



Bundesministerium für
wirtschaftliche Zusammenarbeit
und Entwicklung



Partners in
Transformation
Helpdesk Wirtschaft
und Menschenrechte

21. Januar 2025

Online-Seminarreihe: Menschenrechtliche Sorgfalt in der Praxis

6. Online-Seminar: Beschwerdeverfahren

Durchgeführt von:

KFW DEG Impulse

Unterstützt von:

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Copyright



- Diese Materialien wurden vom Helpdesk Wirtschaft und Menschenrechte entwickelt und unterliegen dem Copyright.
- Teilnehmende des Kurses können die Materialien für ihre eigene Fortbildung, persönliche Entwicklung und zur Verwendung innerhalb ihres Unternehmens nutzen, solange sie die Quelle angeben.
- Eine kommerzielle Verwendung der Materialien ist ausgeschlossen. Sollte der Wunsch bestehen, die Materialien außerhalb der eigenen Organisation zu nutzen oder mit Dritten zu teilen, so muss zuerst Rücksprache mit dem Helpdesk Wirtschaft und Menschenrechte gehalten werden.

Technische Hinweise



Für einen reibungslosen Ablauf

Webex Webinar

- Während der Veranstaltung sind Teilnehmende automatisch stummgeschaltet und die Kameras sind ausgeschaltet, um Störungen zu vermeiden.
- Bei technischen Problemen sende Sie bitte eine private Chat-Nachricht an Helpdesk WiMR (Host).
- Wir empfehlen grundsätzlich die Webex-WebApp herunterzuladen, sollte es „Audio“-Probleme geben.
- **Stellen Sie inhaltliche Fragen bitte im Chat (gerichtet an „alle“).** Wir versuchen diese weitestgehend in der Q&A-Session zu beantworten. Sollten wir nicht dazu kommen, bitten wir Sie uns Ihre Fragen im Nachgang per E-Mail zu senden kontakt@helpdeskwimr.de
- Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet. Während der FAQ-Session werden wir die Aufzeichnung jedoch kurz unterbrechen.

...viel Freude bei der Veranstaltung!



6. Online-Seminar: Beschwerdeverfahren

10:30 Begrüßung und Vorstellung

10:35 Regulatorische Anforderungen an das Beschwerdeverfahren

10:50 Beschwerdeverfahren in der Praxis

11:10 Unternehmensimpulse

11:30 Fragen, Antworten und Diskussion

12:00 Ende der Veranstaltung

Der Helpdesk Wirtschaft und Menschenrechte

Angebot der Bundesregierung

Finanziert wird der Helpdesk vom Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)

Unterstützungsangebot für Unternehmen & Verbände

Der Helpdesk bietet Ihnen eine:

- Erstberatung
- Verweisberatung
- Sensibilisierung zum Thema Wirtschaft und Menschenrechte



Das Angebot des Helpdesk WiMR



Vertrauliche Erstberatung

- Für Unternehmen und Verbände
- Beratung zu Förder- und Finanzierungsinstrumenten



Individuelle Schulungen

- Individuelle Schulungen zum Thema menschenrechtliche Sorgfalt
- [e-Learning-Kurs](#)



Veranstaltungen

- Austausch Wirtschaft, Politik und Zivilgesellschaft
- Vorträge und Teilnahme an Paneldiskussionen
- Online-Seminare



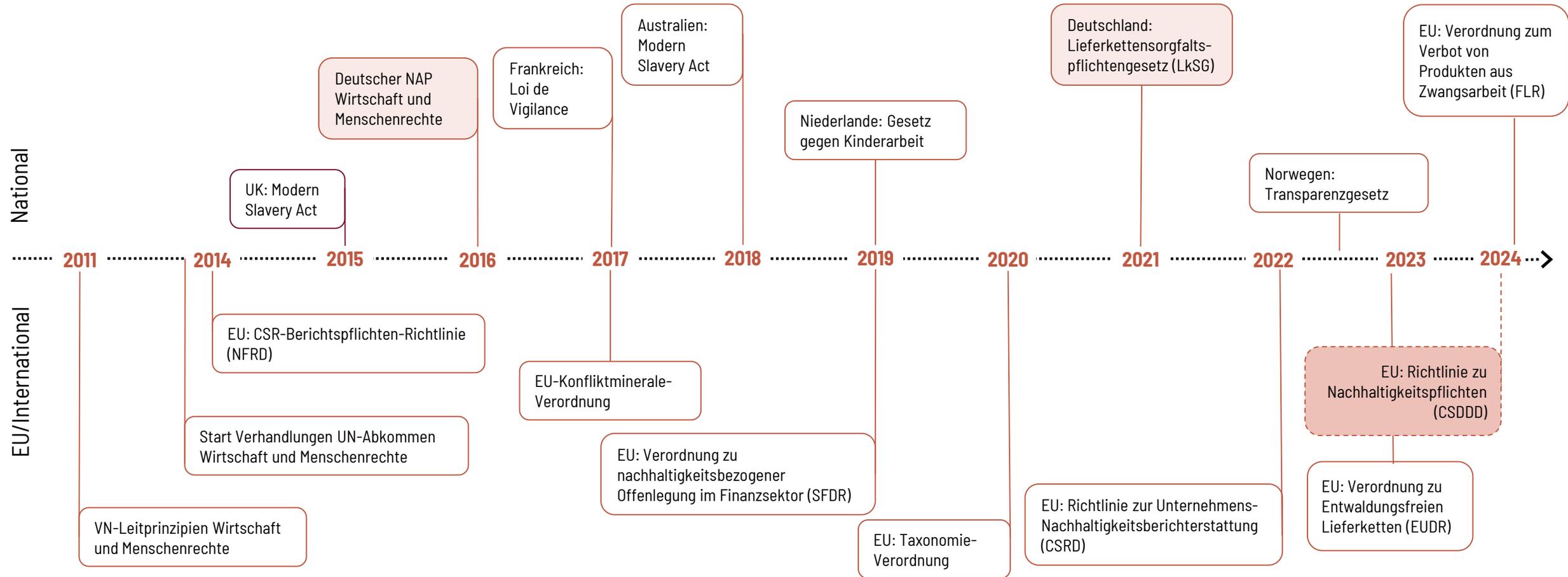
Online-Angebote

- [KMU Kompass](#)
- [CSR Risiko-Check](#)
- [Praxislotse Wirtschaft und Menschenrechte](#)

The background features abstract geometric shapes in shades of red and yellow. A large red shape occupies the left and bottom portions, while a yellow shape is at the top left. The right side of the image is white.

