

## Konzept Beschwerdemanagement & Sanktionen ÖCCV (in Ausarbeitung)

### Ziele des Beschwerdemanagements

Das zentrale Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, aus einem Mitglied, der mit einer Leistung des Verbandes unzufrieden ist und sich deshalb beschwert, einen transparenten und diskreten Prozess zu ermöglichen.

Positive Effekte durch unser ÖCCV Beschwerdemanagement

Vereine bzw. Personen, die sich beschweren und denen daraufhin geholfen wird, sind meist noch loyaler als vorher. Das Beschwerdemanagement hat demnach viele weitere positive Effekte und leistet wertvolle Zielbeiträge für unseren Verband. Denn Beschwerdemanagement

- fördert das Image als kundenfreundlicher und serviceorientierter Verband,
- trägt dazu bei Prozessmängel zu erkennen und zu verbessern,
- ist ein wichtiges Instrument für die Evaluierung in bestimmten Bereichen

Alle Beschwerden werden vertraulich behandelt, Interessenkonflikte im Vorfeld ausgeräumt und allen Vereinen sowie Personen wird auch zu jedem Zeitpunkt die Möglichkeit gegeben, anonyme Beschwerden zu übermitteln.

### 1. Beschwerdestimulierung

Es darf der Person/ dem Verein nicht schwer gemacht werden, sich zu beschweren. Im Gegenteil: Wir als Verband achten darauf, dass die Hürden möglichst gering sind, sodass Personen sich beschweren oder Fragen stellen können, wenn es aus ihrer Sicht einen Anlass dafür gibt.

Wie kann ich mich als Person oder Verein beschweren:

- Mail an den gesamten Vorstand unter [office@oeccv.at](mailto:office@oeccv.at)
- Mail an meine Vertrauensperson des Vorstands bzw. des ÖCCV Team, einzusehen unter: [TEAM ÖCCV - ÖCCV \(oeccv.at\)](mailto:TEAM%20%C3%96CCV-%20%C3%96CCV@oeccv.at)
- Anonyme Beschwerde im Zuge der Nationalteams, Meisterschaften oder Aus- und Weiterbildung durch anonyme Evaluierungsbögen

### 2. Beschwerdeannahme durch den Verein

Wenn der Verein sich entschieden hat, den ÖCCV Vorstand mit einem Anliegen oder einer Beschwerde zu kontaktieren, dann erfolgen intern folgende Schritte:

- Aufnahme der Beschwerde durch den ÖCCV Vorstand
- Prüfung von Interessenkonflikten durch mögliche Vorstandsmitglieder
- Interne Abstimmung des Vorstands, Bestätigung des Erhaltens sowie ggf. Rückfragen an den Verein
- Prüfung in der nächstfolgenden Vorstandssitzung
- Einbindung von möglichen beschuldigten Personen (schriftlich oder mündlich, wie es der betroffene Verein wünscht)

- Entscheidung über weiteres Vorgehen in der nächsten Vorstandssitzung, sowie Mitteilung an alle involvierten Personen.
- 

### **3. Beschwerdeannahme durch eine Person an den ÖCCV Vorstand**

Wenn eine Person sich entschieden hat, den ÖCCV Vorstand mit einem Anliegen oder einer Beschwerde zu kontaktieren, dann erfolgen intern folgende Schritte:

- Aufnahme der Beschwerde durch den ÖCCV Vorstand
- Prüfung von Interessenkonflikten durch mögliche Vorstandsmitglieder
- Interne Abstimmung des Vorstands, Bestätigung des Erhaltens sowie ggf. Information an den Verein wo die Person oder das Kind Mitglied ist
- Einbindung von möglichen beschuldigten Personen (schriftlich oder mündlich, wie es die betroffene Person wünscht)
- Entscheidung über weiteres Vorgehen in der nächsten Vorstandssitzung, sowie Mitteilung an alle involvierten Personen.

### **4. Sanktionen für Vereine, Funktionär: innen, Athlet: innen sowie im oder für den Verband tätige Personen**

Sanktionen werden direkt an betroffene Vereine bzw. Personen kommuniziert. Sind Personen in Vereinen tätig, wird auch der betroffene Verein über Sanktionen einer Person informiert. Gegen Sanktionen kann immer Einspruch erfolgen, entweder vom Verein oder der betroffenen Person.

