

## **Geschäftsordnung**

### **„Österreichischer Verband für Modernen Fünfkampf“ (ÖVMF)**

#### **Österreichischer Verband für Modernen Fünfkampf**

A-1040 Wien, Prinz Eugen Straße 12

Tel.: 0680/315 95 18

E-Mail: [office@modernerfuenfkampf.at](mailto:office@modernerfuenfkampf.at)

URL: [www.modernerfuenfkampf.at](http://www.modernerfuenfkampf.at)

ZVR: 330162153

Bankverbindung:

Bank Austria, IBAN. Nr.: AT94 1400 0272 1007 0260, BIC: BAWAATWW

## **PRÄAMBEL**

Die Geschäftsordnung des Österreichischen Verbandes Moderner Fünfkampf (ÖVMF) regelt Zuständigkeiten, welche in den grundlegenden Statuten und der Sportordnung nicht festgelegt sind und für einen ordnungsgemäßen, laufenden Geschäftsbetrieb erforderlich sind. Sie betrifft alle Funktionäre und Mitarbeiter des ÖVMF. Jede Änderung ist vom ÖVMF-Vorstand zu beschließen und tritt am Tag nach Beschluss in Kraft. Die in dieser Ordnung verwendete männliche Form gilt gleichermaßen auch für weibliche Personen.

### **Abschnitt 1 Vorstand**

### **Abschnitt 2 Rechnungsprüfer**

### **Abschnitt 3 Sportausschuss**

### **Abschnitt 4 Geschäftsjahr**

### **Abschnitt 6 Verhaltenskodex**

### **Abschnitt 7 Interessenkonflikt von amtstragenden Personen**

### **Abschnitt 8 Anregungen und Beschwerden**

## **Abschnitt 1 Vorstand**

Dem Vorstand obliegt die Leitung des ÖVMF. Er ist das „Leitungsorgan“ im Sinne des VereinsG 2002 und bestimmt die strategischen Leitlinien der Organisation.

### **1. Aufgaben des Vorstandes**

Ihm kommen alle Aufgaben zu, die nicht durch die Statuten einem anderen Verbandsorgan zugewiesen sind. In seinen Wirkungsbereich fallen insbesondere folgende Angelegenheiten:

1. Abwicklung eines den Anforderungen des ÖVMF entsprechenden Rechnungswesens mit laufender Aufzeichnung der Einnahmen/Ausgaben und Führung eines Vermögensverzeichnisses als Mindestanforderung
2. Erstellung eines Jahresvoranschlags, des Rechnungsberichts und des Rechnungsabschlusses
3. Vorbereitung und Einberufung der Generalversammlung
4. Information der Mitglieder über die Tätigkeiten des ÖVMF, die Gebarung und den geprüften Rechnungsabschluss
5. Verwaltung des Vermögens des ÖVMF
6. Aufnahme und Kündigung von Angestellten des ÖVMF
7. Anerkennung der Zugehörigkeit eines Vereins, einer Sektion bzw. eines Landesverbandes beim ÖVMF
8. Bildung und Einsatz von Ausschüssen, wie z.B. einen Sportausschuss, Disziplinausschuss, ... o.ä.
9. Der Vorstand entscheidet über die Entlohnung der hauptamtlichen Mitarbeiter.

## **2. Besondere Obliegenheiten einzelner Vorstandsmitglieder**

1. Der Präsident führt die laufenden Geschäfte des Verbandes.  
Der Schriftführer unterstützt den Präsidenten bei der Führung der Geschäfte des ÖVMF.
2. Der Präsident vertritt den ÖVMF nach außen.
3. Alltagsgeschäfte sind von der Geschäftsstelle (Sekretariat) eigenständig auszuführen.
4. Zur Zeichnung rechtsverbindlicher Schriftstücke ist die Unterschrift des Präsidenten bzw. seines Stellvertreters und des Schriftführers bzw. seines Stellvertreters oder des Generalsekretärs, in Geldangelegenheiten die Unterschrift des Präsidenten bzw. seines Stellvertreters und des Kassiers bzw. seines Stellvertreters oder des Generalsekretärs notwendig. Rechtsgeschäfte, deren Wert einen Betrag von € 5.000,- übersteigen, bedürfen zur Rechtsgültigkeit der Unterschriften jedenfalls zweier Vorstandsmitglieder. Rechtsgeschäfte zwischen Vorstandsmitgliedern und dem ÖVMF bedürfen der Zustimmung eines anderen Vorstandsmitglieds.
5. Rechtsgeschäftliche Bevollmächtigungen, den ÖVMF nach außen zu vertreten bzw. für ihn zu zeichnen, können ausschließlich von den in Abs. 4 genannten Mitgliedern erteilt werden.
6. Bei Gefahr im Verzug ist der Präsident berechtigt, auch in Angelegenheiten, die in den Wirkungsbereich der Generalversammlung oder des Vorstands fallen, unter eigener Verantwortung selbständig Anordnungen zu treffen; im Innenverhältnis bedürfen diese jedoch der nachträglichen Genehmigung durch das zuständige Verbandsorgan.
7. Der Präsident führt den Vorsitz in der Generalversammlung und im Vorstand.
8. Der Schriftführer führt die Protokolle der Generalversammlung und des Vorstands.
9. Der Kassier ist für die ordnungsgemäße Geldgebarung des ÖVMF verantwortlich; die Geschäftsstelle (Sekretariat) unterstützt ihn dabei.
10. Im Falle der Verhinderung tritt an die Stelle des Präsidenten der 1. Vizepräsident.

### **Abschnitt 2 Rechnungsprüfer**

Den Rechnungsprüfern obliegt die laufende Geschäftskontrolle sowie die Prüfung der Finanzgebarung des ÖVMF im Hinblick auf die Ordnungsmäßigkeit der Rechnungslegung und die statutengemäße Verwendung der Mittel. Der Vorstand hat den Rechnungsprüfern die erforderlichen Unterlagen vorzulegen und die erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

### **Abschnitt 3 Sportausschuss**

Der Sportausschuss wird vom Vorstand eingesetzt und setzt sich aus zumindest 2 Personen zusammen. Er hat eine Geschäftsordnung zu erstellen und dem Vorstand zur Genehmigung vorzulegen.

Dem Sportausschuss obliegen folgende Aufgaben:

1. Erstellen des Terminkalenders für alle ÖVMF-Meisterschaften
2. Festlegung der Limits und der Nominierungskriterien für die Entsendung von EM und WM.

3. Nominierung der ÖVMF-Athleten für alle internationalen Entsendungen zu EM, EC und WM.
4. Kaderzusammenstellung und Kaderförderung im Rahmen des vorgesehenen Budgets.
5. Erstellung von Vorschlägen zur Übermittlung an Sport Austria für die Aufnahme bzw. Verlängerung von Athleten im HSZ.
6. Erstellung des Nationalen Wettkampfbreglements.

#### **Abschnitt 4 Angestellte**

Der Vorstand nimmt bei Bedarf Angestellte auf und legt die spezifischen Aufgabenbereiche in einem Dienstvertrag fest.

Als Minimalerfordernis für einen optimierten organisatorischen Ablauf und zur Sicherstellung der sportlichen Erfordernisse des Verbandes werden

- die Aufgaben eines Generalsekretärs für die gesamte verbandsinterne Administration einschließlich der Wahrnehmung der finanziellen Belange des Verbandes,
- spezifische Tätigkeiten zur Organisation und Koordination des gesamten sportlichen Bereiches sowie
- die Aufgaben eines qualifizierten Nationaltrainers und Nachwuchskordinators gesehen.

Dies ergibt zumindest 3 Beschäftigungsäquivalente für den laufenden Betrieb des ÖVMF.

#### **Abschnitt 5 Geschäftsjahr**

Das Geschäftsjahr ist der Zeitraum 1. Jänner bis 31. Dezember.

#### **Abschnitt 6 Verhaltenskodex**

Als ÖVMF (Leitungsorgan) orientieren wir uns am Grundsatz des «Spirit of Sport» und sprechen uns für einen gesunden, respektvollen, fairen und erfolgreichen Sport aus.

##### **Leitlinien und Werte**

- Wir respektieren die Prinzipien des Ethik-Statuts des Österreichischen Sports.
- Wir anerkennen die UIPM Ethics & Compliance als verbindlich.
- Wir verhalten uns offen, respektvoll, ehrlich und integer.
- Wir sind uns unserer Rolle als Vorbild bewusst und handeln entsprechend.
- Unsere Funktion erfordert verantwortliches Handeln auf der Grundlage von hoher Fachkompetenz, Ehrlichkeit, Neutralität, Kollegialität, Offenheit und Integrität.
- Wir setzen uns für eine zukunftsfähige Sportentwicklung ein und achten darauf, dass die Anforderungen im Training und Wettkampf mit der Ausbildung, dem Beruf und der Familie vereinbar sind.
- Entscheidungen und Arbeitsprozesse werden sorgfältig vorbereitet, sachgemäß durchgeführt und nachvollziehbar dokumentiert.

##### **Fairness**

- Wir halten uns bei unseren Handlungen und Entscheidungen an das Gebot der Fairness.
- Wir erachten Toleranz und Wertschätzung als Grundlage für ein vertrauensvolles Miteinander.
- Wir behandeln alle (Schieds- und Kampfrichter, Offizielle, Athleten, Trainer u.ä.) mit Respekt und Wertschätzung.

- Wir verpflichten uns zu sportlichem Verhalten und missbrauchen weder unsere Stellung noch sportliche Plattformen (Wettkämpfe, Training, Social Media etc.) für politische oder diskriminierende Botschaften.
- Wir bekennen uns zu kultureller Vielfalt und sind stolz, dass der ÖVMF einen wertvollen Beitrag zur kulturellen Integration leistet.
- Wir tolerieren keine Form von Betrug oder Veruntreuung und stellen uns gegen jede Form rechtswidriger Beeinflussung oder Manipulation.

### **Sauberer Sport**

- Wir setzen uns für einen Sport frei von Doping ein und halte uns strikt an die Vorgaben von Antidoping Österreich.
- Wir verzichten auf Tabak und Alkohol während der Ausübung des Sports.
- Wir tolerieren weder Diskriminierungen noch verbale oder physische Belästigungen oder sexuelle Übergriffe und schreiten bei entsprechendem Fehlverhalten ein.
- Wir lasse uns nicht bestechen, bestechen nicht und stiften niemanden zur Bestechung an. Wir akzeptieren keine Schmiergeld- und Provisionszahlungen und bieten auch keine solchen an.
- Wir beteiligen uns nicht an illegalen Wetten oder Glücksspielen, die im Zusammenhang mit sportlichen Anlässen stehen. Es ist uns bewusst, dass wir bei einem Versuch zu Wettmanipulation eine unmittelbare Meldepflicht haben.
- Wir beteiligen uns an keinen Entscheidungen, bei der unsere persönlichen oder finanziellen Interessen mit denjenigen von der UIPM in Konflikt stehen könnten.

### **Fair Play**

Die Manipulation von Sportwettbewerben, sei es aus sportstrategischen oder aus finanziellen Überlegungen, stellt eine der größten Bedrohungen für die Integrität des Sports dar und schadet der Glaubwürdigkeit, Transparenz und Fairness von Sportwettbewerben. Leidet das Vertrauen in die Glaubwürdigkeit der Leistungen der Athleten, in die Ergebnisse der Bewerbe und die Art und Weise, wie diese zustande kommen, so wird der Sport unweigerlich das Interesse der Zuschauer, der Medien und der Sponsoren und dadurch natürlich seine (auch finanzielle) Grundlage verlieren. Während eine Manipulation aus finanziellen Gründen („Wettbetrug“) im Modernen Fünfkampf aufgrund eines nicht vorhandenen Wettangebotes derzeit auszuschließen ist, gilt es das Augenmerk primär auf den Bereich Spielmanipulation zu richten. Darunter ist die Beeinflussung des Verlaufs oder Ergebnisses eines sportlichen Wettkampfs zum eigenen Vorteil oder zugunsten Dritter zu verstehen. Derartige Handlungen können etwa eine passive Wettkampfteilnahme sein oder das absichtliche Zulassen von Punkten für den Gegner, z.B.: im Fechten.

Zur Sicherstellung eines verbandsinternen Verständnisses und Problembewusstseins zur Wahrung der Integrität des Sport gelten folgende vier Grundsätze:

- **NEIN ZU MANIPULATION:** Jede Form der Manipulation ist abzulehnen. In Wettbewerben jeglicher Art sollten alle Athleten stets ihr Bestes geben.
- **NEIN ZU SPORTWETTEN:** Es ist untersagt, auf eigene Spiele, Wettkämpfe, Turniere und dergleichen zu wetten! Gleiches gilt für Wettbewerbe, an denen andere Teams des eigenen Vereins, Verbands, oder Organisation teilnehmen. Im Rahmen von olympischen Spielen sind Sportwetten gänzlich verboten!
- **NEIN ZUR WEITERGABE VON INSIDERWISSEN:** Besonders Wissen, was jemandem aufgrund seiner Funktion (z.B. als Athlet oder Trainer) zur Verfügung steht und nicht frei zugänglich ist, darf unter keinen Umständen an Dritte weitergegeben werden.
- **MELDEN:** Manipulationsversuche & -angebote sind unverzüglich zu melden! Hierfür stehen neben den verbandsinternen Meldewegen vor allem die Einrichtung FAIR PLAY CODE

([office@playfaircode.at](mailto:office@playfaircode.at), Tel.: +43 1 90340) als zentrale Anlauf-, Beratungs- und Meldestelle zur Verfügung.

### **Geschenke und Honorare**

- Wir nehmen und bieten Geschenke und Einladungen nur an, wenn keine Interessenskonflikte aus ihnen erwachsen, sie einen üblichen und angemessenen Rahmen nicht überschreiten oder die Regeln der örtlichen Gegebenheiten dies erfordern.
- Werden Geschenke von Dritten angeboten, dürfen diese nur dann angenommen werden, wenn sie allgemein übliche Praxis sind und als Höflichkeit oder Gefälligkeit anerkannt werden können (Werbegeschenke mit dem Logo des abgebenden Unternehmens, wie zum Beispiel Kalender oder Kugelschreiber). Bei Geschenken, deren Wert den üblichen Betrag (Rahmenbetrag 60,-) übersteigt, muss der Vorstand informiert werden.

### **Umgang mit finanziellen Ressourcen**

- Wir berücksichtigen bei allen Transaktionen die Vorgaben, prüfen sie auf ihre Angemessenheit und Zweckmäßigkeit und halten die Unterschriftenregelung ein.
- Wir leisten Zahlungen grundsätzlich direkt an die Berechtigten und tätigen keine Überweisungen auf Konten oder in Länder, welche suspekt erscheinen.
- Wir verzichten auf die Annahme von Geldern aus zweifelhafter Herkunft.

### **Interessenkonflikte**

Interessenkonflikte sind Situationen, in denen Entscheidungen von Menschen durch persönliche Interessen beeinflusst werden könnten, anstatt sich auf objektive Tatsachen zu stützen. Diese persönlichen Interessen können finanzieller Art sein, wie zum Beispiel der Erhalt von Geld oder Geschenken. Sie können aber auch in Form von beruflicher Anerkennung oder persönlichen Beziehungen auftreten.

Integrität setzt objektive und unabhängige Entscheidungsfindung voraus. Wenn persönliche – ideelle oder wirtschaftliche – Interessen bei einer für den ÖVMF zu treffende Entscheidung berührt werden sind diese offenzulegen.

