

Beschwerdemanagement der Region Bayern

Ausgangslage

Auf der deutschen Vertreterversammlung vom 4.03.2016-6.03.2016 in Allerheiligen wurde einmütig der Beschluss gefasst, die Regionen zu beauftragen, bis November 2016 ein Beschwerdemanagement zu erarbeiten und zur Abstimmung auf der deutschen Vertreterversammlung vorzulegen.

Der Grundgedanke der Subsidiarität gab den Anlass, bei einem Beschwerdeverfahren an der „Basis“, vor Ort, den Ausgangspunkt zu nehmen. Um die regionalen und überregionalen Konzepte zum Umgang mit Beschwerden aufeinander abstimmen zu können, soll jede Region sich ihr Verfahren so erarbeiten, dass dieses und das Beschwerdemanagement der Gesamtvereinigung ineinander greifen können. Das Beschwerdemanagement der Gesamtvereinigung soll erst dann Anwendung finden, wenn die regionalen Verfahren durchlaufen sind, ohne zu einer Einigung oder Klärung gekommen zu sein.

Präambel

Für die Kindertagesstätten in Bayern ist die Einrichtung eines Beschwerdeverfahrens als qualitätssichernde Maßnahme förderrelevant. Dieses muss in der Konzeption beschrieben sein.

Die Sozialgestalt einer Waldorfkrippe/eines Waldorfkindergartens fördert und erfordert neben den pädagogischen Herausforderungen besondere Kompetenzen auf sozialer, kommunikativer wie struktureller Ebene. Treten Konflikte und Differenzen innerhalb einer Einrichtung auf, und können diese nicht intern gelöst werden, kann das unten beschriebene Verfahren einberufen werden.

Beteiligte

Das Beschwerdeverfahren richtet sich an folgende Personen:

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Mitgliedseinrichtungen der Vereinigung der Waldorfkindergärten
- Trägervertreter und Eltern von Mitgliedseinrichtungen der Vereinigung der Waldorfkindergärten
- Mitglieder von Gremien und Organen von Mitgliedseinrichtungen der Vereinigung der Waldorfkindergärten, sowie in der Fachberatung tätige Personen

Vorgehensweise

Gelingt es nicht, Beschwerden oder Konflikte intern in einer Einrichtung zu bearbeiten und eine Lösung zu finden, kann dieses Verfahren angewandt werden.

Die ersten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner bei einer Beschwerde oder einem Konflikt stellen in der Regel die in der Fachberatung tätigen Personen dar. Dies ist entweder die für die betroffene Einrichtung zuständige Fachberatung, oder (z.B. bei

Betroffenheit) eine Kollegin/ein Kollege. Der Kontakt kann über das Regionalbüro hergestellt werden.

Zeigt sich ein Konfliktpartner mit diesem Weg nicht einverstanden, wendet sie/er sich direkt an das Regionalbüro.

Kann der Konflikt auf diesem Weg nicht gelöst werden, wird die Beschwerdestelle der Region Bayern tätig. Der Geschäftsausschuss ist in diesem Fall beauftragt, sich mit den Vorkommnissen zu befassen.

Sind Mitglieder des Geschäftsausschusses in dem Konflikt oder der Beschwerde beteiligt, oder kann auf dem beschriebenen Weg keine Klärung gefunden werden, greift das Beschwerdemanagement der Gesamtvereinigung.

Prinzipiell gilt das Prinzip der Vertraulichkeit.

Themen

Alle aus den Aufgaben der Beteiligten resultierenden Beschwerden und Konflikte können unter Berücksichtigung der Wahrung der Anonymität und der rechtlichen Vorschriften bearbeitet werden.

Ablauf des Verfahrens

Erreicht ein Anliegen die zuständige Fachberatung bzw. das Regionalbüro, wird in Einvernehmen mit den Konfliktpartnern ein geeigneter Weg zur Bearbeitung gesucht. Die in diesem Verfahren tätige Person dokumentiert dieses und berichtet darüber in der Fachberaterkonferenz.

Bei Bedarf kann in gegenseitigem Einvernehmen die bayerische Vertreterversammlung zu einer Stellungnahme hinzugezogen werden.

Gegebenenfalls können Experten hinzugezogen werden.

Zeigt sich ein Konfliktpartner nicht zur Kooperation bereit, kann von den Beteiligten der Vorstand oder die Beschwerdestelle der Gesamtvereinigung angerufen werden.

Beschlossen auf der Vertreterversammlung am 10. Juni 2016 in Nürnberg