

1. Definition des Prozesses

Der Prozess regelt den Umgang mit Rückmeldungen und Hinweisen nach § 2 HinSchG.

Rückmeldungen sind Verbesserungsvorschläge, Beschwerden und Lob von Personen (z. B. Teilnehmenden, Kunden, Mitarbeiter*innen) und Kooperationspartnern, die systematisch erfasst und ausgewertet werden müssen.

Hinweise beziehen sich im Rahmen dieses Prozesses auf in § 2 HinSchG aufgeführte Verstöße, Rechtsverstöße und Ordnungswidrigkeiten, über welche eine Person im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit bei der WABE gGmbH oder im Vorfeld dieser, Kenntnis erlangt hat und diese im internen Meldesystem meldet.

Hinweisgebende Personen sind Personen, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit bei der WABE gGmbH oder im Vorfeld dieser, Kenntnisse über einen Verstoß nach § 2 HinSchG erlangt haben oder davon ausgehen, dass ein solcher vorliegt und diese Kenntnisse an die zuständige interne oder externe Meldestelle gemeldet haben. Dieser Prozess bezieht sich auf das interne Meldesystem der WABE gGmbH.

2. Ziele des Prozesses

Rückmeldungen sind eine wichtige Grundlage für die Qualitätsverbesserung. Im Rahmen des Qualitätsmanagements bilden sie die Grundlage für die Weiterentwicklung der Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität.

Hinweise sind wichtig, um Missstände frühzeitig aufzudecken und korrektive Maßnahmen ergreifen zu können. Um Mitarbeiter*innen die Möglichkeit zur internen Meldung von Verstößen, ohne Angst vor Repressalien zu geben und den gesetzlichen Vorgaben des HinSchG zu folgen, beschreibt dieser Prozess sowohl das interne Meldesystem der WABE gGmbH als auch den Rückmeldeprozess.

3. Begriffsdefinitionen und Kategorisierung von Rückmeldungen

Beschwerde:

Eine „Beschwerde“ im Sinne dieses Prozesses wird zunächst als Ausdruck der Unzufriedenheit des Beschwerdeführers/ der Beschwerdeführerin verstanden. Es handelt sich also um eine negative oder kritische Rückmeldung.

Ferner soll jede Beschwerde auf ihr Potential zur Qualitätsentwicklung hin geprüft werden.

Hierzu werden folgende Formen der „Beschwerde“ unterschieden:

Kategorie 1	Äußerung von persönlichem Unmut ohne konkreten Gegenstand gegen diesen sich die Beschwerde richtet
Kategorie 2	Äußerung bzgl. Sachlagen/ Umstände/ Rahmenbedingungen, auf die die WABE gGmbH bzw. ihre Mitarbeiter/innen <u>keinen</u> Einfluss haben.

B 4 Rückmeldungen und internes Meldesystem für Hinweise nach § 2 HinSchG

Kategorie 3	Äußerungen bzgl. der erbrachten Dienstleistung, Strukturen, Prozesse, Räumlichkeiten, Technik und weitere Gegenstände der Beschwerde, auf welche die WABE gGmbH bzw. ihre Mitarbeiter/innen <u>einen</u> Einfluss haben.
-------------	--

Alle Beschwerden werden bearbeitet und, sofern möglich, beantwortet.
In die systematische Erfassung und Bearbeitung im Rahmen des KVP fließen ausschließlich Beschwerden der Kategorie 3.

Verbesserungsvorschlag:

Als „Verbesserungsvorschlag“ werden im Rahmen des Prozesses Anregungen zur Optimierung und Qualitätsentwicklung verstanden. Unabänderliche Rahmenbedingungen (z. B. vertragliche Vorgaben, finanzielle Ressourcen etc.), sowie die Kosten-Nutzen-Relation sind zu beachten. Somit sollen auch sie auf ihr Potential zur Qualitätsentwicklung hin geprüft werden.

Hierzu werden folgende Formen von „Verbesserungsvorschlägen“ unterschieden:

Kategorie 4	Verbesserungsvorschläge, die sich unter den aktuellen Rahmenbedingungen nicht realisieren lassen.
Kategorie 5	Verbesserungsvorschläge, die potenziell realisierbar sind und deshalb weiter geprüft werden sollen.

Verbesserungsvorschläge der Kategorie 5 werden systematisch erfasst und fließen als Rückmeldung zur weiteren Bearbeitung in den KVP.

Lob:

„Lob“ im Sinne des Prozesses wird als Ausdruck der Zufriedenheit und somit als Bestätigung der geleisteten Qualität/ bestehendem Qualitätsstandard gewertet.

„Lob“ wird der Kategorie 6 zugeordnet und wird an die zuständige AL, sowie betreffende MAs direkt weitergeleitet.

Im Rahmen des KVPs fließt „Lob“ indirekt ein, sofern es sich auf einen Prozess bezieht und als Bestätigung dessen gesehen werden kann.

