

## Verfahren zum Beschwerdemanagement – Samaritan's Purse e. V.

### 1. Zweck

Mit dieser Anweisung wird das Verfahren zur Einreichung von Hinweisen, Empfehlungen und Beschwerden von Samaritan's Purse e.V. (Verein) geregelt. Damit soll sichergestellt werden, dass Mitarbeiter und Partner ihr Anliegen jederzeit vorbringen und von einer unparteiischen Person gehört werden können, nachdem dies durch den direkten Vorgesetzten, den zuständigen Ansprechpartner oder den Vorstand nicht geleistet wurde. Dadurch sollen Unregelmäßigkeiten oder Verstöße frühzeitig aufgedeckt und Korruption, Vorteilsnahme oder andere dolose Handlungen verhindert werden.

### 2. Geltungsbereich

Der Geltungsbereich erstreckt sich auf Mitglieder, Mitarbeiter des Vereins sowie Ehrenamtliche, Spender und andere begünstigte Partner.

### 3. Beschwerdestelle

Beschwerdestellen sind

- Der Vorstand des Vereins
- Die Ombudsstelle

Beschwerden sind an folgende Stellen zu richten:

- Beschwerden über einzelne Mitarbeiter des Vereins, über ehrenamtliche Mitarbeiter: an den **Vorstand** des Vereins
- Beschwerden über die Organisation als Ganzes, über Verfahren und Prozesse, die unter dem Verdacht doloser Handlungen, der Vorteilsnahme oder der Korruption stehen: an die **Ombudsstelle**
- Beschwerden von Mitarbeitern über ihre Vorgesetzten: an den **Vorstand**
- Beschwerden über Mitglieder des Vorstandes oder den Vorstand als Ganzes: an die **Ombudsstelle**

### 4. Beschwerdeverfahren

Hinweise, Empfehlungen und Beschwerden können fernmündlich, schriftlich oder auch in vereinbarten Terminen persönlich eingereicht werden. Beschwerden sind vertraulich zu behandeln. Es ist sicherzustellen, dass dem Beschwerdeführer aus der Beschwerde keine persönlichen Nachteile entstehen, es sei denn, die Beschwerde beruht auf unrichtigen Tatsachen und dies war dem Beschwerdeführer im Vorfeld bekannt.

Die Ombudsstelle prüft die Beschwerde aus fachlicher Sicht und verpflichtet sich, dem Beschwerdeführer binnen zwei Wochen eine Antwort zukommen zu lassen. Je nach Beschwerdeart kann ein Termin vor Ort zur Erörterung der Hinweise oder der Beschwerden anberaumt werden.

Die Ombudsstelle informiert den Vorstand über die Beschwerde, ggf. unter Wahrung der Anonymität des Beschwerdeführers und überwacht die Beseitigung des der Beschwerde zugrundeliegenden Missstandes durch den Vorstand.

Ist der Vorstand oder einzelne Mitglieder des Vorstandes Gegenstand der Beschwerde, informiert die Ombudsperson den Aufsichtsratsvorsitzenden über die Beschwerde: Dieser veranlasst sodann geeignete Maßnahmen zur Beseitigung des Missstandes.

Sofern Mitarbeiter von Beschwerden oder Vorwürfen gegen andere Mitarbeiter, Prozesse und Verfahren des Vereins Kenntnis erlangen, sind sie verpflichtet, dies ihren direkten Vorgesetzten

oder dem Vorstand zu melden. Dieser entscheidet, ob die Beschwerde an die Ombudsstelle zu melden ist.

Sofern Mitarbeiter von Beschwerden oder Vorwürfen gegen den Vorstand als Ganzes oder einzelne seiner Mitglieder Kenntnis erlangen, sind sie verpflichtet, dies direkt der Ombudsstelle zu melden.

Die Beschwerdestelle wirkt auf eine Lösung zur Beseitigung des Missstandes hin oder führt sie selbst herbei.

Beschwerden werden bei der Beschwerdestelle gesammelt. Die Aufbewahrungsfrist beträgt 3 Jahre.

## **5. Bekanntmachung**

Mitarbeiter und ehrenamtliche Mitarbeiter des Vereins werden durch interne Veröffentlichung dieser Richtlinie und durch Schulung über Möglichkeiten der Beschwerdeführung informiert. Die internationalen Projekt-Partner werden in den jeweiligen Vereinbarungen informiert. Per Veröffentlichung auf der Internetseite werden die Kontaktdaten der Ombudsstelle bekannt gegeben. Die Ombudsstelle agiert in diesen Belangen weisungsfrei und unabhängig.

Beschlossen von der Geschäftsleitung am 18.03.2019

Ombudsstelle:

Ute Kordes

Telefon: 04121 487 063

E-Mail: [ukordes@t-online.de](mailto:ukordes@t-online.de)

Adresse: Düsterlohe 14, 25365 Barmstedt

## **Ombudsstelle**

Name, Vorname:  
Telefon:  
Telefax:  
E-Mail:  
Adresse: