

Handreiche Beschwerdebrief des Antidiskriminierungsbüro Sachsen (ADB) für das Projekt „Diskriminierungsschutz: Handlungskompetenz für Verbände“

Daniel Bartel (Antidiskriminierungsberater)

Zunächst einige Thesen

Beschwerdebriefe sind...

- **einfach und direkt**
Es braucht ein Blatt Papier, mit Entwürfen vielleicht mehrere Blätter, etwas Zeit und eine Briefmarke. Manchmal auch etwas Mut.
- **effektiv**
Entgegen einer weit verbreiteten Ansicht ist die Erfahrung des ADB, dass Unternehmen, Redaktionen und Verwaltungen eher selten eine detaillierte Rückmeldung bekommen - egal ob positiv oder negativ. Beschwerden werden i.d.R. ernst genommen.
- **viel Inhalt**
Ein Beschwerdebrief kann verschiedenes enthalten: die Kritik eines Verhaltens, eine Erklärung zu der Kritik, Forderungen/ Wünsche sowie mögliche Konsequenzen. Dies ist in so konzentrierter Form in Gesprächen manchmal schwierig.
- **herausfordernd und klärend**
Indem man selbst einen Beschwerdebrief schreibt, ist man gezwungen, genau zu sein. Was stört/ verletzt mich? Warum? Was erwarte ich? Von wem? Diese Fragen können helfen, für sich selbst eine Sprache zu finden und klare, verständliche Forderungen zu stellen. Für etwaige Gespräche ist man dann gut gerüstet.
- **ein Angebot**
Empfänger_innen erhalten die Möglichkeit, sich zu positionieren. Sie werden eingeladen, sich mit einem Thema auseinander zu setzen - in ihrer Geschwindigkeit, auf ihre Art. Sie können einen Brief mehrfach lesen - zunächst vielleicht überrascht, dann empört, später neugierig, am Ende vielleicht verständnisvoll. Sie müssen nicht sofort reagieren, sondern können nachdenken, den Brief anderen zeigen, diskutieren. So kann Einsicht und Veränderung geschehen.
- **wirksam**
Etwas „schwarz auf weiß“ zu sehen, kann viel Gewicht besitzen. Selbst „schwarz auf weiß“ antworten zu müssen, schafft Transparenz und kann zu mehr Bedachtheit führen. Ausflüchte sind zwar auch so möglich, aber auch leichter zu erkennen und zu kritisieren. Das wissen beide Seiten, Schreiber_in und Leser_in.
- **geduldig und zugleich schwer zur Seite zu legen**
Ein Brief kann ein paar Tage liegen, aber er liegt. Er kann zur Kenntnisnahme auch an andere Stellen geschickt werden und so einen hohen Handlungsdruck erzeugen.
- **wichtig**
Last but not least, Beschwerdebriefe sind eine Form, sich zu wehren und sich für Teilhabe und Gleichbehandlung einzusetzen. Dabei fallen persönliche Motive¹ (Wiedergutmachung einer Verletzung, Würde, Entschädigung) und allgemeinere Motive (Veränderung von Strukturen und Einstellungen auch für andere) zusammen. Aktiv zu werden, beispielsweise auch in dieser Form, ist wichtig, sinnvoll und verdient Anerkennung.

¹ Einstellung der Diskriminierung, Schadensersatz und Schmerzensgeld sind einige der wesentlichen Rechte, die Ihnen nach dem Allgemeinen Gleichstellungsgesetz zustehen. Allerdings müssen Sie innerhalb von 2 Monaten nach Bekanntwerden der Diskriminierung Ihre Ansprüche anmelden. Auch dies kann als Teil eines Beschwerdebriefes geschehen (Formulierungsvorschlag, siehe S. 5)

Bevor Sie mit dem Schreiben beginnen...

Ein Beschwerdebrief ist eine Form auf Diskriminierungen zu reagieren. Bevor Sie sich an das Formulieren machen, überlegen Sie was und wen Sie erreichen wollen.

