ZOA
Nothilfe. Wiederaufbau.

Standards für

Beschwerde-verfahren

für Meldungen durch Begünstigte, Partner und andere externe Stakeholder

März 2020

Dokumenteigenschaften

Dokumentname:	ZOA-Standards für Beschwerdeverfahren
Dateiname:	Säule 2 - ZOA-Beschwerdeverfahren – März 2020
Version:	3.1
Datum der Version:	11.03.2020
Dokumentbesitzer:	Geschäftsführer / Programm-Manager
Status:	Definitiv
Gebilligt vom:	Vorstand
Datum der Billigung:	19.06.2020

Übersicht über Dokumentänderungen

24.01.2020	Beschriebene Normen im Einklang mit neu definiertem Integritätsprogramm
28.02.2020	Feedback nach Konsultation des IMT verarbeitet
19.06.2020	Abschließende Bearbeitung

Index

1. Einleitung 4

2. Geltungsbereich 6

3. Grundsätze des Verfahrens 8

4. Beschwerden melden 10

5. Leitlinien für Landesspezifische Verfahren 13

ANHANG 1 – Begriffe und Abkürzungen 18

ANHANG 2 – Beschwerdeformular von ZOA 19

ANHANG 3 – Beteiligte Funktionen 20

1. Einleitung

1.1 POSITION UND HINTERGRUND DIESES DOKUMENTS

Als eine internationale Organisation, die Menschen, die unter Konflikten und Naturkatastrophen leiden, Nothilfe und Wiederaufbaumaßnahmen bietet, ist ZOA bei all seinen Tätigkeiten zur Einhaltung der höchsten Integritätsnormen verpflichtet. Zu diesem Zweck wurde das ZOA-Integritätsprogramm entwickelt, das sich im Wesentlichen auf drei Säulen stützt:

- Der ZOA-Verhaltenskodex (das vorliegende Dokument) beschreibt die Verhaltensnormen, die ZOA innerhalb der Organisation und in der Zusammenarbeit mit den Stakeholdern anstrebt.
- Verfahren für Mitarbeiter, Begünstigte[1] und andere wichtige Stakeholder zur Meldung eines Missstands oder einer Beschwerde im Zusammenhang mit dem ZOA-Verhaltenskodex oder einem anderen Aspekt unserer Arbeit.
- Verfahren zur Bearbeitung erhaltener Beschwerden.

Die nachstehende Abbildung zeigt die Struktur des Integritätsprogramms.

In obligatorischen Schulungen werden alle Mitarbeiter von ZOA über den Inhalt und die Anwendung des Integritätsprogramms informiert.

Das vorliegende Dokument beschreibt einen Teil der zweiten Säule des Integritätsprogramms: Leitlinien für Begünstigte, Partnerorganisationen und andere externe Stakeholder zur Vorgehensweise bei der Meldung einer Beschwerde.

[1] Die Menschen, denen ZOA durch seine Projekte oder Programme dient, werden in diesem Dokument als „Begünstigte“ bezeichnet. Obwohl der Begriff „Begünstigte“ die Rechte und die Position dieser Menschen nicht adäquat wiedergibt, wird er aus praktischen Gründen oder der Lesbarkeit halber in diesem Dokument benutzt.

Ein separates Dokument erläutert vergleichbare Verfahren, mit denen Mitarbeiter von ZOA Missstände melden können.

Verfahren zur Bearbeitung der verschiedenen Arten eingegangener Beschwerden und Missstandsmeldungen werden separat in der dritten Säule beschrieben.

1.2 ZIEL

Ein gut funktionierendes Beschwerdeverfahren ist aus mehreren Gründen wichtig.

- Begünstigte und Partner können auf diese Weise ihr Recht ausüben, aktiv an allen Phasen des Projektmanagements beteiligt zu werden und ihre Meinungen und Sorgen zum Ausdruck bringen.
- Für ZOA ist ein solches Verfahren ein wichtiges Lern- und Verbesserungsinstrument, denn wir sind der Überzeugung, dass für Qualitätsmanagement und Verbesserungen regelmäßiges und transparentes Feedback von Personen notwendig ist, die zu den „primären Klienten“ von ZOA gehören.
- Das Verfahren trägt dazu bei, Begünstigte und Partner vor jeglichen mit ZOA zusammenhängenden Handlungen zu schützen, die (potenziell) schädlich sein können und nicht in ihrem Interesse sind.
- Allgemeiner formuliert, trägt das Beschwerdeverfahren zu einem Klima von Glaubwürdigkeit, Transparenz, Verantwortung und Vertrauen zwischen ZOA und seinen Stakeholdern bei.

1.3 WIE DIESES DOKUMENT ZU LESEN IST

In den nächsten Kapiteln dieses Dokuments werden zunächst der Geltungsbereich (Kapitel 2) und die zugrunde liegenden Leitprinzipien (Kapitel 3) erläutert. In Kapitel 4 werden die verschiedenen Möglichkeiten zur Meldung von Beschwerden und die damit verbundenen Registrierungsverfahren beschrieben.

