

Melde- und Beschwerdeprozess Sportclub Verl von 1924 e.V.

Der Melde- und Beschwerdeprozess des Sportclub Verl beinhaltet die Erfassung von negativen Informationen, die in einem mittelbaren und unmittelbaren Zusammenhang mit den Geschäftsaktivitäten des Sportclub Verl zusammenhängen.

Zielsetzung des Melde- und Beschwerdesystem ist es, Mitgliedern, Mitarbeitenden, Besuchern:innen und sonstige Anspruchsgruppen (Stakeholdern) dazu zu bewegen, ihre Hinweise / Beschwerden – die nicht sportlicher Natur sind - gegenüber dem Verein zu artikulieren. Hierfür stellt der Verein Ansprechpartner und Beschwerdekkanäle zur Verfügung.

Neben den analogen Beschwerdekkanälen in Form von Telefon oder Post, werden für Beschwerden elektronische Beschwerdekkanäle z.B. per Mail und Internet (Social Media) angeboten. hinweisgeberschutz@scverl.de

Der Sportclub Verl hat im Stadion während des Spielbetriebs das

Programm „Wo ist Anna?“

implementiert. Hier kann in akuten Fällen direkt Kontakt aufgenommen werden. Die mobile Telefonnummer lautet **0151 17810206**, über die Betroffene telefonisch, per SMS oder über WhatsApp Kontakt aufnehmen können.

Zusätzlich hat der Sportclub Verl ein **Hinweisgeberschutzsystem** implementiert, das Hinweisgebern:innen ermöglicht, anonym Ihre Hinweise / Beschwerden zu platzieren.

Der Beschwerdeeingang wird dokumentiert und dem Verantwortlichen für das Beschwerdewesen des Sportclub Verl zur Bearbeitung weitergeleitet. Die Beschwerdebearbeitung beinhaltet das Prüfen und Lösen des Beschwerdeanliegens. Des Weiteren beinhaltet die Beschwerdebearbeitung ein Feedback gegenüber dem/der Beschwerdeführer:in. Nach interner Prüfung erhält der/die Beschwerdeführer:in das Ergebnis der Prüfung und ggf. die Lösung für das Anliegen.

Ergänzend zum direkten Beschwerdemanagement besteht ein indirektes Beschwerdemanagement in Form von Mitglieder- und Fanbefragungen zu Themen der Vereinsausrichtung. Dies erfolgt zweimal jährlich. Die Ergebnisse der Befragung werden ausgewertet und sind ein Baustein für Entscheidungen des Vorstandes zur Verbesserung der Vereinsausrichtung.

Die Beschwerdeauswertung dient der Ursachenanalyse und der Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen.

Die im Rahmen der Beschwerdeauswertung gewonnenen Informationen sind im Rahmen des Beschwerdeberichtes den Entscheidungsträgern zur Kenntnis zu geben. Aus den Beschwerdeinformationen leitet der Verein Maßnahmen zur Verbesserung ab.