Beispiele für Interessenkonflikte:

- Externe Beschäftigung  
Sie oder ein enger Verwandter werden von einem Lieferanten oder Partner, für den Sie als ÖVMF-Angestellter aktiv tätig sind, beschäftigt oder erbringen für einen solchen Dienstleistungen oder erhalten von einer solcher Zahlung.
- Finanzielle Interessen  
Sie oder ein enger Verwandter haben eine erhebliche Beteiligung oder ein anderes finanzielles Interesse an einem ÖVMF-Geschäftspartner und Sie haben ein aktives Arbeitsverhältnis oder eine Verpflichtung gegenüber diesem ÖVMF-Geschäftspartner.
- Persönliche Beziehungen am Arbeitsplatz  
Sie beaufsichtigen oder werden von einem Verwandten beaufsichtigt, oder Sie beabsichtigen als Vorgesetzter, einen engen Verwandten anzustellen oder als Lieferanten zu beauftragen.
- Geschäftliche Möglichkeiten  
Sie ziehen einen persönlichen Vorteil aus einer geschäftlichen Möglichkeit, an der auch der ÖVMF ein Interesse haben kann.

### **Abschnitt 7 Interessenkonflikt von amtstragenden Personen**

1. Ein Interessenkonflikt liegt vor, wenn die persönlichen Interessen einer amtstragenden Person (= Mitglieder des Vorstands sowie die Rechnungsprüfer) von den Interessen des Vereins abweichen.

Persönliche Interessen umfassen die privaten und beruflichen Interessen einer Person sowie die privaten und beruflichen Interessen von mit ihr verbundenen Dritten. Diese sind Personen, zu denen eine Person in einer engen privaten oder beruflichen Beziehung steht, wie Familienmitglieder, Lebenspartner, Angestellte sowie Firmen oder Organisationen, auf die sie oder eine verbundene Person Einfluss haben.

2. Amtstragende Personen haben das Vorliegen eines Interessenkonfliktes umgehend in schriftlicher Form zu melden.
3. Amtstragende Personen sind dem Vereinsinteresse verpflichtet. Keine Person, die ein Amt innehat, darf bei ihren Entscheidungen persönliche Interessen verfolgen. Bis zu einer Entscheidung des Vorstandes nach § 4 dürfen sich amtstragende Personen an Entscheidungen, in denen sie einem Interessenkonflikt unterliegen, nicht beteiligen: bei einer Beschlussfassung sind diese Personen somit von der Abstimmung ausgeschlossen.
4. Über das Vorliegen eines Interessenkonflikts und den Umgang damit entscheidet der Vorstand nach erfolgter Prüfung des Sachverhaltes und Anhörung des betroffenen Mitglieds.
5. Bei einer Bewerbung für eine amtstragende Funktion erfolgt die Behandlung durch den Wahlausschuss, der vor Durchführung der Wahl die Generalversammlung über das Ergebnis zu informieren hat. Ein dabei festgestellter ernsthafter Interessenkonflikt liegt bei einer Befangenheit vor, die die Fähigkeit des Bewerbers objektiv und im besten Interesse des Verbandes zu handeln, beeinträchtigen würde. Mit diesem Ergebnis ist ein Kandidat als nicht wählbar zu werten. Dies trifft auch für den Fall zu, wenn sich ein Mitglied des Schiedsgerichtes für eine Vorstandsfunktion bewirbt.
6. Der Verein darf keine Geschäfte mit amtstragenden Personen oder mit ihnen verbundenen Dritten abschließen. Eine Ausnahme kann gewährt werden, wenn das Geschäft den Standards entspricht, wie sie bei fremden Dritten maßgeblich wären. Weitere Ausnahmen kann der Vorstand im Einzelfall beschließen.
7. Der Vorstand kann Verstöße gegen diese Regelungen abhängig von ihrer Schwere sanktionieren, indem er geeignete Maßnahme beschließt, wie
  - Aussprechen einer Rüge,
  - Beendigung der bestehenden Rechtsbeziehungen zwischen dem Verein und der amtstragenden Person oder
  - Abberufung durch Rücktritt oder Enthebung der amtstragende Person gemäß § 11 Abs. 15 – 17 der Statuten.
8. Jeder Interessenkonflikt wird protokolliert und in einem Bericht zusammengefasst, der den Mitgliedern jährlich im Jahresbericht des Verbandes zur Verfügung zu stellen ist.

### **Abschnitt 8 Anregungen und Beschwerden**

Ein professioneller und direkter Umgang mit Anregungen und Beschwerden stellt einen wesentlichen Beitrag zu einer guten Organisationskultur dar, bietet ergänzende Kommunikationsmöglichkeiten und steigert insgesamt die Zufriedenheit aller Beteiligten. Unsere Aufgabe ist es, alle Anregungen und Beschwerden aufzunehmen, diesen nachzugehen und entsprechende Lösungen zu finden.