- **An wen richtet sich der Brief?**

Adressat_innen eines Briefes können Einzelpersonen sein, aber auch Institutionen. In Institutionen gibt es vielleicht direkte Ansprechpartner_innen (Geschäftsführer_innen, Beschwerdemanagement, Mitarbeitende, Vorgesetzte). Diese Personen kann ich als Individuen und in ihrer konkreten Funktion ansprechen. In ihren Rollen (als Geschäftsführer_in, Kundenbeauftragte_r, etc.) haben sie bestimmte Aufgaben und Pflichten, auf die Sie sich berufen können.

- **Was soll der Brief erreichen?**

Worum geht es Ihnen? Meistens soll ein Beschwerdebrief mehrere Dinge erreichen. Vielleicht soll er auf eine Diskriminierung aufmerksam machen, zu einer klaren Reaktion führen, eine Veränderung im Handeln und Denken bewirken. Vielleicht geht es zunächst aber auch um eine Auskunft oder den Wunsch um Stellungnahme. Vielleicht soll er eine Angelegenheit abschließen, vielleicht der Auftakt zu einem direkten Gespräch sein. Vielleicht soll ein einzelner Mensch ins Nachdenken kommen, vielleicht eine gesamte Organisation ins Handeln. Nehmen Sie sich ein wenig Zeit und überlegen Sie, was Ihr Brief bewirken soll.

- **Was kann ich tun, damit der Brief die gewünschte Wirkung hat?**

Wenn Sie wissen, was Ihr Brief bewirken soll, können Sie überlegen, wie Sie diese Wirkung erreichen. Ein erster guter Schritt in diese Richtung ist, sich zu überlegen wie ein Brief geschrieben sein müsste, der bei Ihnen als Leser_in funktioniert. Was bräuchten Sie, um sich selbstkritisch zu befragen, nachzudenken oder Verantwortung zu übernehmen? Ein zweiter Schritt ist, sich zu überlegen, in welchem Rahmen sich die adressierte Person/ Institution bewegt. Wie bringe ich jemanden zum zuhören oder handeln? Hier kann der Verweis auf mögliche Konsequenzen (Gesetze, Öffentlichkeit, etc.) aber auch die Weiterleitung des Briefs in Kopie an andere relevante Stellen nützlich sein (bei Verwaltungen etwa die/der Dienstherr_in). Überlegen Sie genau, wie viel Nachdruck Sie für hilfreich halten. Zu viel kann den gegenteiligen Effekt (Verteidigung) bewirken und nimmt Ihnen gegebenenfalls Interventionsmöglichkeiten für später.

Haltung beim Briefschreiben

Um die gewünschte Wirkung Ihres Briefes zu erreichen, sollten Sie auch auf Ihre Haltung beim Schreiben achten. Am Beispiel: Wenn Sie die adressierte Person zum selbstkritischen Nachdenken und konstruktiven und klaren Handeln bewegen möchten, empfiehlt sich folgende Grundhaltung:

respektvoll, wertschätzend bis wohlwollend unterstellend

Es ist klar, wenn Sie einen Beschwerdebrief schreiben, machen Sie das, weil Sie etwas ärgert und verändert gehört. Da können starke Emotionen eine Rolle spielen und man kann Dinge denken, in denen die Verantwortlichen nicht gerade in einem guten Licht dastehen. Dennoch, wenn Ihr Ziel ist, dass sich jemand konstruktiv verhält und Verantwortung übernimmt, macht das nur Sinn, wenn Sie glauben, dass er/ sie das kann. Die Person muss einsichtsfähig sein, sich verändern können, sonst bräuchten Sie einen solchen Brief nicht schreiben. Nehmen Sie eine respektvolle Haltung gegenüber dem/der Lesenden ein. Unterstellen Sie ihm/ihr Veränderungsbereitschaft und die Fähigkeit dazu. Wer widerspricht schon gern so einer Sicht auf die eigene Person?

erklärend

Dieser Punkt knüpft an die Frage an, warum eine Diskriminierung geschehen ist. Zwei grundsätzliche Möglichkeiten auf Seiten der Verantwortlichen sind „böse Absicht“ und „Unwissen/ fehlende Sensibilität“. Wenn Sie wohlwollend Zweites unterstellen, ist es sinnvoll, die eigene Sichtweise zu erklären. Sie müssen nicht alles erklären, aber Sie sollten die Möglichkeit zum Verstehen geben und/oder auf Quellen verweisen, denn Unwissen zieht auch die Verantwortung nach sich, sich zu informieren.

klar

Stellen Sie für sich selbst klar, wie weit Sie der anderen Seite entgegenkommen und was Sie erwarten. Anknüpfend an den letzten Punkt: Sie können detailliert erklären, Sie können auf Quellen verweisen. Versuchen Sie in einfachen, kurzen Sätzen die wesentlichen Dinge zu sagen. (Wenn es Ihnen gelingt, schreiben Sie mir bitte wie!)

Klarheit kann aber auch bedeuten, Diskriminierungen beim Namen zu nennen und von Diskriminierung, Beschwerde, fehlender Barrierefreiheit oder auch Rassismus zu schreiben und ggf. auch gesetzliche Grundlagen zu benennen. Dabei geht es um fachliche Begriffe, die sich auf ein Verhalten beziehen (nicht auf einen Menschen als Person) mit dem Ziel, dass die verantwortliche Person Verantwortung übernimmt (nicht eine (moralische) Schuld).

fragend

Sie möchten, dass die andere Person Ihnen zuhört und lernt. Dass sie erkennt, dass es mehr als eine Art gibt, die Welt zu sehen. Eine gute Möglichkeit, dies zu erreichen ist, selbst diese Haltung einzunehmen. Das heißt einerseits Ihre Position klar zu benennen, aber auch Interesse an der Position des/ der anderen zu haben und zu fragen.

Ein Vorschlag zum Aufbau eines Beschwerdebriefes

Im folgenden finden Sie das Modell, wie Briefe des ADB in der Regel aufgebaut sind. Meistens entspricht jeder Anstrich der (inneren) Überschrift für einen Abschnitt des Briefes.

Wer schreibt wem in wessen Auftrag?

Anlass und Ziel des Briefes (Zusammenfassung: kurz aber klar)

Chronologie/ Schilderung des Ablaufs - möglichst neutral

Perspektive und Empfindung der/der Klient_in

Zusatzinformationen

Perspektive des ADB

Erwartungen und Forderungen des/ der Klient_in

gemeinsame Ziele/ Interesse der Kritisierten am Thema/ Wertschätzung

Fristsetzung

ggf. anspruchswahrende Formulierung nach AGG (innerhalb einer Zwei-Monats-Frist nach Bekanntwerden der Diskriminierung):

- Herr ... Wunsch ist eine konstruktive und pragmatische Lösung im Sinne aller Beteiligten. Sein bevorzugter Weg ist der Dialog. Dennoch behält er sich mit diesem Schreiben auch die Möglichkeit einer Klage nach dem AGG auf Unterlassung und ggf. Entschädigung offen und macht seine Ansprüche nach §21 Abs. 1 und 2 AGG formal geltend.
- Mit diesem Schreiben mache ich meine Rechte nach §21 Abs. 1 und 2 AGG geltend und fordere die Beseitigung der Benachteiligung durch eine offizielle Entschuldigung sowie die Eröffnung eines ... Kontos. Darüber hinaus fordere ich eine Entschädigung für die erlittene Persönlichkeitsrechtsverletzung in Höhe von mindestens 3.000 Euro.

ggf. Formulierung zum Umgang mit dem Schriftwechsel

- Wir behalten uns vor den Schriftwechsel zu Zwecken der Dokumentation und Aufklärung zu veröffentlichen.

Wenn der Brief fertig ist...

Nachdem Sie den Brief fertiggestellt haben, lohnt es sich noch einmal die folgende Frage zu stellen: Angenommen, Sie würden diesen Brief empfangen, wie würden Sie ihn lesen?

Sind Sie mit dem Ergebnis zufrieden, schicken Sie ihn ab und warten Sie die angegebene Frist ab. Sollte nach Ablauf der Frist keine Antwort kommen, fragen Sie höflich aber bestimmt nach. Es kann verschiedene Gründe für ein Schweigen geben.

