

Übersicht zu Beschwerdemechanismen in der Textil- und Bekleidungsbranche

Stand: Februar 2019

Vorwort

Stellt ein Unternehmen fest, dass es negative Auswirkungen auf die Menschenrechte verursacht oder dazu beigetragen hat, muss es aktiv daran arbeiten, Abhilfe zu ermöglichen und gegebenenfalls auch Wiedergutmachung zu leisten. Um solche Missstände frühzeitig zu erkennen, sind Unternehmen im Rahmen ihrer unternehmerischen Sorgfaltspflichten angehalten, wirksame Beschwerdemechanismen für potentiell Betroffene in ihren Lieferketten zu fördern oder selbst zu schaffen. In diesem Dokument finden Sie Factsheets zu Beschwerdemechanismen in der Textil- und Bekleidungsbranche, die Ihnen eine Übersicht darüber geben, wo Strukturen bereits bestehen und ansetzen und wie solche Beschwerdekanäle ausgestaltet sein können.

Inhalt

1	Einführung.....	2
2	Wie unterscheiden sich bestehende Beschwerdemechanismen?	2
3	Was sind Erfolgsfaktoren und Grenzen von Beschwerdemechanismen?	5

Factsheets

amfori External Grievance Mechanism	6
Fair Wear Foundation (FWF) Complaints Mechanism	7
Safety Complaints Mechanism des Bangladesh Accord.....	8
Amader-Kotha-Helpline der Alliance for Worker Safety in Bangladesh.....	9
Complaints and Dispute Mechanism des Dutch Agreement on Sustainable Garments and Textile	10
Third Party Complaint Process der Fair Labor Association (FLA)	11
Alleged Code Violation Procedure der Ethical Trading Initiative (ETI)	12
Complaints Escalation and Reporting Process von SAAS (SA8000).....	13
Arbitration Council auf nationaler Ebene	14
Forced Labour Complaint Mechanism der ILO und Myanmar	15
Nationale Menschenrechtsinstitutionen (NMRI)	16
Nationale Kontaktstellen der OECD (NKS)	17
Global Framework Agreements (GFA)	18
Beschwerdemechanismen auf Fabrikebene	19
Beschwerdemechanismen von Auftraggebern/Einkäufern	20

1 Einführung

Ab 2019 sind alle Bündnismitglieder aufgefordert, sich an einer Maßnahme zu beteiligen oder eine solche zu initiieren, die auf die Verbesserung des Zugangs von Beschäftigten zu Beschwerdemechanismen abzielt. Gleichzeitig wird allen Marken- und Handelsunternehmen, Herstellern und der Bundesregierung empfohlen – bei Bedarf – einen eigenen Beschwerdemechanismus einzurichten bzw. sich an bestehenden Mechanismen zu beteiligen.

Dieses Dokument bietet Ihnen eine Übersicht zu bereits bestehenden Beschwerdemechanismen in der Textil- und Bekleidungsbranche. Die Übersicht soll Ihnen dabei helfen

- Zu verstehen, über welche bestehenden Kanäle Betroffene im Textil- und Bekleidungssektor Beschwerden eingeleitet werden können und auf welchen unterschiedlichen Ebenen diese ansetzen.
- Eventuelle Lücken in Ihrer Lieferkette zu identifizieren, die über bestehende Mechanismen nicht abgedeckt sind.
- Gegebenenfalls Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit bestehenden Initiativen und anderen Akteuren zu ermitteln.

2 Wie unterscheiden sich bestehende Beschwerdemechanismen?

Im Textil- und Bekleidungssektor existieren bereits verschiedene Formen von Beschwerdemechanismen, die sich in Hinblick auf ihre Reichweite, ihre Zielgruppe oder andere Faktoren deutlich unterscheiden: einige Mechanismen sind nur in bestimmten Regionen wirksam, andere haben eine globale Reichweite. Einige Mechanismen erstrecken sich nur auf bestimmte Stufen der Lieferkette, andere über die gesamte Lieferkette. Darüber hinaus können manche Beschwerdekäntäle alleine von Arbeiter*innen in einer Fabrik genutzt werden, während andere offen für weitere Stakeholder, beispielsweise auch für Anwohner*innen und andere Betroffene, sind.

In der folgenden Tabelle werden die Ebenen aufgezeigt, nach der bestehende Beschwerdemechanismen systematisch klassifiziert werden können. Diese Einordnung soll Ihnen helfen einzuschätzen, worin sich bestehende Beschwerdemechanismen unterscheiden und wie und wo der Zugang zu Beschwerde und Abhilfe vom eigenen Unternehmen am besten gefördert werden kann. In der Praxis hat sich gezeigt, dass die verschiedenen Mechanismen häufig dann sehr wirksam sind, wenn sie sich gegenseitig ergänzen.