Während Anregungen, auch in Form von Kritik, Verbesserungsvorschlägen oder auch allgemeinen Anfragen weitgehend formlos eingebracht werden können und behandelt werden, soll dies für Beschwerden in einer durchgehend dokumentierten und nachvollziehbaren Art und Weise erfolgen. Dieses als Beschwerdemanagement bezeichnete Verfahren für Mitglieder des ÖVMF sieht dazu nachstehenden Ablauf vor.

### Phasen des Beschwerdeverfahrens

Die Annahme, Kommunikation und Bearbeitung von Beschwerden verlaufen in Prozessen. Unser Beschwerdemanagement unterscheidet dabei unterschiedliche Phasen, die im Folgenden dargestellt und erläutert werden:

1. Beschwerdeeingang und Beschwerdeannahme
2. Beschwerdebearbeitung
3. Auswertung/Controlling der Beschwerdebearbeitung

### Beschwerdeeingang und Beschwerdeannahme

Die Äußerung und Behandlung von Beschwerden erfolgt ausschließlich in Gesprächen zwischen Beschwerdegeber und Beschwerdeempfänger:

- Die Annahme von Beschwerden am Telefon (Annahme der Beschwerde oder Vereinbarung eines Termins für das Beschwerdegespräch)
- Die Annahme über den Vordruck für Beschwerden
- Die Annahme per Mail oder Brief
- Die Annahme bei Veranstaltungen (Generalversammlung, Bewerbe, Trainingskurse, Weiterbildungen)

Der Eingang von Beschwerden muss durch den Beschwerdeaufnehmenden auf dem Formblatt „Vordruck Beschwerdeverfahren“ dokumentiert werden. Bei der Beschwerdeannahme soll dem Beschwerdegeber vermittelt werden, dass die Beschwerde eingegangen ist, dass sie als Beschwerde verstanden wurde, wie sie inhaltlich verstanden wurde und wie sie weiter bearbeitet werden wird.

### Beschwerdebearbeitung

Geht eine Beschwerde ein, wird diese dem Vorstand weitergeleitet. Hier wird sie gemäß dem Beschwerdeverfahren bearbeitet. Der Vorstand muss auch überprüfen, inwieweit er selbst als Empfänger der Beschwerde gemeint ist und wie er für sich eine Lösung finden kann. Die Entscheidung, wer an der Kommunikation der Beschwerde beteiligt sein soll, hängt von der Art der Beschwerde ab und davon, wer als Adressat der Beschwerde genannt wird.

Bei der Entwicklung einer Strategie zur Bearbeitung einer Beschwerde ist zu prüfen, ob diese Bearbeitung in einzelnen kurzfristig zu erledigenden Maßnahmen bestehen kann, ob sie ein längerfristiges Vorgehen in mehreren Schritten erforderlich macht, wer in die Bearbeitung einbezogen werden soll oder ob möglicherweise Experten von außen hingezogen werden müssen. Von der Planungsebene aus ist nun die Handlungsebene zu betreten. Hier erfolgen die erforderlichen Klärungs- und Vereinbarungsgespräche zwischen Beschwerdegeber und den für die Bearbeitung zuständigen Personen. Hier werden die Maßnahmen zu Behebung des in der Beschwerde benannten Problems vorgenommen.

### Auswertung/Controlling der Beschwerdebearbeitung:

Mit dem Beschwerdegeber wird ein Gespräch geführt, in dem ihm mitgeteilt wird, welche Maßnahmen aufgrund seiner Beschwerde durchgeführt wurden. Leitung und Team überprüfen, inwieweit der zur Bearbeitung von Beschwerden entwickelte Maßnahmenplan umgesetzt worden ist. Dieser Check wird dokumentiert und die Dokumentation sowie das Ergebnis wird dem Beschwerdeeinbringer übermittelt.

