

## **Beschwerdemanagement der GIG**

Seit dem 10.1.2004 besteht ein definiertes Beschwerdemanagement der GIG. Der Vorstand bestimmt zwei verantwortliche Personen für die Beschwerdestelle. Diese sind zur Zeit Frau Malu Kendzia und Herr Jimmy Bruhs. Sie können über die Geschäftsstelle der GIG kontaktiert werden. Die Verfahrensweise basiert auf den ethischen Grundsätzen, wie sie unter „Ethik“ nachzulesen sind und berücksichtigen die aktuellen gesetzlichen Vorgaben für Qualitätsmanagement in Organisationen und für Datenschutz. Das Verfahren ist im Einzelnen wie folgt festgelegt:

### **Ablauf des Beschwerdeverfahrens in der GIG:**

1. Nur in schriftlicher Form entgegengenommene Beschwerden werden von der Beschwerdestelle weiter bearbeitet.
2. Alle Beschwerden, die anonym oder mit Namensangabe in die Geschäftsstelle der GIG (D-97072 Würzburg, Traubengasse 15) eingehen, werden dort notiert und der Beschwerdestelle weitergeleitet. Der Beschwerdeführer erhält eine Bestätigung des Eingangs, ebenso der Vorstand.
3. Die Beschwerdestelle nimmt die Bearbeitung der Beschwerde vor und stellt innerhalb von 2 Wochen fest, inwieweit die Ethikkommission einbezogen werden sollte, inwieweit juristische Implikationen bestehen, inwieweit mögliche wirtschaftliche Auswirkungen auf die Beteiligten drohen, inwieweit ein Mediator oder externer Streitschlichter einzubeziehen ist, und ob die Beschwerde überhaupt im vereinsinternen Rahmen weiterbearbeitet werden kann oder gegebenenfalls sogar externe Behörden einbezogen werden müssen.
4. Kann die Beschwerde intern weiterbearbeitet werden, erfolgt eine Bearbeitung durch die Beschwerdestelle und spätestens nach einem Monat eine Mitteilung des Ergebnisses an den Vorstand der GIG.
5. Der Vorstand bewertet das Ergebnis der Bearbeitung der Beschwerde und beschließt entsprechende Maßnahmen. Es erfolgt eine Information an den Beschwerdeführer über das Ergebnis der vereinsinternen Bearbeitung.
6. Die vom Vorstand beschlossenen Maßnahmen werden entsprechend veranlasst oder bearbeitet, um Ursachen für die Beschwerdeauslösung entsprechend abzustellen und zukünftige Beschwerden und Probleme zu verhindern.

7. Der Ablauf und die Dokumentation der Beschwerdebearbeitung wird an der Geschäftsstelle unter Beachtung von Datenschutzgesetz-Gesichtspunkten vorgenommen.

8. Die Geschäftsstelle führt einmal jährlich in Zusammenarbeit mit der Beschwerdestelle eine Auswertung der anonymisierten Beschwerden durch. Das Ergebnis wird im Rahmen der Mitgliederversammlung präsentiert.

9. Der Datenschutz für personenbezogene Daten ist ohne jede Ausnahme einzuhalten.

10. Der Vorstand prüft in mindestens vierjährigen Abständen, inwieweit das Beschwerdemanagement in der festgelegten Form den Vereinszwecken und den gesetzlichen Vorgaben noch gerecht wird.

### **Definitionen:**

1. Beschwerden: Sind Rückmeldungen in Bezug auf die Dienstleistung, z.B. Seminare, Unterricht, Service oder andere von der GIG umgesetzte Angebote, sowie die von der GIG daran beteiligten Personen in Form von Mandatsträgern, Angestellten oder beauftragten Dozenten.

2. Beschwerdeführer: Personen, die eine Beschwerde einreichen, können von dieser direkt oder auch nur indirekt betroffen sein.

3. Beschwerdestelle: Zwei vom Vorstand der GIG benannte Personen, die Mitglied der GIG, aber nicht Mitglied des Vorstandes sind, und das Beschwerdeverfahren durchführen. Die Beschwerdestelle kann die Ethikkommission einbeziehen.

Version vom 1.7.2016