

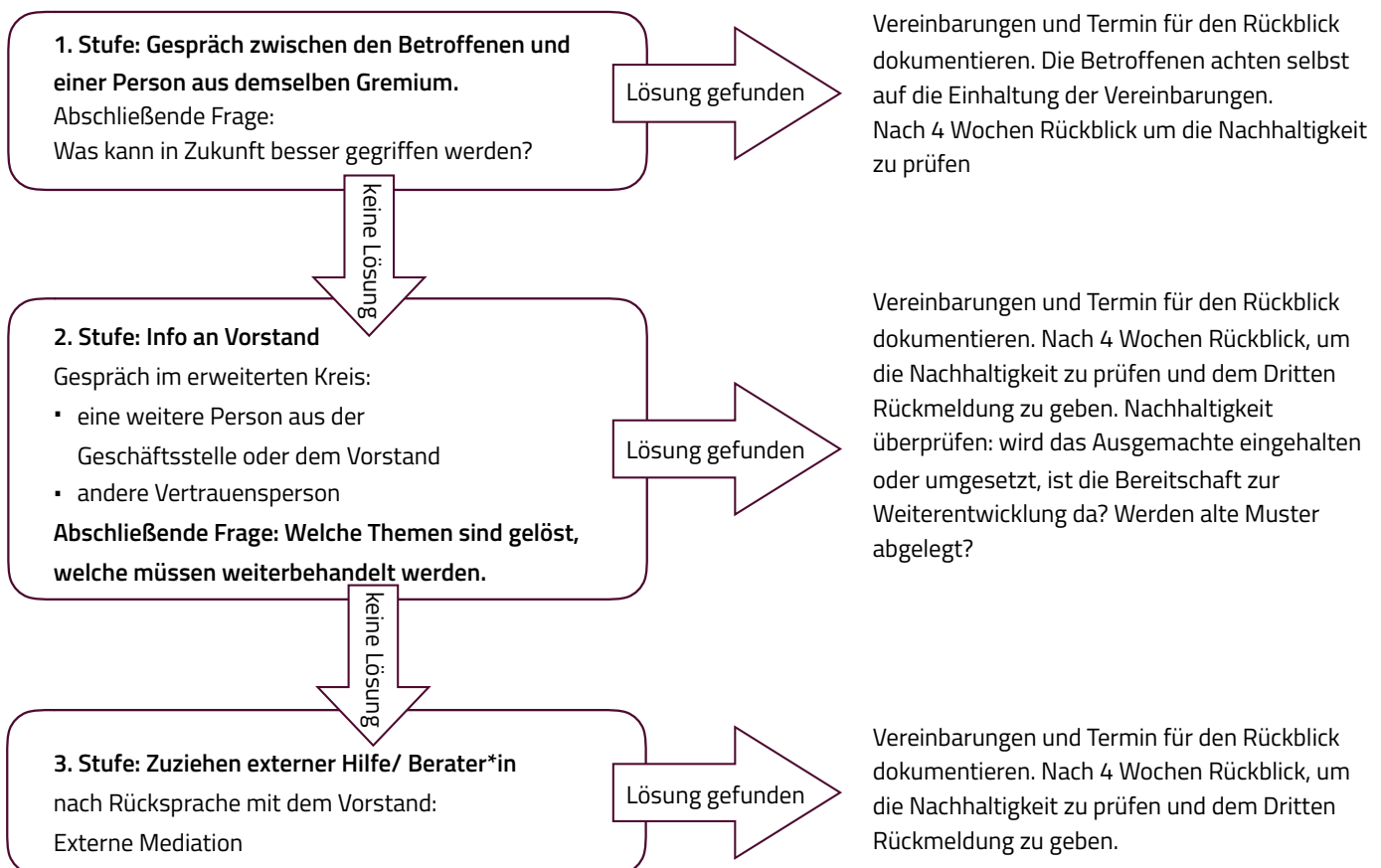


## BESCHWERDEMANAGEMENT

### Lösungsweg bei Schwierigkeiten von Einrichtungen mit der Vereinigung Baden-Württemberg bzw. mit deren Mitarbeiter\*innen

#### Vorgehensweise für Mitgliedseinrichtungen und Einzelpersonen: Eltern, Mitarbeiter\*innen und Vorstände

1. Die Geschäftsstelle der Vereinigung der Waldorf-Kindertageseinrichtungen Baden-Württemberg wird von der betroffenen Person, der betroffenen Einrichtung oder gegebenenfalls einer Person des Vertrauens verständigt und leitet die Anfrage oder Beschwerde an die betroffene Person und gegebenenfalls die Person des Vertrauens und den Vorstand weiter, je nachdem welches Gremium zuständig ist. In der Geschäftsstelle oder der Vorstandssitzung wird entsprechend delegiert. Der Vorstand kann dazu Stellung nehmen, Hinweise an die Delegation geben, oder diese um ein Vorstandsmitglied erweitern.
2. Ein\*e weitere\*r Fachberater\*in oder die Geschäftsführung kann von der delegierten Person dazu gebeten werden. Bei Bedarf wird die Anwaltskanzlei der Vereinigung der Waldorf-Kindertageseinrichtungen Baden-Württemberg durch deren Mitarbeiter\*innen für entsprechende Sachfragen hinzugezogen. Der Vorstand erhält ab jetzt Ergebnisprotokolle der Treffen oder Gespräche. Der Vorstand kann dazu Stellung nehmen, Hinweise an die bereits erweiterte Delegation geben, oder diese um ein Vorstandsmitglied erweitern.
3. Wird bei Vorgehensweise in Stufe 2 keine Einigung erzielt, übernimmt der Vorstand die Koordination der weiteren Schritte, z. B. die Beauftragung einer Mediation und die Klärung einer möglichen Kostenübernahme etc. Der Vorstand bearbeitet diesen Vorgang dann bis zum Abschluss



Wenn der Gegenstand des Konfliktes von juristischer Tragweite ist, übernimmt der Vorstand den Prozess unmittelbar. Für alle Gespräche in diesem Zusammenhang gilt es, die Verschwiegenheit nach Außen zu wahren. Die Person des Vertrauens kann auf Wunsch der betroffenen Person im ganzen Prozess dabei sein.