



KNOW**NOW**
TOOLS FOR BUSINESS SUCCESS

Betriebsvereinbarung Fehlzeiten-Rückkehrgespräch

UseNOW - TeachNOW - LearnNOW - FindNOW

- Sofort nutzbar: Auswählen - Anpassen - Anwenden
- In der Praxis erprobt und bewährt
- Im Tagesgeschäft sofort anwendbare Hilfsmittel
- Aktuell durch regelmäßige Updates

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Geltungsbereich

Diese Betriebsvereinbarung gilt für alle Beschäftigten am Standort .

Ziele

Die Durchführung von Rückkehrgesprächen beinhaltet neben der Wertschätzung und der nachhaltigen Sicherung des Arbeitsplatzes der Beschäftigten die folgenden Ziele:

- Überblick zur aktuellen Belastbarkeit der Beschäftigten nach der Rückkehr gewinnen
- Unterstützung bei der Arbeitsaufnahme nach einer Erkrankung
- Information über Ereignisse im Unternehmen und am Arbeitsplatz während der Abwesenheit der Beschäftigten
- Abstimmung von Maßnahmen, um einer erneuten Arbeitsunfähigkeit vorzubeugen

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

Die Durchführung von Fehlzeitengesprächen beinhaltet neben dem Apell einer Verhaltensänderung die folgenden Ziele:

- Den Beschäftigten zu zeigen, dass deren Abwesenheit wahrgenommen wurde und die Rückkehr angesetzt wird.
- Gemeinsam die Ursachen für die Fehlzeiten zu erkennen und diesen entsprechend entgegenzuwirken
- Die gesetzlichen Regelungen wie Kurzarbeit, Sonntags- oder Freitagskrankheiten, anzusprechen und gegen zu steuern
- Klärung, ob ggf. arbeitsplatzbedingte Ursachen für die Erkrankung vorliegen und falls möglich diese zu beseitigen bzw. abzumindern
- Auslöser für Behinderungen und chronische Erkrankungen vermeiden

Durchführung der Gespräche und Verantwortlichkeiten **Ihr Vorteil als Know-NOW User:**

Mit der Durchführung der Rückkehrgespräche wird der/die direkte Vorgesetzte des/der Beschäftigten durch den Arbeitgeber beauftragt.

- **Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links**
- **Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos**
- **Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme**

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Dokumentation der Gespräche

In jedem Rückkehrgespräch wird der Grund der Abwesenheit (z.B. Urlaub, Unfall, Sonderurlaub, Krankheit, usw.) durch den direkten Vorgesetzten festgehalten und dem übernächsten Vorgesetzten mitgeteilt.

Nach Fehlzeitengesprächen, wird ein Protokoll (Anlage C) erstellt. Das Protokoll ist von den Gesprächsteilnehmern zu unterschreiben und den Beschäftigten ist auf Wunsch eine Kopie auszuhändigen.

Krankheitsursachen oder Diagnosen dürfen darauf nicht aufgeführt werden. Damit soll ausgeschlossen werden, dass persönliche Informationen zu evtl. genannten Krankheitsursachen an Dritte weitergetragen werden oder Dritte unbefugten Zugriff darauf erhalten.

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools
informieren?

Es ist auf strenge Vertraulichkeit bei den Gesprächen zu achten. Die aus den Gesprächen gewonnenen persönlichen Informationen dürfen ausschließlich zur Prüfung von gesundheitsgefährdenden Faktoren und zur Einleitung evtl. Maßnahmen verwendet werden.

Es dürfen keinerlei Inhalte aus dem Gespräch an Dritte weitergegeben werden. Es sei denn dies ist im Rahmen der Arbeitsergebnisse erlaubt. Dies gilt insbesondere für das Online-Ergebnis.

Registrieren und downloaden!

Um die Fehlzeitensituation sowie die jeweilige Gesprächsstufe ermitteln zu können, ist die personenbezogene Erfassung und Auswertung der Fehlzeiten notwendig. Diese Erfassung wird vom Personalbereich durchgeführt.

