

## **Beschwerdemanagement der Region NRW innerhalb der Vereinigung der Waldorfkinderergärten(VdW)**

*Ergänzend zu den Ausführungen im Beschwerdemanagement der deutschen Vereinigung (s. Anlage)*

In der regionalen Gemeinschaft arbeiten Eltern und Personensorgeberechtigte, pädagogisch tätige MitarbeiterInnen und verantwortlich tätige Menschen in Gremien der Einrichtungen und der Region zusammen.

Das Beschwerdemanagement hat das Ziel, den oben genannten Personen Möglichkeiten der Beschwerdewege innerhalb der Region auf zu zeigen.

Erst wenn diese Möglichkeiten der Beschwerdewege ausgeschöpft sind, greift das Beschwerdemanagement der deutschen Vereinigung der Waldorfkinderergärten.

**Beschwerdeführer** können sein:

- Eltern oder Personensorgeberechtigte der Mitgliedeinrichtungen
- Mitarbeiter/innen der Mitgliedseinrichtungen
- Verantwortlich tätige Personen in den Mitgliedseinrichtungen
- Mitarbeiter der Region

### **Beschwerdewege**

- Beschwerden sollten möglichst im direkten Gespräch zwischen den betroffenen Menschen oder Parteien geklärt werden.
- Wenn dies nicht gelingt, können durch das Beschwerdemanagement der Einrichtung benannte Menschen als Schlichter oder Vermittler hinzu gezogen werden. Dies sind vorrangig die Einrichtungsleitung und/oder Personen aus dem Vorstand der Einrichtung oder dem Elternrat.
- Sollten intern keine Lösungen für die Beschwerde erzielt werden, kann sich der Beschwerdeführende an die für seine Region zuständige Fachberatung der Vereinigung wenden. Die Kontaktaufnahme kann direkt oder über den Geschäftsführer der Region NRW erfolgen.
- Beschwerden verantwortlich tätiger Menschen können ebenfalls über den zuständigen Fachberater oder die Geschäftsstelle entgegen genommen werden. Die regionalen Gremien Fachberaterkonferenz, Wirtschaftskreis, Rat der Region stehen begleitend, je nach Thematik der Beschwerde, zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung.
- Beschwerden der Mitarbeiter der Region NRW werden in den Fachkonferenzen oder durch den Beauftragten für Personalführung oder einen Personalkreis aus dem Rat der Region bearbeitet.
- Wird einvernehmlich ein externer Schlichter beauftragt, vereinbaren die beteiligten Parteien die Kostenregelung