Regulatorische Anforderungen an das Beschwerdeverfahren

Politische & rechtliche Entwicklungen weltweit*



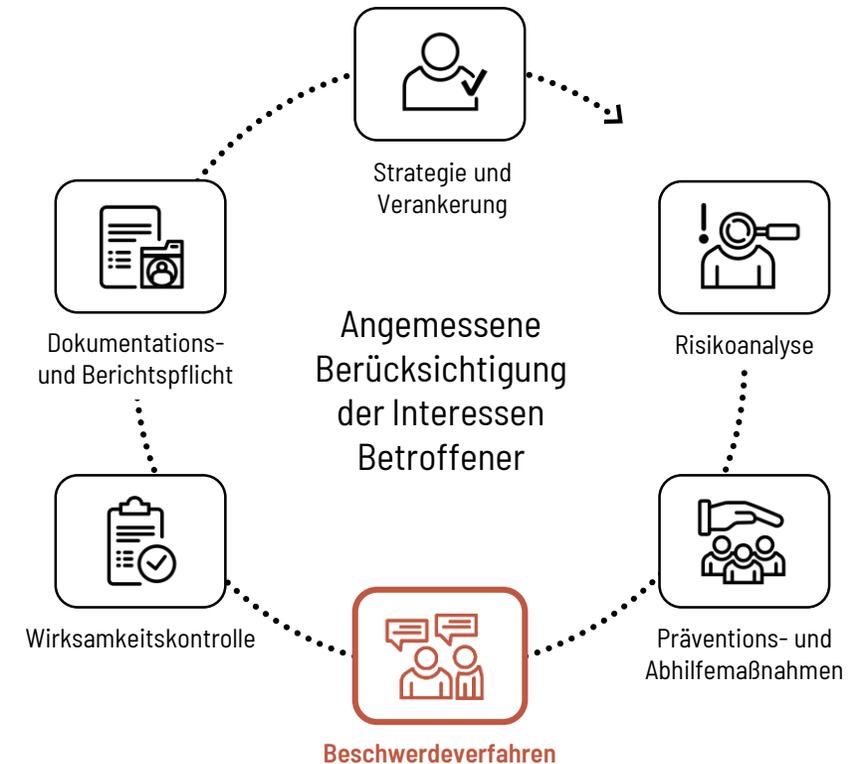
*Auswahl

Beschwerdeverfahren, § 8



Internes oder externes Beschwerdeverfahren

- Streitbeilegungsverfahren möglich
- Zugänglich für Betroffene und Dritte
- Unternehmen muss Betroffenen Eingang bestätigen und Sachverhalt mit Hinweisgebern erörtern
- Schriftliche Verfahrensordnung
- Mit Verfahren betraute Personen müssen Gewähr für unparteiisches Handeln bieten
- Bereitstellung von Informationen in geeigneter Weise
- Schutz der Vertraulichkeit, vor Benachteiligung oder Bestrafung



Überprüfung der Wirksamkeit regelmäßig sowie anlassbezogen (mindestens jährlich)

Formelle Anforderungen



Öffentlich zugängliche Verfahrensordnung in Textform

- Anwendungsbereich des Verfahrens
- Mögliche Beschwerdekanäle
- Ablauf des Verfahrens
- Falls vorgesehen: Option zur einvernehmlichen Streitbeilegung
- Ansprechpersonen und zuständige Abteilung(en)
- Wie der Schutz vor Benachteiligung oder Bestrafung gewährleistet wird

Eignung und Qualifikation der internen Ansprechpersonen

- Person muss unparteiisch handeln können (strukturelle Voraussetzungen notwendig)
- Angemessene Schulung, ausreichende zeitliche Ressourcen

In Anlehnung an: BAFA: [Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren](#) (2022), S. 8-9

Zugänglichkeit des Beschwerdeverfahrens



Beschwerdeverfahren muss für die wichtigsten Zielgruppen zugänglich sein

- Identifikation der Zielgruppen über Risikoanalyse – (potenziell) Betroffene
- Sowohl Interne als auch Externe, auch nicht direkt betroffene Personen können Hinweise geben
- Zielgruppen bereits bei Gestaltung des Verfahrens konsultieren
- Identifikation möglicher Zugangshürden, besonders für vulnerable Gruppen
- Angemessene Maßnahmen um Zugänglichkeit zu gewährleisten
- Möglich: Mehrere Verfahren für verschiedene Zielgruppen, Kombination von Verfahren

Beispiele für vulnerable Gruppen:

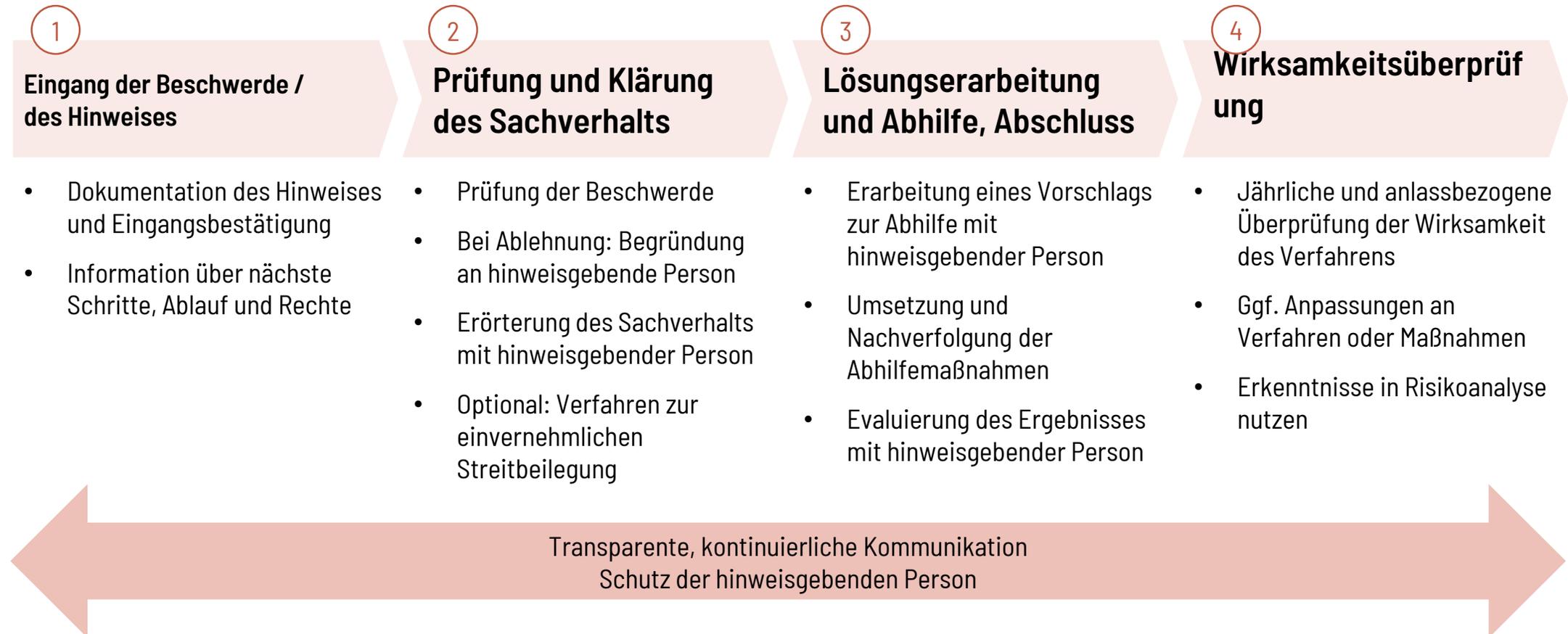
- Frauen
- Kinder und Jugendliche
- Wanderarbeiterinnen und -arbeiter, saisonale Arbeitskräfte
- Indigene Gruppen
- Religiöse, ethnische und andere Minderheiten
- Menschen mit körperlichen oder geistigen Einschränkungen
- Menschen mit verschiedenen sexuellen Orientierungen
- Ungelernte/nicht alphabetisierte Personen



Zugänglichkeit ist maßgeblich für Wirksamkeit

In Anlehnung an: BAFA: [Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren](#) (2022), S. 7, 11

Anforderungen an den Ablauf des Beschwerdeverfahrens



In Anlehnung an: BAFA: [Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren](#) (2022), S. 9-10

Einvernehmliche Streitbeilegung (optional)



Was ist gemeint?

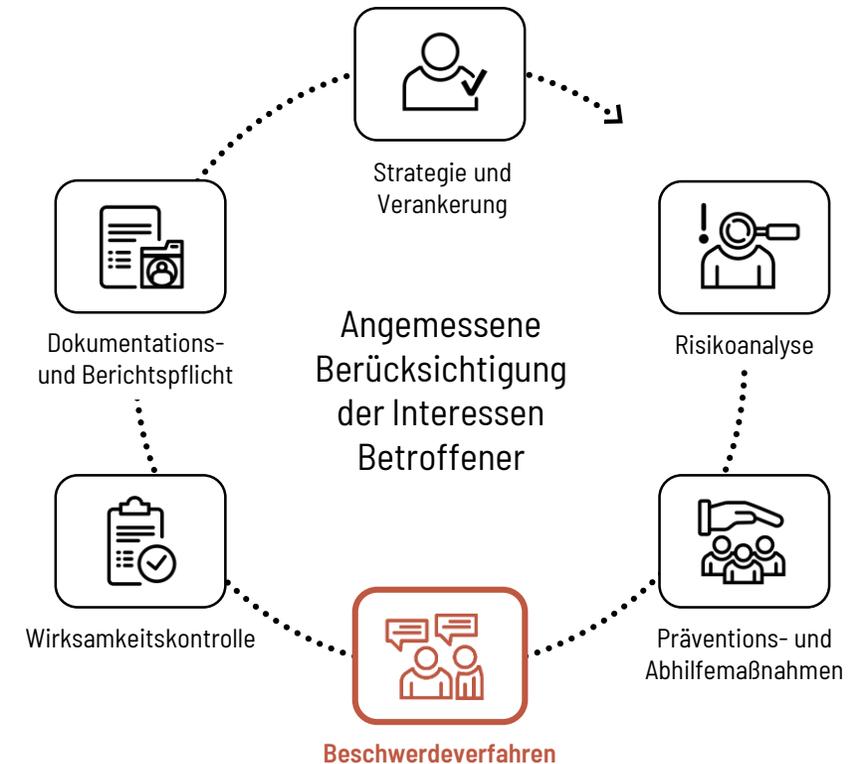
- Verfahren, bei dem die Parteien mithilfe eines neutralen und vermittelnden Dritten gemeinsam eine einvernehmliche Lösung finden
- Fokus: Lösungsorientierte Kooperation und Entwicklung von Präventions- und Abhilfemaßnahmen, die von allen Parteien mitgetragen werden

Vorteile

- Erhöhung des gegenseitigen Vertrauens, Beitrag zu wirksameren Lösungen, ggf. Vermeidung von Kosten

Herausforderung

- Ausgleich der Machtungleichgewichte zwischen hinweisgebender Person und Unternehmen



Zusammenarbeit beim Beschwerdeverfahren, § 8



Zugänglichkeit auch für (potenziell) Betroffene in der Lieferkette

- Verpflichtete Unternehmen benötigen Informationen über potenziell Betroffene und ihre Situation zur Gestaltung eines effektiven Beschwerdeverfahrens
 - z.B. Aufenthaltsort, Sprache, kulturelle Gepflogenheiten, Alphabetisierung, Ängste, Arten von (potenziellen) Beschwerden etc.
- Verpflichtete Unternehmen müssen Informationen in geeigneter Weise bereitstellen
 - Bereitstellung von Informationen bei Zulieferern i.d.R. nur mit deren Einverständnis möglich
 - Beschäftigte von Zulieferern benötigen Informationen über Kunden und deren Beschwerdeverfahren, um diese nutzen zu können
- Verpflichtete Unternehmen verpflichten Zulieferer möglicherweise zu Schutzmaßnahmen vor Repression bei Nutzung des Beschwerdeverfahrens





Beschwerdeverfahren in der Praxis



Beschwerdemanagement: Wie kann ich vorgehen?