Die in diesem Dokument genannten allgemeinen Standards für die Meldung von Beschwerden gelten für die gesamte Organisation. Diese allgemeinen Standards sind als das absolute Minimum zu verstehen, das in jedem Land vorhanden sein muss. Allerdings können nach Rücksprache mit Begünstigten auch andere Beschwerdekanäle eingerichtet werden, z. B. ein Beschwerdebriefkasten. Kapitel 5 enthält Richtlinien für die Entwicklung der landesspezifischen Anwendung.

2. Geltungsbereich

2.1 DIE NUTZER DES BESCHWERDEMELDEVEVERFAHRENS

Die Beschwerdemeldeverfahren sind für externe Stakeholder von ZOA gedacht:

- Menschen, denen ZOA mit seinen Projekten und Programmen dient (Begünstigte);
- Partnerorganisationen und deren Mitarbeiter (humanitäre Partnerorganisationen, Auftragnehmer und Behörden);
- Personen (keine Begünstigten) oder Drittparteien, die an Programmen und Tätigkeiten von ZOA und ZOA-Mitarbeitern beteiligt sind und davon beeinflusst werden;

Eine Person, die eine Beschwerde meldet, ist nicht notwendigerweise die Person, die von dem in der Beschwerde genannten Problem betroffen ist; es kann auch eine Person sein, die ZOA auf einen bestimmten Sachverhalt aufmerksam machen möchte.

2.2 DIE ART VON BESCHWERDEN

Eine Beschwerde ist eine Äußerung von Protest durch eine Person, die sich durch ZOA negativ beeinflusst fühlt oder der Ansicht ist, dass ZOA eine gemachte Zusage nicht eingehalten hat. Beschwerden können sich beispielsweise auf Probleme im Zusammenhang mit dem ZOA-Verhaltenskodex oder mit den Leistungen von ZOA bei der Projektplanung oder - durchführung beziehen. Beschwerden beziehen sich auf Probleme, die im Rahmen der „alltäglichen“ Interaktion mit ZOA-Mitarbeitern nicht geklärt werden konnten. Alle Beschwerden werden registriert und erfordern eine offizielle Reaktion seitens ZOA.

Obwohl eine klare Abgrenzung nicht immer möglich ist, unterscheiden Beschwerden sich von allgemeinem Feedback. Feedback bezieht sich auf jede von einem Stakeholder geäußerte positive Rückkopplung oder Kritik, entweder unaufgefordert oder auf Verlangen von ZOA, wobei es oft nicht um Sachverhalte im Zusammenhang mit dem ZOA-Verhaltenskodex geht. Rückmeldungen dieser Art werden normalerweise in der „alltäglichen“ Kommunikation mit ZOA-Mitarbeitern kommuniziert und, sofern eine Lösung für einen bestimmten Sachverhalt erforderlich ist, gelöst. Außerdem ist es wichtig, Feedback im (Landes-/Projekt-) Logbuch auf ZOA Manager zu registrieren und daraus zu lernen. Allgemeines Feedback ist zwar wichtig, gehört jedoch nicht zum Geltungsbereich der Beschwerdeverfahren.

ZOA-Mitarbeiter sollten sorgfältig zwischen Beschwerden und allgemeinem Feedback unterscheiden, vor allem in der mündlichen Kommunikation. Es muss unbedingt vermieden werden, dass eine als Beschwerde gedachte Äußerung lediglich als Feedback verstanden wird. Letztendlich liegt die Entscheidung, ob eine offizielle Beschwerde eingereicht wird, im Ermessen eines Begünstigten oder Partners.

Beschwerden können sich auf die operative Tätigkeit, beispielsweise auf Projektaktivitäten oder die Qualität oder Quantität der bereitgestellten Hilfe beziehen. Beschwerden können sich auch auf zwischenmenschliche Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem persönlichen Verhalten von Mitarbeitern, Beratern, Ehrenamtlichen oder anderen Personen, die im Namen von ZOA arbeiten, beziehen, beispielsweise auf

körperlichen, psychologischen oder sexuellen Missbrauch oder Belästigung. Andere Beschwerden beziehen sich auf materielle Sachverhalte im Zusammenhang mit einem Missbrauch von Vermögenswerten und Ressourcen für persönlichen Gewinn, wie etwa Betrag, Korruption und Diebstahl. Obwohl die meisten Beschwerden in diese Kategorien fallen, sind auch Beschwerden zu anderen Bereichen möglich.

2.3 VERWEISUNG AN ANDERE PARTEIEN

ZOA kann sich nur mit Beschwerden befassen, die sich auf Sachverhalte beziehen, für die ZOA verantwortlich ist oder die ZOA beeinflussen kann. Falls Beschwerden sich auf Sachverhalte beziehen, die außerhalb des Verantwortungs- oder Einflussbereichs von ZOA liegen, kann ZOA die Beschwerde an zuständige andere Parteien (z. B. Partnerorganisationen, staatliche Stellen) weiterleiten, nach Möglichkeit im Einvernehmen mit dem Beschwerdeführer.

