

claimandgain – Informationen für den Betriebsrat

Stand 19.10.2026 · Handbuch-Version 4.4 · Betreiber: claimandgain, Frank Stolzenburg, Braunschweig

Worum es geht

claimandgain ist ein Portal für Reklamations- und Abweichungsmanagement (8D-Methode), auf Wunsch mit dem Modul Audit für Feststellungen aus internen und externen Audits. Mitarbeiter der Qualitätssicherung bearbeiten darin Reklamationen gemeinsam mit Lieferanten und Kunden. Weil das Portal festhält, wann welcher Bearbeitungsschritt erfolgt ist, ist es eine technische Einrichtung im Sinne von § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG. Dieses Blatt beschreibt, welche Beschäftigtendaten das Portal verarbeitet, wer sie sieht und was technisch ausgeschlossen ist – damit Arbeitgeber und Betriebsrat auf klarer Grundlage entscheiden können.

Welche Beschäftigtendaten verarbeitet werden

- **Konto:** E-Mail-Adresse, Funktion (z. B. „Q-Sicherung“), Rolle (Administrator, Mitarbeiter, Lesezugang), Sprache. Weitere Namensfelder gibt es nicht.
- **Zuständigkeit:** Ersteller und Beantworter einer Reklamation sind namentlich sichtbar – als Ansprechpartner für Kollegen, Lieferanten und Kunden.
- **Verlauf je Reklamation:** fachliche Ereignisse (angelegt, eingereicht, bewertet, freigegeben, abgeschlossen, Anhang, Rückfrage) mit Zeitpunkt. Der Akteur erscheint im Standardmodus nicht mit Namen, sondern als Kürzel je Reklamation („Mitarbeiter A“, „Mitarbeiter B“).
- **E-Mail-Versandprotokoll:** Empfänger, Zeitpunkt, Zustellstatus – ohne Angabe, welcher Mitarbeiter den Versand ausgelöst hat.
- **Auflösungsprotokoll:** jedes Einblenden von Namen, jeder Export mit Namen und jede Änderung der Datenschutz-Einstellung – mit Datum, Administrator, Reklamation und Begründung.
- **Organigramm:** Organisationseinheiten mit je einer Leitung (angezeigt mit Funktion) und die Zuordnung eines Kontos zu seiner Einheit. Das Organigramm zeigt je Einheit nur die Zahl der zugeordneten Konten; es gibt keine Auswertung je Einheit.

Das Portal speichert je Benutzer nur die zuletzt geöffnete Seite, um nach der nächsten Anmeldung dorthin zurückzuführen, sowie welche Hilfe-Hinweise bereits bestätigt wurden. Es entsteht kein Verlauf und keine Auswertung; beides wird mit dem Benutzerkonto entfernt.

Entwürfe: Beginnt ein Benutzer eine Eingabe und speichert sie nicht, hält das Portal den Zwischenstand bis zu 30 Tage als Entwurf. Im Portal sieht ihn nur dieser Benutzer, auch kein Administrator. Entwürfe werden nicht ausgewertet, nicht protokolliert und nicht per Mail versendet. Gelöscht werden sie beim Speichern, beim Verwerfen, beim Abschluss des Vorgangs, beim Entfernen des Benutzers und spätestens nach 30 Tagen.

Zusätzlich beim Modul Audit

Das Modul ist nur aktiv, wenn der Arbeitgeber es nutzt. Dann kommen hinzu:

- **Auditor-Kennzeichen** am Konto: wer als Auditleitung oder Co-Auditor gewählt werden kann.
- **Auditteam je Audit:** Auditleitung und Co-Auditoren, angezeigt mit Funktion und E-Mail.
- **Prozesslandkarte:** je Prozess ein Prozesseigner und ein Vertreter. Für die Vertretung wird nur ein Enddatum gespeichert, kein Grund und keine Historie; nach Ablauf wird es geleert.

- **Feststellungen:** Text, objektiver Nachweis, Fotos. Gesprächspartner werden nur mit ihrer Funktion erfasst; ein Namensfeld gibt es nicht. Hinweise an den Feldern bitten, keine Namen zu schreiben und keine Personen zu fotografieren. Fotos werden vor dem Hochladen verkleinert; Aufnahmeort und Gerätedaten entfallen.
- **Bearbeitung:** das Team einer Feststellung (bewusst eingetragen wie im 8D-Report), Verantwortliche und Termine je Maßnahme, Rückfragen zwischen Auditleitung und Prozesseigner, Wirksamkeitsprüfung.
- **Verlauf je Feststellung:** wie bei Reklamationen mit Kürzeln statt Namen; Einblenden nur mit Begründung und Protokoll.
- **Fristerinnerungen:** an die zuständige Rolle (Prozesseigner, Verantwortlicher einer Maßnahme, Auditleitung). Eskalationen gehen als eigene Mail an Auditleitung oder Administratoren, nennen Feststellung und Prozess, nicht die Person, und der Prozesseigner steht darin weder in An noch in Cc.
- **„Meine offenen Punkte“:** Jede Person sieht nur ihre eigenen offenen Schritte. Die Liste wird bei jedem Aufruf neu ermittelt, nicht gespeichert und kann für kein anderes Konto abgerufen werden.
- **Berichte nach außen** (Antwortpaket an Zertifizierer oder Kunden, 8D-Bericht): Verantwortliche stehen nur mit ihrer Funktion darin, das Team wie eingetragen, die Auditleitung mit Funktion und E-Mail. Externe Auditoren werden nicht namentlich gespeichert, nur Organisation und Berichtsnummer.

