



**Diskriminierung und Belästigung
im Betrieb entgegentreten!**

**ABC zu Innerbetrieblichen
Beschwerdestellen**

Impressum

Text: ADA – Antidiskriminierung in der Arbeitswelt, in Kooperation mit dem Bremer Netzwerk gegen Diskriminierung

Auflage: 1. Auflage, Oktober 2015,
2.500 Stück

Fotos: Mark Mühlhaus (Flüchtlingslager Blankenburg, Flüchtlingslager Blankenburg, Schüler_innen in Berlin)

Bestellung: Diese Broschüre sowie ausführliche Handreichungen können bei ADA bestellt werden (Adresse: vgl. S. 27)

Förderung:



Antidiskriminierungsstelle
des Bundes

Inhalt

- 4 Zur Einstimmung
- 8 Was ist unter Diskriminierung oder Belästigung zu verstehen?
- 11 Wer kann sich beschweren?
- 12 Welches sind die Schritte des Beschwerdeverfahrens?
- 16 Wie sollten Beschwerdestellen bekanntgemacht werden, und was bedeutet barrierefreier Zugang?
- 18 Können aus einer Beschwerde Nachteile resultieren?
- 19 Wo liegen die Unterschiede zwischen Beratung und Beschwerde?
- 21 Wie sollte die Beschwerdestelle personell zusammengesetzt sein?
- 22 Sind Beschwerdestellen auch in Kleinbetrieben möglich?
- 24 Welche Rolle sollten die unterschiedlichen betrieblichen Interessenvertreter_innen spielen?
- 26 Wer sind ADA und das Bremer Netzwerk gegen Diskriminierung?

Zur Einstimmung

Ob groß, mittel oder klein – jeder Betrieb in Deutschland ist nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) verpflichtet, eine Beschwerdestelle einzurichten. Betroffene von Diskriminierung und Belästigung sollen so in ihren grundlegenden Rechten gestärkt werden. Die vom Arbeitgeber eingesetzte Beschwerdestelle hat die Aufgabe, Beschwerden in Empfang zu nehmen, umfassend zu prüfen und der beschwerdeführenden Person das Ergebnis mitzuteilen. Sollte sich die Beschwerde als berechtigt erweisen, müssen schnellstmöglich (arbeitsrechtliche) Gegenmaßnahmen ergriffen werden.

Und dies gilt nicht nur für Diskriminierungen oder Belästigungen, für die der Arbeitgeber selbst verantwortlich ist, sondern auch für all jene Fälle, die von Kolleg_innen, Geschäftspartner_innen oder Kund_innen ausgehen. Einziger Haken: Bis heute kennen nur die allerwenigsten diese gesetzliche



Vorschrift, ein Phänomen, das selbst bei zahlreichen Großbetrieben anzutreffen ist. Vor diesem Hintergrund hat sich die Antidiskriminierungsstelle ADA (Antidiskriminierung in der Arbeitswelt) zusammen mit dem Bremer Netzwerk gegen Diskriminierung vorgenommen, das Instrument Innerbetrieblicher Beschwerdestellen der breiten Öffentlichkeit gegenüber bekannter zu machen. Ziel ist es, Arbeitgeber, Betriebs- und Personalrät_innen sowie Beschäftigte zu ermutigen bzw. in den Stand zu versetzen, in ihrem Betrieb für die Gründung einer solchen Beschwerdestelle aktiv zu werden. Ergänzend zu der vorliegenden Infobroschüre haben wir auch Handreichungen erarbeitet, in denen sämtliche Fragen rund um Innerbetriebliche Beschwerdestellen ausführlich behandelt werden.

» Die Handreichungen (14 Seiten) können auf unserer Webseite heruntergeladen oder in gedruckter Form kostenlos bestellt werden – gerne auch in größerer Anzahl.

