

Handlungsempfehlungen für das Beschwerdemanagement im Rahmen von Gewaltschutzkonzepten und der offiziellen Beschwerdestelle nach dem AGG (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz)

Gemäß des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) sowie im Rahmen von Gewaltschutzkonzepten muss eine Organisation eine Beschwerdestelle einrichten. Diese Handlungsempfehlungen sollen dazu beitragen, ein effektives und vertrauenswürdiges Beschwerdemanagement zu etablieren, das den Schutz vor Gewalt und Diskriminierung gewährleistet und den Vorgaben des AGG entspricht.

Ziele der Beschwerdestelle:

Ziel der Beschwerdestelle ist es, dass Organisationen frühzeitig von diskriminierenden Strukturen Kenntnis erlangen und folglich entsprechende Maßnahmen zum Schutz ergreifen können. Die Beschwerdestelle hat die Aufgabe die Beschwerde zu prüfen, das Ergebnis mitzuteilen und geeignete Maßnahmen abzuleiten. Aus der Inanspruchnahme der Rechte darf keine Benachteiligung entstehen, auch nicht für die beschwerdeführenden Personen.

Neben der Umsetzung der gesetzlichen Verpflichtung nach AGG und Gewaltschutzkonzept sorgen Arbeitgeber*innen dafür, dass Gewalt und Diskriminierung abgebaut werden, dass Arbeitnehmer*innen ernst genommen werden, Beschwerden bearbeitet werden und eine Fehlerkultur umgesetzt werden kann.

Wir empfehlen eine vertrauliche Erstberatung

Achtung: Die Beschwerdestelle ist keine Interessensvertretung. Wenn eine Beschwerde bei der offiziellen Beschwerdestelle gemeldet wird, muss diese handeln. Die Aussicht auf ein offizielles Beschwerdeverfahren kann für Betroffene jedoch abschreckend wirken. Viele wollen erst einmal über ihr Erlebtes sprechen ohne offiziell Beschwerde einzureichen. Daher empfehlen wir zusätzlich eine innerbetriebliche Erstberatung einzurichten, bei der Betroffene die Beschwerde bzw. den Vorfall vertraulich schildern können.

Rahmenbedingungen für die offizielle Beschwerdestelle:

- **Ansprechperson:** Die Ansprechpersonen für die Beschwerdestelle werden von dem*der Arbeitgeber*in benannt oder gewählt.
- **Unabhängigkeit:** Die Beschwerdestelle arbeitet unabhängig und unparteilich, um Vertrauen zu schaffen und Interessenkonflikte zu vermeiden.
- **Niedrigschwellige Zugänge:** Es braucht einfache und verständliche Möglichkeiten zur Einreichung von Beschwerden (z. B. schriftlich, mündlich, telefonisch oder per E-Mail).

- **Erreichbarkeit:** Es wird ein Raum bereitgestellt, in dem die Beschwerdegespräche geführt werden (möglichst barrierefrei). Feste Sprechzeiten und eine E-Mail-Adresse werden eingerichtet, die allen bekannt gemacht werden. Bei E-Mail-Beschwerden werden Eingangsbestätigungen an die beschwerdeführende Person mit Informationen zum weiteren Vorgehen versandt.
- **Dokumentation:** Zur Dokumentation von Beschwerden werden einheitliche Dokumentationsbögen genutzt (z. B. *Vorlage: Dokumentation einer Beschwerde*).
- **Beschwerdewege:** Die Beschwerdewege sind schriftlich festgehalten und für alle transparent.
- **Fristen:** Es kann zu jeder Zeit Beschwerde eingereicht werden. Eine Frist von zwei Monaten muss nur dann eingehalten werden, wenn rechtliche Ansprüche geltend gemacht werden sollen. Die Beschwerde sollte innerhalb von 2 Wochen bearbeitet werden.
- **Maßnahmen, die aus der Beschwerde folgen:** Es ist vorab mit dem*der Arbeitgeber*in zu klären, wer Maßnahmen im Rahmen der Beschwerdebewertung durchführen darf bzw. wer wann worüber informiert und miteinbezogen werden muss.
- **Beschwerdekultur:** Es ist vorab mit dem*der Arbeitgeber*in zu klären, ob Ansprechpersonen der Beschwerdestelle in Zusammenarbeit mit der vertraulichen Erstberatung auch aktiv tätig werden sollen (z. B. Zufriedenheitsbefragungen oder Präventionsveranstaltungen).

Die Beschwerdestelle muss allen Arbeitnehmer*innen bekannt gemacht werden. Außerdem sollte das Beschwerdeverfahren transparent gemacht werden, damit die betroffenen Personen auch eine Übersicht über das gesamte Beschwerdeverfahren haben.

Ansprechpersonen der Beschwerdestelle:

- sollten das Vertrauen der Beschäftigten besitzen.
- bekommen ausreichende Ressourcen.
- werden fortgebildet.
- sind keine Interessensvertretung, sondern nehmen jede Beschwerde ernst und prüfen diese.

Achtung vor Doppelmandatierung:

Bei der Besetzung der Beschwerdestelle sollte es zu keinen Interessenkonflikten und Doppelmandaten innerhalb der Organisation kommen. Zum Beispiel kann eine Gleichstellungsbeauftragte, die gleichzeitig die offizielle Beschwerdestelle innehat, in Konflikte geraten, da sie qua ihrer Rolle vertraulich und parteilich berät, zudem jedoch jede Beschwerde offiziell und unparteilich prüfen muss.

