

Beschwerdemechanismen im Unternehmen: Menschenrechtliche Beschwerden effektiv managen und wirksam Abhilfe schaffen

Deutschsprachige Adaption des Business & Human Rights Resource Centre & Ergon Associates, basierend auf der englischen Originalversion "Handling and resolving human rights complaints about your business" der UK Equality & Human Rights Commission, abrufbar unter <https://www.equalityhumanrights.com/en/advice-and-guidance/handling-and-resolving-human-rights-complaints-about-your-business> (Dezember 2016).¹

Was deckt dieser Leitfaden ab?

- Wichtigkeit eines effektiven menschenrechtlichen Beschwerdemanagements für Unternehmen
- Beschreibung der Erwartungen an Unternehmen
- Konkrete Anleitungen und erste Schritte hin zum menschenrechtlichem Beschwerdemanagement im Unternehmen für
 - Arbeitnehmer
 - Kunden
 - Mitglieder lokaler Gemeinschaften

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
- Anbieter von Dienstleistungen

Dieser Leitfaden richtet sich an Manager in mittleren und großen in Deutschland tätigen Unternehmen. Besonders relevant ist er für Verantwortliche der Themenbereiche Menschenrechte und Soziales sowie Personal, Kundenservice oder Community Relations. Kleinere Unternehmen können die Inhalte dieses Leitfadens nutzen, um eigene Ansätze zu entwickeln, die an ihre Größe, Art der Tätigkeit und Umgebung angepasst sind.

¹ The copyright in the document ("Handling and resolving human rights complaints about your business") this publication ("Beschwerdemechanismen im Unternehmen: Menschenrechtliche Beschwerden effektiv managen und wirksam Abhilfe schaffen") has been adapted from and all other intellectual property rights in that material are owned by, or licensed to, the Commission for Equality and Human Rights, known as the Equality and Human Rights Commission ("the EHRC").

Grundlagen und Kontext des menschenrechtlichen Beschwerdemanagements von Unternehmen .	3
Warum ist das Schaffen wirksamer Abhilfe für menschenrechtliche Beschwerden wichtig?	3
Was genau wird im Falle von Menschenrechtsverletzungen von Unternehmen erwartet?	4
Welche Art der Wiedergutmachung ist angemessen?.....	4
Ein grundsatzbezogener Ansatz	4
Das richtige Verfahren und angemessene Abhilfe finden – für Angestellte	5
Einleitung	5
Vier Schritte zur Schaffung wirksamer Beschwerdemechanismen und Abhilfe – für Angestellte	6
Das richtige Verfahren und angemessene Abhilfe finden – für Kunden	10
Einleitung	10
Vier Schritte zur Schaffung wirksamer Beschwerdemechanismen und Abhilfe – für Kunden.....	11
Das richtige Verfahren und angemessene Abhilfe finden – für umliegende Gemeinschaften	15
Einleitung	15
Vier Schritte zur Schaffung wirksamer Beschwerdemechanismen und Abhilfe – für umliegende Gemeinschaften	16

Grundlagen und Kontext des menschenrechtlichen Beschwerdemanagements von Unternehmen

A- Warum ist das Schaffen wirksamer Abhilfe für menschenrechtliche Beschwerden wichtig?

Gemäß der [Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte der Vereinten Nationen](#), einem 2011 vom Menschenrechtsrat der Vereinten Nationen verabschiedeten globalen Standard, haben Unternehmen die Verantwortung, Menschenrechte zu achten sowie von ihnen verursachte Menschenrechtsverletzungen wiedergutzumachen. Die Leitprinzipien schaffen keine verbindlichen, internationalen Regelungen für Unternehmen, sondern können diesen vielmehr dabei helfen, die Menschenrechte besser zu respektieren und ihren Verpflichtungen unter nationalem Recht nachzukommen.

Menschenrechtsverletzungen durch Unternehmen können beispielsweise umfassen:

- Diskriminierung gegen Arbeitnehmer, ungesicherte und gefährliche Arbeitsbedingungen, Menschenhandel innerhalb der Lieferkette oder die 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 und 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 Rechtsverfahren 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.

B- Was genau wird im Falle von Menschenrechtsverletzungen von Unternehmen erwartet?

Wenn Ihr Unternehmen durch eigenes Verursachen die Menschenrechte einer Person missachtet hat, oder riskiert dies zu tun, so sollten die den Schaden verursachenden Aktivitäten unterbunden werden. Ist Ihr Unternehmen 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.

Unternehmen tragen 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 Ihres Unternehmens Schaden genommen haben, müssen Zugang zu Ihrem Beschwerdemechanismus haben. 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.

C- 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.

D- 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 Ablauf 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 Menschenrechte 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.

In den nachfolgenden Kapiteln wird behandelt, wie diese Grundsätze auf den spezifischen Umgang mit Beschwerden von Arbeitnehmern, Kunden sowie anderen Gruppen und Gemeinschaften angewendet werden können.

