**Beschwerdeverfahren Arbeits- und Sozialbedingungen**

**Geltungsbereich:**

Das Beschwerdeverfahren gilt für alle Mitglieder der Geschäft- / Betriebsleitung sowie alle Mitarbeiter/innen während des Beschäftigungszeitraumes und darüber hinaus, soweit dies den Beschäftigungszeitraum betrifft.

**Verantwortlichkeiten:**

Der Betriebsleiter ist dafür verantwortlich, dass:

- den Mitarbeitern das Beschwerdeverfahren bekannt ist

- Mitarbeiter/innen Beschwerden oder Probleme während der üblichen Arbeitszeiten vorgetragen werden können.

- eingehende Beschwerden registriert, Lösungsvorschläge erarbeitet und Maßnahmen ergriffen werden

- Beschwerden und daraus abgeleitete Maßnahmen dokumentiert werden

**Durchführung:**

Das Unternehmen stellt ein Beschwerdeformular zur Verfügung, mit dessen Hilfe Mitarbeiter/innen Beschwerden und Probleme jederzeit verfassen und einreichen können.

Es bleibt dabei dem/der Mitarbeiter/in überlassen, ob die Beschwerde namentlich oder anonym verfasst.

Für den Fall, dass ein/e Mitarbeiter/in Beschwerden mündlich vortragen möchte unterbreitet der Betriebsleiter einen Terminvorschlag. Der Termin sollte entweder am gleichen oder am Folgetag nach Bekanntwerden der Beschwerde stattfinden.

Jede eingehende Beschwerde ist vom Betriebsleiter ernst zu nehmen und zu analysieren. Aufgrund der Beschwerden sind Lösungsvorschläge zeitnah (soweit möglich innerhalb einer Woche) zu erarbeiten und Maßnahmen abzuleiten und die Maßnahmen sind schnellst möglich umzusetzen.

Soweit die Beschwerde namentlich erfolgte, sind die Lösungen und Maßnahmen mit dem / der betreffenden Mitarbeiter/in zu besprechen.

Bei der Erarbeitung der Lösungsvorschläge und Maßnahmen ist darauf zu achten, dass diese für den Betrieb praktikabel und für den / die Mitarbeiter/in akzeptabel sind.

Können Lösungsverschläge nicht unmittelbar erarbeitet werden, weil z.B. die Beschwerden auf Mutmaßungen beruhen oder sich gegen anderen Personen richten, so ist das persönliche Gespräch zu suchen, soweit die betreffenden Personen namentlich bekannt sind. In diesen Fällen sollten sich die Lösungen aus dem Gespräch heraus ergeben.

Bei Beschwerden gegen gesetzliche Vorgaben, die durch den Betriebsleiter nicht beeinflusst werden können ist, soweit die Person die die Beschwerde verfasst hat bekannt, ist das persönliche Gespräch zu suchen und die gesetzliche Situation mit der betreffenden Situation zu klären.

**Dokumentation:**

Alle Beschwerden, daraus abgeleitete Lösungsvorschläge, Maßnahmen und Umsetzungsfristen sind auf dem Beschwerdeformular zu dokumentieren**. Bei mündlich eingegangenen Beschwerden ist das Beschwerdeformular durch den Betriebsleiter auszufüllen**.

Die Beschwerdeformulare sind mind. 2 Jahre lang zu archivieren.