



Juli 2022

## INNERBETRIEBLICHE BESCHWERDESTELLE

### Was ist die Rechtsgrundlage der innerbetrieblichen Beschwerdestelle?

Das in 2006 verabschiedete [Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz](#) (AGG) bildet mit [§ 13](#) die Rechtsgrundlage für die Einrichtung einer innerbetrieblichen Beschwerdestelle und der Bearbeitung von Diskriminierungsbeschwerden im Betrieb und in der Verwaltung. Dem Arbeitgeber wird auferlegt Beschwerden von Personen, die sich diskriminiert fühlen, zu prüfen und das Ergebnis der Prüfung der\*dem beschwerdeführenden Beschäftigten mitzuteilen. Dies zielt darauf Diskriminierung in der Beschäftigung frühzeitig zu bearbeiten und ggf. zu sanktionieren.

Dies bedeutet, dass der Arbeitgeber diese Beschwerdebearbeitung an die sogenannte innerbetriebliche Beschwerdestelle delegieren kann.

---

### Welche Diskriminierungsgründe sollte die Stelle bearbeiten?

Das AGG gibt in [§ 1](#) vor, dass Diskriminierungsvorkommnisse aufgrund einer rassistischen Diskriminierung, aufgrund des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität durch die innerbetriebliche Beschwerdestelle zu bearbeiten sind.

Dies sind beispielsweise rassistische oder homofeindliche Äußerungen oder Schmierereien, sexuelle Belästigung, fehlende Barrierefreiheit oder Nachteile aufgrund des Lebensalters.

Da in Betrieben jedoch auch Konflikte entstehen können, die über die sechs im AGG genannten Kategorien hinausgehen, ist es überlegenswert, ob nicht auch andere Formen von innerbetrieblichem Fehlverhalten in der innerbetrieblichen Beschwerdestelle bearbeitet werden. Einige Unternehmen in der Metallbranche, wie zum Beispiel die Ford-Werke GmbH und Volkswagen AG, haben die Bearbeitung von Mobbing- und Konflikt-Fällen in das Mandat ihrer innerbetrieblichen



Beschwerdestellen mit aufgenommen.

---

**Ab welcher Betriebsgröße muss eine betriebliche Beschwerdestelle eingerichtet werden?**

Das AGG verpflichtet alle Arbeitgeber ein Beschwerdeverfahren einzurichten. Kleine Betriebe sind von dieser Pflicht nicht ausgenommen.

---

**Wie können kleine Betriebe diese Arbeitgeberpflicht erfüllen?**

Für kleine Betriebe ist die Einrichtung eines Beschwerdeverfahrens bzw. einer innerbetrieblichen Beschwerdestelle ungleich aufwendiger als für große Firmen. Trotzdem sind auch sie durch das AGG verpflichtet eine Diskriminierungsbeschwerde zu bearbeiten. Für sie bestehen mehrere Möglichkeiten:

Kleine Betriebe können eine Person im Betrieb identifizieren, die die Beschwerdebearbeitung übernimmt. Die Information, wie und wo diese Person kontaktiert werden kann, sollte allen Mitarbeitenden zur Verfügung stehen. Im Idealfall genießt diese Person Vertrauen in der Belegschaft und durchläuft bei Bedarf Schulungen, um sich Wissen zu Diskriminierung und zur Beschwerdebearbeitung anzueignen.

Der Betriebsrat könnte auch die Beschwerdebearbeitung übernehmen.

Externe Anbieter könnten in die Beschwerdeanalyse einbezogen werden. (Siehe auch Antwort auf Frage "Kann die Beschwerdebearbeitung auch von Externen übernommen werden?").

---

**Wer initiiert die Einrichtung der Beschwerdestelle?**

Die Verpflichtung die innerbetriebliche Beschwerdestelle einzurichten liegt beim Arbeitgeber. Andere Akteure im Betrieb, wie die Jugendvertretung, der Betriebsrat oder die Schwerbehindertenvertretung können jedoch den Arbeitgeber auf die Verpflichtung der Einrichtung der Stelle hinweisen. Diese Gremien können die Stelle jedoch nicht eigenmächtig einrichten.