Das richtige Verfahren und angemessene Abhilfe finden – für Angestellte

A- Einleitung

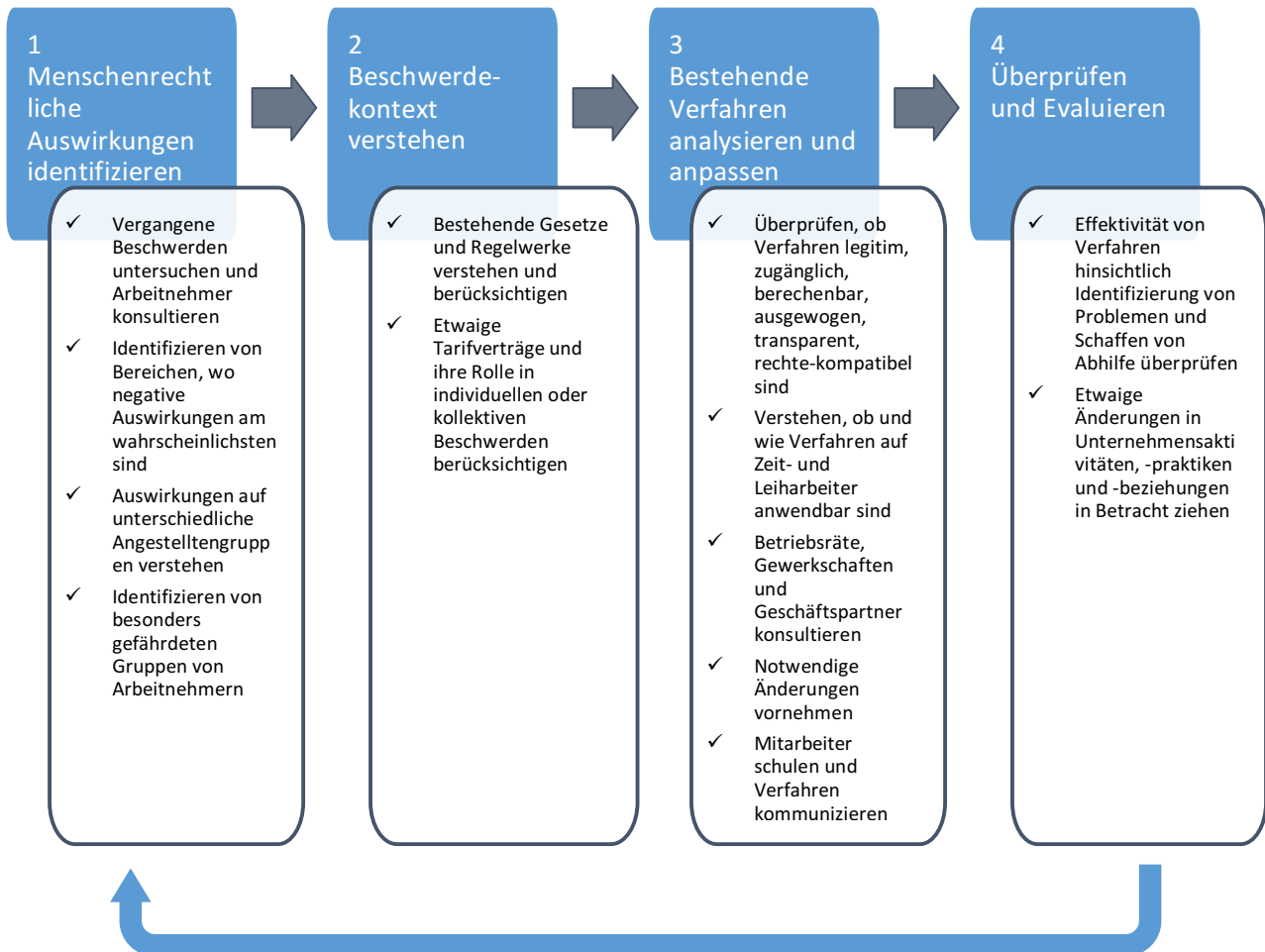
Ein Unternehmen kann negative Auswirkungen auf die Menschenrechte seiner Angestellten haben, einschließlich jener, die nicht zur Stammbesellschaft eines Betriebes gehören. Dies ist beispielsweise der Fall wenn:

- 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 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 Ihnen dabei helfen, effektive Beschwerdemechanismen für Ihr direkt angestelltes Personal sowie Ihre Gesamtbelegschaft zu schaffen, die auch menschenrechtliche Aspekte mit abdecken. Effektive Beschwerdemechanismen helfen Ihnen, zu demonstrieren, dass Ihr Unternehmen die Menschenrechte seiner Mitarbeiter schätzt und respektiert 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 potentiell kostspielige Rechtsverfahren zu umgehen, sofern durch dieses eine angemessene und die betroffenen Arbeitnehmer zufriedenstellende Lösung gefunden werden kann.

B- 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;
- Analysieren Sie Ihre Aufzeichnungen über vergangene Beschwerden;
- Tauschen Sie sich mit Ihren Personalverantwortlichen, Ihren Angestellten und Arbeitnehmervertretern über die bestehenden Risiken aus und besprechen Sie, wie das Unternehmen am effektivsten mit den Risiken umgehen kann;
- Untersuchen Sie, 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 Sie mit Leiharbeitern, Beschäftigten in Werkverträgen oder Angestellten anderer Unternehmen, die in Ihrem Betrieb tätig sind.

Whistleblower und andere Dritte

Die meisten Beschwerdemechanismen sind darauf ausgerichtet, Wiedergutmachung für direkt Betroffene zu erreichen. Dritte, die selber nicht persönlich betroffen sind, können jedoch auch auf negative menschenrechtliche Auswirkungen aufmerksam machen, die Sie von selbst vielleicht nicht wahrgenommen hätten.

Zum Beispiel:

- **Whistleblower und Hinweisgeber** innerhalb und außerhalb Ihres Unternehmen können Sie auf menschenrechtliche Risiken Ihrer Unternehmensaktivitäten oder innerhalb Ihrer Geschäftsbeziehungen aufmerksam machen.
- **Gewerkschaften und Betriebsräte** können Ihnen dabei helfen, menschenrechtliche Risiken und Probleme innerhalb der Arbeitsstätte zu identifizieren auch ohne bzw. bevor es zu konkreten Beschwerden kommt.

Sie sollten solche Beschwerden ernst nehmen und untersuchen.

Schritt 2: Den Beschwerdekontext verstehen

Sie sollten sicherstellen, dass Ihr Unternehmen die in Deutschland gesetzlich vorgeschriebenen Regelungen zum Beschwerdemanagement befolgt, 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

² Beschwerderecht gem. § 84 Abs. 1 BetrVG, Behandlung von Beschwerden durch den Betriebsrat gem. §85 Abs. 1 BetrVG

³ Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte gem. § 14 Abs. 2 AÜG

⁴ Beschwerderecht gem. § 13 Abs. 1 AGG

Informationsmaterial und Anleitung zu den gesetzlichen Grundlagen zum Umgang mit Beschwerden von Arbeitnehmern bereit.

Schritt 3: Bestehende Verfahren analysieren und anpassen

Die Informationen, die Sie in den vorherigen Schritten gesammelt haben, können Ihnen dabei helfen, Ihre schon bestehenden Verfahren für die Behandlung von Beschwerden zu analysieren und im Hinblick auf ihre Kapazität, menschenrechtsbezogene Beschwerden also solche zu erkennen und wirksam Abhilfe zu schaffen, überprüfen.

