

Beschwerdemanagement der Neuen Hessischen Beamtensterbekasse Darmstadt

Präambel

In der Erkenntnis, dass bei der Neuen Hessischen Beamtensterbekasse Darmstadt in den vergangenen Jahren Beschwerden äußerst selten erhoben wurden und keine gerichtlichen Auseinandersetzungen anfielen, in dem Bestreben, den europäischen und bundesrechtlichen Vorgaben zu genügen und sie umzusetzen, mit dem Ziel, die Kundenorientierung der Neuen Hessischen Beamtensterbekasse Darmstadt zu optimieren und künftige Beschwerden effizient abzuarbeiten, beschließt der Vorstand der Neuen Hessischen Beamtensterbekasse Darmstadt die folgenden

Leitlinien zur Bearbeitung von Beschwerden

(Soweit darin Personen nur in der männlichen Form bezeichnet werden, dient dies der sprachlichen Vereinfachung; eine Diskriminierung ist nicht beabsichtigt.)

§ 1

Definition der Beschwerde

- (1) Als Beschwerde wird jede Äußerung angesehen, mit der eine Unzufriedenheit zum Ausdruck gebracht wird.
- (2) Bloße Anregungen, Empfehlungen und Verbesserungsvorschläge werden nicht als Beschwerden behandelt. Sofern diese schriftlich eingereicht werden, sind sie vom Geschäftsführer bei der nächsten Vorstandssitzung vorzulegen; in dringenden Fällen ist der Vorstandsvorsitzende unverzüglich zu unterrichten.

§ 2

Beschwerdeführer

Beschwerdeführer kann ein Mitglied der Neuen Hessischen Beamtensterbekasse Darmstadt, ein Bezugsberechtigter oder ein Dritter sein, der geschäftliche Beziehungen zur Neuen Hessischen Beamtensterbekasse Darmstadt hat oder begründen möchte oder Ansprüche geltend macht. Der Beschwerdeführer kann sich vertreten lassen; auf Wunsch ist eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.

§ 3

Form der Beschwerde

Die Beschwerde ist schriftlich einzureichen; eine E-Mail genügt, wenn der Beschwerdeführer hinreichend identifiziert werden kann. In Ausnahmefällen kann die Beschwerde beim Geschäftsführer auch telefonisch zu Protokoll gegeben werden; die Richtigkeit des Protokolls ist alsbald vom Beschwerdeführer in geeigneter Weise zu bestätigen.

§ 4

Inhalt der Beschwerde

(1) Die Beschwerde kann sich richten

- a) gegen das Verhalten jeder Person, die ein Amt für die NHBStK ausübt,
- b) gegen das angewandte Verfahren und dessen Dauer,
- c) gegen die Berechnung von Beiträgen und Leistungen und
- d) gegen Vorschriften der Satzung oder deren Auslegung.

(2) Die Beschwerde ist beim Geschäftsführer einzureichen. Richtet sich die Beschwerde gegen den Geschäftsführer selbst, kann sie auch unmittelbar beim Vorstandsvorsitzenden eingereicht werden.

§ 5

Bearbeitung der Beschwerde

(1) Beschwerden sind ohne Verzug zu bearbeiten. Dem Beschwerdeführer gegenüber ist der Eingang schriftlich zu bestätigen. Dabei soll auch mitgeteilt werden, mit welcher Bearbeitungszeit gerechnet werden muss. Nach Möglichkeit soll eine Beschwerde binnen vier Wochen erledigt werden. Auf Nachfrage sind dem Beschwerdeführer die Leitlinien zur Bearbeitung von Beschwerden zu übermitteln.

(2) Beschwerden nach § 4 Abs. 1 Buchst. b), c) und d) werden, wenn ihnen abgeholfen werden kann, vom Geschäftsführer nach eigenem Ermessen abschließend bearbeitet. Kann ihnen nicht abgeholfen werden, erhält der Beschwerdeführer eine schriftliche Stellungnahme; der Vorstandsvorsitzende erhält davon eine Durchschrift. In schwierigen Angelegenheiten soll der Vorstandsvorsitzende die Stellungnahme selbst unterzeichnen.

(3) Beschwerden nach § 4 Abs. 1 Buchst. a) gegen den Vorstandsvorsitzenden werden vom Geschäftsführer bearbeitet; Beschwerden gegen andere Personen werden vom Vorstandsvorsitzenden bearbeitet. Ein abschließender Bescheid ist vom Bearbeiter und einem zweiten Vorstandsmitglied zu unterzeichnen.

§ 6

Datenschutz

Werden im Zusammenhang mit einer Beschwerde Daten bekannt, deren Kenntnis nicht für Dritte bestimmt ist, haben die Bearbeiter Stillschweigen zu bewahren. Bei grob fehlerhaftem Verhalten eines Amtsträgers ist der Vorstand zu unterrichten.

§ 7

Alle Beschwerden sind in einem Beschwerderegister zu erfassen. Der Geschäftsführer berichtet über Beschwerden nach § 4 Abs. 1 Buchst. b), c) und d) einmal jährlich in der Vorstandssitzung. Über Beschwerden nach § 4 Abs. 1 Buchst. a) berichtet der Vorstandsvorsitzende, es sei denn, die Beschwerde richtet sich gegen ihn selbst; in diesem Fall berichtet der Geschäftsführer. Der Vorstand analysiert die Beschwerden und berät über sie; gegebenenfalls trifft er alle geeigneten Maßnahmen zur Vermeidung künftiger Beschwerden. Bei dringendem Handlungsbedarf kann der Vorstand auch zu einer außerordentlichen Sitzung zusammentreten oder vorläufig telefonisch eine Maßnahme beschließen.

§ 8

Vorlage an die Aufsichtsbehörde

Der Geschäftsführer legt das Beschwerderegister eines Kalenderjahres bis zum 1. März des Folgejahres der Aufsichtsbehörde vor.

§ 9

Kosten

Das Beschwerdeverfahren ist für den Beschwerdeführer kostenfrei.

§ 10

Inkrafttreten

Die Leitlinien treten rückwirkend zum **1. Januar 2014** in Kraft.

Darmstadt, 18. Oktober 2014

gez.
Dr. Martin Stoll
1. Vorsitzender

gez.
Jürgen Porth
Geschäftsführer