Für Entscheidungsfindungen werden eigene Entscheidungsorgane einberufen, welche

Es besteht die Möglichkeit, einzelne Mitglieder des Vorstands aus der Entscheidungsfindung auszugrenzen. Diese Entscheidung obliegt immer der betroffenen Person und kann vor Beginn der Entscheidungsfindung dem ÖCCV Vorstand mitgeteilt werden.

Eine Einspruchsfrist ist immer von 10 Werktagen festgelegt, sowie muss schriftlich erfolgen.

Auch die Möglichkeit eines Schiedsgerichts kann in Anspruch genommen werden. Für das Schiedsgericht gelten wieder gesonderte Regelungen, welche den ÖCCV Statuten zu entnehmen sind. Wichtig zu wissen: Beim Schiedsgericht kann der komplette ÖCCV Vorstand aus der Entscheidungsfindung ausgenommen werden.

#### **Ausbau eines Hinweisgebersystems iSd HSchG im Jahr 2024:**

Durch das HSchG wurde normiert, dass Unternehmen und juristische Personen des öffentlichen Sektors mit 50 oder mehr Arbeitnehmer: innen noch im Jahr 2023 ein internes Hinweisgebersystem, um Meldungen von Hinweisgebenden entgegenzunehmen, einzurichten haben und dieses Instrument wird ebenfalls im Jahr 2024 im ÖCCV implementiert:

#### An wen dürfen sich Hinweisgebende iSd HSchG wenden?

Nach dem HSchG wird das Hinweisgebersystem so gestaltet, dass der:die Hinweisgeber: in dazu angeregt wird, sich vorrangig an das interne System zu wenden, bevor er:sie von der externen Meldestelle Gebrauch macht. Erst nach erfolgter interner Meldung sollen sie sich externer Kanäle bedienen, die in Abstimmung mit Partnerinstitutionen erfolgt.

Welche Anforderungen werden an den Meldekanal iSd HSchG durch den ÖCCV sichergestellt?

Die Meldekanäle werden insbesondere

- sicher konzipiert, eingerichtet und betrieben sein, sodass der Schutz der Identität des:der Hinweisgeber: in und Dritter gewährleistet werden kann.
- sicherstellen, dass Unbefugte keinen Zugriff auf die Meldungen haben.
- technisch und organisatorisch geeignet sein gemäß Art 25 DSGVO.

Meldungen müssen schriftlich bzw. mündlicher oder in beiden Formen möglich sein. Mündliche Meldungen müssen überdies telefonisch oder mit einem anderen Mittel der mündlichen Kommunikation gegeben werden können. Auf Ersuchen des:der Hinweisgeber: innen soll binnen 14 Kalendertagen auch eine physische Zusammenkunft ermöglicht werden.

Welche Maßnahmen werden vom ÖCCV nach Erhalt einer Meldung iSd HSchG gesetzt?

Der ÖCCV verpflichtet sich für Personen mittels entsprechender Verfahren sicherzustellen, dass innerhalb von sieben Tagen nach Einlangen der Meldung eine Bestätigung des Eingangs an den:die Hinweisgeber: in erfolgt.

Die Betreuung des Hinweisgebersystems hat bei einer unparteiischen Person (Interne Stelle) zu liegen, d.h. zum Beispiel der internen Vertrauensperson oder dem Fair Play Beauftragten.

Die definierte interne Stelle ist mit der zur Erfüllung ihrer Aufgaben notwendigen finanziellen und personellen Mitteln auszustatten.

Nach Erhalt einer Meldung sind seitens des Verbands unmittelbar Maßnahmen zur Analyse der Meldung einzuleiten (Überprüfung der Stichhaltigkeit), um die Inhalte zu verifizieren, sowie Präventionsmaßnahmen zu setzen. Dem:der Hinweisgeber: in ist spätestens binnen 3 Monaten durch den ÖCCV eine Rückmeldung dahingehend zu geben, welche Folgemaßnahmen ergriffen werden, bzw. warum der Hinweis nicht weiterverfolgt wird. Anzumerken ist, dass abhängig vom gemeldeten Sachverhalt den Verpflichteten ein zeitlicher Druck zur raschen Aufarbeitung auferlegt wird.

Hinweis.

Alle diesbezüglichen Unterlagen sind immer unter der Einbindung unserer Statuten, Geschäftsordnung, Konzepten in Bezug auf Good Governance, Fair Play, Inklusion, Integration, Digitalisierung etc. zu erstellen.