Einbeziehung des Betriebsrates / Arbeitnehmervertretung **Ihr Vorteil als Know-NOW User:**

Der Betriebsrat / Arbeitnehmervertretung hat die Möglichkeit, mit explizitem schriftlichem Einverständnis des Mitarbeiters, der Mitarbeiterin, Einsicht in die Gesprächsprotokolle

- **Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links**
- **Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos**
- **Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme**

Falls es von den Beschäftigten und dem Betriebsrat explizit gewünscht ist, kann der Betriebsrat / Arbeitnehmervertretung seinen Beitrag zur Umsetzung von gesundheitsförderlichen Maßnahmen eingebunden werden.

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

Die Betriebsvereinbarung tritt am
www.know-now.de/join

in Kraft und ist bis zum

befristet. Sie

Widerspricht eine Vorschrift dieser Vereinbarung höherrangigem Recht, so bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Die Parteien der Betriebsvereinbarung verpflichten sich, diese unwirksame Vorschrift durch eine ihr inhaltlich entsprechend wirksame Vorschrift zu ersetzen.

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**
informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
Registrieren und downloaden!

Geschäftsführung

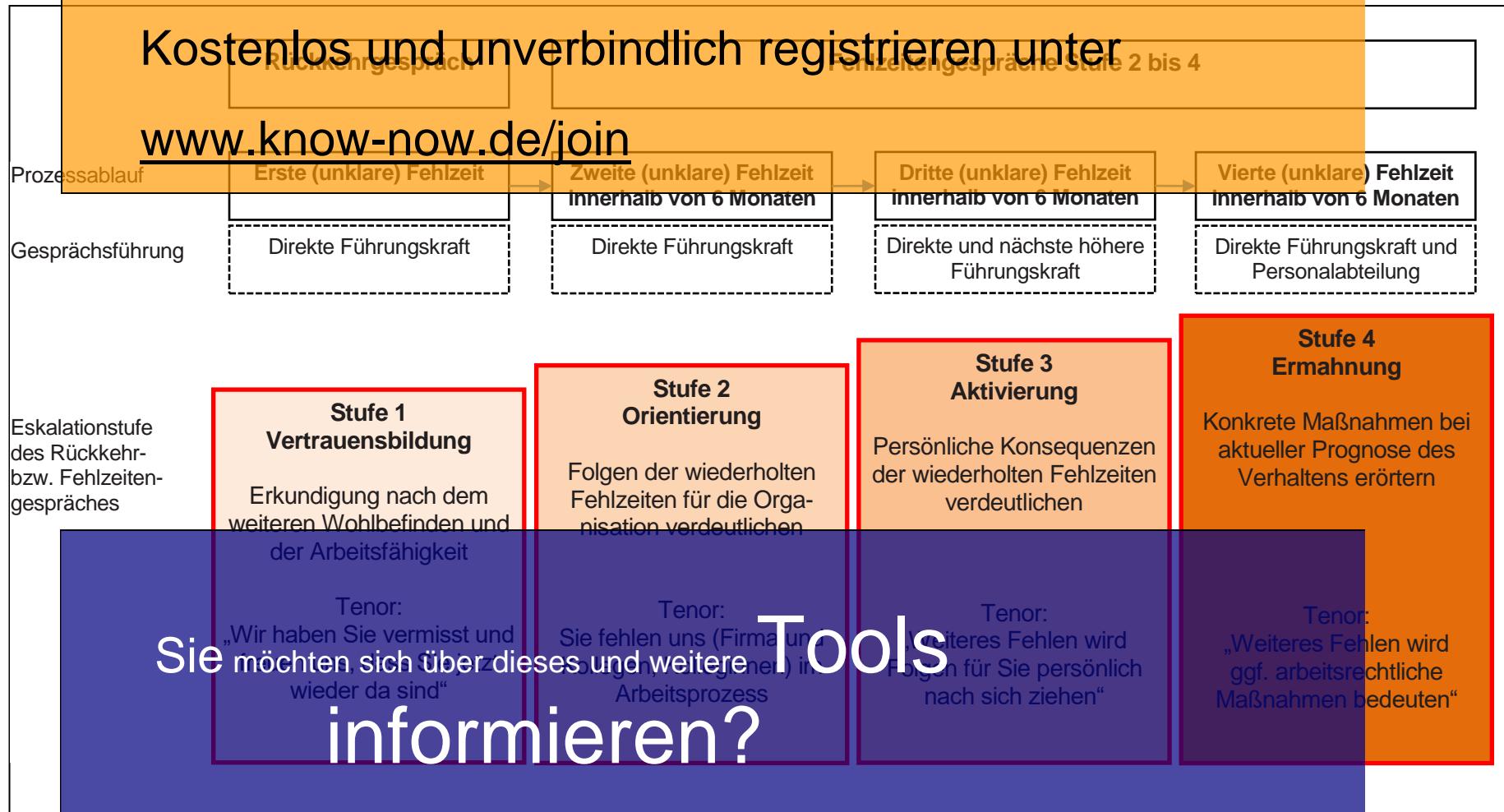
Vorsitzender des Betriebsrates

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Tools for Success • Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Anlage • Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

NOW

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter
www.know-now.de/join



... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Anlage B Hinweise zur Gesprächsführung und Checklisten zur Vorbereitung

Ihr Vorteil als Know-NOW User:
Nachfolgende Checklisten erleichtern die Rückkehrgespräche professionell vorzubereiten und zu führen.

- **Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links**