► **Schon lange gibt es unterschiedliche Bemühungen, geschlechtersensibel zu schreiben, also so, dass nicht nur die männliche Form verwendet wird.** Am bekanntesten dürfte der Schrägstrich (Mitarbeiter/innen) oder das Binnen-I (MitarbeiterInnen) sein. Seit einigen Jahren wird jedoch zunehmend auf das Unterstrich_i zurückgegriffen (Mitarbeiter_innen).

Damit soll zum Ausdruck gebracht werden, dass es nicht nur Frauen und Männer gibt, sondern auch Transgender, d.h. Menschen, die sich keinem der beiden Geschlechter zuordnen können oder wollen. Demgegenüber verwenden wir in dieser Infobroschüre den Begriff "Arbeitgeber" ohne Unterstrich_i – einfach deshalb, weil damit zunächst einmal der (arbeitgebende) Betrieb und nicht eine konkrete Person gemeint ist.

Beschwerdestellen-ABC

Was ist unter Diskriminierung oder Belästigung zu verstehen?

Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) schützt Menschen, die wegen ihrer (familiären) Herkunft oder ihres damit verknüpften Aussehens, ihres Geschlechts, ihrer Religion, ihrer Weltanschauung, ihrer Behinderung, ihres Alters oder ihrer sexuellen Identität diskriminiert oder belästigt werden. Konkret geht das AGG von fünf verschiedenen Formen von Benachteiligung oder Belästigung aus (wobei zu berücksichtigen ist, dass das AGG von "Benachteiligung" spricht, während in der Öffentlichkeit meist von "Diskriminierung" die Rede ist):

- **Unmittelbare Benachteiligung:** Eine unmittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn jemand in einer vergleichbaren Situation schlechter behandelt wird als andere Personen. Ein Taxiunternehmen bietet beispielsweise an, bei Interesse deutsche Fahrer_innen zu schicken. Hierdurch erhalten die nicht-deutschen Fahrer_innen des Taxiunternehmens weniger Aufträge, werden also unmittelbar benachteiligt.

- **Mittelbare Benachteiligung:** Von einer mittelbaren Diskriminierung wird gesprochen, wenn scheinbar neutrale Vorschriften für alle gelten, dabei aber bestimmte Personen Nachteile erleiden. Beispiel: In einem Callcenter wird ein generelles Kopftuchverbot erlassen. Diese Maßnahme benachteiligt mittelbar Frauen, denn es sind überwiegend Frauen, die Kopftücher tragen.
- **Belästigung:** Als Belästigung gilt, wenn ein unerwünschtes Verhalten dazu führt, dass eine Person unter Bezug auf eines der im AGG genannten Merkmale in ihrer Würde verletzt wird. Häufiges Beispiel sind rassistische Verunglimpfungen – ganz gleich, ob offen, ironisch oder subtil.
- **Sexuelle Belästigung:** Eine sexuelle Belästigung besteht, wenn ein sexuell aufgeladenes Verhalten von der adressierten Person nicht gewollt ist. Etwa wenn männliche Angestellte in Gegenwart ihrer Kollegin doppeldeutige Bemerkungen mit sexualisiertem Subtext machen oder dieser gar E-Mails mit pornographischen Inhalten schicken.

- **Anweisung zur Benachteiligung:** Auch eine solche Handlung zählt als Diskriminierung – unabhängig davon, ob der Aufforderung nachgekommen wird oder nicht. Zum Beispiel wenn die Filialleiterin einer Bank die Anweisung gibt, dass die beiden Mitarbeiterinnen mit einer Behinderung nur bei personellen Engpässen im Schalterdienst eingesetzt werden sollen.

Kommt es in der Arbeitswelt zu Diskriminierungen oder Belästigungen, schreibt § 13 des AGG vor, dass Betroffene die Möglichkeit zur Beschwerde haben müssen (was natürlich eine direkte Konfrontation der diskriminierenden Person nicht ausschließt). Hierbei spielt der Ort der Benachteiligung oder Belästigung keine Rolle. So ist gewährleistet, dass auch gegen diskriminierendes oder belästigendes Verhalten vorgegangen werden kann, das sich bei einer Fortbildungsveranstaltung, bei einer Betriebsfeier oder beim gemeinsamen Gang zum Bäcker ereignet hat.

