

**Rahmenvereinbarungen für das
Vorschlags- und Beschwerdeverfahren
im Kreuzbund Diözesanverband Mainz e.V.**

Stand: 2015-10

Mit dem Vorschlags- und Beschwerdeverfahren wollen wir die Zusammenarbeit mit den Gruppen unseres Verbandes vertiefen, die Mitglieder mehr in die Verbandsarbeit einbeziehen und getreu dem Kreuzbund-Slogan „offen(er)leben“ zu einer größeren Transparenz im Umgang miteinander einladen.

Dieses Verfahren regelt sowohl den Umgang mit Beschwerden in unserem Verband, es soll aber auch dazu beitragen deutlich zu machen, dass Vorschläge und Änderungswünsche aller Mitglieder herzlich willkommen und ausdrücklich erwünscht sind.

Nachfolgend werden einige Rahmenbedingungen beschrieben. Alle Vorstandsmitglieder sowie Regionalsprecher/innen stehen für Rückfragen zur Verfügung.

Vorbemerkung:

Es ist schwer abzugrenzen, was eine Beschwerde und was ein Vorschlag ist. Um das Lesen zu vereinfachen wird im nachfolgenden einheitlich die Bezeichnung Mitteilung und Mitteilende verwendet.

Um das Vorschlags- und Beschwerdeverfahren zu vereinfachen und damit die Akzeptanz unter den Mitgliedern zu erhöhen, wurde das ursprüngliche Vorschlags- und Beschwerdemanagement in eine angemessene, lesbare und verstehbare Form gebracht. Nur wenn alle Mitglieder das Verfahren akzeptieren wird es mit Leben gefüllt werden können.

1. Alle Mitteilungen (Beschwerden / Vorschläge) werden gesammelt und ernst genommen.
2. Es gibt einen Standard für die Erfassung von Mitteilungen (Formblatt - Anhang 1 und 2)
3. Jedes Mitglied weiß, dass es ein Verfahren zum Umgang mit Vorschlägen und Beschwerden gibt. Dazu wird einmal jährlich bei Delegiertenversammlung auf die Rahmenvereinbarungen hingewiesen. Jede Gruppenleitung, jeder Regionalsprecher oder jede Regionalsprecherin und jedes Vorstandsmitglied hat diese Rahmenvereinbarung zur Kenntnis erhalten. Neue Vorstandsmitglieder und Regionalsprecher oder Regionalsprecherinnen werden zu Beginn ihrer Tätigkeit darauf hingewiesen.

4. Mitteilungen können von einem Vorstandsmitglied, einem Regionalsprecher / einer Regionalsprecherin oder einer Gruppenleitung entgegen genommen werden.
5. Ergeht ein **Vorschlag** an ein Vorstandsmitglied / einen Regionalsprecher oder eine Regionalsprecherin / eine Gruppenleitung, wird der Vorschlag zeitnah an den geschäftsführenden Vorstand weitergeleitet. Ist der Vorschlag eindeutig und dient im Interesse Aller und der allgemeinen Abläufe leitet der Geschäftsführer zeitnah die Umsetzung ein.
6. Ergeht eine **Beschwerde** an ein Vorstandsmitglied / einen Regionalsprecher oder eine Regionalsprecherin / eine Gruppenleitung wird diese – bei Bedarf – an andere Verantwortliche weitergeleitet. Dies kann telefonisch, schriftlich oder per Mail geschehen. Damit soll gewährleistet werden, dass alle von einer möglichen Beschwerde Betroffenen schnellstmöglich Kenntnis über die Beschwerde erhalten mit dem Ziel Abhilfe zu schaffen. Der Mitteilende erhält eine Rückmeldung über den Eingang der Mitteilung und wird über den Termin der nächsten Vorstandssitzung informiert, in der über die Beschwerde beraten wird. Nach der Vorstandssitzung erhält der Mitteilende das Ergebnis mitgeteilt.
7. Ergeht eine **Beschwerde über ein Vorstandsmitglied** an ein Vorstandsmitglied / einen Regionalsprecher oder eine Regionalsprecherin / eine Gruppenleitung wird diese zeitnah an den geschäftsführenden Vorstand weitergeleitet. Der geschäftsführende Vorstand befasst sich mit der Beschwerde und informiert auf der nächsten Vorstandssitzung. Das betroffene Vorstandsmitglied wird um Stellungnahme gebeten. Der Vorstand beschließt über die Beschwerde unter Ausschluss des betroffenen Vorstandsmitglieds und teilt den Beschluss sowohl dem Mitteilenden, wie dem Vorstandsmitglied (schriftlich) mit.
8. Ergeht eine **Beschwerde über den gesamten Vorstand** an ein Vorstandsmitglied / einen Regionalsprecher oder eine Regionalsprecherin / eine Gruppenleitung wird diese umgehend dem beratenden Mitglied des Vorstands mitgeteilt. Dieses setzt sich zeitnah mit der Beschwerde auseinander, bewertet sie, bezieht bei Bedarf andere Unterstützer hinzu (das können Mitarbeiter /-innen aus Beratungsstellen, dem Bundesverband des Kreuzbundes oder anderen Kreuzbund Diözesanverbände sein).
9. Grundsätzlich gilt, dass jeder Mitteilende das Recht hat in einer Vorstandssitzung bei Bedarf den Vorschlag oder die Beschwerde näher begründen oder rechtfertigen zu können.



Kreuzbund Diözesanverband Mainz e.V.

Selbsthilfe- und Helfergemeinschaft für Suchtkranke und Angehörige

KREUZBUND

Vorschlags- / Beschwerdemanagement

Inhalt der Mitteilung (ggfls. Rückseite beschriften)

Mitteilende/r (Vorschlagende/r – Beschwerdeführer/in)

Name, Vorname _____

Straße _____

PLZ/ Ort _____

Tel./ Fax _____

E-Mail _____

KB- Gruppe _____

Datum Unterschrift: _____

Aufnehmende/r (Vorstandsmitglied, Regionalsprecher/in, Gruppenleitung)

Name, Vorname _____

Tel./ Fax _____

E- Mail: _____



Kreuzbund Diözesanverband Mainz e.V.

Selbsthilfe- und Helfergemeinschaft für Suchtkranke und Angehörige

KREUZBUND

Rückmeldung an den Beschwerdeführer / Vorschlagenden

Ihre/Deine Mitteilung wurde in der Vorstandssitzung am _____ besprochen. Ich habe Ihr/ Dein Anliegen vorgetragen. Dabei sind wir zu folgendem Ergebnis gelangt:

Ort/ Datum

Unterschrift