

NAK-karitativ e.V.

# **Richtlinie zur kontinuierlichen Verbesserung und zum Umgang mit Beschwerden**

1. Auflage vom 02.06.2023

## Inhalt

Einleitung.....	3
Ziele .....	3
Geltungsbereich .....	3
Definition .....	3
Management von Feedback und Beschwerden zur kontinuierlichen Verbesserung .....	4
Prozess zur kontinuierlichen Verbesserung von Beschwerden.....	6

## Einleitung

Die Entgegennahme von Feedback und die Beantwortung von Beschwerden sind ein wichtiger Bestandteil zur kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung von NAK-karitativ. Wir wünschen uns, dass unsere Stakeholder uns konstruktive Rückmeldungen geben, damit wir die Qualität unserer Arbeit in allen Bereichen verbessern können.

## Ziele

Wir hoffen, dass die meisten Rückmeldungen, Beschwerden oder Bedenken über die Arbeit oder das Verhalten von NAK-karitativ informell von Mitarbeitenden oder Freiwilligen lokal behandelt werden können. Es wird jedoch anerkannt, dass nicht alle Probleme auf diese Weise gelöst werden können und dass ein formeller Beschwerdemechanismus für diejenigen Fälle erforderlich ist, in denen eine Person oder Organisation ihre Beschwerde zu Protokoll gibt und eine formelle Antwort erhalten möchte. Für solche Fälle stellt diese Richtlinie die einzelnen Schritte zur Einreichung der Beschwerde sowie für die Untersuchung, Bearbeitung und laufende Kommunikation transparent dar. Unser Ziel ist es, aus dem Feedback zu lernen und unsere Arbeit kontinuierlich zu verbessern.

## Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für alle Arbeitsbereiche (Projekte, Programme, Aktionen etc.), die NAK-karitativ durch eigene Mitarbeitende oder Drittparteien durchführt.

Feedback oder Beschwerden können von jeder Einzelperson (Mitarbeiter:in, Spendender:in, Klient:in etc.), jeder Partnerorganisation und jeder Gemeinschaft, mit der wir zusammenarbeiten, oder von jedem Mitglied der Öffentlichkeit, sei es eine Einzelperson, ein Unternehmen oder eine andere Einrichtung, in Deutschland oder anderswo auf der Welt, eingereicht werden.

## Definition

Eine Beschwerde ist eine Äußerung der Unzufriedenheit über die Dienstleistungsstandards, die Maßnahmen oder das Fehlen von Maßnahmen seitens NAK-karitativ, seiner Mitarbeitenden oder Drittparteien. Es ist eine Kritik, die eine Antwort erfordert und mit der beabsichtigt wird, dass zum Beispiel Prozesse oder Verhaltensweisen geändert werden. Zu den Beschwerden können die folgenden gehören (die Liste ist nicht erschöpfend):

- Besorgnis über die Qualität der Programmdurchführung durch eine:n Projektteilnehmer:in
- Bedenken eines Mitglieds der Öffentlichkeit oder einer spendenden Person bezüglich eines bestimmten Fundraising-Ansatzes oder einer Bildungs- oder Spendenkampagne
- Besorgnis seitens einer Person über das Verhalten der Mitarbeitenden oder Drittparteien
- Besorgnis seitens Mitarbeitenden über das Verhalten von Kolleg:innen, Vorgesetzten und Partnerorganisationen

Eine Beschwerde muss sich auf eine Maßnahme beziehen, für die NAK-karitativ verantwortlich ist oder die in unserem Einflussbereich liegt.

Diese Richtlinie zur kontinuierlichen Verbesserung und zum Umgang mit Beschwerden gilt nicht für Verstöße gegen gesetzliche Vorgaben oder Richtlinien, sogenannte Compliance Verstößen. Solche

Angelegenheiten werden über das Compliance Management System entsprechend der Richtlinie Compliance Management behandelt.

An folgende Personen und Stellen können Meldungen bei **Bedenken oder Verstößen gegen Compliance Richtlinien** übermittelt werden:

Welches Anliegen kann vorgebracht werden?	Kontakt Daten/ Details
<p><b>Jedwede Verstöße gegen Gesetze und den Verhaltenskodex</b>, insofern diese nicht mit dem Vorgesetzten oder der Geschäftsführung geklärt werden konnten.</p>	<p>NAK-karitativ e.V.            Vertraulich: Ombudsperson            Kullrichstraße 1            44141 Dortmund  <a href="mailto:ombudsperson@nak-karitativ.de">ombudsperson@nak-karitativ.de</a></p>
<p><b>Anonyme Meldungen</b> über jedwede Verstöße gegen Gesetze und den Verhaltenskodex, insofern diese nicht mit dem Vorgesetzten oder der Geschäftsführung geklärt werden konnten.</p>	<p>Über das <a href="#">Hinweisgeberschutzsystem</a> können Meldungen anonym an NAK-karitativ abgegeben werden. Durch die Verschlüsselung der Kontaktdaten des oder der hinweisgebenden Person wird trotz Anonymisierung eine gegenseitige Kommunikation möglich, die dazu beitragen kann wichtige Informationen auszutauschen.            Link zum System:  <a href="https://nak-karitativ.share-a-hint.com/">https://nak-karitativ.share-a-hint.com/</a></p>

