

## INFOPAKET

*7. Runder Tisch: Wirtschaft & Menschenrechte  
„Beschwerdemechanismus  
in der tiefen Lieferkette“*



Berlin am 30. Juni 2022

Helpdesk Wirtschaft & Menschenrechte

## INHALT

<b>Programm</b> .....	03
<b>Zusammenfassung</b> .....	04
<b>Weitere Infos und Links</b> .....	15

## PROGRAMM

---

**11:00**     *Begrüßung*  
· Erik Wessels, Leiter, Helpdesk Wirtschaft & Menschenrechte

---

**11:10**     **Thematische Einführung**  
· Sabine Peters-Halfbrodt, Beraterin, Helpdesk Wirtschaft & Menschenrechte

---

### ZUGANG FÜR BETROFFENE SCHAFFEN: BEISPIELE AUS DER PRAXIS

---

**11:20**     **Branchenlösungen**  
**Fair Wear Foundation**  
· Ingrid Elbertse, Policy and Advocacy Officer, Fair Wear Foundation  
**Automobilindustrie**  
· Katharina Kuehn, Projektmanagerin, Branchendialog Automobilindustrie, GIZ  
· Swantje Batista Pabst, Manager Human Rights and Social Compliance,  
Mercedes-Benz Group

---

**11:40**     **Standardsetzende und zertifizierende Organisationen**  
**Fairtrade Deutschland**  
· Daniel Crampton, Referent für Human Rights and Environmental Due Diligence,  
Fairtrade Deutschland

---

**11:50**     **Unternehmen**  
**elobau GmbH & Co. KG**  
· Sina Deschler, Referentin für Nachhaltigkeit, elobau GmbH & Co. KG

---

**12:00**     **Diskussion**  
· Moderation Sabine Peters-Halfbrodt, Beraterin Helpdesk Wirtschaft &  
Menschenrechte

---

**12:55**     **Zusammenfassung und Ausblick**  
· Sabine Peters-Halfbrodt, Beraterin Helpdesk Wirtschaft &  
Menschenrechte

---

**13:00**     *Network Lunch*

---

## ZUSAMMENFASSUNG

Am 30. Juni 2022 fand der 7. Runde Tisch des Helpdesk Wirtschaft & Menschenrechte statt. Dieses Veranstaltungsformat fördert den Austausch zwischen Unternehmen und Nichtregierungsorganisationen (NGOs). Dabei stehen Partnerschaften bei der Umsetzung menschenrechtlicher Sorgfalt im Mittelpunkt.

In vorherigen Veranstaltungen wurden Partnerschaften zwischen Unternehmen und NGOs zur Umsetzung der menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten in Lieferketten diskutiert. Zudem wurden konkrete Themen wie Kinderarbeit und Saison- und Wanderarbeit in der tiefen Lieferkette beleuchtet.

Im 7. Runden Tisch wurden Herausforderungen und Ansätze für einen Beschwerdemechanismus in der tiefen Lieferkette als ein weiteres wichtiges Thema diskutiert.

Die Grundlage der Diskussion bildeten Impulsvorträge und Beispiele aus der Praxis zu den unterschiedlichen Ansätzen, die vor allem Unternehmen unterstützen sollten, sich dem Thema zu nähern. Dabei zeigte sich, dass unternehmensübergreifende Beschwerdemechanismen, beispielsweise einer Initiative oder eines Standards eine gute Basis legen könnten.

24 Teilnehmende aus Wirtschaft, Wirtschaftsverbänden, Politik und Zivilgesellschaft konnten von Erfahrungen aus der Praxis lernen und hatten die Chance, ihre spezifischen Fragen zu stellen. Die Veranstaltung fand unter der Chatham-House-Rule statt. Die folgende Zusammenfassung gibt einen Überblick der diskutierten Inhalte.

## EINFÜHRUNG IN DAS THEMA

Bei der Umsetzung der menschenrechtlichen Sorgfalt in Unternehmen ist es wichtig, die Risiken für Betroffene zu kennen. Hierbei sind mögliche Auswirkungen, die die Tätigkeit des Unternehmens entlang der gesamten Wertschöpfungskette hat, zu betrachten. In einem stetigen Prozess sollen alle Menschenrechte – nicht nur Arbeitsstandards – beachtet werden. Der Prozess – das Sorgfaltsmanagement – sollte risikobasiert, proaktiv und angemessen sein. Der Zugang zu Beschwerdemechanismen und Abhilfe für Betroffene ist dabei eine wesentliche Säule.