1. Schritt: Bestandsaufnahme

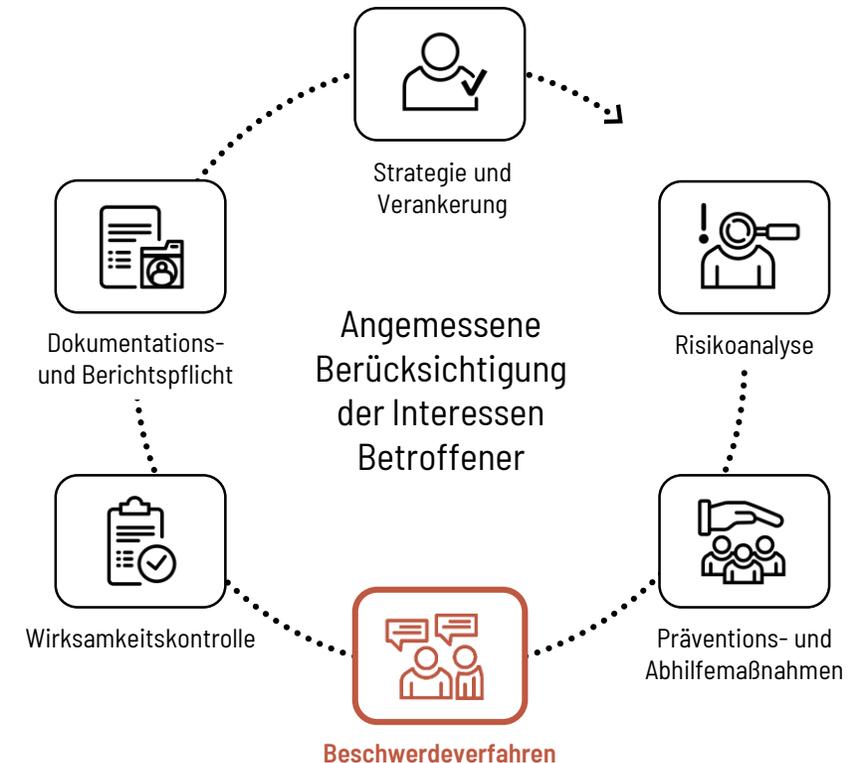
- Wer sind die Zielgruppen des Beschwerdeverfahrens? Wo befinden sich diese Personen? Was sind typische Anliegen?
- Welche Beschwerdekanaäle gibt es bereits?
- Welche Lücken könnte es geben?

2. Schritt: Anpassen

- Überprüfung der Effektivität bestehender Mechanismen
- Schrittweise Anpassung bestehender Mechanismen, ggf. Einrichtung neuer Mechanismen

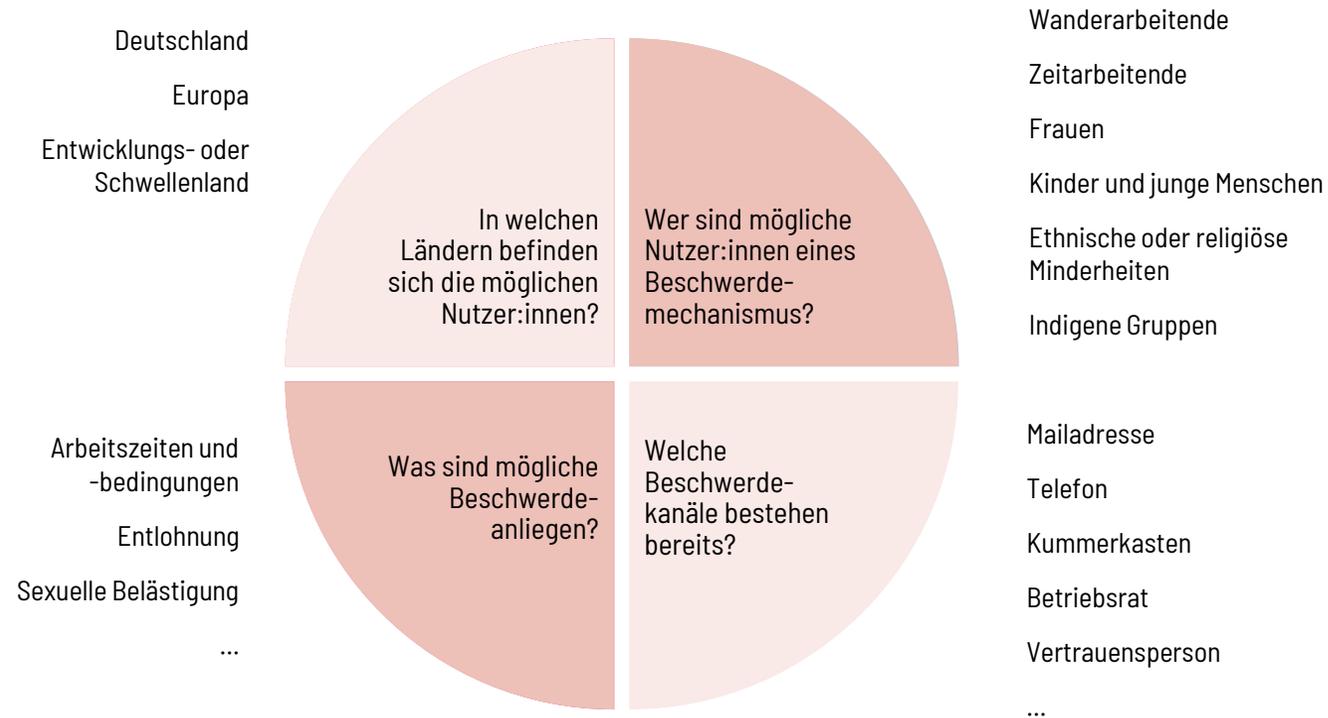
3. Schritt: Weiterentwickeln

- Kontinuierliche Weiterentwicklung der Beschwerdeverfahren





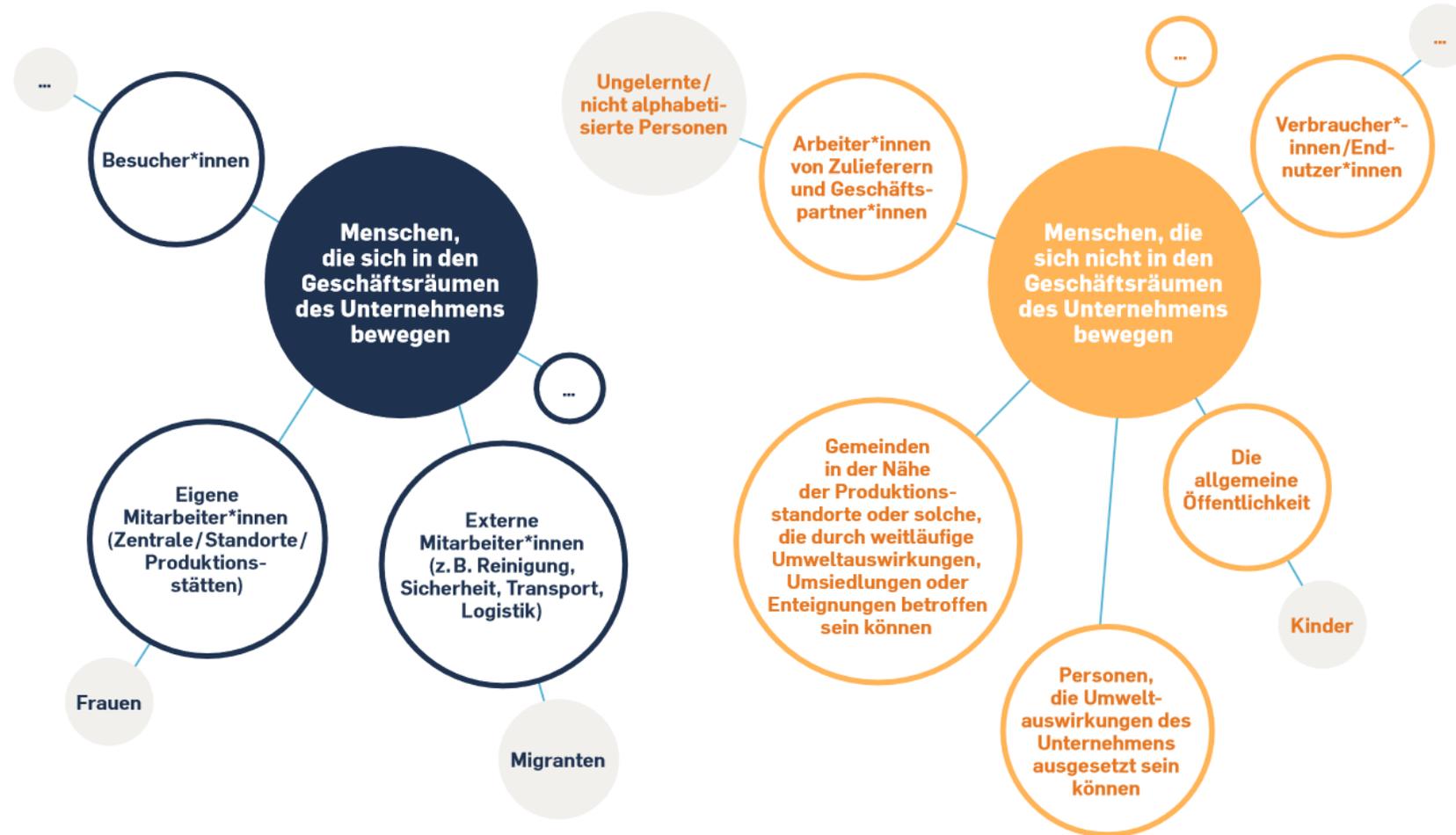
1. Schritt: Bestandsaufnahme Kernfragen und Beispiele



In Anlehnung an: Global Compact Netzwerk Deutschland: [Zuhören lohnt sich, Menschenrechtliches Beschwerdemanagement verstehen und umsetzen](#) (2018), S. 19-25



Wer könnten betroffene Gruppen sein?



Quelle: Global Compact Netzwerk Deutschland: [Zuhören lohnt sich, Menschenrechtliches Beschwerdemanagement verstehen und umsetzen](#) (2018), S. 21



2. Schritt: Anpassen

Wann sind Beschwerdemechanismen effektiv?

Dialog als Mittel, um Missständen zu begegnen und sie beizulegen.

LEGITIM

Sie ermöglichen das Vertrauen der Stakeholdergruppen, für die sie vorgesehen sind, und sind rechenschaftspflichtig im Sinne einer fairen Abwicklung von Beschwerdeverfahren.

TRANSPARENT

Sie informieren die Parteien eines Beschwerdeverfahrens laufend über dessen Fortgang und stellen genügend Informationen über die Leistung des Beschwerdemechanismus bereit.

BERECHENBAR

Sie gewährleisten ein klares, bekanntes Verfahren mit einem vorhersehbaren zeitlichen Rahmen für jede Verfahrensstufe sowie klare Aussagen zu verfügbaren Arten von Abläufen und Ergebnissen.

ZUGÄNGLICH

Sie sind allen möglichen Nutzer:innen bekannt und bieten ausreichend Unterstützung im Hinblick auf besondere Zugangshindernisse.

RECHTE-KOMPATIBEL

Sie stellen sicher, dass die Ergebnisse und Abhilfen mit international anerkannten Menschenrechten in Einklang stehen.

AUSGEWOGEN

Nutzer haben vertretbaren Zugang zu Informationen, Beratung und Fachwissen, um an einem Beschwerdeverfahren auf faire, informierte und respektvolle Weise teilnehmen zu können.

Typische Zugangshindernisse

- Fehlendes Bewusstsein über die Existenz des Mechanismus
- Sprache
- (funktionaler) Analphabetismus
- Kosten
- Wo sich die Personen physisch befinden
- Angst vor Strafe / negativen Folgen
- Fehlendes Vertrauen in den Mechanismus

Eine Quelle kontinuierlichen Lernens:
Prozess wird auf Grundlage der Erfahrungen fortlaufend verbessert.

Quelle: Global Compact Netzwerk Deutschland: [Zuhören lohnt sich, Menschenrechtliches Beschwerdemanagement verstehen und umsetzen](#) (2018), S. 33,36

Zugangsbarrieren und Maßnahmen für eine bessere Zugänglichkeit (Beispiele)



Beispiele für Zugangsbarrieren	Mögliche Maßnahmen
Das Verfahren ist nicht bekannt	Bereitstellung einer barrierefreien Online-Maske, die auf der Unternehmenswebsite einfach auffindbar ist. Verteilung von niedrighschwelligen Informationsbroschüren (beispielsweise in Comic-Form) Regelmäßige Informationen und Schulungen für Zielgruppen zum Verfahren
Es bestehen Sprachbarrieren	Übersetzung der Informationen in für Zielgruppen relevante, landestypische Sprachen
Es bestehen Einschränkungen durch mangelndes Lese- oder Schreibvermögen	Aufbereitung der Informationen in Form von illustrierten/grafisch aufbereiteten Postern an von den Zielgruppen besonders häufig frequentierten Orten
Es besteht kein Vertrauen in das Verfahren	Angabe von direkten Ansprechpersonen anstelle von anonymen Systemen Transparente Kommunikation zum Ablauf und Stand des Beschwerdeverfahrens Sicherstellung der Anonymität der Hinweisgebenden, auch nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens

Quelle: BAFA: [Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren](#) (2022), S. 12



3. Schritt: Weiterentwickeln

4.3 Wie kann die Wirksamkeit von Beschwerdeverfahren überprüft werden?

Das LkSG verpflichtet Unternehmen nicht nur ein Beschwerdeverfahren einzurichten, sondern auch die Wirksamkeit des Verfahrens mindestens einmal im Jahr sowie anlassbezogen zu überprüfen. Die Wirksamkeit eines Beschwerdever-

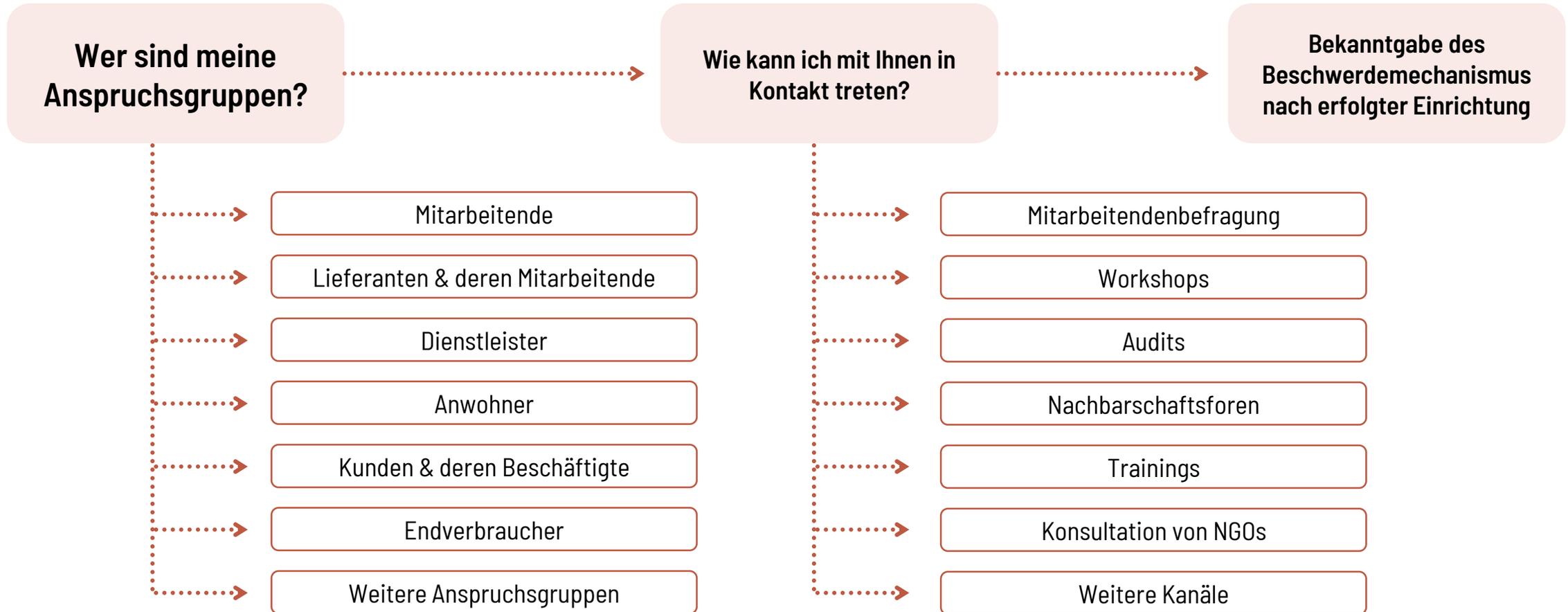
Für die Überprüfung der Wirksamkeit bestehender Beschwerdeverfahren sowie die Gestaltung und Einrichtung neuer Verfahren wird Unternehmen eine Orientierung an den Effektivitätskriterien der UN-Leitprinzipien empfohlen. Die

In Anlehnung anBAFA: [Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren](#) (2022), S. 16





Wie kann Feedback von (potenziell) Betroffenen eingeholt werden?



Quelle: Helpdesk Wirtschaft und Menschenrechte/GIZ: [KMU-Kompass Praxishilfe 5: Beschwerden effektiv managen: Wie gehe ich vor?](#)



Hilfestellungen zu Beschwerdeverfahren

KMU Kompass – Sorgfalts-Kompass

- Beschwerden managen

Sorgfalts-Kompass | Standards-Kompass | Downloads | Lesezeichen | English

1 „Die Richtung vorgeben“
Unternehmen strategisch ausrichten
NAP Kernelement 1 / Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz

Zielgruppe: Wer soll dabei sein?

- Geschäftsführung, um als „leitende Stimme“ die Umsetzung von Anfang an zu unterstützen
- Kommunikationsabteilung, um die Strategie in eine Sprache zu übersetzen, die im Unternehmen verstanden wird
- Im Idealfall weitere Abteilungen wie z.B. Einkauf, Produktentwicklung, Qualitätsmanagement, Nachhaltigkeit, Personal, Vertrieb und Betriebsrat, um die Belegschaft mitzunehmen

Startpunkt Ergebnis

11

KMU Kompass Praxishilfe (Downloads)

- Leitfaden effektives Beschwerdemanagement

Sorgfalts-Kompass | Praxishilfe 5 | Phase 5: Beschwerdemanagement

Beschwerden effektiv managen: Wie gehe ich vor?

Anwendungshinweise

Diese Praxishilfe soll Ihnen dabei helfen, den Beschwerdemechanismus möglichst effektiv auszugestalten. Dafür werden acht international anerkannte Effektivitätskriterien näher beschrieben und mit Good-Practice-Beispielen von Unternehmen veranschaulicht. Kontrollfragen geben Orientierung, wie die Kriterien in der Praxis umgesetzt werden können.

Beschwerdemechanismus

Als Beschwerdemechanismus bezeichnet man „ein routinemäßiges, nicht-staatliches Verfahren, durch das Beschwerden über mögliche Menschenrechtsverletzungen im Zusammenhang mit dem Unternehmen vorgebracht werden können.“ Dabei werden potenziell negative menschenrechtliche Auswirkungen eines Unternehmens ermittelt und Missstände festgestellt. Beschwerdemechanismen können neben Menschenrechten auch weitere Aspekte berücksichtigen, z. B. Corporate Governance oder Compliance.

Quelle: Auswärtiges Amt ([FAQs zum NAP-Monitoring](#))

Weiterführende Informationen zum Beschwerdemechanismus finden Sie [hier](#).

Hilfestellungen zu Beschwerdeverfahren



DGCN, Zuhören lohnt sich

- [Leitfaden für Unternehmen](#)



Vertiefung zu Beschwerdemechanismen und Abhilfe

- UN Global Compact Netzwerk Deutschland, mr-sorgfalt.de



Jana Sievers

Corporate Responsibility Manager - Human Rights

O₂ Telefonica





Beschwerdemanagement bei Telefónica Deutschland

21.01.2025

Jana Sievers, Corporate Responsibility & Sustainability – Human Rights

Agenda

01

Nachhaltigkeit bei
Telefónica Deutschland

02

Beschwerdeprozess

03

Interne und externe
Kommunikation

04

Dokumentation und
Wirksamkeit

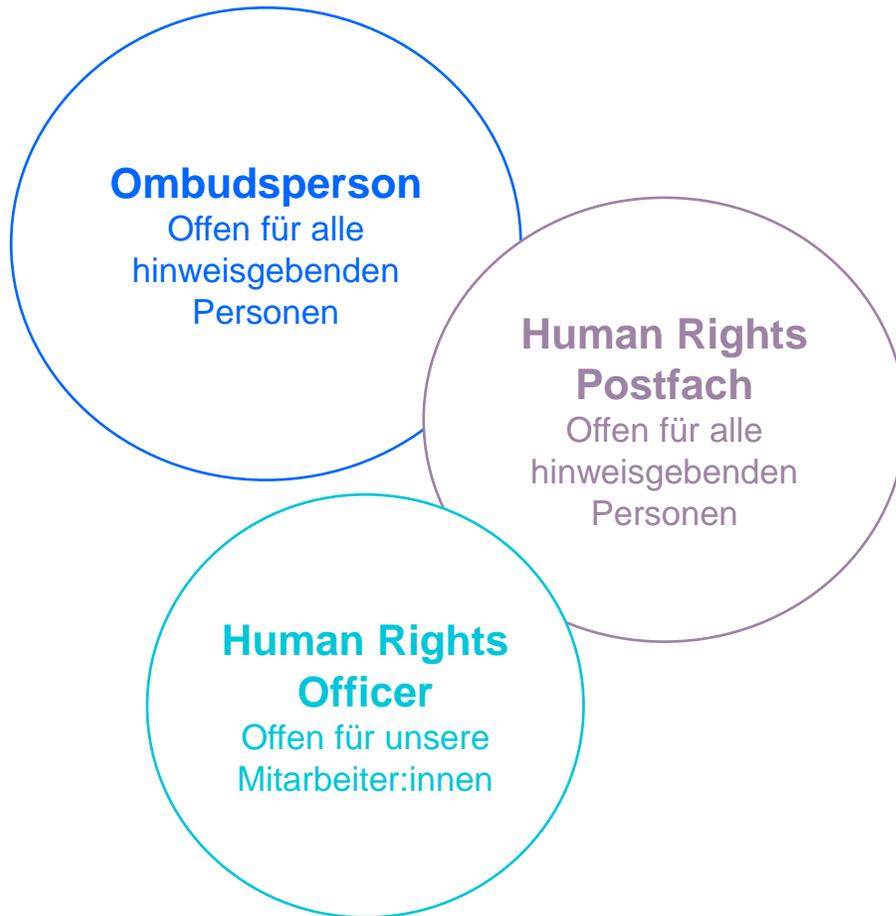
Telefónica Deutschland - Wegbereiter für eine nachhaltige Digitalisierung

Wir demokratisieren den Zugang zu einer nachhaltigen, digitalen Zukunft, um einen besseren Alltag für alle zu schaffen.



Beschwerdekanäle und Verfahrensordnung

Unsere drei Beschwerdekanäle sind in einer Verfahrensordnung abgebildet:



Verfahrensordnung:

↓	Verfahrensordnung deutsch	de PDF 416 kb
↓	Verfahrensordnung französisch	fr PDF 543 kb
↓	Verfahrensordnung chinesisch	cn PDF 498 kb
↓	Verfahrensordnung englisch	en PDF 571 kb
↓	Verfahrensordnung spanisch	es PDF 405 kb

Bearbeitung von Hinweisen

Was passiert mit Hinweisen?