3. Grundsätze des Verfahrens

Die folgenden allgemeinen Grundsätze gelten für die Entwicklung und Anwendung von Verfahren zur Meldung von Beschwerden bei ZOA:

- Einfacher Zugang: Es muss möglich sein, eine Beschwerde auf einfache und unkomplizierte Weise zu melden.
    - Personen, die eine Beschwerde bei ZOA einreichen wollen, brauchen sich nicht den Kopf darüber zu zerbrechen, wie sie ihre Beschwerde melden können. Ihnen werden verschiedene Beschwerdemöglichkeiten geboten und sie können sich selbst für die Vorgehensweise entscheiden, die am besten zu ihrer Situation passt.
    - Ungeachtet der Art der Beschwerde und der Meldemethode werden die Mitarbeiter von ZOA sicherstellen, dass eine Beschwerde an die richtige Stelle gelangt, sodass angemessene weitere Maßnahmen ergriffen werden.
- Kontextspezifisch: Die verschiedenen Optionen zum Einreichen einer Beschwerde sollten im Kontext der lokalen Umständen angemessen sein.
    - Bei der Entwicklung angemessener Möglichkeiten, um unter spezifischen lokalen Umständen eine Beschwerde einzureichen, werden Vertreter der Begünstigten aktiv konsultiert.
    - Auf der Grundlage der von Begünstigten erhaltenen Hinweise werden pro Land spezifische Möglichkeiten zum Einreichen einer Beschwerde entwickelt, zusätzlich zu den allgemeinen, überall bei ZOA vorhandenen Beschwerdemöglichkeiten.
- Vertraulich: Beschwerden werden mit angemessener Vertraulichkeit und Diskretion behandelt.
    - Beschwerden werden in einer gesicherten Umgebung aufbewahrt, zu der nur die zuständigen Mitarbeiter Zugang haben.
    - Alle an der Bearbeitung einer Beschwerde beteiligten Mitarbeiter müssen die Sache vertraulich behandeln.
    - Bei den verschiedenen gebotenen Beschwerdemöglichkeiten werden unterschiedliche Methoden und Niveaus zur Gewährung von Vertraulichkeit und Diskretion realisiert. Dies wird den Begünstigten und Partnern erläutert, sodass sie sich für die Möglichkeit entscheiden können, die am besten zu ihrer Situation passt.
- Keine Vergeltung: Personen, die in gutem Glauben eine Beschwerde einreichen, werden in keiner Weise benachteiligt.
    - ZOA wird sich nach Kräften bemühen, Beschwerdeführer vor Vergeltung oder anderen (potenziell) negativen Auswirkungen jeglicher Art zu schützen.
- Bearbeitung so lokal wie möglich: Die Bearbeitung von Beschwerden erfolgt so lokal (d. h. so nahe am gemeldeten Sachverhalt), wie dies möglich und angemessen ist, wobei jedoch gegebenenfalls auch die zentrale Ebene der Organisation einbezogen wird.
    - Bei der Entscheidung, auf welcher Ebene eine Beschwerde bearbeitet werden sollte, ist immer ein Gleichgewicht zwischen dem Verständnis der lokalen Umstände und Dynamik

einerseits und der Gewährleistung von Objektivität und Transparenz andererseits anzustreben.
    - Beschwerden zu sehr sensiblen Themen erfordern eine Prüfung und Einbeziehung auf der Ebene der Hauptverwaltung, um angemessene Folgemaßnahmen zu gewährleisten.
- Entschiedene Reaktion: ZOA nimmt alle Beschwerden ernst und wird auf ehrliche und strukturierte Weise reagieren.
    - Alle Beschwerden werden konsequent, ehrlich und auf integre Weise bearbeitet.
    - Die Bearbeitung der Beschwerden erfolgt auf der Grundlage standardisierter Verfahren (wie in Säule 3 des Integritätsprogramms beschrieben).
    - Beschwerdeführern wird die Möglichkeit geboten, Einspruch gegen die ursprüngliche Entscheidung über eine Beschwerde einzulegen. Ein Einspruch kann nur einmal eingelegt werden.
- Zügige Bearbeitung: Beschwerden sollten innerhalb angemessener Zeit gemeldet werden; außerdem muss zügig auf eine Beschwerde reagiert werden.
    - Ein Beschwerdeführer wird innerhalb von fünf Werktagen (je nach der Situation schriftlich oder mündlich) über den Eingang der Beschwerde informiert.
    - Der Beschwerdeführer wird adäquat informiert, falls die Untersuchung der Beschwerde mehr Zeit erfordert als ursprünglich angegeben.
    - Eine Beschwerde sollte innerhalb von drei Monaten nach dem Ereignis oder Vorfall, auf den sie sich bezieht, eingereicht werden. Unter außergewöhnlichen Umständen wird ZOA auf Beschwerden reagieren, die sich auf länger zurückliegende Ereignisse beziehen.
- Gegenseitiger Respekt: Jede Person, die bei ZOA eine Beschwerde meldet, wird mit Respekt behandelt und umgekehrt erwartet ZOA auch von Beschwerdeführern eine ehrliche und respektvolle Haltung.
    - Falls Beschwerdeführer ihre Beschwerde auf beleidigende oder unverschämte Weise vorbringen, behält ZOA sich das Recht vor, das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden zurückzuziehen oder zu ändern.

