

Richtlinien der Ombudsstelle

der Freien Christengemeinde – Pfingstgemeinde

1. Einrichtung

Ombudsstelle

Die Ombudsstelle der FCGÖ wird auf Beschluss der Pastoraltagung vom 15.04.2016 als **unabhängig arbeitende Beschwerde- und Kontaktstelle** für Mitglieder, Gottesdienstbesucher und Außenstehende (inklusive Organisationen) eingerichtet.

Sie nimmt ihre **Tätigkeit** ab 01.01.2017 auf, kann jedoch bei Bedarf in besonders dringenden Fällen ab sofort in Anspruch genommen werden (ausgenommen FCG Wien).

Die **organisatorische Anbindung** erfolgt an den Vorstand/die Administration der FCGÖ.

Sie ist **gegenüber kirchlichen Instanzen nicht weisungsgebunden**. Sie agiert unabhängig und neutral.

Die Ombudsstelle bietet einen **geschützten Rahmen** für Erwachsene, Jugendliche und Kinder.

Alle **Angebote sind freiwillig** und können anonym wahrgenommen werden.

Beschwerdeführer/Betroffene können selbst den Rahmen der Gespräche sowie Ziele und mögliche weitere Schritte bestimmen.

Ombudsmann

Der Ombudsmann unterliegt der **Verschwiegenheitspflicht** und handelt Dritten gegenüber nur in Absprache mit dem/der Beschwerdeführer/in bzw. Betroffenen.

Der **Ombudsmann ist nicht Mitglied des Vorstandes oder angestellter Mitarbeiter** der FCGÖ oder einer ihrer Gemeinden. Er ist allerdings mit den Gegebenheiten und Abläufen der Bewegung und des Gemeindelebens vertraut (z.B. langjährige Leitungsfunktion als ehrenamtlicher Mitarbeiter einer Gemeinde).

Die **Einsetzung bzw. Abberufung** (in besonders zu begründenden Fällen) des Ombudsmannes erfolgt durch den geschäftsführenden Vorstand.

2. Zielsetzung

- Chance eröffnen, (vielleicht nur „unterschwellig“) bestehenden Konflikten ein Ventil zu bieten (positive Auswirkung auf „Gemeindefratsch“: Beispielsweise hat eine Untersuchung des Sparkassenforschungsinstitutes im Dienstleistungsbereich gezeigt, dass 88% aller Kunden mit negativer Bankerfahrung ihr Erlebnis mindestens 1 Person, 46% ihr Erlebnis bis zu 3 Personen, 15% 4-6 Personen und 17% mindestens 7 Personen mitteilen).
- Neutrale und kompetente Ansprechstelle mit Vermittlerfunktion.
- Bereinigung des Konfliktes zwischen den Parteien – damit Sicherstellung gegenseitiger Loyalität (Förderung der Einheit!).
- Aus Beschwerden und Anregungen Schlüsse ziehen, die gegebenenfalls zu Maßnahmen führen, die die Mitglieder- und Besucherzufriedenheit wiederherstellen oder sogar erhöhen (Qualitätsmanagement).
- Missbrauch jeglicher Art ernst nehmen, aufgreifen und einer Lösung zuführen.
- („Stilles“) Ausscheiden von Mitgliedern wegen Unzufriedenheit hintanhalten.
- Öffentliches Image der FCGÖ positiv fördern.

Aufgaben/Pflichten der Ombudsstelle

- **Entgegennahme von Anfragen und Beschwerden** (persönlich, schriftlich, telefonisch, elektronisch) von Mitgliedern und Außenstehenden/Besuchern/öffentlichen Stellen: z.B. Finanzen (Spenden), emotionaler, geistlicher bzw. körperlicher Missbrauch, etc.
- **Bearbeitung dieser Anfragen/Beschwerden** in Abstimmung mit den betroffenen Stellen (Pastor, Gemeindeleitung, Mitarbeiter bzw. Mitglied der jeweiligen Gemeinde) per Brief, Telefon, elektronischer Medien, persönlich, etc. Wenn möglich (Zustimmung der Beschwerdeperson erforderlich), werden persönliche Gespräche aller Beteiligten herbeigeführt (unter Beisein des „neutralen“ Ombudsmannes = Mediator).
Ziel: Konfliktbereinigung, Ausräumen von Missverständnissen, Herstellung des Einvernehmens, allenfalls Initiierung von erforderlichen Konsequenzen via verantwortliche Leiterschaft (betroffene Gemeinde, Bund, etc.).
- **Bearbeitung von Streitigkeiten gemäß Schiedsordnung** des „Forums der Freikirchen“ in Österreich (gemäß „Verfassung der Freikirchen in Österreich“ - Artikel IX Schiedsgericht).
- **Erstellung eines Protokolls** über den gesamten Beschwerdeprozess inkl. Ergebnis (verbleibt in Ombudsstelle).
- **Jährliche, anonymisierte Berichterstattung** über Gesamtbeschwerdefälle an Vorstand der FCGÖ unter Wahrung des Datenschutzes (Analyse und Reporting).
- Laufendes Kontakthalten zu gleichartigen Stellen der Kirchen, Gemeinden anderer Denominationen und Sektenbeauftragten des Bundes (z.B. Bundesstelle für Sektenfragen, Kultusministerium), etc.
- Die Ombudsstelle als solche besitzt **kein Weisungsrecht** gegenüber der von der Beschwerde betroffenen Stelle bzw. Person. Allfällig daraus resultierende Maßnahmen liegen in der Verantwortung der zuständigen Gemeindeleitung. Die Ombudsstelle kann zur Mitarbeit bei der Maßnahmenerstellung eingeladen werden.

