

## CARE Österreich Richtlinie betreffend externe Rückmeldungen und Beschwerden März 2013

### **Beschwerden und Rückmeldungen**

CARE Österreich (nachstehend „CARE“) ist der Meinung, dass alle InteressenträgerInnen<sup>1</sup> das Recht haben, eine Beschwerde oder Rückmeldung vorzubringen sowie darauf, dass diese Beschwerde bzw. Rückmeldung bearbeitet und beantwortet wird.

Im Zusammenhang mit der vorliegende Richtlinie ist eine Beschwerde als externer Einspruch gegen CARE oder eines seiner Mitglieder zu verstehen, konkret gegen eine/n seiner MitarbeiterInnen, verbundenen „BeraterInnen“ oder PartnerInnen des Vereins, in Fällen, wo die Organisation angeblich Fehler gemacht oder unrechtmäßig gehandelt hat, Regeln, denen CARE verpflichtet ist, verletzt oder eine Verpflichtung nicht eingehalten hat. Eine solche Verpflichtung kann in Zusammenhang mit den Tätigkeiten von CARE, unserer Nutzung von Ressourcen, unserem Leitbild und unseren Werten, dem Verhalten unserer MitarbeiterInnen oder einer gesetzlichen Anforderung stehen.

CARE anerkennt, dass eine Rückmeldung nicht immer eine Beschwerde sein muss und ist der Meinung, dass die Berücksichtigung der Standpunkte und Vorschläge unserer InteressenträgerInnen dazu beitragen kann, die Qualität und Bedeutung unserer Arbeit zu verbessern bzw. zu erhöhen.

Dieser Prozess ersetzt nicht die eigenen formellen und/oder informellen internen Beschwerden und Rückmeldungsprozesse bei CARE.

Die öffentliche Website von CARE enthält einen Hinweis auf das Vorhandensein dieser Richtlinie.

### **Vorbringen einer Beschwerde**

Die Website von CARE enthält Informationen für InteressenträgerInnen, z.B. über den Link „Kontakt“, wie eine Beschwerde über die Tätigkeiten von CARE vorgebracht werden kann. Die Beschwerde wird direkt von MitarbeiterInnen von CARE bearbeitet oder gegebenenfalls an ein anderes CARE-Mitglied oder das CARE International Sekretariat weitergeleitet. In Anbetracht der Beschaffenheit der Struktur und des Mandats von CARE wird alles unternommen, um die Beschwerde unter Einbeziehung sämtlicher betroffener Stellen von CARE zu bearbeiten und beizulegen.

Beschwerden sind schriftlich an die „Geschäftsführung von CARE Österreich“ zu richten, und zwar entweder:

1. per E-Mail an [care@care.at](mailto:care@care.at) oder:
2. per Post an CARE Österreich, Lange Gasse 30/4, A-1080 Wien, Österreich

---

<sup>1</sup> Im Zusammenhang mit der vorliegenden Richtlinie sind InteressenträgerInnen als Begünstigte, Partner, Spender, Unterstützer, Institutionen, Medien sowie die allgemeine Öffentlichkeit definiert.

CARE bemüht sich, Beschwerden so rasch wie möglich einzuschätzen und schriftlich zu beantworten (üblicherweise innerhalb von zwei Wochen). Die Beschwerde führende Person wird über unverhältnismäßige Verzögerungen bei der Bearbeitung eines Problems (z.B. aufgrund der Nichtverfügbarkeit betroffener MitarbeiterInnen usw.) oder über eine Weiterleitung der Angelegenheit an eine andere CARE-Organisation auf dem Laufenden gehalten.

CARE behält sich das Recht vor, als unberechtigt oder unbegründet erachtete Beschwerden nicht zu bearbeiten.

### **Beschwerden/Rückmeldungen über andere CARE-Mitglieder oder Tätigkeiten des CARE-Landesbüros**

Beschwerden über ein anderes CARE-Mitglied werden zunächst an das betreffende CARE-Mitglied weitergeleitet, und CARE Österreich unternimmt keine weiteren Schritte. Geht die Beschwerde mit einer ähnlichen Beschwerde an CARE Österreich zurück, die nach Ansicht von CARE Österreich wohl begründet ist, von dem betreffenden CARE-Mitglied jedoch nicht zufriedenstellend behandelt wurde, so leitet CARE Österreich die Beschwerde an den Generalsekretär von CI oder eine/n designierten Vertreter/in weiter, welche/r die Beschwerde direkt mit der Geschäftsführung des betreffenden CARE-Mitglieds weiterverfolgt. Die Diskussionen finden gemäß den Prozessen des Codex von CARE International statt und können unter Anwendung dieses Prozesses an den Vorstand von CARE International weitergeleitet werden, wenn sie auf Ebene der Geschäftsführung nicht beigelegt werden können.

