

# Ordnung für den Umgang mit Beschwerden im Bistum Magdeburg

## § 1 Grundsätze

---

- (1) Das Bistum Magdeburg entwickelt sich ständig weiter. Daher werden eingehende Beschwerden grundsätzlich als Anregungen für Verbesserungen und als wichtiger Beitrag zur Qualitätsentwicklung, Konfliktklärung und Weiterentwicklung kirchlicher Strukturen und Prozesse verstanden.
- (2) Beschwerden sind geäußerte Unzufriedenheiten, Hinweise auf problematische Vorgänge oder wahrgenommene Konflikte, unabhängig davon, ob sie ausdrücklich als Beschwerde bezeichnet werden.
- (3) Diese Ordnung gilt für alle Personen, die im Zusammenhang mit dem Bistum Magdeburg, dem Bischöflichen Ordinariat oder zugeordneten Einrichtungen eine Beschwerde einbringen möchten, unabhängig davon, ob sie haupt- oder ehrenamtlich tätig, Mitglied einer Pfarrei oder eine externe Person sind.
- (4) Ziele des Beschwerdemanagements sind:
  - die transparente und nachvollziehbare Bearbeitung von Beschwerden,
  - die frühzeitige Klärung von Konflikten,
  - der Schutz aller Beteiligten,
  - sowie die Verbesserung von Kommunikation, Zusammenarbeit und organisatorischen Abläufen.
- (5) Die Bearbeitung erfolgt unter Wahrung von Vertraulichkeit, Wertschätzung, Transparenz und Datenschutz.
- (6) Niemand darf aufgrund einer eingebrachten oder unterstützten Beschwerde benachteiligt, unter Druck gesetzt oder anderweitig negativ behandelt werden.

## § 2 Beschwerdestelle

---

- (1) Das Bistum richtet eine zentrale Beschwerdestelle im Prozessbereich 1 ein.  
Die Beschwerdestelle:
  - nimmt Beschwerden entgegen und dokumentiert diese,
  - informiert die beschwerdeführende Person über Verfahrensschritte und Beteiligte,
  - koordiniert und begleitet den Klärungsprozess,
  - vermittelt geeignete Hilfs- und Beratungsangebote,
  - erstellt jährliche anonymisierte Auswertungen gemäß § 7 dieser Ordnung.
- (2) Die Beschwerdestelle trifft keine arbeitsrechtlichen oder disziplinarischen Entscheidungen; sollten diese notwendig sein werden diese unter Einbeziehen der notwendigen Gremien (ggf. Fachbereiche) getroffen.

- (3) Mitarbeitende der Beschwerdestelle verfügen über Kompetenzen in Konfliktbearbeitung, Gesprächsführung, Datenschutz, Deeskalation und im Umgang mit Machtasymmetrien. Sie nehmen regelmäßig Fortbildungen wahr.
- (4) Personen, gegen die sich eine Beschwerde richtet, sind von der Bearbeitung dieser Beschwerde ausgeschlossen. Bei Befangenheit wird eine andere zuständige Person oder Stelle eingebunden.
- (5) Richtet sich eine Beschwerde gegen Personen der Leitungsebene des Bischöflichen Ordinariats, wird das Verfahren durch eine von der Bistumsleitung unabhängige Person oder Stelle begleitet.

### § 3 Beschwerdearten und Zuständigkeiten

- (1) Beschwerden werden entsprechend ihrem Gegenstand unterschieden:

Kategorie	Gegenstand	Verfahren
A – Allgemeine Beschwerden	Kommunikation, Zusammenarbeit, Verwaltungsabläufe, organisatorische Abläufe	Standardverfahren dieser Ordnung (§ 5)
B – Beschwerden über Machtmissbrauch, Diskriminierung, Grenzverletzungen	Verhalten von haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden oder Leitungspersonen, Machtgefälle, Ungleichbehandlung	Bearbeitung mit besonderer Sorgfalt; ggf. Einbeziehung externer Fachstellen (§ 5 Abs. 4)
C – Sexualisierte Gewalt	Verdacht auf sexuelle Gewalt: Grenzverletzungen, Übergriffe oder strafbare sexuelle Handlungen	Unverzügliche Weiterleitung nach der Interventionsordnung des Bistums Magdeburg  <a href="https://www.bistum-magdeburg.de/spiritualitaet-seelsorge/verdachtsfaelle-praevention-und-aufarbeitung">https://www.bistum-magdeburg.de/spiritualitaet-seelsorge/verdachtsfaelle-praevention-und-aufarbeitung</a>  Das Beschwerdeverfahren ersetzt keine Meldepflichten!
D – Sonstiges		

- (2) Beschwerden, die sich auf Konflikte auf Pfarreebene beziehen, sollen nach Möglichkeit zunächst im direkten Gespräch vor Ort geklärt werden. Gelingt dies nicht oder ist die Pfarreileitung selbst Teil des Konflikts, steht die zentrale Beschwerdestelle zur Verfügung.

