

Special People Beschwerde- und Gewaltschutzstelle

Prozessordnung

Die Special People Inclusion Association (SPIA) lebt eine offene und transparente Fehler- und Feedbackkultur. Für das Beschwerdemanagement gilt der Grundsatz: Kein Anliegen ist zu klein – wenn es belastet, muss es Gehör finden. Der folgende 5-Schritte-Plan definiert den standardisierten, transparenten und vertraulichen Ablauf für alle eingehenden Meldungen.

Schritt 1: Kanäle und Erreichbarkeit

Ziel ist die Gewährleistung eines barrierefreien und vertrauensvollen Zugangs für alle Zielgruppen.

- **Meldewege:** Meldungen können digital über das Online-Formular (auch anonym) sowie per E-Mail an compliance@spia.org eingereicht werden. Telefonische Meldungen sind unter +43 316 677 248 möglich. Postalische Zusendungen sind mit der Markierung „VERTRAULICH“ an die offizielle Postadresse der SPIA, Straßganger Straße 291, 8053 Graz zu richten.
- **Barrierefreiheit:** Für Unterstützung bei der Formulierung und Einreichung von Meldungen steht eine dedizierte Vertrauensperson (Christoph Gölles) zur Verfügung. Relevante Prozessinformationen werden in Leichter Sprache bereitgestellt.
- **Vertraulichkeit:** Der Zugriff auf das Compliance-Postfach sowie auf eingehende physische Post unterliegt strikt dem definierten, unabhängigen Beschwerdegremium.



Schritt 2: Posteingang und Erstaufnahme

Ziel ist eine verlässliche Rückmeldung sowie die manipulationssichere Dokumentation.

- **Eingangsbestätigung:** Die beschwerdeführende Person erhält an Werktagen innerhalb von 24 bis 48 Stunden eine offizielle Eingangsbestätigung.
- **Dokumentation:** Jeder Vorfall wird in einer zugriffsgeschützten, digitalen Fallakte mit Datum, Art des Vorfalls und beteiligten Personen erfasst.
- **Zuständigkeitsprüfung (Triage):** Das Gremium führt eine sofortige Ersteinschätzung durch (Kategorisierung nach schwerwiegenden Compliance-Verstößen wie Diskriminierung, Gewalt, Betrug, Datenschutz oder allgemeinem Feedback).

Schritt 3: Fallprüfung und Bearbeitung

Ziel ist die objektive, neutrale und zügige Aufklärung des Sachverhalts.

- **Interne Untersuchung:** Die Einholung von Stellungnahmen erfolgt stets unter strenger Wahrung der Unschuldsvermutung und Diskretion.
- **Anhörung:** Zur detaillierten Klärung werden (virtuelle oder persönliche) Gespräche mit der beschwerdeführenden Person angeboten.
- **Fristenmanagement:** Die Erarbeitung eines ersten Lösungsvorschlags erfolgt intern innerhalb von 14 Tagen. Die maximale Bearbeitungsfrist für einen formellen Abschluss beträgt drei Monate.

Schritt 4: Lösungsfindung und Abschluss

Ziel ist eine transparente Kommunikation sowie eine nachhaltige Konfliktbeilegung.

- **Maßnahmenableitung:** Es werden verbindliche Folgeschritte festgelegt (z. B. Schulungsmaßnahmen, Mediation, formelle Entschuldigung oder bei Bedarf der Einbezug externer Fachstellen wie dem Gewaltschutzzentrum Steiermark).



- **Abschlussbericht:** Die betroffene Person wird schriftlich über das Ergebnis der Prüfung und die getroffenen Maßnahmen informiert.
- **Feedback-Schleife:** Der Fall schließt mit der aktiven Rückfrage an die meldende Person ab, ob das Anliegen gehört und ernst genommen wurde.

Schritt 5: Reporting und Qualitätsentwicklung

Ziel ist das organisatorische Lernen und die Prävention zukünftiger Vorfälle.

- **Statistische Erfassung:** Beschwerde-Cluster (z. B. Häufungen in den Bereichen Barrierefreiheit oder Kommunikation) werden quartalsweise anonymisiert ausgewertet.
- **Prävention:** Aus den Clustern werden gezielte Schulungsbedarfe für das Personal abgeleitet.
- **Vorstandsbericht:** Die Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement werden jährlich für den Vorstand zusammengefasst und fließen in die strategische Weiterentwicklung der SPIA ein. (Hinweis: Ab 2026 erfolgt eine Integration des Prozesses in die SPIA-App, um den Zugang noch niederschwelliger zu gestalten).

Bei Fragen oder Anregungen kontaktiere uns bitte unter mail@spia.org.

Stand: September 2026

