

Richtlinie zum Feedback- und Beschwerdemanagement



Inhalt

Inhalt	2
Zweck der Richtlinie	3
Umfang.....	3
Feedback	3
Beschwerden über Dienstleistungen	3
Antrag auf Überprüfung.....	4
Ausschlüsse	4
Einreichen von Feedback oder Beschwerden.....	4
Wie wir mit Feedback und Beschwerden umgehen	5
Empfangen & bestätigen	5
Bewerten.....	5
Maßnahmen ergreifen	6
Datenschutz	7
Weitere Feedback-Optionen	7
Zugehörige Dokumente	7

Zweck der Richtlinie

Der Fair Work Ombudsmann ist eine unabhängige, gesetzliche Behörde (FWO), die aufgrund des Gesetzes für faire Arbeitsbedingungen von 2009 (Cth) (Fair Work Act 2009 (Cth) (FW Act)) eingerichtet wurde. Zweck der Feedback- und Beschwerderichtlinie (die Richtlinie) ist es, einfache und klare Informationen zu liefern, wie der FWO auf Feedback und Beschwerden in Bezug auf unsere Dienstleistungen eingeht.

Der FWO ist bestrebt, unsere Dienstleistungen zu verbessern. Das Feedback hilft uns, unsere Dienstleistungen zu entwickeln und auf die Bedürfnisse und Erwartungen der Öffentlichkeit einzugehen. Feedback und Beschwerden liefern uns wertvolle Informationen, die wir nutzen können, um die Kundenerfahrungen und -zufriedenheit in Zukunft zu verbessern, und helfen uns zu erkennen, in welchen Bereichen wir bereits gut sind und wo Änderungen erforderlich sind.

Feedback und Beschwerden werden von einem separaten, FWO-internen Team verwaltet, das für die Überprüfung von Komplimenten und Beschwerden über die vom FWO angebotenen Dienstleistungen zuständig ist.

Umfang

Sie können sich mit Ihrem Feedback, einer Beschwerden über eine Dienstleistung oder einem Antrag auf Überprüfung Ihrer Angelegenheit an den FWO wenden:



Feedback

Feedback bedeutet Rückmeldungen von Kunden oder anderen, externen Parteien zu den Dienstleistungen des FWO, wobei keine Maßnahmen und/oder Reaktionen erwartet werden. Dies kann sich auf Ihre Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit der Bearbeitung Ihrer Fair Work Infoline-Anfrage oder über die Informationen, die Sie auf unserer Website fairwork.gov.au gelesen haben, beziehen.

Ihr Feedback hilft uns, allgemeine bzw. spezifische Probleme bezüglich potenzieller Verbesserungen der Dienstleistungen zu ermitteln und zu überprüfen, ob wir im Einklang mit der [FWO-Richtlinie zur Einhaltung und Durchsetzung von Vorschriften](#) handeln, und sicherzustellen, dass die Informationen auf der Webseite fairwork.gov.au korrekt und hilfreich für die Öffentlichkeit sind.

Beschwerden über Dienstleistungen

Wenn Sie der Meinung sind, dass wir Ihre Erwartungen nicht erfüllt haben bzw. uns nicht so verhalten haben, wie es in unserer [Kundendienst-Satzung](#) vorgegeben ist, unterstützen wir Sie in Ihrem Recht, eine Beschwerde über unsere Dienstleistungen einzureichen. Beschwerden über Dienstleistungen sind Ausdruck einer Unzufriedenheit mit einem Aspekt unserer Dienstleistungen, wobei eine Antwort bzw. ein Ergebnis erwartet wird. Beispiele hierfür sind, wenn Sie Ihren Tarif nicht finden können, weil die Website

nicht funktioniert, Sie Schwierigkeiten haben, sich in Mein Konto einzuloggen oder ein FWO-Mitarbeiter bei der Bearbeitung Ihrer Anfrage nicht angemessen gehandelt hat.

Antrag auf Überprüfung

Ein Antrag auf Überprüfung ist Ausdruck einer Unzufriedenheit, wenn Sie möchten, dass der FWO eine Entscheidung neu bewertet und prüft, ob Ihre Angelegenheit im Einklang mit den Verfahren und Richtlinien des FWO bearbeitet wurde. Ein Beispiel ist die Bitte um Überprüfung eines Untersuchungsergebnisses bzw. einer Entscheidung, keine weiteren Maßnahmen im Zusammenhang mit einem Antrag auf Unterstützung zu ergreifen¹.

Es ist wichtig zu wissen, dass dies nicht bedeutet, dass Ihre Angelegenheit für weitere Untersuchungen oder Einhaltungsmassnahmen weitergeleitet wird. Wir überprüfen und bewerten jedoch, ob das entsprechende Verfahren eingehalten wurde und die Angelegenheit professionell gehandhabt wurde.

