

BESCHWERDE- MANAGEMENT & BESCHWERDEWEGE

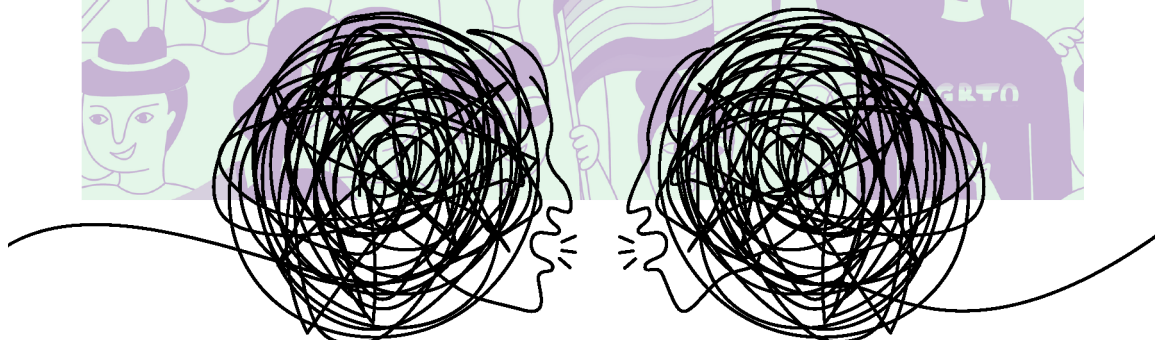


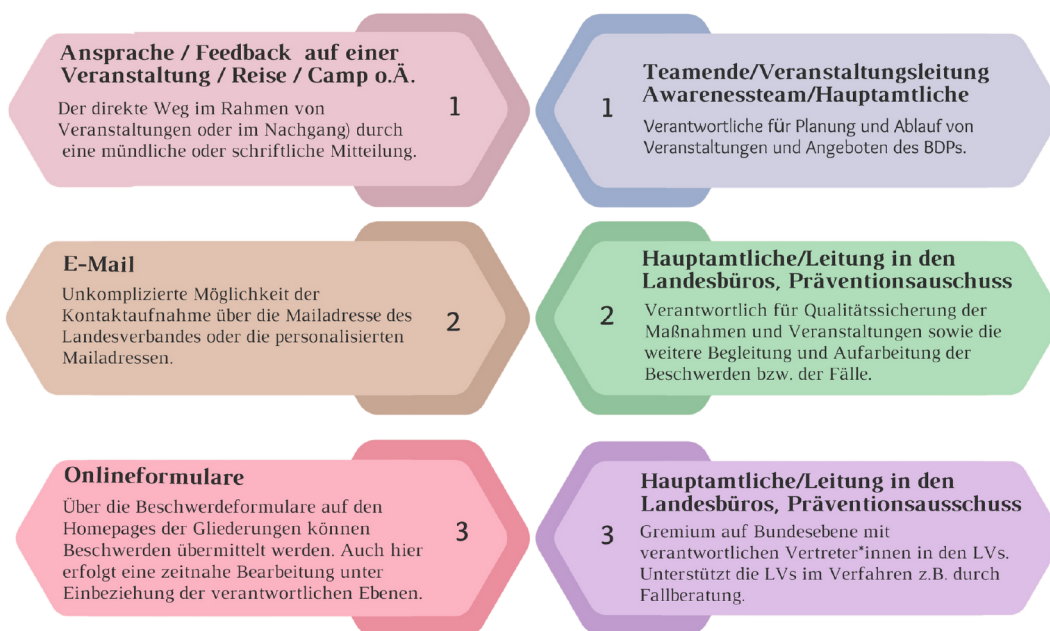
SCHAUBILD BESCHWERDEWEGE IM BDP

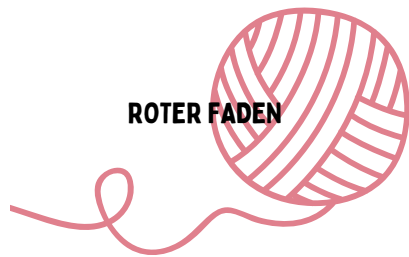


Im BDP gibt es verschiedene Wege, über die Menschen sich im Falle einer Beschwerde, eines Feedback und/oder der Meldung einer Diskriminierungs- oder Gewalterfahrung an verantwortliche Ansprechpersonen werden können. Welche Ebene zuständig ist, kann im Einzelfall variieren, ggf. werden andere Ebenen informiert oder hinzugezogen.

