

Umsetzung des Beschwerdemanagements unter Berücksichtigung des Hinweisgeberschutzgesetzes im Verein Behindert – na und?

Ein effektives Beschwerdemanagement ist für jedes Unternehmen oder jede Organisation von großer Bedeutung, um Beschwerden, insbesondere von Klient/innen oder Mitarbeitenden schnell und effizient zu bearbeiten. Unser Ziel ist es, das Wohlergehen aller Beteiligten zu fördern und negative Auswirkungen auf das Ansehen des Unternehmens zu minimieren.

Dabei ist es jedoch wichtig, auch den Schutz der Hinweisgebenden bzw. Beschwerdeführenden zu berücksichtigen, insbesondere in Bezug auf das Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG), welches ab sofort bei Unternehmen mit mehr als 50 Mitarbeitenden Berücksichtigung finden muss.

Das Hinweisgeberschutzgesetz schützt Hinweisgebende, die im guten Glauben und in der Überzeugung handeln, davor, dass ein Fehlverhalten stattfindet. Das bedeutet, dass Beschwerden und Hinweise, die von Hinweisgebenden erbracht werden, vertraulich behandelt werden müssen und der Hinweisgebende vor möglichen Repressalien oder Sanktionen geschützt werden muss.

Zu diesem Zweck hat Behindert – na und? das interne und externe Meldesystem überarbeitet und angepasst, das eingehende Meldungen überprüft und die notwendigen Maßnahmen ergreift. Beschwerden und Hinweise, die sich im Rahmen unserer Dienstleistung ergeben, sind wichtige Impulse zur Verbesserung der Qualität unserer Arbeit. Dieses Frühwarnsystem dient uns dazu, Probleme und Unzufriedenheiten frühzeitig zu erkennen und zu beheben, Beschwerden strukturiert nachzugehen, Lösungen zu erarbeiten und schließlich die Maßnahmen zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren, die aufgrund einer Beschwerde ergriffen werden müssen. Schwachstellen in der Aufbau- und Ablauforganisation werden dadurch erkannt und behoben und fördern somit unsere dienstleistungsorientierte Unternehmenskultur.

Wer kann Hinweisgebender/Beschwerdeführender sein?

Hinweisgebende/Beschwerdeführende sind Personen, die Informationen über Verstöße melden oder offenlegen. Der persönliche Anwendungsbereich ist weit gefasst und umfasst alle Personen, die im Zusammenhang mit ihrer beruflichen Tätigkeit oder im Rahmen eines anderweitigen Vertragsverhältnisses zu Behindert – na und? Informationen über Verstöße erlangt haben und melden. Das Beschwerdeverfahren steht somit allen Personen offen, die intern und extern in Kontakt zu Behindert – na und? stehen.

Dies können sein:

- > Arbeitnehmer/innen
- > Bewerber/innen
- > Praktikant/innen, Leiharbeitnehmer, Absolvent/innen eines freiwilligen sozialen Jahres, ehrenamtlich beschäftigte Mitarbeitende
- > Kooperationspartner/innen
- > Selbständig erwerbstätige Personen, die für uns tätig werden
- > Klient/innen
- > Lieferant/innen und deren Mitarbeitenden
- > Geschäftspartner/innen

Welche Verstöße können gemeldet werden/Beschwerden können vorgetragen werden?

Gemeldete Verstöße/Beschwerden können sich unter anderem auf folgende Bereiche beziehen:

- > Verstöße gegen Strafvorschriften (umfasst jede Strafnorm nach deutschem Recht und EU-Recht)
- > Verstöße, die bußgeldbewehrt sind, soweit sie dem Schutz von Leben, Leib oder Gesundheit oder dem Schutz der Rechte von Beschäftigten oder ihrer Vertretungsorgane dienen, z.B.
 - >> Vorschriften aus dem Arbeits- und Gesundheitsschutz
 - >> Verstöße gegen das Mindestlohngesetz
 - >> Bußgeldvorschriften
 - >> Verstöße gegen Aufklärungs- und Auskunftspflichten (z.B. gegenüber dem Betriebsrat)
- > Verstöße gegen Rechtsvorschriften des Bundes und der Länder in einer Vielzahl verschiedener Bereiche, z.B. Verkehrssicherheit, Umweltschutz, Verbraucherschutz, Vorgaben des Datenschutzes und der Sicherheit der Informationstechnik
- > Beschwerden über Leistungen, die sich im Rahmen der Dienstleistungen von Behindert – na und? ergeben
- > Beschwerden über die Organisation, Führungskräfte, interne Mitarbeitende etc.

Wie kann unser Meldesystem genutzt werden?

