



Bundesministerium für  
wirtschaftliche Zusammenarbeit  
und Entwicklung



Partners in  
Transformation  
Helpdesk Wirtschaft  
und Menschenrechte

17.04.2024 10:00-11:30 Uhr

# Beschwerdemechanismus in Unternehmen – Herausforderungen und Chancen

BNW-Veranstaltung (online)

Durchgeführt von:

**KFW** DEG Impulse

Unterstützt von:

**giz** Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

# Der Helpdesk Wirtschaft und Menschenrechte

## Angebot der Bundesregierung

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

## Unterstützungsangebot für Unternehmen & Verbände

Der Helpdesk bietet Ihnen eine:

- Erstberatung
- Verweisberatung
- Sensibilisierung zum Thema Wirtschaft und Menschenrechte



# Helpdesk-Team



**Dr. Jessica de Wolff**  
Head of Programme



**Malte Drewes**  
Fachlicher Leiter



**Jenny Ohme**  
Fachliche Leiterin



**Michaela Streibelt**  
Beraterin



**Jana Sievers**  
Beraterin



**Sabine Peters-Halfbrodt**  
Externe Beraterin



**Dr. Jana Heinze**  
Externe Beraterin



**Waleria Schüle**  
Externe Beraterin



**Anna-Katharina Ullmann**  
Beraterin



**Johannes Maximilian  
van Lingen**  
Berater



**David Pyka**  
Berater



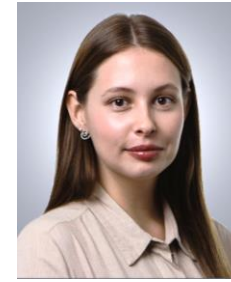
**Sarah Adem-Neufeld**  
Marketing &  
Kommunikation