---

**Was kann der Betriebsrat tun, um den Aufbau einer Beschwerdestelle zu befördern?**

Sofern keine innerbetriebliche Beschwerdestelle besteht, kann der Betriebsrat den Arbeitgeber auf seine Pflicht aus [§ 13 AGG](#) hinweisen. Genutzt werden kann auch § 87.1.1. des Betriebsverfassungsgesetzes, der dem Betriebsrat das Mitbestimmungsrecht bei „Fragen der Ordnung des Betriebs und des Verhaltens der Arbeitnehmer im Betrieb“ einräumt.

Soll eine innerbetriebliche Beschwerdestelle eingerichtet werden, kann der Arbeitgeber eigenständig entscheiden wo die Beschwerdestelle angesiedelt wird. Bei der Ausgestaltung der Stelle (bezüglich Struktur, Befugnisse, Funktion und Arbeitsweise) haben Gerichte



(siehe ein beispielhaftes Urteil [hier](#)) geurteilt, dass der Betriebsrat einbezogen werden muss. Der Betriebsrat kann daher eine zentrale Rolle bei der Ausgestaltung der innerbetrieblichen Beschwerdestelle spielen.

In vielen Betrieben mit einer innerbetrieblichen Beschwerdestelle wurde der Betriebsrat beim Aufbau der Stelle einbezogen. Der Betriebsrat kann daher begleitend zur Einrichtung der Beschwerdestelle eine Betriebsvereinbarung zu partnerschaftlichem und diskriminierungsfreiem Verhalten im Betrieb anregen, die die Rolle, Arbeitsweise, die Befugnisse und Struktur der innerbetrieblichen Beschwerdestelle definiert. Liegt eine solche Betriebsvereinbarung vor, bildet diese die Verfahrensgrundlage für die innerbetriebliche Beschwerdestelle. Die Firmenleitung ist dann innerbetrieblich an die Betriebsvereinbarung gebunden.

---

**Mit welcher\*n Person(en) ist die innerbetriebliche Beschwerdestelle zu besetzen?**

Die Betriebsleitung kann bestimmen, wo die innerbetriebliche Beschwerdestelle angesiedelt wird. Es besteht die Möglichkeit z.B. eine bzw. mehrere individuelle Person(en) mit der entsprechenden Befähigung oder jemanden aus der Personalabteilung zu benennen. Der Betriebsrat kann vorschlagen, dass eine Person mit einer Vertrauensstellung im Betrieb für diese Funktion vom Arbeitgeber ausgewählt wird.

Wie diese Person(en) die Beschwerdebearbeitung vornimmt/vornehmen, kann vom Betriebsrat mitbestimmt werden. Die Person(en), die die Verantwortung für die innerbetriebliche Beschwerdestelle übernimmt/übernehmen, sollte ein Verständnis für das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz und Diskriminierungsvorkommnisse entwickeln. Kenntnisse zur Beschwerdebearbeitung und zur Konfliktmediation sind gleichermaßen hilfreich. Hierfür stehen Fortbildungen und Schulungen zur Verfügung.

---

**Wie viele Mitglieder muss die Beschwerdestelle haben?**

§ 13 des AGG macht hier keine Vorgaben. Die Anforderungen an die innerbetriebliche Beschwerdestelle hängen auch davon ab, wie viele Beschäftigte ein Betrieb hat und wie viele Beschwerden zu bearbeiten sind. Daher werden große Betriebe mehr Mitarbeitende in der Beschwerdestelle benötigen als kleine. Es besteht die Möglichkeit, dass Mitarbeitende der innerbetrieblichen Beschwerdestelle diese Aufgabe in Teilzeit übernehmen. Als sinnvoll hat sich herausgestellt die innerbetriebliche Beschwerdestelle divers zu besetzen. Gerade in Beschwerdefällen bezüglich sexueller Belästigung, die von Frauen vorgelegt werden, wird von den Betroffenen zumeist bevorzugt den Sachverhalt mit einer weiblichen Person zu erörtern. Vergleichbares



gilt ggf. bei Diskriminierungsvorkommnissen.

Es bestehen innerbetriebliche Beschwerdestellen, die als Beschwerde-Kommission eingerichtet sind. Dies bedeutet, dass die Personalabteilung, der Betriebsrat, die Schwerbehindertenvertretung und die Jugendvertretung einbezogen sind. Die Beschwerden werden dann analysiert und es wird gemeinschaftlich innerhalb der Beschwerde-Kommission entschieden, welche Bearbeitungswege gewählt werden und empfohlen, ob und welche arbeitsrechtliche Sanktion durch den Arbeitgeber verhängt werden sollten.