Zu jedem Gesprächsvorfall können Sie in den jeweiligen Gesprächsphasen für das relevanten Gesprächsinhalte in der Spalte Anmerkungen notieren.
- **Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos**
Da die Liste für alle Gesprächsphasen Hinweise für Sie zu konstruktiven Gesprächswegen enthält, können Sie sie auch zu Gesprächsbeginn nutzen.
- **Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme**

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter www.know-now.de/join (Wählen Sie eine Zeit, die Ihnen am besten passt, ohne sich auf Ihren Handy, keine Störungen).

- **Versuchen Sie, ein günstiges Klima zu schaffen, bauen Sie den Gefühlsberg ab.**
 - Signalisieren Sie Gesprächsbereitschaft, d.h. verwenden Sie „Türöffner“.
 - Vermeiden Sie grundsätzlich „Killerphrasen“.
 - Vermeiden Sie bitte Abwertungen, Gegenaggressionen und Drohungen.
 - Konzentrieren Sie sich ganz auf Ihre Gesprächspartner.

Hören Sie aktiv zu, gehen Sie auf Bedürfnisse ein:

- Halten Sie Blickkontakt und signalisieren Sie durch Kopfnicken mimische und verbale Verstärkungen (oh, mh - hmm) „ich verstehe“.
- **Spiegeln Sie emotionalen Aussagen des Partners -> „verbalisieren“.**
- Spiegeln, wiederholen Sie mit eigenen Worten sachlichen Aussagen des Partners -> „paraphrasieren“.
- Geben Sie durch Ihre Mimik und Gestik zu erkennen, dass Sie „mit-gehen“ und nicht nur oberflächlich hinhören.

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

- Stellen Sie Verständnisfragen (offene Fragen: wie, warum, weshalb).
- Verwenden Sie „Ich-Aussagen“ (nicht man muss ..., sondern Ich meine ...).
- Aktivieren Sie Ihre Gesprächspartner, ermutigen Sie sie zum Weiterdenken.
- Machen Sie die Art der Auseinandersetzung zum Teil selbst zum Gegenstand der Förderung (Metakommunikation).
- Führen Sie bei Abweichungen zum Thema zurück.
- Fassen Sie das Gesprächsergebnis kurz zusammen.

Registrieren und downloaden!