**Sebastian Olényi**  
Marketing &  
Kommunikation (extern)



**Jessica Kruse**  
Werkstudentin



**Olga Manaeva**  
Werkstudentin

# Das Angebot des Helpdesk WiMR



© Helpdesk WiMR/ Laurin Schmid



© Helpdesk WiMR/ Laurin Schmid



© Unsplash/ Glenn Carstens-Peters

## Vertrauliche Erstberatung

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

## Individuelle Schulungen

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

## Veranstaltungen

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

## Online-Angebote

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

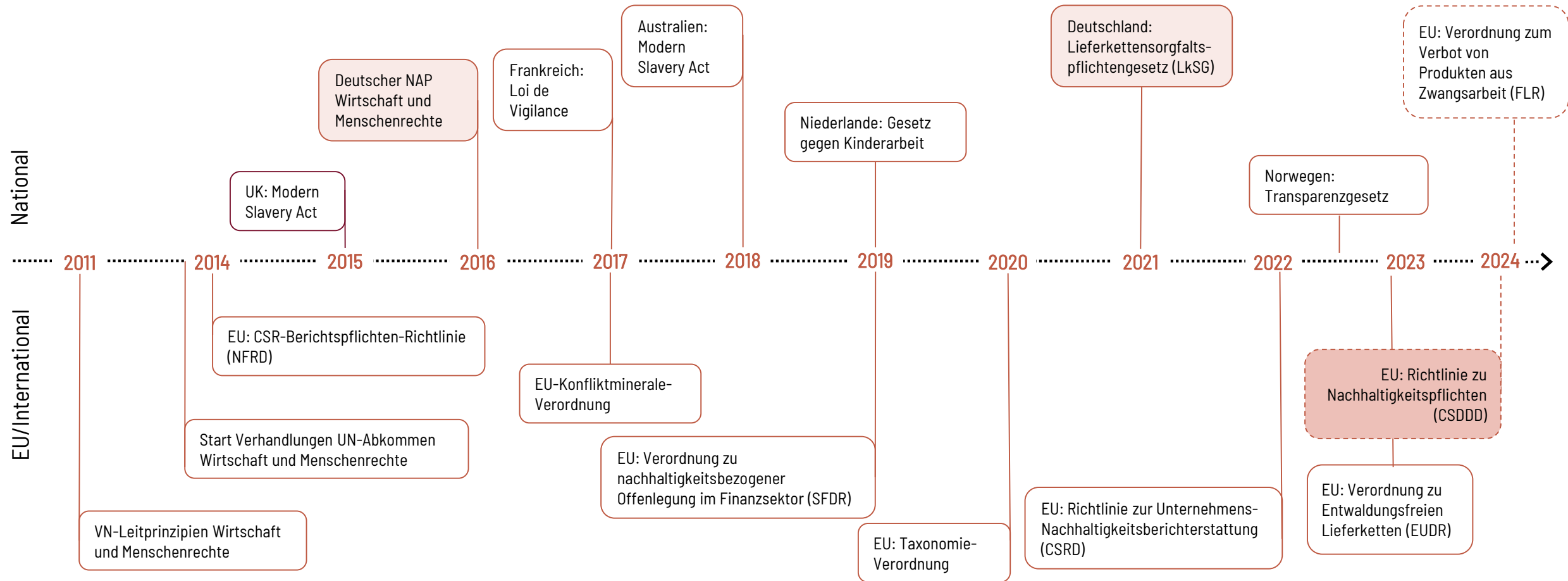
# Regulatorische Entwicklungen

Auf nationaler und  
internationaler Ebene

Von Freiwilligkeit zu Verbindlichkeit



# Politische & rechtliche Entwicklungen weltweit\*



\*Auswahl



# Eckpunkte des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes

## Risikomanagementsystem

Strategie und Verankerung, Risikoanalyse, Präventions- und Abhilfemaßnahmen, Beschwerdeverfahren, Wirksamkeitskontrolle, Berichterstattung

## Sorgfaltspflichten

im **eigenen Geschäftsbereich**, gegenüber **unmittelbaren Zulieferern**, bei **mittelbaren Zulieferern** bei sog. substantiiertes Kenntnis

**Bemühenspflicht** – keine Garantieflicht

## Verpflichtete Unternehmen

2023: Unternehmen ab 3.000 MA in D  
2024: Unternehmen ab 1.000 MA in D  
(inkl. Leiharbeiter:innen)

Auch ausländische Unternehmen mit Zweigniederlassung in Deutschland

## Bezug der Sorgfaltspflichten

Sorgfaltspflichten gelten in Bezug auf bestimmte **Menschenrechte und Umweltpflichten**

## Zivilrechtliche Haftung

Bestehende Haftungsgrundlagen werden nicht verändert

Klarstellung, dass das Gesetz keine neuen Haftungsmöglichkeiten schafft

## Kontrolle und Sanktionen

BAFA erhält starke Eingriffsbefugnisse

Bußgelder und Ausschluss von öffentlicher Beschaffung möglich



# Auswirkungen auf nicht-verpflichtete Unternehmen

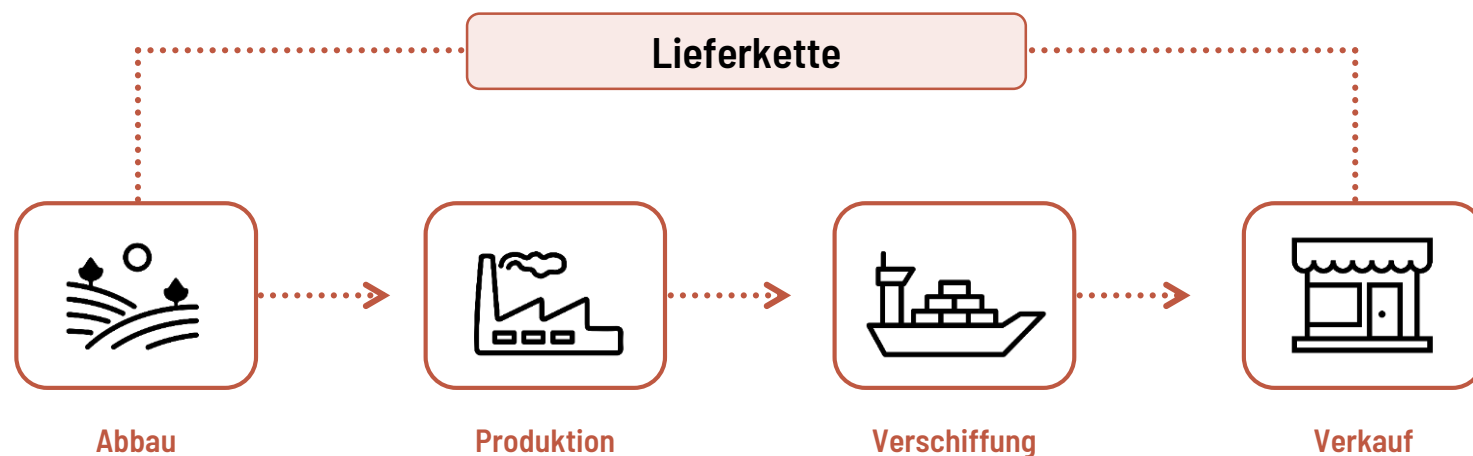
Verpflichtete Unternehmen sind zu Sorgfalt im eigenen Geschäftsbereich und in ihrer Lieferkette verpflichtet

