

## **OMBUDSORDNUNG der OeAD-GmbH**

### I.) Grundsätzliches

Die Ombudsstelle der OeAD-GmbH ist eine Stabsstelle und als solche für die systematische und systemische Behandlung aller berechtigten Kundenbeschwerden („Anliegen“) zuständig. Um dieser Aufgabe zu entsprechen, kümmert sie sich schwerpunktmäßig um:

- a) Strukturverbesserungen zwischen der OeAD-GmbH und ihren Anspruchsgruppen
- b) die Optimierung der Serviceorientierung und –leistung der OeAD-GmbH
- c) die Erhöhung der allgemeinen und (fall-)spezifischen Anspruchsgruppenzufriedenheit
- d) die Fortschreibung des internen Beschwerde-, Fehler- und Verbesserungsmanagements
- e) die Unterstützung der OeAD-GmbH bei der Prüfung und Sicherstellung der Rechts- und Vertragskonformität ihres Handelns sowie
- f) die Vermeidung von Eskalation bzw. um eine möglichst wirksame Deeskalation in (bereits fortgeschrittenen) Streitfällen.

Die Ziele der Ombudsstelle sind a) die Festigung von positiven Kundenbeziehungen und b) die Qualitätssicherung in alltäglichen Arbeitsabläufen durch die systematische Behandlung und Auswertung kritischer Äußerungen von externer Seite. Zur Erreichung ihrer Ziele weiß sich die Ombudsstelle den Anforderungen und Prozessen des direkten und des indirekten Beschwerde-, Verbesserungs- und Präventionsmanagements verpflichtet.

Die Ombudsstelle kooperiert mit dem Qualitäts-, Feedback- und Compliance-Management der OeAD-GmbH; ihre Wirkung erstreckt sich deshalb auch auf die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, welche die OeAD-GmbH in direktem Zusammenhang mit Kundenbeschwerden anbetrifft – insofern diese nicht dem Compliance-Management oder anderen, ggf. auch externen Stellen zuzuweisen sind.

### II.) Zuständigkeit und Arbeitsweise

- a) Die Ombudsstelle der OeAD-GmbH steht allen Nichtangehörigen der OeAD-GmbH zur Verfügung, die eine Leistung der OeAD-GmbH in Anspruch nahmen oder nehmen wollten, und die aber zur Überzeugung gelangt sind, ihnen oder ihrem Anliegen sei seitens der OeAD-GmbH Unrecht widerfahren (selbstverständlich sind auch Verbesserungsvorschläge sowie der sachliche Ausdruck von Unzufriedenheit willkommen). Die Eingaben haben schriftlich zu erfolgen und neben dem Namen und den Kontaktdaten der beschwerdeführenden Person eine insbesondere für sachverständige Dritte nachvollziehbare Sachverhaltsdarstellung zu enthalten. Die Sachverhaltsdarstellung und Problemschilderung ist vorzugsweise vollständig, schnell und strukturiert erfassbar.

b) Die Ombudsstelle der OeAD-GmbH steht auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der OeAD-GmbH zur Verfügung, wenn diese in Streitfälle mit Externen verwickelt sind, die sich als so lösungsfern (z.B. hartnäckig, emotionsgeladen, eskalationswillig, an die Öffentlichkeit strebend) erweisen, dass eine Vermittlung durch die Ombudsstelle zweckmäßig erscheint. Selbstverständlich steht die Ombudsstelle allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch für vertrauliche Abwägungs- und/oder Beratungsgespräche zur Verfügung.

Ausnahmslos ist jede schwerwiegende Beschwerde<sup>\*</sup>, die von außen kommt oder nach Außen geht, und unabhängig davon, an wen sie zuerst gerichtet wurde, der Ombudsstelle geeignet zur Kenntnis zu bringen (ohne dass diese deshalb schon automatisch aktiv werden müsste).

Die Ombudsstelle der OeAD-GmbH erfasst und prüft die an sie herangetragenen Anliegen und Beschwerden und hilft bzw. vermittelt in Einzelfällen mit den betroffenen Stellen in der OeAD-GmbH respektive mit deren sachbeteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

In den als berechtigt eingestuften Anliegen nimmt die Ombudsstelle der OeAD-GmbH Kontakt mit den bei der OeAD-GmbH Verantwortlichen auf und bemüht sich um Lösungsvorschläge. Zu diesem Zweck macht die Ombudsstelle die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die/den nächsthöheren Vorgesetzte/n auf das Anliegen aufmerksam und versucht, eine Übereinstimmung in der Beurteilung des Sachverhalts zu erzielen sowie ggf. Maßnahmen zur Lösung, Verbesserung oder überhaupt Vermeidung der vorgebrachten Kritik vorzuschlagen.

Es kann vorkommen, dass die Ombudsstelle die beschwerdeführende Person im Zuge des Bearbeitungsprozesses mehrmals rückkontaktiert, bevor sie Lösungsvorschläge anbietet.

Kann das als berechtigt eingestufte Anliegen nicht direkt innerhalb der OeAD-GmbH geregelt werden oder sind vom aufgezeigten Sachverhalt weitere, insbesondere externe Institutionen betroffen, steht die Ombudsstelle nach Maßgabe für Weiterleitungen und Vermittlerdienste zur Verfügung.

Durch die systematische Beschwerdeinformationsnutzung ist sichergestellt, dass Kritik auch tatsächlich für Verbesserungsmaßnahmen nutzbar wird, was zugleich die Arbeitsbeziehung zwischen der Ombudsstelle und dem Qualitätsmanagement der OeAD-GmbH kennzeichnet.

---

\* Grundsätzlich wird als Beschwerde jede negative oder kritische Äußerung von externer Seite eingestuft, die sich entweder auf die OeAD-GmbH oder eine ihrer Leistungen bezieht. Als ‚schwerwiegendere Beschwerden‘ und damit aber jedenfalls als Ombudsfälle gelten, sofern sie nicht zum Compliance-Management gehören:

- a) Die Nicht-Akzeptanz von Entscheidungen, wobei der Fall im eigenen Bereich nicht (mehr) lösbar ist.
- b) Hartnäckige bzw. wiederholte Beschwerden, bei denen es trotz sachlicher Erklärung zu keiner Lösung kommt.
- c) Jede Beschwerde, die auch an eine oder mehrere externe Stelle/n ergeht (außerhalb der OeAD-GmbH).
- d) Jede anhaltend emotional vorgetragene Unzufriedenheit, die deswegen einer Deeskalation bedarf.

### III.) Kosten und Datenschutz

Die Beanspruchung der Ombudsstelle der OeAD-GmbH ist kostenlos. Die ihr durch ihre Ombudstätigkeit bekannt gewordenen personenbezogenen Namen, Informationen und Tatsachen dürfen nur mit ausdrücklicher Zustimmung der betroffenen Personen an nicht betroffene OeAD-Stellen oder andere externe Einrichtungen und Personen weitergegeben oder veröffentlicht werden.

### IV.) Was die Ombudsstelle der OeAD-GmbH nicht leisten kann

Die Ombudsstelle der OeAD-GmbH kann in ihrer Funktion keine bestehenden Regelungen (Gesetze, Verordnungen, Erlässe, Richtlinien, Handlungsanweisungen) abändern, keine Bescheide und/oder Entscheidungen aufheben, nicht in laufende Verfahren eingreifen und nicht bei Gericht, vor Verwaltungsbehörden oder vor anderen Einrichtungen vertreten. Die Ombudsstelle der OeAD-GmbH hat keine Weisungsbefugnis. Ein schriftlicher oder ggf. auch persönlicher Kontakt hemmt den Lauf allfälliger Rechtsmittelfristen bei laufenden Verfahren nicht.

### V.) Innerbetriebliche Verankerung

Die Ombudsstelle ist das zentrale Beschwerdemanagement der OeAD-GmbH und damit zugleich Teil ihres Verbesserungs- und Präventionsmanagements.

Ihren Arbeitsauftrag erhält sie von der Geschäftsführung der OeAD-GmbH auf Grundlage der Ombudsordnung. Die Person/en und Tätigkeit/en der Ombudsstelle werden innerhalb der OeAD-GmbH geeignet bekannt gemacht.

Die Ombudsstelle der OeAD-GmbH ist niedrigschwellig kontaktierbar, handelt unabhängig und weisungsfrei, ist als Stabsstelle direkt der Geschäftsführung der OeAD-GmbH unterstellt und budgetär gedeckt.

Innerbetrieblich befasst sich die Ombudsstelle der OeAD-GmbH auch mit der Analyse und Auswertung von Problemfällen und Kritik, mit Lösungen für Einzelfälle, mit Lösungs- und Verbesserungsvorschlägen bei Systemfällen (z.B. bei wiederkehrenden Problemfällen oder andauernder Kritik) sowie mit der weiterverwertbaren Dokumentation ihrer Erkenntnisse (vgl. direktes und indirektes Beschwerde-, Reklamations- und ggf. Feedbackmanagement, 5W-Methode, 4D- bzw. 8D-Report, Grundlagen der Fehler-Ursachen- sowie der Ursache-Wirkungs-Forschung, letztlich -Analyse).

Ihre Kernaufgabe ist die lösungsorientierte Vermittlung bzw. oder Moderation zwischen von außerhalb an die OeAD-GmbH gerichteten Kritik und ihrem inneren System. Im Vordergrund steht deshalb die Optimierung ihrer Anspruchsgruppenbeziehungen und Kundenperspektive sowie ihres systemischen Leistungs-, Kompetenz- und Servicekatalogs.

Die Ombudsstelle der OeAD-GmbH unterstützt Maßnahmen zur Verbesserung wie Behebung von Unzulänglichkeiten und kann auch von sich aus auf Systemmängel aufmerksam machen. Auch zu diesem Zweck kooperiert sie mit dem Qualitätsmanagement.

Die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der OeAD-GmbH sind verpflichtet, der Ombudsstelle alle sacherforderlichen Auskünfte zu erteilen, alle mit dem Sachverhalt und dessen unparteiischer Einschätzung in Verbindung stehende Unterlagen vorzulegen sowie die Ombudsstelle bei ihrer Tätigkeit nach Kräften zu unterstützen.

Die Ombudsstelle der OeAD-GmbH ist verpflichtet, der Geschäftsführung der OeAD-GmbH einen Jahresbericht über ihre Tätigkeit vorzulegen, wobei persönliche Angaben involvierter Personen zuvor ausnahmslos zu anonymisieren sind. Diesen Bericht ergänzend ist auch ein gesonderter Bericht für den Aufsichtsrat der OeAD-GmbH zu verfassen.

---