### Anonyme Beschwerden

Auch die Behandlung von anonymen Beschwerden erfolgt grundsätzlich an Hand des dargestellten Beschwerdemanagements, auch wenn der Beschwerdegeber unbekannt ist. Dabei sollte es das Ziel sein, zumindest den Anlass bzw. den Beschwerdegrund klar ausgeführt zu erhalten, gegebenenfalls auch unter Verwendung des Formblattes „Vordruck Beschwerdeverfahren“. Nur mit einer eindeutigen inhaltlichen Beschreibung kann in einem weiteren Verfahren nach Bearbeitung im Vorstand eine entsprechende Verbesserung und/oder eine gemeinsame Lösung gefunden werden.



### Grenzen des Beschwerdemanagements

Beschwerden stoßen dort auf Grenzen, wo sie verletzend und beleidigend für die Beschwerdeempfänger vorgebracht werden. In einem solchen Fall kann der Beschwerdeempfänger nach einer Prüfung die Beschwerde zurückweisen und dies deutlich kommunizieren. Grenzen tun sich für Beschwerden auch dann auf, wenn zurzeit keine Veränderungen aufgrund der gegebenen Ressourcen, der gesetzlichen und strukturellen Gegebenheiten sowie Trägervorgaben möglich sind.

### Datenschutz

Personenbezogene Daten sind beim Beschwerdemanagement zu schützen. Dies betrifft nicht nur die Fälle, in denen sich der Beschwerdegeber vertraulich an den Beschwerdeempfänger wendet. Der Datenschutz ist in allen Phasen des Vorgangs zu beachten. Es dürfen nur personenbezogene Daten verarbeitet werden (Beschwerdeannahmen, Dokumentation, Bearbeitung), wenn eine gesetzliche Vorschrift dies erlaubt oder wenn die betroffenen Personen damit einverstanden sind. So sind u.a. im Rahmen des Beschwerdemanagement nur solche Daten zu erheben, welche für die Bearbeitung der Beschwerde erforderlich sind. Eine Weitergabe der Daten ist nur in Absprache mit dem Beschwerdegeber zulässig. Bei der Aufbewahrung der Daten zum Zwecke der Dokumentation des Vorgangs ist zu beachten, dass sie vor dem Zugriff nicht berechtigter Dritter zu schützen sind.

## Rückmeldebogen für Anregungen und Beschwerden

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sie können uns sehr gerne direkt ansprechen oder dieses Formular für Ihre Anregung an uns nutzen!

Gibt es ein Problem auf das sie uns gerne hinweisen möchten?

---

---

Haben Sie Ideen zur Verbesserung?

---

---

---

Da anonyme Beschwerden schwer zu bearbeiten sind, bitten wir sie uns folgende Daten bekanntzugeben:

Name: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

Telefon/Email: \_\_\_\_\_

Nur so kann unserer Meinung nach eine gemeinsame Lösung und/oder Verbesserung gefunden werden.

Ich willige ein, dass der ÖVMF die vorgenannten Daten für die Bearbeitung der Beschwerde speichert und verarbeitet.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit

## Beschwerdeverfahren

### Persönliche Angaben

Familienname: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Straße, Hausnummer: \_\_\_\_\_

PLZ, Wohnort: \_\_\_\_\_

Telefon/Email: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

### Welcher Sachverhalt soll überprüft oder geklärt werden?

---

---

---

---

---

---

---

### Gegen WEN richtet sich die Beschwerde?

---

---

---

### Einwilligung:

Bitte nehmen Sie die Hinweise zum Datenschutz zur Kenntnis.

Ich bin mit der Bearbeitung meines Beschwerdeschreibens einverstanden.

Ort, Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

### Wie wurde die Anregung/Beschwerde bearbeitet?

Das Gespräch fand statt am: \_\_\_\_\_

An dem Gespräch haben teilgenommen: \_\_\_\_\_

Möglichkeit 1:

Es gibt eine Lösung. Diese sieht so aus:

---

---

---

Möglichkeit 2:

Leider gab es keine Lösung, weil:

---

---

---

So geht es weiter:

---

---

---

Eine Beteiligung der oder Rückmeldung an den Beschwerdeeinbringer hat stattgefunden am: