

# CHEMIE<sup>3</sup>-BRANCHENSTANDARD FÜR NACHHALTIGE WERTSCHÖPFUNG – ZIELE, MAßNAHMEN, TOOLS FÜR SORGFALT IN LIEFERKETTEN –

## MODUL IV BESCHWERDEMECHANISMUS

## EINLEITUNG UND ÜBERBLICK

Die Einrichtung eines wirksamen Beschwerdemechanismus oder Beteiligung an einem solchen ist ein Kernelement der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht – sowohl nach den Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte der Vereinten Nationen (VN-Leitprinzipien) als auch dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)<sup>1</sup>. Das Beschwerdemanagement umfasst dabei das Aufsetzen von Kommunikationskanälen, über die (potenzielle) Betroffene sich Gehör verschaffen können, sowie die Bearbeitung, Nachverfolgung und Dokumentation von Beschwerden und Abhilfemaßnahmen.

Unternehmen können dabei ein unternehmensinternes Verfahren nutzen, sich an einem externen Verfahren beteiligen oder interne und externe Beschwerdemechanismen kombinieren. Bei einem Beschwerdemechanismus handelt es sich in der Regel nicht um *einen* Kanal, sondern meist um eine Kombination verschiedener Kanäle und Verfahren, die unterschiedliche Beschwerdewege für verschiedene Zielgruppen ermöglichen und sich zu einem Mechanismus ergänzen.

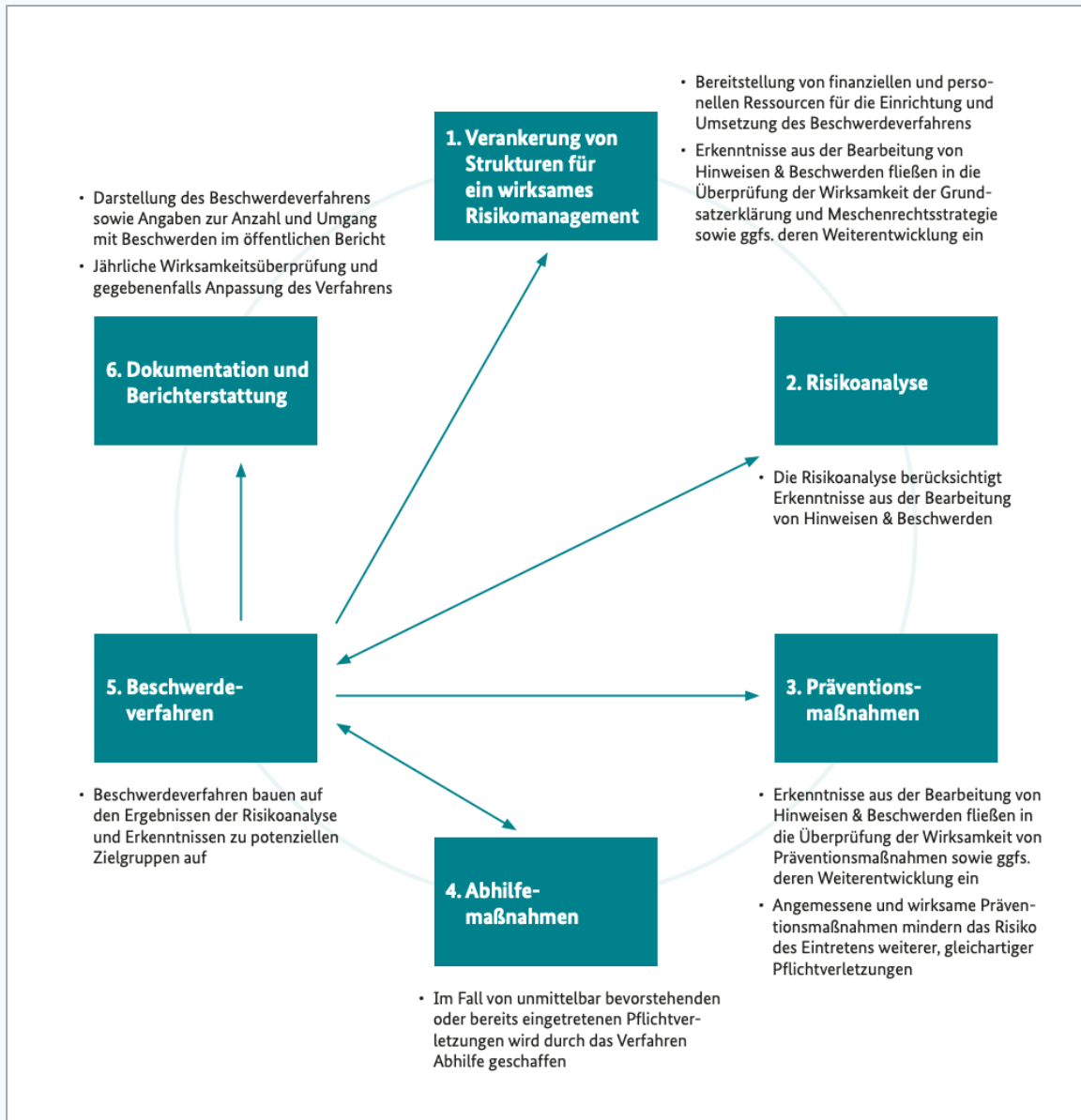
Das Beschwerdemanagement hat große Schnittmengen mit anderen Kernelementen der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht und ist damit auch wichtiger Bestandteil eines „lernenden Systems“, in dem sich die einzelnen Kernelemente gegenseitig beeinflussen (siehe *Abbildung 1*). Erkenntnisse aus dem Beschwerdemechanismus (z.B. über die Art der Beschwerden und damit über die Art der menschenrechtlichen Risiken und/oder deren Eintrittswahrscheinlichkeit) fließen so beispielsweise in die menschenrechtliche Risikoanalyse und in die Entwicklung von Maßnahmen ein. Die Erkenntnisse aus der Risikoanalyse können wiederum helfen, angemessene Beschwerdewege für die dort identifizierten Personengruppen auszugestalten.

Das *Modul IV Beschwerdemechanismus des Chemie<sup>3</sup>-Branchenstandards* erläutert die Anforderungen an einen effektiven Beschwerdemechanismus. Es gibt allgemeine Hinweise und leistet praktische Hilfestellung zur Identifizierung und Bewertung bestehender Kanäle, zum Auf- und Ausbau von ganzheitlichen Beschwerdemechanismen und zur Messung ihrer Effektivität.

---

<sup>1</sup> Das LkSG verwendet den Begriff „Beschwerdeverfahren“ (§ 8 LkSG). Zur besseren Lesbarkeit wird hier einheitlich „Beschwerdemechanismen“ verwendet.

Abbildung 1: Das Beschwerdemanagement als Teil eines lernenden Systems (nach BAFA).



Quelle: BAFA (2022): Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren, Handreichung „Beschwerdeverfahren nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz“

## 1. ZIEL DES BESCHWERDEMECHANISMUS

Ein effektiver Beschwerdemechanismus unterstützt bei der Identifizierung negativer menschenrechtlicher und umweltbezogener Auswirkungen und ist damit ein wichtiger Teil der menschenrechtlichen Sorgfaltsprozesse.<sup>2</sup> Er gibt denjenigen, die von den Geschäftstätigkeiten des Unternehmens negativ betroffen sind oder sein könnten, die Möglichkeit, Bedenken zu äußern und auf mögliche Missstände aufmerksam zu machen. Beschwerdemechanismen können außerdem als eine Art Frühwarnsystem dienen: Die Analyse der Beschwerden und die Ableitung von Trends und Mustern können dabei helfen, systematische Probleme zu erkennen und möglichst früh Maßnahmen zur Gegensteuerung zu entwickeln.

Beschwerdemechanismen können darüber hinaus verhindern, dass sich negative Auswirkungen verschlimmern, indem sie Unternehmen die Möglichkeit geben, die gemeldeten Beschwerden frühzeitig und direkt zu bearbeiten und proaktiv angemessene Abhilfemaßnahmen zu ergreifen.

## 2. NUTZEN FÜR DAS UNTERNEHMEN

Die Erkenntnisse, die sich aus einem Beschwerdemechanismus ergeben, können von Unternehmen jeder Größenordnung dazu genutzt werden, ihre menschenrechtlichen Sorgfaltsprozesse kontinuierlich weiterzuentwickeln. Beschwerdemechanismen können eine wichtige Informationsquelle sein, die dem Unternehmen die Möglichkeit gibt, intern und/oder extern von Missständen zu erfahren und diese proaktiv zu managen. Es kann dadurch unter anderem verhindert werden, dass aus Beschwerden teure und reputationschädigende Konflikte hervorgehen.<sup>3</sup>

Ein wirksames Beschwerdemanagement kann außerdem zur Stärkung der „License to operate“ beitragen, indem verdeutlicht wird, dass das Unternehmen einen offenen und ehrlichen Dialog mit den Rechteinhaber:innen pflegt und deren Anliegen, Bedenken und Beschwerden ernst nimmt. Ein unternehmensinternes Beschwerdemanagement kann außerdem die Fehlerkultur im Unternehmen fördern, Beschwerden als wichtige Quelle für Verbesserungspotenziale zu betrachten.

---



<sup>2</sup> Weitere Informationen zu dem Thema „Effektivität des Beschwerdemechanismus“ finden Sie in Kapitel 3.3 und 4.2.2.

<sup>3</sup> In den letzten Jahren nehmen (insbesondere soziale) Medien eine immer größere Rolle bei der öffentlichen Bewertung unternehmerischer Tätigkeiten ein und können daher einen großen Einfluss auf die Reputation eines Unternehmens haben.

### 3. ANFORDERUNGEN AN DEN BESCHWERDEMECHANISMUS

Unternehmen, die unter das LkSG fallen, haben nach § 8 Abs. 1 LkSG dafür zu sorgen, dass ein angemessener unternehmensinterner Beschwerdemechanismus eingerichtet ist, der es Personen ermöglicht, auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken und Pflichtverletzungen hinzuweisen, die durch das wirtschaftliche Handeln des Unternehmens im eigenen Geschäftsbereich oder eines unmittelbaren oder mittelbaren Zulieferers<sup>4</sup> entstanden sind.

Auch die VN-Leitprinzipien empfehlen die Einrichtung eines Beschwerdemechanismus (VN-Leitprinzip 29) und nennen acht Effektivitätskriterien (VN-Leitprinzip 31), die bei der Ausgestaltung des Beschwerdemechanismus beachtet werden sollten.

Anforderungen an den Beschwerdemechanismus	VN-Leitprinzipien 	LkSG 
1. Einrichtung eines Beschwerdeverfahrens/-mechanismus (intern oder extern)	x	x
2. Festlegung einer öffentlich verfügbaren Verfahrensordnung	x	x
3. Verfahren (wirksam) gestalten <sup>5</sup>	x	x
4. Jährliche und anlassbezogene Überprüfung der Wirksamkeit		x

<sup>4</sup> Für mittelbare Zulieferer ergibt sich dies aus § 9 Abs. 1 LkSG.

<sup>5</sup> Detaillierte Erläuterungen zu den Anforderungen des Verfahrens nach VN-Leitprinzipien und LkSG finden Sie in Abschnitt 3.3.

## 1. Einrichtung eines Beschwerdemechanismus auf Unternehmensebene (intern oder extern)

**Erläuterung:** Die Einrichtung eines Beschwerdemechanismus ist sowohl nach den VN-Leitprinzipien (VN-Leitprinzip 29) als auch nach dem LkSG (§ 8 LkSG) ein wichtiger Bestandteil der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht. Ein solcher Beschwerdemechanismus kann sowohl in Form eines internen Mechanismus als auch als Beteiligung an externen Verfahren (wie z.B. Sektor- oder Multi-Stakeholder-Initiativen) ausgestaltet werden (VN-Leitprinzip 29, § 8 Abs. 1 LkSG).<sup>6</sup> Im Einklang mit den VN-Leitprinzipien konkretisiert das LkSG, dass das Verfahren für (alle) potenziell Beteiligten<sup>7</sup> zugänglich sein muss (§ 8 Abs. 4 LkSG). Dies schließt sowohl interne als auch externe Personen mit ein.<sup>8</sup>

Das LkSG schreibt fest, dass der Mechanismus für Hinweise zugänglich sein muss, bei denen es sich um menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken oder Pflichtverletzungen handelt,

- die im eigenen Geschäftsbereich (also durch die direkte Verursachung des Unternehmens),
- bei einem unmittelbaren Zulieferer (§ 8 Abs. 1 LkSG) oder
- bei mittelbaren Zulieferern entstanden sind (§ 9 Abs. 1 LkSG).

Weder die VN-Leitprinzipien noch das LkSG geben vor, um welche Art des Mechanismus es sich konkret handeln muss. Je nach Unternehmensgröße, vorhandenen Ressourcen, Sektor etc. können Unternehmen auf eine Vielzahl und/oder eine Kombination unterschiedlicher Beschwerdekanäle zurückgreifen.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Für mehr Informationen zu den verschiedenen Ausgestaltungsmöglichkeiten siehe Kapitel 4.2 „Vorgehen beim Aufbau eines Beschwerdemechanismus“.

<sup>7</sup> Nach § 8 Abs. 1 LkSG können neben (potenziell) Betroffenen auch Menschen, die Kenntnis von menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Risiken oder Pflichtverletzungen haben, das Beschwerdeverfahren nutzen.

<sup>8</sup> Siehe auch BAFA (2022): Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren, Handreichung „Beschwerdeverfahren nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz“.

<sup>9</sup> Für mehr Informationen siehe Kapitel 4. Praktische Hilfestellung.

### **Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG-E)**

Auf europäischer Ebene kommt der Hinweisgeberrichtlinie (EU) 2019/1937 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2019 eine besondere Bedeutung zu. Ziel dieser Richtlinie ist es, Hinweisgeber zu schützen, die Verstöße oder Missstände in Behörden oder Unternehmen melden. Zur Umsetzung der Richtlinie hat der Bundestag insgesamt zwei Gesetzesentwürfe vorgelegt, die nach einem erfolgreich durchlaufenen Gesetzgebungsverfahren in Kraft treten können. Hierbei handelt es sich zum einen um den eigentlichen Gesetzesentwurf zur Regelung zum Hinweisgeberschutz sowie zum anderen um eine Ergänzung dieser Regelung.

Das Hinweisgebersystem nach dem HinSchG-E und der Beschwerdemechanismus nach dem LkSG überschneiden sich teilweise in ihren Voraussetzungen, weisen aber auch Unterschiede auf. Unternehmen, die beiden Gesetzen unterliegen, sollten sich die jeweiligen Anforderungen bewusst machen und mögliche Synergien nutzen. Im Anhang finden Sie Tabelle 1, die das HinSchG-E dem LkSG gegenüberstellt.

## **2. Festlegung einer öffentlich verfügbaren Verfahrensordnung**

**Erläuterung:** Unternehmen, die unter das LkSG fallen, müssen nach § 8 Abs. 2 LkSG eine schriftliche Verfahrensordnung festlegen und diese öffentlich zugänglich machen. Aus der Gesetzesbegründung ergibt sich, dass die Verfahrensordnung den vorhersehbaren zeitlichen Rahmen für jede Stufe des Beschwerdeverfahrens darstellen und klare Aussagen zu den verfügbaren Arten der Abläufe machen muss<sup>10</sup>. Die BAFA-Handreichung zum Thema „Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren“ enthält mehr Details. Demnach sollte die Verfahrensordnung die folgenden Elemente beinhalten:

- Anwendungsbereich des Verfahrens bzw. für welche Art von Beschwerden oder Hinweise das Verfahren genutzt werden kann,
- über welche Beschwerdekanaäle Hinweise oder Beschwerden in das Verfahren eingegeben werden können,
- wie das Beschwerdeverfahren abläuft,
- ein Hinweis, dass die Option zur einvernehmlichen Streitbeilegung besteht (sofern dies vom Unternehmen als Möglichkeit vorgesehen und gewünscht ist),
- wer die Ansprechpersonen für die hinweisgebenden Personen sind und welche Abteilung(en) für das Beschwerdeverfahren zuständig ist/sind und

<sup>10</sup> BT-Drs. 19/28649, S. 49.

- wie das Unternehmen oder die Organisation, die das Beschwerdeverfahren ausrichtet, den wirksamen Schutz vor Benachteiligung oder Bestrafung aufgrund einer Beschwerde gewährleistet.

Eine so aufgesetzte Verfahrensordnung trägt zur Berechenbarkeit und Transparenz bei – zwei wichtige Kriterien für die Effektivität eines Beschwerdemechanismus (siehe Anforderung 3 Gewährleistung der Wirksamkeit). Genau wie beim Beschwerdekanaal selbst sollte daher sichergestellt werden, dass die Verfahrensordnung für die Zielgruppen des Beschwerdemechanismus zugänglich ist. Dies umfasst auch die Bereitstellung der Verfahrensordnung in verschiedenen (relevanten) Sprachen und den barrierefreien Zugang, z.B. auf einer Website.<sup>11</sup> In Unternehmen, in denen viele Beschäftigte keinen Zugang zum Internet haben, sollte die Verfahrensordnung auch über einen Aushang bekannt gemacht werden.

Gemäß den VN-Leitprinzipien sollen Unternehmen öffentliche Informationen über das angebotene Verfahren zur Verfügung stellen. Zur Berechenbarkeit des Beschwerdemechanismus sind gem. VN-Leitprinzip 31 lit. c bestimmte Aspekte von Bedeutung. Das Verfahren sollte

- klar und bekannt sein,
- über einen vorhersehbaren zeitlichen Rahmen für jede Verfahrensstufe verfügen,
- klare Aussagen zu den verfügbaren Arten von Abläufen und Ergebnissen machen und
- klare Aussagen zu den Mitteln machen, mit denen die Umsetzung überwacht wird.

---

<sup>11</sup> BAFA (2022): Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren, Handreichung „Beschwerdeverfahren nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz“.





## Praxistipp: Beispielhafte Struktur einer Verfahrensordnung

Im Folgenden finden Sie eine mögliche Gliederung sowie Leitfragen, die Unternehmen bei der Erstellung der eigenen Verfahrensordnung heranziehen können:

### I. Ziel des Beschwerdeverfahrens

- Welchen Zweck verfolgt das Beschwerdeverfahren?
  - *Z.B. Frühwarnsystem für das Unternehmen und Zugangsstelle zu angemessener Abhilfe.*

### II. Definition des Anwendungsbereichs

- Wer kann sich an den Beschwerdekanaal wenden?
  - *Z.B. alle Personen, sowohl eigene Mitarbeiter:innen als auch Dritte.*
- Welche Beschwerden können eingereicht werden?
  - *Z.B. alle Beschwerden, die sich auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken bzw. Pflichtverletzungen beziehen.*
  - *Im Falle von Konzernstrukturen ggfs. klar definieren, in Bezug auf welche Unternehmensteile Beschwerden nach der vorliegenden Verfahrensordnung eingereicht werden können.*
- Wie können Beschwerden eingereicht werden?
  - *Auflistung der Beschwerdekanaäle, die der Verfahrensordnung unterliegen, z.B. Hotlines, E-Mail-Adresse, und/oder digitales Meldesystem.*

### III. Beschreibung des Beschwerdeverfahrens

- Was passiert mit der Beschwerde nach Eingang?
  - *Umfasst bspw. die Eingangsbestätigung sowie den voraussichtlichen Zeitrahmen der einzelnen Verfahrensschritte und an welcher Stelle und wann der Beschwerdeführende über den Fortschritt des Verfahrens informiert wird.*
  - *Angabe möglicher Ergebnisse, z.B. Ergreifen angemessener Folgemaßnahmen.*
- Wer ist für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig?
  - *Angabe, wer Ansprechperson/en ist/sind und welche Abteilung/en für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig ist/sind.*

### III. Schutz des/der Beschwerdeführenden

- Wie wird Vertraulichkeit der Identität des/der Beschwerdeführenden gewahrt?
  - *Angaben, welche Prozesse zur Gewährleistung der Vertraulichkeit der Identität beitragen.*
  - *Beschreibung, ob dem/der Beschwerdeführenden zur Wahl steht, ob er/sie anonym bleiben möchte oder nicht.*
  - *Die Verpflichtung zur Verschwiegenheit der bearbeitenden Person sollte hervorgehoben werden.*
- Wie werden Beschwerdeführende geschützt?
  - *Angaben, wie ein wirksamer Schutz des Beschwerdeführenden vor Benachteiligung oder Bestrafung durch das Unternehmen gewährleistet wird.*
  - *Es sollte hervorgehoben werden, dass die beteiligten Personen unparteiisch und unabhängig agieren.*

### IV. Option zur einvernehmlichen Streitbeilegung (sofern vom Unternehmen vorgesehen)

### 3. Verfahren (wirksam) gestalten

**Erläuterung:** Beschwerdemechanismen stellen ein wichtiges Instrument dar, um (potenziell) Betroffenen eine Stimme zu geben. Sie können jedoch nur dann ihren Zweck erfüllen, wenn (potenziell) betroffene Personen(-gruppen) den Beschwerdekanal kennen, ihn nutzen können und ihm vertrauen. Das LkSG verankert in § 8 LkSG daher eine Reihe von Kriterien, die Unternehmen bei der Einrichtung eines Beschwerdemechanismus und bei der Bearbeitung einzelner Beschwerden berücksichtigen müssen:

- Der Beschwerdemechanismus muss für (alle) potenziell Betroffenen zugänglich sein (§ 8 Abs. 4 LkSG). Grundlegende Voraussetzung dafür ist, dass der Beschwerdemechanismus bekannt ist; zudem müssen auch etwaige Barrieren überwunden werden, die den Zugang behindern. Laut der Gesetzesbegründung des LkSG ist auf ausreichende Unterstützung bei möglichen Zugangshindernissen zu achten.<sup>12</sup> Das können u.a. mangelnde Kenntnis des Mechanismus, fehlender technischer Zugang, Sprachbarrieren, unzureichendes Lese- und Schreibvermögen, Kosten, ungeeigneter Standort<sup>13</sup> oder Furcht vor Repressalien sein.
- Das Unternehmen muss klare und verständliche Informationen zur Erreichbarkeit, Zuständigkeit und Durchführung des Verfahrens und eine Verfahrensordnung veröffentlichen (§ 8 Abs. 2, 4 LkSG) (siehe auch Erläuterung zur Anforderung 2 „Festlegung einer öffentlich verfügbaren Verfahrensordnung“).
- Den Hinweisgebenden ist der Eingang eines Hinweises zu bestätigen und der Sachverhalt von den betrauten Personen mit dem Hinweisgebenden zu erörtern (§ 8 Abs. 1 S. 3 LkSG).
- Die vom Unternehmen mit der Durchführung des Verfahrens betrauten Personen müssen unparteiisches Handeln gewährleisten. Das heißt insbesondere, dass sie unabhängig sein müssen und nicht an Weisungen des Unternehmens gebunden sein dürfen. Sofern Angestellte des Unternehmens mit der Umsetzung des Beschwerdemechanismus beauftragt werden, sind diese Anforderungen durch erweiterte vertragliche Regelungen zu gewährleisten. Die mit der Durchführung betrauten Personen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet (§ 8 Abs. 3 LkSG).
- Die betrauten Personen müssen zudem die Vertraulichkeit der Identität der Beteiligten wahren und wirksamen Schutz vor Benachteiligung oder Bestrafung aufgrund einer Beschwerde gewährleisten (§ 8 Abs. 4 LkSG).

<sup>12</sup> BT-Drs. 19/28649.

<sup>13</sup> Handelt es sich bei einem Beschwerdekanal zum Beispiel um einen sogenannten „Kummerkasten“, bei dem Beschwerden physisch eingereicht werden, ist es wichtig, dass dessen Standort für die entsprechende Zielgruppe örtlich zugänglich ist und dieser beispielsweise nicht im Büro des/der Vorgesetzten angebracht ist.

Zudem umfasst das LkSG folgende Anforderungen an den Beschwerdemechanismus:

- Unternehmen müssen in ihrem Jahresbericht darlegen, wie sie auf eingegangene Beschwerden reagiert haben (§ 10 Abs. 2 Nr. 2 LkSG).
- Unternehmen haben die Erkenntnisse aus der Bearbeitung von Hinweisen im Rahmen der Risikoanalyse sowie bei der Überprüfung der Wirksamkeit von Präventions- und Abhilfemaßnahmen zu berücksichtigen (§ 5 Abs. 4 Satz 2, § 6 Abs. 5 Satz 2 und § 7 Abs. 4 Satz 2 LkSG).

VN-Leitprinzip 31 definiert acht Wirksamkeitskriterien/Effektivitätskriterien<sup>14</sup>, an denen sich Unternehmen orientieren sollten. Die BAFA-Handreichung „Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren“ bezieht sich ebenfalls auf diese acht Kriterien. Auch für Unternehmen, die unter das LkSG fallen, ist es sinnvoll, sich bei der Ausgestaltung des Beschwerdemechanismus neben dem Gesetzestext an den Effektivitätskriterien der VN-Leitprinzipien zu orientieren, um möglichst wirksame Beschwerdemechanismen aufzusetzen.

**Legitimität:** Ein Beschwerdemechanismus ist laut VN-Leitprinzip 31 lit. a legitim, wenn die entsprechenden Stakeholdergruppen ihm vertrauen können. Dazu gehört, dass Beschwerdeverfahren fair abgewickelt werden. Der Schutz der Identität der potenziell Betroffenen sowie der Schutz vor Benachteiligung beispielsweise für vulnerable Gruppen spielen hierbei eine wichtige Rolle.

**Zugänglichkeit:** Wie auch das LkSG fordern die VN-Leitprinzipien, dass der Beschwerdemechanismus potenziellen Personen(-gruppen) bekannt und für sie zugänglich sein muss. Laut VN-Leitprinzip 31 lit. b ist auf ausreichende Unterstützung bei möglichen Zugangshindernissen zu achten. Hindernisse können u.a. mangelnde Kenntnis des Mechanismus, fehlender technischer Zugang, Sprachbarrieren, unzureichendes Lese- und Schreibvermögen, Kosten, Standort oder Furcht vor Repressalien sein.

**Berechenbarkeit:** Die Berechenbarkeit eines Beschwerdemechanismus ist ein weiterer wichtiger Aspekt, wenn es darum geht, Vertrauen in das Verfahren zu schaffen. Laut VN-Leitprinzipien sollte das Unternehmen öffentliche Informationen zur Verfügung stellen, die den (zeitlichen) Ablauf des Beschwerdeverfahrens, die einzelnen Verfahrensstufen und die „verfügbaren Arten von Abläufen und Ergebnissen und Mitteln zu Überwachung und Umsetzung“ beschreiben (VN-Leitprinzip 31 lit. c).

---

<sup>14</sup> In der deutschen Übersetzung der VN-Leitprinzipien ist von „Wirksamkeitskriterien“ die Rede. Im Folgenden wird ausschließlich der geläufigere Begriff „Effektivitätskriterien“ benutzt.

**Ausgewogenheit:** Die Ausgewogenheit eines Beschwerdemechanismus beschreibt das Bestreben, dass die Beschwerdeführenden Zugang zu Quellen für Informationen, Beratung und Fachwissen haben, um auf faire, informierte und respektvolle Weise am Verfahren teilnehmen zu können (VN-Leitprinzip 31 lit. d). In der Praxis ist das häufig nicht der Fall; meist besteht in dieser Hinsicht ein Ungleichgewicht zwischen Unternehmen und den Beschwerdeführenden.

**Transparenz:** VN-Leitprinzip 31 lit. e fordert von Unternehmen darüber hinaus, dass sie die Beteiligten eines Beschwerdeverfahrens laufend über dessen Fortgang informieren und breiteren Kreisen von relevanten Stakeholdern Informationen über die Ergebnisse des Beschwerdemechanismus (z.B. in Form von Statistiken oder Fallstudien) bereitstellen. Die Transparenz eines Verfahrens kann einen großen Einfluss auf seine Glaubwürdigkeit haben.

**Rechte-Kompatibilität:** Beschwerden werden häufig nicht unter Bezugnahme auf Menschenrechte formuliert. Wenn die Beschwerden dennoch Menschenrechte zum Gegenstand haben, sollten Unternehmen nach den VN-Leitprinzipien Sorge dafür tragen, dass die Ergebnisse und Abhilfen mit international anerkannten Menschenrechten in Einklang stehen (VN-Leitprinzip 31 lit. f).

**Kontinuierliches Lernen:** Beschwerdemechanismen sollten laut VN-Leitprinzip 31 lit. g eine Quelle kontinuierlichen Lernens sein. Unternehmen sollten die Ergebnisse und Erkenntnisse aus vergangenen Beschwerdeverfahren (z.B. über Häufigkeit, Art oder Auslöser von Beschwerden) nutzen, um Verbesserungen vorzunehmen. Unternehmen profitieren von diesen Erkenntnissen: Sie können in die Analyse von Risiken und die Gestaltung von Maßnahmen einfließen, um zukünftige Risiken noch effektiver minimieren zu können.

**Austausch und Dialog:** Der Austausch mit und die Konsultation von Rechteinhaber:innen, für die der Beschwerdemechanismus vorgesehen ist, kann zusätzlich dabei helfen, Vertrauen zu schaffen, Zugangsbarrieren zu identifizieren und abzubauen und somit gemeinsam den Erfolg des Mechanismus zu gewährleisten. Dialog kann darüber hinaus ein wirksamer Weg sein, einzelne Beschwerden zu adressieren und aufzuklären (VN-Leitprinzip 31 lit. h).<sup>15</sup> Auch die Gesetzesbegründung des LkSG<sup>16</sup> und die BAFA-Handreichung „Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren“ sehen die Konsultation von Zielgruppen des Beschwerdemechanismus bei der Gestaltung des Verfahrens vor. Dies kann laut BAFA auch in Form der Einbindung von Interessensvertretungen erfolgen (beispielsweise über Gewerkschaften, Arbeitnehmervertretungen, zivilgesellschaftliche Organisationen).

<sup>15</sup> Für mehr Informationen siehe *Kapitel 4.1 Grundlegende Hinweise: Fokus auf Rechteinhaber:innen*

<sup>16</sup> BT-Drs. 19/28649, S. 49.

Unternehmen jeder Größenordnung sollten daher den Austausch und den Dialog mit Stakeholdern und Rechteinhaber:innen suchen.

### **Konsultation und Mitbestimmung des Betriebsrates**

Für einen wirksamen Beschwerdemechanismus ist die Beteiligung des Betriebsrates sinnvoll, da sie oft wertvolle Impulse und Kenntnisse in die Prozesse einfließen lassen kann. Darüber hinaus bestehen aber auch Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates, wodurch eine Konsultation notwendig wird.

Der Betriebsrat hat gemäß § 87 BetrVG in bestimmten Angelegenheiten mitzubestimmen, sofern eine gesetzliche oder tarifliche Regelung nicht besteht.

Bei Angelegenheiten des betrieblichen Ordnungsverhaltens der Arbeitnehmer hat der Betriebsrat ein Mitbestimmungsrecht nach § 87 Abs. 1 Nr. 1 BetrVG. Sofern im Beschwerdemechanismus Meldepflichten vorgesehen sind, die das Verhalten der Arbeitnehmer im Betrieb beeinflussen können, hat der Betriebsrat insoweit ein Mitbestimmungsrecht bei der Ausgestaltung des Beschwerdemechanismus.<sup>17</sup>

Soll ein Beschwerdemechanismus elektronisch durchgeführt werden, kommt darüber hinaus ein Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats aufgrund der Einführung und Anwendung einer technischen Einrichtung nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG in Betracht.

Ein solches Mitbestimmungsrecht ist anzunehmen, wenn die Meldungen in einem elektronischen Datenverarbeitungssystem, beispielsweise in Form einer Hotline oder einer internetbasierten Plattform, erfasst werden und die Identität des Beschwerdeführers und/oder des betroffenen Arbeitnehmers erkennbar ist oder erkennbar gemacht werden kann.<sup>18</sup>

Im Rahmen der Implementierung des Beschwerdemechanismus ist daher zu prüfen, ob und welcher Betriebsrat im Einzelfall zuständig ist: Regelmäßig ist der lokale Betriebsrat zuständig; soll beispielsweise ein konzernweites Beschwerdemanagementsystem eingesetzt werden und existieren auch konzernweite Verhaltensrichtlinien, dürfte hingegen der Konzernbetriebsrat zuständig sein.

---

<sup>17</sup> Wagner/Ruttloff/Wagner LkSG/Sturm, Rn. 1081. Sagan/Schmidt: Das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, NZA-RR 2022, 281, 289.

<sup>18</sup> Baade: Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz – Arbeitsrechtliche Compliance-Maßnahmen, DStR 2022, 1617, 1623; Zimmer, Reingard, Lieferkette im Blick, AiB 2022, S. 21, 22.

Sofern Teile des Beschwerdemechanismus gesetzlich geregelt sind, besteht kein Mitbestimmungsrecht. Wenn das Gesetz jedoch bei der Ausgestaltung des Beschwerdemechanismus lediglich einen Rahmen vorgibt, können Mitbestimmungsrechte bestehen. Die Aufsplittung des Beschwerdemechanismus in mitbestimmungspflichtige und mitbestimmungsfreie Teile dürfte wenig zweckmäßig sein. Es empfiehlt sich daher, die Konsultation des Betriebsrats bei der gesamten Ausgestaltung des Beschwerdemechanismus zu erwägen und so die vorhandene Expertise gewinnbringend zu nutzen.

#### 4. Jährliche und/oder anlassbezogene Überprüfung der Wirksamkeit

**Erläuterung:** Unternehmen, die in den Anwendungsbereich des LkSG fallen, müssen einmal jährlich sowie anlassbezogen die Wirksamkeit ihres Beschwerdemechanismus überprüfen (§ 8 Abs. 5 LkSG). Ein Anlass zur Überprüfung der Wirksamkeit ist eine wesentlich veränderte bzw. wesentlich erweiterte Risikolage, die sich beispielsweise aus einer Änderung des Produkt- oder Projektportfolios oder der Erschließung eines neuen Geschäftsfeldes ergeben kann. Auch für Unternehmen, die nicht unter das LkSG fallen, ist es sinnvoll, regelmäßig die Angemessenheit des Beschwerdemechanismus zu bewerten, um sicherzustellen, dass die eingesetzten Ressourcen ihre gewünschte Wirkung erzielen.<sup>19</sup>

Anders als das LkSG geben die VN-Leitprinzipien keinen konkreten Turnus für eine solche Überprüfung vor. Im Kommentar zu VN-Leitprinzip 31 heißt es: Die Effektivitätskriterien sollen als Zielmarken für die Gestaltung, Überarbeitung oder Bewertung von Beschwerdemechanismen dienen und helfen, sicherzustellen, dass diese in der Praxis wirksam sind. Daraus ergibt sich, dass auch hier eine regelmäßige Überprüfung sinnvoll und zweckdienlich ist.

---

<sup>19</sup> Für mehr Informationen siehe Kapitel 4.3 Wirksamkeitsprüfung.

## 4. PRAKTISCHE HILFESTELLUNG

### [4.1 Grundlegende Hinweise](#)

### [4.2 Vorgehen beim Aufbau eines Beschwerdemechanismus](#)

### [4.3 Wirksamkeitsprüfung](#)

## 4.1 GRUNDLEGENDE HINWEISE

### **Auf bestehenden Formaten aufbauen**

Die meisten Unternehmen fangen bei der Implementierung von Beschwerdekanälen nicht bei null an. Meist ist es sinnvoll, auf bereits bestehenden Formaten aufzubauen, die im Unternehmen schon etabliert und den potenziellen Nutzer:innen bekannt sind. Ein solches Vorgehen spart nicht nur Ressourcen, sondern kann dazu führen, dass ein Beschwerdemechanismus besser angenommen und entsprechend mehr genutzt wird. Eine Bestandsaufnahme kann dabei helfen, bestehende Formate und ggf. Lücken zu identifizieren<sup>20</sup>.

### **Auf der Risikoanalyse aufbauen**

Für die Definition und Ausgestaltung eines Beschwerdemechanismus ist es sinnvoll, auf den Ergebnissen der unternehmenseigenen Risikoanalyse<sup>21</sup> aufzubauen. Das Wissen darüber, welche Personen(-gruppen) potenziell oder tatsächlich von welchen negativen Auswirkungen betroffen sein können, ist elementar, wenn es darum geht, die Nutzer:innen der Beschwerdekanäle zu identifizieren und geeignete Kanäle aufzusetzen oder sich daran zu beteiligen. Die Risikoanalyse kann auch dabei helfen, zu entscheiden, welche Personen(-gruppen) potenziell am stärksten gefährdet sind und wo dementsprechend ein Schwerpunkt beim Einsatz von (finanziellen und/oder personellen) Ressourcen sein könnte. Die Risikoanalyse ermöglicht Unternehmen also, beim Entwickeln eines Beschwerdemechanismus systematisch, zielgerichtet und Schritt für Schritt vorzugehen. Ein solches Vorgehen ist vor allem auch für kleine und mittelständische Unternehmen wichtig, die tendenziell über weniger Ressourcen verfügen, um ein komplexes Verfahren und verschiedene Kanäle in ihrem Unternehmen einzurichten oder sich an einem bestehenden Verfahren zu beteiligen.

---

<sup>20</sup> Für mehr Informationen siehe Kapitel 4.2.1 Bestandsaufnahme bestehender Beschwerdeverfahren.

<sup>21</sup> Für mehr Informationen siehe [Modul II Risikoidentifizierung und -priorisierung](#) des Chemie<sup>3</sup>-Branchenstandards für nachhaltige Wertschöpfung.



## Fokus auf Rechteinhaber:innen

Die Einbeziehung von potenziell Betroffenen und/oder deren Interessenvertretungen und die Berücksichtigung ihrer Bedürfnisse können einen maßgeblichen Einfluss auf den Erfolg menschenrechtlicher Sorgfaltsprozesse haben. Dies gilt nicht nur für die Durchführung von Risikoanalysen oder die Definition von Präventions- oder Abhilfemaßnahmen, sondern auch für die Ausgestaltung von Beschwerdemechanismen. Die Perspektive der Rechteinhaber:innen sollte bei der Ausgestaltung stets mitgedacht werden und im Fokus stehen. Der direkte Dialog mit den verschiedenen Zielgruppen des Beschwerdemechanismus kann zudem die folgenden Zwecke erfüllen:

- Die Zielgruppe eines Beschwerdemechanismus weiß meist am besten, welche Voraussetzungen der Mechanismus erfüllen muss, um angenommen und genutzt zu werden: Die potenziellen Nutzer:innen können daher wertvollen Input geben, um unter anderem Zugangsbarrieren zu überwinden oder die Ausgewogenheit des Mechanismus sicherzustellen.
- Die Möglichkeit, den Beschwerdemechanismus mitzugestalten, kann dazu beitragen, das Vertrauen in ihn zu stärken und dadurch seine Akzeptanz zu steigern.

Die Hinweisgebenden und deren Perspektive sollten nicht nur bei der Ausgestaltung des Beschwerdemechanismus miteinbezogen werden. Während des gesamten Prozesses, also auch während der Bearbeitung einer konkreten Beschwerde und der Definition entsprechender Abhilfemaßnahmen, sollten sie angehört und informiert werden<sup>22</sup>. Wichtig ist auch ihr Schutz vor Repressalien.

Unternehmen sollten sich der Heterogenität von Zielgruppen von Beschwerdemechanismen bewusst sein, weshalb es unterschiedlicher Formen des Zugangs und des Dialogs bedarf. In Prozessen, in denen stark gefährdete Personen(-gruppen) oder solche, die sich tendenziell weniger leicht Gehör verschaffen können, beteiligt sind, können ggf. eine andere Art und ein anderes Maß an Dialog und Austausch nötig sein als bei Personen(-gruppen), die weniger stark gefährdet sind.

---

<sup>22</sup> Für mehr Informationen siehe *Abbildung 3: Skizze eines idealtypischen Beschwerdeverfahrens*. Für mehr Informationen zum Thema Abhilfemaßnahmen und Wiedergutmachung siehe [Modul III Präventions- und Abhilfemaßnahmen](#) des Chemie<sup>3</sup>-Branchenstandards für nachhaltige Wertschöpfung.



## 4.2 VORGEHEN BEIM AUFBAU EINES BESCHWERDEMECHANISMUS

### 4.2.1 BESTANDSAUFNAHME BESTEHENDER BESCHWERDEKANÄLE

Die meisten Unternehmen fangen bei der Implementierung von Beschwerdekälen nicht bei null an. Der erste Schritt beim Aufbau eines Beschwerdemechanismus sollte daher immer die Analyse bereits bestehender Verfahren sein.

Beschwerdemechanismen können sehr vielfältig sein. Sie können beispielsweise:

- auf verschiedenen Ebenen eines Unternehmens angesiedelt sein (z.B. auf Betriebs-/Standortebene, auf Unternehmensebene) oder auf Sektor-/Industrieebene,
- informelle (z.B. „Open-Door-Policy“<sup>23</sup>) oder eher formelle Kommunikationswege (z.B. Beschwerdeline, Anruf des Schlichtungsausschusses o.ä.) beinhalten,
- verschiedene Zielgruppen adressieren.

Die ersten Überlegungen in der Bestandsaufnahme sollten daher folgende sein:

- Wer sind die Zielgruppen, d.h. welche möglichen Nutzer:innen gibt es für einen Beschwerdemechanismus in Ihrem Unternehmen?
- Mit welchen Beschwerdeanliegen werden sich die verschiedenen Nutzergruppen voraussichtlich an Sie wenden?
- Welche Art von Beschwerdekälen oder -kanälen besteht für die entsprechenden Nutzergruppen bereits?<sup>24</sup>
- Inwiefern kann auf bestehenden Verfahren aufgebaut werden?

Mögliche Nutzer:innen von Beschwerdekälen können sein:

- Eigene Mitarbeiter:innen
- Externe Mitarbeiter:innen (z.B. Leiharbeiter:innen)
- Beschäftigte von unmittelbaren Zulieferern
- Beschäftigte von mittelbaren Zulieferern
- Lokale Gemeinden (z.B. in Nähe von Produktionsstätten)
- Personen, die Umweltauswirkungen des Unternehmens ausgesetzt sein können (z.B. Anwohner in der Nähe von Produktionsstandorten)
- Verbraucher:innen (für die nachgelagerte Lieferkette)

---

<sup>23</sup> Beschreibt eine Unternehmenskultur, in der die Türen von Führungskräften für alle Mitarbeiter:innen offenstehen und diese sich mit allen Anliegen jederzeit und direkt an die Führungskräfte wenden können.

<sup>24</sup> Vgl. dazu Tabelle ab Seite 17.

Neben den potenziell Betroffenen selbst können auch Interessensvertretungen und weitere Personen, die Kenntnis von menschenrechtlichen Risiken oder der Verletzung von menschenrechtlichen Pflichten haben, durch Beschwerdekanaäle auf mögliche Missstände aufmerksam machen (z.B. Betriebsräte in Zulieferbetrieben).

Die untenstehende Tabelle zeigt auf, welche vielfältigen Kommunikationswege mit welchen verschiedenen Nutzer:innen ein Baustein des Beschwerdemechanismus sein können<sup>25</sup>. Die Übersicht kann Ihnen dabei helfen, verschiedene Arten von bereits vorhandenen Beschwerdekanaälen in Ihrem Unternehmen zu identifizieren.

Nachdem das Unternehmen einen Überblick darüber hat, welche Beschwerdewege den verschiedenen Nutzergruppen bereits zur Verfügung stehen, sollte die Effektivität der bestehenden Kanäle überprüft werden, um mögliche Schwachstellen zu identifizieren und diese auszubessern.

Mögliche Beschwerdekanaäle	Erklärung
<b>Auditprozesse und Interviews mit Beschäftigten</b>	Auditprozesse ermöglichen es, die Einhaltung bestimmter Standards in Unternehmen zu kontrollieren. Im Rahmen von Audits werden häufig Beschäftigte befragt. Durch Gespräche und Interviews mit Beschäftigten können Beschwerden aufgenommen und so potenzielle Missstände aufgedeckt werden.
<b>Beschäftigtenumfragen</b>	Diese können jährlich, aber auch z.B. im Anschluss an Workshops themenbezogen durchgeführt werden. Über diesen Kanal können Beschäftigte auch auf potenzielle oder tatsächliche Menschenrechtsverletzungen aufmerksam machen.
<b>Beschwerdesysteme über öffentliche Stellen, Sektor- oder Multi-Stakeholderinitiativen</b>	Z.B. Nationale Kontaktstelle der OECD, die im Bundesministerium für Wirtschaft und Energie angesiedelt ist, Initiativen wie der Roundtable on Sustainable Palm Oil oder Responsible Mica Initiative.
<b>Betriebsrat</b>	Ebenso ist der Betriebsrat als Vertretung der Arbeitnehmer:innen eine geeignete Stelle, um Beschwerden aufzunehmen.
<b>Compliance Management System</b>	Häufig gibt es in Unternehmen bereits eine/einen Compliance-Beauftragte/n und etablierte Compliance Management Systeme, die ggfs. entsprechend ausgeweitet werden können, um (neben den

<sup>25</sup> In Anlehnung an DGCC (2018): Zuhören lohnt sich, Menschenrechtliches Beschwerdemanagement verstehen und umsetzen.

	klassischen Compliance-Themen) auch die Meldung menschenrechtlicher und umweltbezogener Themen zu ermöglichen.
<b>Mögliche Beschwerdekanäle</b>	<b>Erklärung</b>
<b>Digitale Meldesysteme</b>	Beschwerden können über digitale Plattformen eingereicht werden. Diese Plattformen ermöglichen u.a. oftmals anonymisierte Meldungen sowie das Einreichen der Beschwerde in unterschiedlichen Sprachen und/oder Formaten (z.B. schriftliche Einreichung der Beschwerde oder über Tonaufnahmen).
<b>E-Mail-Adresse</b>	Beschwerden können in Form einer E-Mail (beispielsweise an die Personalabteilung oder Compliance-Abteilung) eingereicht werden. Aus der Bezeichnung der E-Mail-Adresse sollte hervorgehen, dass es sich hierbei ausschließlich um eine solche für Beschwerden handelt.
<b>Festgelegte Kontaktperson</b>	Eine festgelegte Kontaktperson (beispielsweise aus der Personal- oder Compliance-Abteilung) für die Einreichung von Beschwerden beugt Willkürlichkeiten vor und ermöglicht es, eine Vertrauensbasis aufzubauen.
<b>Gewerkschaft</b>	Auch Gewerkschaften können Beschwerden ihrer Mitglieder entgegennehmen.
<b>Global Framework Agreements (Globale Rahmenvereinbarung)</b>	Hier schließen globale Gewerkschaftsverbände und transnationale Unternehmen Vereinbarungen zum Schutz der Beschäftigten weltweit. Neben Vereinbarungen zu Arbeits- und Sozialstandards werden u.a. auch Verfahren zu Beschwerdemechanismen und Konfliktbeilegung festgelegt.
<b>Hotlines/Apps/Mechanismen in der Lieferkette</b>	Beschwerdehotlines können entlang der gesamten Lieferkette in verschiedenen Sprachen eingerichtet werden. Auf diese sollte z.B. mit Hilfe von Plakaten oder auf der Website des Unternehmens sowie der Lieferanten hingewiesen werden. Auch können Apps (sog. Worker-Voice-Technologien <sup>26</sup> ) genutzt werden,

<sup>26</sup> Der Begriff „Worker-Voice-Technologien“ bezieht sich auf digitale Meldeplattformen für Beschäftigte, die darauf ausgelegt sind, Informationen direkt von den Arbeitnehmer:innen, insb. in der Lieferkette, zu erhalten, um Daten über die Arbeitsbedingungen zu

	um einfach und schnell Beschwerden einreichen zu können.
<b>Mögliche Beschwerdekanäle</b>	<b>Erklärung</b>
<b>Kummerkasten</b>	Ein sog. Kummerkasten sollte gut zugänglich, z.B. im Pausenraum der Mitarbeiter:innen, aufgehängt werden. Hier können schriftliche Beschwerden anonym eingereicht werden.
<b>Ombudsperson</b>	Eine externe Ombudsperson ist unabhängig und für die Bearbeitung von an sie gerichteten Beschwerden zuständig. Sie vermittelt zwischen den involvierten Parteien.
<b>Politik der Offenen Tür/„Speak-up“-Policy</b>	Hierdurch wird Mitarbeiter:innen ermöglicht, jederzeit Beschwerden, z.B. bei Vorgesetzten, offen anzusprechen.
<b>Schlichtungsausschuss</b>	Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens werden Beschwerden mit dem Ziel entgegengenommen, eine Einigung zwischen den Parteien zu erzielen.
<b>Schwerbehindertenvertretung/Gleichstellungsbeauftragte</b>	Diese Anlaufstellen können dazu dienen, themenspezifische Beschwerden zu Ungleichbehandlung und/oder Diskriminierung einzureichen.
<b>Stakeholder-Engagement-Prozesse</b>	Auch über bestehende Stakeholder-Engagement-Prozesse können Beschwerden an das Unternehmen herangetragen werden. Lokale Gemeinden können z.B. über Community Advisory Panels auf ihre Interessen aufmerksam machen.
<b>Team-Meetings/Arbeitsmeetings</b>	Hier kann explizit die Möglichkeit gegeben werden, ein Problem anzusprechen, z.B. im Rahmen von Arbeitsprozessbesprechungen, Team-Meetings oder individuellen Jahresgesprächen.

Die genannten Beschwerdekanäle sind sehr vielfältig und richten sich an teils unterschiedliche Nutzergruppen. Bei einem Beschwerdemechanismus handelt es sich in der Regel daher nicht um *einen* Kanal, sondern meist um eine Kombination verschiedener Kanäle und Verfahren, die unterschiedliche Beschwerdewege für verschiedene Zielgruppen ermöglichen und sich zu einem Mechanismus ergänzen.

---

generieren. Das können beispielsweise Arbeitnehmerbefragungen sein, bei denen die Beschäftigten automatisch über ihre Mobilgeräte angerufen oder per SMS angeschrieben werden und sehr einfach ihre Einschätzungen zu den Arbeitsbedingungen abgefragt werden.

Nicht alle dieser Kanäle fließen in der Praxis gleichermaßen in das formale Beschwerdesystem ein, das einem vorgegebenen Prüfprozess und Kriterien bei der Bearbeitung der Beschwerde folgt (Verfahrensordnung). Insbesondere informelle Beschwerdewege (wie beispielsweise ein Gespräch mit der/dem Vorgesetzten, Diskussionen in Team-Meetings etc.) können oftmals schwieriger in das formale System eingebunden werden. Grundsätzlich sollte das Ziel eines jeden Beschwerdeverfahrens sein, dass Beschwerden zunächst dort bearbeitet und gelöst werden, wo ihre Ursachen liegen. Dennoch ist es wichtig, dass es Eskalationsprozesse gibt, die es erlauben, dass Informationen über sich wiederholende oder besonders schwerwiegende Missstände in das formale Beschwerdesystem einfließen, um sicherzustellen, dass die Beschwerde effektiv bearbeitet und wirksam Abhilfe geschaffen wird.

### **Anonymität**

Beschwerdeverfahren können sich u.a. darin unterscheiden, ob die anonyme Abgabe einer Beschwerde möglich ist. Nicht alle Kanäle können und müssen Anonymität gewährleisten. Die Möglichkeit einer anonymisierten Meldung kann jedoch Sicherheit und Vertrauen stärken und so die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass der Beschwerdekanaal genutzt wird. Dies ist beispielweise vor allem bei Angst vor möglichen Repressalien wichtig.

Beschwerdeführenden sollte dennoch zusätzlich die Möglichkeit eingeräumt werden, Beschwerden nicht anonymisiert einzureichen. Es gibt Beschwerdeführende, die es bevorzugen, ihre Beschwerden offen zu kommunizieren und sich namentlich an das Unternehmen zu wenden. Eine offene Kommunikation erleichtert zudem das Stellen von Rückfragen und ermöglicht eine direkte Klärung der Beschwerde – Dinge, die sich bei der Wahrung der Anonymität zwar komplizierter gestalten, aber nicht unmöglich sind.

Digitale Systeme können es beispielsweise u.a. ermöglichen, die Kommunikation auch mit anonymen Beschwerdeführenden über einen verschlüsselten Austauschkanal im Prozess weiter aufrechtzuerhalten. Anonymität kann zudem dadurch gewährleistet werden, dass Beschwerdeformulare keine persönlichen Angaben enthalten müssen. In diesem Fall sollten Beschwerdeführende darauf hingewiesen werden, dass es im beiderseitigen Interesse ist, wenn sie – beispielsweise bei Rückfragen – kontaktiert werden können. Eine Lösung kann hier z.B. eine E-Mail-Adresse sein, die keine Rückschlüsse auf die Person zulässt. Alternativ kann auch eine unabhängige dritte Person als Zwischenglied eingeschaltet werden.

Sowohl bei einer anonymen als auch einer nicht anonymisierten Beschwerdeeinreichung sollte stets geklärt werden, ob und, wenn ja, wie die oder der Beschwerdeführende im weiteren Verlauf des Prozesses kontaktiert werden möchte.

#### 4.2.2 BEWERTUNG DER EFFEKTIVITÄT DES BESCHWERDEMECHANISMUS

Die Effektivität von Beschwerdemechanismen wird nicht durch ein vorgegebenes Verfahren definiert, sondern es kommt auf den Kontext an und darauf, für welche Personen und für welche Art von Beschwerden ein Mechanismus vorgesehen ist. Unterschiedliche Kanäle können für unterschiedliche Gruppen oder Themen mehr oder weniger geeignet sein. So kann eine Open-Door-Policy<sup>27</sup> nicht als geeigneter Beschwerdekanal für die Anliegen der lokalen Bevölkerung oder ein allgemeines Team-Meeting nicht als geeigneter Kanal für sensible Themen wie beispielsweise sexuelle Belästigung betrachtet werden. Die untenstehende Tabelle zeigt die von den VN-Leitprinzipien definierten und allgemein anerkannten Effektivitätskriterien für Beschwerdemechanismen<sup>28</sup> sowie eine Reihe von Leitfragen, die Unternehmen heranziehen können, um die Effektivität eines bestehenden Verfahrens zu bewerten, oder als Orientierung beim Aufsetzen eines neuen Verfahrens.

*Tabelle 2: Checkliste zur Bewertung bestehender Beschwerdemechanismen<sup>29</sup>*

<b>Effektivitätskriterien</b>	<b>Leitfragen</b>
<b>Legitim</b>	Wurde ein klarer Prozess oder eine Verfahrensordnung aufgesetzt, die den Umgang mit Beschwerden beschreibt?
	Wurden klare Verantwortlichkeiten für die Bearbeitung der Beschwerden festgelegt?
	Wurden die Mitarbeiter:innen, die für die Bearbeitung der eingehenden Beschwerden zuständig sind, angemessen geschult?
	Gibt es ein klares Bekenntnis, dass die Personen, die eine Beschwerde einreichen, dafür nicht benachteiligt oder bestraft werden, und wird dessen Einhaltung überwacht?
	Gibt es Vorkehrungen zum Schutz persönlicher Daten im Beschwerdeprozess?
<b>Zugänglich</b>	Kennen potenzielle Nutzer:innen den Prozess?
	Sind die (potenziell) Betroffenen in der Lage, eine Beschwerde über den Beschwerdemechanismus einzureichen? Das heißt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ist das Beschwerdeverfahren in den für die Zielgruppen</li> </ul>

<sup>27</sup> Siehe Fußnote 21.

<sup>28</sup> Für mehr Informationen zur Verankerung der Effektivitätskriterien in den VN-Leitprinzipien und dem LkSG siehe *Kapitel 3 Anforderungen an den Beschwerdemechanismus des Chemie<sup>3</sup>-Branchenstandards für nachhaltige Wertschöpfung*.

<sup>29</sup> In Anlehnung an BAFA (2022): Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren, Handreichung „Beschwerdeverfahren nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz“; CSR Europe Business Network (2013): Assessing the Effectiveness of Company Grievance Mechanisms; DGCN (2018): Zuhören lohnt sich, Menschenrechtliches Beschwerdemanagement verstehen und umsetzen.

	<p>relevanten Sprachen beschrieben?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ist es auch bei mangelndem Lese- oder Schreibvermögen zugänglich (z.B. durch „einfache Sprache“ oder durch illustrierte/grafisch aufbereitete Poster)?</li> <li>• Ist das Verfahren kostenfrei zugänglich?</li> <li>• Besteht ein (örtlicher<sup>30</sup>) Zugriff auf den Beschwerdekanaal?</li> </ul>
	Werden Informationen über die Existenz und die Funktionsweise des Beschwerdemechanismus aktiv und in einer dem Kontext und der Zielgruppe entsprechenden Art und Weise verbreitet (z.B. durch Schulungen, Verbreitung von Informationsmaterialien etc.)?
	Gibt es Hilfestellungen, um mögliche Zugangsbarrieren zu umgehen?
	Wird bei der Gestaltung auf Anwenderfreundlichkeit geachtet (ist z.B. eine komfortable Smartphone-Nutzung möglich)?
<b>Berechenbar</b>	Wurden der Beschwerdeprozess, die Zeitschienen für den Beschwerdeprozess und mögliche Lösungsansätze vorab entwickelt und an die potenziellen Nutzer:innen kommuniziert?
	Gibt es beispielhafte Angaben, die den gesamten Prozess zum Verständnis illustrieren?
<b>Ausgewogen</b>	Wird die notwendige Unterstützung (z.B. Fachwissen, Beratung und Informationen) angeboten, damit potenzielle Nutzer:innen den Prozess tatsächlich auf faire, informierte und respektvolle Weise nutzen können?
<b>Transparent</b>	Werden die Nutzer:innen transparent und nachvollziehbar über den Fortschritt des Verfahrens informiert?
	Werden Informationen zu eingegangenen Beschwerden und deren Lösung (in anonymisierter und ggfs. aggregierter Form) öffentlich bereitgestellt?
<b>Rechte-kompatibel</b>	Stehen die Ergebnisse und Abhilfen im Einklang mit international anerkannten Menschenrechten?
<b>Quelle kontinuierlichen Lernens</b>	Werden die Erfahrungen mit und Rückmeldungen zu dem Beschwerdemechanismus genutzt, um den Mechanismus zu verbessern und relevante Managementprozesse anzupassen?
	Wird das Verfahren jährlich und/oder anlassbezogen auf seine

<sup>30</sup> Handelt es sich bei einem Beschwerdekanaal zum Beispiel um einen sogenannten „Kummerkasten“, bei dem Beschwerden physisch eingereicht werden, ist es wichtig, dass dessen Standort für die entsprechende Zielgruppe örtlich zugänglich ist und dieser beispielsweise nicht im Büro des/der Vorgesetzten angebracht ist.



	Wirksamkeit überprüft?
	Werden die Beschwerden zentral gesammelt?
<b>Dialog-basiert</b>	Sind potenzielle Nutzer:innen in die Entwicklung und Überprüfung der Effektivität des Mechanismus involviert?
	Werden Beschwerden mit dialogbasierten Ansätzen bearbeitet (z.B. persönliche, lösungsorientierte Gespräche, Einbeziehung aller betroffenen Personen)?
	Werden diejenigen, die Beschwerden eingereicht haben, nach Abschluss des Verfahrens zu ihrer Zufriedenheit mit dem Ablauf und den Ergebnissen befragt?

#### 4.2.3 LÜCKEN SCHLIESSEN: BESCHWERDEKANÄLE AUS- BZW. AUFBAUEN

Die Ergebnisse der Bestandsaufnahme und der Überprüfung der Effektivität von bestehenden Kanälen sollten in einem nächsten Schritt genutzt werden, um unternehmensinterne Beschwerdekkanäle auf- bzw. weiter auszubauen und identifizierte Lücken zu schließen. Dies kann z.B. bedeuten, die Legitimität oder die Zugänglichkeit vorhandener Kanäle zu verbessern (siehe *Abbildung 2*), den Einbezug von und den Dialog mit Nutzergruppen zu verstärken, einen bestehenden Kanal für eine weitere Zielgruppe oder ein weiteres Thema zu öffnen<sup>31</sup> oder einen neuen oder zusätzlichen Beschwerdekkanal einzurichten.

Auch externe Verfahren können sich dazu eignen, identifizierte Lücken zu schließen. Unternehmen sollten jedoch beachten, dass die Beteiligung an solchen externen Verfahren nicht bedeutet, die Verantwortung für die Wirksamkeit des Mechanismus abzugeben. Externe Beschwerdemechanismen sollten ebenso die Anforderungen des LkSG bzw. die Effektivitätskriterien der VN-Leitprinzipien erfüllen wie unternehmensinterne. Unternehmen sollten daher sorgfältig auswählen, welchem oder auch welchen Verfahren sie sich anschließen möchten.

Auch bei dieser Aufgabe können Unternehmen einem risikobasierten Ansatz folgen. Das bedeutet, dass nicht alle Lücken zeitgleich geschlossen werden müssen, sondern dass Ressourcen zunächst dort eingesetzt werden können, wo potenzielle oder tatsächliche Auswirkungen auf Menschenrechte am schwerwiegendsten sind. Ausgangspunkt sollte die unternehmenseigene Risikoanalyse sein. Für mehr Informationen siehe *Kapitel 4.1 Grundlegende Hinweise*.

<sup>31</sup> Häufig existieren in Unternehmen bereits Beschwerdemechanismen, die die Meldung von Verstößen gegen den unternehmensinternen Verhaltenskodex erlauben. Themen, die bisher nicht als „Misconduct“ im Sinne des Verhaltenskodex gelten, können dennoch menschenrechtlich relevant sein. Bestehende Mechanismen können dann thematisch erweitert werden, um den Anforderungen eines Beschwerdemechanismus im Rahmen der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht zu genügen.



## Zugänglichkeit zu Beschwerdekänen verbessern

Die Zugänglichkeit ist eines von acht Kriterien, die ein Beschwerdemechanismus erfüllen muss, um als effektiv zu gelten. Dabei ist es wichtig, dass Zugänglichkeit im Sinne der Effektivität keine theoretische, sondern eine praktische Zugänglichkeit beschreibt. Ein Beschwerdemechanismus ist theoretisch für alle Nutzer:innen zugänglich, sobald er auf einer öffentlich zugänglichen Website verfügbar gemacht wird. Das bedeutet aber nicht, dass Nutzer:innen den Kanal auch wirklich kennen und ihn ohne größere Zugangsbarrieren (wie z.B. Sprachbarrieren, mangelndes Lese- oder Schreibvermögen) nutzen können. Unternehmen sollten daher systematisch analysieren, welche Art von Barrieren für welche Gruppe von potenziellen Nutzer:innen bestehen (können), und diese in der Gestaltung des Beschwerdemechanismus berücksichtigen und proaktiv abbauen. Die untenstehende Abbildung zeigt eine Auswahl möglicher Maßnahmen, mit denen Unternehmen die Zugänglichkeit eines Beschwerdemechanismus verbessern können.

Abbildung 2: Beispielhafte Maßnahmen zur Gestaltung der Zugänglichkeit

I: Beispielhafte Maßnahmen zur Gestaltung der Zugänglichkeit des Beschwerdeverfahrens	
Beispiele für Zugangsbarrieren	Mögliche Maßnahmen
Das Verfahren ist nicht bekannt	Bereitstellung einer barrierefreien Online-Maske, die auf der Unternehmenswebsite einfach auffindbar ist. Verteilung von niedrigschwelligen 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
Das Verfahren ist mit Kosten verbunden	Schaffung eines kostenfreien Verfahrens, beispielsweise in Form von kostenfreien Hotlines oder Online-Zugängen
Es besteht kein Zugriff auf das Beschwerdeverfahren (z. B. da dieses nur an bestimmten Orten verfügbar ist)	Einrichtung von Beschwerdekästen an geschützten Standorten, die regelmäßig entleert werden Angaben zum Beschwerdeverfahren und Ansprechpersonen auf Visitenkarten von Personal, das regelmäßig Zulieferbetriebe besucht (zum Beispiel Qualitätspersonal, Auditorinnen und Auditoren)

Quelle: BAFA (2022): *Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren, Handreichung „Beschwerdeverfahren nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz“*

## **Beschwerdemechanismen für externe Rechteinhaber:innen**

Häufig liegen viele der besonders schwerwiegenden Risiken in der tieferen Lieferkette der Unternehmen. Die Entwicklung von Beschwerdemechanismen, die auch potenziell Betroffene in der tieferen Lieferkette einbeziehen, ist daher ein wichtiges, aber auch herausforderndes Thema. Auch in der nachgelagerten Wertschöpfungskette können Risiken auftreten. Rechteinhaber:innen wie z.B. Kund:innen, Verbraucher:innen oder Personengruppen, die durch die Entsorgung von Produkten Risiken ausgesetzt sind, sollten ebenfalls die Möglichkeit erhalten, sich an das Unternehmen zu wenden. Dabei kommen Fragen danach auf, wie man die Rechteinhaber:innen erreicht, sie sinnvoll einbinden kann und funktionierende Kanäle für sie schafft.

### Was sollte beachtet werden?

Eine Grundvoraussetzung für jede Art von Beschwerdemechanismus in der Wertschöpfungskette ist die Schaffung von Transparenz: Um Beschwerdekanäle einrichten zu können, sollten Unternehmen möglichst detaillierte Kenntnis davon haben, wer ihre Lieferanten sind, wo ihre Produkte herkommen oder wohin/an wen sie verkauft werden.

Sobald das Unternehmen identifiziert hat, wer die relevanten Zielgruppen sind, ist es sinnvoll, externe lokale Expertise hinzuzuziehen, um lokale und kulturelle Gegebenheiten angemessen in die Gestaltung des Beschwerdekanals miteinzubeziehen. Lokale Gewerkschaften, NGOs, relevante Multi-Stakeholder-Initiativen, lokale Menschenrechtsexpert:innen, potenziell betroffene Rechteinhaber:innen, aber auch Lieferant:innen/Kund:innen selbst können hier u.a. eine Hilfe sein. Besonders das Thema Zugänglichkeit spielt hier eine wichtige Rolle. Auch Fragen nach dem Umgang mit Beschwerden in Ländern, in denen es keine unabhängigen Betriebsräte gibt oder in denen sich Arbeitnehmer:innen häufig nicht trauen, sich zu beschweren, sollten berücksichtigt werden. Unternehmen können in solchen Fällen bspw. versuchen, durch Dialog das Vertrauen von Arbeitnehmer:innen zu gewinnen und ihnen durch Schulungen einen anderen Umgang mit Beschwerden nahezubringen und so eine Alternative zu formalen Kanälen zu schaffen. Dabei ist es auch wichtig, dem Lieferanten zu vermitteln, welche Vorteile ein funktionierender Dialog zwischen Arbeitnehmer- und Arbeitgeberseite mit sich bringen kann. Auch hier ist es sinnvoll, Unterstützung neutraler Expert:innen hinzuzuziehen.

Grundsätzlich sollte das Ziel eines jeden Beschwerdeverfahrens sein, dass Beschwerden zunächst beim unmittelbaren Verursacher bearbeitet und gelöst werden. Im Idealfall sollten also auch die (direkten und indirekten) Lieferanten befähigt werden, mit Beschwerden umzugehen und Abhilfe zu leisten. Unternehmen können hier beispielsweise durch Schulungen unterstützen. Dennoch ist es wichtig, dass es Eskalationsprozesse gibt, die es erlauben, dass Informationen über sich wiederholende oder besonders schwerwiegende Missstände das Unternehmen erreichen und dort – idealerweise in Zusammenarbeit mit dem Lieferanten – gelöst werden.

Um im Falle einer Beschwerde schnell reagieren, den Sachverhalt vor Ort klären und angemessene Abhilfe schaffen zu können, können gegebenenfalls lokale Gewerkschaften oder unabhängige Social-Compliance-Beauftragte behilflich sein.

#### Wie kann vorgegangen werden?

Es kann sinnvoll sein, mit Pilotprojekten zu beginnen und diese nach und nach auf weitere Teile der Wertschöpfungskette oder Regionen auszuweiten. So können Unternehmen testen, welche Elemente oder Vorgehensweisen besser funktionieren und welche schlechter, und so und aus Erfahrungen lernen. Das ermöglicht es, den Beschwerdemechanismus für externe Rechteinhaber:innen Schritt für Schritt zu verbessern. Pilotprojekte können sich beispielsweise auf einzelne Lieferanten, bestimmte Teile der Lieferkette oder spezifische Regionen beziehen.

Unternehmen profitieren hier von der Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen.<sup>32</sup> Je tiefer in der Wertschöpfungskette ein Beschwerdemechanismus angesiedelt werden soll, desto sinnvoller ist es, sich an unternehmensübergreifenden Mechanismen zu beteiligen<sup>33</sup>. Diese sollen es Rechteinhaber:innen ermöglichen, Beschwerden einzureichen, auch wenn sie keine Informationen darüber haben, welches Unternehmen am Ende ihrer eigenen Lieferkette steht.

Auch digitale Tools können dabei unterstützen, externe Rechteinhaber:innen zu erreichen. Sogenannte Worker-Voice-Technologien bieten beispielsweise Arbeitnehmer:innen in der Lieferkette die Möglichkeit, niedrigschwellig, anonym und über ihnen bekannte Kanäle (z.B. Handy/Smartphone) Beschwerde einzureichen. Die Anbieter dieser Plattformen unterstützen bei der Zuordnung, Bearbeitung und Dokumentation der Beschwerden und haben zum Teil sogar Personen vor Ort, die im Falle einer tatsächlichen Verletzung schnell bei Abhilfemaßnahmen unterstützen können.

### **Idealtypisches Beschwerdeverfahren**

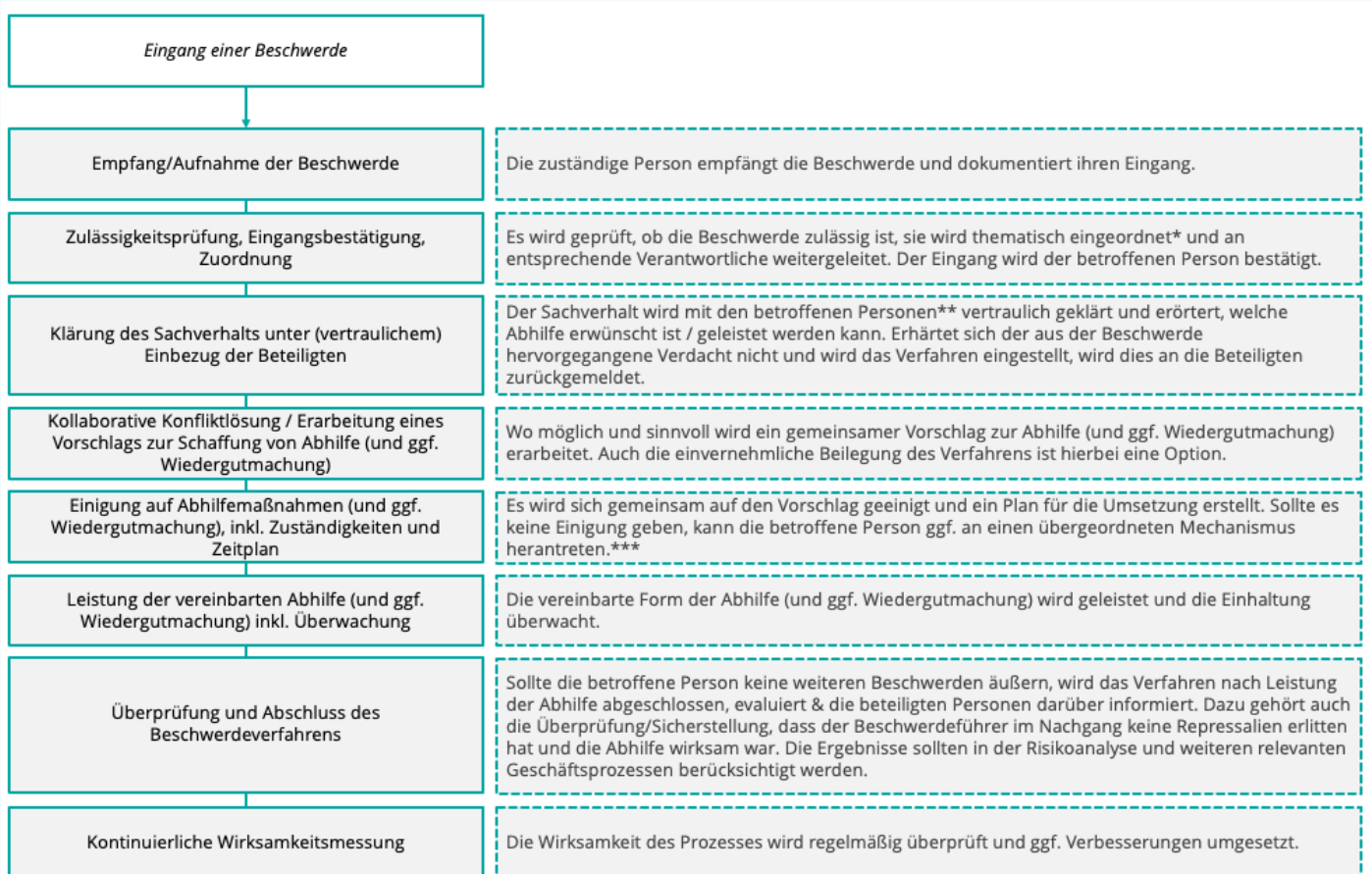
Neben den Effektivitätskriterien können Sie zum Auf- und Ausbau ihrer Beschwerdemechanismen auch das in *Abbildung 3* gezeigte idealtypische Verfahren als Orientierung nutzen. Es zeigt den typischen Ablauf eines Beschwerdeverfahrens. Unternehmen können diese Verfahrensskizze heranziehen, unabhängig davon, um welchen Kanal es sich handelt, wo dieser angesiedelt ist und welche Zielgruppe damit erreicht werden soll.

---

<sup>32</sup> Bei der Zusammenarbeit mit Wettbewerbern müssen die Regeln des deutschen und europäischen Wettbewerbsrechts eingehalten werden.

<sup>33</sup> Z.B.: Complaints System des Roundtable on Sustainable Palm Oil; Minerals Grievance Platform.

Abbildung 3: Skizze eines idealtypischen Beschwerdeverfahrens



Quelle: Löning Human Rights & Responsible Business GmbH, in Anlehnung an DGCN (2018): Zuhören lohnt sich, Menschenrechtliches Beschwerdemanagement verstehen und umsetzen

\* Die thematische Einordnung der Beschwerde ist nicht nur für ihre weitere Bearbeitung und das Ableiten von Maßnahmen wichtig, sondern auch im Hinblick auf das Thema Berichterstattung. Die Art der eingegangenen Beschwerden ist beispielsweise im Rahmen des BAFA-Fragebogens anzugeben. Für mehr Informationen zum Thema Berichterstattung siehe Modul V Dokumentation und Berichterstattung des *Chemie<sup>3</sup>-Branchenstandards für nachhaltige Wertschöpfung*.

\*\* Betroffene Personen können sowohl die beschwerdeführende(n) Person(en) als auch Person(en), gegen die ein Verdacht geäußert wird, sein. Weitere Personen, die zur Klärung des Sachverhalts, zur Bearbeitung der Beschwerde oder zur Definition angemessener Abhilfemaßnahmen im Unternehmen miteinbezogen werden können, können z.B. unternehmensinterne Vertrauenspersonen (z.B. der Jugend- und Auszubildendenvertretung), Mediatoren oder Beauftragte für bestimmte Themenbereiche (Diversitätsbeauftragte, Inklusionsbeauftragte) sein.

\*\*\* Ein übergeordneter Mechanismus kann ein Mechanismus auf der nächsthöheren Hierarchieebene des Unternehmens sein (Beispiel: Ein Beschwerdekanaal auf Ebene der Compliance-Abteilung beschreibt in den meisten Fällen eine höhere Eskalationsstufe als ein Kanal auf der Ebene des direkten Vorgesetzten).

### **Abhilfe und Wiedergutmachung**

Wenn das Beschwerdeverfahren ergeben hat, dass eine Menschenrechtsverletzung vorliegt, ist der nächste Schritt die Leistung von Abhilfe. Ziel der Abhilfe ist es, der bereits eingetroffenen oder unmittelbar bevorstehenden Menschenrechtsverletzung entgegenzuwirken, diese zu beenden oder das Ausmaß der Verletzung zu minimieren. Abhilfemaßnahmen sind sehr kontextspezifisch und sollten immer in Bezug auf den konkreten Einzelfall betrachtet werden. Darüber hinaus können sich Unternehmen dazu entscheiden, den Betroffenen gegenüber Wiedergutmachung zu leisten. Mehr Informationen zum Thema Abhilfe und Wiedergutmachung finden Sie in [Modul III Präventions- und Abhilfemaßnahmen](#) des Chemie<sup>3</sup>-Branchenstandards für nachhaltige Wertschöpfung.

Für die Bearbeitung von Beschwerden innerhalb des Unternehmens bedarf es sowohl ausgebildeten Personals als auch entsprechender Ressourcen (finanziell, technisch etc.). Mitarbeiter:innen, die mit dem Umgang und der Auswertung von Beschwerden betraut werden, sollten daher entsprechend geschult werden und darauf achten, Beschwerden aus der Perspektive von Rechteinhaber:innen zu betrachten.<sup>34</sup> Bereits beim Aufsetzen von Beschwerdemechanismen sollte daher eingeplant werden, wie die Verantwortlichkeiten verteilt sein sollen und welche Kapazitäten und Ressourcen dafür benötigt werden.

Dabei sollte auch berücksichtigt werden, welche konkreten Anforderungen die unmittelbar oder mittelbar beteiligten Personen erfüllen müssen. Dazu gehören u.a. die Verpflichtung zur Verschwiegenheit, die Gewährleistung unparteiischen Handelns, die Unabhängigkeit von Weisungen im Unternehmen<sup>35</sup> und die nötige Expertise bei der Prüfung der Beschwerde und im Umgang mit den Beschwerdeführenden.

Nicht nur Personen, die unmittelbar mit der Bearbeitung von Beschwerden zu tun haben, sollten in die Gestaltung und Umsetzung des Verfahrens einbezogen werden. Mit vielen weiteren internen Funktionen bestehen ggf. Schnittstellen<sup>36</sup>, z.B.:

- **Menschenrechtsbeauftragte:r** kann ein Kanal für die Entgegennahme von Beschwerden sein; sollte Überblick über eingegangene Beschwerden haben (z.B. durch Zugriff auf

<sup>34</sup> Je nach Zielgruppe des Beschwerdemechanismus können andere Themen/Risiken besonders relevant sein. Dementsprechend sollten ggfs. andere Anforderungen an den Mechanismus gestellt werden, bspw.: Zu welchen Themen müssen die Personen geschult werden, die die Beschwerden bearbeiten? Ist damit zu rechnen, dass besonders sensible Themen, wie sexuelle Belästigung, aufkommen könnten, wenn ja, welche Personen sollten bei der Bearbeitung der Beschwerde und dem Dialog mit der betroffenen Person beteiligt werden? etc.

<sup>35</sup> Wenn eigene Mitarbeiter:innen mit der Umsetzung des Beschwerdemechanismus betraut werden, ist die Weisungsunabhängigkeit (ebenso wie bspw. die Verschwiegenheit) durch erweiterte vertragliche Regelungen zu gewährleisten.

<sup>36</sup> In Anlehnung an Global Compact Network Netherlands, Oxfam, Shift (2016): Doing Business with Respect for Human Rights: A Guidance Tool for Companies.

unternehmensweite Beschwerdedatenbank), um bspw. (unternehmensweite) Maßnahmen und notwendige Änderungen der Sorgfaltsprozesse abzuleiten; sollte sicherstellen, dass alle für das Unternehmen relevanten Rechteinhaber:innen und menschenrechtlichen Themen durch den Beschwerdemechanismus abgedeckt sind.

- **Personalabteilung** kann als Vermittlerin zwischen Unternehmensführung und Arbeitnehmer:innen fungieren, auch bei Beschwerden und Streitigkeiten.
- **Gewerkschaft** kann als wichtiger Wissensträger in die Bearbeitung von Beschwerden einbezogen werden und das Unternehmen insbesondere bei der Entwicklung angemessener Beschwerdemechanismen und Abhilfemaßnahmen unterstützen.
- **Betriebsratsgremien**<sup>37</sup> können als vertrauenswürdiger Kanal für die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden fungieren; sie können bei der Bekanntmachung und Überprüfung von Beschwerdekäufen unterstützen, das Vertrauen (potentieller) Beschwerdeführer:innen in den Mechanismus stärken und somit wertvolle Beiträge für das Unternehmen zur Verbesserung der Sorgfaltsprozesse leisten.
- **Public Relations/Community Relations** kann als Vermittler zwischen dem Unternehmen und verschiedenen externen Stakeholdern, die von den Aktivitäten des Unternehmens betroffen sind, oder deren legitimen Vertretern fungieren.
- **Operations** kann mit lokalen Gemeinden interagieren und die Lösung von Beschwerden unterstützen; kann auch ein Kanal für die Entgegennahme von Beschwerden sein.
- **Recht und Compliance** verantworten oft bestehende Whistleblower-Verfahren; kennen die rechtlichen Aspekte im Zusammenhang mit dem Umgang mit Beschwerden.
- **Leitende Angestellte** nehmen Beschwerden möglicherweise direkt entgegen; spielen eine wichtige Rolle bei der Verankerung von Verantwortlichkeiten in der gesamten Organisation.
- **Einkauf** kann als Vermittler zwischen dem Unternehmen und Lieferant:innen fungieren, kann die Lösung von Beschwerden in der Lieferkette unterstützen.
- **Nachhaltigkeitsabteilung** kann als Vermittlerin zwischen Unternehmen und Nachhaltigkeitsinitiativen (ggf. inklusive branchenweitem Beschwerdemechanismus) fungieren, kann beim Aufsetzen von Beschwerdemechanismen im eigenen Unternehmen und in der Lieferkette unterstützen.

---

<sup>37</sup> Bei Beschwerdemechanismen können Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates bestehen, vgl. Abschnitt 3.3.



### 4.3 WIRKSAMKEITSPRÜFUNG

Neben der Überprüfung des Beschwerdemechanismus anhand der Effektivitätskriterien sollte ein Beschwerdemechanismus auch dahingehend überprüft werden, ob das Verfahren langfristig die übergeordneten Ziele des Mechanismus erfüllt:

- Ermöglicht und ermutigt das Verfahren relevanten Zielgruppen, Hinweise einzureichen – auch bevor eine Menschenrechtsverletzung eingetreten ist?
- Trägt das Verfahren dazu bei, Schäden von hinweisgebenden Personen abzuwenden und/oder angemessene Abhilfemaßnahmen bei tatsächlichen Menschenrechtsverletzungen zu schaffen?<sup>38</sup>

Unternehmen können zu diesem Zweck verschiedene Indikatoren heranziehen. Die Auswahl dieser Indikatoren sollte jedoch mit Bedacht geschehen, um voreilige Schlussfolgerungen über den Erfolg des Mechanismus zu vermeiden. So kann eine geringe Anzahl von Beschwerden z.B. bedeuten, dass keine Probleme bei den eigenen Mitarbeiter:innen oder in der lokalen Bevölkerung bestehen. Es kann jedoch auch ein Hinweis darauf sein, dass der Beschwerdemechanismus nicht bekannt ist, ihm nicht vertraut wird oder er aus anderen Gründen nicht auf die vorgesehene Art und Weise genutzt wird. Im Folgenden finden Sie einige Indikatoren<sup>39</sup> und Beispiele dafür, wie diese interpretiert werden können:

- In der Zeit nach der Einrichtung des Mechanismus wird eine beträchtliche Anzahl von Beschwerden an den Mechanismus herangetragen.  
→ *Deutet darauf hin, dass die Existenz des Mechanismus bekannt ist und man darauf vertraut, dass er eine glaubwürdige erste Anlaufstelle darstellt. Die Zugänglichkeit ist zumindest zum Teil hergestellt.*
- Im Laufe der Zeit ist die Zahl der Beschwerden, die über andere außergerichtliche Mechanismen, NGOs oder die Medien vorgebracht werden, zurückgegangen.  
→ *Ein Zeichen dafür, dass die Existenz des Mechanismus bekannt ist und man darauf vertraut, dass er eine glaubwürdige und wirksame erste Anlaufstelle darstellt.*

<sup>38</sup> BAFA (2022): Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren, Handreichung „Beschwerdeverfahren nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz“.

<sup>39</sup> In Anlehnung an BAFA (2022): Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren, Handreichung „Beschwerdeverfahren nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz“; Global Compact Network Netherlands, Oxfam, Shift (2016): Doing Business with Respect for Human Rights: A Guidance Tool for Companies.

- Mit der Zeit nimmt die Zahl der Beschwerden gleicher oder ähnlicher Art ab<sup>40</sup>.  
→ *Ein Hinweis darauf, dass aus Fehlern der Vergangenheit gelernt wurde und die Praktiken und/oder Betriebsverfahren gegebenenfalls angepasst wurden.*
- Beschwerden werden in der Regel innerhalb des definierten Zeitraums bearbeitet und gelöst (Verfahrensdauer).  
→ *Hinweis darauf, dass das Verfahren die Leistung von Abhilfe in einem angemessenen Zeitraum ermöglicht.*
- Der Anteil der Beschwerden, denen abgeholfen wurde, an der Gesamtzahl der Beschwerden nimmt zu.  
→ *Hinweis darauf, dass das Verfahren die Leistung von Abhilfe ermöglicht.*
- Diejenigen, die eine Beschwerde eingereicht haben, sind mit der Lösung des Sachverhalts zufrieden.  
→ *Zeichen dafür, dass das Verfahren wirksam und ausgewogen ist.*
- Audits zeigen einen Rückgang der Verstöße gegen geltende Standards.  
→ *Anzeichen dafür, dass der Beschwerdemechanismus dazu beiträgt, Vorfälle der Nichteinhaltung von Vorschriften zu erkennen und zu beheben.*
- Standardarbeitsanweisungen (SOPs) wurden überprüft und geändert, wenn Untersuchungen signifikante und wiederholte Beschwerden ergeben haben, obwohl die Mitarbeiter:innen die bestehenden SOPs befolgt haben.  
→ *Dies deutet darauf hin, dass Lehren für die Managementsysteme gezogen und integriert werden, um die Wahrscheinlichkeit zu verringern, dass dieselbe Art von Menschenrechtsverletzungen wieder auftritt.*

Mehr Informationen zum Thema Wirksamkeitsprüfung finden Sie auch in [Modul III.2 Wirksamkeitsprüfung des Chemie<sup>3</sup>- Branchenstandards für nachhaltige Wertschöpfung](#).

---

<sup>40</sup> Der BAFA-Fragebogen zur Berichterstattung beinhaltet die Frage, zu welchen Themen Beschwerden eingegangen sind sowie welche Schlussfolgerungen aus den eingegangenen Beschwerden/Hinweisen gezogen wurden und inwieweit diese Erkenntnisse zu Anpassungen im Risikomanagement geführt haben. Für mehr Informationen zum Thema Berichterstattung siehe *Modul V Dokumentation und Berichterstattung des Chemie<sup>3</sup>-Branchenstandards für nachhaltige Wertschöpfung*.



## ANHANG

*Tabelle 1: Gegenüberstellung der Anforderungen des HinSchG-E und des Beschwerdemechanismus nach LkSG*

	HinSchG-E	Beschwerdemechanismus LkSG <sup>41</sup>
Anwendungsbereich	Zwei Monate nach Inkrafttreten: Beschäftigungsgeber mit mindestens 250 Beschäftigten 17.12.2023: Beschäftigungsgeber mit mindestens 50 Beschäftigten	1.1.2023: Unternehmen mit mind. 3000 Arbeitnehmer:innen 1.1.2024: Unternehmen mit mind. 1000 Arbeitnehmer:innen
Themenbereiche	Meldung von strafbewehrten und bußgeldbewehrten Verstößen (Letztere, sofern die verletzte Vorschrift dem Schutz von Leib, Leben und Gesundheit oder der Rechte von Beschäftigten oder ihrer Vertretungsorgane dient) sowie Verletzungen bestimmter katalogmäßig genannter Rechtsgebiete (z.B. Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung).	Meldung von menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken und Pflichtverletzungen, die durch das wirtschaftliche Handeln des Unternehmens im eigenen Geschäftsbereich, durch einen unmittelbaren oder mittelbaren Zulieferer entstanden sind
Schutz der Beschwerdeführenden	Schutz vor Repressalien, die auf der Meldung beruhen (Beweislastumkehr zugunsten des Hinweisgebenden)	Schutz vor Benachteiligung und Bestrafung Gewährleistung der Wahrung der Identität

<sup>41</sup> Im LkSG wird die Terminologie „Beschwerdeverfahren“ anstelle von „Beschwerdemechanismus“ genutzt (§ 8 LkSG). Aus Gründen der Einheitlichkeit und besseren Lesbarkeit wird hier auch beim Beschwerdeverfahren nach dem LkSG vom „Beschwerdemechanismus“ gesprochen.

Nutzer:innen	Die im Unternehmen Beschäftigten sowie deren Unterstützer	Jede Person mit Kenntnis von problematischen Sachverhalten
Kanäle	Interner und externer Meldekanal	Unternehmensinterner Beschwerdemechanismus oder Beteiligung an einem externen Beschwerdemechanismus (oder Kombination)
Verfahren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingangsbestätigung innerhalb von sieben Tagen</li> <li>• Rückmeldung innerhalb von drei Monaten</li> <li>• Gewährleistung des Vertraulichkeitsgebots</li> <li>• Informationen zum zeitlichen Ablauf und der Kontakthaltung</li> <li>• Unabhängigkeit der Meldestelle</li> <li>• Ergreifen von Folgemaßnahmen</li> <li>• Informationen zur Aufbewahrung und Löschung der Meldungen</li> <li>• Bereitstellung von Informationen über externe Meldestellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Öffentlich Informationen bereitstellen (Verfahrensordnung)</li> <li>• Eingangsbestätigung und gemeinsame Sachverhaltserörterung</li> <li>• Informationen zum zeitlichen Ablauf und den Zuständigkeiten</li> <li>• Unabhängigkeit der Meldestelle</li> <li>• ggf. Verfahren zur einvernehmlichen Beilegung</li> </ul>

Alle Module des Chemie<sup>3</sup>-Branchenstandards sind auf der Internetseite der Nachhaltigkeitsinitiative öffentlich abrufbar ([www.chemiehoch3.de/branchenstandard](http://www.chemiehoch3.de/branchenstandard)). Mitglieder der Chemie<sup>3</sup>-Partner BAVC, IGBCE und VCI können dort zudem weitere hilfreiche Zusatzmaterialien anfordern.

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Bundesarbeitgeberverband  
Chemie e. V.  
Abraham-Lincoln-Straße 24  
65189 Wiesbaden  
[www.bavc.de](http://www.bavc.de)

IGBCE  
Königsworther Platz 6  
30167 Hannover  
[www.igbce.de](http://www.igbce.de)

Verband der Chemischen  
Industrie e. V.  
Mainzer Landstraße 55  
60329 Frankfurt am Main  
[www.vci.de](http://www.vci.de)

Der Chemie<sup>3</sup>-Branchenstandard wird entwickelt in Zusammenarbeit mit

**Löning** *Human Rights &  
Responsible Business*

### Stand:

Modul IV (v1.0) 03.05.2023, © Copyright Chemie<sup>3</sup>