



## **Mindestanforderungen an einen Beschwerdemechanismus**

erlich textil  
eine Marke der Vorfreude GmbH

2021

## Mindestanforderungen

1. Der Beschwerdemechanismus muss transparent, dialog-orientiert und einfach zugänglich sein.
2. Mitarbeiter:innen müssen über ihre Rechte aufgeklärt sein.
  - Sie müssen wissen, dass sie sich beschweren dürfen ohne Angst vor Repressalien.
  - Die Mitarbeiter:innen haben das Recht, ihre Beschwerde detailliert zu schildern und auch ihre Meinung dazu zu äußern, wie diese gelöst werden könnte.
  - Zu einem Beschwerde-Gespräch dürfen sie von einer:m Kolleg:in begleitet werden.
3. In der Produktion und in Aufenthaltsräumen liegt Infomaterial (Flyer, Plakat) aus mit Informationen in einer Sprache die Mitarbeiter:innen verstehen über:
  - Rechte der Mitarbeiter:innen
  - Kontaktdaten für Ansprechpartner:in im Unternehmen
  - Kontaktdaten zu einer NGO vor Ort
  - Kontaktdaten der Vorfreude GmbH / erlich textil (z.B. eine Emailadresse)
4. Jede Beschwerde sollte binnen max. 5 Tagen von der entsprechenden Ansprechpartner:in im Unternehmen behandelt werden, sowie weitere situationsabhängige Schritte zur Beschwerden- und/oder Konfliktlösung definiert werden.
5. Wenn sich die Beschwerde des:der Mitarbeiter:in gegen den:die direkten Vorgesetzte:n richtet, sollte die Beschwerde der Geschäftsführung im Unternehmen vorgelegt werden. Es sollte eine weitere Ansprechpartner:in und ggf. Dolmetscher\*in zugegen sein, welche während des Prozesses zur Konfliktlösung zwischen Beschwerdeführer:in und Geschäftsführung vermittelt oder bei sprachlichen Barrieren dolmetschen kann.
6. Es gibt mindestens eine Beschwerdebox, die jede:r Mitarbeiter:in frei zugänglich nutzen kann. Die Beschwerdebox wird regelmäßig (mind. 1x pro Monat) von einer designierten Person ausgeleert, in einem Protokoll schriftlich dokumentiert und für 3 Jahre aufbewahrt.
7. Beschwerden die mündlich eingehen, sollten ebenfalls schriftlich dokumentiert werden.
8. In regelmäßigen Abständen werden die eingegangenen Beschwerden analysiert und ausgewertet und mit uns, der Vorfreude GmbH / erlich, mind. 1x pro Jahr geteilt.

Unser gemeinsames Ziel ist es:

- präventiv Maßnahmen zu ergreifen
- Zustände zu verbessern
- einen Lernprozess zu fördern