

Beschwerdemechanismus: Mitarbeitern und Lieferanten

Was deckt dieser Leitfaden ab?

- Wichtigkeit eines effektiven, menschenrechtlichen Beschwerdemanagements für Mitarbeitern und Lieferanten
- Beschreibung der Erwartungen an Mitarbeitern und Lieferanten
- Konkrete Anleitungen und erste Schritte hin zum menschenrechtlichem Beschwerdemanagement bei der AVT für
 - Arbeitnehmer
 - Lieferanten

Dieser Leitfaden konzentriert sich auf die Behandlung des menschenrechtlichen Beschwerdemanagements von Unternehmen im deutschen Kontext, wobei Teilaspekte auch darüber hinaus von Relevanz sein können.

An wen richtet sich dieser Leitfaden?

- Arbeitgeber
- Arbeitnehmer
- Lieferanten und sonstige Geschäftspartner

Dieser Leitfaden richtet sich an das Führungspersonal der AVT GmbH. Besonders relevant ist er für Verantwortliche der Themenbereiche Menschenrechte und Soziales sowie Personal, Kundenservice oder Community Relations. Unternehmen können die Inhalte dieses Leitfadens nutzen, um eigene Ansätze zu entwickeln, die an ihre Größe, Art der Tätigkeit und Umgebung angepasst sind.

Warum ist das Schaffen wirksamer Abhilfe für menschenrechtliche Beschwerden wichtig?

Menschenrechtsverletzungen durch Unternehmen können beispielsweise umfassen:

- Diskriminierung gegen Arbeitnehmer, ungesicherte und gefährliche Arbeitsbedingungen, Menschenhandel innerhalb der Lieferkette oder Verweigerung der Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft;
- Die Verletzung des Rechts auf Privatsphäre von Kunden, deren persönliche Daten unangemessen verwendet werden;
- Die Schädigung umliegender Gemeinschaften durch Umweltverschmutzungen, Unfälle oder verunreinigte Produkte.

Viele solcher Fälle sind durch für Unternehmen verbindliche gesetzliche Bestimmungen abgedeckt, allerdings verfügen nicht alle Unternehmen auch über wirksame Mechanismen, um menschenrechtsbezogene Beschwerden angemessen zu erfassen, zu untersuchen und wiedergutzumachen.

Die unternehmerische Verantwortung für Menschenrechte erfordert, dass Unternehmen ihre wichtigsten Menschenrechtsrisiken identifizieren und mindern. Findet ein Unternehmen heraus, dass es die Menschenrechte seines Personals, seiner Kunden oder der Menschen, die in seiner unmittelbaren Umgebung leben, verletzt hat, sollten diese Negativauswirkungen zeitnah effektiv beseitigt werden. Angemessene menschenrechtliche Beschwerdemechanismen, die es Menschen ermöglichen Abhilfe für von Ihrem Unternehmen verursachte oder mitverursachte Schäden einzufordern, sind ein wichtiger Bestandteil der allgemeinen menschenrechtlichen Due Diligence Ihres Unternehmens.

Überdies können effiziente Beschwerdemechanismen Unternehmen auch dabei helfen:

- Menschenrechtliche Probleme zu identifizieren, bevor sie zu einem Risiko für das Unternehmen werden;
- Probleme umgehend zu identifizieren, bevor diese eskalieren oder den Betroffenen weitere, vermeidbare Schaden verursachen;
- Langwierigen und kostspieligen Rechtsfaden vorzubeugen;
- Ihre Compliance mit Industriestandards und freiwilligen Verhaltenskodizes zu verbessern;
- Einen formalen und einheitlichen Ansatz für das eigene Beschwerdemanagement zu entwickeln, was zu erhöhter Transparenz und Fairness beitragen kann;
- Sicherzustellen, dass das eigene Personal den richtigen Umgang mit menschenrechtlichen Beschwerden kennt sowie dazu beizutragen, dass Stakeholder mit dem Beschwerdemanagement des Unternehmens vertraut sind;
- Eingehende Beschwerden zu analysieren, etwaige Muster zu erkennen und die Effektivität von Beschwerdemechanismen zu kontrollieren;
- Zu zeigen, dass Sie ernsthaft daran interessiert sind, etwaige Menschenrechtsverletzungen, zu denen sie beigetragen haben, wiedergutzumachen.

Was genau wird im Falle von Menschenrechtsverletzungen von der AVT erwartet?

Wenn die AVT durch eigenes Verursachen die Menschenrechte einer Person missachtet hat, oder riskiert dies zu tun, so sollten die den Schaden verursachenden Aktivitäten unterbunden werden. Ist die AVT indirekt an Menschenrechtsverletzungen beteiligt oder hat unwillentlich zu solchen beigetragen, sollte der eigene Einfluss genutzt werden, um Risiken zu minimieren und zu einer zügigen und angemessenen Wiedergutmachung beizutragen. Die AVT trägt die Verantwortung für die Einrichtung effektiver Abläufe, durch welche Beschwerden von Arbeitnehmern, Kunden sowie Mitgliedern umliegender Gemeinschaften wirksam bearbeitet werden können. Effektivität umfasst hierbei nicht nur das Ergebnis, sondern auch den Prozess des Beschwerdemanagements. Jene, deren Menschenrechte durch die Aktivitäten der AVT Schaden genommen haben, erhalten Zugang zu unserem Beschwerdemechanismus. Normalerweise genügt es hierbei, existierende Prozesse so anzupassen, dass sie effizient auf die Menschenrechte betreffende Anliegen reagieren können, anstatt ein neues, separates Verfahren zu entwickeln.

Welche Art der Wiedergutmachung ist angemessen?

Je nachdem, wie der konkrete Fall gelagert ist, kann Wiedergutmachung von einer einfachen Entschuldigung über Maßnahmen zur Verhinderung einer Wiederholung bis hin zu finanzieller Entschädigung und internen Sanktionen reichen. Die Definition einer wirksamen Form der Abhilfe sollten nicht nur die eigenen Überlegungen berücksichtigen, sondern insbesondere auch die Ansichten der Betroffenen hinsichtlich angemessener Wiedergutmachung in Betracht ziehen. In manchen Fällen ist die Art der Wiedergutmachung gesetzlich vorgeschrieben oder wird durch ein Gericht, einen Ombudsmann oder eine andere Art von staatlicher Schlichtungsstelle festgesetzt. Unternehmen sollten diese Vorgaben stets befolgen, selbst wenn sie rechtlich dazu nicht verpflichtet sind.

Ein grundsatzbezogener Ansatz

Die Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte empfehlen, dass ein wirksames Verfahren folgenden Kriterien genügen muss:

- **Legitim:** Es ermöglicht eine faire Abwicklung und das erweckt das Vertrauen der Beschwerdeträger.
- **Zugänglich:** Es ist allen, möglicherweise interessierten und betroffenen Stakeholdergruppen bekannt. Es berücksichtigt die besonderen Bedürfnisse Jener, deren Zugangsmöglichkeiten zu Beschwerdemechanismen aus unterschiedlichen Gründen eingeschränkt sind, beispielsweise aufgrund von Sprachbarrieren oder körperlichen Einschränkungen.
- **Berechenbar:** Es ist nachvollziehbar hinsichtlich Ablaufs und möglicher, verfügbarer Ergebnisse.
- **Ausgewogen:** Es ermöglicht einen fairen Zugang zu Informationen, zu Beratungsmöglichkeiten und Fachwissen.
- **Transparent:** Es sieht vor, dass die Parteien des Beschwerdeverfahrens über dessen Fortgang informiert werden und dass klar kommuniziert wird, was der Mechanismus tatsächlich leisten kann. Dies ist notwendig, um Vertrauen in seine Wirksamkeit zu bilden und etwaigen öffentlichen Interessen Rechnung zu tragen.
- **Rechte-kompatibel:** Es stellt sicher, dass die Ergebnisse und Abhilfen mit international anerkannten Menschenrechten in Einklang stehen (beispielsweise mit der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechten und den Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation).
- Es ist eine Quelle **kontinuierlichen Lernens** für das Unternehmen; und
- Es hilft dabei, **Austausch und Dialog** mit den Stakeholdergruppen herzustellen, für die es vorgesehen ist.

Leiharbeiter, Angestellte von Dienstleistern und Arbeiter in der Lieferkette

Um Leiharbeiter, Angestellte von Subunternehmen und Arbeiter in der Lieferkette zu unterstützen, können Vertragsbedingungen in Betracht gezogen werden, nach denen Leiharbeitsfirmen, Subunternehmer und Zulieferer gefordert sind:

- Angemessene Beschwerdemechanismen für das Personal zu haben und ggf. zu verbessern;
- Ihnen gegenüber regelmäßig über menschenrechtsbezogene Beschwerden zu berichten;
- Eigene Richtlinien für Zulieferer zu entwickeln, die ggf. von uns auf ihre Effektivität hin überprüft werden können. Von unseren genutzte Leiharbeitsfirmen, Dienstleister oder Zulieferer sollten sichergestellt werden, dass Subunternehmer arbeitsrechtliche und Gleichbehandlungsbestimmungen einhalten und sich nach geltenden Tarifverträgen richten.

Das richtige Verfahren und angemessene Abhilfe finden – für Angestellte Einleitung

Ein Unternehmen kann negative Auswirkungen auf die Menschenrechte seiner Angestellten haben, einschließlich jener, die nicht zur Stammebelegschaft eines Betriebes gehören. Dies ist beispielsweise der Fall wenn:

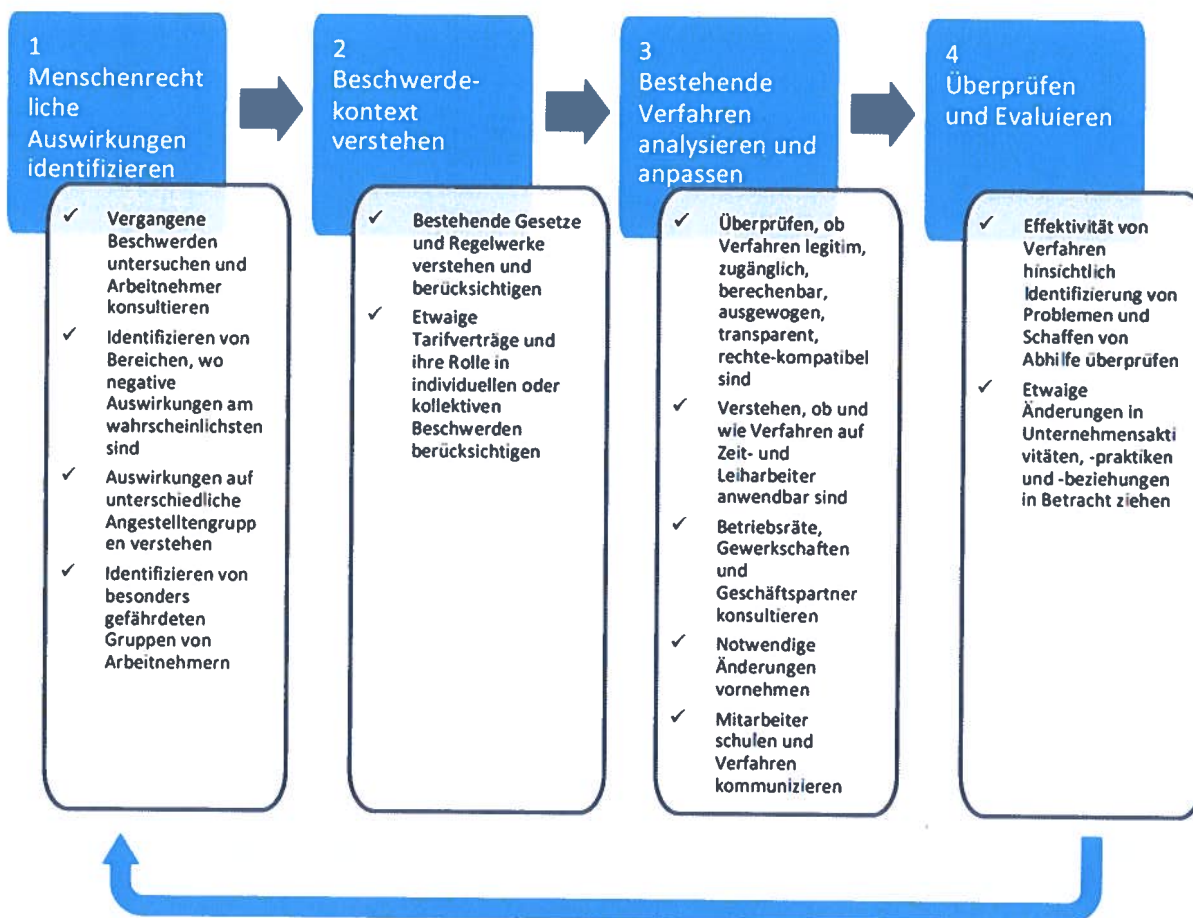
- Ein Unternehmen den Arbeitsschutz vernachlässigt und Arbeitnehmer so Risiken aussetzt, die das **Recht auf körperliche Unversehrtheit** verletzen können;
- Mitarbeiter dafür bestraft werden, einer Gewerkschaft beizutreten, beispielsweise indem sie auf „schwarzen Listen“ geführt werden, was der **Vereinigungsfreiheit** sowie dem **Diskriminierungsverbot** entgegensteht;
- Angestellte diskriminiert werden, zum Beispiel aufgrund ihrer Herkunft ihres Alters oder

- Angestellte diskriminiert werden, zum Beispiel aufgrund ihrer Herkunft ihres Alters oder wegen Schwangerschaft und somit das **Diskriminierungsverbot** missachtet wird;
- Leiharbeiter durch überlange Arbeitszeiten, ausbleibende, unvollständige oder unzureichende Lohnzahlungen ausgebeutet und ihnen **faire Arbeitsbedingungen** verwehrt werden.

Die vier im Folgenden beschriebenen Schritte können der AVT dabei helfen, effektive Beschwerdemechanismen für das direkt angestellte Personal sowie die Gesamtbelegschaft zu schaffen, die auch menschenrechtliche Aspekte mit abdecken. Effektive Beschwerdemechanismen helfen der AVT, zu demonstrieren, dass die Menschenrechte seiner Mitarbeiter geschätzt und respektiert werden und somit auch seiner rechtlichen Verantwortung als Arbeitgeber gerecht wird.

Die Pflichten von Arbeitgebern ihre Arbeitnehmer zu schützen und ihre Rechte, einschließlich der Menschenrechte, zu respektieren sind im deutschen Privatrecht an verschiedenen Stellen verankert, wie zum Beispiel dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG), dem Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG), dem Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) oder dem Arbeitszeitgesetz (ArbZG). Ein wirksames Beschwerdeverfahren auf operativer Ebene kann auch dazu beitragen, langwierige und sowohl für Angestellte wie auch Unternehmen potenziell kostspielige Rechtsverfahren zu umgehen, sofern durch dieses eine angemessene und die betroffenen Arbeitnehmer zufriedenstellende Lösung gefunden werden kann.

Vier Schritte zur Schaffung wirksamer Beschwerdemechanismen und Abhilfe – für Angestellte



Schritt 1: Die eigenen menschenrechtlichen Auswirkungen identifizieren

Im ersten Schritt sollten die menschenrechtlichen Auswirkungen des Betriebes auf die eigene Belegschaft nachvollzogen werden. Relevante Informationen können zum Beispiel folgendermaßen gesammelt werden:

- Recherchieren Sie Berichte über menschenrechtliche Auswirkungen in Ihrem Sektor oder Branche;
- Wir analysieren unsere Aufzeichnungen über vergangene Beschwerden;
- Tauschen uns mit dem Personalverantwortlichen, unseren Angestellten und Arbeitnehmervertretern über die bestehenden Risiken aus und besprechen, wie das Unternehmen am effektivsten mit dem Risiken umgehen;
- Wir untersuchen, ob es bestimmte Gruppen von Arbeitnehmern gibt, die besonders gefährdet sind, beispielsweise aufgrund höherer Sicherheitsrisiken am Arbeitsplatz, körperlicher oder geistiger Behinderung oder Zugehörigkeit zu Minderheiten;
- Sprechen mit Leiharbeitern, Beschäftigten in Werkverträgen oder Angestellten anderer Unternehmen, die in unserem Betrieb tätig sind.

Schritt 2: Den Beschwerdekontext verstehen

Wir haben sichergestellt, dass in Deutschland gesetzlich vorgeschriebene Regelungen zum Beschwerdemanagement gibt, welche den Rahmen für den betrieblichen Umgang mit Beschwerden von Beschäftigten vorgeben:

- Das **Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)** etabliert ein Beschwerderecht nach welchem sich Arbeitnehmer, die sich in ihrem Betrieb ungerecht behandelt oder anderweitig benachteiligt fühlen, entweder direkt beim Arbeitgeber oder über den Betriebsrat beschweren können.² Das Arbeitnehmerüberlassungsgesetz (AÜG) überträgt das Beschwerderecht ausdrücklich auch auf die in einem Betrieb tätigen Leiharbeiter.³
- Das **Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)** regelt die Rechte von Beschäftigten, die sich spezifisch über Diskriminierung am Arbeitsplatz beschweren möchten und erfordert von Unternehmen, dass sie eine Beschwerdestelle einrichten und Angestellte über deren Bestehen informieren.⁴

Im Einklang mit gesetzlichen Vorschriften sollte Ihr Unternehmen auch kollektive Beschwerde- und Streitschlichtungsverfahren durch Arbeitnehmervertreter ermöglichen, die sich mit den Beschwerden mehrerer Angestellter befassen. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales, die Antidiskriminierungsstelle des Bundes, Wirtschafts- und Arbeitnehmerverbände sowie andere Organisationen stellen Informationsmaterial und Anleitung zu den gesetzlichen Grundlagen zum Umgang mit Beschwerden von Arbeitnehmern bereit.

Schritt 3: Bestehende Verfahren analysieren und anpassen

Die Informationen, die in den vorherigen Schritten gesammelt haben, können dabei helfen, schon bestehenden Verfahren für die Behandlung von Beschwerden zu analysieren und im Hinblick auf die Kapazität, menschenrechtsbezogene Beschwerden also solche zu erkennen und wirksam Abhilfe zu schaffen, überprüfen. Man sollte sich insbesondere fragen, ob die bestehenden Beschwerdeverfahren für Angestellte verbessert werden müssen, um sie transparenter, legitimer und berechenbarer zu gestalten und das Vertrauen unserer Beschäftigten in die Verfahren zu erhöhen. Folgende Fragen können bei diesen Überlegungen helfen:

- Wird im Rahmen des Beschwerdeverfahrens die zu erwartende Dauer der jeweiligen Verfahrensetappen klar kommuniziert?
- Wird das Verfahren von Angestellten durchgeführt, die ausreichend erfahren und in relevanten menschenrechtlichen Belangen geschult sind? Sind sie ausreichend mit dem Beschwerdeverfahren vertraut?
- Werden Beschwerden in unterschiedlichen Abteilungen des Unternehmens gleich gehandhabt?
- Werden die möglichen Ergebnisse des Beschwerdeverfahrens ausreichend und klar kommuniziert?
- Werden die Angestellten, die eine Beschwerde eingereicht haben, angemessen über den Fortschritt des Verfahrens informiert?

Hinsichtlich der Frage, ob das bestehendes Beschwerdeverfahren für Beschäftigte allgemein zugänglich und ausgewogen ist, sollte sich insbesondere überlegt werden ob es:

- Der gesamten Belegschaft hinreichend bekannt ist, d.h. sowohl Ihrem direkt angestelltem Personal wie auch Leiharbeitern, die in Ihrem Betrieb tätig sind;
- Die Möglichkeit bietet, einen Arbeitskollegen oder Arbeitnehmervertreter zu Treffen mitzunehmen, in denen die Beschwerde besprochen wird;
- Sicherstellt, dass Angestellte während des Beschwerdeverfahrens nicht unnötig mit Vorgesetzten konfrontiert werde, durch die sie angeblich schikaniert oder belästigt wurden;
- In der Lage ist, angemessen auf die Bedürfnisse behinderter Angestellter einzugehen und ggf. notwendige Anpassungen vorzunehmen;
- Die Nutzung Verfahren ermöglicht, um Fälle zu bearbeiten, die mehrere Angestellt betreffen;
- Garantiert, dass Angestellte, die eine Beschwerde einreichen, dafür nicht benachteiligt oder anderweitig bestraft werden.

Schritt 4: Überprüfen und Evaluieren

Wenn Änderungen am Beschwerdeverfahren für Angestellte vorzunehmen sind, sollte das Verfahren in der Folge regelmäßig überprüft und evaluiert werden um zu sehen, ob es nach wie vor zweckmäßig und zielführend ist, die Bedürfnisse und den operativen Kontext der AVT angemessen widerspiegelt sowie wirksam in der Identifizierung und Wiedergutmachung von Menschenrechtsverletzungen ist. Die Form der Wiedergutmachung kann hierbei von einer formellen Entschuldigung bis hin zu finanzieller Entschädigung und internen Sanktionen reichen. Es sollte sich sowohl die Frage gestellt werden, was für die Betroffenen eine wirksame Art der Abhilfe darstellt, als auch was für die AVT angemessen ist. Sollten sich unseren geschäftlichen Aktivitäten, Beziehungen, betriebliche Abläufe oder die Zusammensetzung der Belegschaft grundlegend verändern, sollten zudem überprüfen, inwieweit diese Änderungen unseres Beschwerdemechanismus für Mitarbeiter beeinflussen und ob ggf. weitere Anpassungen getroffen werden sollten, um diesen Veränderungen Rechnung zu tragen.

Kleve, den 25.10.2021



Marc Angenendt
Geschäftsführer



Frank Schaefer
Geschäftsführer