4. Beschwerden melden

4.1 AUF LÄNDEREBENE UND GLOBALER EBENE WERDEN MÖGLICHKEITEN FÜR BESCHWERDEMELDUNGEN GEBOTEN.

ZOA bietet Begünstigten, Mitarbeitern von Partnerorganisationen oder anderen Stakeholdern verschiedene Beschwerdemöglichkeiten, sowohl auf verschiedenen Ebenen bei ZOA selbst als auch unabhängig von ZOA. Begünstigte, Mitarbeiter von Partnerorganisationen oder andere Stakeholder entscheiden selbst, welche Möglichkeit in ihrer Situation und angesichts der Art der Beschwerde am besten geeignet ist.

In allen ZOA-Ländern sind die folgenden allgemeinen Möglichkeiten zur Meldung einer Beschwerde vorhanden:

- Beschwerden können jedem Mitarbeiter von ZOA mündlich oder schriftlich gemeldet werden. Mitarbeiter sind ZOA werden darin geschult, Beschwerden von Begünstigten, Mitarbeitern von Partnerorganisationen oder anderen externen Stakeholdern entgegenzunehmen und zu registrieren. Nach Entgegennahme der Beschwerde muss der Mitarbeiter die Beschwerde in einem standardisierten Beschwerdeformular festlegen (siehe Anhang 2). Das ausgefüllte Formular wird an den Landeskoordinator für Integrität (CIC) weitergeleitet, der die Beschwerde registriert und sich nach einer diesbezüglichen Entscheidung des Landesdirektors (CD) für die Bearbeitung an die zuständigen Mitarbeiter wendet.
- Beschwerden können an eine landesspezifische E-Mail-Adresse geschickt werden. In Deutschland ist das: report.germany@zoa.ngo (Adresse muss landesspezifisch eingerichtet werden). Diese Mailbox wird vom Landeskoordinator für Integrität verwaltet, der die Beschwerde registriert und sich nach einer diesbezüglichen Entscheidung des Landesdirektors (CD) für die Bearbeitung der Beschwerde an die zuständigen Mitarbeiter wendet.
- Beschwerden können über eine landesspezifische Telefonnummer gemeldet werden. In Deutschland ist das die gebührenfreies Telefonnummer: (tbc) und für WhatsApp Nachrichten (tbc). Die Telefonnummer wird vom Landeskoordinator für Integrität verwaltet, der die Beschwerde in einem standardisierten Beschwerdeformular registriert und sich nach einer diesbezüglichen Entscheidung des Landesdirektors (CD) zur Bearbeitung der Beschwerde an die zuständigen Mitarbeiter wendet.
- Neben der Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde mündlich an einen beliebigen ZOA-Mitarbeiter des betreffenden Landes zu wenden, müssen nach Rücksprache mit Begünstigten und lokalen Partnern auch andere landesspezifische Beschwerdewege eingerichtet werden. (Für genauere Angaben siehe Kapitel 5 und die Anhänge.)

Auf der Ebene der Hauptverwaltung von ZOA (ZOA HQ) in den Niederlanden sind folgende Möglichkeiten zur Meldung einer Beschwerde vorhanden:

- Beschwerden können an die weltweite E-Mail-Adresse von ZOA für Beschwerden geschickt werden: report@zoa.ngo. Diese Mailbox wird vom Integritätskoordinator in der Hauptverwaltung von ZOA

verwaltet, der die Beschwerde registriert und sich nach einer diesbezüglichen Entscheidung des Vorstands zwecks Bearbeitung der Beschwerde an die zuständigen Mitarbeiter wendet.

- Beschwerden können während der Arbeitszeiten in den Niederlanden (Montag – Freitag; 09:00 – 17:00 Uhr, mitteleuropäische Zeit) mittels einer weltweiten Telefonnummer gemeldet werden: +31 6 8128 9087. Diese Nummer kann auch für WhatsApp-Berichte genutzt werden. Zuständig für die Telefonnummer ist der Integritätskoordinator in der Hauptverwaltung von ZOA, der die Beschwerde in einem standardisierten Beschwerdeformular registriert und sich nach einer diesbezüglichen Entscheidung des Vorstands zwecks Bearbeitung der Beschwerde an die zuständigen Mitarbeiter wendet.