Bearbeitung der Beschwerde:

- **Aufklärung:** Im ersten Schritt ist es wichtig, dass die Ansprechperson der Beschwerdestelle die betroffene Person bzw. die beschwerdeführende Person über das Beschwerdeverfahren aufklärt (z. B., dass die Ansprechperson der Beschwerdestellen der Beschwerde nachgehen muss und es nicht anonym bleibt – ansonsten Verweis auf vertrauliche Erstberatung).
- **Beschwerde entgegennehmen:** Das Einreichen der Beschwerde kann entweder schriftlich oder mündlich erfolgen.
- **Dokumentation der Beschwerde:** Wichtig ist, dass alle eingegangenen Beschwerden systematische und nachvollziehbar unter Einhaltung des Datenschutzes dokumentiert werden.
- **Sachverhalt ermitteln, Befragungen durchführen:** Der Sachverhalt wird ermittelt, indem z. B. Dokumente gesichtet und Zeug*innen befragt werden. Dabei ist auch zu klären, welche Aussage der*die Beschuldigte macht. Die Ansprechperson der Beschwerdestelle führt die Befragungen in einem geschützten Rahmen durch.
- **Beschwerde prüfen:** Die Dokumentationsbögen mit den geschilderten Sachverhalten werden verglichen. Bei arbeitsrechtlichen Maßnahmen (z. B. Versetzung, Abmahnung, Kündigung) empfehlen wir eine rechtliche Beratung.
- **Maßnahmen ableiten:** Maßnahmen können z. B. sein: Verbesserung oder Anpassung von Strukturen, Abläufen oder Regelungen; Evaluation, Beratung oder Konfliktlösung durchführen, Supervision, Coaching oder Fortbildungen buchen sowie Gewaltschutzprozesse anpassen
- **Gegebenenfalls die Geschäftsführung informieren:** Bei einigen Maßnahmen müssen für die Umsetzung jener weitere Akteur*innen wie z. B. vorgesetzte Personen, der Betriebsrat oder die Personalabteilung einbezogen werden.
- **Beschwerdeführende Person informieren:** Die betroffene oder beschwerdeführende Person wird über das Ergebnis der Prüfung informiert.
- **Maßnahmen umsetzen:** Die Intervention wird durchgeführt.

Hinweise:

Folgendes ist im Vorfeld mit dem*der Arbeitgeber*in zu klären:

- Welche weiteren Unterstützungsmöglichkeiten gibt es sowohl für die betroffenen Personen (z. B. Frauenfachberatungsstellen oder psychologische Beratung) als auch für die übergreifende Person?
- Wie kann ein Betrieb reagieren, wenn es zu einem Konflikt „Aussage gegen Aussage“ kommt und Arbeitgeber*innen keine Maßnahmen ergreifen können?
- Bei einem Vorfall in einem Team treten oft Teamspaltungen auf. Es ist wichtig, dass Führungskräfte dafür geschult sind, angemessen auf solche Situationen zu reagieren. Wie kann dies erreicht werden und wer ist für die Durchführung der Schulungen verantwortlich?

Einführung eines anonymisierten Beschwerdemanagements:

Die Nutzung technischer Lösungen – wie Beschwerdeportale – ist empfehlenswert. Diese sollten transparent sein und die Prinzipien der Einfachheit, Systemorientiertheit, Vertraulichkeit und Sanktionsfreiheit berücksichtigen. Die vertrauliche Erstberatung ist zuständig für die Auswertung technischer Systeme, wertet das Beschwerdemanagement aus und leitet ggf. zusammen mit den Ansprechpersonen der Beschwerdestelle Maßnahmen ein.

Unterstützungsangebote bei sexualisierter Belästigung und Gewalt:

Frauenberatungsstellen unterstützen Betroffene von sexualisierter Belästigung und Gewalt – parteilich, vertraulich und kostenlos. Auch Personen aus dem Umfeld Betroffener können sich dort melden: ifsh.de/beratungsstellen

Hilfreiche Quellen für die Entwicklung und Umsetzung einer effektiven Beschwerdestelle:

- **PETZE – Präventionsstelle gegen sexualisierte Gewalt:** <https://petze-institut.de/schutzkonzept>
- **Prävio – Prävention in Organisation:** <https://ifsh.de/praevio>
- Expertise der **Antidiskriminierungsstelle des Bundes** zum Thema Beschwerdestelle und Beschwerdeverfahren:
https://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/forschungsprojekte/DE/Expertise_BeschwStelle_u_BeschwVerfahren.html
- Expertise der **Antidiskriminierungsstelle des Bundes** zum Thema Beschwerdestelle und Beschwerdeverfahren (PDF):
https://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/Experten/expertise_beschwerdestelle_und_beschwerdeverfahren.pdf?__blob=publicationFile&v=4
- **Initiative „Make it work“ von Frauen gegen Gewalt e.V.:**
<https://www.frauen-gegen-gewalt.de/de/aktionen-themen/make-it-work.html>

Herausgeber*innen:

**Landesverband Frauenberatung
Schleswig-Holstein e.V.**
Alter Markt 12 | 24103 Kiel
info@ifsh.de
www.ifsh.de

**PETZE-Institut für
Gewaltprävention gGmbH**
Dänische Straße 3-5 | 24103 Kiel
petze@petze-kiel.de
www.petze-institut.de

Gefördert durch:



Schleswig-Holstein
Ministerium für Soziales, Jugend,
Familie, Senioren, Integration
und Gleichstellung



Schleswig-Holstein
Ministerium für Allgemeine und
Berufliche Bildung, Wissenschaft,
Forschung und Kultur