KONTAKTAUFNAHME

EBENE DER VERANTWORTLICHKEIT UND DER KONRAKTPERSON





ROTER FADEN

Materialien zur
Jugendverbandsarbeit
im BDP



Bund Deutscher

Pfadfinder_innen

INHALTSVERZEICHNIS

Beschwerdemanagement	1
Beschwerdewege	3
Anleitung für eine Beschwerde	6
Feedback-/Beschwerdebogen	7
Präventionsbeauftragte im BDP	11

IMPRESSUM

Herausgegeben vom Präventionsausschuss
Bund Deutscher Pfadfinder_innen (BDP)

Redaktion:

Sophie Grützmacher
Roland Grammes
Marieke Bohne
Volker Land
Nora Dilling
Johannes Böff Fagundes

1. Auflage Juli 2024

BESCHWERDEMANAGEMENT

Ein lebendiges und zielgruppenorientiertes Beschwerdemanagement ist für uns ein wesentlicher Bestandteil des BDP-Präventionskonzeptes. Beratungs- und Beschwerdewege sind wichtige Aspekte, um sicherzustellen, dass die Bedürfnisse und Anliegen aller Aktiven angemessen gehört und behandelt werden. Es ist entscheidend, eine offene und transparente Kommunikation zu fördern, um Beschwerden ernst zu nehmen und angemessene Lösungen zu finden.

Alle Akteur*innen und insbesondere Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene haben die Möglichkeit, sich bezüglich Grenzverletzungen, pädagogischen Fehlverhaltens, Diskriminierungserfahrungen und sexualisierter Gewalt zu informieren, zu beschweren und Unterstützung zu erfahren

ZIELGRUPPENORIENTIERT

Der BDP fördert die Etablierung und laufende Umsetzung klarer und zugänglicher Beschwerdewege. Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene werden dazu ermutigt, ihre Beschwerden, Wünsche und Rückmeldungen mitzuteilen. Durch Partizipation, Awareness, unterschiedliche Feedbackmöglichkeiten, Beschwerdeformulare und klare Ansprechpersonen wird es ihnen ermöglicht, Kritik, Unzufriedenheit oder grenzverletzendes Verhalten frühzeitig und niedrigschwellig zu melden.



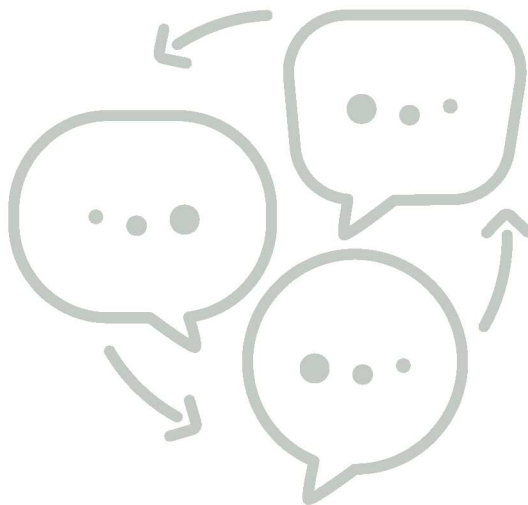
Eine Beschwerde ist eine persönliche und in mündlicher oder schriftlicher Form getätigte kritische Äußerung bezüglich eines konkreten Fehlverhaltens und/oder konzeptioneller bzw. struktureller Probleme innerhalb des Jugendverbands.



UNSER BESCHWERDESYSTEM RICHTET SICH INSBESONDERE AN:

- Teilnehmende / Aktive im BDP
- Jugendliche und Kinder
- Teamende und Gruppenleiter*innen
- Eltern
- Vorstände
- Kooperationspartner*innen,
- Aktivist*innen

Gleichzeitig ist das Beschwerdesystem ein institutioneller Baustein für Beschwerden innerhalb des Verbandes und richtet sich somit auch an Hauptamtliche.



BESCHWERDEWEGE

Unser Jugendverband legt großen Wert auf Selbstorganisation, flache Hierarchien, transparente Strukturen sowie eine klare Aufgabenteilung von Hauptamt und Teamer*innen. Wir arbeiten nach den Prinzipien der Partizipation, Eigenverantwortung und Selbstbestimmung. Diese Grundsätze sind die Basis für gleichzeitige Mitwirkungs- und Beschwerdemöglichkeiten. Aktive erfahren durch die Awareness-Konzepte, JuleiCa-Schulungen und aus dem BDP-Selbstverständnis ihre umfassenden Rechte und bekommen Informationen, Mitwirkungsmöglichkeiten und Ansprechpersonen für ihre Belange.