### § 4 Einreichung von Beschwerden

- (1) Beschwerden können schriftlich, mündlich, telefonisch oder auf digitalem Weg eingebracht werden.
- (2) Mündlich vorgebrachte Beschwerden werden von der Beschwerdestelle dokumentiert (Niederschrift) und mit der beschwerdeführenden Person abgestimmt.

- (3) Beschwerden können auch anonym eingebracht werden. Die Beschwerdestelle prüft im Einzelfall, ob und in welchem Umfang eine sachliche Bearbeitung möglich ist. Rückmeldungen an anonyme Beschwerdeführende sind nicht möglich.

## § 5 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

---

- (1) Nach Eingang einer Beschwerde erfolgt in der Regel innerhalb von drei Werktagen eine schriftliche Eingangsbestätigung.
- (2) Die Beschwerdestelle informiert die beschwerdeführende Person über den weiteren Ablauf, die geltenden Datenschutzbestimmungen, beteiligte Stellen sowie mögliche Unterstützungsangebote.
- (3) Die Weitergabe personenbezogener Informationen erfolgt nur mit dem schriftlichen Einverständnis der beschwerdeführenden Person. Stimmt diese einer Weitergabe nicht zu, ist das Verfahren in der Regel beendet.
- (4) In Fällen möglicher Gefährdungen oder gesetzlicher Verpflichtungen können weitere Prüfungen durch zuständige Fachstellen erforderlich sein, auch ohne Einverständnis der beschwerdeführenden Person.
- (5) Beschwerden der Kategorie B (§ 3 Abs. 1) werden unter besonderer Berücksichtigung von Machtgefällen und Schutzbedarfen bearbeitet. Die Beschwerdestelle kann in diesen Fällen externe Beratung oder Fachstellen einbeziehen.
- (6) Soweit geeignet und von allen Beteiligten gewünscht, soll zunächst auf eine direkte Konfliktklärung zwischen den Beteiligten hingewirkt werden. War diese erfolgreich, ist das Verfahren beendet.
- (7) Scheitert die direkte Konfliktklärung, können alle betroffenen Parteien angehört werden. Auf Wunsch aller Beteiligten kann eine interne oder externe Form der Konfliktlösung, wie z.B. Mediation, Supervision, Konfliktberatung in Anspruch genommen werden. Bei erfolgreicher Konfliktbearbeitung wird eine schriftliche Vereinbarung über das Ergebnis erstellt.
- (8) Ist eine direkte Konfliktlösung nicht möglich oder nicht angemessen, können dienstrechtliche, organisatorische oder fachliche Maßnahmen unter Einbeziehung der zuständigen Gremien oder Fachbereiche eingeleitet werden.
- (9) Über wesentliche Verfahrensschritte werden die Beteiligten angemessen informiert. Es gelten in der Regel folgende Fristen im Beschwerdeverfahren:
  - Eingangsbestätigung: innerhalb von 3 Werktagen
  - Erste Zwischenmitteilung / geplante Klärungsschritte: innerhalb von 14 Werktagen
  - Bei längerer Verfahrensdauer: Zwischenstand spätestens alle 30 Werktage
  - Abschlussmitteilung: schriftlich

## § 6 Dokumentation und Datenschutz

---

- (1) Beschwerden und Verfahrensschritte werden durch die Beschwerdestelle dokumentiert.
- (2) Die Dokumentation erfolgt unter Beachtung der kirchlichen und staatlichen Datenschutzvorschriften.

- (3) Zugriff auf Verfahrensdokumentationen erhalten nur die jeweils zuständigen Personen (Mitarbeitende der Beschwerdestelle im Prozessbereich 1).
- (4) Dokumentationen werden nach Ablauf der maßgeblichen Aufbewahrungsfristen datenschutzkonform gelöscht.

## § 7 Evaluation und Qualitätsentwicklung

---

- (1) Die Beschwerdestelle erstellt jährlich eine anonymisierte Auswertung für den Bischof und den Bistumsrat.
- (2) Die Auswertung enthält mindestens: Anzahl und Art der Beschwerden, Bearbeitungswege, wiederkehrende Themen sowie – soweit möglich – Hinweise auf strukturelle Problemlagen und Handlungsempfehlungen.
- (3) Die Erkenntnisse fließen in Präventionsmaßnahmen, Schulungen und die Weiterentwicklung kirchlicher Strukturen ein.

## § 8 Inkrafttreten

---

Diese Ordnung tritt am 1. Juli 2026 in Kraft.

Für das Bistum Magdeburg, 30.06.2026



Dr. Bernhard Scholz  
Generalvikar