Sie sollten sich insbesondere fragen, ob die bestehenden Beschwerdeverfahren für Angestellte verbessert werden müssen, um sie transparenter, legitimer und berechenbarer zu gestalten und das Vertrauen Ihrer Beschäftigten in die Verfahren zu erhöhen. Folgende Fragen können Ihnen 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 Ihr bestehendes Beschwerdeverfahren für Beschäftigte allgemein zugänglich und ausgewogen ist, sollten Sie sich insbesondere fragen 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 werden, 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 kollektiver Verfahren ermöglicht, um Fälle zu bearbeiten, die mehrere Angestellte betreffen;
- Garantiert, dass Angestellte, die eine Beschwerde einreichen, dafür nicht benachteiligt oder anderweitig bestraft werden.

Leiharbeiter, Angestellte von Dienstleistern und Arbeiter in der Lieferkette

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

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

Sind Angestellte von Subunternehmern und Arbeiter in der Lieferkette einem hohen Risiko von Ausbeutung oder Nötigung durch ihre direkten Arbeitgeber ausgesetzt, kann es sinnvoll sein, Ihre betrieblichen Beschwerdemechanismen und Whistleblowerverfahren auch diesen Beschäftigtengruppen sowie Drittparteien, wie beispielsweise Augenzeugen, NGOs oder den Familien von Angestellten zugänglich zu machen. Das kann Ihnen auch dabei helfen, etwaige Probleme in Bezug auf Menschenhandel und moderne Sklaverei in Ihrer Lieferkette aufzudecken.

Nutzen Sie ihre Erkenntnisse aus vorhergehenden Analysen und Gesprächen mit verschiedenen Stakeholdergruppen um potentielle Anpassungen und Verbesserungen Ihres Beschwerdeverfahrens für Angestellte zu identifizieren und vorzunehmen. Gespräche mit Mitarbeitern, Arbeitnehmervertretern, Leiharbeitsfirmen und Zulieferern können Ihnen dabei helfen, sicherzustellen, dass Ihr Beschwerdemanagement seinem Zweck gerecht wird, angemessen auf menschenrechtsbezogene Problematiken eingehen und Abhilfe schaffen kann, von allen verstanden wird und das Vertrauen Ihrer Angestellten genießt. Sie sollten auch sicherstellen, dass Mitarbeiter, die Beschwerden entgegennehmen, ausreichend geschult sind um menschenrechtsbezogene Beschwerden zu identifizieren, angemessen mit ihnen umzugehen und zu erkennen, wann es erforderlich ist eine Beschwerde an die nächsthöhere Stelle oder die Geschäftsleitung weiterzuleiten.

Schritt 4: Überprüfen und Evaluieren

Wenn Sie Änderungen an Ihrem Beschwerdeverfahren für Angestellte vornehmen, sollten Sie das Verfahren in der Folge regelmäßig überprüfen und evaluieren um zu sehen, ob es nach wie vor zweckmäßig und zielführend ist, die Bedürfnisse und den operativen Kontext Ihres Unternehmens 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. Sie sollten sich sowohl fragen, was für die Betroffenen eine wirksame Art der Abhilfe darstellt, als auch was für Ihr Unternehmen angemessen ist. Sollten sich Ihre geschäftlichen Aktivitäten, Beziehungen, betriebliche Abläufe oder die Zusammensetzung der Belegschaft grundlegend verändern, sollten Sie zudem überprüfen, inwieweit diese Änderungen Ihren Beschwerdemechanismus für Mitarbeiter beeinflussen und ob ggf. weitere Anpassungen getroffen werden sollten, um diesen Veränderungen Rechnung zu tragen.

Das richtige Verfahren und angemessene Abhilfe finden – für Kunden

A- Einleitung

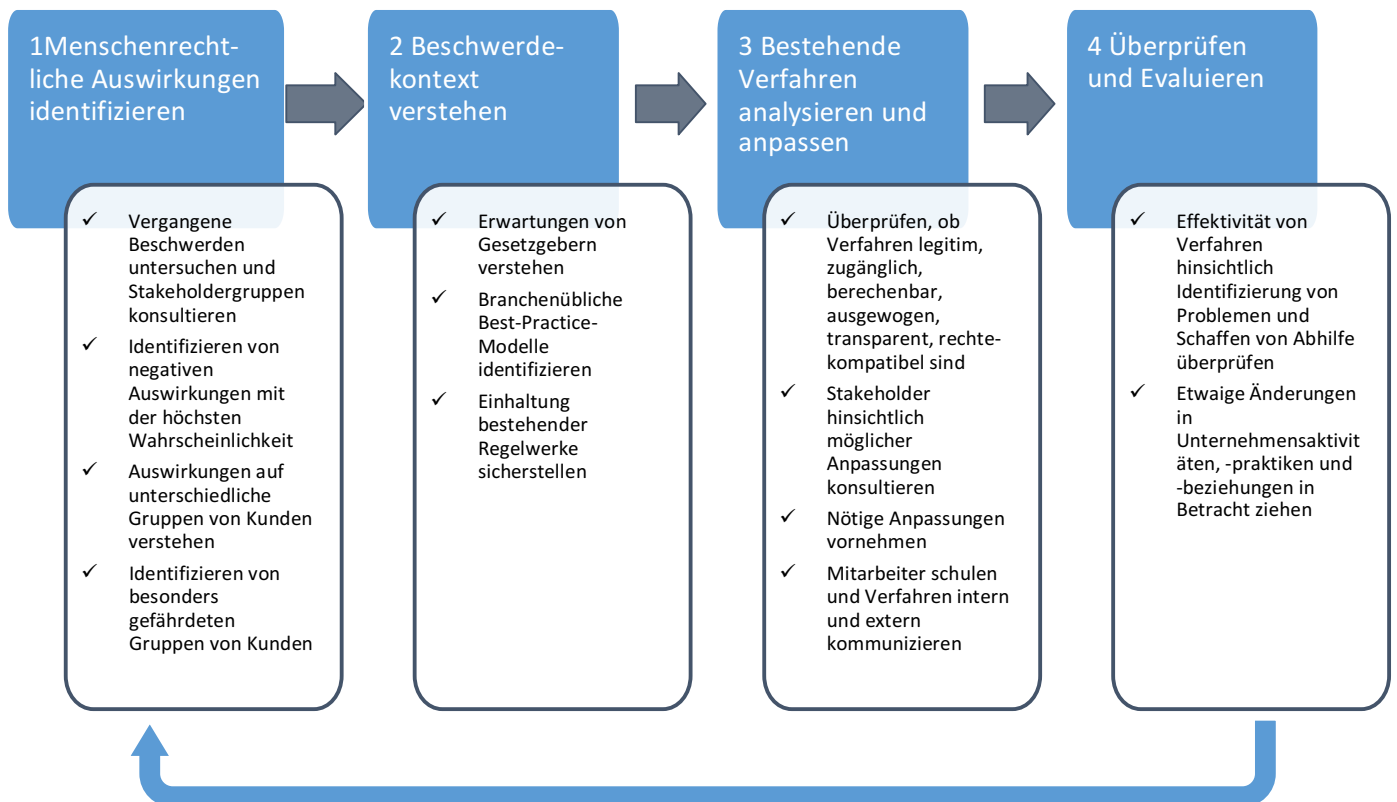
Ein Unternehmen kann negative Auswirkungen auf die Menschenrechte von Konsumenten seiner Produkte und Dienstleistungen haben, zum Beispiel:

- **Diskriminierung** gegen Hotelgäste aufgrund deren sexueller Orientierung oder gegen Kunden mit Behinderung, wenn sie davon abgehalten werden, ein Geschäft mit einem Blindenhund zu betreten;
- **Die Verletzung der Privatsphäre** durch die unvorsichtige oder unrechtmäßige Nutzung von persönlichen Kundendaten;
- Die **Vernachlässigung** gesundheitlicher und sozialer Bedürfnisse hilfsbedürftiger Senioren in einem Pflegeheim;
- Die Verweigerung oder Beendigung der Strom- und Gasversorgung von Haushalten mit potentiell gravierenden **gesundheitlichen Schäden** als Folge, insbesondere bei sehr jungen oder sehr alten Menschen;
- Die Anwendung **unangemessener Gewalt** gegen die Besucher eines Nachtclubs durch dessen Sicherheitskräfte.

Effektive Beschwerdeverfahren für Ihre Kunden können sowohl diesen wie auch Ihrem Unternehmen helfen, indem sie langwierigen und potenziell kostspieligen Rechtsstreitigkeiten vorbeugen und als Frühwarnsystem für etwaige und entstehende Unternehmensrisiken fungieren. Ein gutes Verhältnis zu Ihren Kunden erhöht die Kundenzufriedenheit und den Ruf Ihres Unternehmens.

Die folgenden vier Schritte bieten einen Einstieg in die Entwicklung effektiver Beschwerdemechanismen für Kunden, welche auch menschenrechtsbezogene Beschwerden abdecken.

B- Vier Schritte zur Schaffung wirksamer Beschwerdemechanismen und Abhilfe – für Kunden



Schritt 1: Die eigenen menschenrechtlichen Auswirkungen identifizieren

Im ersten Schritt sollten Sie nachvollziehen, wie Ihr Unternehmen die Menschenrechte Ihrer Kunden und Dienstleistungsnutzer beeinträchtigen könnte. Sie können dazu Informationen sammeln, indem Sie zum Beispiel:

- Branchenrichtlinien, Standards und Aufzeichnungen vergangener Kundenbeschwerden lesen und analysieren;
- Mit den Angestellten in Ihrem Unternehmen, die unmittelbar mit Kunden in Kontakt stehen, mit Kunden selbst, sowie mit Organisationen, die auf Verbraucherrechte spezialisiert sind, sprechen;
- Abwägen, welche Gruppen von Kunden und Dienstleistungsnutzern besonders gefährdet sein könnten, wie zum Beispiel ältere Menschen oder Menschen mit Behinderung, und warum.

Whistleblower und Drittparteien

Die meisten Beschwerden kommen von Personen, die persönlich betroffen sind. Drittparteien, die nicht persönlich betroffen sind, können Sie jedoch mithilfe Ihrer besonderen Aufgaben oder Fachkenntnisse auch auf negative menschenrechtliche Auswirkungen aufmerksam machen, die sie von selbst nicht wahrgenommen hätten.

Zum Beispiel:

- Gemeinnützige Organisationen im Pflegebereich könnten Sie auf bislang übersehene Probleme aufmerksam machen;
- Organisationen, die Freiwillige in Haftanstalten vermitteln, könnten darauf hinweisen, wenn Angestellte der Haftanstalt Regeln nicht befolgen, die für den Schutz der Gesundheit und das Wohlbefinden der Inhaftierten wesentlich sind.

Sie sollten solche Beschwerden und Informationen ernst nehmen und ihnen nachgehen.

Schritt 2: Den Beschwerdekontext verstehen

Ihre Beschwerdemechanismen sollten gesetzliche Vorschriften und andere Anforderungen an verbraucherorientierte Beschwerdemechanismen berücksichtigen. In Deutschland besteht ein umfangreicher Rahmen aus Gesetzen, Initiativen und außergerichtlichen Institutionen zum Verbraucherschutz, welche auch hinsichtlich Erwartungen an das unternehmerische Management von menschenrechtsbezogenen Kundenbeschwerden relevant sein können.

Beispiele bestehender Anlaufstellen und Organisationen für Verbraucher

Staatliche Einrichtungen

Verschiedene staatliche Stellen befassen sich mit Beschwerden von Kunden gegen Unternehmen, auch in menschenrechtsbezogenen Fragen. Die Landesdatenschutzbeauftragten beispielsweise kümmern sich um den Missbrauch persönlicher Daten durch nichtöffentliche Organisationen sowie durch Unternehmen.⁵ Die Antidiskriminierungsstelle des Bundes bietet Personen, die sich durch die Handlungen Dritter (beispielsweise Unternehmen, deren Produkte oder Dienstleistungen sie nutzen) diskriminiert fühlen, Beratungs- und Vermittlungsdienste an.⁶ Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) kontrolliert das Finanzwesen in Deutschland und bietet Kunden von Finanzunternehmen Tipps zum Umgang mit Beschwerden sowie die Möglichkeit, direkt bei der BaFin eine Beschwerde einzureichen.⁷

Verbraucherzentralen

Verbraucherzentralen bestehen in Deutschland auf Ebene des Bundes und der Länder. Die unabhängigen, öffentlich finanzierten Organisationen bieten Beratung und Informationen in Verbraucherschutzfragen durch bundesweit rund 200 Beratungsstellen.⁸ Verbraucherzentralen bearbeiten in der Regel keine Beschwerden, bieten jedoch manchmal im Rahmen spezifischer Projekte die Möglichkeit, Beschwerden zu bestimmten

⁵ Siehe https://www.bfdi.bund.de/bfdi_wiki/index.php/Aufsichtsbeh%C3%B6rden_und_Landesdatenschutzbeauftragte.

⁶ Siehe http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Beratung/beratung_node.html.

⁷ Siehe https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/beschwerdenansprechpartner_node.html.

⁸ Siehe <http://www.verbraucherzentrale.de/beratung>.

Themen anonym auf ihrer Homepage zu veröffentlichen, beispielsweise in Bezug auf individuelle Gesundheitsdienstleistungen.⁹

Branchenverbände

Oftmals verfügen auch Wirtschafts- und Branchenverbände über eigene Schlichtungsverfahren für Beschwerdefälle, die zwischen Unternehmen und Kunden nicht direkt zu lösen sind. So bietet beispielsweise der Bankenverband ein kostenloses Ombudsmannverfahren¹⁰ und beim Deutschen Presserat können Einzelpersonen Beschwerde gegen diskriminierende Inhalte in den Printmedien einlegen.¹¹

Unabhängige Schlichtungsstellen

Es gibt in Deutschland eine Reihe unabhängiger Schlichtungsstellen, die Verbraucher in Beschwerdeverfahren gegen Unternehmen unterstützen. Auf Branchenebene spricht beispielsweise der unabhängige Versicherungsombudsmann Entscheidungen über Kundenbeschwerden in Versicherungsfragen aus, die bis zu einem Streitwert von 10.000 Euro für Unternehmen verbindlich sind.¹² Für Branchen in denen es keine spezifische Schlichtungsstelle gibt,¹³ steht Verbrauchern seit April 2016 die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle für Unterstützung in Beschwerdeverfahren zur Verfügung.¹⁴

Wenn Kunden sich an oben genannte oder andere Stellen und Verfahren wenden um Wiedergutmachung für von Ihrem Unternehmen verursachte Schäden verlangen, sollten Sie dies respektieren und nicht versuchen, Ihre Kunden daran zu hindern. In der Regel werden Schlichtungsstellen anregen, dass sich Kunden mit ihrer Beschwerde zunächst direkt an Ihr Unternehmen wenden um eine Lösung zu erreichen. Wenn Sie hierauf jedoch nicht eingehen, oder keine für den Kunden zufriedenstellende Form der Abhilfe erreichen können, kann sich dieser stattdessen an Schlichtungs- und Beratungsstellen wenden.

Schritt 3: Bestehende Verfahren analysieren und anpassen

Nutzen Sie die Informationen, die Sie in den vorangegangenen Schritten gesammelt haben, um herauszufinden, wie effektiv Ihr Unternehmen derzeit menschenrechtsbezogene Kundenbeschwerden identifiziert und mit diesen umgeht. Achten Sie insbesondere auf Verbrauchergruppen, die Sie als besonders gefährdete Gruppen identifiziert haben.

In den meisten Fällen werden Sie bestehende Verfahren lediglich etwas anpassen müssen. Wenn Sie allerdings besonders schwerwiegende menschenrechtliche Risiken festgestellt haben, die zeitnahes Handeln erfordern, kann ein separater, eigenständiger

⁹ Siehe „Igel-Ärger“-Plattform <https://www.verbraucherzentrale.de/SE59619739/ihre-beschwerde-beim-arzt-und-im-krankenhaus?s=1>.

¹⁰ Siehe <https://bankenverband.de/was-wir-tun/ombudsmann/>.

¹¹ Siehe <https://www.presserat.de/beschwerde/online-beschwerde/>.

¹² Siehe <http://www.versicherungsombudsmann.de/home.html>.

¹³ Das Bundesamt für Justiz führt eine regelmäßig aktualisierte Liste der in Deutschland anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen:

https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherschutz/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht_node.html

¹⁴ Siehe <https://www.verbraucher-schlichter.de/ueber-uns/verbraucherschlichtungsstelle> .

Beschwerdemechanismus notwendig werden, beispielsweise um den Rückruf potentiell gefährlicher Produkte zu begleiten oder um angeblichen Missbrauch schutzbedürftiger Personen in Pflegeeinrichtungen aufzuklären und wiedergutzumachen.

Prüfen Sie, ob Sie Ihren Beschwerdemechanismus oder dessen Anwendungspraxis anpassen müssen, um das Verfahren transparenter, legitimer oder berechenbarer zu gestalten und um das Vertrauen Ihrer Kunden in das Verfahren zu erhöhen. Zum Beispiel:

- Wird im Rahmen des Beschwerdeverfahrens die zu erwartende Dauer der jeweiligen Verfahrensetappen klar kommuniziert?
- Wird das Verfahren von Personal durchgeführt, das ausreichend erfahren und menschenrechtlich geschult sowie ausreichend mit dem Beschwerdeverfahren vertraut sind?
- Werden Beschwerden in unterschiedlichen Abteilungen ihres Unternehmens gleich behandelt?
- Werden die möglichen Ergebnisse des Beschwerdeverfahrens ausreichend an die Kunden kommuniziert?
- Werden die Kunden, die die Beschwerde eingereicht haben, angemessen über den Fortschritt des Beschwerdeverfahrens informiert?

Hinsichtlich der Frage, ob Ihre bestehenden Beschwerdeverfahren für individuelle Kunden und Nutzer Ihrer Dienstleistungen angemessen zugänglich und ausgewogen ist, sollten Sie folgende Überlegungen berücksichtigen:

- Ihr Beschwerdeverfahren sollte allen Ihren Kunden zugänglich sein;
- Das Verfahren sollte sicherstellen und kommunizieren, dass Kunden keine Nachteile entstehen, weil sie sich beschwert haben und nicht aufgrund von ethnischer Herkunft, Rasse, Religion, Geschlecht, Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexueller Identität diskriminieren;
- Ihr Personal benötigt ggf. zusätzliches Training, um angemessen auf menschenrechtsbezogene Beschwerden sowie die Belange besonders gefährdeter Gruppen einzugehen;
- Das Verfahren sollte das Einreichen von Beschwerden durch im Auftrag Ihrer betroffenen Kunden handelnde Dritte ermöglichen.

Der Austausch mit interessierten Gruppen, einschließlich Kunden und Vertretern von Verbraucherschutzorganisationen, kann dabei helfen, den Mechanismus wirksam, fair, transparent und effektiv zu gestalten und das Kundenvertrauen in Ihr Unternehmen zu erhöhen. Um Meinungen hinsichtlich vorgenommener oder geplanter Änderungen und der Wirksamkeit Ihres Verfahrens einzuholen könnten Sie zum Beispiel Kunden, einschließlich derer, die in der Vergangenheit schon einmal eine Beschwerde eingereicht haben, darum bitten, an einer kurzen Umfrage über die geplanten Änderungen teilzunehmen und Ihnen Feedback zu geben. Überlegen Sie, wie Sie die relevanten Zielgruppen über die geplanten Änderungen informieren können, insbesondere jene, die besonderen menschenrechtlichen

Risiken ausgesetzt sind. Sie sollten sicherstellen, dass Ihr Beschwerdemechanismus fair und zugänglich für alle Kunden ist.

Schritt 4: Überprüfen und Evaluieren

Nachdem Sie die eventuell notwendigen Anpassungen vorgenommen haben, um besser und effektiver mit den Beschwerden Ihrer Kunden umgehen zu können, sollten Sie das Verfahren regelmäßig dahingehend überprüfen, ob es den Bedürfnissen Ihres Unternehmens und Ihrer Kunden angemessen ist und wirksam Abhilfe für Menschenrechtsverletzungen bietet, zu denen Ihr Unternehmen beigetragen hat. Die Form der Wiedergutmachung kann hierbei von einer formellen Entschuldigung bis hin zu finanzieller Entschädigung und internen Sanktionen reichen. Sie sollten sich sowohl fragen, was für die betroffenen Kunden eine wirksame Art der Abhilfe darstellt und nach Möglichkeit deren Meinung einholen, als auch berücksichtigen, was für Ihr Unternehmen angemessen ist. Zudem sollten Sie das Beschwerdeverfahren insbesondere dann neu evaluieren, wenn sich signifikante Änderungen in Ihrer Geschäftstätigkeit, Ihren Geschäftsbeziehungen, in Ihren Produkten und Dienstleistungen sowie in Ihrer Einschätzung menschenrechtlicher Risiken ergeben, um zu sehen, ob dies Anpassungen Ihrer Beschwerdeverfahren für Kunden erforderlich macht.

Das richtige Verfahren und angemessene Abhilfe finden – für umliegende Gemeinschaften

A- Einleitung

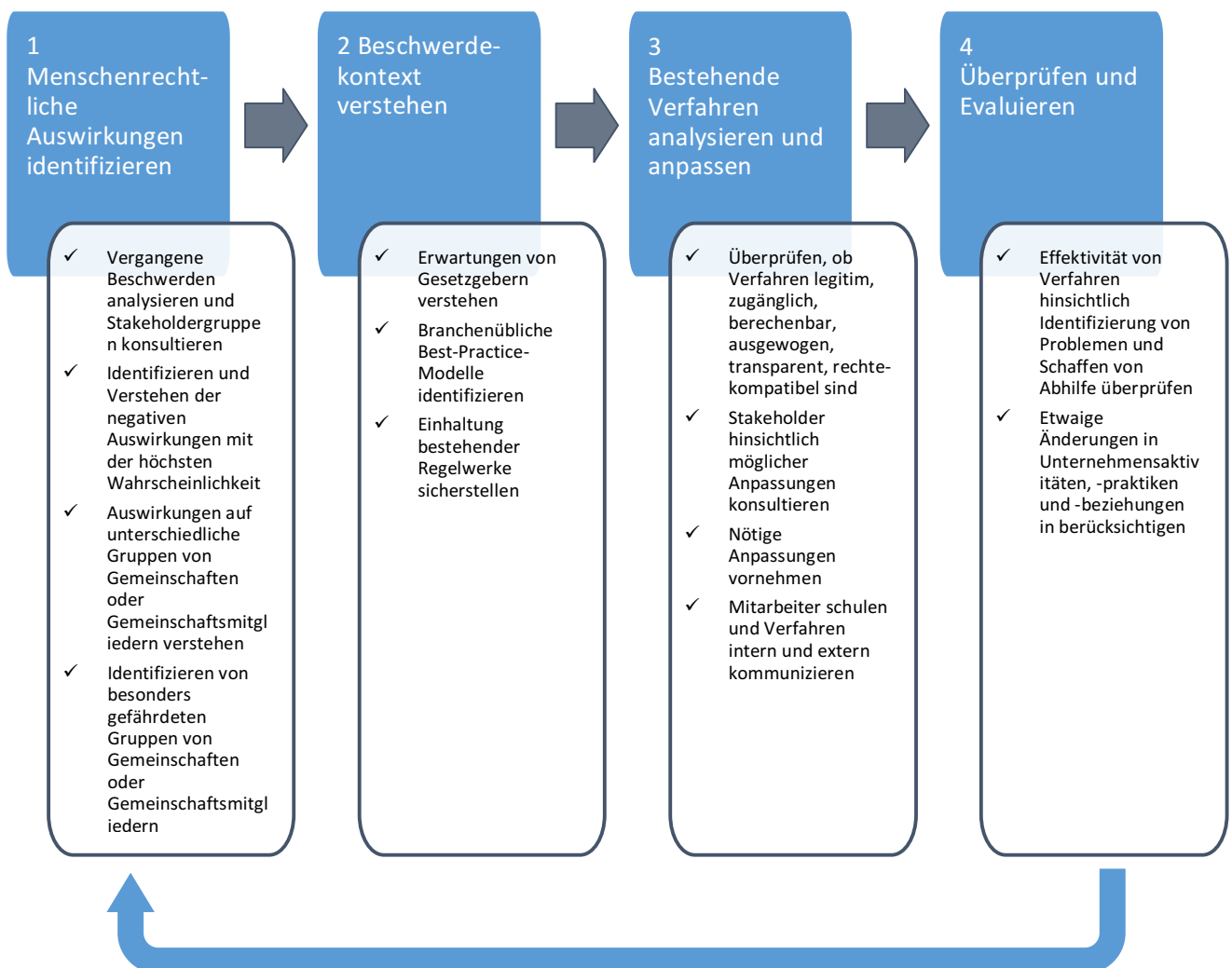
Ein Unternehmen kann nicht nur negative Auswirkungen auf die Menschenrechte von Personen haben, mit denen es direkt zu tun hat – entweder durch ein Arbeits- oder ein Geschäftsverhältnis – sondern auch auf Mitglieder umliegender und benachbarter Gemeinschaften. Zum Beispiel:

- Wenn unzureichend geschultes Sicherheitspersonal auf dem Betriebsgelände eines Unternehmens unangemessen Gewalt anwendet, kann dies das **Recht auf körperliche Unversehrtheit** von Mitgliedern der lokalen Gemeinschaften beeinträchtigen.
- Angestellte eines Unternehmens können das **Diskriminierungsverbot** verletzen, wenn sie Unbeteiligte und Passanten sexuell belästigen oder anderweitig aufgrund von ethnischer Herkunft, Geschlecht, Religion und weiterer persönlicher Merkmale beleidigen.
- Einschüchterung von Demonstranten und Aktivisten vor dem Betriebsgelände kann deren **Meinungs- und Versammlungsfreiheit** verletzen.
- Massive, schädliche Umweltauswirkungen, wie die unzulässige Entsorgung von Giftstoffen und industriellen Abfallprodukten, können das Grundwasser verunreinigen und so die **Gesundheit** der umliegenden Bewohner gefährden.

Effektive Beschwerdemechanismen können sowohl den lokalen Gemeinschaften, in deren Nähe Ihr Unternehmen tätig ist, wie auch Ihrem Unternehmen dabei helfen, langwierige und kostenintensive Streitigkeiten zu vermeiden und als Frühwarnsysteme für aufkommende Risiken fungieren. Gute Beziehungen zu Mitgliedern der umliegenden Gemeinschaften fördern außerdem den guten Ruf Ihres Unternehmens, stärken Ihre sogenannte „licence to operate“ in den Augen v der Gesellschaft, Kunden und zunehmend auch Investoren.

Die im Folgenden beschriebenen Schritte bieten Ihnen Einstieg und Anregungen für die Entwicklung eines effektiven Beschwerdemechanismus für Mitglieder umliegender Gemeinschaften, welcher auch menschenrechtebezogene Beschwerden angemessen abdeckt.

B- Vier Schritte zur Schaffung wirksamer Beschwerdemechanismen und Abhilfe – für umliegende Gemeinschaften



Schritt 1: Die eigenen menschenrechtlichen Auswirkungen identifizieren

Zunächst sollten Sie versuchen zu verstehen, wie sich Ihr Unternehmen auf die Menschenrechte der Menschen, in deren unmittelbaren Umgebung es tätig ist, auswirken kann. Die folgenden Anhaltspunkte können Ihnen dabei helfen, relevante Informationen zu sammeln:

- Prüfen Sie die Erkenntnisse aus vorhergehenden menschenrechtlichen Sorgfaltspflichtenprozessen, die Ihr Unternehmen durchgeführt hat oder die innerhalb Ihrer Branche durchgeführt wurden.
- Sehen Sie sich vergangene Beschwerden von umliegenden Gemeinschaften an. Besprechen Sie diese mit den Kollegen, die für Community Relations und Nachbarschaftskommunikation zuständig sind, sowohl in der Zentrale wie auch in einzelnen Betriebsstätten und Niederlassungen.
- Nehmen Sie mit branchenspezifischen Initiativen Kontakt auf, sofern vorhanden, um mehr über branchentypische, menschenrechtliche Risiken zu erfahren und Ihre eigenen Erkenntnisse zu ergänzen sowie vorhandene Dialogformate zu nutzen.
- Konsultieren Sie die zuständigen Behörden und Gemeinden hinsichtlich potentieller negativer Auswirkung auf die Menschenrechte lokaler Gemeinschaften.
- Sprechen Sie mit Gemeinschaftsmitgliedern und örtlichen zivilgesellschaftlichen Organisationen um sich ein Bild über ihre Sorgen und Bedenken zu machen, beispielsweise durch das Organisieren von Gesprächsrunden oder im Rahmen eines Tags der offenen Tür.
- Recherchieren Sie in den Medien, einschließlich sozialen Medien und Onlineforen, nach Hinweisen auf entsprechende Sorgen und Beschwerden.

Menschenrechtliche Auswirkungen können von temporären oder langfristigen Aktivitäten ausgehen, das gesamte Unternehmen betreffen oder nur einzelne Projekten, Aktivitäten und Niederlassungen. In manchen Fällen werden negative Auswirkungen dadurch verschärft, dass sie besonders schutzbedürftige Personen betreffen. Ein Verständnis für diese Unterschiede zu entwickeln wird Ihnen dabei helfen, mit den Beschwerden von Mitgliedern umliegender Gemeinschaften besser und wirksamer umzugehen. Zum Beispiel können Luftverschmutzung und Schadstoffemissionen ernsthaftere gesundheitliche Beschwerden bei Kindern, älteren oder kranken Personen auslösen. Die Bedenken beispielsweise von Lehrern an einer örtlichen Schule, Bewohner eines Altersheims oder Patienten und Ärzten des lokalen Krankenhauses können in Ihre menschenrechtliche Folgeabschätzung mit einfließen und Ihre Kenntnis potentieller menschenrechtlicher Auswirkungen verbessern.

Whistleblower und andere Drittparteien

Die meisten Beschwerden kommen von Personen, die persönlich betroffen sind. Dritte, die nicht selbst betroffen sind, können Sie jedoch auch aufgrund ihrer besonderen Kenntnisse des lokalen Kontexts auf negative menschenrechtliche Auswirkungen aufmerksam machen, die sie von selbst nicht wahrgenommen hätten. Zum Beispiel können Kirchen- oder Gemeinschaftsvertreter Sie auf Probleme aufmerksam machen, die ihnen gegenüber geäußert wurden. Eine örtliche Wohltätigkeits- oder Nichtregierungsorganisation kann Ihnen Hinweise auf Sorgen geben, die die Anwohner im Hinblick auf Ihre Geschäftstätigkeiten oder Produktionsprozesse bewegen.

Schritt 2: Den Beschwerdekontext verstehen

Ihr Beschwerdemechanismus muss alle bestehenden Regelwerke und gesetzlichen Standards berücksichtigen, die entwickelt wurden, um die Öffentlichkeit vor durch Unternehmen verursachten Schäden zu beschützen, einschließlich negativer Auswirkungen auf die Menschenrechte. Anwohner und Mitglieder umliegender Gemeinschaften können sich unter anderem bei ihrer Gemeinde, der kommunalen Verwaltung, der Polizei oder den zuständigen Gerichten beschweren, wenn sie das Gefühl haben, dass Ihr Unternehmen gegen diese Vorgaben verstößt. Zum Beispiel können sie sich aus Sorge über mögliche gesundheitsschädliche Folgen von durch Ihr Unternehmen verursachten Wasserverschmutzungen an das zuständige Ordnungsamt oder die Umweltämter der Länder wenden.