Für Beschwerden/Hinweise stehen Ihnen folgende Wege offen:

- > Per E-Mail: beschwerdemanagement@behindertnaund.de
- > An den Standorten Arrenberg'sche Höfe 4 (Verwaltung, Pflege und Assistenz sowie Ambulant Betreutes Wohnen) und Simonsstr. 34-36a (Inklusionsassistenz in Kita und Schule, SAMBA // Freizeit und Sport, und Frühförderung) befinden sich Briefkästen (Lob, Kritik, Anregungen), in denen Hinweise/Beschwerden als Anschreiben sowohl anonym als auch personenbezogenen eingebracht werden können.

Diese Briefkästen befinden sich an folgenden Stellen:

- >> Fachbereich Inklusionsassistenz in Kita und Schule:
Eingang Simonsstr. 36, 1. Etage neben der Türe
- >> Fachbereich SAMBA // Freizeit und Sport:
Simonsstr. 36a, 1. Etage
- >> Fachbereich Frühförderung:
Simonsstr. 36, 2. Etage, neben der Eingangstür in zum Wartebereich
- >> Fachbereich Ambulant Betreutes Wohnen:
Arrenberg'sche Höfe 4, an der Wand im Flur vor dem Büro
- >> Fachbereich Pflege und Assistenz:
Arrenberg'sche Höfe 4, an der Wand im Flur vor dem Büro
- >> Fachbereich Verwaltung:
Arrenberg'sche Höfe 4, im Eingangsbereich, neben der Pinnwand, gegenüber der Eingangstür

Wie gehen wir mit den eingegangenen Meldungen um?

Der Eingang einer schriftlichen personenbezogenen Meldung muss binnen einer Frist von längstens 7 Tagen schriftlich bestätigt, die Meldung geprüft und der Hinweisgebende/Beschwerdeführende dann innerhalb von 3 Monaten schriftlich über die Ergebnisse der Prüfung und die ggf. ergriffenen Folgemaßnahmen, sowie die Gründe für diese informiert werden.

Der Eingang einer anonym eingegangenen Meldung kann leider nicht bestätigt und nicht über die Ergebnisse der Prüfung und die ggf. ergriffenen Folgemaßnahmen sowie die Gründe für diese informiert werden. Dennoch werden auch anonym eingegangene Meldungen in gleicher Weise und mit gleicher Priorität bearbeitet. Es kann schlussendlich nur keine Rückmeldung an den Hinweisgebenden/ Beschwerdeführenden erfolgen.

behindert-na und?

Wer ist innerhalb des Vereins für die Entgegennahme und Bearbeitung der Meldungen/Hinweise zuständig?

Für die Entgegennahme und Bearbeitung der Meldungen/Hinweise ist Frau Ann Christin Tas und in Vertretung Frau Cassandra Lohre zuständig. Die eingegangenen Meldungen werden durch sie, in Zusammenarbeit mit dem Vorstand und/oder den Fachbereichsleitungen, bearbeitet, und die einzelnen Schritte innerhalb des Prozesses dokumentiert. Die Rückmeldung über die Ergebnisse der Prüfung und die ggf. ergriffenen Folgemaßnahmen sowie die Gründe für diese erfolgen ebenfalls durch Frau Tas (vertretungsweise Frau Lohre).

Wie wird die Vertraulichkeit der Identität des Hinweisgebenden/Beschwerdeführenden gewährleistet?

Wir versichern, dass die Identität der Hinweisgebenden/Beschwerdeführenden sowie evtl. in einer Meldung genannter Dritter, zu jeder Zeit und in jeder Hinsicht gewahrt bleibt und nicht befugten Mitarbeitenden der Zugriff darauf verwehrt wird.

Dies bedeutet konkret, dass die Identität des Hinweisgebenden/Beschwerdeführenden ohne dessen ausdrückliche Zustimmung nur gegenüber den befugten Mitarbeitenden, die für die Entgegennahme der Meldungen oder das Ergreifen von Folgemaßnahmen zuständig sind, offengelegt werden.

Wie werden Hinweisgebende/Beschwerdeführende geschützt?

Hinweisgebende/Beschwerdeführende sind umfassend vor Repressalien in Form von Kündigung, Herabstufung oder Versagung von Beförderung, Nötigung, Einschüchterung, Mobbing, Nichtverlängerung befristeter Arbeitsverträge, negative Leistungsbeurteilung, Rufschädigung etc. geschützt. Dieser Schutz besteht aber nicht, wenn es sich nachweislich um eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Falschmeldung handelt.

Hinweise zum Datenschutz

Die Hinweise zum Datenschutz im Rahmen des Beschwerdemanagements unter Berücksichtigung des Hinweisgeberschutzsystems finden Sie auf unserer Homepage unter Datenschutz.