Wo setzt der Mechanismus an?	Bei wem ist der Mechanismus verankert?	Was ist die Reichweite des Mechanismus?	An welche Zielgruppe richtet sich der Mechanismus?	Was ist der Geltungsbereich des Mechanismus?	Factsheets/ Beispiele
auf Fabrikebene					
feste Ansprechpersonen, Hotlines oder Beschwerdekästen	Management, Arbeitnehmervertreter*innen, Gewerkschaften oder lokale NGO	Lokal (in der jeweiligen Fabrik bzw. Firmengruppe)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeiter*innen und/oder ihre Vertreter*innen ▪ Ggf. Anwohner*innen, Gewerkschaften, NGOs 	Je nach individueller Festlegung und Bedarf (z.B. allgemeine Missstände am Arbeitsplatz, Verstöße von Vorgesetzten)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschwerdemechanismen auf Fabrikebene

Wo setzt der Mechanismus an?	Bei wem ist der Mechanismus verankert?	Was ist die Reichweite des Mechanismus?	An welche Zielgruppe richtet sich der Mechanismus?	Was ist der Geltungsbereich des Mechanismus?	Factsheets/ Beispiele
Dienstleistung eines Drittanbieters / Anbieters von technologischen Lösungen	Dienstleister (im Auftrag des Fabrikmanagements)	Lokal (in der jeweiligen Fabrik bzw. Firmengruppe)	<ul style="list-style-type: none"> Arbeiter*innen und/oder ihre Vertreter*innen Ggf. Anwohner*innen, Gewerkschaften, NGOs 	Je nach individueller Festlegung und Bedarf (z.B. allgemeine Missstände am Arbeitsplatz, Verstöße von Vorgesetzten)	
auf Ebene des Auftraggebers/Einkäufers					
Unternehmenseigene Mechanismen wie z.B. Hotlines, Ombudspersonen	Auftraggeber/Einkäufer	Zulieferfabriken des Einkäufers	<ul style="list-style-type: none"> Arbeiter*innen und/oder ihre Vertreter*innen Ggf. Anwohner*innen, Gewerkschaften, NGOs 	In der Regel Verstöße gegen den Verhaltenskodex des Auftraggebers	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerdemechanismen von Auftraggebern/ Einkäufern Beispiele: Adidas, Puma, C&A
Dienstleistung eines Drittanbieters / Anbieters von technologischen Lösungen	Dienstleister (im Auftrag des Einkäufers)	Zulieferfabriken des Einkäufers	<ul style="list-style-type: none"> Arbeiter*innen und/oder ihre Vertreter*innen Ggf. Anwohner*innen, Gewerkschaften, NGOs 	In der Regel Verstöße gegen den Verhaltenskodex des Auftraggebers	
auf Industrie/Branchenebene					
Zusammenschlüsse und Multistakeholderinitiativen von Akteuren aus der Textil- und Bekleidungsbranche	(Multistakeholder-) Initiative, Unternehmensverbände	<ul style="list-style-type: none"> Der Initiative angeschlossene Fabriken Fokusländer der Initiative 	<ul style="list-style-type: none"> Arbeiter*innen und/oder ihre Vertreter*innen Ggf. Anwohner*innen, Gewerkschaften, NGOs 	Verstöße gegen die in der Initiative gesetzten Standards (z.B. Bangladesh Accord nur für die Themen Gesundheit & Sicherheit)	<ul style="list-style-type: none"> amfori External Grievance Mechanism FWF Complaints Mechanism Bangladesh Accord Safety Complaints Mechanism Amader Kotha Helpline der Alliance Dutch Agreement on Sustainable Garments and Textile
Andere Branchenakteure wie Standard- oder Zertifizierungsorganisationen	Standard-/Zertifizierungsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> Fabriken, die nach einem bestimmten Standard zertifiziert sind 	<ul style="list-style-type: none"> Arbeiter*innen und/oder ihre Vertreter*innen Ggf. Anwohner*innen, Gewerkschaften, NGOs 	Verstöße gegen die Standardvorgaben	

Wo setzt der Mechanismus an?	Bei wem ist der Mechanismus verankert?	Was ist die Reichweite des Mechanismus?	An welche Zielgruppe richtet sich der Mechanismus?	Was ist der Geltungsbereich des Mechanismus?	Factsheets/ Beispiele
auf Ebene verschiedener Industrien/Branchen (Multi-Industrie-/Multi-Branchenebene)					
Multistakeholderinitiativen von Akteuren aus verschiedenen Branchen	(Multistakeholder-) Initiative	<ul style="list-style-type: none"> Der Initiative angeschlossene Fabriken Fokusländer der Initiative 	<ul style="list-style-type: none"> Arbeiter*innen und/oder ihre Vertreter*innen Ggf. Anwohner*innen, Gewerkschaften, NGOs 	Verstöße gegen die in der Initiative gesetzten Standards	<ul style="list-style-type: none"> Third Party Complaint Process der FLA Alleged Code Violation Procedure der ETI Complaints Escalation and Reporting Process von SAAS
Akteure wie Standard- oder Zertifizierungsorganisationen	Standard-/Zertifizierungsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> Fabriken, die nach einem bestimmten Standard zertifiziert sind 	<ul style="list-style-type: none"> Arbeiter*innen und/oder ihre Vertreter*innen Ggf. Anwohner*innen, Gewerkschaften, NGOs 	Verstöße gegen die Standardvorgaben	
National					
Nationale Akteure	Gewerkschaften, NGOs, Staat	National	<ul style="list-style-type: none"> Arbeiter*innen und/oder ihre Vertreter*innen alle Bürger des jeweiligen Staates 	Je nach individueller Festlegung und Bedarf	<ul style="list-style-type: none"> Arbitration Council Forced Labour Complaint Mechanism der ILO und Myanmar Nationale Menschenrechtsinstitutionen
Regional					
Regionale Akteure	Gewerkschaften, NGOs, Finanzinstitute, Zusammenschluss von Staaten einer bestimmten Region	Regional	<ul style="list-style-type: none"> Arbeiter*innen und/oder ihre Vertreter*innen Ggf. Anwohner*innen, Gewerkschaften, NGOs 	Je nach individueller Festlegung und Bedarf	<i>Für den Textilsektor ist kein regional greifender Beschwerdemechanismus bekannt.</i>
International					
Internationale Akteure	Gewerkschaften, NGOs, überstaatliche politische Organisationen	Global	<ul style="list-style-type: none"> Arbeiter*innen und/oder ihre Vertreter*innen Ggf. Anwohner*innen, Gewerkschaften, NGOs 	Je nach individueller Festlegung und Bedarf	<ul style="list-style-type: none"> Nationale Kontaktstellen der OECD Global Framework Agreements

3 Was sind Erfolgsfaktoren und Grenzen von Beschwerdemechanismen?

Beschwerdemechanismen können unterschiedlich wirksam sein: manche Mechanismen werden durch bestimmte Erfolgsfaktoren begünstigt oder sind in ihrer Eignung aufgrund bestimmter Einschränkungen begrenzt. Generell bieten die Wirksamkeitskriterien der UN Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte einen Bewertungsrahmen, anhand dessen die Effektivität eines Mechanismus überprüft werden sollte.

- **Legitimität** (der Mechanismus ermöglicht einen fairen Beschwerdeverlauf und unterwandert keine staatlichen Rechtssysteme und legitime Gewerkschaften)
- **Zugänglichkeit** (alle interessierten und betroffenen Stakeholdergruppen können den Mechanismus nutzen)
- **Berechenbarkeit** (der genaue Ablauf und mögliche Ergebnisse sind nachvollziehbar und vorab bekannt)
- **Ausgewogenheit** (alle Parteien haben gleichen Zugang zu Informationen und Beratungsmöglichkeiten)
- **Transparenz** (es erfolgt eine ausreichende Information über Ablauf, Fortgang und Ergebnisse einer Beschwerde, aber auch Grenzen des Mechanismus)
- **Kompatibilität** (die Ergebnisse einer Beschwerde stehen im Einklang mit geltendem Recht, insb. auch mit international anerkannten Menschenrechten)
- **Dialog-orientiert** (außergerichtliche und dialogbasiert Mechanismen sind gerichtlichen Wegen und einseitigen Anordnungen bzw. Entscheidungen vorzuziehen; der Austausch zwischen den Parteien soll gefördert werden)
- **Quelle kontinuierlichen Lernens** (Akteure nutzen den Mechanismus, um kontinuierlich daraus zu lernen und Prozesse zu verbessern)

Die in diesem Dokument vorgestellten Beispiele für Beschwerdemechanismen erfüllen nicht zwangsläufig alle diese Kriterien. Die tatsächliche Wirksamkeit eines Mechanismus zeigt sich oft erst in der Praxis im Umgang mit konkreten Beschwerdefällen. Dies bedeutet, dass eine Bewertung häufig individuell und je nach Einzelfall vor Ort vorgenommen werden muss.¹