---

**Können nicht-freigestellte Mitglieder des Betriebsrats darin mitarbeiten?**

Dem Arbeitgeber steht es frei die Person(en) für die innerbetriebliche Beschwerdestelle zu benennen. Dies können alle Mitarbeitenden sein, auch Betriebsratsmitglieder, die nicht freigestellt sind. Vielmehr ist relevant welche Erfahrungen und Kompetenzen die benannte(n) Person(en) für die Arbeit in der innerbetrieblichen Beschwerdestelle mitbringen bzw. erwerben sollten.

---

**Über welche Kompetenzen sollten die Mitarbeitenden der Beschwerdestelle verfügen?**

Die Mitarbeitenden in der innerbetrieblichen Beschwerdestelle sollten mit dem [Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz](#) vertraut sein, um einschätzen zu können, ob die eingegangenen Beschwerden eine Diskriminierung im Sinne des Gesetzes darstellen. Hierfür sind juristische Vorkenntnisse oder eine juristische Qualifikation hilfreich, aber nicht unbedingt notwendig. Die Person(en) sollten ein Verständnis und eine Sensibilität bezüglich der Erfahrung von Diskriminierung (offensichtliche und subtile Formen) mitbringen, um Beschwerden von Seiten der Betroffenen nachzuvollziehen. Hilfreich sind Erfahrungen von Konfliktmediation oder Streitschlichtung, da Diskriminierung in der Regel als verletzend und schmerzhaft wahrgenommen wird und mit einer Emotionalität bzw. offenen Konflikten einhergehen können. Diese Fähigkeiten und Kompetenzen können über Schulungen und Fortbildungen erworben werden. Es ist für Personen, die die innerbetriebliche Beschwerdestelle übernehmen, sinnvoll diese Kompetenzen zur Aufnahme der Tätigkeit zu erwerben. Schulungsangebote stehen zur Verfügung. Kosten für die Qualifizierung der Mitarbeitenden in der innerbetrieblichen Beschwerdestelle sind vom Arbeitgeber zu tragen.

---

**Wer kann bei der Ausgestaltung der Stelle im Betrieb mitwirken?**

Bei der Ausgestaltung des Mandates, der Arbeitsweise und dem strukturellen Aufbau der innerbetrieblichen Beschwerdestelle haben der Arbeitgeber als auch der Betriebsrat mitzuwirken. Darüber hinaus ist es sinnvoll auch die Jugendvertretung und die Schwerbehindertenvertretung einzubeziehen, da sich die Mandate dieser Stellen mit dem Mandat der innerbetrieblichen Beschwerdestelle an einigen Stellen



überschneiden. So kann eine partnerschaftliche Arbeitsweise etabliert und Verwirrungen bei überlappenden Funktionen vermieden werden.

---

**Kann die Beschwerdebearbeitung auch von Externen übernommen werden?**

Das [Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz](#) besagt, dass der Arbeitgeber die Verantwortung trägt in Fällen von Diskriminierung im Betrieb arbeitsrechtliche Sanktionen, wie eine Abmahnung, Umsetzung, Versetzung oder Kündigung auszusprechen. Diese arbeitsrechtlichen Sanktionen kann nur der Arbeitgeber aussprechen. In vielen der existierenden innerbetrieblichen Beschwerdestellen werden die vorgelegten Beschwerden geprüft und eine Empfehlung ausgesprochen, welche Maßnahme/Sanktion dann durch die Personalabteilung des Betriebes vorgenommen werden sollte. Auch wenn einige AGG Kommentare die Möglichkeit verneinen, dass die Beschwerdebearbeitung ausgelagert werden kann, erscheint es jedoch unter bestimmten Voraussetzungen durchaus möglich.

