



Beschwerdemanagement

Ziel

Das Beschwerdemanagement dient dazu, Beschwerden, Konflikte und Regelverstöße strukturiert, fair und nachvollziehbar zu bearbeiten.

Durch ein externes Ticketsystem (Nexus) werden alle Anliegen dokumentiert, an das zuständige Team weitergeleitet und dort bearbeitet.

Einreichung einer Beschwerde

Beschwerden werden ausschließlich über das Ticketsystem im Nexus eingereicht. Dadurch wird sichergestellt, dass alle Informationen vollständig erfasst und datenschutzkonform bearbeitet werden.

Ein Ticket sollte folgende Angaben enthalten

- Betroffene Person(en)
- Beschreibung des Vorfalls
- Datum und Uhrzeit (soweit bekannt)
- eventuell Beweismaterial des Vorfalls (Screenshot über Hetze oder andere Dinge die gegen die Regeln des Phoenix RTS Servers verstoßen)
- Name möglicher Zeugen (falls vorhanden)



Ablauf der Bearbeitung

1. Eingang

Nach Erstellung des Tickets wird der Eingang automatisch bestätigt.

2. Sichtung

Ein zuständiges Teammitglied prüft die Beschwerde auf Vollständigkeit und fordert bei Bedarf weitere Informationen an.

3. Prüfung

Die vorgelegten Informationen werden objektiv bewertet. Falls erforderlich, werden weitere Beteiligte angehört oder zusätzliche Nachweise angefordert.

4. Entscheidung

Nach Abschluss der Prüfung entscheidet das zuständige Team entsprechend der Serverregeln und internen Richtlinien

Mögliche Maßnahmen sind:

- Keine weiteren Maßnahmen (weil beispielsweise geschlichtet wurde)
- Verwarnung (Wird bei der betreffenden Person in einer Kartei hinterlegt)
- Vermittlung zwischen den Beteiligten und zusammen eine Lösung finden
- Sanktionen für die Elo Liga (beispielsweise Turnierausschluss oder ELO Punkte Abzug)
- Ausschluss vom Server und damit auch vom Ligabetrieb



Bearbeitungsgrundsätze

Das Team verpflichtet sich zu:

- Neutralität und Unparteilichkeit
- Vertraulicher Behandlung aller Informationen
- Respektvollem Umgang mit allen Beteiligten
- Nachvollziehbarer Dokumentation der Entscheidungen im Nexus Ticket System

Vertraulichkeit

Alle Beschwerden/Anliegen werden vertraulich behandelt. Zugriff auf die Tickets haben ausschließlich die betreffenden Personen und berechtigte Teammitglieder des zuständigen Bereichs und eventuell andere Teammitglieder, die zusätzlich hinzugeholt werden können, um das entsprechende Problem zu lösen. Personenbezogene Daten werden nur im Rahmen der Bearbeitung verwendet und nicht an Dritte weitergegeben.

Einspruch

Sollte eine beteiligte Person mit einer Entscheidung nicht einverstanden sein, kann innerhalb von 48 Stunden ein Einspruch über das Nexus Ticket System eingereicht werden. Der Fall wird anschließend von einer anderen oder der erweiterten Teamleitung (Admins) erneut geprüft und bewertet.