Zum Abschluss

Beschwerdebrieff ist nicht gleich Beschwerdebrieff. Neben dem konkreten Text spielen auch äußere Rahmenfaktoren eine Rolle. Zwei sollen erwähnt werden:

Briefkopf/ Absender_in

... bzw. wer schreibt einen Brief. Diskriminierungen spiegeln oftmals auch gesellschaftliche Machtverhältnisse. Ein Ausdruck dieser Machtverhältnisse ist die Frage wer ernst genommen wird. Angehöriger strukturell benachteiligter Gruppen haben es im Allgemeinen schwerer, Gehör zu finden. Es kann einen Unterschied machen, ob man als mehrheitsdeutscher Professor eine Beschwerde formuliert oder als asylsuchende Mutter von drei Kindern.

In unserer Praxis ist es uns oft begegnet, dass die selben Inhalte eine deutlich höhere Wirkung hatten, wenn auf dem Briefbogen „Antidiskriminierungsbüro Sachsen“ stand und nicht Herr X oder Frau Y. In der Konsequenz bedeutet dies: Suchen Sie sich gegebenenfalls Unterstützung, wenn Ihr Anliegen zunächst nicht wahrgenommen wird.

Eine Kopie dieses Schreibens geht an...

Eine zweite elegante Form, ein Machtungleichgewicht auszugleichen, besteht darin, weitere Personen von einer Diskriminierung und der Beschwerde in Kenntnis zu setzen. Das kann die Relevanz des Anliegens erhöhen und die Notwendigkeit einer Antwort verstärken.

...und eine Bitte

Wenn Sie möchten, schicken Sie eine Kopie Ihres Schreibens an das ADB Sachsen

Kochstraße 14
04275 Leipzig

beratung@adb-sachsen.de

Wir freuen uns über gute Beispiele und würden Sie, Ihre explizite Erlaubnis vorausgesetzt, gern auch anderen zur Verfügung stellen.

Viel Erfolg beim Schreiben!

Beispiele

Im Anhang finden Sie drei Beispiele von Beschwerdebriefen des ADB Sachsen. Zusätzlich finden Sie hier eine Reihe von Links, die gute Beispiele für Briefe und zum Teil auch die Ergebnisse der jeweiligen Beschwerden enthalten.

Der braune Mob: Schwarze media-watch-Organisation

Webseite mit konkreten Beispielen aus dem Bereich Rassismus, Argumentationshilfen und Anleitungen.

<http://www.derbraunemob.de/deutsch/index.htm>

SANE - "Stigma Alarm Netzwerk", ist ein von der Bayerischen Anti-Stigma Aktion BASTA ins Leben gerufenes Email-Netzwerk aus Psychiatrie Erfahrenen, Angehörigen und professionellen Helfern

Webseite mit konkreten Beispielen aus dem Bereich psychische Erkrankungen, Argumentationshilfen und Anleitungen.

allgemein: http://openthedoors.de/de/sane_meldung.php

Ein Beispiel: http://openthedoors.de/de/sane_archiv.php?action=detail&alarm_id=18

Behindertenparkplatz - Blog der Journalistin Christiane Link

konkretes Beispiel einer Auseinandersetzung zum Thema Barrierefreiheit mit einer Fluggesellschaft

<http://www.behindertenparkplatz.de/cl/2010/01/30/1153>

Brief 1: Barrierefreiheit bei Universitätsneubau - Adressat: Rektor

Barrierefreiheit des Campus

Sehr geehrter Herr,

mein Name ist, ich bin 100 % schwerbehindert und sitze im Rollstuhl.

Im Juni diesen Jahres habe ich den Campus am besucht. Anlass war ein Fotoprojekt für das Antidiskriminierungsbüro Sachsen. Ziel der Fotoserie ist es gesellschaftliche Vielfalt sichtbar zu machen und die BetrachterInnen zu einer Auseinandersetzung mit den eigenen Vorstellungen von Normalität einzuladen. Fünf Modelle, die sich in Lebensalter, Geschlecht, Herkunft und bezüglich sichtbarer körperlicher Beeinträchtigungen voneinander unterscheiden, werden in identischen Posen an zehn verschiedenen Orten dargestellt. Ich bin eines der Modelle, die Universität und damit verbunden der Lebensbereich Bildung ist einer der Orte. Bei Interesse kann ich Ihnen gern mehr über dieses Projekt erzählen, für den Moment soll es aber als Hintergrund meines Briefes genügen.