Sobald eine Beschwerde eingegangen ist, wird sie zeitnah bearbeitet. Dabei nimmt der BDP die Beschwerde ernst und ist neutral in der Bewertung. Bei Fällen und Beschwerden über sexualisierte Gewalt greift unser Präventionskonzept. Es wird gemeinsam nach angemessenen Lösungswegen gesucht. Die involvierten Personen werden über den Fortschritt der Bearbeitung auf dem Laufenden gehalten.

BESCHWERDESYSTEM ALS QUALITÄTSSICHERUNG



Der BDP versteht das Beschwerdesystem als Lernchance und Teil der Qualitätssicherung; durch die Analyse von Beschwerden können Schwachstellen in der pädagogischen und konzeptionellen Arbeit identifiziert und verbessert werden. Es ist uns wichtig, die gewonnenen Erkenntnisse zu nutzen, um die Qualität der Arbeit des BDP kontinuierlich zu verbessern. Dadurch möchten wir eine positive und vertrauensvolle Beziehung zwischen allen Menschen im BDP fördern.

DU MÖCHTEST DICH BESCHWEREN ODER EIN FEEDBACK GEBEN?



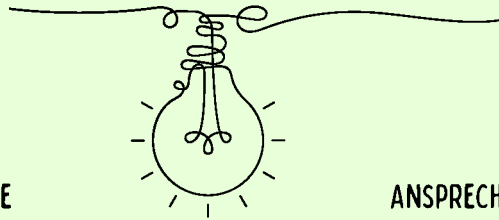
Beim BDP sollen sich alle wohl fühlen und schöne Erlebnisse haben (können). Dafür gehen wir achtsam und respektvoll miteinander um. Die Regeln und Verabredungen zum Umgang miteinander findest du auf unserer Homepage oder frag den*die Teamer*in deines Vertrauens. Wenn mal etwas nicht okay ist, kannst du uns das mitteilen.

Auch wenn wir aufpassen, kommt es manchmal zu unangebrachtem Verhalten, Verletzungen von persönlichen Grenzen, Konflikten, unangenehmen Situationen und sexualisierter Gewalt. Das wissen wir. Wir wollen möglichst sichere Räume schaffen. Dazu gehört eine Atmosphäre, in der Grenzverletzungen, Unwohlsein und Situationen, die sich nicht gut anfühlen, geäußert werden können.

Du kannst dich beschweren, wenn etwas nicht okay ist. Nicht nur bei Grenzüberschreitungen oder Gewalterfahrungen. Eine Beschwerde kann auch andere Gründe haben, zum Beispiel: wenn du unzufrieden mit einem Konfliktverlauf bist oder dir das Essen nicht geschmeckt hat oder die Räume dreckig waren oder dir Ansprechpersonen gefehlt haben.

Wir möchten dich ermutigen, uns deine Erfahrungen mitzuteilen, damit wir darauf reagieren können. Wenn du dir Unterstützung wünschst, dann unterstützen wir dich. Wenn du uns ein Feedback geben möchtest, nehmen wir das ernst und versuchen, daraus zu lernen.

DU KANNST DICH AUF UNTERSCHIEDLICHEN WEGEN BESCHWEREN.



KONTAKTAUFNAHME

ANSPRECHPERSON

Direkte Ansprache / Feedback auf einer Veranstaltung Camp o.Ä.

Der direkte Weg im Rahmen von Veranstaltungen durch eine mündliche oder schriftliche Mitteilung.

1

1 Teamer*in/Veranstaltungsleitung / Awarenessteam/Hauptamtliche

E-Mail

Du kannst eine Email an den BDP schreiben. Jeder Landesverband und jeder Präventionsbeauftragte hat eine eigene Mailadresse. Du kannst auch dem Vorstand schreiben.

2

2 Hauptamtliche in den Landesbüros
Präventionsbeauftragte:r
Vorstand

Onlineformulare

Online findest du auf der Homepage ein Formular. Das kannst du ausfüllen und dein Feedback oder deine Beschwerde abschicken.

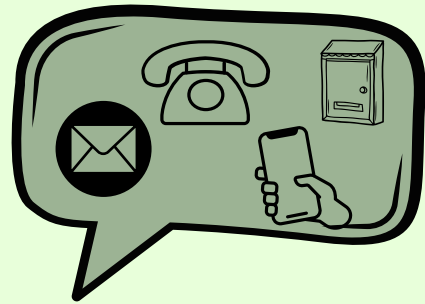
3

3 Hauptamtliche in den Landesbüros
Präventionsbeauftragte:r



5

ANLEITUNG FÜR EINE BESCHWERDE



- Beschreibe so genau wie möglich das Problem oder die Situation, über die du dich beschweren möchtest.
- Füge wichtige Details hinzu, wie zum Beispiel Datum, Uhrzeit und Ort des Vorfalls.
- Erkläre, wie dich die Situation beeinflusst hat und warum du dich beschwerst.
- Wenn du magst: Schlage Lösungen vor, wie das Problem behoben werden könnte.
- Zudem brauchen wir einen Kontakt von dir, damit wir Nachfragen stellen und mit dir ins Gespräch kommen können.
- Gerne kannst du dafür unser Beschwerdeformular nutzen.

