

# Beschwerderichtlinie

## Einleitung

Diese Richtlinie beschreibt, wie FairTrained Assistenzhunde mit Beschwerden umgeht, um sicherzustellen, dass alle Anliegen gemäß unseren Grundsätzen bearbeitet werden. Sie gilt sowohl für interne als auch für externe Parteien, einschließlich Trainer:innen, Klient:innen, Bewerber:innen, Freiwillige, Spender:innen und Mitglieder der Öffentlichkeit. Sie alle sollen die Möglichkeit haben, Beschwerden einzureichen und Entscheidungen des Managements im Rahmen eines geregelten Verfahrens anzufechten.

FairTrained Assistenzhunde verpflichtet sich, alle berechtigten Beschwerden und Streitfälle zeitnah und lösungsorientiert zu bearbeiten.

Wir sind überzeugt, dass sich die meisten Anliegen am besten direkt zwischen den Beteiligten klären lassen. Dieses Verfahren beschreibt die einzelnen Schritte, die bei Bedarf durchlaufen werden können – allerdings können Konflikte auf jeder Stufe beigelegt werden.

Ein Verfahren gilt als abgeschlossen, wenn die beschwerdeführende Person mit der Entscheidung einverstanden ist oder keinen weiteren Einspruch erhebt. Spätestens nach dem letzten Verfahrensschritt ist die Entscheidung für alle Beteiligten bindend.

---

## Grundsatz

- **Fairness:** Jede Beschwerde wird objektiv und unvoreingenommen behandelt.
  - **Vertraulichkeit:** Alle Informationen werden streng vertraulich behandelt. Personen, die mit der Bearbeitung oder Untersuchung eines Falls befasst sind, dürfen den Inhalt nur mit jenen teilen, die unmittelbar an der Klärung beteiligt sind oder notwendige Hintergrundinformationen liefern können.
  - **Transparenz:** Der Beschwerdeprozess ist für alle Beteiligten nachvollziehbar.
  - **Zugänglichkeit:** Jede Person hat das Recht, eine Beschwerde einzureichen.
  - **Priorisierung:** Beschwerden werden mit höchster Priorität bearbeitet und so schnell wie möglich, wenn nötig schriftlich längstens innerhalb von 14 Tagen, beantwortet.
  - **Konstruktivität:** Beschwerden dienen als Gelegenheit zur Verbesserung der Qualität unserer Arbeit und animieren uns, sämtliche Prozesse, die Hundeausbildung und unseren Klientensupport kritisch zu hinterfragen und konstruktive Lösungen zu finden. Damit verfolgen wir das Ziel, ähnliche Beschwerden in Zukunft zu vermeiden.
- 

## Wie Beschwerden eingereicht werden können

Beschwerden können schriftlich, per E-Mail oder mündlich eingereicht werden. Sie sollten möglichst genaue Informationen enthalten (Datum, beteiligte Personen, Beschreibung des Vorfalls).

---

## **Vorgehensweise bei Beschwerden**

### **Schritt 1 – Direkte Klärung**

Beschwerden sollten zunächst zeitnah mit der unmittelbar verantwortlichen Person besprochen werden. Betrifft die Beschwerde diese Person selbst, kann der oder die Beschwerdeführende direkt zu Schritt 2 übergehen.

Die verantwortliche Person prüft die Angelegenheit, versucht eine Lösung zu finden und teilt ihre Entscheidung innerhalb eines angemessenen Zeitraums mit. Zudem erstellt sie eine schriftliche, datierte Zusammenfassung des Vorgangs und der vorgeschlagenen Lösung und sendet dieses Protokoll an das Backoffice von FairTrained Assistenzhunde zur Ablage in den Akten.

Kann keine Einigung erzielt werden oder ist die beschwerdeführende Person unzufrieden, kann sie sich an die nächsthöhere Leitungsebene wenden.

---

### **Schritt 2 – Eskalation an die Leitungsebene**

Die Beschwerde wird an die nächsthöhere Führungsebene weitergeleitet, also zur Geschäftsführung, falls auf den vorherigen Ebenen keine zufriedenstellende Lösung erreicht wurde.

Bleibt das Ergebnis auch nach Prüfung durch die Geschäftsführung unbefriedigend, kann die beschwerdeführende Person eine schriftliche Überprüfung durch den oder die Vorsitzende:n des Vorstands beantragen.

---

### **Schritt 3 – Eskalation an den Vorstand**

Die Beschwerde wird den Obmann oder die Obfrau weitergeleitet. Diese/r prüft den Fall und trifft eine endgültige Entscheidung.

---

## Complaints Policy

### Introduction

This policy outlines how FairTrained Assistance Dogs handles complaints to ensure that all concerns are addressed in accordance with our principles. It applies to both internal and external parties, including trainers, clients, applicants, volunteers, donors, and members of the public. All of them should have the opportunity to file complaints and appeal management decisions through a structured process.

FairTrained Assistance Dogs is committed to handling all legitimate complaints and disputes promptly and constructively.

We believe that most concerns can best be resolved directly between the parties involved. This procedure describes the individual steps that may be followed if needed – however, conflicts may be settled at any stage.

A process is considered complete when the complainant agrees with the decision or does not pursue any further appeal. After the final step, the decision is binding for all parties involved.

---

### Principles

- **Fairness:** Every complaint is treated objectively and without bias.
- **Confidentiality:** All information is handled with strict confidentiality. Persons involved in handling or investigating a case may only share information with those directly engaged in resolving the issue or who can provide essential background information.
- **Transparency:** The complaint process is transparent and understandable for all parties involved.
- **Accessibility:** Every person has the right to submit a complaint.
- **Prioritization:** Complaints are treated with the highest priority and, if necessary, responded to in writing within a maximum of 14 days.
- **Constructiveness:** Complaints are viewed as an opportunity to improve the quality of our work and encourage us to critically examine all processes, dog training, and client support to find constructive solutions. Our goal is to prevent similar complaints in the future.

---

### How to Submit a Complaint

Complaints may be submitted in writing, by email, or verbally. They should include as much detailed information as possible (date, persons involved, description of the incident).

---

## **Complaint Procedure**

### **Step 1 – Direct Resolution**

Complaints should first be discussed promptly with the person directly responsible. If the complaint concerns that person, the complainant may proceed directly to Step 2.

The responsible person reviews the matter, seeks a resolution, and communicates their decision within a reasonable time frame. They also prepare a written, dated summary of the case and the proposed solution and send this record to the FairTrained Assistance Dogs Backoffice for filing.

If no agreement can be reached or the complainant is dissatisfied, they may contact the next higher management level.

---

### **Step 2 – Escalation to Management Level**

The complaint is escalated to the next level of management, i.e., to the executive management, if no satisfactory solution has been reached at the previous stages.

If the result remains unsatisfactory after review by executive management, the complainant may request a written review by the Chair of the Board.

The Chair will review the case and make a final decision.

---

### **Step 3 – Escalation to the Chair of the Board**

The complaint is escalated to the Chair of the Board. The Chair will review the case and make a final decision.

---