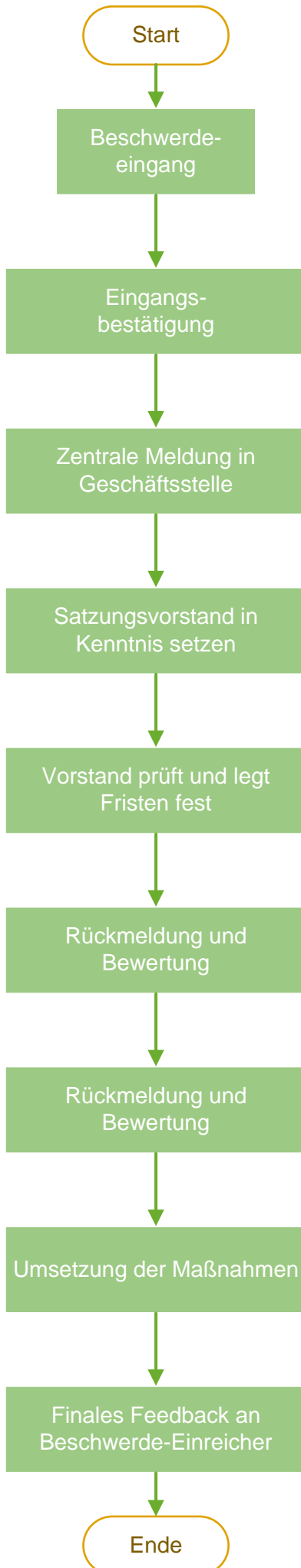


HTB62 Beschwerde-Management

Stand März 2023



Eine Beschwerde kann auf unterschiedlichen Wegen und an verschiedene Personen herangetragen werden:

- mündlich, direktes Gespräch auch telefonisch (auch auf Anrufbeantworter)
- schriftlich, postalisch oder per E-Mail (inkl. Kontaktformular)

Der Eingang wird unabhängig vom Eingangsmedium so direkt und schnell wie möglich (spätestens nach 2 Werktagen) bestätigt ohne eine Bewertung vorzunehmen.

Ausnahmslos alle Beschwerden werden zentral an info@htb62.de geschickt, als weitergeleitete E-Mail, als Scan des Schriftstücks, als Protokoll des Gespräches oder Telefonats. Frist: 2 Werktage.

Die Geschäftsstelle setzt den gesamten Vorstand umgehend in Kenntnis.

Der Vorstand prüft die Beschwerde auf Bedeutung und Schwere und legt die Zuständigkeit sowie die entsprechenden Fristen für die nächsten Schritte fest. Im Allgemeinen wird eine Frist von 2 Wochen für die Rückmeldung gesetzt.

Der Vorstand fordert Rückmeldung aus den betroffenen Bereichen an und nimmt auf Basis aller Informationen die Bewertung vor.

Auf Basis der Bewertung legt der Vorstand vorbeugenden Maßnahmen, korrigierende Maßnahmen oder Vereinsstrafen gemäß Satzung des HTB62 fest. Je nach Bedeutung und Schwere kann der Vorstand die Umsetzung der Maßnahmen auch in die zuständigen Bereiche delegieren.

Der Vorstand kontrolliert die Umsetzung der Maßnahmen innerhalb der vorgegebenen Fristen.

Im Allgemeinen soll nach 4 – 6 Wochen ein finales Feedback an den/die Einreicher/in oder die einreichende Gruppe erfolgen und die Maßnahmen erläutert werden.