Gespräch Eskalationsstufe I: Prävention / Ursache

Gespräch zwischen		und
Gesprächsphasen	Hinweise zum Ablauf des Gesprächs	Anmerkungen zur Vor- und Nachbereitung
<ul style="list-style-type: none"> • Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links • Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos • Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme 	<ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung - Frage nach dem Bedarf - Unverzichtbarkeit der Mitarbeit von Seiten des Betriebes - Frage nach Einsatzfähigkeit und Motivation - Evtl. bisherige Leistung würdigen 	Ziel des Gesprächs:
Ihr Vorteil als Know-NOW User:		
www.know-now.de/join		Verhalten Mitarbeiter/-in:
II. Verstehen	<ul style="list-style-type: none"> - Zusammenhang zwischen Arbeit und Krankheit - Ist Krankheit schon einmal aufgetreten? - Beschreibung der anstehenden Aufgaben - Auswirkungen, falls häufigeres Fehlen? 	
III. Übereinstimmen	<ul style="list-style-type: none"> - Nachfragen, ob Einvernehmen besteht 	Vorschläge Mitarbeiter/-in:
IV. Vereinbaren	<ul style="list-style-type: none"> - Gibt es noch offene Fragen? - Wird Bereitschaft zur Lösung gezeigt? 	Vorgehen:
<p>Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren? ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop: Registrieren und downloaden!</p>		Erfolgskriterien:

Gespräch Eskalationsstufe II: Ursache / Störung

Ihr Vorteil als Know-NOW User: Gespräch zwischen <small>Datum: Name: Position: Telefon: E-Mail: Mitarbeiter/in</small>		
Gesprächsphasen	Hinweise zum Ablauf des Gesprächs	Anmerkungen zur Vor- und Nachbereitung
I. Erkennen <ul style="list-style-type: none"> Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme 	<small>- Begrüßung</small> <ul style="list-style-type: none"> Frage nach dem Bedarf Unverzichtbarkeit der Mitarbeit vorliegenden Vorstellen der Gesprächsrunde bei mehreren Beteiligten Konfrontation mit ... 	<small>Ziel des Gesprächs:</small>
II. Verstehen	<small>- Gründe für das Fehlen</small> <ul style="list-style-type: none"> Veränderungen seit dem letzten Rückkehrgespräch Auffangen der Fehlzeiten schwer für das Team / zusätzliche Belastung für die Kollegen, Kolleginnen 	Verhalten Mitarbeiter/-in:
III. Übereinstimmen	<ul style="list-style-type: none"> Nachfragen, ob Einvernehmen besteht Gibt es noch offene Fragen? Sind Situation und Konsequenzen geklärt? 	Lösungsvorschläge Mitarbeiter/-in:
IV. Vereinbaren	<small>- Ziele erreichbar?</small> <ul style="list-style-type: none"> Eindeutig formulierte, messbare Ziele erreichbar Aufzeigen der Konsequenzen bei Nichterreichen Was ist zu tun? Protokoll unterzeichnen Konkrete Maßnahmen, um künftige Fehlzeiten zu verhindern Hinweis auf nächste Gesprächsstufe 	Vorgehen: <small>Erfolgskriterien:</small>

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools

informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Gespräch Eskalationsstufe III: Störung / Konsequenzen

Ihr Vorteil als Know-NOW User:		
Gesprächsphasen	Hinweise zum Ablauf des Gesprächs	Anmerkungen zur Vor- und Nachbereitung
I. <u>Kennenlernen</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Kurze sachliche Begrüßung - Fragen nach dem Beruf - Unverzichtbarkeit der Mitarbeit vernehmen - Konfrontation mit ... - Hinweis, dass dies Stufe III ist 	Ziel des Gesprächs.
II. Verstehen	<ul style="list-style-type: none"> - Gründe für das Fehlen - Ungerümpelten bei Fehlzeiten - Veränderungen seit dem letzten Rückkehrgespräch 	Verhalten Mitarbeiter/-in:
III. Übereinstimmen	<ul style="list-style-type: none"> - Nachfragen, ob Einvernehmen besteht - Gibt es noch offene Fragen? - Sind Situation und Konsequenzen geklärt? 	Lösungsvorschläge Mitarbeiter/-in:
IV. Vereinbaren	<ul style="list-style-type: none"> - Einvernehmen für die festig formulierte, messbare Ziele vereinbaren - Fehlzeiten und Konsequenzen bis Nacherreichen - Auf was ist noch zu achten? - Konkrete Maßnahmen gefordert - Bei Nacherreichen sind arbeitsrechtliche Maßnahmen zu erwarten 	<p>Vorgehen:</p> <p>Erfolgskriterien:</p>

Anlage C Vorlage Gesprächsprotokoll:

Gesprächsdatum:

Ort:

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Mitarbeiter/-in:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Vorgesetzte/-r:

Name, Vorname

Abteilung, Bereich

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter Fehlzeitenberichtsformular Personalbeurteilungsbogen Sonstiges:www.know-now.de/join

1. Problembeschreibung aus Sicht des Unternehmens, Zielsetzung des Gesprächs

2. Gründe für die Fehlzeiten aus Sicht der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters

3. Vereinbarte Ziele

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools
informieren?