Um für Betroffene den Zugang zu ermöglichen, sollten Unternehmen effektive Verfahren bereitstellen, über die sie sich melden können und gegebenenfalls Abhilfe erlangen können.

Unternehmen können sowohl selbst einen Beschwerdemechanismus einführen oder sich an einem bestehenden Mechanismus beteiligen. Einige Beispiele dazu wurden in der Veranstaltung gezeigt und erklärt.

Ein effektiver Beschwerdemechanismus sollte die unterschiedlichen Zielgruppen, wie beispielsweise eigene Beschäftigte, externe Dienstleister aber auch Arbeiter:innen in der tiefen Lieferkette ansprechen und somit für alle potenziell Betroffenen zugänglich sein. Der Prozess einer Beschwerde muss vertraulich, fair, ausgewogen, berechenbar und transparent erfolgen. Des Weiteren sollte er im Einklang mit den internationalen Menschenrechtsstandards, wie den VN-Leitprinzipien (UNGPs), stehen. Siehe dazu die Effektivitätskriterien in der 5. Praxishilfe [„Leitfaden für ein effektives Beschwerdemanagement“](#) des KMU Kompass.

Auch Unternehmen profitieren von einem gut funktionierenden Beschwerdemechanismus, da dadurch Risiken frühzeitig erkannt werden können. Ein Beschwerdemechanismus dient also auch als Frühwarnsystem und ist hilfreich für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

## AUSGANGSSITUATION

Transparenz ist eine grundlegende Voraussetzung für die Umsetzung von unternehmerischen Sorgfaltspflichten. Unternehmen können sozialen, ökologischen und Korruptions-Risiken in ihrer Lieferkette nur dann effektiv begegnen, wenn sie wissen, wo, wie und von wem ihre Produkte hergestellt werden. Ein funktionierender Beschwerdemechanismus hilft dabei, die notwendige Transparenz zu erhalten.

Insbesondere in der tiefen Lieferkette kommt es immer wieder zu schweren Menschenrechtsverletzungen, wobei Arbeiter:innen meistens nicht in der Lage sind, ihre Stimme zu erheben. Umso wichtiger ist eine verlässliche Anlaufstelle für die Betroffenen.

Auch wenn die beste Lösung für ein Problem die ist, die am nächsten an den Beschwerden dran ist, beispielsweise in der Fabrik vor Ort, gibt es häufig Probleme im fairen und vertrauensvollen Umgang mit Betroffenen. Getroffene Entscheidungen zur Wiedergutmachung sind oft nicht im Sinne der Betroffenen und halten sich nicht an gesetzliche Regelungen. Das führt häufig zu Menschenrechtsverletzungen, die vermieden werden könnten.

Den Beteiligten ist nicht unbedingt klar, dass eine Wiedergutmachung nicht zwingend mit Zahlungen zu tun hat. Oft sind es Entschuldigungen, Wiedereinstellungen, die Einhaltung der gesetzlichen Regelungen, wie Mutterschaftszeit, die Bildung von Gewerkschaften und Ähnliches. Am Ende sollte immer ein Dialog mit den Betroffenen stattfinden, um unter anderem sicherzustellen, dass die Betroffenen mit der angebotenen Lösung zufrieden sind.

Beschwerden sind nicht immer negativ, sondern bieten auch eine hilfreiche Informationsquelle. Gut funktionierende Beschwerdemechanismen liefern wertvolle Informationen beispielsweise über Arbeitsstandards, Sicherheitsstandards und Gleichstellung. Es sollte geprüft werden, ob strukturelle Probleme hinter einzelnen Beschwerden stehen.

## ZUGANG FÜR BETROFFENE SCHAFFEN

Alle (potenziell) Betroffenen und ihre Vertreter:innen (z.B. NGOs, Menschenrechtsverteidiger:innen, Gewerkschaften), sowie weitere Personen, welche Kenntnis von (potenziellen) negativen menschenrechtlichen Auswirkungen haben, sollten Zugang zu einem funktionierenden Beschwerdemechanismus erhalten.

Bei der Entwicklung von Beschwerdemechanismen in der tiefen Lieferkette sollte die Perspektive der Rechteinhabenden und ihrer Vertreter:innen vor Ort einbezogen werden.

Der Schutz der Beschwerdeführenden und anderer Beteiligten im Beschwerdeverfahren ist zentraler Bestandteil und Mitglieder eines Beschwerdemechanismus sollten sich zur angemessenen Bewertung und Adressierung der Risiken von Vergeltungsmaßnahmen verpflichten.

