

Beschwerdemanagement der Hamburgischen Vereinigung der Waldorfkinderergärten e.V. (Regionales Beschwerdeverfahren)

„Das ist ja der große Irrtum, dass man glaubt, man müsse die Dinge kritisieren,
während man sie charakterisieren muss. Das ist das, worauf es ankommt.

Rudolf Steiner (GA 178 16.11.1917.)

Präambel

In der Hamburgischen Vereinigung der Waldorfkinderergärten e.V. mit ihren Gremien, Organen und Mitgliedseinrichtungen, bilden Waldorfpädagogik und Soziale Dreigliederung die Grundlage ihrer Sozialgestalt. Auf dieser Basis wollen wir Beschwerden, Konflikte und Differenzen (arbeitsrechtliche und juristische Auseinandersetzungen sind ausgeschlossen) bearbeiten und zur einvernehmlichen Lösung beitragen. Grundsätzlich sind wir dankbar über jede konstruktiv geäußerte Kritik und bemühen uns daraus, für die zukünftige Entwicklung der Kindergärten einen positiven Gewinn zu ziehen. Nur durch Kritik und Reflektion, sowohl der Mitarbeiter/-innen untereinander, als auch von außen geäußert, bietet sich für alle Beteiligten die Chance, daran zu lernen. Aus konkreten Verbesserungsvorschlägen können neue Ideen und Initiativen entstehen, die auf alle Kindergärten in Hamburg förderlich wirken.

Der Beschwerdeleitfaden richtet sich an folgende Personen:

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Mitgliedseinrichtungen
- Trägervertreter*innen und Vorstände von Mitgliedseinrichtungen
- Eltern von Mitgliedseinrichtungen
- Regionalbeauftragte, Fachberater*innen (FB) und Vorstände der Hamburgischen Vereinigung

In den Mitgliedseinrichtungen liegen hausinterne Beschwerdeleitlinien vor. Gelingt es nicht, anhand eines hausinternen Beschwerdeleitfadens die Beschwerde abschließend zu bearbeiten bzw. einen Konflikt zu lösen, kann im nächsten Schritt das **regionale Beschwerdeverfahren** angewandt werden.

Grundlagen für einen konstruktiven Umgang mit Beschwerden sind:

- Ein Umgang miteinander, welcher von Offenheit, Respekt und Wertschätzung getragen ist.
- Die Anliegen der BeschwerdeführerInnen werden ernst genommen.
- Die gemeinsame Suche nach konstruktiven Lösungen bei allen Beteiligten.
- Gegenseitiges Verständnis für die jeweiligen Bedingungen beider Seiten.

Verfahrensverlauf

Kommt an das Regionalbüro (Kontakt Daten unten) eine **schriftliche Beschwerdemeldung**, ist in der Regel der erste Ansprechpartner der Vorstand der Hamburgischen Vereinigung. Der Vorstand berät mit den Fachberatern, wer sich des Falles annimmt. Dies können die Fachberater*innen, sowie der Vorstand selbst sein. Im besten Fall begleiten ein Vorstand und ein/ eine Fachberater*in gemeinsam einen Fall.

Die delegierten Prozessbegleiter*innen nehmen Kontakt zu den Fallgeber*innen auf und überprüfen, ob alle hausinternen Beschwerdewege eingehalten wurden. Sie können als neutrale Beobachter zu Konfliktlösungsgesprächen ins Haus eingeladen werden.

Wird nach Sachlage der regionale Verfahrensverlauf aufgenommen, nehmen diese eine Falldiagnose vor. Im Einvernehmen mit den Konfliktpartnern wird ein geeigneter Weg gesucht. Die Prozessbegleiter können den Fall in der Hamburger FB Konferenz reflektieren und beraten. Die Vorstände und Fachberater sind keine Konfliktmediatoren.

Sie zeigen für die Beschwerdebearbeitung mögliche Lösungswege auf. Liegt ein unüberbrückbarer Konflikt zugrunde, wird eine Konfliktberatung durch eine externe Beratung verbindlich.

Die delegierten Prozessbegleiter*innen dokumentieren den Verlauf anhand eines Protokolls und behalten den Prozess bis zur Beendigung in der Beobachtung. Die Hamburger Fachberater*innen-Konferenz wird über den Verlauf und den Abschluss des Prozesses allgemein informiert.

Bleibt der Konflikt auf diesem Wege weiterhin ungelöst oder ist er im Ausmaß relevant für die deutsche Vereinigung der Waldorfkindergärten, wird der Vorstand bzw. die Beschwerdestelle der deutschen Vereinigung der Waldorfkindergärten e.V. vom Vorstand in Kenntnis gesetzt.

Finanzierung

Die Grundversorgung des Konfliktlösungsweges ist durch den regionalen Beitrag der Mitgliedseinrichtungen abgedeckt. Bei der Beauftragung von externen Beratern trägt die Kosten die jeweilige Einrichtung. Dies gilt auch, wenn FB der Region (spezifische Beratung) mit dem Fall von der Einrichtung beauftragt werden.

Vertraulichkeit

Die **Fallbeauftragten (=FB)** informieren die Mitglieder der Hamburger Vereinigung auf Sitzungen über den Sachverhalt nur im Allgemeinen, dort werden die Fälle nicht bearbeitet. Die Wahrung der Anonymität, des Datenschutzes und der rechtlichen Vorschriften werden berücksichtigt. Die ProzessbegleiterInnen gehen mit allen Informationen der Einrichtungen vertraulich um.

In der FB-Konferenz im Arbeitsfeld Praxis der Deutschen Vereinigung können die FB anonymisiert über den Fall berichten, sich mit den anderen Regionen austauschen und ggf. Intervision bekommen.

Erreichbarkeit

Regionalbüro
Seminar für Waldorfpädagogik
Hufnerstraße 18
22083 Hamburg
Telefon 040 / 888 86 10
<mailto:info@waldorfkindergaerten-hamburg.de>