

Einleitung

BKE Fislage setzt sich für ein wertschätzendes, respektvolles und sicheres Arbeitsumfeld ein. Der Beschwerdemechanismus dient dazu, allen Mitarbeitenden eine vertrauensvolle Möglichkeit zu bieten, Anliegen, Hinweise und Beschwerden offen oder anonym einzureichen. Ziel ist es, Missstände frühzeitig zu erkennen und Verbesserungen aktiv zu gestalten.

Beschwerdemanagement
Anke Lütjen

Stand 11.2024

Grundsätze

- Jede Beschwerde wird ernst genommen.
- Vertraulichkeit und Datenschutz werden gewährleistet.
- Niemand wird aufgrund einer Beschwerde benachteiligt oder diskriminiert.
- Der Mechanismus steht allen Mitarbeitenden offen – unabhängig von Hierarchie oder Vertragsart.

Beschwerdewege

Mitarbeitende haben folgende Möglichkeiten, Hinweise oder Beschwerden einzureichen:

1. Persönlich:

- Direkte Ansprache der Personalverantwortlichen oder einer Führungskraft des Vertrauens.
- Flache Hierarchien ermöglichen eine unkomplizierte und schnelle Klärung.

2. Digital:

- Beschwerden oder Verbesserungsvorschläge können per E-Mail an eine zentrale, vertraulich verwaltete Adresse eingereicht werden: (siehe Intranet)

3. Digital anonym:

- Über ein anonymes Online-Formular, das im Intranet zur Verfügung steht, können Beschwerden vollständig anonym und nicht rückverfolgbar eingereicht werden. Dies ermöglicht eine niederschwellige und sichere Kommunikation.

4. Schriftlich anonym:

- Nutzung des physischen Beschwerdekastens im Mitarbeiterbereich.
- Eingänge werden regelmäßig von der Personalverantwortlichen ausgewertet und bearbeitet.

Anwendungsbereiche

Beschwerden können sich u.a. auf folgende Themen beziehen:

- Diskriminierung, Belästigung, Mobbing
- Verstöße gegen Unternehmenswerte oder den Verhaltenskodex
- Verstöße gegen Umwelt-, Arbeits- oder Gesundheitsschutz
- Verbesserungsvorschläge im Arbeitsalltag
- Unstimmigkeiten in der Zusammenarbeit oder Organisation

Beschwerdemanagement
Anke Lütjen

Stand 11.2024

Bearbeitungsprozess

- Eingehende Beschwerden werden von der Personalverantwortlichen geprüft.
- Bei anonymen Hinweisen wird auf Rückverfolgbarkeit verzichtet, der Sachverhalt aber sorgfältig bewertet.
- Wenn möglich, wird der/die Beschwerdeführende in die Lösungsfindung einbezogen.
- Ziel ist eine zeitnahe, sachliche und faire Bearbeitung.

Dokumentation und Nachverfolgung

- Beschwerden werden in vertraulicher Form dokumentiert.
- Erkenntnisse aus Beschwerden fließen in kontinuierliche Verbesserungsprozesse ein.
- Regelmäßige Auswertungen helfen dabei, strukturelle Schwächen frühzeitig zu erkennen.

Prävention und Kommunikation

- Der Mechanismus wird regelmäßig im Unternehmen kommuniziert.
- Schulungen zur Sensibilisierung für diskriminierungsfreies Verhalten und Kommunikation sind Bestandteil unseres Präventionskonzepts.
- Die Unternehmenskultur soll durch Offenheit, Vertrauen und gegenseitige Verantwortung geprägt sein.