Als Model war meine Aufgabe in einem Hörsaal hinter dem Pult zu posieren und die Rolle eines Referenten auszufüllen. In diesem Brief möchte ich die Hürden benennen, die mir bei diesem Besuch begegnet sind und bitte Sie um eine Stellungnahme bzw. Erklärung. Gleichzeitig verbinde ich mit diesem Schreiben den Wunsch nach einer Beseitigung der Barrieren.

Nachfolgend liste ich die Barrieren, die ich erlebt habe, in der Reihenfolge ihres Auftretens auf. Sie werden bemerken, dass Sie sowohl meinen Weg durch den Komplex als auch meine Tätigkeiten nahezu minutiös nachverfolgen können. Schon dies allein sagt etwas über die Massivität der baulichen Behinderung aus.

- **Rollstuhlgerechter Zugang zum Campus**

Der barrierefreie Zugang zum Campus war nur an einer Stelle (Eingang) möglich. Trotz Kennzeichnung war der Weg durch eine Vielzahl von Fahrrädern blockiert und das Passieren nur sehr erschwert möglich.

- **Rollstuhlgerechter Zugang zu den Gebäuden**

Mehrere Türen zum Hörsaalgebäude waren zwar mittels Piktogramm als rollstuhlgerecht gekennzeichnet, tatsächlich aber öffneten sich die Türen nicht selbständig. Ich war gezwungen um Hilfe von LäuferInnen zu bitten.

- **Leitsystem innerhalb des Hörsaalgebäudes**

Um die zweite Etage zu erreichen bin ich auf einen Fahrstuhl angewiesen. Den zu finden ist allerdings nicht leicht. Entsprechende Piktogramme in einer ausreichenden Größe und zentraler Lage fehlen. Die existierenden Hinweisschilder sind klein und unübersichtlich angebracht. An dieser Stelle könnte die Universität von den guten Beispielen vieler Flughäfen und Museen lernen. Studierende und BesucherInnen werden gleichermaßen dankbar sein.

- **Rollstuhlgerechter Zugang zu den Hörsälen, insbesondere des DozentInnenbereichs und des RednerInnenpults**

Da ich die Rolle eines Dozenten einnehmen sollte, musste ich in den vorderen Bereich des Hörsaals 5 gelangen. Vor mir lag eine steil abfallende Treppe ohne Alternative. Nachdem ich mit beträchtlicher Mühe den Abstieg bewältigt hatte, musste ich feststellen, dass der DozentInnenraum nicht barrierefrei konzipiert wurde. Der Raum zwischen Pult und Tafel reicht nicht aus, um in einem Rollstuhl hinter das Pult zu gelangen. Das Pult selbst ist nicht höhenverstellbar.

- **Rollstuhlgerechter Zugang zu den Toiletten**

Eine letzte Überraschung erlebte ich, als ich die Toilette benutzen wollte. Auch hier gibt es deutlich deklarierte barrierefreie Toiletten. Über deren Zustand und Gestaltung allerdings kann ich nichts sagen, da diese verschlossen waren. Ich weiß weder, weshalb die Toilette abgeschlossen war, noch war es mir möglich, einen Schlüssel zu bekommen.

Ich bin mir bewusst, dass die Baumaßnahmen noch nicht abgeschlossen sind und somit auch der Stand der Barrierefreiheit nur ein Zwischenstand ist. Allerdings reicht dieses Argument nicht aus, um die aufgelisteten Barrieren zu begründen. Einerseits erscheinen mir bestimmte Barrieren (Zugang zu Hörsaal, Zugang zu Toiletten) als Teil abgeschlossener Bauabschnitte. Andererseits bin ich der Meinung, dass Barrierefreiheit bei einem Projekt, das sich über mehrere Jahre hinzieht und einen öffentlichen Gebäudekomplex betrifft, der bereits in Benutzung ist, eine hohe Priorität haben sollte. Studierende mit Behinderung könnten ihr Studium beginnen und abschließen, bevor sie in den Genuss des Rechtes auf gleichberechtigten Zugang zu den Angeboten der Universität kommen. Dies ist nicht akzeptabel.