Ausschlüsse

Diese Richtlinie gilt nicht für:

- geringfügige Angelegenheiten, die direkt mit einem FWO-Mitarbeiter oder dessen Teamleiter besprochen wurden und im Rahmen einer standardisierten Interaktion gehandhabt werden können
- Inhalte einer Aufforderung zur Einhaltung von Vorschriften oder der Mitteilung einer mit einer Ordnungswidrigkeit verbundenen Strafe
- aktuelle/anhängige FWO-Angelegenheiten
- Angelegenheiten, mit denen sich bereits eine externe Behörde oder ein Gericht befasst hat oder befasst.

Allgemeine Dienstleistungsanfragen werden nicht im Rahmen der Feedback- und Beschwerdefunktion bearbeitet. Wenn Sie eine allgemeine Beratung zu Arbeitsplatz-Beziehungen oder Unterstützung in einem Streitfall am Arbeitsplatz benötigen, senden Sie uns bitte eine [Online-Anfrage](#).

Einreichen von Feedback oder Beschwerden

Wir nehmen Feedback und Beschwerden über jeden beliebigen Kommunikationsweg entgegen, empfehlen jedoch, das [Online-Formular](#) des FWO zu verwenden. Auf diese Weise können wir sicherstellen, dass das Feedback zentral in unserem Fallmanagementsystem verwaltet wird.

Wenn Sie Ihr Feedback oder Ihre Beschwerde einreichen, stellen Sie bitte ausreichend Informationen zur Verfügung, damit wir Ihr Anliegen verstehen können. Wir bitten Sie,

- eine Referenz- oder eine Geschäftsnummer für die Anfrage anzugeben
- die Kernfragen zu berücksichtigen (z. B. was passiert ist, wann die Situation eingetreten ist, wer beteiligt war)
- alle relevanten Informationen in Bezug auf Ihre Interaktion mit dem FWO bereitzustellen und
- uns mitzuteilen, welcher Teil des Prozesses nicht eingehalten oder nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurde.

Was können Sie von uns erwarten?

¹ Ein Antrag auf Unterstützung liegt vor, wenn eine Person um Hilfe bittet, die über eine Beratungsleistung hinausgeht.

- Wir behandeln Sie höflich, rücksichtsvoll und respektvoll.
- Wir hören uns Ihr Anliegen an.
- Wir unternehmen angemessene Schritte, um Ihre Angelegenheit zu lösen.
- Wir halten Sie über den Fortgang auf dem Laufenden.
- Wir entschuldigen uns, wenn wir einen Fehler gemacht haben.

Was erwarten wir von Ihnen?

- Dass Sie aktiv mitarbeiten, z.B. bei Anforderung von Informationen oder Beweismaterial kooperieren.
- Dass Sie sich mit uns in einer respektvollen Art und Weise auseinandersetzen und kommunizieren. Beleidigende oder drohende Korrespondenz oder Verhaltensweisen werden nicht geduldet.
- Dass Sie nach dem Einreichen des ursprünglichen Feedbacks bzw. der Beschwerde nur begründete An- oder Nachfragen stellen.

Wie wir mit Feedback und Beschwerden umgehen



Empfangen & bestätigen

Wir bestätigen den Erhalt jedes Feedbacks und aller Beschwerden in der Regel innerhalb von 2 Werktagen. Bei Bedarf geben wir Ihnen darüber hinaus die Möglichkeit, weitere Informationen zu Ihrer Angelegenheit vorzubringen.

Zeitnahe Rückmeldungen und Beschwerden helfen uns, auf Probleme und sich ändernde Bedürfnisse zu reagieren und diese besser zu bewältigen. Der Entstehungszeitpunkt eines Problems kann Auswirkungen auf die möglichen Ergebnisse oder verfügbaren Lösungen haben. Wenn möglich, sollte ein Antrag auf Überprüfung innerhalb von 28 Tagen nach der ursprünglichen Entscheidung gestellt werden.

Bewerten

Alle Rückmeldungen und Beschwerden werden fair und unparteiisch behandelt. Die Beurteilung der Angelegenheiten erfolgt auf der Grundlage der verfügbaren Informationen und Beweise. Anonymes Feedback wird geprüft und auf geschäftliche Verbesserungsmöglichkeiten hin untersucht, es werden jedoch keine weiteren Maßnahmen ergriffen.

Bei der Bewertung von Feedback und Beschwerden berücksichtigen wir alle relevanten Umstände, darunter:

- die Schwere der Anschuldigung oder des Anliegens
- ob die vom FWO getroffene Entscheidung wirksam kommuniziert wurde
- wie lange die Entstehung des Problems zurückliegt
- etwaige Befindlichkeiten im Zusammenhang mit der Angelegenheit
- ob es sich um ein systemisches oder administratives Problem handelt.

Wir nehmen kein Feedback bzw. Beschwerden an, wenn

- die Anschuldigungen nicht in den Geltungsbereich dieser Richtlinie fallen
- die Beschwerde willkürlich ist und/oder bereits erhoben und angemessen bearbeitet wurde
- es andere Verfahren gibt, das Anliegen auszuräumen (z. B. Anfechtung des Inhalts/Erteilung einer Mitteilung über die Einhaltung von Vorschriften), oder
- eine Überprüfung dieser Angelegenheit bereits abgeschlossen wurde.