1. Sie reichen einen **Hinweis** bei einem:r **Hinweisbeauftragten**¹ ein.

Innerhalb von **7 Tagen** nach Einreichung der Beschwerde



2. Sie erhalten eine **Eingangsbestätigung von dem:r Hinweisbeauftragten** sowie Informationen über nächste Schritte.

Innerhalb von **14 Tagen** nach Einreichung der Beschwerde⁴



3. Sie werden von dem:r **Hinweisbeauftragten kontaktiert**, um Rückfragen und Erwartungen zum Umgang mit Ihrem Hinweis zu besprechen.



4. Der:Die **Hinweisbeauftragte** übermittelt Ihren Hinweis sowie Ihre Erwartungen an die **Hinweisbearbeiter:innen**

Regelmäßiger Status an Sie⁴



5. Die **Hinweisbearbeiter:innen** bewerten Ihren Hinweis und leiten bei Bedarf **Maßnahmen**³ ein.

Regelmäßiger Status an Sie⁴

6. Sie erhalten die **Entscheidung zu Ihrem Hinweis und Informationen zu umgesetzten und geplanten Maßnahmen von dem:r Hinweisbeauftragten.**

3 Monate Bearbeitungszeit
bis 6 Monate bei umfangreichen Beschwerden⁴

Wer bearbeitet Hinweise?

- Menschenrechtskomitee**
- Corporate Responsibility & Sustainability
- Procurement
- Compliance
- Legal
- Human Resources & Labour Law
- ...

Interne und externe Kommunikation zum Beschwerdemanagement

Auf der Website von Telefónica Deutschland:

Verfahrensordnung

Beschwerdeverfahren / Hinweisgebungsverfahren

- ▶ 1. Vorwort
- ▶ 2. Wer kann einen Hinweis abgeben?
- ▶ 3. Welche Themen umfasst das Hinweisgebungsverfahren?
- ▶ 4. An wen kann ein Hinweis abgegeben werden?
- ▶ 5. Können Hinweise auch anonym abgegeben werden?
- ▶ 6. Welche Informationen sollte ein Hinweis enthalten?
- ▶ 7. Wer ist für die Bearbeitung der eingegangenen Hinweise zuständig?



ANNEX I

Beispiel: Arbeitsbedingungen und Arbeitsschutz

Thema	Hintergrundinformationen	Relevante Meldekanäle
Arbeitsschutz inkl. Arbeitszeit	Einmalige oder wiederkehrende Missachtung der anwendbaren Arbeitsschutzregelungen, wenn hierdurch die Gefahr von Unfällen bei der Arbeit und/oder arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren entstehen (z. B. durch mangelnde Sicherheitsstandards, fehlende Schutzmaßnahmen; nicht ausreichende Ausbildung und Unterweisung). Hierunter fallen auch Verstöße gegen das Arbeitszeitgesetz etc..	Ombudsperson: www.telefonica.de/ombudsperson Human-Rights-Postfach: humanrights-de@telefonica.com

In unserem Intranet:

Menschenrechte schützen:
 O₂ Telefónica hilft
 Mitarbeiter:innen, mögliche
 Verstöße gegen Menschenrechte
 früh zu erkennen

Auf den Websites unserer Marken:

IV. Service für Beschwerden und Hinweise im Rahmen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes

Da wir auf die Sicherheit unserer Website großen Wert legen, freuen wir uns über Hinweise auf technische Schwachstellen. Zudem hat verantwortungsvolles, ethisches und gesetzeskonformes Verhalten für uns höchste Priorität. Deshalb haben wir auf der Website der Telefónica zusätzlich einen Service für Beschwerden und Hinweise im Rahmen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes eingerichtet. Die Seite ermöglicht Einzelpersonen, Unternehmen und Organisationen, auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken oder Verstöße hinzuweisen.

ay yıldız

Da wir auf die Sicherheit unserer Website großen Wert legen, freuen wir uns über Hinweise auf technische Schwachstellen. Zudem hat verantwortungsvolles, ethisches und gesetzeskonformes Verhalten für uns höchste Priorität. Deshalb haben wir auf der Website der Telefónica zusätzlich einen Service für Beschwerden und Hinweise im Rahmen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes eingerichtet. Die Seite ermöglicht Einzelpersonen, Unternehmen und Organisationen, auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken oder Verstöße hinzuweisen.

Dokumentation und Wirksamkeitsprüfung

Dokumentation von Hinweisen

- Standardisierte Templates für Risiken und Verletzungen
- Checkliste zum schrittweisen Vorgehen bei Hinweisen
- Anonymisierte Dokumentation
- Übersicht aller Beschwerden eines Kalenderjahres
- Integration der CSRD-Anforderungen an die Dokumentation von Beschwerden

Wirksamkeitsprüfung

Beispielhafte Indikatoren*

- Bearbeitung der Hinweise nach Beschwerdeverfahren-Prozess
- Hinweisbearbeitung im Dialog mit potenziell Betroffenen
- Anzahl der eingegangenen Hinweise mit LkSG-Bezug
- Anteil der gelösten Hinweise mit LkSG-Bezug
- Durchschnittliche Dauer des Beschwerdemanagements
- Informationen zu hinweisgebenden Personen
- Bei Abhilfe: Zufriedenheit der hinweisgebenden Personen mit Beschwerdeverfahren
- ...

*in Anlehnung an BAFA-Handreichung zu Beschwerdeverfahren



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Jana Sievers

Corporate Responsibility & Sustainability Manager – Human Rights



Telefónica

Fragen und Antworten



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Michaela Streibelt

Beraterin

michaela.streibelt@helpdeskwimr.de



David Pyka

Berater

david.pyka@helpdeskwimr.de

Weitere Informationen & Kontaktdaten

Telefon: +49 30 2130 8430-0

E-Mail: kontakt@helpdeskwimr.de

Website: <http://www.helpdeskwimr.de/>