4. Maßnahmen (Mitarbeiter/-in, Vorgesetzte/-r)

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Datum Folgegespräch:

Unterschrift Mitarbeiter/-in

Unterschrift Vorgesetzte/-r

Hinweise zur Nutzung des Dokuments

Ihr Vorteil als Know-NOW User:
~~Beispielhafte Fragen, die Sie als Arbeitgeber stellen dürfen:~~

- **Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links**
- **Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos**
- **Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme**

Mitarbeiter/-innen müssen während oder nach der Arbeitsunfähigkeit keine Auskunft über ihre Kontrahenzusage geben. Die Frage nach dem Arbeitsunfähigkeitszustand ist zwar erlaubt, muss aber nicht beantwortet werden. Falls

~~Beschäftigte aus freien Stücken die Ursachen ihrer Erkrankung nennen~~ Dies in der Regel ein Zeichen einer vertrauensvollen Beziehung zu ihrer Führungskraft.

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

Fragen über das Privatleben, oder gar dessen Einfluss auf die Gesundheit, sind
www.know-now.de/join

Achtung:

Die/der Vorgesetzte darf nicht die Aufhebung der ärztlichen Schweigepflicht verlangen.
Dies gilt auch gegenüber dem Betriebsarzt.

Beispielhafte Fragen, die Sie als Arbeitgeber stellen dürfen:

- **Frage nach der voraussichtlichen Dauer der Krankheit.** Diese Information ist zum Beispiel wegen der Berechnung der Lohnfortzahlung im Krankheitsfall erforderlich.
- **Frage, ob die Erkrankung möglicherweise auf betriebliche Bedingungen zurückzuführen ist.** Diese Erkenntnis ist im Hinblick auf eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen hilfreich (Nutzung gesundheitsgefährdender Stoffe, Erkrankungen aufgrund eines schlechten Arbeitsklimas (Mobbing)).

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?
Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren? Weitere Ergänzung zur Ursache. Arbeitgeber sind verpflichtet, Unfälle bei der Berufsgenossenschaft anzugeben.

**... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
Registrieren und downloaden!**

Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2010 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Aktivieren Sie in der Leiste „Start“, Gruppe „Absatz“ das Symbol „Alle anzeigen“. Alternativ können Sie in der Leiste „Datei“ auf „Optionen“ klicken, im sich öffnenden Fenster „Anzeige“ auswählen und das Häkchen bei „alle Formatierungszeichen anzeigen“ setzen.
2. Löschen Sie nun zuerst das Textfeld mit dem Titel und danach die Grafik, indem Sie diese Objekte jeweils markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Danach löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel (oben), indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Mittels „Doppelklick“ auf die Kopf- oder Fußzeile können Sie diese nun öffnen und die Texte und deren Formatierungen entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
5. Löschen Sie das Kopfzeilen-Logo wie vorher, indem Sie dieses markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Ein neues Logo fügen Sie ein, indem Sie in der Leiste „Einfügen“, Gruppe „Illustrationen“ auf das Icon „Grafik“ klicken und Ihre Datei auswählen.
7. Diese Hinweiseite entfernen Sie, indem Sie (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
8. **Das Dokument ist im Kompatibilitätsmodus (*.doc) zu vorherigen Office-Versionen gespeichert. In der Leiste „Datei“, können Sie das Dokument durch Betätigen der Schaltfläche „Konvertieren“ in das aktuelle Format *.docx umspeichern.**

Nutzungsbedingungen von Fachinformationen:

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.