Grundsätzlich sind drei unterschiedliche Verfahren (auch in Zusammenwirkung) in der tiefen Lieferkette denkbar:

### 1. **Beschwerdemechanismen auf Fabrik- oder Kooperativebene**

Bieten die nachhaltigste Form der Abhilfe, nah an der Quelle. Effektive Lösung, wenn sie von den Arbeitnehmer:innen geführt werden. Wichtig ist, dass sie vertrauenswürdig und unabhängig geführt werden.

### 2. **Staatliche oder gerichtliche Systeme**

Ein nationales Rechtssystem, in dem Rechtsmittel durch die Gerichte eingelegt werden können. Kann zeitaufwändig sein und von den betroffenen Gruppen als ungerecht oder voreingenommen angesehen werden.

### 3. **Externe oder „Back-up“-Mechanismen**

Für den Fall, dass andere Systeme keinen Zugang zu Rechtsmitteln bieten, sollte sichergestellt werden, dass Unternehmen ihrer Verpflichtung nachkommen und Zugang zu Rechtsmitteln in der Lieferkette gewähren.

## ANSÄTZE UND BEISPIELE AUS DER PRAXIS

### Branchenlösungen

Branchenlösungen sind grundsätzlich als externe Lösung zu betrachten. Diese unternehmensübergreifende Lösung kann insbesondere dort sinnvoll sein, wo Unternehmen mit ähnlichen menschenrechtlichen Risiken konfrontiert sind, mehrere Unternehmen ihre Waren von derselben Fabrik oder Kooperative erhalten oder ein gemeinsamer Ansatz Möglichkeiten bietet, z.B. Risiken in der tieferen Lieferkette gemeinsam zu adressieren. Übergreifende Mechanismen können an verschiedenen Punkten ansetzen, zum Beispiel beim Rohstoff einer Warengruppe oder einem Land/einer Region.

Branchenlösungen werden häufig in Partnerschaft mit Nichtregierungsorganisationen geführt. Die einzelnen Systeme unterscheiden sich in Bezug auf Mandat, Verfahren und Zielgruppe. Orientierung geben sowohl gesetzliche Vorschriften als auch die internationalen Rahmenwerke, wie die [UNGPs](#).

Das Beispiel der Fair Wear Foundation aus dem Textilbereich machte deutlich, dass zur Effektivität einer Branchenlösung insbesondere die Bewusstseinsbildung bei Lieferanten beitrage. Alle Beteiligten in der Lieferkette können eine Beschwerde einreichen und lokale Beschwerdemanager:innen würden sicherstellen, dass die Rechteinhabernden Beschwerden in ihrer eigenen Sprache einreichen könnten. Die Beschwerdemanager:innen verfügen über fundierte Kenntnisse über die lokalen und internationalen Gesetzgebungen. Der Zugang wird durch eigene Fair Wear Mitarbeitenden gewährleistet, von denen die Zulässigkeit geprüft und Zulieferer sowie Bekleidungsmarken kontaktiert werden. Gemeinsam werden Lösungen erarbeitet, vermittelt und vereinbarte Maßnahmen kontrolliert.