Es kann sein, dass eine Person der Ansicht ist, dass keine der obigen Möglichkeiten für eine Meldung einer Beschwerde in einer bestimmten Situation geeignet ist, dass sie diesbezüglich zweifelt und die Beschwerde unabhängig vom Linienmanagement von ZOA melden oder sich von einer unabhängigen Stelle beraten lassen möchte. In dieser Situation kann auch die Möglichkeit eines vertraulichen Kontakts zu einer unabhängigen externen Stelle genutzt werden:

- Die niederländische Beratungsstelle für Whistleblower ist über die E-Mail-Adresse advies@huisvoorklokkenluiders.nl oder die Telefonnummer +31 88 3713031 erreichbar. Diese Stelle hat ihre eigenen Verfahren, um zu entscheiden, wie auf die Beschwerde reagiert werden sollte.

4.2 REGISTRIERUNG UND BENACHRICHTIGUNG

Alle eingegangenen Beschwerden müssen ohne Änderung des ursprünglichen Inhalts der Beschwerde in einem standardisierten Beschwerdeformular (siehe das Musterformular in Anhang 2) festgelegt werden. Die ausgefüllten Beschwerdeformulare werden vom Landeskoordinator für Integrität oder dem Integritätskoordinator in der ZOA-Hauptverwaltung aufbewahrt.

Bei mündlichen Beschwerden sollten die Mitarbeiter von ZOA gut zuhören, um zu verstehen, was der Beschwerdeführer genau sagen will, und gegebenenfalls um eine Verdeutlichung bitten. Falls erforderlich, wird ein Dolmetscher hinzugezogen, vorzugsweise eine unabhängige Person ohne Interesse an der Beschwerde. Wenn der Inhalt der Beschwerde deutlich ist, schreibt der Mitarbeiter von ZOA eine kurze und korrekte Zusammenfassung, die in einem Beschwerdeformular festgelegt wird.

Beschwerdeführer werden innerhalb von fünf Werktagen (je nach der Situation schriftlich oder mündlich) über den ordnungsgemäßen Eingang der Beschwerde und die vermutliche Zeitdauer für die diesbezügliche Reaktion informiert.

Die Landeskoordinatoren für Integrität und der Integritätskoordinator in der ZOA-Hauptverwaltung führen ein Verzeichnis über alle erhaltenen Beschwerden und deren Status. Aufgrund des vertraulichen Charakters der meisten Beschwerden müssen diese Verzeichnisse mit einem Passwort oder anderen Formen des Zugriffsschutzes geschützt werden.

4.3 DIE BEARBEITUNG EINGEGANGENER BESCHWERDEN

Angesichts der unterschiedlichen Arten der Beschwerden wurden unterschiedliche Verfahren für eine angemessene Bearbeitung eingegangener Beschwerden definiert. Diese Verfahren werden in einem separaten Dokument unter der Säule 3 des ZOA-Integritätsprogramms beschrieben. Bei der Information eines Beschwerdeführers über den Erhalt der Beschwerde und das voraussichtliche anschließende Verfahren müssen der spezifische Charakter des jeweiligen anschließenden Verfahrens und der zeitliche Rahmen berücksichtigt werden.

5. Leitlinien für Landesspezifische Verfahren

Wie in den vorherigen Kapiteln dargelegt, müssen in allen Ländern, in denen ZOA Programme durchführt, landesspezifische Verfahren für die Meldung und Bearbeitung von Beschwerden vorhanden sein. Dazu gehören sowohl die allgemeinen Beschwerdemöglichkeiten gemäß Abschnitt 4.1 als auch landesspezifische und, sofern zutreffend, zusätzliche Möglichkeiten. In diesem Kapitel werden die Leitlinien für die Entwicklung und Beibehaltung dieser landesspezifischen Verfahren dargelegt.

5.1 WICHTIGSTE ELEMENTE

Die Einrichtung und Beibehaltung eines gut funktionierenden Systems für Beschwerdemeldungen umfasst die folgenden wichtigen Elemente:

- **Rücksprache** - Begünstigte, lokale Partner und andere externe Stakeholder müssen gefragt werden, auf welche Weise sie Feedback und Beschwerden vorzugsweise an ZOA melden wollen. (Siehe den obigen Abschnitt 5.1.)
- **Mehrere Beschwerdewege** - Gemeinschaften sollten verschiedene Beschwerdewege geboten werden. Siehe Abschnitt 4.1. Sofern dies relevant ist, werden diese Beschwerdewege auf den Kontext abgestimmt und landesspezifisch ausgestaltet.
- **Schulung** – Mitarbeiter von ZOA müssen zum Integritätsprogramm von ZOA, den landesspezifischen Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und zu diesbezüglicher effektiver Kommunikation geschult werden. Mindestens jährlich sollten sie einen Auffrischungskurs absolvieren.
- **Kommunikation** – Begünstigte und Partnerorganisationen sind zeitnah, regelmäßig und auf angemessene Weise über die Beschwerdeverfahren und darüber, was sie von ZOA erwarten können, zu informieren. In diesen Mitteilungen sind die folgenden Punkte ganz wichtig:
    - die Tatsache, dass Begünstigte und Partner grundsätzlich Beschwerden bei ZOA melden können;
    - die verschiedenen Möglichkeiten, die sie für eine Beschwerdemeldung nutzen können, und wie diese Möglichkeiten sich voneinander unterscheiden, so dass sie eine gute Entscheidung darüber treffen können, welcher Weg in ihrer Situation am besten geeignet ist;
    - was sie in Bezug auf das Verfahren und den zeitlichen Rahmen für die Folgemaßnahmen aufgrund der gemeldeten Beschwerden erwarten können.
- **Landeskoordinator für Integrität** – Zum Landeskoordinator für Integrität muss ein Mitarbeiter auf der Ebene des Landesbüros ernannt werden, der die Beschwerdeabwicklung koordiniert und überprüft. Diese Funktion operiert zusätzlich zu der Funktion der **Ansprechpartner für Fragen zum Verhaltenskodex**, die eine beratende Rolle haben.
- **Dokumentation und Registrierung** – Effektive und sichere Systeme zur Dokumentation und zur Registrierung sind einzurichten. Alle Beschwerden sind mit Hilfe des standardisierten Beschwerdeformulars zu registrieren und zu dokumentieren. (Siehe Anhang 2 und Abschnitt 4.2.)