4. Hinweise nach HinSchG, Schutz von Personen und Regelungen zu Vertraulichkeit

Bei einem Hinweis handelt sich um eine Meldung, bei der von einem in § 2 HinSchG aufgeführte Verstöße, Rechtsverstöße und Ordnungswidrigkeiten ausgegangen wird.

Schutz der hinweisgebenden Person:

Freigabe: GL	V 2.0	Stand Dez 2023	Seite 2 von 8
https://wabewaldkirch.sharepoint.com/sites/Qualitätsmanagement/Freigegebene Dokumente/1_QM/1_Handbuch/3. QM Handbuch WABE zur Bearbeitung durch QMB/B 4 Rückmeldung Internes Meldesystem.docx			

Besonderer Schutz der Identität der hinweisgebenden Person besteht, sofern die Meldung sich auf einen in §2 HinSchG aufgeführten Verstoß handelt oder die Person zum Zeitpunkt der Meldung davon ausgehen kann. Im Fall einer solchen Meldung gelten auch die weiteren Regelungen zum Schutz der hinweisgebenden Person nach HinSchG.

Nicht unter das HinSchG fallen vorsätzliche Darstellung von falschen Sachverhalten oder von Sachverhalten, die ohne großen Aufwand als falsch erkannt werden könnten. Vorsätzliche oder grob fahrlässige Darstellung von falschen Sachverhalten können sanktioniert werden.

Schutz der Person, die Gegenstand der Meldung ist, sowie weitere Beteiligte

Besonderer Schutz der Identität gilt auch der Person, die Gegenstand der Meldung ist, sowie ggfs. der weiteren beteiligten Personen.

Sofern eine Meldung nicht anonym eingeht, dürfen ausschließlich die entgegennehmende Person der Meldung und ihre Vertretung, sowie die Person, die für das Ergreifen von Folgemaßnahmen zuständig ist, die Identitäten erfahren.

Meldungen sind separat geschützt (abschließbarer Schrank, geschützter digitaler Bereich) aufzubewahren.

5. Meldemöglichkeiten

Allen Personen die Eingaben im Rahmen dieses Prozesses geben möchten, stehen dieselben Wege offen. Diese sind:

Schriftlich über den Postweg mit der Kennzeichnung „Beschwerdemanagement“, über den Rückmeldekasten an der Zentrale oder per Mail an „beschwerdemanagement@wabewaldkirch.de“.

Mündlich (persönlich oder telefonisch) an jede*n Mitarbeiter*in der WABE gGmbH, welche*r die Rückmeldung verschriftlicht und in den Rückmeldekasten einwirft.

Rückmeldungen und Hinweise sind anonym möglich und werden entsprechend dem Prozess bearbeitet. Eine Rückmeldung an den Absender ist jedoch entsprechend nicht möglich.

Sofern Hinweise zu Verstößen (Verdacht § 2 HinSchG liegt vor) mündlich abgegeben werden, ist die Verschriftlichung durch die hinweisgebende Person zur Bestätigung der Richtigkeit zu unterzeichnen.

6. Absender einer Rückmeldung oder Hinweises und deren Erwartungen

- Absender einer Rückmeldung erwarten die Weitergabe von Rückmeldungen an die zuständige Stelle, Bearbeitung und eine Antwort (sofern die Eingabe nicht anonym erfolgt).
- Absender eines Hinweises nach § 2 HinSchG erwarten das Ergreifen von Folgemaßnahmen zur Beseitigung des Missstandes, sowie eine Beantwortung.

7. Festlegungen: Kriterien und Standards

- Dokumentation der Rückmeldungen auf einem Formular und/oder in Listenform

- Dokumentation von Hinweisen in einem gesonderten, geschützten Bereich
- Bei Rückmeldungen: Festlegung von Maßnahmen durch die Leitung
- Bei Hinweisen: Prüfung des Sachverhalts und Ergreifen von Folgemaßnahmen durch zuständige Personen
- Feed-Back an den Absender der Rückmeldung oder Hinweises
- Regelmäßige Sammlung und Besprechung von Rückmeldung im Rahmen einer Dienstbesprechung

8. Überprüfung/Messung/Evaluation

- Überprüfung des Prozesses im Rahmen GL

9. Kennziffern

- Einmal jährlich Auswertung der Rückmeldung und der davon abgeleiteten Maßnahmen im Rahmen der Managementbewertung
- Thematisierung von Rückmeldungen in einer regelmäßig stattfindenden Dienstbesprechung
- Anzahl von Hinweisen

10. Prozessverantwortliche

- Die Gesamtverantwortung für den Prozess trägt die Geschäftsleitung
- Für die Anwendung der Prozessbeschreibung sind die jeweiligen Mitarbeiter bzw. die Abteilungsleitung und QMB zuständig

11. Mitgeltende Dokumente /Schnittstellen

- Formular Rückmeldungen
- E-Mail-Account „Beschwerdemanagement“
- QM-Controlling