### Ablauf einer Beschwerde:

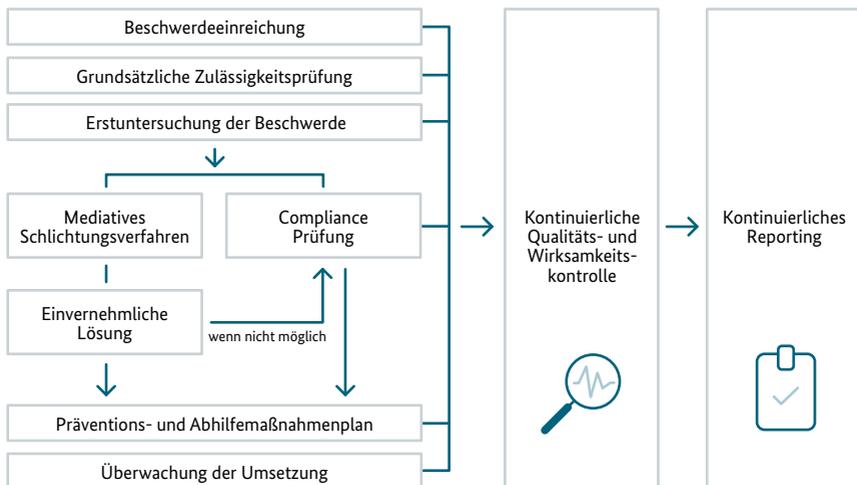


Quelle: Fair Wear Foundation

Im zweiten Beispiel aus der Automobilindustrie wird der Beschwerdemechanismus als Zwei-Säulen-Modell betrachtet. Es solle ein guter Zugang zu Abhilfe für Betroffene geschaffen werden und dabei menschenrechtliche Schutz- und Rechenschaftslücken geschlossen werden. Als Vorteil für die Branchenlösung wurde unter anderem gesehen, dass ähnliche Risiken insbesondere in der tieferen Lieferkette gemeinsam adressiert und der Einfluss in Bezug auf Präventions- und Abhilfemöglichkeiten erhöht werden könne.

Insbesondere wurde der präventive Ansatz hervorgehoben. Durch das Frühwarnsystem könne man Schäden vorbeugen und ein proaktives Risikomanagement unterstützen. So würden die Mitglieder befähigt, systemische Probleme und Herausforderungen festzustellen und ihre Praktiken entsprechend anzupassen. Auch könnten die Beziehungen mit Rechteinhabenden und anderen Stakeholdern aufgebaut werden, um Dialog, Kooperation und das kontinuierliche Lernen zu fördern.

### Übersicht der Verfahrensschritte:



Quelle: Branchendialog Automobilindustrie

## Standardsetzende und zertifizierende Organisation

Die standardsetzende Organisation Fairtrade entwickelt und setzt Standards. Die Produzent:innen werden bei der Umsetzung unterstützt.

Zur Stärkung der Kleinbauern, Kleinbäuerinnen sowie Arbeiter und Arbeiterinnen arbeitet Fairtrade in den drei Säulen (Soziales, Ökologisches, Ökonomisches) der Nachhaltigkeit. Dabei werden Menschenrechte auf unterschiedlichen Ebenen adressiert. Die Fairtrade Standards beziehen sich auf die [Allgemeine Erklärung der Menschenrechte](#) und vielfältige internationale Abkommen.

Das Fairtrade System verfügt über verschiedene Mechanismen, um Beschwerden zu erfassen: Die unabhängige Zertifizierungsgesellschaft Flocert überprüft vor Ort, ob Produzent:innen und Händler:innen die Fairtrade-Standards einhalten und die sozialen, ökonomischen und ökologischen Standards erfüllen. Sie verfügt über eine Anlaufstelle für Beschwerden, die für alle Betroffenen entlang der gesamten Lieferkette zugänglich ist. Dieser Mechanismus wird für Beschwerden innerhalb des Fairtrade Systems weltweit genutzt auch um zusätzlich – zu den durchgeführten Audits – die Standardeinhaltung abzusichern.

Der Mechanismus wird derzeit als nicht komplett [UNGP](#)-konform bewertet. Dies wird mit den Akkreditierungsvoraussetzungen für Zertifizierer:innen (gemäß ISO 17065) begründet. Aufgrund der Wahrung der Unabhängigkeit für Zertifizierer:innen ist es nicht zulässig, mit Rechteinhabenden in die Mediation oder entsprechenden Austausch zu gehen. Es wird aber derzeit ein Lösungsansatz unter Einbezug von Fairtrade International und Gewerkschaften pilotiert.

Der bestehende Flocert-Ansatz hat einen festgelegten Ablauf: Nach Eingang der Beschwerde, über Kanäle wie elektronische Medien, Telefon, aber auch in sogenannten „vertraulichen Feedback-Boxen“, erfolgt eine Evaluation innerhalb von sieben Tagen. Nachprüfung und Abschluss der Beschwerde darf insgesamt höchstens sechs Monate dauern.

Für die zertifizierte Einheit, z. B. eine Kooperative oder Fabrik, hat auch der Fairtrade Standard selbst einen Beschwerdemechanismus etabliert und an Mitarbeitende kommuniziert. Damit werden direkte und anonyme Beschwerden, auch von Dritten,

ermöglicht. Für den Schutz von Beschwerdeführenden, und um möglichen Einspruch gegen Entscheidungen zu ermöglichen, ist ein Mechanismus eingeführt. Hier werden die UNGPs und internationale Rahmenwerke berücksichtigt und besondere Verfahren bei Beschwerden bzgl. sexueller Übergriffe inkludiert, u.a. designierte weibliche Interessenvertreter:innen und obligatorische Meldung.