- **Partnerorganisationen** – Partnerorganisationen werden gegebenenfalls bei der Entwicklung ihrer Beschwerdeverfahren unterstützt. Die Effektivität ihrer Beschwerdeverfahren wird bei der Überprüfung der von Partnerorganisationen genutzten Verfahren untersucht.

5.2 VERSTÄNDNIS DES LOKALEN KONTEXTS

- Bei der Entwicklung landesspezifischer Beschwerdeverfahren sind der lokale Kontext und die Präferenzen der lokalen Begünstigten, der Partnerorganisationen und anderer externer Stakeholder, die diese Verfahren nutzen können, zu berücksichtigen. Zumindest die folgenden Aspekte sollten lokal berücksichtigt und besprochen werden:
- Welche Systeme und Strukturen für Feedback und Beschwerden aus der Gemeinschaft sind bereits vorhanden und wie funktionieren sie in der Praxis? Werden Beschwerden in der Gemeinschaft beispielsweise im Allgemeinen von einer Führungspersönlichkeit oder einem Gremium aus der Gemeinschaft bearbeitet? Sind Systeme und Strukturen vorhanden, die von schutzbedürftigen Mitgliedern der Gemeinschaft genutzt werden können?
- Auf welche Weise wird Unzufriedenheit von Mitgliedern der Gemeinschaft zum Ausdruck gebracht? Bei der Art und Weise, aus welcher Perspektive Beschwerden betrachtet werden, spielen kulturspezifische Unterschiede eine Rolle. Es ist wichtig, die unterschiedlichen Sichtweisen und aktuellen Praktiken bei der Gestaltung von Beschwerdeverfahren zu berücksichtigen. So kann es beispielsweise in einem Kontext, in dem Beschwerden nicht zu den kulturellen Gegebenheiten passen, angemessen sein, den Schwerpunkt mehr auf (positives und negatives) „Feedback“ als auf „Beschwerden“ zu legen.
- Bestehen potenzielle Sicherheitsrisiken für Begünstigte und/oder Projektmitarbeiter? Angst vor Vergeltung kann bei den Mitgliedern einer Gemeinschaft von der Sorge, dass das Individuum oder seine Gemeinschaft von Hilfe oder Unterstützung ausgeschlossen wird, bis hin zu der Angst reichen, dass sie wegen einer Beschwerde persönlich verfolgt werden.

Um diese und andere Aspekte gut zu verstehen, sollte bei der Vorbereitung landesspezifischer Beschwerdeverfahren auch mit Vertretern der Gemeinschaft gesprochen werden.

5.3 VERFAHRENSSCHRITTE

Um alle oben genannten Aspekte zu berücksichtigen, sollten bei der Entwicklung oder Weiterentwicklung landesspezifischer Beschwerdeverfahren (mindestens) die nachstehend beschriebenen Verfahrensschritte eingehalten werden.

Format für landesspezifische Beschwerdeverfahren

Für die Entwicklung landesspezifischer Beschwerdeverfahren kann dieses Dokument als Grundlage genutzt werden.

- Die Kapitel 1, 2 und 3 können unverändert kopiert werden.
- Das Kapitel 4 mit den tatsächlichen Meldeoptionen muss landesspezifisch angepasst werden.
    - Die E-Mail-Adresse muss landesspezifisch angepasst werden.
    - Die Telefonnummer muss landesspezifisch angepasst werden.
    - Gegebenenfalls müssen zusätzliche landesspezifische Möglichkeiten zur Meldung einer Beschwerde definiert werden (als Ergebnis der nachstehenden Schritte 1 und 2).
    - Die Informationen über die Möglichkeiten für Meldungen an die Hauptverwaltung von ZOA (weltweite E-Mail-Adresse und Telefonnummer) sollten kopiert werden.
    - Die Angaben zu Möglichkeiten für eine vertrauliche externe Meldung sollten kopiert werden.
- Das Kapitel 5 kann ausgelassen werden.

