

Konzept Beschwerdemanagement & Sanktionen

Ziele des Beschwerdemanagements

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

Positive Effekte durch unser Cheersport Austria Beschwerdemanagement

Vereine bzw. Personen, die sich beschweren und denen daraufhin geholfen wird, sind meist noch loyaler als davor. 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 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 niedrig 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@cheersport.at
- Mail an meine Vertrauensperson des Vorstands bzw. des Cheersport Austria Team, einzusehen unter: <https://cheersport.at/team-oeccv/>
- 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, Cheersport Austria Vorstand mit einem Anliegen oder einer Beschwerde zu kontaktieren, dann erfolgen intern folgende Schritte:

- Aufnahme der Beschwerde durch den Cheersport Austria Vorstand
- Prüfung von Interessenkonflikten durch mögliche Vorstandsmitglieder
- Interne Abstimmung des Vorstands, Bestätigung des Erhalts 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 Cheersport Austria Vorstand

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

- Aufnahme der Beschwerde durch den Cheersport Austria Vorstand
- Prüfung von Interessenkonflikten durch mögliche Vorstandsmitglieder
- Interne Abstimmung des Vorstands, Bestätigung des Erhalts sowie ggf. Information an den Verein in dem 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.

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 Cheersport Austria Vorstand mitgeteilt werden.

Eine Einspruchsfrist von 10 Werktagen ist immer festgelegt und der Einspruch muss schriftlich erfolgen.

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

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.