## Auswirkungen auch auf nicht-verpflichtete Unternehmen

- Mitwirkung bei der Risikoanalyse
- Mitwirkung bei Präventions- und/oder Abhilfemaßnahmen
- Unterstützung bei Umsetzung des Beschwerdeverfahrens

## Aber: Keine eigenen Pflichten nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz

- keine Berichtspflichten gegenüber Öffentlichkeit und Behörde
- kein Risiko von Sanktionen
- keine Pflicht zur Zusammenarbeit
- bloße Weitergabe von Sorgfaltspflichten unzulässig



Quelle: Eigene Darstellung

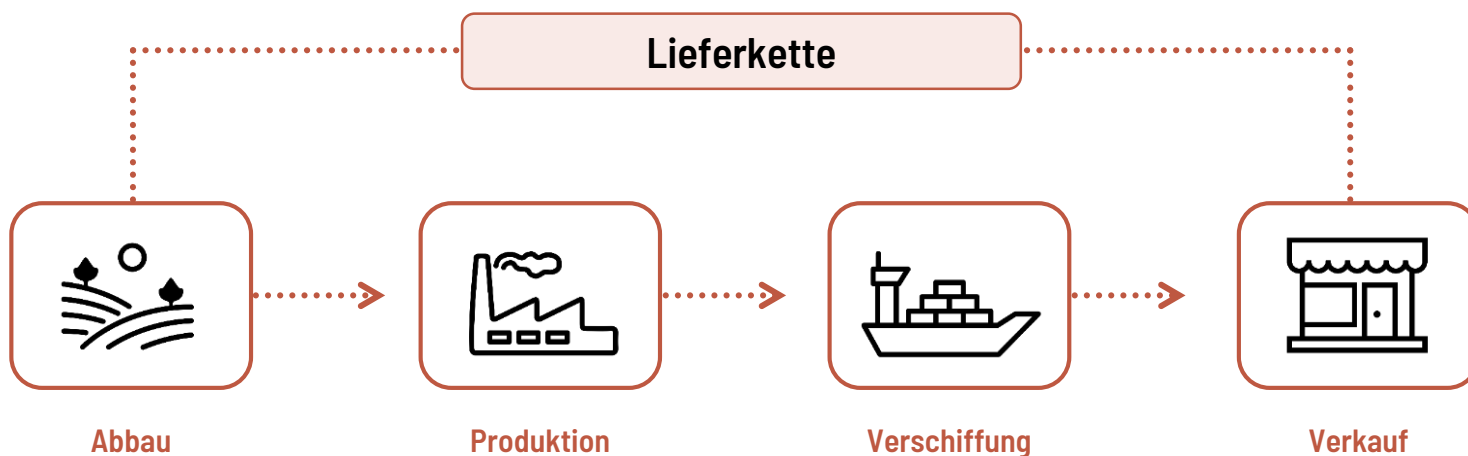




# Pflichten in der tieferen Lieferkette bei substantiiertem Kenntnis, § 9 Abs. 3

## Substantiierte Kenntnis

- Legaldefinition: Tatsächliche Anhaltspunkte, die eine menschenrechtliche oder umweltbezogene Verletzung bei einem mittelbaren Zulieferer möglich erscheinen lassen
- Überprüfbare und ernst zu nehmende Informationen über mögliche Verletzung

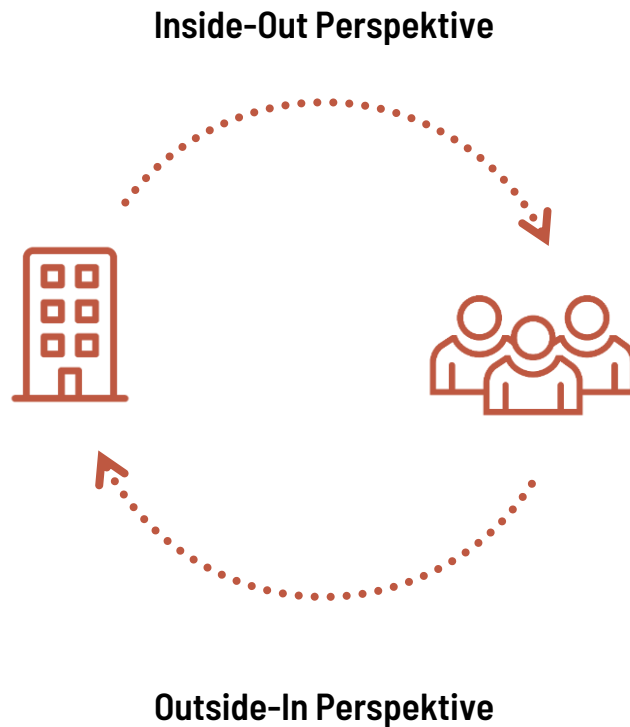


## Beispiele

- Berichte über die schlechte Menschenrechtssituation in der Produktionsregion
- Zugehörigkeit eines mittelbaren Zulieferers zu einer Branche mit besonderen menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Risiken
- frühere Vorfälle beim mittelbaren Zulieferer
- Zugang über das Beschwerdeverfahren, die zuständige Behörde oder andere Informationsquellen

Quelle: Eigene Darstellung

# Perspektivwechsel...



## Fokus: Vulnerable Gruppen

- Welche Auswirkungen hat das Unternehmen (Kerngeschäft/Einkauf) auf das Umfeld/Personen?
- Kinderarbeit/Bezahlung/Arbeitsrechte/etc.

## Fokus: Unternehmen

- Klassisches Risikomanagement: Welche Auswirkungen hat das Umfeld auf das Unternehmen?
- Markt-, Liquiditäts-, Reputationsrisiken etc.



# Angemessene Berücksichtigung der Interessen Betroffener

LkSG verlangt angemessene Berücksichtigung der Interessen von Beschäftigten und Personen, die in sonstiger Weise durch wirtschaftliches Handeln des Unternehmens betroffen sein können

## Weiter Beschäftigtenbegriff

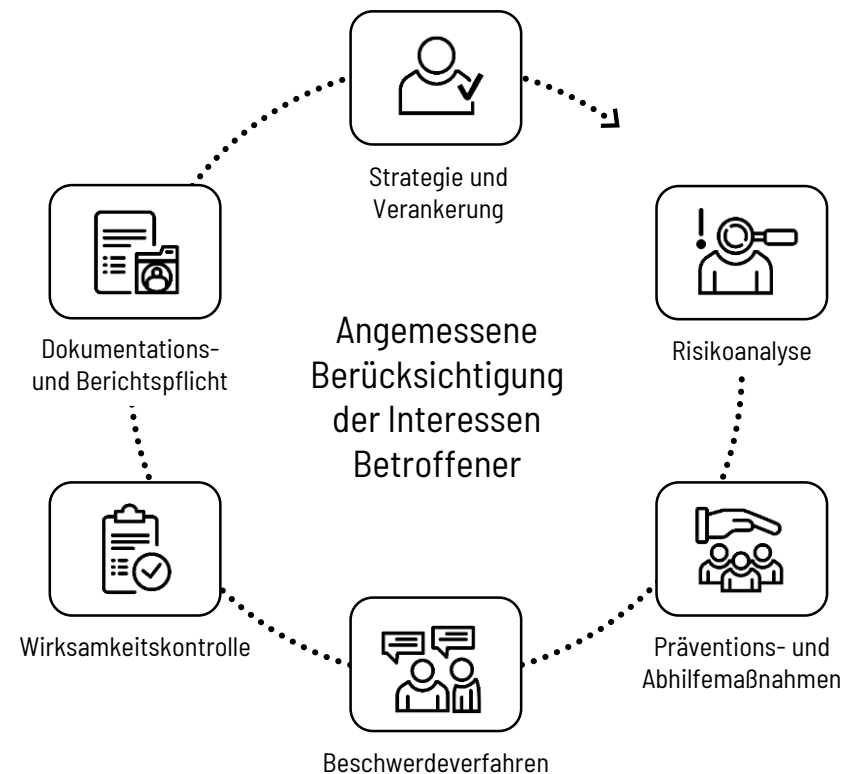
- auch Selbständige oder statistisch, arbeits- oder sozialrechtlich nicht erfasste oder Arbeitsverboten unterliegende Personen

## In sonstiger Weise Betroffene

- zu beteiligen, wenn unmittelbar betroffen durch die Auswirkungen des unternehmerischen Handelns in der Lieferkette
- Typischerweise Anwohnende/ Gemeinden in der Nähe von Produktionsstätten (des eigenen Geschäftsbereichs oder von Zulieferern)

## Beteiligung

- durch direkte Konsultation oder Konsultation mit einer berechtigten Interessenvertretung



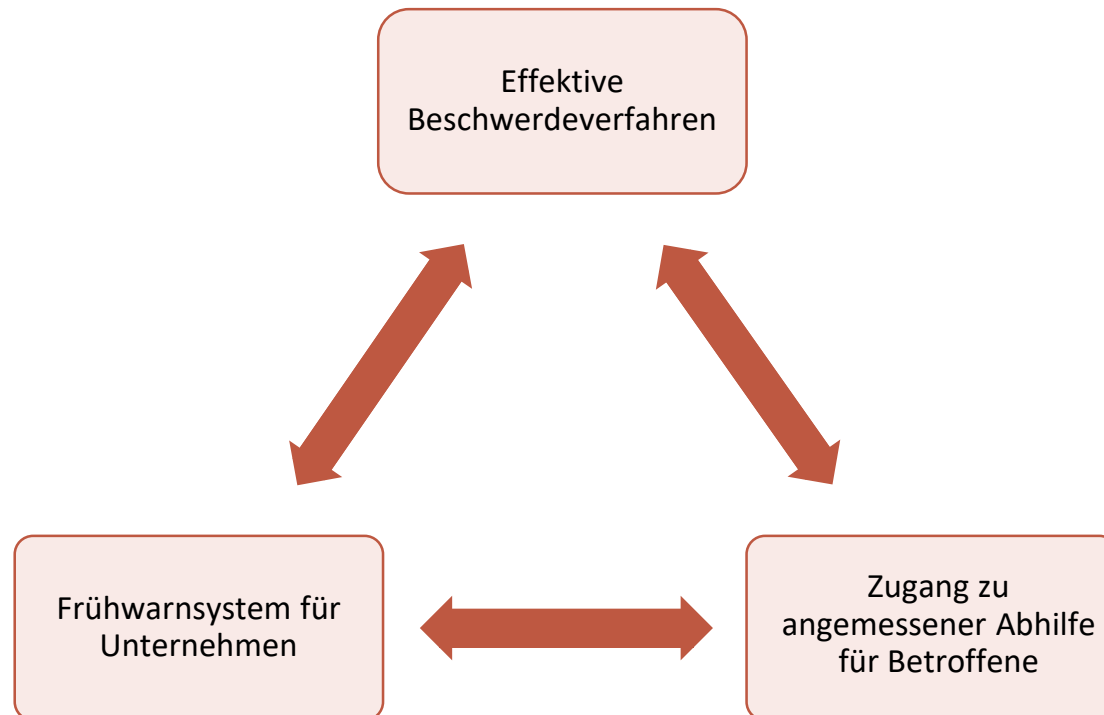
In Anlehnung an: BAFA: [Fragen und Antworten zum Lieferkettengesetz](#), VII.2., 3. (Stand: 27. Februar 2023)

# Rechtliche Anforderungen

An Beschwerdeverfahren



# Ziele des Beschwerdeverfahrens



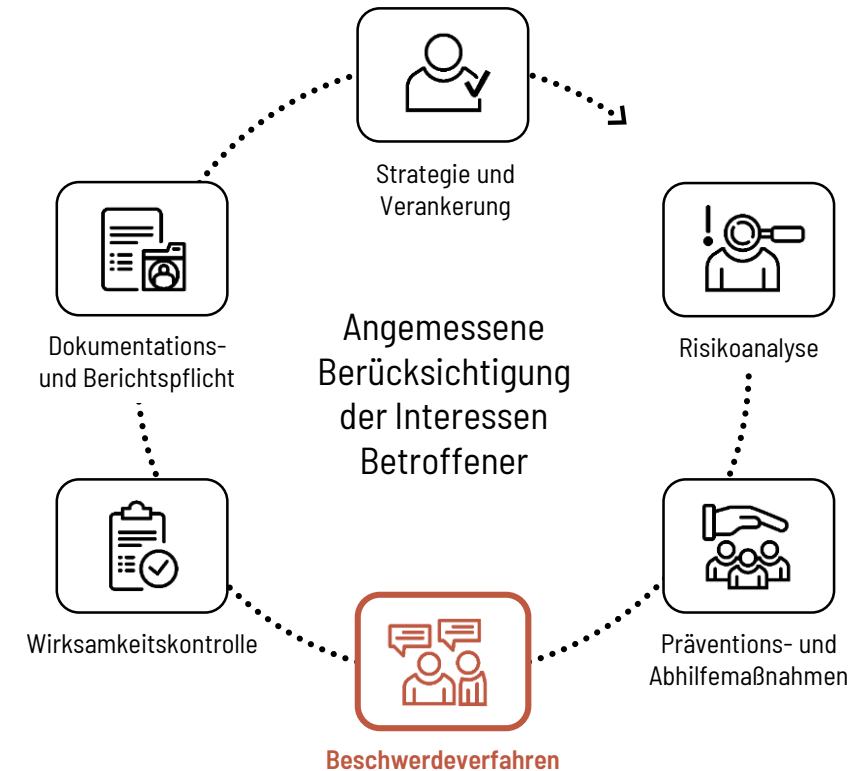
In Anlehnung an: BAFA: [Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren](#) (2022), S. 6

# Beschwerdeverfahren, § 8



## Internes oder externes Beschwerdeverfahren

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



Überprüfung der Wirksamkeit regelmäßig sowie anlassbezogen (mindestens jährlich)



# Formelle Anforderungen

## Öffentlich zugängliche Verfahrensordnung in Textform

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

## Eignung und Qualifikation der internen Ansprechpersonen

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

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

# Zugänglichkeit des Beschwerdeverfahrens



## Beschwerdeverfahren muss für die wichtigsten Zielgruppen zugänglich sein

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

## Beispiele für vulnerable Gruppen:

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



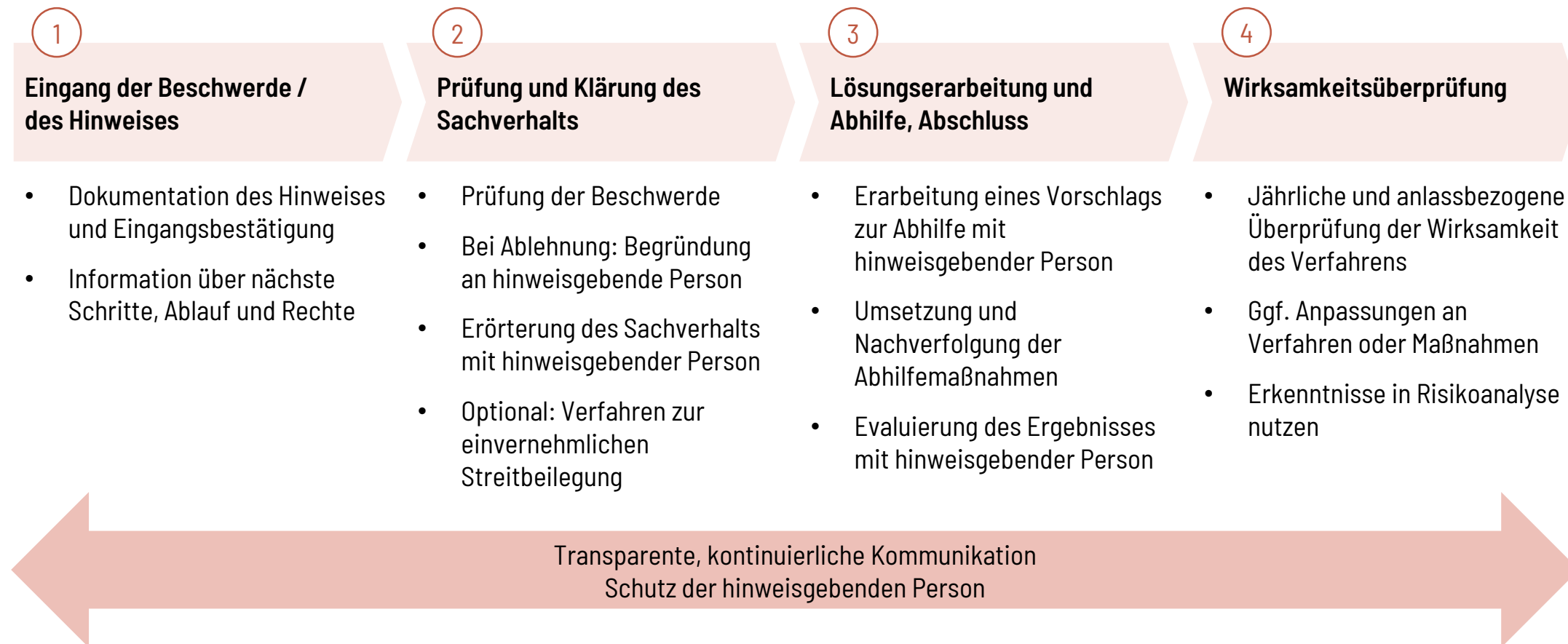
Zugänglichkeit ist maßgeblich für Wirksamkeit

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





# Anforderungen an den Ablauf des Beschwerdeverfahrens



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

# Einvernehmliche Streitbeilegung (optional)



## Was ist gemeint?

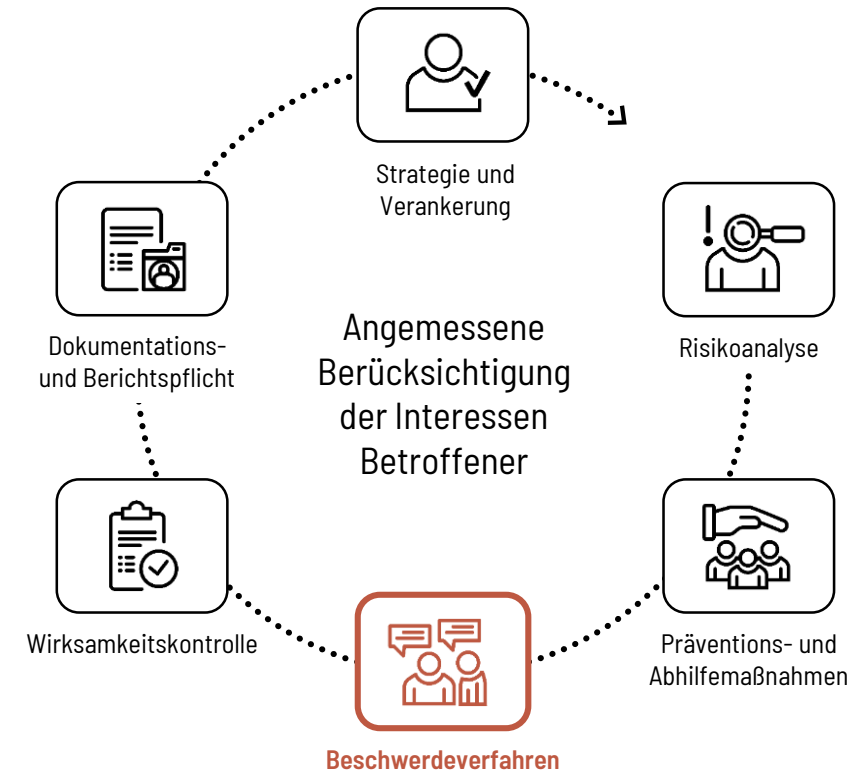
- Verfahren, bei dem die Parteien mithilfe eines neutralen und vermittelnden Dritten gemeinsam eine einvernehmliche Lösung finden
- Fokus: Lösungsorientierte Kooperation und Entwicklung von Präventions- und Abhilfemaßnahmen, die von allen Parteien mitgetragen werden

## Vorteile

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

## Herausforderung

- Ausgleich der Machtungleichgewichte zwischen hinweisgebender Person und Unternehmen