- **Schritt 1: Rücksprache mit der Gemeinschaft**
    - Planen und organisieren Sie Besprechungen (oder andere angemessene Konsultationsformen), wobei die Begünstigten, für die ZOA sich einsetzt, gut repräsentiert sind und die folgenden Punkte besprochen werden
        - Erfahrungen mit derzeitigen Verfahren zur Beschwerdebearbeitung durch ZOA und Verbesserungsvorschläge;
        - besondere Aspekte für mündliche oder schriftliche Meldung von Beschwerden bei ZOA-Mitarbeitern;
        - zusätzliche Möglichkeiten zur Meldung von Beschwerden, die die konsultierten Personen in ihrem spezifischen Kontext für angemessen halten (zusätzlich zu den in Abschnitt 4.1 beschriebenen allgemeinen Möglichkeiten).
    - Überprüfen Sie die landesspezifischen Beschwerdeverfahren mindestens einmal pro Jahr.
    - Besprechen Sie die oben genannten Punkte mit einer ausgewogenen Vertretung der Partnerorganisationen.

- **Schritt 2: Entscheidung über die (Details der) landesspezifischen Möglichkeiten zur Beschwerdemeldung**
    - Zu den allgemeinen Beschwerdemöglichkeiten gemäß Abschnitt 4.1 werden landesspezifische Angaben hinzugefügt:

        - Die landesspezifische E-Mail-Adresse
        - Die landesspezifische (gebührenfreie) Telefonnummer
    - Auf der Grundlage der Ergebnisse von Schritt 1 werden zusätzliche, im lokalen Kontext angemessene Kanäle zur Meldung von Beschwerden festgelegt und beschrieben.
        - Mündliche Meldung bei einem beliebigen Mitarbeiter
        - Andere landesspezifische Möglichkeiten zur Beschwerdemeldung
    - Liste aller Möglichkeiten zur Beschwerdemeldung in landesspezifischen Meldeverfahren: o kontextspezifisch
        - allgemeine Möglichkeiten - landesspezifisch angepasst
        - allgemeine Möglichkeiten - weltweit

- **Schritt 3: Interne Organisation**
    - Entscheiden Sie, wer zum Landeskoordinator für Integrität und zum Ansprechpartner für Fragen zum Verhaltenskodex ernannt wird. (Siehe die allgemeinen Funktionsmerkmale in Anhang 3).
    - Richten Sie den gezielten Zugang zu der landesspezifischen E-Mail-Adresse und Telefonnummer des Landeskoordinators für Integrität ein.
    - Treffen Sie Vorbereitungen für die Registrierung und Dokumentation. o Veranlassen Sie die Übersetzung des Beschwerdeformulars in alle wichtigen lokalen Sprachen der Regionen, in denen ZOA Programme durchführt;
        - Verteilen Sie Beschwerdeformulare mit Anweisungen an die Projektstandorte/Mitarbeiter
        - Sorgen Sie dafür, dass die zuständigen Mitarbeiter, einschließlich des Landeskoordinators für Integrität, gezielten Zugang zu der Beschwerdedokumentation und -registrierung erhalten.
    - Schulen Sie alle (zuständigen) Mitarbeiter in der Bearbeitung von Beschwerden
        - Beschwerdeverfahren (allgemeine Standards und landesspezifische Verfahren)
        - Wie Beschwerden entgegengenommen und registriert werden

- **Schritt 4: Kommunikation mit Begünstigten und anderen externen Stakeholdern**
    - Entwickeln und implementieren Sie einen Plan für die Kommunikation mit den Gemeinschaften mit wichtigen Angaben zu:
        - ZOA im Allgemeinen: Organisation, Mission, Vision, Werte,
        - wichtigen Informationen über aktuelle Projekte, einschließlich der zeitlichen Rahmen,
        - ZOA-Verhaltenskodex und das von Mitarbeitern erwartete Verhalten, mit besonderer Aufmerksamkeit für die Prävention von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und Belästigung, Schutz von Kindern, Prävention von Betrug und Korruption,
        - Beschwerdeverfahren von ZOA und wie diese von Begünstigten, Partnerorganisationen und anderen externen Stakeholdern genutzt werden können.

- Erarbeitung, Herstellung und Verteilung von Kommunikationsmaterialien - in den jeweiligen Sprachen - für die Kommunikation über die Abwicklung von Beschwerden mit Begünstigten und Partnern, beispielsweise:
    - Merkblätter, Karten;
    - Schilder;
    - sonstige Materialien, je nach lokalem Kontext.

ANHANG 1 – Begriffe und Abkürzungen

- Begünstigte: die Menschen, die ZOA mit den Projekten und Programmen unterstützen möchte.