Es wurde betont, dass ein Beschwerdemechanismus nicht immer über den Standard sinnvoll und effektiv sei, insbesondere wenn die Kosten für die Umsetzung eines solchen Mechanismus von Produzent:innen getragen werden müssen. Stattdessen sollte auch beleuchtet werden, was für die Menschen vor Ort hilfreich ist. Auf Kooperativen-Ebene gäbe es oft Probleme, wie den Mangel an existenzsicherndem Einkommen (Living Income), die unmittelbar mit anderen Teilen der Lieferkette im Zusammenhang stehen könnten und ursächlich für weitere menschenrechtliche Probleme wie Kinderarbeit seien. Beschwerdemechanismen sollten daher auch Lieferkettenübergreifend etabliert werden, nicht nur als individuelle Anforderung auf der jeweiligen Ebene. Themen wie Gender-Diskriminierung oder Landrechte müssten auch separat betrachtet und bearbeitet werden, da es hier um systemische Probleme und nicht nur um Einzelfälle geht.

### **Partnerschaften mit lokalen Akteuren**

Neben den standardsetzenden Organisationen ist eine Partnerschaft mit lokalen Nichtregierungsorganisationen (NGOs) oft sehr hilfreich. Es wurde von einem Projekt berichtet, in dem syrische Geflüchtete in der Türkei unterstützt werden. Gemeinsam mit drei Bündnismitgliedern unterstützt das Textilbündnis eine Anlaufstelle und den Beschwerdemechanismus der türkischen NGO MUDEM-Refugee Support Center. Über das MUDEMs Worker Support Center können syrische Textilarbeiter:innen in der Türkei auf Missstände am Arbeitsplatz aufmerksam machen.

Zum Hintergrund dieser Initiative: In der Türkei leben rund 2 Millionen Syrer:innen im arbeitsfähigen Alter. Nur drei Prozent von ihnen (rund 62.370 Personen) arbeiteten 2020 laut Statistiken des Ministeriums für Arbeit und Soziales mit einer Arbeitserlaubnis. So sind schätzungsweise 500.000 bis 1.000.000 Syrer:innen im informellen Sektor

der Türkei beschäftigt. Dies macht sie in hohem Maße anfällig für soziale Risiken: illegale Arbeit, ungesunde und unmenschliche Arbeitsbedingungen, Diskriminierung und Missbrauch, Bezahlung unter dem gesetzlichen Mindestlohn, lange Arbeitszeiten und fehlende Sozialleistungen.

Dass betroffene Personen auf verschiedenen Sprachen – Türkisch, Arabisch und Farsi – informiert werden und Unterstützung bekommen, macht den Mechanismus besonders zugänglich. Die Zusammenarbeit mit beteiligten Unternehmen zur Entwicklung von Abhilfemaßnahmen spielt dabei eine zentrale Rolle.

## **Unternehmen**

Im Unternehmensbeispiel aus der verarbeitenden Industrie wurde deutlich, wie komplex die Einführung eines Beschwerdemechanismus für einzelne Unternehmen sein kann. Mit einem Pilotprojekt sollten die Voraussetzungen für ein effektives Beschwerdemanagement geschaffen werden. Hierbei ging es zunächst darum, transparente Lieferketten zu etablieren, um diese langfristig nachhaltiger und damit resilienter zu gestalten.

Eine Lieferantenbefragung machte die Herausforderungen, unter anderem was die Transparenz in der tieferen Lieferkette (beyond tier-1) angeht, deutlich. Die Einführung eines unternehmenseigenen Beschwerdemechanismus war mitunter eine Konsequenz aus der Befragung. Im Rahmen der Umsetzung der menschenrechtlichen Sorgfalt wurde mit einer Hinweisgeber-Plattform auf der Unternehmenswebseite gestartet, an welcher der Beschwerdemechanismus angedockt ist. Des Weiteren gibt es Überlegungen, sich einem unternehmensübergreifendem Beschwerdemechanismus z. B. im Branchenverband anzuschließen.

## KOMMUNIKATION

Für die erfolgreiche Etablierung eines Beschwerdemechanismus müssen nicht nur die Prozesse implementiert werden, sondern auch die vorhandenen Kanäle genutzt werden, um über das Instrument zu informieren. Hierfür können verschiedene Kanäle wie Internet, Intranet, auch Schulungen, Plakate, sowie Lohnabrechnungen genutzt werden. Dabei ist es sinnvoll, das Verfahren zu beschreiben und seine Vorteile und die verfügbaren Anlaufstellen herauszustellen.