Ich lege diesem Brief ein Foto bei, das im Rahmen des Shootings entstanden ist. Es zeigt mich in der Rolle eines Lehrenden. Sie sind federführend dafür verantwortlich, ob die dargestellte Szene ein Wunschbild für die Universität Leipzig ist oder eine gelebte Selbstverständlichkeit wird. Die Frage der Barrierefreiheit, und die gilt nicht nur für Menschen die einen Rollstuhl benutzen, ist von hoher Bedeutung für den Umgang der Universität mit Vielfalt - in der Eigenwahrnehmung und in der Wahrnehmung durch potentielle Studierende, WissenschaftlerInnen aber auch BesucherInnen wie mich.

Ich freue mich auf Ihre Antwort und stehe Ihnen für Fragen und ein persönliches Gespräch gern zur Verfügung.

Mit herzlichen Grüßen

.....

Eine Kopie dieses Schreibens geht an den StudierendenRat, den Behindertenbeauftragten der Universität sowie das Antidiskriminierungsbüro Sachsen.

Aktenzeichen:

Zur Kenntnisnahme: Diskriminierungsbeschwerde

Sehr geehrter Herr ...,

am 30.09.2010 kam Frau ... in die Beratung des Antidiskriminierungsbüros Sachsen. Sie beschwerte sich über eine Diskriminierung, die sie von Seiten der (Unternehmen) erfahren hat.

Was ist passiert?

Am 21.06.2010 fuhr Frau ... mit dem Zug von ... nach ... mit Umsteigen in Würzburg. Der Zug nach Würzburg (... planmäßige Ankunft 11.22 Uhr) hatte 30 Minuten Verspätung, so dass sie nur mit Glück und großer Anstrengung ihren Anschlusszug Richtung Erfurt (planmäßige Abfahrt 12.01 Uhr) bekam. Diesen zu erreichen war für Frau Cissé Schleicher aufgrund ihrer Gehbehinderung (GdB 50%, Merkzeichen G) belastend und äußerst schmerzhaft.

Aufgrund der fehlenden Aufenthaltszeit gelang es ihr nicht mehr sich darüber zu informieren, ob die Verbindung von Würzburg nach Erfurt einem Verbund angehört und gegebenenfalls ein Ticket zu lösen ist oder ob sie aufgrund ihrer Behinderung den Zug kostenfrei nutzen könnte. Sie war der Meinung, dass, wenn ein Ticket erforderlich sei, sie dieses im Zug lösen könne.

Zu ihrer Überraschung und Verärgerung jedoch musste sie feststellen, dass der zuständige Zugbegleiter anderer Meinung war. Ein Nachlösen im Zug sei nicht möglich. Deshalb stellte er eine Rechnung zum erhöhten Fahrpreis aus. Das Gespräch mit ihm verlief aus Sicht von Frau ... frustrierend und ergebnislos. Sie fühlte sich nicht gehört und entschied sich dafür, die Angelegenheit mit der Verwaltungseinheit der Deutschen Bahn zu verhandeln.

Im Folgenden (ab dem 03.07.2010) gab es einen Briefwechsel (Aktenzeichen ...), der ähnlich unbefriedigend verlief. Aus diesem Grund wandte sich Frau... an uns.

Diskriminierungsbeschwerde

Eine schlechtere Behandlung aufgrund eines rechtlich geschützten Merkmals (wie dem Merkmal der Behinderung) sieht unsere Klientin an drei Stellen.

Strukturell: Für BahnkundInnen ist ein übersichtlicher und vollständiger Netzplan über die Verbünde und ihre Grenzen nicht zugänglich.

Die Regelung, dass Menschen mit Behinderung kostenlos das Angebot des Nahverkehrs nutzen können, ist eine Maßnahme, die ihre Teilhabe an unserer Gesellschaft sicherstellen soll. Um dies gewährleisten zu können, ist es notwendig, dass BesitzerInnen eines Schwerbehindertenausweises mit angemessenem Aufwand ihre Reiserouten zusammenstellen können. Das ist aktuell nicht möglich und kann, wie im vorliegenden Fall geschehen, zu Schwierigkeiten und Belastungen führen. Konkret ist es ohne die Hilfe der Schalterangestellten kaum möglich die exakten Grenzen der Verkehrsverbünde zu kennen.

