Der Ablauf unseres Beschwerdemechanismus

1
Eingang der Beschwerde und Dokumentation (so detailliert wie möglich). Empfangsbestätigung der Beschwerde an die betroffene Person (soweit bekannt).

2
Thematische Einordnung der Beschwerde und Zuordnung an zuständige Mitarbeiter*in.

3
Mitteilung an die betroffene Person über den voraussichtlichen Bearbeitungszeitraum (die erste Rückemldung erfolgt max. nach drei Werktagen).

4
Im Austausch mit allen Beteiligten den Sachverhalt der Beschwerde analysieren und Einordnung des Schweregrades.

5
Kollaborative Konfliktlösung und Entwicklung von Maßnahmen zur Wiedergutmachung.

6
Wiedergutmachung: Entwickelte Maßnahme der betroffenen Person vorstellen und bei Annahme die Maßnahme anwenden.

7
Prüfung ob weitere Bedenken bestehen. Falls nein, Beschwerdevorgang beenden. Falls ja, bei Punkt 5 erneut ansetzen.

8
Wirksamkeit des Beschwerdeprozesses stetig überprüfen und durch Praxiserfahrungen kontinuierlich verbessern.

Quelle:
Eigene Darstellung in Anlehnung an:
Deutsches Global Impact/2018/Zuhören lohnt sich. Menschenrechtliches Beschwerdemanagement verstehen und umsetzen. Ein Leitfaden für Unternehmen/S.38-39