Auch beim Modul Audit gibt es keine Liste, keinen Filter und keine Kennzahl je Konto, keine Rangfolge von Prozessen, Eignern oder Organisationseinheiten und ihren Leitungen und keine Zeitreihe je Eigner: Wechselt der Eigner, bleibt die Auswertung beim Prozess.

Was das Portal nicht tut

- **Keine Anmeldeprotokolle:** kein „zuletzt angemeldet“, keine Sitzungsliste, kein Anmeldezähler. Ein Fehlversuchszähler zur Kontosperrung lebt 15 Minuten im Arbeitsspeicher und wird nirgends angezeigt.
- **Keine Kennzahl je Person:** Dashboard und Lieferantenbewertung werten nach Lieferant, Kunde, Fehlerart, Prozess, Status und Zeitraum aus – nie nach Mitarbeitern. Es gibt keinen Filter und keine Liste „je Bearbeiter“.
- **Keine Eskalation mit Namen:** Fristerinnerungen gehen an die zuständige Person selbst. Eskalationen an Vorgesetzte oder Administratoren nennen die Reklamation, nicht die Person.
- **Kein Klick-Protokoll:** Zwischenspeichern erzeugt keinen Verlaufseintrag; festgehalten werden nur fachliche Ereignisse.
- **Kein Aktivitätsprotokoll auf dem Server:** Das Server-Journal enthält keine Benutzerkennungen und keine E-Mail-Adressen (Ausnahme: endgültig unzustellbare Mails) und wird nach 30 Tagen gelöscht. Das Zugriffsprotokoll des Webserver speichert IP-Adressen anonymisiert und wird nach 7 Tagen gelöscht.
- **Keine Weitergabe an Externe:** Lieferanten und Kunden sehen nie Namen anderer Mitarbeiter; in E-Mails an sie stehen keine internen Adressen. Ansprechpartner ist der Ersteller.

Pseudonymisierung und Namensauflösung

Im Standardmodus „Pseudonym“ zeigt der Verlauf Kürzel. Ein Administrator kann die Namen eines einzelnen Vorgangs einblenden – nur mit Begründung, nur für diese Ansicht, und jeder dieser Vorgänge steht im Auflösungsprotokoll. Das Protokoll ist für Administratoren jederzeit einsehbar; der Betriebsrat kann Einsicht verlangen. Alternativ kann der Arbeitgeber den Modus „Alle Namen“ einstellen (Mitarbeiter der eigenen Firma sehen Funktion und E-Mail); auch diese Umstellung wird protokolliert. Welcher Modus gilt, ist Gegenstand der Betriebsvereinbarung.

Die ehrliche Grenze

Ersteller und Beantworter bleiben namentlich sichtbar, ebenso die Autoren von Rückfragen und internen Notizen und das im 8D-Report bewusst eingetragene Team. Innerhalb eines einzelnen Vorgangs lässt sich ein Kürzel deshalb oft zuordnen. Der Schutz richtet sich gegen zwei Dinge: die Verfolgung von Personen über viele Vorgänge hinweg und jede Auswertung von Verhalten oder Leistung. Beides ist technisch nicht möglich.

Beim Modul Audit hat jeder Prozess genau einen Eigner. Wer die offenen, überfälligen oder wiederholten Feststellungen eines Prozesses sieht, weiß deshalb, wer zuständig ist. Das ist fachlich gewollt – die Verantwortung für den Prozess liegt beim Eigner – und lässt sich nicht wegbauen. Die Betriebsvereinbarung sollte deshalb festhalten, dass Auswertungen je Prozess nicht zur Bewertung des Eigners herangezogen werden.

Aufbewahrung und Löschung

Verlauf: so lange wie die Reklamation (Nachweispflicht des Qualitätsmanagements, z. B. IATF 16949). Audits und Feststellungen: so lange wie der Vorgang, wie bei Reklamationen; ein Audit kann nur ein Administrator löschen, und nur, solange es noch im Entwurf ist. Das Enddatum einer Vertretung wird nach Ablauf geleert. E-Mail-Versandprotokoll: 12 Monate. Auflösungsprotokoll: 24 Monate. Server-Journal: 30 Tage. Zugriffsprotokoll des Webserver: 7 Tage, IP-Adressen anonymisiert. Mail-Zähler des Betreibers (Schutz vor Versandschleifen): 90 Tage, Adressen nur als Hash. Entwürfe ungespeicherter Eingaben: 30 Tage nach der letzten Änderung.

Scheidet ein Mitarbeiter aus, wird sein Konto entfernt: E-Mail-Adresse und Funktion werden gelöscht, im Verlauf bleibt eine neutrale Kennung („M-0017, gelöscht“). Eine spätere Namensauflösung ist dann nicht mehr möglich.

Nachweis

Die hier beschriebenen Zusagen werden bei jeder Auslieferung des Portals durch einen automatisierten Test geprüft: keine Kennzahl je Person, keine Anmeldeprotokolle, keine Namen in Antworten an Externe, keine Namen in Erinnerungen und Eskalationen, jede Namensauflösung protokolliert, Fristen wie in diesem Blatt. Der Testbericht kann der Betriebsvereinbarung beigelegt werden. Einzelheiten stehen im Administrator-Handbuch, Kapitel 12 „Datenschutz und Betriebsrat“.

Betreiber und Rahmen

Betreiber: claimandgain, Inhaber Frank Stolzenburg, Braunschweig. Server in Deutschland, verschlüsselte Datenträger, verschlüsselte Sicherungen in Deutschland.

Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO und technisch-organisatorische Maßnahmen liegen dem Arbeitgeber vor. Rückfragen des Betriebsrats: kontakt@claimandgain.de.