Individuell: Ermessensentscheidung und Handlungsspielraum des Zugbegleiters

An diese Struktur schließt die individuelle Entscheidung des Zugbegleiters an. Es ist sicherlich nicht möglich in jeder Situation eine angemessene Entscheidung zu treffen, aber im vorliegenden Fall liegt eine besondere Qualität vor.

Der Zugbegleiter entschied sich trotz Kenntnis der deutlichen Verspätung des vorangegangenen

Zuges, trotz Kenntnis der fehlenden Netzplanübersicht und trotz Wissen um die Gehbehinderung unserer Klientin und die Belastung beim Zugwechsel für die Erhebung eines erhöhten Beförderungsentgelts. Dieser Umstand ist für unsere Klientin erklärungsbedürftig. Neben ihrer Gehbehinderung hat für Frau ... hier auch der Fakt eine Bedeutung, dass sie Schwarze Deutsche ist. In der Vergangenheit hat sie immer wieder erlebt, dass Ermessens- und Handlungsspielräume, die für weiße Menschen existierten und genutzt wurden, für sie verschlossen blieben.

Institutionell: Ermessensentscheidung und Handlungsspielraum der Verwaltungsinstanz

In der zweiten Instanz, der Verwaltung, bewies die Deutsche Bahn bislang kein Fingerspitzengefühl und versäumte es, ein positives Zeichen zu setzen. Die konkreten Hintergründe des Falls wurden nicht berücksichtigt. Im Gegenteil - sie wurden verkannt. Die zuständige Bearbeiterin argumentierte, dass das erhöhte Entgelt im Sinne einer Gleichbehandlung „fair“ sei. Dies stimmt solange es um „Gleiches“ geht. Existierende Unterschiede (in diesem Fall: Behinderung, strukturelle Barrieren und Zugverspätungen) müssen unterschiedlich behandelt werden, wenn eine faire und diskriminierungsfreie Behandlung das Ziel ist.

Forderung

Vor dem eben geschilderten Hintergrund wünscht sich Frau ... ein klares Signal (Unternehmen). Sie fordert eine Entschuldigung sowie die Rücknahme des Bußgeldes.

Als Antidiskriminierungsbüro Sachsen unterstützen wir Frau ... in ihrem Wunsch nach einer Klärung und bitten Sie um eine Stellungnahme sowie die gegebenenfalls notwendigen Schritte, um im vorliegenden Fall eine konstruktive Lösung zu erreichen. In einer Vielzahl vergleichbarer Fälle wurde in der Vergangenheit im Sinne der KundInnenorientierung und Kulanz entschieden. Im vorliegenden bislang nicht.

Wir freuen uns auf Ihre Antwort in den kommenden 14 Tagen.

Mit freundlichen Grüßen

.....

Antidiskriminierungsberater

Brief 3: Beschwerdebrief an ein Personaldienstleistungsunternehmen - Adressat: Integrity Officer

Sehr geehrte Damen und Herren,

... ist Deutschlands führender Personaldienstleister mit bundesweit 600 Niederlassungen. Im unternehmenseigenen Code of Conduct formulieren Sie anspruchsvolle und wichtige Unternehmenswerte. Fachkompetenz, Fairness und eine konsequente Service- und Dienstleistungsorientierung sind dabei prägende Leitprinzipien.

Mit diesem Brief möchte ich Sie auf eine strukturell begründete, ausgrenzende Praxis aufmerksam machen, die zu Ihrer Unternehmensphilosophie im Widerspruch steht und Sie ermutigen, eine gute Lösung zu finden.

Frau ..., Studentin der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur in Leipzig, hat sich in Ihrer Leipziger Niederlassung als Zeitarbeiterin für einen Inventurauftrag eines ortsansässigen Elektrogroßmarktes beworben. Sie bekam eine Zusage und wurde zu einem Vorbereitungsgespräch am ... eingeladen. Bei der Prüfung Ihrer Unterlagen im Rahmen dieses Gespräches stellte der zuständige Mitarbeiter Herr ... fest, dass es bei der Bearbeitung Schwierigkeiten geben könne und fragte Frau ... vorsorglich, ob sie trotz einer möglichen, späteren Absage weiter an dem Vorbereitungstreffen teilnehmen wolle. Da Frau ... an dem Arbeitsangebot interessiert war, blieb sie.

