

Ideen- und Beschwerdemanagement

Verfahrensordnung nach Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)

Wer kann melden, sich beschweren oder Hinweise geben?

Das Wittekindshofer Ideen- und Beschwerdemanagement können **alle** Personen innerhalb und außerhalb des Wittekindshofes und seiner Tochtergesellschaften (z. B. Klient*innen, Angehörige, Betreuer*innen, Kund*innen, Dienstleister*innen, Lieferant*innen, Mitarbeitende), aber auch Interessenvertretungen, Vereine, Verbände u. ä. nutzen. Genutzt werden kann das Ideen- und Beschwerdemanagement für eigene Angelegenheiten, aber auch stellvertretend für andere Personen insbesondere, wenn sie sich nicht oder nur stark eingeschränkt für ihre Angelegenheiten einsetzen können. Die Nutzung des Ideen- und Beschwerdemanagements ist kostenfrei mit Ausnahme anfallender Telefon- oder Handygebühren bei der meldenden Person.

Was kann gemeldet werden? Wozu können Hinweise und Beschwerden eingereicht werden?

Angenommen werden Beschwerden, aber auch Hinweise und Meldungen über Unzufriedenheiten, Qualitätsmängel, Pflicht-, Regel- und Gesetzesverletzungen oder drohende Risiken. Dazu gehören auch Meldungen über Menschenrechtsverletzungen oder Umweltschädigungen innerhalb des Wittekindshofes oder in der globalen Lieferkette. Da es manchmal leichter fällt, eine Idee statt einer Beschwerde einzureichen, wird das Wittekindshofer Beschwerdewesen als Ideen- und Beschwerdemanagement umgesetzt. Beachte: Für Meldungen im Rahmen des Hinweisgeberschutzgesetzes ist als interne Meldestelle des Wittekindshofes die Kanzlei Siebel in Essen zu kontaktieren: <https://wittekindshof.ks-hinweise.de/>

Wie können Ideen, Beschwerden, Hinweise und Meldungen eingereicht werden?

Alle Wittekindshofer Mitarbeitende müssen Ideen und Beschwerden annehmen und an eine der rund 45 dezentralen Ansprechpersonen für Ideen und Beschwerden (APIB) oder direkt an das Zentrale Ideen- und Beschwerdemanagement (ZIBM) weiterleiten. Was vor Ort oder in Linie geklärt werden kann, muss nicht an das Ideen- und Beschwerdemanagement gemeldet werden, es sei denn die meldende Person wünscht dies. Wittekindshofer Mitarbeitende können eigene Beschwerden, Hinweise und Meldungen in Linie oder direkt an das Zentrale Ideen- und Beschwerdemanagement (ZIBM) oder die Mitarbeitervertretung (MAV) richten.

In allen Bereichen informieren Aushänge an zentralen, gut zugänglichen Orten über die Kontaktmöglichkeiten der APIB und des ZIBMs. In der Regel ist die Kontaktaufnahme persönlich, telefonisch, per E-Mail oder Brief möglich, teilweise zusätzlich auch durch Sprach- und Textnachrichten des Messengerdienstes Signal. In vielen Bereichen stehen Briefformulare und Umschläge in Leichter Sprache sowie Briefkästen für Ideen und Beschwerden zur Verfügung. Die Kontaktdaten des ZIBM sind zusätzlich auf der Internetseite (<https://www.wittekindshof.de/beschwerden>) und im Intranet jeweils zusätzlich mit einem Meldeformular zu finden. Auf die Internetseite des Ideen- und Beschwerdemanagements wird in Verträgen und Geschäftspapieren verwiesen.

Diakonische Stiftung Wittekindshof
Zentrales Ideen- und Beschwerdemanagement
Anke Marholdt, Zur Kirche 2, 32549 Bad Oeynhausen
Telefon: 0 57 34 61-11 33, Signal: 0 173 5 29 76 10
beschwerde@wittekindshof.de
www.wittekindshof.de/beschwerden



Wie werden Ideen, Beschwerden, Hinweise und Meldungen bearbeitet?

Ideen, Beschwerden, Hinweise und Meldungen, die über das Formular auf der Internetseite oder im Intranet eingereicht werden, sollen spätestens am nächsten Werktag mindestens mit einer Eingangsbestätigung beantwortet werden. Spätestens 8 Tagen nach Eingang einer Beschwerde, Idee oder eines Hinweises erfolgt eine Eingangsbestätigung oder eine persönliche Kontaktaufnahme.

Mit der meldenden Person wird der Sachverhalt erörtert und das weitere Verfahren abgestimmt, insbesondere welche Personen involviert werden und ob die Identität der meldenden Person genannt werden darf. Zur weiteren Bearbeitung ist es oft nötig, weitere Details oder Rückfragen zu klären, weswegen es wünschenswert ist, wenn entsprechende Kontaktmöglichkeiten angegeben werden – dies dürfen aber auch Pseudonyme sein. Auch anonyme Beschwerden, Ideen, Hinweise und Meldungen werden bearbeitet. Ohne Rückfragemöglichkeiten sind die Bearbeitungsmöglichkeiten oft eingeschränkt, wenn wichtige Details fehlen.