Unter der Maßgabe, dass die

- (a) Beschwerdebearbeitung von einer fachkompetenten externen Stelle vorgenommen wird und eine
- (b) enge Kommunikation bezüglich der Beschwerdebearbeitung mit dem Arbeitgeber und Betriebsrat vorliegt
- (c) und - sofern notwendig - eine Sanktion vom Arbeitgeber umgesetzt wird

kann eine Beschwerdebearbeitung durchaus von Externen vorgenommen werden. Die in Frage "Können nicht-freigestellte Mitglieder des Betriebsrats darin mitarbeiten?" dargestellten Kompetenzen sollten jedoch auch bei externen Anbietern zur Beschwerdebearbeitung vorhanden sein. Eine externe Beschwerdebearbeitung wird bislang nur bei wenigen Betrieben vorgenommen.

---

**Wie bearbeitet die Stelle eine Beschwerde konkret?**

Das Gesetz bleibt recht allgemein und gibt vor, dass eine Beschwerde zu prüfen und das Ergebnis der oder dem beschwerdeführenden Beschäftigten mitzuteilen ist.

In einem [Konzept](#) zur innerbetrieblichen Beschwerdestelle (siehe Frage "Wo kann ich mehr Informationen zum Thema finden?") wird der Weg einer Beschwerde beschrieben.

Der Beschwerdeweg beinhaltet ggf.:

- ▶ Ein Erstgespräch mit der betroffenen Person



- ▶ Eine Beratung zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen und Verfahrensmöglichkeiten
- ▶ Die Aufnahme der Beschwerde
- ▶ Die Sachverhaltsrückmeldung durch die beschuldigte Person
- ▶ Eine Zeugenbefragung (sofern möglich)
- ▶ Die Beweismittelsicherung (sofern notwendig)
- ▶ Die Identifikation einer angemessenen Reaktion/Sanktion
- ▶ Die Einbeziehung anderer Akteur\*innen zur Umsetzung der Reaktion (sofern notwendig)
- ▶ Die Kommunikation der Reaktion/Sanktion
- ▶ Die Umsetzung der Reaktion/Sanktion
- ▶ Die Archivierung der Beschwerde und
- ▶ Die Kontrolle der Nachhaltigkeit der Umsetzung

### Was kann die Stelle bewirken?

Die Stelle kann durch ihre reaktive Arbeit in der Bearbeitung von Fällen von Diskriminierung in konkreten Situationen für Klärung und Sanktionierung sorgen. Sie kann jedoch auch, wenn sie präventive Maßnahmen gegen Diskriminierung ergreift, zu einem diskriminierungsfreieren Arbeitsumfeld beitragen und so Konflikte vermeiden helfen. Die Stelle kann Rahmenbedingungen entwickeln und mit den entsprechenden Akteuren im Betrieb umsetzen, um Spannungen oder Fraktionierungen in der Belegschaft, Arbeitsausfälle wegen Krankheit, die durch Stress und diskriminierende Anfeindungen verursacht sind, zu minimieren. Dies kann gesamtbetrieblich zu einem besseren und respektvolleren Arbeitsklima beitragen.

### Kann die Beschwerdestelle Sanktionen aussprechen?

Ob die innerbetriebliche Beschwerdestelle Sanktionen aussprechen kann, hängt von ihrem Mandat ab. Die Ausgestaltung ist - wie oben erläutert – mit dem Betriebsrat zu regeln.

Zumeist werden in der Praxis von der innerbetrieblichen Beschwerdestelle Empfehlungen erarbeitet, wie im Falle einer konkreten Beschwerde verfahren und welche Sanktion durch den Arbeitgeber verhängt werden sollte. Sofern der Arbeitgeber der Empfehlung nachkommt, führt er dann die arbeitsrechtliche Sanktion (zumeist über die Personalabteilung) aus.

Es gibt jedoch auch innerbetriebliche Beschwerdestellen, die über eine rechtliche Expertise verfügen, und über eine Betriebs- bzw. Dienstvereinbarung definiert, sind Sanktionen auszusprechen und umzusetzen.

Diese Befugnis gilt es beim Aufbau der innerbetrieblichen Beschwerdestelle zu klären.

**Gibt es einen Schutz für die Beschäftigten, die eine Beschwerde vorlegen?**

Das AGG regelt in [§ 16](#), dass ein Arbeitgeber Beschäftigte wegen der Inanspruchnahme ihres Rechtes auf Gleichbehandlung nicht benachteiligt oder gemaßregelt werden dürfen, wenn sie z.B. eine Diskriminierungsklage gegen den Arbeitgeber führen. Dies gilt auch für Zeug\*innen oder Personen, die die betroffene Person unterstützen. Gleiches gilt für Personen, die sich diskriminiert fühlen und eine Beschwerde bei der innerbetrieblichen Beschwerdestelle vorlegen. Einige Betriebsvereinbarungen zu Gleichbehandlung und zur innerbetrieblichen Beschwerdestelle greifen dieses Maßregelungsverbot auf.