Es wurde geraten, mehr als eine Anlaufstelle anzubieten. Vielmehr sollten die Arbeiter:innen konsultiert werden, um insbesondere herauszufinden, welche Zugangsform am geeignetsten ist. So wurde beispielsweise die Einführung eines WhatsApp-Kanals als sehr erfolgreich bewertet.

Ein formalisiertes, klares Verfahren zur Beilegung von Beschwerden ist unabdingbar. Mögliche Betroffene sollten vorher informiert sein, was mit einer Beschwerde passiert. Eine transparente Kommunikation über das Verfahren ist notwendig. Dabei sollte auf verschiedene Fragen eingegangen werden, wie z.B.: Wo kann ich die Beschwerde einreichen? Ist das vertraulich? Was geschieht nach Eingang der Beschwerde? Wie läuft die Abklärung und das Abhilfeverfahren? Gibt es Möglichkeiten gegen die Entscheidung Einspruch zu erheben?

Im Nachgang sind Rückmeldung und der Dialog mit Betroffenen ratsam. Wichtig ist zu wissen, ob der Mechanismus gut funktioniert und die Beschwerden gelöst wurden.

## FAZIT

Beschwerdemechanismen sind als Teil der menschenrechtlichen Sorgfalt zu betrachten und nicht losgelöst. Wechselwirkungen zwischen Risikoanalyse und Beschwerdemechanismus sollten mitgedacht werden. So können potenzielle Nutzer:innen aus der Risikoanalyse identifiziert werden, aber auch Erkenntnisse des Beschwerdemechanismus in die Risikoanalyse einfließen, damit Risiken rechtzeitig erkannt werden. Wo immer möglich, sollten Rechteinhabende mit einbezogen werden. Die Zusammenarbeit beispielsweise mit Gewerkschaften, lokalen NGOs oder vertrauenswürdigen Dachverbänden ist dabei hilfreich.

Die Beispiele und die Diskussion beim Runden Tisch Wirtschaft & Menschenrechte verdeutlichen einmal mehr, dass die Bildung von geeigneten Partnerschaften zur Einführung von Beschwerdemechanismen sowohl für die einzelnen Unternehmen als auch die Beschwerdeführenden hilfreich sein kann.

Die Kernfragen für einen erfolgreichen Beschwerdemechanismus sind:

- Wer sind meine Zielgruppen, mögliche Betroffenen?
- Wie kann ich diese erreichen?
- Wie kann die Lieferkette abgedeckt werden?
- Wie können bestehende Tools eingesetzt werden? Gibt es ergänzende Mechanismen?
- Was sind Kosten/Nutzen bei den Beschwerdemechanismen (auch für betroffene Rechteinhabende)?
- Welche Risiken muss ich berücksichtigen?

## WEITERE INFORMATIONEN UND LINKS

---

### **Informationen Helpdesk Wirtschaft & Menschenrechte**

- *Webseite Helpdesk Wirtschaft & Menschenrechte*
- *Der KMU Kompass*
- *CSR Risiko-Check*
- *Praxislotse Wirtschaft & Menschenrechte*
- *Schulungsangebot Helpdesk Wirtschaft & Menschenrechte*
- *10 Praktische Tipps zur Verankerung der menschenrechtlichen Sorgfalt in Unternehmensprozesse*
- *Sammlung der Infopakete*

---

### **Praxisbeispiele**

- Webseiten*
- *Bündnis für nachhaltige Textilien*
  - *MUDEM-Refugee Support Center*
  - *Fair Wear Foundation*
  - *Beschwerdemechanismus Fair Wear Foundation*
  - *Branchendialog Automobilindustrie*
  - *Fairtrade Deutschland und*
    - *Fairtrade Standard*
    - *Fairtrade Zertifizierungen*
    - *Flocert*

---

**Weitere hilfreiche  
Informationen**

- *Broschüre Zuhören lohnt sich*
  - *Praxishilfe Leitfaden effektives Beschwerde-  
management*
  - *Amfori - Supply Chain Grievance Mechanism  
(SCGM) Programme*
  - *Lieferketten Brancheninitiativen*
-

## KONTAKT

### **Helpdesk Wirtschaft & Menschenrechte**

Am Weidendamm 1A  
D-10117 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 590 099 430

E-Mail: [helpdeskwimr@wirtschaft-entwicklung.de](mailto:helpdeskwimr@wirtschaft-entwicklung.de)

*<https://wirtschaft-entwicklung.de/wirtschaft-menschenrechte>*