Abgrenzung

Konflikte zwischen Besuchern/Mitgliedern der Gemeinden bzw. Beschwerden übereinander sind **nicht** Gegenstand der Bearbeitung durch die FCGÖ-Ombudsstelle.

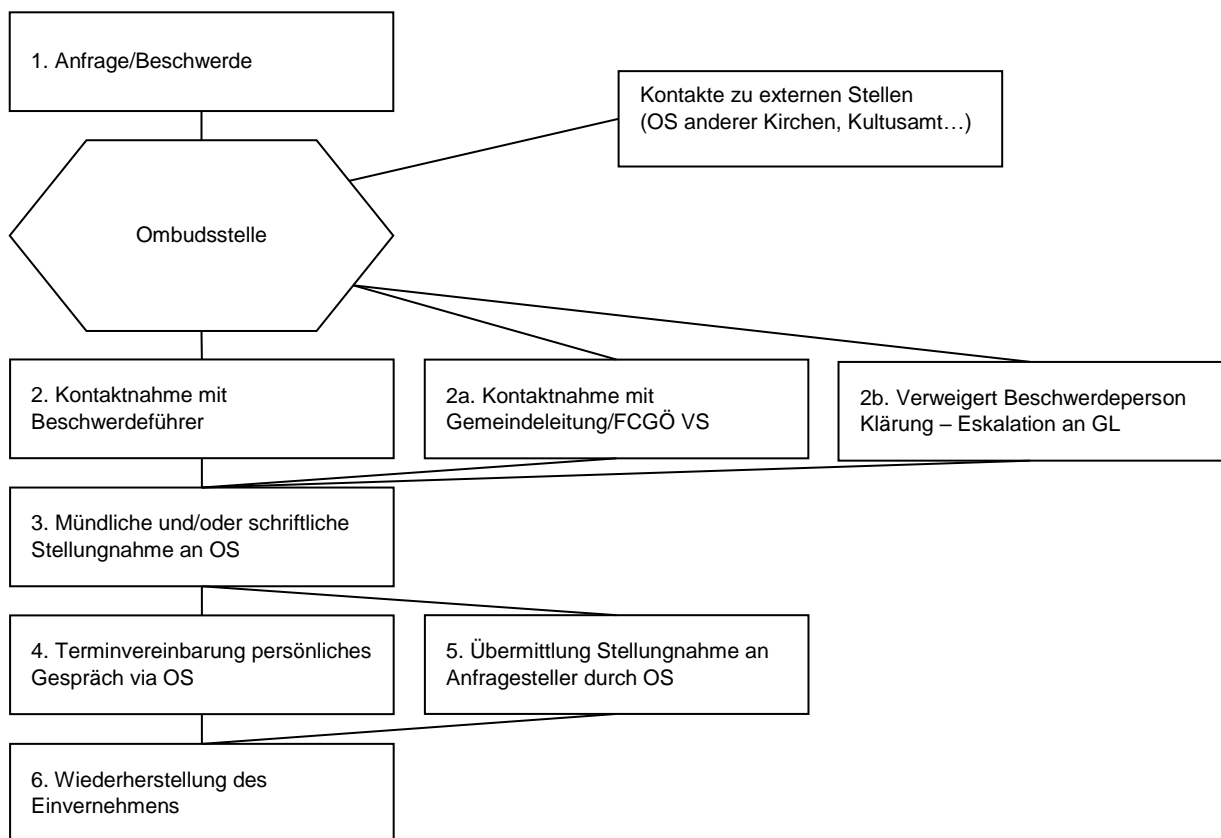
Auf besonderen Wunsch und bei Bedarf kann jedoch der Ombudsmann zur Konflikt- bzw. Beschwerdebearbeitung herangezogen werden. Hierfür sind die anfallenden Kosten von den beteiligten Personen selbst zu tragen.

