

Verfahren zum Beschwerdemanagement – Geschenke der Hoffnung

1. Zweck

Mit dieser Anweisung wird das Verfahren zur Einreichung von Hinweisen, Empfehlungen und Beschwerden im Verein Geschenke der Hoffnung e.V. geregelt. Damit soll sichergestellt werden, dass Mitarbeiter und Partner ihr Anliegen jederzeit vorbringen und von einer unparteiischen Person gehört werden können, nachdem dies durch den direkten Vorgesetzten, den zuständigen Ansprechpartner oder den Vorstand nicht geleistet wurde. Dadurch sollen Unregelmäßigkeiten oder Verstöße frühzeitig aufgedeckt und Korruption, Vorteilsnahme oder andere dolose Handlungen verhindert werden.

2. Geltungsbereich

Der Geltungsbereich erstreckt sich auf Mitglieder, alle vertraglichen Mitarbeiter des Vereins Geschenke der Hoffnung e.V. und die begünstigten Partner.

3. Verfahren

Mitarbeiter von GdH werden durch interne Veröffentlichung dieser Richtlinie und durch Schulung über Möglichkeiten der Beschwerdeführung informiert. Die internationalen Projekt-Partner werden in den jeweiligen Vereinbarungen informiert. Per Veröffentlichung auf der Internetseite werden die Kontaktdaten der Ombudsstelle bekannt gegeben. Die Ombudsstelle agiert in diesen Belangen weisungsfrei und unabhängig.

Hinweise, Empfehlungen und Beschwerden können fernmündlich, schriftlich oder auch in vereinbarten Terminen persönlich eingereicht werden. Die Beauftragten verpflichten sich, die Hinweise und Beschwerden mit größtmöglicher Vertraulichkeit zu behandeln und sie erst nach Genehmigung des Beschwerdeführers offenzulegen.

Die Ombudsstelle prüft die Beschwerde aus fachlicher Sicht und verpflichtet sich hiermit, dem Beschwerdeführer binnen zwei Wochen eine Antwort zukommen zu lassen. Je nach Beschwerdeart kann ein Termin vor Ort zur Erörterung der Hinweise oder der Beschwerden anberaumt werden. Der Vorstand des Vereins erklärt, sich offen gegenüber Hinweisen und Missständen sowie im Hinblick auf die Wahrung der Anonymität des Beschwerdeführers zu zeigen. Dem Beschwerdeführer dürfen keine Nachteile entstehen. Mitarbeiter sind verpflichtet, ernstzunehmende Hinweise oder begründete Verdachtsfälle an ihre Vorgesetzten oder die Ombudsstelle zu melden.

Die Beauftragten werden die Beschwerde so lang betreuen, bis eine für beide Seiten zufriedenstellende und rechtskonforme Lösung gefunden ist.

Die Beschwerden werden beim Beauftragten gesammelt und nur nach Freigabe der Beschwerdeführer offengelegt. Die Aufbewahrungsfrist beträgt hier 3 Jahre.

Beschlossen vom Vorstand am 09. Juni 2013

Letzte Änderung beschlossen vom Vorstand am 21.06.2018

Ombudsstelle

Name, Vorname:

Telefon:

Telefax:

E-Mail:

Adresse: