

## BESCHWERDERICHTLINIEN

### 1. Umgang mit Beschwerden

Veganuary möchte sich stetig verbessern – deswegen nehmen wir Feedback ernst und freuen uns über konstruktive Hinweise, die uns dabei helfen.

Vor diesem Hintergrund bemühen wir uns, jegliche Beschwerden ...

- umgehend zur Kenntnis zu nehmen
- ernst zu nehmen und ihnen nachzugehen
- vertraulich und fair zu behandeln
- angemessen und zeitnah zu beantworten
- nachvollziehbar und sicher festzuhalten
- als Anlass zur Verbesserung zu nehmen

### 2. Eine Beschwerde vorbringen

Veganuary versteht unter einer Beschwerde jegliche Äußerung der Unzufriedenheit über unsere Standards und unser Handeln bzw. über das Fehlen von Standards oder Handlungen.

Wenn du eine Beschwerde vorbringen möchtest, wende dich bitte zunächst an deine gewohnte Ansprechpartnerin oder deinen gewohnten Ansprechpartner bei Veganuary. Falls dies zu keinem zufriedenstellenden Ergebnis führt und du die Beschwerde auf höherer Ebene einreichen möchtest, wende dich bitte schriftlich an unseren Head of Operations and Finance über: [accounts@veganuary.com](mailto:accounts@veganuary.com) oder PO Box 771, York, YO1 0LJ. Bitte gib dabei im Betreff deiner E-Mail oder deines Briefes an, dass du eine formelle Beschwerde einreichst.

Wenn es sich um eine Beschwerde handelt, die speziell das Fundraising betrifft, kontaktiere bitte direkt unsere Fundraising Managerin oder unseren Fundraising Manager über: [fundraising@veganuary.com](mailto:fundraising@veganuary.com) oder PO Box 771, York, YO1 0LJ (s. Abschnitt 4).

Beschwerden sollten innerhalb von drei Kalendermonaten nach dem betreffenden Vorfall eingereicht werden. Unter besonderen Umständen und nach unserem Ermessen können wir uns von Fall zu Fall dazu entscheiden, auch auf ältere Beschwerden zu reagieren.

Bitte gib deinen Namen sowie deine E-Mail- oder Postadresse an, damit wir schriftlich auf deine Beschwerde antworten können.

### **3. Beschwerdeverfahren**

Wir werden den Eingang deiner Beschwerde innerhalb von fünf Arbeitstagen bestätigen. Unser Head of Operations and Finance bzw. die Fundraising-Managerin oder der Fundraising-Manager prüft die Einzelheiten deiner Beschwerde in vollem Umfang und führt eine angemessene Untersuchung durch. Sollten sie zu einer Prüfung nicht in der Lage sein, wird diese an ein befugtes Mitglied der Geschäftsleitung delegiert.

Wir werden unsere förmliche Stellungnahme so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb eines Kalendermonats abgeben.

Wenn die durch deine Beschwerde aufgeworfenen Fragen komplex sind und wir mehr Zeit für eine gründliche Untersuchung benötigen, werden wir dich über den Stand der Dinge auf dem Laufenden halten (sofern möglich und angemessen) und dir mitteilen, wann du mit unserer förmlichen Stellungnahme rechnen kannst.

Sollten wir nicht in der Lage sein, uns zu den in deiner Beschwerde aufgeworfenen Fragen zu äußern (z. B. wenn sich der Vorfall unserer Kontrolle entzieht), werden wir dir dies schriftlich bestätigen.

In seltenen Fällen können wir beschließen, nicht auf eine Beschwerde zu antworten, z. B. wenn wir bereits auf die Beschwerde geantwortet haben und die Sachlage seitdem unverändert geblieben ist.

Gemäß unseren Richtlinien werden wir keine Beschwerden beantworten, die verletzend oder beleidigend, unzusammenhängend oder anonym sind.

#### **4. Das Fundraising betreffende Beschwerden**

Veganuary ist bestrebt, hohe Standards für diejenigen zu halten, die unsere Arbeit über unser Fundraising unterstützen. Wir bemühen uns kontinuierlich um optimale Vorgehensweisen und sind bei [Fundraising Regulator](#), einer unabhängigen Regulierungsbehörde für gemeinnützige Spendenerhebung, registriert. Unsere Methoden stimmen mit dem [Fundraising Promise](#) und dem [Code of Fundraising Practice](#) überein.

Bitte folge dem oben beschriebenen Ablauf, wenn du eine das Fundraising betreffende Beschwerde vorbringen möchtest.

Bitte beachte, dass Beschwerden zum Fundraising zunächst von der gemeinnützigen Organisation geprüft werden müssen, bevor sie an Fundraising Regulator gegeben werden können.

Wenn du mit unserer Antwort und Stellungnahme zu deiner Beschwerde nicht zufrieden bist, hast du das Recht, die Angelegenheit direkt bei Fundraising Regulator vorzubringen: <https://www.fundraisingregulator.org.uk/complaints>

Der Fundraising Regulator ist die Aufsichtsbehörde für Fundraising im Vereinigten Königreich und kann über Beschwerden im Zusammenhang mit Fundraising-Aktivitäten entscheiden, wenn die Beschwerdeführerin oder der Beschwerdeführer und die gemeinnützige Organisation keine Einigung erzielen können.

#### **5. Datenschutz und Privatsphäre**

Informationen zum Umgang mit deinen Daten und wie wir sie verwalten findest du in unserem Datenschutzhinweis: <https://veganuary.com/de/privacy-policy/>