

SCHLICHTUNGSORDNUNG

für Beschwerden aus dem Bereich der Personenbetreuung in der Fachgruppe Wien
Personenberatung und Personenbetreuung

1 Aufgabe und Zuständigkeit

1.1. Zur Entscheidung über Streitigkeiten zwischen PersonenbetreuerInnen und Organisationen von Personenbetreuung (Agenturen) wird von der Wirtschaftskammer Wien, Fachgruppe der Personenberatung und Personenbetreuung eine Schlichtungsstelle eingerichtet. Ihre Aufgabe ist die alternative Beilegung von Konflikten, die zwischen den Mitgliedern der Fachgruppe Wien Personenberatung und Personenbetreuung im Rahmen der Personenbetreuung entstehen.

1.2. Die Schlichtungsstelle wird von einer/einem Vorsitzenden geführt, die/der bis zu zwei Stellvertreter/innen ernennen kann. Mitglieder der Schlichtungsstelle müssen eine langjährige Erfahrung und Fachkompetenz im Bereich der Personenbetreuung aufweisen. Bei Bedarf werden im Rahmen einer Schlichtung auch ausgebildete und staatlich geprüfte MediatorInnen beigezogen.

1.3. Die Schlichtungsstelle handelt nach Prinzipien der Fairness, Objektivität und Neutralität mit großem Bedacht auf einen wertschätzenden und respektvollen Umgang mit allen Beteiligten.

1.4. Die Schlichtungsstelle ist nur für Mitglieder der Wirtschaftskammer Wien zuständig, welche über einen Standort in Wien und eine aktive Gewerbeberechtigung „Personenbetreuung“ oder eine aktive Gewerbeberechtigung „Organisation von Personenbetreuung“ verfügen.

1.5. Das Schlichtungsverfahren beruht auf Freiwilligkeit und ist für die Mitglieder kostenlos.

2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens

- a. Eingang der Beschwerde (telefonisch oder schriftlich)
- b. Antwortschreiben mit Auftragsformular im Anhang
- c. Eingang des ausgefüllten Schlichtungsauftrags
- d. Überprüfung auf die Vollständigkeit
- e. Kontaktaufnahme mit der Gegenseite mit dem Ansuchen sich am Prozess zu beteiligen
- f. Nach schriftlicher Zusage der Gegenseite: Übermittlung des eingelangten Schlichtungsauftrages an die Gegenseite mit der Bitte um schriftliche Stellungnahme mit einem ev. Lösungsvorschlag
- g. Übermittlung der Stellungnahme der Gegenseite an den Antragsteller
- h. Bemühung der Schlichtungsstelle um Annäherung der jeweiligen Standpunkte beider Seiten (telefonisch oder schriftlich)
- i. Wenn Einigung: Beendigung des Schlichtungsverfahrens
- j. Wenn keine Einigung: Vorschlag eines gemeinsamen Treffens aller Parteien (Schlichtungsverhandlung) in den Räumlichkeiten der Wirtschaftskammer Wien bzw per Videokonferenz unter Beisein von mindestens zwei ExpertInnen aus dem Bereich der Personenbetreuung oder Mediation.
- k. Wenn alle Parteien einverstanden sind: Terminvereinbarung für die Schlichtungsverhandlung
- l. Schlichtungsverhandlung – die ExpertInnen der Fachgruppe Wien Personenberatung und Personenbetreuung können hierzu einen unverbindlichen Schlichtungsvorschlag vorbereiten.
- m. Beendigung des Schlichtungsverfahrens

3 Vertraulichkeit und Datenschutz

3.1. Die Schlichtungsverfahren sind nicht öffentlich. Protokolle, sonstige Dokumente, Ton- oder Videoaufzeichnungen, etc die anlässlich eines Schlichtungsverfahrens erstellt wurden, dürfen keinesfalls veröffentlicht, Unbefugten zugänglich gemacht oder für eine mediale Berichterstattung verwendet werden.

3.2. MitarbeiterInnen der Schlichtungsstelle sind zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen ihrer Tätigkeit anvertraut oder sonst bekannt werden. Sie haben die im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erstellten oder ihnen übergebenen Unterlagen vertraulich zu behandeln.