WAS PASSIERT IM ANSCHLUSS?

- Die Beschwerden werden vertraulich und anonymisiert behandelt. Das heißt, wir verraten nicht deinen Namen.
- Wir werden dich über die weiteren Schritte informieren, wenn du das möchtest.
- Wir suchen Lösungen für die Beschwerde.
- **In Fällen sexualisierter Gewalt greift unser Präventionskonzept. Wir stehen dabei an deiner Seite und geben dir alle Unterstützung und Hilfe, die du brauchst.**

FEEDBACK-/ BESCHWERDEBOGEN



Vorgangsnummer (wird von der Geschäftsstelle ausgefüllt!):

.....

Ort und Datum:

Deine Daten

Name:

Kontaktdaten (für Nachfragen):

Was möchtest du uns mitteilen?

Feedback / Rückmeldung zu einer Reise / Veranstaltung / Camp o.Ä.

Beschwerde über eine / mehrere Person*en / Gruppe

Meldung eines Konflikts / einer Diskriminierung / eines Übergriffes

Sonstiges / Weiß nicht genau

Wer ist betroffen?

Ich bin selbst betroffen

Ich habe die Situation beobachtet

Mir wurde von einer Situation berichtet

Veranstaltung, Veranstaltungsdatum

.....
.....
.....
.....

An wen möchtest du deine Beschwerde richten?

- Team der Veranstaltung
- Landesbüro/Landesgeschäftsstelle
- Präventionsbeauftragte*r
- Präventionsausschuss
- Das möchte ich nicht entscheiden

Was ist passiert?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hast du schon jemandem vom BDP-Team darüber gesprochen?

☐ Ja

☐ Nein

Falls ja, wann und was hat die Person unternommen?

.....

.....

.....

.....

.....

Bist du mit den unternommen Schritten einverstanden?

☐ Ja

☐ Nein

Welche weiteren Schritte wünschst du dir?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Möchtest du über das weitere Vorgehen informiert werden?

☐ Ja

☐ Nein

In welcher Form?

☐ Schriftlich per Mail oder Brief

☐ Telefonisch

☐ Persönlich

Danke für dein Feedback /
deine Beschwerde!
Wir nehmen das ernst und
werden uns kümmern.

SPACE

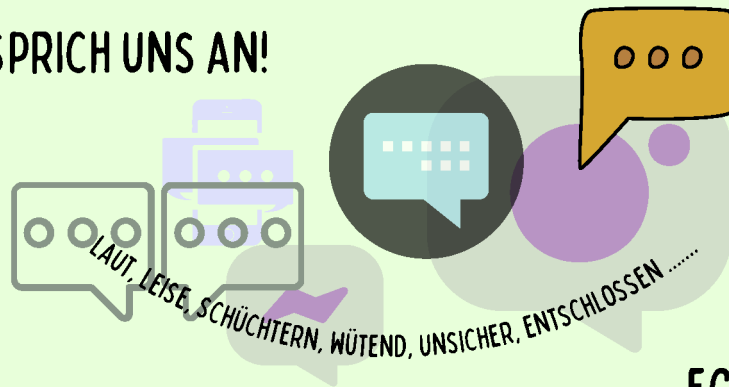


PRÄVENTIONSBEAUFTRAGTE IM BDP

HINSEHEN STATT WEGSEHEN, HANDELN STATT SCHWEIGEN!

- JEMAND HAT DEINEN GRENZEN ÜBERSCHRITTEN ODER DU FÜHLST DICH UNWOHL?
- DU HAST EIN KOMISCHES GEFÜHL ODER EINEN VERDACHT?
- JEMAND HAT SICH DIR ANVERTRAUT?

SPRICH UNS AN!



EGAL WIE....

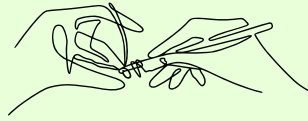
IN FÄLLEN SEXUALISierter GEWALT GREIFT UNSER PRÄVENTIONSKONZEPT.
WIR STEHEN DABEI AN DEINER SEITE UND GEBEN DIR ALLE UNTERSTÜTZUNG UND HILFE, DIE DU
BRAUCHST.