Wichtig ist zudem, dass sich Beschwerden nicht nur gegen Arbeitgeber, Vorgesetzte oder Kolleg_innen richten können, sondern auch gegen Dritte, etwa Kund_innen oder Geschäftspartner_innen.

Wer kann sich beschweren?

Sämtliche Beschäftigte eines Betriebs können sich beschweren – hierzu gehören gemäß § 6 AGG

- **Arbeitnehmer_innen**
- **Auszubildende**
- **in Heimarbeit beschäftigte Personen,**
- **Leiharbeiter_innen**
- **freie Mitarbeiter_innen**
- **Bewerber_innen**
- **Personen, deren Beschäftigungsverhältnis bereits beendet ist.**

Als Grundlage reicht aus, dass sich die betroffene Person subjektiv diskriminiert oder belästigt fühlt.

Ob der Vorfall auch im rechtlichen Sinne eine Diskriminierung oder Belästigung darstellt, muss hingegen im Rahmen des Beschwerdeverfahrens geprüft werden.

Welches sind die Schritte des Beschwerdeverfahrens?

Das Beschwerdeverfahren besteht aus fünf aufeinander aufbauenden Schritten, die hier in ihren Grundzügen vorgestellt werden sollen:

- **Information und Annahme der Beschwerde**
Bevor eine Beschwerde mündlich oder schriftlich aufgegeben wird, sollte die beschwerdewillige Person einerseits über den genauen Verlauf des Beschwerdeverfahrens informiert werden, andererseits über die Möglichkeit, zunächst eine von der Beschwerdestelle unabhängige und vertrauliche Beratung in Anspruch zu nehmen (um die Vor- und Nachteile einer Beschwerde besser abwägen zu können).
- **Ermittlung des Sachverhalts**
Nach Aufgabe der Beschwerde hat innerhalb von ein bis zwei Wochen eine umfassende Ermittlung des Sachverhalts stattzufinden. Neben der beschwerdeführenden Person und dem_/der Beschuldigten sollten insbesondere Zeug_innen und Vorgesetzte befragt wer-

den. Zudem können – je nach Beschwerdegegenstand – unterschiedliche Expert_innen um Stellungnahmen gebeten werden, beispielsweise die Gleichstellungsbeauftragte oder Mitglieder des Betriebs- bzw. Personalrats. Darüber hinaus kann es erforderlich sein, weitere Beweise zu sichten, beispielsweise empfangene E-Mails, Dienstanweisungen oder Lohnlisten (im Falle einer Beschwerde wegen Lohndiskriminierung). Grundsätzlich scheint es in dieser Phase für beide Parteien ratsam, externe Unterstützung in Anspruch zu nehmen – sei es durch Anwalt_innen, Kolleg_innen, Angehörige der betrieblichen Interessenvertretungen oder Mitarbeiter_innen von Beratungseinrichtungen.

- **Prüfung des Sachverhalts, Mitteilung des Ergebnisses**
Ist der Sachverhalt ermittelt, folgt die Prüfung, inwieweit dieser tatsächlich eine Benachteiligung oder Belästigung im Sinne des AGG darstellt. Über das Ergebnis muss die beschwerdeführende Person informiert werden. Zudem wird aus Transparenzgründen empfohlen, auch den_die Beschwerdegegner_in zu unterrichten (unabhängig davon, dass dies keine gesetzliche Vorschrift darstellt).