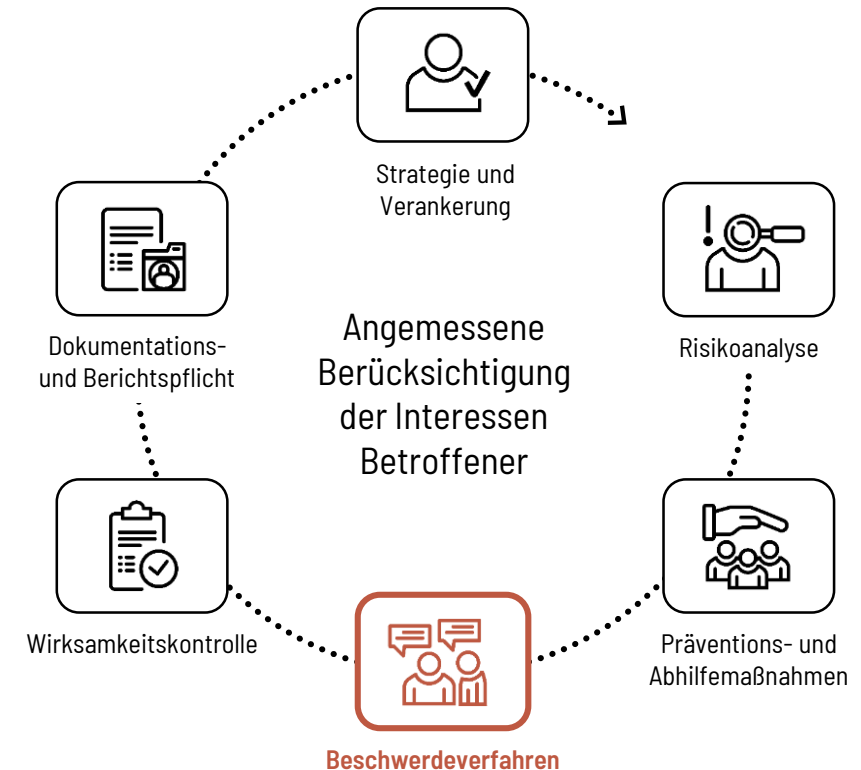


# Zusammenarbeit beim Beschwerdeverfahren, § 8



## Zugänglichkeit auch für (potenziell) Betroffene in der Lieferkette

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





# Beschwerdemanagement: Wie kann ich vorgehen?

## 1. Schritt: Bestandsaufnahme

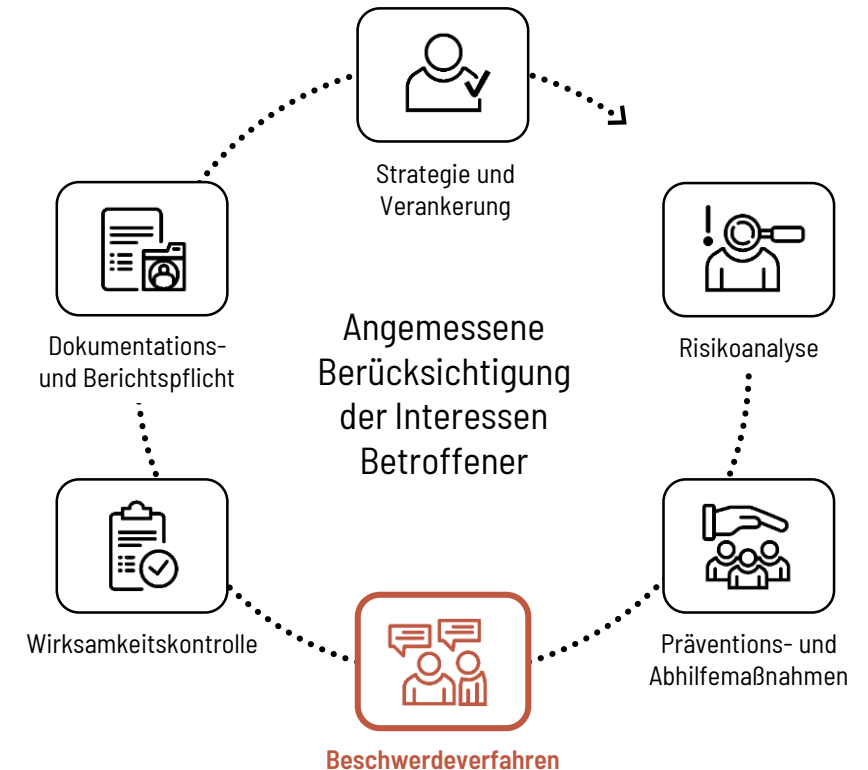
- Wer sind die Zielgruppen des Beschwerdeverfahrens? Wo befinden sich diese Personen? Was sind typische Anliegen?
- Welche Beschwerdekanaäle gibt es bereits?
- Welche Lücken könnte es geben?

## 2. Schritt: Anpassen

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

## 3. Schritt: Weiterentwickeln

- Kontinuierliche Weiterentwicklung der Beschwerdeverfahren





# Hilfestellungen zu Beschwerdeverfahren

## KMU Kompass – Sorgfalts-Kompass

- Beschwerden managen

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

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

**Zielgruppe: Wer soll dabei sein?**

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

Startpunkt | Ergebnis

11

## KMU Kompass Praxishilfe (Downloads)

- Leitfaden effektives Beschwerdemanagement

Sorgfalts-Kompass | Praxishilfe 5 | Phase 5: Beschwerdemanagement

---

### Beschwerden effektiv managen: Wie gehe ich vor?

**Anwendungshinweise**

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

**Beschwerdemechanismus**

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

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

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

# Hilfestellungen zu Beschwerdeverfahren



## DGCN, Zuhören lohnt sich

- [Leitfaden für Unternehmen](#)



## Vertiefung zu Beschwerdemechanismen und Abhilfe

- UN Global Compact Netzwerk Deutschland, [mr-sorgfalt.de](http://mr-sorgfalt.de)



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



**Malte Drewes**

Fachlicher Leiter

Malte.drewes@helpdeskwimr.de

## Weitere Informationen & Kontaktdaten

Telefon: +49 30 2130 8430-0

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

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