- CoCFP: Ansprechpartner für Fragen zum Verhaltenskodex (Code of Conduct focal point, CoCFP) - Jedes ZOA-Land muss außer einem für dieses Land ernannten Integritätskoordinator auch je eine Mitarbeiterin und einen Mitarbeiter als Ansprechpartner für Fragen zum Verhaltenskodex ernennen. In Zusammenarbeit mit dem Integritätskoordinator in den Niederlanden fungieren die CoCFP als Berater innerhalb des Landesprogramms zum Verhaltenskodex sowie für Meldungen von Missständen und Beschwerden.

- Beschwerde: eine Äußerung von Protest durch eine Person, die sich durch ZOA negativ beeinflusst fühlt oder der Ansicht ist, dass ZOA eine gemachte Zusage nicht eingehalten hat.

- Beschwerdeführer: eine Person, die eine Beschwerde geäußert hat.

- CIC: Landeskoordinator für Integrität - Jedes ZOA-Land muss außer den Ansprechpartnern für Fragen zum Verhaltenskodex einen seiner Mitarbeiter zum Landeskoordinator für Integrität (CIC) ernennen. Der Landeskoordinator für Integrität ist dafür verantwortlich, das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und gemeldeten Missständen auf Landesebene zu koordinieren.

- HQIC: In der Hauptverwaltung von ZOA tätiger Integritätskoordinator.

- Stakeholder: alle Personen oder Organisationen, die nach Ansicht von ZOA einen Einfluss auf die Entscheidungen und Handlungen von ZOA ausüben oder davon beeinflusst werden. Stakeholder können außer den Begünstigten und Partnern auch lokale oder nationale nichtstaatliche Organisationen (NGO), lokale Unternehmen, lokale Mitgliedsorganisationen usw. sein.

- Partner: Organisationen, mit denen ZOA eine formelle Vereinbarung über Kooperation geschlossen hat, um ein spezifisches Ziel zu erreichen, wobei die Rollen und Verantwortungen jedes Partners in einer schriftlichen Vereinbarung festgelegt wurden.

- PSEAH: Prävention von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und Belästigung (siehe den ZOA-Verhaltenskodex)

ANHANG 2 – Beschwerdeformular von ZOA

1. Angaben des Beschwerdeführers

Name der Person, die eine Beschwerde meldet:	
Gemeinschaft / Organisation: (sofern zutreffend)	
Alter:	
Geschlecht:	
Kontaktangaben: (Tel.nr., E-Mail, Ort, usw.)	
Name der Person, die eine Beschwerde meldet:	
Gemeinschaft / Organisation: (sofern zutreffend)	
Alter:	

2. Auf welches Programm oder Projekt (Projektcode) von ZOA bezieht sich die Beschwerde?

3. Beschreibung der Beschwerde (wer / was / wo / warum / wann)

4. Angaben der Person, bei der die Beschwerde gemeldet wurde

Name:	
Funktion und Standort:	
Datum:	

ANHANG 3 – Beteiligte Funktionen

Funktion	Funktion Position in der Organisation	Merkmale der Funktion und Kontakt
Landeskoordinator für Integrität (CIC)	Land	▪ Koordiniert den Prozess der Bearbeitung von Beschwerden und Missständen auf Landesebene, in Übereinstimmung mit den Verfahren des Integritätsprogramms. ▪ Registriert in seinem Land gemeldete Beschwerden und Missstände und registriert den Status der Bearbeitung von Beschwerden und Missstands Meldungen in der Beschwerdedatenbank. Kontaktangaben: report.germany@zoa.ngo
Ansprechpartner für Fragen zum Verhaltenskodex pro Land (CoCFP)	Land	▪ Fungieren als Berater zum Verhaltenskodex, zur Meldung von Missständen und zur Meldung von Beschwerden ▪ Unterstützen und assistieren bei der Bearbeitung von Fällen von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und Belästigung Jedes Land ernennt, wenn möglich, einen männlichen und einen weiblichen Ansprechpartner. Kontaktangaben Ansprechpartner: report.germany@zoa.ngo
Integritätskoordinator in der ZOA-Hauptverwaltung (ZOA HQIC)	Hauptverwaltung	▪ Koordiniert den Prozess der Bearbeitung von Beschwerden und Missständen auf der Ebene der Hauptverwaltung, in Übereinstimmung mit den Verfahren des Integritätsprogramms. ▪ Registriert gemeldete Beschwerden und Missstände auf der Ebene der Hauptverwaltung aus und aktualisiert den Status der Bearbeitung von Beschwerden und Missstands Meldungen in der Beschwerdedatenbank. Kontaktangaben Ansprechpartner: report.germany@zoa.ngo
Ansprechpartner für Fragen zum Verhaltenskodex in der ZOA-Hauptverwaltung (HQCFP)	Hauptverwaltung	▪ Fungieren als Berater zum Verhaltenskodex, zur Meldung von Missständen und zur Meldung von Beschwerden ▪ Unterstützen und assistieren bei der Bearbeitung von Fällen von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und Belästigung Je ein männlicher und ein weiblicher Mitarbeiter werden als Ansprechpartner ernannt. Kontaktangaben Ansprechpartner: report.germany@zoa.ngo