- **Ergreifung von Maßnahmen**

Sollte ein Verstoß durch den Arbeitgeber festgestellt werden, muss dieser Maßnahmen zur Beendigung der Diskriminierung ergreifen. Geht die Benachteiligung oder Belästigung von anderen Beschäftigten oder Dritten aus, hat der Arbeitgeber entsprechende Maßnahmen zum Schutz der beschwerdeführenden Person zu ergreifen. Dies kann auch arbeitsrechtliche Maßnahmen wie Abmahnung, Versetzung oder Kündigung umfassen – sollte ein persönliches Gespräch nicht reichen. Hierbei muss die gewählte Maßnahme dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit folgen. Darüber hinaus ist auch eine Kombination unterschiedlicher Maßnahmen denkbar: Beispielsweise kann der Arbeitgeber im Falle einer festgestellten Benachteiligung oder Belästigung eine Versetzung anordnen, zusätzlich jedoch eine Mediation, eine Schulung oder eine betriebsinterne Sensibilisierungskampagne initiieren.

- **Evaluation zur Wirksamkeit der Maßnahmen**

Im Falle von Maßnahmen zur Abhilfe einer Benachteiligung oder Belästigung sind diese regelmäßig zu überprüfen. Denn der Arbeitgeber ist unter anderem nach § 12 AGG verpflichtet, die Beschäftigten dauerhaft zu schützen.

- **Klage auf Schadensersatz**

Unabhängig vom innerbetrieblichen Beschwerdeverfahren kann die betroffene Person auch vor einem ordentlichen Gericht eine Klage auf Schadensersatz für die erlittene Diskriminierung oder Belästigung verlangen – zumindest in jenen Fällen, in denen der Arbeitgeber selbst beschuldigt wird. Zu beachten ist allerdings, dass die Klage innerhalb von zwei Monaten eingereicht werden muss.

Wie sollten Beschwerdestellen bekannt gemacht werden – und was bedeutet barrierefreier Zugang?

Eine Beschwerdestelle muss bekannt und zugänglich sein, damit sie ihre Aufgaben tatsächlich erfüllen kann – eine Forderung, die im Übrigen auch durch § 12 AGG vorgeschrieben ist. Entsprechend sollten die Informationen zur Beschwerdestelle in Gestalt eines Plakats, eines Infoflyers und ähnlicher Informationsmaterialien immer wieder neu im Betrieb bekannt gemacht werden – auch über das Intranet, Mailverschickung etc. Zudem ist bei sämtlichen Informationen zu gewährleisten, dass sie barrierefrei zur Verfügung stehen, unter anderem in mehreren Sprachen (je nach betrieblicher Realität). Ein weiteres wichtiges Kriterium ist die problemlose und barrierefreie, aber auch diskrete Zugänglichkeit der Beschwerdestelle. Neben baulichen Aspekten ist daher sicherzustellen, dass auch Halbtagskräfte, Nacht- und Schichtarbeiter_innen die Beschwerdestelle problemlos aufsuchen können.



Können aus einer Beschwerde Nachteile resultieren?

Zum Schutz all jener, die sich zu einer Beschwerde entschieden haben, wurde in § 16 AGG das Maßregelungsverbot erlassen: Danach dürfen weder der beschwerdeführenden Person noch den sie unterstützenden Personen Nachteile durch die Ausübung des Beschwerderechts erwachsen. So elementar diese Schutzklausel ist, es sollte dennoch kein Zweifel daran bestehen, dass es möglich ist, Beschwerde-willige oder -führende durch subtile Schikanen massiv unter Druck zu setzen.

Umso wichtiger ist daher, dass die Einrichtung einer Beschwerdestelle eine von der Mehrheit der Betriebsangehörigen gemeinsam getragene Initiative ist – im Sinne der Schaffung einer betriebsinternen Antidiskriminierungs- und Beschwerdekultur. Nur so ist wirklich gewährleistet, dass die Abgabe einer Beschwerde nicht als Nestbeschmutzung oder unkollegiales Verhalten gebrandmarkt wird, sondern als ganz normaler Akt der Konfliktregulierung, ja der Inanspruchnahme grundlegender Menschenrechte.

Wo liegen die Unterschiede zwischen Beratung und Beschwerde?

Bevor eine Beschwerde aufgegeben wird, sollte nach Möglichkeit eine unabhängige und vertrauliche Beratung in Anspruch genommen werden. Vor allem sollte sich die beschwerdewillige Person ausdrücklich mit der Frage beschäftigen, ob sie sich für ein solches Verfahren hinreichend gewappnet fühlt. Oder ob es nicht zielführender wäre, im geschützten Rahmen einer Beratung, schmerzhaft Diskriminierungs- oder Belästigungserfahrungen aufzuarbeiten und auf dieser Basis neue Handlungsstrategien zu erproben.

Zu beachten ist in diesem Zusammenhang insbesondere, dass Arbeitgeber_innen laut § 12 AGG verpflichtet sind, Hinweisen nach Benachteiligung oder Belästigung nachzugehen, sobald sie davon Kenntnis erlangt haben – und zwar selbst dann, wenn die Beschwerde zurückgezogen wird.



Wie sollte die Beschwerdestelle personell zusammengesetzt sein?

Rein rechtlich können Beschwerdestellen

- auf der **Arbeitgeberseite** angesiedelt sein (meistens bei der Personalabteilung)
- oder sich **aus anderen Betriebsangehörigen zusammensetzen** – z. B. aktuellen oder ehemaligen Mitgliedern betrieblicher Interessenvertretungen (Schwerbehindertenvertretung, Betriebs- bzw. Personalrat etc.).

Beide Lösungen – inkl. Mischformen – haben Vor- und Nachteile. Insofern spricht vieles dafür, diese Frage in jedem Betrieb individuell zu beantworten, auch unter Berücksichtigung bereits bestehender Erfahrungen oder Kompetenzen. In jedem Fall ist auf eine ausgewogene personelle Zusammensetzung der Beschwerdestelle zu achten (Geschlecht, Herkunft etc.). **Diese Frage wird auch in unseren Handreichungen zu Innerbetrieblichen Beschwerdestellen ausführlich thematisiert (▶ Seite 6).**

Sind Beschwerdestellen auch in Kleinstbetrieben möglich?

Die gesetzliche Vorgabe zur Einrichtung betrieblichen Beschwerdestellen gilt unterschiedslos für sämtliche Betriebe und Dienststellen – auch für solche mit nur einem_r Beschäftigten. Dies ist einerseits positiv, weil es deutlich macht, dass tatsächlich alle Arbeitgeber in die Pflicht genommen sind. Andererseits kann aber kein Zweifel daran bestehen, dass derartige Beschwerdeverfahren die Möglichkeiten von vielen Klein- und Kleinstbetrieben überfordern dürfte – ganz gleich, ob es um Einzelhandelsgeschäfte, um Handwerksbetriebe, um Betriebe aus der sozialen Arbeit oder Arztpraxen geht (auch dieses Problem ist in den Handreichungen näher ausgeführt).

Vor diesem Hintergrund stellt sich für Klein- und Kleinstbetriebe die Frage besonders drängend, inwieweit das Beschwerdeverfahren auch von externen Stellen gegen eine entsprechende Gebühr



durchgeführt werden könnte – beispielsweise von Kammern, von Arbeitgeberverbänden, von bereits bestehenden Beratungseinrichtungen oder von neu ins Leben gerufenen Beschwerdebüros. Bislang gibt es hiermit wenig Erfahrungen, rechtlich dürften dem allerdings keine Hürden im Weg stehen, zumindest wenn die letztinstanzliche Entscheidung durch den Arbeitgeber getroffen wird.

Welche Rolle sollten die unterschiedlichen betrieblichen Interessenvertreter_innen spielen?

