

CHEMIE³-BRANCHENSTANDARD FÜR NACHHALTIGE WERTSCHÖPFUNG – ZIELE, MAßNAHMEN, TOOLS FÜR SORGFALT IN LIEFERKETTEN

MODUL IV: BESCHWERDEMECHANISMUS

Dieses Modul unterstützt Unternehmen dabei, einen wirksamen und effektiven Beschwerdemechanismus zu etablieren und gibt Hilfestellungen im Umgang mit Herausforderungen, beispielsweise Sprachbarrieren oder die Erreichbarkeit von Unternehmen für Rechteinhabende. Auch stellt der Umgang mit anonymen Beschwerden eine Herausforderung dar.

Dieses Modul widmet sich dem Beschwerdemanagement, das den Aufbau von Kommunikationskanälen, die Bearbeitung, Nachverfolgung und Dokumentation von Beschwerden und Abhilfemaßnahmen umfasst. Unternehmen können ein unternehmensinternes Verfahren nutzen oder sich an einem externen Verfahren beteiligen. Auch die Kombination von internen und externen Beschwerdemechanismen ist möglich. 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.

Ein effektiver Beschwerdemechanismus unterstützt bei der Identifizierung negativer menschenrechtlicher und umweltbezogener Auswirkungen. Unternehmen können die Erkenntnisse aus einem Beschwerdemechanismus dazu nutzen, ihre menschenrechtlichen Sorgfaltsprozesse kontinuierlich zu optimieren. Kommunikationskanäle sind eine wichtige Informationsquelle für Unternehmen, um Beschwerden zu erfassen und hierauf zu reagieren. Teure und reputationsschädigende Konflikte, die aus Beschwerden entstehen können, lassen sich so vermeiden.

Über den Chemie³-Branchenstandard

Der Branchenstandard beschreibt einen Handlungsrahmen und Ziele für die menschenrechtliche Sorgfalt, heruntergebrochen auf die spezifischen Anforderungen der Unternehmen der Branche. Er bietet insbesondere kleinen und mittelständischen Unternehmen praktische Tools und Hilfestellungen, beispielsweise Muster- und Entscheidungsvorlagen.

Dieses Angebot von Chemie³ ist für Unternehmen kostenfrei. Der Chemie³-Branchenstandard basiert auf dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz und den Leitprinzipien Wirtschaft und Menschenrechte der Vereinten Nationen. Es ist empfehlenswert, dass Unternehmen sich frühzeitig mit dem Thema auseinandersetzen. Dies können sie alleine oder mit externer Hilfe tun. Der Chemie³-Branchenstandard unterstützt in beiden Fällen.

06.12.2023