Bund Deutscher



Pfadfinder_innen



PRÄVENTIONSBEAUFTRAGTE IM BDP

HIER FINDEST DU ALLE NAMEN
UND KONTAKTDATEN DER
ANSPRECHPERSONEN IM BDP



ODER UNTER:

[HTTPS://BUNDESVERBAND.BDP.ORG/PRAEVENTIONSBEAUFTRAGTE-IM-BDP](https://bundesverband.bdp.org/praeventionsbeauftragte-im-bdp)

WEITERE INFOS UNTER:

[HTTPS://BUNDESVERBAND.BDP.ORG/PRAEVENTION-0](https://bundesverband.bdp.org/praevention-0)

BUNDESZENTRALE[at]BDP.ORG

FON 06990431030

BAUMWEG 10

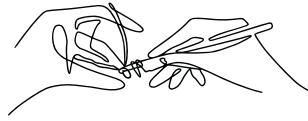
60316 FRANKFURT



Bund Deutscher



Pfadfinder_innen



DIESE BROSCHÜRE SOLL DIR WEGE UND STRUKTUREN AUFZEIGEN, DIE FÜR DICH ANSPRECHBAR SIND
DIESE BROSCHÜRE ZEIGT DIR WAS BESCHWERDEMANGEMENT HEIßT

IN DIESER BROSCHÜRE FINDEST DU EINEN BESCHWERDEBOGEN
IN DIESER BROSCHÜRE FINDEST DU VIELE WEITERE INFORMATIONEN

BEIM BDP SOLLEN SICH ALLE WOHL FÜHLEN UND SCHÖNE ERLEBNISSE HABEN (KÖNNEN). DAFÜR GEHEN WIR ACHTSAM UND RESPEKTVOLL MITEINANDER UM. DIE REGELN UND VERABREDUNGEN ZUM UMGANG MITEINANDER FINDEST DU AUF UNSERER HOMEPAGE ODER FRAG DIE TEAMER*IN DEINES VERTRAUENS. WENN MAL ETWAS NICHT OKAY IST, KANNST DU UNS DAS MITTEILEN.

AUCH WENN WIR AUFPASSEN, KOMMT ES MANCHMAL ZU UNANGEBRACHTEM VERHALTEN, VERLETZUNGEN VON PERSÖNLICHEN GRENZEN, KONFLIKTEN, UNANGENEHMEN SITUATIONEN UND SEXUALISierter GEWALT. DAS WISSEN WIR. WIR WOLLEN MÖGLICHSIT SICHERE RÄUME SCHAFFEN. DAZU GEHÖRT EINE ATMOSPHERE, IN DER GRENZVERLETZUNGEN, UNWOHLSEIN UND SITUATIONEN, DIE SICH NICHT GUT ANFÜHLEN, GEÜBERT WERDEN KÖNNEN.

DU KANNST DICH BESCHWEREN, WENN ETWAS NICHT OKAY IST. NICHT NUR BEI GRENZSCHÜBERSCHREITUNGEN ODER GEWALTERFAHRUNGEN. EINE BESCHWERDE KANN AUCH ANDERE GRÜNDE HABEN, ZUM BEISPIEL: WENN DU UNZUFRIEDEN MIT EINEM KONFLIKTVERLAUF BIST ODER DIR DAS ESSEN NICHT GESCHMECKT HAT ODER DIE RÄUME DRECKIG WAREN ODER DIR ANSPRECHPERSONEN GEFEHLT HABEN.

WIR MÖCHTEN DICH ERMUTIGEN, UNS DEINE ERFAHRUNGEN MITZUTEILEN, DAMIT WIR DARAUF REAGIEREN KÖNNEN. WENN DU DIR UNTERSTÜTZUNG WÜNSCHST, DANN UNTERSTÜTZEN WIR DICH. WENN DU UNS EIN FEEDBACK GEBEN MÖCHTEST, NEHMEN WIR DAS ERNST UND VERSUCHEN, DARAUS ZU LERNEN.

IN FÄLLEN SEXUALISierter GEWALT GREIFT UNSER PRÄVENTIONSKONZEPT.
WIR STEHEN DABEI AN DEINER SEITE UND GEBEN DIR ALLE UNTERSTÜTZUNG UND HILFE, DIE DU BRAUCHST.

WEITERE INFOS UNTER: [HTTPS://BUNDESVERBAND.BDP.ORG/PRAEVENTION-0](https://bundesverband.bdp.org/praevention-0)

BUNDESZENTRALE@BDP.ORG

FON 06990431030

BAUMWEG 10

60316 FRANKFURT



Bund Deutscher



Pfadfinder_innen