Schritt 3: Bestehende Verfahren analysieren und anpassen

Bauen Sie auf den Informationen, die Sie in den vorangegangenen Schritten gesammelt haben, auf und überprüfen Sie, wie gut Ihr Unternehmen derzeit in der Lage ist, mit menschenrechtsbezogenen Beschwerden aus seiner Umgebung umzugehen, insbesondere hinsichtlich etwaiger, besonders gefährdeter Personengruppen.

In den meisten Fällen wird es am praktikabelsten sein, bestehende Beschwerdemechanismen und Konsultationsformate anzupassen, anstatt separate Verfahren für die Behandlung menschenrechtlicher Beschwerden zu schaffen. In Ausnahmefällen mit einem besonders hohen Risiko negativer Auswirkungen auf die Menschenrechte auf die Gesellschaft kann es hingegen angebracht sein, ein ausdrücklich darauf ausgerichtetes Beschwerdeverfahren einzurichten. Dies kann zum Beispiel dort notwendig werden, wo im Zusammenhang mit einem neuen Projekt im besonderen Maße Auseinandersetzungen über Landeigentum zu erwarten sind.

Sie sollten sich fragen, ob Anpassungen nötig sind um Ihren Beschwerdemechanismus und dessen Umsetzung legitimer, transparenter und berechenbarer zu gestalten und so das Vertrauen in Ihren Umgang mit Beschwerden sowie die gesellschaftliche Akzeptanz Ihres Unternehmens zu festigen. Folgende Überlegungen können Ihnen dabei helfen:

- Wird im Rahmen des Beschwerdeverfahrens die zu erwartende Dauer der jeweiligen Verfahrensetappen klar kommuniziert?

- Wird das Verfahren von Mitarbeitern durchgeführt, die ausreichend erfahren und menschenrechtlich geschult sind? Sind sie ausreichend mit dem Beschwerdeverfahren vertraut?
- Wissen Ihre Mitarbeiter, in welchen Fällen Beschwerden an die nächsthöhere Stelle weiterzuleiten sind?
- Werden Beschwerden in unterschiedlichen Abteilungen des Unternehmens gleich gehandhabt?
- Werden die möglichen Ergebnisse des Beschwerdeverfahrens ausreichend an die betroffenen Personen kommuniziert?
- Werden die Personen, oder deren Vertreter, die Beschwerden eingereicht haben, ausreichend über den Fortschritt des Verfahrens informiert?

Zudem sollten Sie sich fragen, ob Ihr Beschwerdeverfahren ausgewogen und allen potenziell betroffenen Gemeinschaftsmitgliedern zugänglich ist. Hierzu können Sie zum Beispiel:

- Darauf achten, dass Ihr Beschwerdeverfahren allen Gesellschaftsgruppen gleichermaßen zugänglich ist, insbesondere im Hinblick auf Personen die sich beispielsweise aufgrund ihrer Herkunft oder Behinderung sprachlichen oder gesundheitlichen Barrieren gegenübersehen.
- Sicherstellen, dass Personen, die Beschwerden einreichen, dadurch in der Folge nicht benachteiligt oder diskriminiert wird. Diskriminierungen können gegen das Geschlecht der Person gerichtet sein, gegen die ethnische Zugehörigkeit, die Nationalität, das Alter, gegen Behinderungen, die sexuelle Orientierung und weitere persönliche Merkmale, die im deutschen Recht geschützt sind.
- Überprüfen, ob Ihre für den Umgang mit Beschwerden verantwortlichen Mitarbeiter zusätzliches Training oder Unterstützung benötigen, um menschenrechtliche Anliegen und besonders schutzbedürftige oder gefährdete Personen besser identifizieren zu können.
- Dafür sorgen, dass der Beschwerdemechanismus es auch außenstehenden Dritten ermöglicht, Beschwerden im Namen von Gemeinschaftsmitgliedern einzureichen.

Tauschen Sie sich mit potenziell betroffenen und interessierten Personen aus, wenn Sie Ihre menschenrechtlichen Beschwerdemechanismen anpassen, um sicherzustellen, dass sie dem Zweck angemessen sind und um das gesellschaftliche Vertrauen in Ihre Verfahren sowie Ihr Unternehmen zu fördern. Sie können beispielsweise Vertreter benachbarter Gemeinschaften einladen, geplante Neuerungen in Ihren Beschwerdeverfahren zu kommentieren. Überlegen Sie, wie Sie potenziell betroffene Personen über die anstehenden Änderungen informieren können, einschließlich derer, die besonders hohen menschenrechtlichen Risiken ausgesetzt sind.

Schritt 4: Überprüfen und Evaluieren

Nachdem Sie etwaige Änderungen an Ihren Beschwerdemechanismen vorgenommen haben, sollten Sie die Mechanismen regelmäßig überprüfen, um deren Effektivität und Nutzen für die umliegenden Gemeinschaften und Ihr Unternehmen sicherzustellen. Zum

Beispiel könnten Sie die Mitarbeiter konsultieren, die für die Behandlung der Beschwerden und gesellschaftlichen Dialog verantwortlich sind, sowie mit Gemeinschaftsvertretern sprechen, um abzuschätzen, ob die vorgenommenen Änderungen effektiv waren und Sie befähigen, menschenrechtsbezogene Beschwerden zu erkennen und wirksam wiedergutzumachen. Die Form der Wiedergutmachung kann hierbei von einer formellen Entschuldigung bis hin zu finanzieller Entschädigung und internen Sanktionen reichen. Sie sollten nicht nur sich selbst, sondern auch die Betroffenen fragen, was eine wirksame Art der Abhilfe darstellt. Wenn Sie signifikante Änderungen in Ihrer Geschäftstätigkeit ergeben, zum Beispiel durch Änderungen in den Betriebsprozessen oder beim Beginn eines neuen Projektes, sollten Sie überprüfen, ob die Beschwerdemechanismen weiterhin zweckmäßig sind oder ob Anpassungen nötig sind, um dem veränderten Kontext Rechnung zu tragen.