Bei der Bearbeitung werden fallspezifisch Personen mit entsprechender Fachkompetenz und Leitungsverantwortliche einbezogen. Es kann ein mehrstufiger Prozess entstehen, bei dem Vorschläge zurückgewiesen und erneut bearbeitet werden müssen, bis eine zufriedenstellende Lösung gefunden wird.

Idealerweise führt die Bearbeitung von Ideen, Beschwerden, Hinweisen und Meldungen unmittelbar zur Beendigung von Unzufriedenheiten, Pflicht-, Regel und Gesetzesverletzungen und direkt zu Verbesserungen von Angeboten, Prozessen und Strukturen. Ergebnisse aus der Bearbeitung von Ideen, Beschwerden, Hinweisen und Meldungen fließen ein in die Risikoanalyse, Präventionsmaßnahmen und in die Überprüfung und Weiterentwicklung der Grundsaterklärung zur Menschenrechtsstrategie gemäß Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (vgl. <https://www.wittekindshof.de/transparenz>) ein, um zukünftige Pflicht-, Regel und Gesetzesverletzungen sowie Unzufriedenheiten zu verhindern oder zumindest zu minimieren.

Wer sind Ihre Ansprechpersonen?

Das Zentrale Ideen- und Beschwerdemanagement (ZIBM) ist als Vorstandsstabsstelle mit einer 0,75 Vollzeitstelle ausgestattet, die direkt dem Theologischen Vorstand berichtet und der Gesamtleitungskonferenz angehört, die Abwesenheitsvertretung übernimmt das Team des ebenfalls als Vorstandsstabsstelle organisierten Qualitätsmanagement. Das ZIBM bearbeitet insbesondere geschäftsbereichsübergreifende und globale Ideen, Beschwerden, Hinweise und Meldungen sowie alle Ideen, Beschwerden, Hinweise und Meldungen der Mitarbeitenden, wenn sie an das Ideen- und Beschwerdemanagement adressiert sind.

Das ZIBM nimmt auch Beschwerden gemäß des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (vgl. § 8 LkSG), Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (vgl. § 13 AGG) oder gemäß Arbeitsschutzgesetz (§ 17 ArbSchG) und Meldungen über Verdachtsfälle von Gewalt gemäß institutionellem Gewaltschutzkonzept entgegen.

Das ZIBM hat bei der Bearbeitung aller Beschwerden und Ideen ein aufschiebendes und abschließendes Veto gegenüber allen Leitungsebenen und hat die Befugnis, die Umsetzung aller Beschwerden und Ideen zu kontrollieren. Das ZIBM arbeitet gemäß § 8 (3) LkSG unabhängig und ist an Weisungen nicht gebunden und hat das Recht und bei entsprechender Vorgabe der meldenden Person die Pflicht, Auskünfte zu verweigern, insbesondere um die Identität von Beschwerdeführer*innen und Ideengeber*innen zu schützen, es sei denn, dass ein Gesetz zwingend die Offenlegung fordert.

Zur Förderung der niedrighwelligen Erreichbarkeit des Ideen- und Beschwerdemanagements sind rund 45 Ansprechpersonen für Ideen und Beschwerden (APIB) benannt, die möglichst keine Leitungsfunktion haben, um eine Alternative zur Einreichung von Ideen und Beschwerde in Linie zu schaffen.



Die APIB sind Prozesswächter*innen mit auslösender und beharrender Initiative für die Bearbeitung aller Beschwerden und Ideen in ihrem Zuständigkeitsbereich und haben ein aufschiebendes Veto auch gegen über dem unteren und mittleren Management, wenn bei der Bearbeitung einer Idee oder Beschwerde die Interessen eines oder einer Beteiligten nicht angemessen berücksichtigt werden. Durch ihr aufschiebendes Vetorecht können sie die Geschäftsführung bei der Bearbeitung einer Idee oder Beschwerde involvieren. Darüber hinaus haben sie die Befugnis, die Umsetzung der Lösungen für eine Beschwerde oder Idee in ihrem Zuständigkeitsbereich zu kontrollieren. Die APIB hat die Befugnis, jederzeit das ZIBM bei der Bearbeitung einer Idee oder Beschwerde zu involvieren oder ihre Zuständigkeit auf das ZIBM zu übertragen.

Schutz vor Benachteiligung und Bestrafung

Die Diakonische Stiftung Wittekindshof verpflichtet sich, dass soweit es in ihrem Einflussbereich liegt, Personen, die eine Beschwerde, einen Hinweis oder eine Meldung einreichen, deswegen keine Benachteiligung oder Strafen erfahren.

Zum Schutz der meldenden Person hat der Wittekindshof die Zuständigkeit der Meldestelle gemäß Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) bei der Kanzlei Siebel in Essen ausgeweitet. Dort können alle rechtlich relevanten Vorkommnisse bzw. Rechtsverstöße über ein vom Wittekindshof unabhängiges IT-System gemeldet werden. Die meldende Person genießt als Hinweisgeber umfassenden Schutz vor Repressalien.

Anke Marholdt

Diakonische Stiftung Wittekindshof
Zentrales Ideen- und Beschwerdemanagement
Zur Kirche 2, 32549 Bad Oeynhausen
Tel.: 05734/ 61-5000, Signal: 0 173 5 29 76 10
beschwerde@wittekindshof.de
www.wittekindshof.de/beschwerden

Stand: 04/2024