MOVIMENTO
SAMEDAN POSCHIAVO SCUOL

Beschwerdeverfahren

Einleitung und Ziel

Mit einer Beschwerde drückt man eine Unzufriedenheit aus. Diese kann verschiedene Ursachen haben. Wird eine Unzufriedenheit geäussert, so ist sie ernst zu nehmen und nach einem festgesetzten Ablauf zu behandeln.

Ziel ist,

- Bedürfnisse der involvierten Personen wahrzunehmen und zu verstehen.
- Ursachen der Unzufriedenheit zu ergründen und systematisch zu bearbeiten.
- Beschwerden als Chance für eine positive Entwicklung zu erkennen.
- eine Akzeptanz aller beteiligten Personen bezüglich des Vorfalles anzustreben.
- Frustrationen zu vermeiden.
- eine faire Kommunikation aller Beteiligten zu ermöglichen.

Eine Beschwerde kann von allen Personen und Instanzen innerhalb des Betriebs sowie von externen Personen oder Stellen vorgetragen werden.

Vorgehen zur Einreichung einer Beschwerde

Vor Einreichen einer förmlichen Beschwerde hat die beschwerdeführende Person ihr Anliegen an die direkt involvierte Person zu richten. Dies kann mündlich erfolgen. Findet im direkten Kontakt keine Einigung statt, so kann eine schriftliche Beschwerde erhoben werden.

Instanzenweg

Die Beschwerde ist an die Standortleitungen oder an die Geschäftsführung zu richten. Die Standortleitung befasst sich mit der Beschwerde und bestimmt das weitere Vorgehen. Meist kommt es zu einem Klärungsgespräch, worüber ein Protokoll verfasst wird. Dieses ist von allen beteiligten Personen zu unterzeichnen.

Sollte beim Klärungsgespräch zwischen den Parteien keine Einigung erzielt worden sein, so kann das Beschwerdeverfahren an die nächst höhere Instanz (Geschäftsführung, Vorstand) fortgesetzt werden. Diese Beschwerdefortsetzung wird ebenfalls schriftlich geführt.

Der Vorstand ist die letzte vereinsinterne Beschwerdeinstanz. Wird im Verfahren vor dem Vorstand als Beschwerdeinstanz ebenfalls keine Einigung zwischen den involvierten Parteien erzielt, so überweist der Vorstand die Verfahrensakte an die kantonale Ombudsstelle.

Verfahrensgrundsätze

Alle betroffenen Personen haben das Recht angehört zu werden.

Alle Anliegen sollen möglichst zeitnah bearbeitet werden.

Alle Anliegen sollen zunächst dort bearbeitet werden, wo sie stattfinden.

Die Beschwerde wird auf ihren Inhalt überprüft.

Anonyme Beschwerden werden nicht behandelt.

Alle Anliegen werden dokumentiert.

Die Beschwerdeverfahren sind kostenlos.