**Kann die Stelle aktiv werden, um präventiv Diskriminierung im Betrieb vorzubeugen?**

Der Arbeitgeber ist durch [§ 12](#) (1) des AGG verpflichtet nicht nur in Fällen von Diskriminierungsvorkommnissen aktiv zu werden, sondern auch vorbeugende Maßnahmen zu treffen, um Diskriminierung zu vermeiden. Dieser Auftrag kann auf die Tätigkeit der innerbetrieblichen Beschwerdestelle übertragen werden. Es ist sehr sinnvoll sowohl reaktive als auch präventive Maßnahmen in das Tätigkeitsfeld der innerbetrieblichen Beschwerdestelle einzubeziehen. Präventive Maßnahmen können beispielsweise Informationsarbeit zur Sanktionierung von Diskriminierung im Betrieb, Schulungen zu Gleichbehandlung oder Analysen des Entgeltsystems sein.

**Wie kooperiert die Beschwerdestelle mit anderen Gremien im Betrieb?**

Die Aufgabe der innerbetrieblichen Beschwerdestelle überlappt an einigen Stellen mit den Aufgaben anderer bestehender innerbetrieblicher Gremien wie der Jugendvertretung, dem Betriebsrat (beispielsweise mit den §§ 84 und 85 des Betriebsverfassungsgesetzes) und der Schwerbehindertenvertretung. Um eine parallele Bearbeitung von Beschwerden mit unterschiedlichem Ausgang vorzubeugen, ist es sinnvoll, dass die innerbetrieblichen Gremien hier partnerschaftlich kommunizieren und kooperieren.

Den Mitarbeitenden steht es offen ihre (Diskriminierungs-)Beschwerde bei dem innerbetrieblichen Gremium ihrer Wahl vorzulegen. Da nicht alle innerbetrieblichen Gremien über gleich viele Kenntnisse und Erfahrungen in der Bearbeitung von Diskriminierungsbeschwerden verfügen, ist es sinnvoll, die Diskriminierungsbeschwerden von der erstannehmenden innerbetrieblichen Stelle an die innerbetriebliche Beschwerdestelle zur Analyse und Bearbeitung weiterzuleiten. Gleiches gilt für Beschwerden, die bei der innerbetrieblichen Beschwerdestelle eingehen, jedoch keine Diskriminierung darstellen und ggf. besser in einem anderen Gremium weiterverfolgt werden sollten.



**Was passiert, wenn der Arbeitgeber keine innerbetriebliche Beschwerdestelle einrichtet?**

Laut § 13 AGG ist der Arbeitgeber zur Einrichtung einer innerbetrieblichen Beschwerdestelle verpflichtet. Richtet er diese jedoch nicht ein, gibt es keine automatische rechtliche Möglichkeit der Sanktionierung des Arbeitgebers (siehe auch Frage "Was kann der Betriebsrat tun, um den Aufbau einer Beschwerdestelle zu befördern?").

Der betroffenen Person bleibt die Möglichkeit sich bei dem\*der Vorgesetzten oder beim Arbeitgeber direkt zu beschweren.

Dem Betriebsrat bleibt jedoch die Möglichkeit auf das gesetzliche Erfordernis die Stelle einzurichten, hinzuweisen und den Aufbau der innerbetrieblichen Stelle durch eine Betriebsvereinbarung zur innerbetrieblichen Beschwerdestelle zu unterstützen.

---

**Wo kann ich mehr Informationen zum Thema finden?**

[Konzept](#) zur innerbetrieblichen Beschwerdestelle des Büro zur Umsetzung von Gleichbehandlung e.V. (BUG) BUG e.V. und weitere [Informationen](#) zur innerbetrieblichen Beschwerdestelle.

[Informationen](#) zu innerbetrieblichen Beschwerdestellen – ADA Bremen

[Betriebsvereinbarung](#) der Volkswagen AG, 2007