Frau ... ist usbekische Staatsangehörige und besitzt ein Aufenthalt zum Zweck der Ausbildung nach § 16 AufenthG. Diese Visumsform beinhaltet eine Arbeitserlaubnis für 90 Tage im Jahr und ist im Pässeintrag nachlesbar. Zusätzlich zu ihren vollständigen Unterlagen beantwortete Frau ... in dem Gespräch mit Herrn ... weitere Fragen bezüglich ihres Status und erklärte die arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen.

Am ... erhielt Frau ... eine Absage. Eine schriftliche Nachfrage mit der Bitte um Nennung von Gründen bei Herrn ... und dem Internetportal von ... blieben bislang unbeantwortet.

Daraufhin wandte sich Frau ... an das Antidiskriminierungsbüro, schilderte Ihren Fall und suchte Unterstützung. Gemeinsam baten wir Herrn ... in einem Telefonat um Auskunft. Er antwortete freundlich und war um inhaltliche Aufklärung bemüht. Er erklärte, dass die Unterlagen von DrittstaatlerInnen routinemäßig an eine zentrale Rechtsabteilung weitergeleitet und dort geprüft würden. Aufgrund deren hoher Arbeitsbelastung sei die Prüfzeit von 4 Arbeitstagen (zwischen Abgabe der Unterlagen und Arbeitseinsatz) zu knapp bemessen gewesen. Er bedauere die Situation und betonte, dass es sich nicht um böse Absicht handele. Dass es sich, unabhängig von der sicherlich guten Intention, im Ergebnis um eine Benachteiligung von Frau ... aufgrund ihrer Staatsbürgerschaft handele, räumte er jedoch ein.

Frau ... ist mit diesem Ergebnis nicht zufrieden. Menschen aus Nicht-EU-Ländern mit gültiger Arbeitserlaubnis sind ein wichtiger Teil der KundInnen von Randstad und sie sollten den selben Service erwarten können wie Deutsche und EU-AusländerInnen. Die derzeitige Organisation der internen Unterlagenprüfung allerdings bedingt in bestimmten Fällen de-facto ihren Ausschluss. Frau ... erwartet, dass ... sich verbessert. Das heißt, dass alle notwendigen Schritte in Form von Schulungen oder strukturellen Veränderungen eingeleitet werden, um sicherzustellen, dass alle potentiellen ArbeitnehmerInnen, unabhängig von ihrer Staatsbürgerschaft, ... als kompetenten und serviceorientierten Dienstleister erleben können. Sie wünscht sich eine Antwort innerhalb der nächsten 14 Tage und würde sich über eine Beschreibung konkreter Maßnahmen freuen.

Aus meiner Perspektive als Antidiskriminierungsberater kann ich gut verstehen, dass Sie die arbeitsrechtlichen Bestimmungen beachten und im Einzelfall auch sorgfältig prüfen müssen. Ich

freue mich sehr, dass ... ein explizites Diskriminierungsverbot in seinen Verhaltenskodex aufgenommen hat und so ein deutliches Zeichen nach Innen und Außen setzt. Die in diesem Brief beschriebene, strukturell bedingte Benachteiligung einer potentiellen Zeitarbeiterin aufgrund ihrer Staatsbürgerschaft verstößt gegen diesen Kodex und stellt darüber hinaus eine unmittelbare Diskriminierung nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) dar. Neben einer Verletzung der Unternehmensintegrität könnte diese Praxis somit auch Schadensersatz- und Schmerzensgeldansprüche nach sich ziehen.

Ich freue mich auf Ihre Antwort und werde sie umgehend an Frau ... weiterleiten.

Mit freundlichen Grüßen,

...

Antidiskriminierungsberater

Bitte beachten Sie, dass dieser Briefwechsel von mir öffentlich geführt wird, und ich dieses Anschreiben wie auch Ihre eventuelle Antwort zu Zwecken der Dokumentation und Aufklärung veröffentlichen werde.