Beschwerde-/Konflikt-/Anfrageablauf

1. Beschwerde-/Konflikt-/Anfrageeingang in Ombudsstelle.
2. Der Ombudsmann setzt sich mit der von dem/r Beschwerdeführer/in genannten Person/en in Verbindung: Einholung der 2. Sichtweise/Darstellung der Angelegenheit.
 - 2a. Ist die genannte Person nicht erreichbar oder handelt es sich nicht um ein personenbezogenes Problem – Kontaktaufnahme mit Gemeindeleiter/in respektive – falls betroffen – dem Vorstand der FCGÖ.
 - 2b. Ist die in der Beschwerde genannte Person nicht willens, sich der Beschwerde zwecks Klärung zu stellen oder verweigert sie eine lösungs- orientierte Haltung, so ist der/die Gemeindeleiter/in seitens des Ombudsmannes nur dann einzuschalten, wenn der Beschwerdeführer dem zustimmt.
3. Schriftliche (Ausnahme: mündliche) Stellungnahme der von der Beschwerde betroffenen Person an den Ombudsmann

4. Vereinbarung eines Termins plus Ort für ein persönliches Gespräch der Beteiligten, in der Regel unter Beisein des Ombudsmannes.
5. Bei **Anfragen** übermittelt der Ombudsmann das Ergebnis seiner Recherche (unter Wahrung des Amtsgeheimnisses oder von Datenschutzregelungen) als schriftlichen Stellungnahme an die anfragende Person/Stelle (alternativ auch Vereinbarung für pers. Gespräch, wenn gewünscht und/oder sinnvoll).
6. Der Ombudsmann stellt sicher, dass sich die Beteiligten verstanden haben und das Problem ausreichend erörtert ist. Ziel ist immer, das Einvernehmen (wieder) herzustellen, oder zumindest das gegenseitige Verständnis für unterschiedliche Sicht- bzw. Handlungsweisen zu erreichen. Ein Miteinander sollte danach wieder möglich sein!
7. In Fällen von **Missbrauch** ist der Beschwerde führenden Person seelsorgerliche bzw. psychol. Begleitung dringend anzuraten und auf Wunsch der entsprechende Kontakt mit einem/r kompetenten Seelsorger/in bzw. Psychologen/in durch die OS herbeizuführen. Bei Kindern und Jugendlichen sind die Erziehungsberechtigten zu informieren. Eine polizeiliche Anzeige bei sexuellem Missbrauch wird empfohlen, bleibt jedoch in jedem Fall der betroffenen Person bzw. deren Erziehungsberechtigten vorbehalten.

Anfrage-/Beschwerde-/Konflikt-Ablaufdiagramm:



7. Anmerkung: In Fällen von Missbrauch ist der Beschwerde führenden Person seelsorgerliche bzw. psychologische Begleitung anzuzuraten. Bei Kindern und Jugendlichen sind die Erziehungsberechtigten zu informieren. Eine polizeiliche Anzeige bei sexuellem Missbrauch bleibt in jedem Fall den Betroffenen bzw. den Erziehungsberechtigten vorbehalten.

5. Bekanntmachung der Ombudsstelle

- Geeignete Information auf der Homepage der FCGÖ (sowie jeder Gemeinde).
- Interne Medien (Impuls, Gemeindeblätter, etc.)
- Folder (pdf-download)
- Allfällig: Schriftliche Information an Kontaktstellen außerhalb der Bewegung.

6. Persönliche Skills Ombudsmann/Ombudsfrau

- Integere, geistlich orientierte Leiter-Persönlichkeit
- Empathisch, seelsorgerliche Qualitäten
- Erfahrung und Kompetenz im Umgang mit Kindern und Jugendlichen
- Gute mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Vertrauensbildendes, vermittelndes Auftreten
- Erfahrung in Bearbeitung und Lösung von Konflikten (Mediator)
- Flexibles Zeitmanagement
- Fahr- und Reisebereitschaft

Aufgrund der sensiblen Thematik und der dauerhaft erforderlichen, hohen Empathie ist der Ombudsmann angehalten periodisch Supervision durch eine/n ausgebildete/n externe/n Supervisor/in in Anspruch zu nehmen. Die Kosten hierfür werden von der FCGÖ übernommen.

7. Kosten Ombudsstelle

KEINE Fixkosten, jeweils nur bei Tätig-Werden, also bei Anfragen bzw. im Beschwerdefall und Mitarbeit bei Problemlösungen.

7.1. Rechnungslegung

- Stundenhonorar gemäß jährlich valorisierbarer Vereinbarung mit dem Bundesvorstand
- Abgeltung von anfallendem Aufwand (km-Geld, Telefonspesen, Bürobedarf, evtl. Nächtigung, Verpflegung bei allenfalls erforderlichen Dienstreisen).
- Vergütung der Ausgaben für Supervision

7.2. Verrechnungsmodalität

Die Honorarnoten werden grundsätzlich nach Abschluss der jeweiligen Causa **ohne Angabe der Beschwerdedetails** (keine Angaben über beschwerdebeteiligte Personen, allenfalls jedoch Beschwerdegrund) an den Bund/Sekretariat gerichtet und von diesem in der Regel der jeweils betroffenen Gemeinde weiter verrechnet.

Gültige Fassung, zuletzt geändert vom Pastoralrat, in Freilassing am 20. April 2018

Vorsitzender

Sekretär