Das im Rahmen des AGG vorgesehene Beschwerdeverfahren stellt lediglich eine Ergänzung und Vertiefung bereits bestehender Beschwerdemöglichkeiten dar, keine Neuerfindung innerbetrieblicher Beschwerden (erwähnt seien unter anderem die §§ 84 und 85 des Betriebsverfassungsgesetzes). Bei der Einrichtung einer Beschwerdestelle sollte also in jedem Betrieb bzw. in jeder Dienststelle zunächst einmal eine sorgfältige Bestandsaufnahme vorgenommen werden, ob bzw. welche Beschwerde- und Konfliktlösungsmechanismen bereits existieren – sei es durch betriebliche Interessenvertretungen, andere Akteure wie Konflikt- und Mobbingbeauftragte oder eine diesbezüglich engagierte und allseits respektierte Geschäftsführung.

Denn natürlich wäre es fatal, wenn ausgerechnet durch eine gesetzliche Vorschrift des AGG gut eingespielte Arbeitsabläufe im Antidiskriminierungsbereich sabotiert, anstatt produktiv ergänzt würden. Gleichzeitig sollte auch die elementare Rolle betrieblicher Interessenvertreter_innen bei der Einrichtung Innerbetrieblicher Beschwerdestellen stets berücksichtigt werden.

Zum einen, weil sie es sind, die am ehesten über die Fähigkeit verfügen, die Arbeitgeberseite zur Gründung solcher Stellen aufzufordern. Zum anderen, weil eine Beschwerdestelle nur dann zum selbstverständlichen Bestandteil der Betriebskultur wird, wenn es insbesondere dem Betriebs- bzw. Personalrat gelingt, alle Betriebsangehörigen aktiv in einen entsprechenden Gründungsprozess mit einzubeziehen.

Wer sind ADA und das Bremer Netzwerk gegen Diskriminierung?

Die im Bremer Gewerkschaftshaus angesiedelte Beratungsstelle ADA (Antidiskriminierung in der Arbeitswelt) berät Menschen, die in ihrem Betrieb oder bei der Arbeits- bzw. Ausbildungsplatzsuche diskriminiert oder belästigt werden. ADA bietet zudem im Bremer Westen (Gröpelingen, Walle und Findorff) Gruppen- und Einzelberatung für erwerbslose Migrant_innen an. Ebenfalls richtet sich ADA regelmäßig mit Abendveranstaltungen und Fachtagen an die Bremer Öffentlichkeit. Dabei arbeitet ADA nicht nur eng mit Gewerkschaften als strategischen Partnern zusammen, sondern auch mit Betriebs- und Personalrät_innen, Fachberatungsstellen und anderen im Bereich Antidiskriminierung tätigen Organisationen.

Diese Broschüre haben ADA und das Bremer Netzwerk gegen Diskriminierung erstellt. Zu dem Netzwerk gehören zur Zeit folgende Beratungseinrichtungen:

ADA – Antidiskriminierung in der Arbeitswelt • ADE – Arbeitsstelle gegen Diskriminierung und Gewalt – Expertise und Konfliktberatung, Universität Bremen • Arbeitnehmerkammer Bremen •

Kontakt

Arbeit und Leben Bremen,
ADA – Antidiskriminierung in der Arbeitswelt
Bahnhofsplatz 22-28 (direkt beim Hbf), 28195 Bremen

Sprechzeiten

- 🕒 Montag bis Donnerstag: 9 bis 15 Uhr.
Während unserer Sprechzeiten können Sie Termine für Beratungsgespräche vereinbaren. Termine für Online-Chat-Beratungen werden über die Webseite vergeben.

📞 0421 - 69 62 86 40, Fax: 0421 - 960 89 20

✉️ info@ada-bremen.de | 🌐 www.ada-bremen.de

Bremische Zentralstelle für die Verwirklichung der Gleichberechtigung der Frau, ZGF • Der Landesbehindertenbeauftragte des Landes Bremen • Die Integrationsbeauftragte des Landes Bremen • Frauen in Arbeit und Wirtschaft e.V. • Integrationsfachdienst, IFD • Rat und Tat Zentrum für Schwule und Lesben e.V. • SelbstBestimmt Leben e.V. • Seniorenvertretung in der Stadtgemeinde Bremen • ZiB – Zukunft im Beruf (Bremerhaven).



www.ada-bremen.de