Unter bestimmten Umständen können wir entscheiden, einem Antrag auf Überprüfung Ihrer Beschwerde nicht stattzugeben. Sollte dies der Fall sein, erläutern wir Ihnen die Gründe dafür und geben Ihnen die Möglichkeit, weitere Informationen bereitzustellen.

Maßnahmen ergreifen

Alle Angelegenheiten werden in unserem Kundenverwaltungssystem erfasst, wobei alle Entscheidungen aufgezeichnet werden, um einen transparenten, verantwortlichen und einheitlichen Ansatz für die Bearbeitung von Feedback und Beschwerden zu gewährleisten.

Wir sorgen für ein faires Verfahren, indem wir die relevanten Fakten zusammentragen, um die Angelegenheiten zu verstehen. Dazu kann auch gehören, dass wir Sie bitten, weitere Informationen oder Beweise für Ihr Feedback bzw. Ihre Beschwerde vorzulegen.

Sobald wir die relevanten Informationen und Beweise gesammelt haben, entscheiden wir über die angemessensten Maßnahmen und Reaktionen.

Die Maßnahmen des FWO könnten umfassen:

- Anerkennung der Angelegenheit
- Weiterleitung der Angelegenheit an den zuständigen Geschäftsbereich, eine bestimmte gesetzgebende Gewalt oder ein sonstiges Verfahren/sonstigen Mechanismus bzw. sonstige Behörde
- Bereitstellung zusätzlicher Informationen bzw. Unterstützung
- erneutes Überprüfen einer Entscheidung.

In den meisten Fällen wird das Feedback zunächst von dem jeweiligen Geschäftsbereich des FWO geprüft, das für die Angelegenheit zuständig ist. Dies kann u. a. eine erneute Überprüfung einer Entscheidung umfassen oder die Frage, ob die vom FWO getroffene Entscheidung wirksam kommuniziert wurde.

Wenn Ihr Feedback oder Ihre Beschwerde nicht gelöst werden kann, können wir eine noch detailliertere interne Überprüfung durchführen. Eine formellere Überprüfung wird in der Regel innerhalb von 3 Monaten nach Eingang des Antrags abgeschlossen. Dies hängt jedoch von der Komplexität und der Art der Überprüfung ab, wobei der Zeitrahmen variieren kann. Wenn eine Überprüfung komplex ist und/oder länger dauert als erwartet, halten wir Sie regelmäßig über den Stand der Dinge auf dem Laufenden.

Sobald Ihre Beschwerde oder Ihr Antrag auf Überprüfung abgeschlossen ist, werden Sie über das Ergebnis informiert und erhalten Informationen über die nächsten Ihnen zur Verfügung stehenden Schritte, sofern dies auf Ihre Situation zutrifft.

Datenschutz

Wir sind dem Schutz Ihrer Privatsphäre verpflichtet. Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie der FWO den Datenschutz handhabt, rufen Sie bitte [Datenschutzrichtlinie](#) ab.

Sie können Ihr Feedback anonym oder unter einem Pseudonym abgeben, was uns jedoch daran hindert, Ihr Anliegen zu identifizieren und zu beurteilen, ob dieses angemessen und unter Einhaltung unserer üblichen Verfahren behandelt wurde.

Alternativ kann auch ein Dritter in Ihrem Namen Feedback geben oder als Ihr Vertreter auftreten. Wir benötigen Ihre Zustimmung (auch von Minderjährigen und Mitarbeitern mit Vulnerabilitäten), damit ein Dritter in Ihrem Namen handeln kann, einschließlich der entsprechenden Kontaktdaten. Bitte beachten Sie, dass Ihr Vertreter jeweils nur in dieser Angelegenheit tätig werden darf.

Weitere Feedback-Optionen

Wenn Sie mit der Art und Weise, wie wir Ihr Anliegen behandelt haben, nicht zufrieden sind, können Sie sich schriftlich, telefonisch, persönlich oder über ein Online-Formular an den [Ombudsman des Commonwealth](#) wenden.

Telefon: 1300 362 072

E-Mail: ombudsman@ombudsman.gov.au

Webseite: www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/

Anschrift: GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601, AUSTRALIEN

Zugehörige Dokumente

Diese Richtlinie sollte in Verbindung mit den folgenden Dokumenten gelesen werden:

- [FWO-Richtlinie zur Einhaltung und Durchsetzung von Vorschriften](#)
- [Commonwealth Ombudsman Leitfaden für bessere Vorgehensweisen bei der Bearbeitung von Beschwerden](#)
- [Commonwealth Ombudsman Leitfaden für bessere Vorgehensweisen im Umgang mit unangemessenem Verhalten von Beschwerdeführern](#)
- [FWO-Kundendienst-Satzung](#)
- [FWO-Datenschutzrichtlinie](#)