### **Beschwerden über die Tätigkeiten des Sekretariats von CARE International**

Betrifft eine Beschwerde direkt die Tätigkeiten des Sekretariats von CARE International, so leitet CARE Österreich diese an den Generalsekretär von CI weiter, der sich bemüht, eine Lösung zu finden. Sind von einer Beschwerde MitarbeiterInnen innerhalb des Sekretariats von CARE International betroffen, wird diese vom Generalsekretär oder, falls dieser selbst betroffen ist, vom Vorstandsvorsitzenden von CARE International bearbeitet.

### **Berufung bei Beschwerden über CARE**

Wurde eine Beschwerde über CARE nicht zur Zufriedenheit der Beschwerde führenden Person beigelegt, so wird sie in Abstimmung mit dem Vorsitzenden von CARE an das Generalsekretariat von CI und in zweiter Instanz an den Vorstandsvorsitzenden von CARE International weitergeleitet, um eine erste Feststellung zu treffen. Befindet der Vorsitzende die Beschwerde für begründet, so kann er bis zu drei Geschäftsführern (National Direktoren) ernennen, die sich der Angelegenheit annehmen, und der Beschwerde führenden Person damit einen gesonderten Prozess anbieten, um Regress zu fordern. Ist die Angelegenheit auch dann noch nicht beigelegt, befasst sich der Vorstand von CARE International damit.

Der genaue Prozess der Berufung hängt von der Art der Beschwerde ab, ob einzelne MitarbeiterInnen von CARE genannt werden usw. Üblicherweise beurteilt das Team der obersten Führungsebene von CARE, ob eine Berufung begründet ist, und die Zuständigkeit für die weitere Bearbeitung wird an die Geschäftsführung übertragen. In Fällen, wo es sich bei einer Berufung um eine heikle oder ernste Angelegenheit handelt oder eine Beschwerde direkt die Geschäftsführung von CARE betrifft, beschließt die oberste Führungsebene von CARE geeignete Alternativmaßnahmen. Ist die Geschäftsführung direkt von einer Beschwerde betroffen, auf die eine Berufung folgt, werden diese Entscheidungen in Abstimmung mit dem Vorsitzenden von CARE getroffen.

### **Verfahrensweise betreffend Informanten**

CARE regt Vorstandsmitglieder, Führungskräfte, MitarbeiterInnen, VolontärInnen und Freiwillige an, nachweisbare Fälle von Misswirtschaft durch CARE oder andere CARE-Organisationen an ihre/n jeweilige/n Vorgesetzte/n, an Vorstandsmitglieder oder gegebenenfalls den Generalsekretär von CI zu melden. Dies kann vertraulich und ohne Angst vor Vergeltungsmaßnahmen erfolgen; CARE schützt Informanten vor Schikanen und Entlassung. Die Geschäftsführung von CARE hat das Vorhandensein eines geeigneten Systems zu gewährleisten, dessen Funktion jährlich überprüft wird.

### **Verantwortung für die Einhaltung**

Die Einhaltung der vorliegenden Richtlinie liegt im Zuständigkeitsbereich der Geschäftsführung von CARE Österreich und der beauftragten Führungsebenen. CARE Österreich informiert seine MitarbeiterInnen regelmäßig über das Vorhandensein dieser Richtlinie und übermittelt die entsprechenden Informationen an das Sekretariat von CI.

### **Endgültige Entscheidung**

CARE behält sich vor, vorgetäuschte oder ungebührliche Beschwerden abzuweisen.

*Entscheidungen des Vorstands von CARE International sind jedenfalls endgültig. Durch diese Richtlinie werden keine eigenständigen rechtlichen Verpflichtungen begründet, und gegen eine Entscheidung von CARE ist kein Regress bei Gericht möglich.*

*CARE kann diese Richtlinie jederzeit ändern.*

## Ablaufdiagramm – Beschwerden gegen CARE Österreich

