

Muster-Betriebsvereinbarung: Einsatz des Reklamationsportals claimandgain

Muster des Betreibers, Stand 19.10.2026. Es ersetzt keine Rechtsberatung; Arbeitgeber und Betriebsrat passen es an ihren Betrieb an. Eckige Klammern kennzeichnen Stellen, die auszufüllen sind.

Zwischen der [Firma] – nachfolgend Arbeitgeber – und dem Betriebsrat der [Firma] wird nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG folgende Betriebsvereinbarung geschlossen:

§ 1 Gegenstand und Zweck

(1) Diese Vereinbarung regelt die Einführung und Anwendung des Portals claimandgain zur Bearbeitung von Reklamationen und Abweichungen (8D-Methode) mit Lieferanten und Kunden sowie, soweit genutzt, zur Bearbeitung von Feststellungen aus Audits (Modul Audit).

(2) Zweck des Einsatzes ist die Bearbeitung, Dokumentation und Nachweisführung von Reklamationen. Eine Überwachung von Verhalten oder Leistung der Beschäftigten ist nicht Zweck des Einsatzes und findet nicht statt.

§ 2 Geltungsbereich

Diese Vereinbarung gilt für alle Beschäftigten, die ein Konto im Portal erhalten.

§ 3 Verarbeitete Daten

Art und Umfang der verarbeiteten Beschäftigtendaten ergeben sich aus dem Informationsblatt des Betreibers „claimandgain – Informationen für den Betriebsrat“ in der jeweils gültigen Fassung (Anlage 1). Darüber hinausgehende Beschäftigtendaten werden nicht verarbeitet.

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.

Beim Modul Audit werden Gesprächspartner nur mit ihrer Funktion erfasst. Fotos zeigen Arbeitsplätze, Anlagen und Dokumente, keine Personen; in Freitexten werden keine Namen genannt. Für eine Vertretung wird nur das Enddatum gespeichert, kein Grund.

Die Zuordnung eines Kontos zu einer Organisationseinheit dient der Darstellung des Organigramms und der Zuständigkeiten; eine Auswertung je Organisationseinheit erfolgt nicht.

§ 4 Pseudonymisierung

(1) Das Portal wird im Modus „Pseudonym“ betrieben. Der Verlauf einer Reklamation zeigt Bearbeitungsschritte mit Kürzeln, nicht mit Namen. Das gilt ebenso für den Verlauf einer Feststellung im Modul Audit.

(2) Eine Umstellung auf den Modus „Alle Namen“ bedarf der Zustimmung des Betriebsrats.

§ 5 Namensauflösung

(1) Das Einblenden von Namen im Verlauf und der Export von Berichten mit Namen sind nur Administratoren möglich und nur aus konkretem Anlass zulässig, insbesondere zur Nachweisführung gegenüber Kunden oder Auditoren, zur Aufklärung eines Qualitäts- oder Sicherheitsvorfalls und zur Vertretung bei Abwesenheit.

(2) Jede Namensauflösung ist zu begründen; das Portal protokolliert sie automatisch.

(3) Der Betriebsrat erhält auf Verlangen, mindestens jedoch [quartalsweise], Einsicht in das Auflösungsprotokoll.

§ 6 Keine Leistungs- und Verhaltenskontrolle

- (1) Daten aus dem Portal werden nicht zur Bewertung von Verhalten oder Leistung einzelner Beschäftigter herangezogen.
- (2) Personenbezogene Auswertungen – etwa Bearbeitungszeiten, Fristverletzungen oder Vorgangszahlen je Beschäftigtem – werden nicht erstellt, weder im Portal noch durch Auswertung exportierter Daten.
- (3) Erkenntnisse, die entgegen dieser Vereinbarung gewonnen werden, dürfen für arbeitsrechtliche Maßnahmen nicht verwendet werden.
- (4) Beim Modul Audit ist jedem Prozess ein Prozesseigner zugeordnet. Auswertungen offener, überfälliger oder wiederholter Feststellungen je Prozess dienen der Steuerung des Qualitätsmanagements. Sie werden nicht zur Bewertung von Verhalten oder Leistung des Prozesseigners, seines Vertreters, der Leitung einer Organisationseinheit oder der Verantwortlichen von Maßnahmen herangezogen.
- (5) Entwürfe (zwischengespeicherte, noch nicht gespeicherte Eingaben) sind nur für den jeweiligen Beschäftigten sichtbar. Sie werden nicht ausgewertet, spätestens nach 30 Tagen gelöscht und dürfen nicht zur Leistungs- oder Verhaltenskontrolle herangezogen werden.

§ 7 Fristen und Eskalation

Fristerinnerungen richten sich an die zuständige Person. Eskalationen an Vorgesetzte beziehen sich auf den Vorgang, nicht auf die Person. Sammelübersichten säumiger Beschäftigter werden nicht erstellt. Das gilt auch für Erinnerungen und Eskalationen zu Feststellungen aus Audits. Die Übersicht „Meine offenen Punkte“ zeigt jeder Person nur ihre eigenen Aufgaben; eine solche Übersicht für andere Personen gibt es nicht.

§ 8 Aufbewahrung und Löschung

Es gelten die Fristen der Anlage 1. Beim Ausscheiden wird das Konto entfernt; im Verlauf verbleibt eine neutrale Kennung ohne Personenbezug.

§ 9 Zugriff Dritter

Lieferanten und Kunden sehen im Portal und in E-Mails keine Namen von Beschäftigten, mit Ausnahme der als Ansprechpartner benannten Ersteller und Beantworter. In Berichten an Zertifizierer oder Kunden (Modul Audit) stehen Verantwortliche nur mit ihrer Funktion; das Team einer Feststellung erscheint so, wie es eingetragen wurde.

§ 10 Änderungen des Systems

Erweitert der Betreiber die Protokollierung oder Auswertung von Beschäftigtendaten, informiert der Arbeitgeber den Betriebsrat vor der Nutzung und legt das Informationsblatt in der neuen Fassung vor. Fassungen sind an Stand und Handbuch-Version erkennbar.

§ 11 Rechte des Betriebsrats

Der Betriebsrat erhält Zugang zum Administrator-Handbuch, Kapitel „Datenschutz und Betriebsrat“, zum Auflösungsprotokoll nach § 5 und auf Verlangen zum Bericht des automatisierten Datenschutz-Tests des Betreibers.

§ 12 Schlussbestimmungen

- (1) Diese Vereinbarung tritt am [Datum] in Kraft. Sie kann mit einer Frist von [drei Monaten] zum Monatsende gekündigt werden und wirkt nach, bis eine neue Vereinbarung geschlossen ist.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Vereinbarung im Übrigen wirksam.

[Ort, Datum]

Arbeitgeber · Betriebsrat

Anlage 1: Informationsblatt „claimandgain – Informationen für den Betriebsrat“