Compliance Organisation

## Management von Feedback und Beschwerden zur kontinuierlichen Verbesserung

Wir hoffen, dass die meisten Rückmeldungen, Beschwerden oder Bedenken über die Arbeit oder das Verhalten von NAK-karitativ informell von Mitarbeitenden oder Freiwilligen lokal behandelt werden können und werden. Sollten Probleme über diesen Weg nicht gelöst werden können, dient der nachfolgende formelle Beschwerdemechanismus dazu, die Beschwerde zu Protokoll zu geben und eine Antwort zu erhalten.

### Erstellung von Meldungen

Alle förmlichen Beschwerden sind schriftlich einzureichen, und zwar entweder direkt von der beschwerdeführenden Person oder Organisation oder über eine in ihrem Namen handelnde Person. Wenn eine Person es vorzieht oder benötigt, dass eine andere Person oder Organisation sie bei der Formulierung und/oder Lösung ihres Anliegens/ihrer Beschwerde unterstützt oder vertritt, werden wir mit ihr über ihre:n Vertreter:in kommunizieren, wenn sie dies wünscht.

An folgende Stelle können Meldungen zur **kontinuierlichen Verbesserung, Feedback oder Beschwerden** übermittelt werden:

Per E-Mail:            Geschäftsführung: [ceo@nak-karitativ.de](mailto:ceo@nak-karitativ.de)  
Feedback-Team: [feedback@nak-karitativ.de](mailto:feedback@nak-karitativ.de)

Per Post:              NAK-karitativ e.V.

persönlich: Feedback/Hinweis  
Kullrichstraße 1  
44141 Dortmund

Wir setzen uns dafür ein, dass Menschen, die sich beschweren, keine Nachteile dadurch erleiden, dass eine Beschwerde von ihnen oder in ihrem Namen eingereicht wurde. Informationen im Zusammenhang mit einer Beschwerde werden nur an die Personen weitergegeben, die die Beschwerde direkt bearbeiten oder beaufsichtigen, sofern dies erforderlich ist. In der Regel werden keine Namen oder persönlichen Angaben zu den beteiligten Personen weitergegeben. Wenn es notwendig ist, Informationen an Dritte weiterzugeben, wird dies von Fall zu Fall und soweit möglich mit dem Einverständnis der Person, die die Beschwerde eingereicht hat, entschieden.

#### **Untersuchung von Feedback und Beschwerden und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen**

Wir gehen jeder Meldung nach und untersuchen sie schnellstmöglich. Der Ablauf der Untersuchungen erfolgt im Wesentlichen durch folgende Schritte:

- Beauftragung von geeigneten Personen für die Untersuchung der Vorfälle mit den erforderlichen Fachkenntnissen. Die Personen dürfen allerdings nicht zuvor in die Angelegenheit involviert gewesen sein und es darf kein Interessenskonflikt bestehen.
- Entscheidung über die Einleitung angemessener Maßnahmen und deren Koordination
- Follow up und sicherstellen, dass die Organisation aus den Vorfällen lernt.

Wenn ein Anliegen oder eine Beschwerde mehrere Organisationen betrifft, arbeiten wir nach Möglichkeit mit diesen Organisationen zusammen, um sicherzustellen, dass die Kommunikation mit der Person, die das Anliegen oder die Beschwerde vorbringt (und/oder ihrer Vertretung) klar kommuniziert wird und koordiniert ist. Vertraulichkeitserwägungen und die Rechtzeitigkeit werden dabei stets berücksichtigt. Wir erwarten zudem von unseren Partnerorganisationen, dass sie über ein zugängliches und umfassendes System für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden verfügen und helfen ihnen dabei ein solches einzurichten, falls noch nicht vorhanden. Beschwerden werden stets anonymisiert weitergeben, wenn nicht anders vereinbart.

Die beschwerdeführende Person wird nach Abschluss der Untersuchungen über geplante und ergriffene Maßnahmen informiert.

## Prozess zur kontinuierlichen Verbesserung von Beschwerden



Diese Richtlinien tritt mit Wirkung zum 02.06.2023 in Kraft.

Für den Vorstand von NAK-karitativ e.V.:

gez. Jörg Leske

---

**Jörg Leske**  
Vorsitzender

gez. Sabine Müller

---

**Sabine Müller**  
Mitglied des Vorstandes