

## Beschwerdemanagement der GIG

Die GIG definiert ein Beschwerdemanagement entsprechend den gesetzlichen Regelungen. Der Vorstand benennt zwei verantwortliche Personen für die Beschwerdekommision, welche nicht dem Vorstand angehören. Diese Personen können über die Homepage oder die Geschäftsstelle kontaktiert werden. Entsprechende Verfahrensabläufe werden nach den jeweils gültigen gesetzlichen Vorgaben des Qualitätsmanagements von Organisationen und des Datenschutzes festgelegt. Funktionen der Beschwerdekommision sind zunächst als neutrale Ansprechstelle für Beschwerden zur Verfügung zu stehen, falls zielführend Mediatorenfunktion zu übernehmen und Lösungen vorzuschlagen.

### Definitionen:

**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 Dozent\*innen.

**Beschwerdeführer** sind Personen, die eine Beschwerde einreichen. Diese können von dieser der Beschwerde direkt oder auch nur indirekt betroffen sein.

### Ablauf des Verfahrens in der GIG:

1. Alle Beschwerden, die anonym oder mit Namensangabe in die Geschäftsstelle der GIG (97072 Würzburg, Traubengasse 15) schriftlich eingehen, werden dort unter Angabe des Eingangsdatums notiert und der Beschwerdekommision weitergeleitet. Der Beschwerdeführer erhält eine Bestätigung des Eingangs, ebenso der Vorstand.
2. Die Beschwerdekommision nimmt die Bearbeitung der Beschwerde vor und stellt innerhalb von 2 Wochen seit dem Eingangsdatum 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 ggf. sogar externe Behörden einbezogen werden müssen.
3. Kann die Beschwerde vereinsintern weiterbearbeitet werden, erfolgt eine Bearbeitung durch die Beschwerdekommision und spätestens einen Monat nach Eingang der Beschwerde die Mitteilung einer Empfehlung an den Vorstand der GIG.
4. Der Vorstand bewertet die Empfehlung der Beschwerdekommision und beschließt erforderliche Maßnahmen. Es erfolgt eine Information an den Beschwerdeführer über das Ergebnis der vereinsinternen Bearbeitung durch den Vorstand. Die Frist beträgt weitere 2 Wochen.

5. Die vom Vorstand beschlossenen Maßnahmen zielen insbesondere darauf ab, Ursachen für die Beschwerdeauslösung zu beheben und zukünftige Beschwerden und Probleme zu verhindern.
6. Der Ablauf der Beschwerdebearbeitung wird in der Geschäftsstelle unter Beachtung von Gesichtspunkten der Datenschutzgesetze dokumentiert.
7. Die Geschäftsstelle führt einmal jährlich, in Zusammenarbeit mit der Beschwerdekommision, eine Auswertung der anonymisierten Beschwerden durch. Das Ergebnis wird im Rahmen der Mitgliederversammlung präsentiert.
8. Der Datenschutz für personenbezogene Daten ist einzuhalten.
9. Der Vorstand prüft in mindestens vierjährigen Abständen, inwieweit das Beschwerdemanagement in der festgelegten Form den Vereinszwecken und den gesetzlichen Vorgaben noch gerecht wird.

Beschlossen am, 08. Dezember 2020

Daniel Bindernagel  
1. Vorsitzender der GIG