10. Ablauf/ Vorgehensweise

B 4 Rückmeldungen und internes Meldesystem für Hinweise nach § 2 HinSchG

Schritt	V	D	Dokumentation/ Schnittstelle
<p>1. Kommunikationswege</p> <p>Teilnehmer/innen</p> <p>Den Teilnehmer/innen wird im Laufe des Erstgesprächs ein Formular zur Dokumentation einer Rückmeldung zur Verfügung gestellt sowie auf die Auslage im Empfangsbereich hingewiesen. Die Rückmeldung kann an eine/n Mitarbeiter/innen übergeben oder - auch anonym - im Briefkasten deponiert werden. Alle Rückmeldungen gehen zunächst an die QMB.</p> <p>Zusätzlich können Teilnehmer/innen, Kooperationspartner/innen und Kund/innen ihre Rückmeldung per Mail über Beschwerdemanagement@wabe-waldkirch.de geben. Diese werden durch die QMB empfangen und weiterbearbeitet.</p> <p>Mündliche Rückmeldungen sind von den jeweiligen MAs schriftlich aufzunehmen und an die QMB weiterzuleiten.</p> <p>Kooperationspartner</p> <p>Es wird der persönliche Austausch mit Kooperationspartnern gesucht. In diesem Rahmen erhaltene Rückmeldungen werden entsprechend der Kategorisierung in der KVP erfasst.</p> <p>Mitarbeiter/innen</p> <p>Mitarbeiter/innen werden sowohl bei Einführung und Veränderung des Prozesses als auch über die Mitarbeiterbroschüre über das interne Meldesystem informiert. Darüber hinaus wird auf der firmeneigenen Homepage informiert.</p>	<p>AL/ QMB</p>	<p>Fall-MA/ QMB</p>	<p><i>Formular Rückmeldungen</i></p> <p><i>Mail-Account Beschwerdemanagement</i></p>
<p>Kunden</p>	<p>GL</p>	<p>AL</p>	

B 4 Rückmeldungen und internes Meldesystem für Hinweise nach § 2 HinSchG

Schritt	V	D	Dokumentation/ Schnittstelle
<p><u>Verfahren (vgl. §17 HinSchG):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nach spät. 7 Tagen: Eingangsbestätigung an hinweisgebende Person. • Prüfung ob sachlicher Anwendungsbereich nach § 2 HinSchG vorliegt. • Kommunikation mit hinweisgebender Person und ggfs. Anfrage nach weiteren Informationen. • Prüfung der Stichhaltigkeit der eingegangenen Meldung. • Ergreifen von Folgemaßnahmen (s. u.) • Spät. 3 Monate nach Eingangsbestätigung: Rückmeldung zu geplanten oder durchgeführten Folgemaßnahmen, sowie eine Begründung für diese (sofern diese Informationen die Klärung der Sachlage oder Ermittlungen nicht im Wege stehen oder Rechte anderer verletzt) <p>Folgemaßnahmen welche durch die interne Meldestelle durchgeführt werden können (vgl. §18 HinSchG):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Untersuchung des Sachverhalts • Kontaktherstellung mit betroffenen Personen oder Abteilungen • Hinweisgebende Person an andere Stelle verweisen • Verfahren aus Mangel an Beweisen oder bei fehlender Bestätigung des geschilderten Sachverhalts abschließen • Das Verfahren an eine WABE-interne, zuständige Stelle (z. B. Abteilungsleitung) oder zuständige Behörde abgeben. <p>Zuständigkeiten bei interner Verfahrensweitergabe nach Organisationsebenen:</p>			

Schritt		V	D	Dokumentation/ Schnittstelle
Hinweis bezieht sich auf:	Zuständige Ansprechperson:			
MA	AL			
AL	GL			
GL	Vorsitzender der Gesellschafterversammlung			
4. Aufbewahrung				
Alle relevanten Aufzeichnungen zu Rückmeldungen (insbes. Kategorie 3 + 5) sind unter <i>Qualitätsmanagement/XX Rückmeldungen</i> zu archivieren.		AL/QM B	QMB	
Alle relevanten Aufzeichnungen zu Hinweisen sind im passwortgeschützten Ordner 11_Internes Meldesystem zu archivieren.		QMB/ Verw.	QMB/ Verw.	<i>Geschützter Ordner: 11_Internes Meldesystem</i>
5. Eingabe / Bewertung				
Rückmeldungen der Kategorien 3 und 5 müssen als Eingabe in der jährlichen Bewertung berücksichtigt werden. Rückmeldungen anderer Kategorien können berücksichtigt werden.		AL	AL/QMB	
Die Anzahl eingegangener und bestätigter Hinweise werden mit Eingangsdatum und Zuordnung zur Abteilung im Rahmen der KVP als Kennziffer erfasst.		GL	QMB	
Bei bestätigten Hinweisen ist zu prüfen ob Schutzmaßnahmen oder andere Maßnahmen zu ergreifen und bei der Eingabe und Bewertung zu berücksichtigen sind.		GL	AL/QMB	

Legende:

KVP = Kontinuierlicher Verbesserungsprozess AL = Abteilungsleitung
GL = Geschäftsleitung QMB = Qualitätsmanagementbeauftragte