¹ SOMO, HWW und ICN haben im Juni 2018 eine Studie zur Bewertung der Beschwerdemechanismen von ETI und SAI anhand konkreter Beschwerdefälle veröffentlicht. Den Bewertungsrahmen stellen hier die Effektivitätskriterien der UN Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte: <http://www.indianet.nl/pdf/CaseClosedProblemsPersist.pdf>

amfori External Grievance Mechanism

Wo ist der Mechanismus verankert?	amfori (Unternehmensverband)
Wo setzt der Mechanismus an?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Industrie-/Branchenebene ▪ Unter dem amfori BSCI-Verhaltenskodex sind Produzenten verpflichtet, einen eigenen Beschwerdemechanismus auf Fabrikebene einzurichten. Der amfori-Mechanismus ergänzt diese Strukturen.
Was ist die Reichweite?	Länder, in denen Fabriken angesiedelt sind, in denen amfori-Mitgliedsunternehmen produzieren, und dort in ebendiesen Fabriken
Wie kann eine Beschwerde eingelegt werden?	<p>Beschwerdewege: Per Onlineformular oder per E-Mail</p> <p>Anforderungen an Beschwerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschwerde muss in Englisch eingereicht werden ▪ Beifügen von Informationen darüber, inwieweit die Beschwerde amfori, seine Mitarbeiter*innen oder Dienstleister betrifft ▪ Vorschlag für eine Wiedergutmachung ▪ Wenn möglich, ein Beweis für den Missstand ▪ Nachweis, dass bereits versucht wurde, die Beschwerde direkt mit der betroffenen Person/Organisation zu klären <p>Vertraulichkeit der Beschwerde: Vertraulichkeit und Anonymität der Beschwerdeführer ist gewährleistet: Persönliche Informationen der Beschwerdeführer sind nur dem amfori Sekretariat bekannt und werden nicht weitergegeben.</p> <p>Ablauf der Beschwerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Das amfori-Sekretariat entscheidet über Zulässigkeit einer Beschwerde. ▪ Im Fall einer positiven Entscheidung wird die Beschwerde untersucht. ▪ Darauf basierend wird vom amfori-Sekretariat eine finale Entscheidung vorgelegt. ▪ Das amfori-Sekretariat kann anschließend von den Parteien Informationen zur Umsetzung vereinbarter Maßnahmen anfordern.
Was ist der Geltungsbereich?	Beschwerden wegen einer (nachweisbaren) wahrgenommenen oder tatsächlichen, falschen oder unfairen Behandlung durch amfori, eines der Mitgliedsunternehmen oder einen Dienstleister
An wen richtet sich der Mechanismus?	<p>Beschwerden können von Einzelpersonen oder Gruppen, die Stakeholder von amfori sind, eingereicht werden z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitarbeiter*innen von amfori-Mitgliedsunternehmen und ihre Vertreter*innen ▪ Geschäftspartner von amfori-Mitgliedsunternehmen ▪ Dienstleister ▪ Sonstige Stakeholder (über die Zulässigkeit entscheidet das amfori-Sekretariat)
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	Mitarbeiter*innen des Sekretariats bei amfori, bei denen die Beschwerde eingeht
Hinweise des Bündnissekretariats	Da der Mechanismus erst seit Ende 2017 existiert, liegen derzeit keine näheren Informationen zu Hintergründen, Verantwortlichkeiten und Finanzierung sowie dem genauen Ablauf der Wiedergutmachung oder möglichen Ergebnissen einer Beschwerde vor. Damit steht auch der praktische Nachweis seiner Wirksamkeit noch aus. Die Entscheidung über die Zulassung einer Beschwerde und – im Falle von externen Stakeholdern – Beschwerdeführern erfolgt durch amfori selbst. Durch die weite Verbreitung des BSCI-Standards hat der Mechanismus vermutlich eine große Reichweite. Jedoch lassen sich bisher keine Aussagen zur Bekanntheit des Mechanismus treffen. Für Betroffene kann es eine Hürde darstellen, dass Beschwerden nur in Englisch eingereicht werden können. Der Mechanismus befasst sich nicht mit Umweltthemen.
Wo finde ich weitere Informationen?	<p>http://www.amfori.org/content/amfori-external-grievance-mechanism</p> <p>http://www.amfori.org/sites/default/files/amfori%20External%20Grievance%20Mechanism%20policy-.pdf</p>

Fair Wear Foundation (FWF) Complaints Mechanism

Wo ist der Mechanismus verankert?	Fair Wear Foundation (Non-Profit-Organisation)
Wo setzt der Mechanismus an?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Industrie-/Branchenebene ▪ Unter dem FWF Code of Labour Practices sind Produzenten verpflichtet, einen eigenen Beschwerdemechanismus auf Fabrikebene einzurichten. Der FWF-Mechanismus ergänzt diese Strukturen.
Was ist die Reichweite?	11 Fokusbänder der FWF (siehe: https://www.fairwear.org/countries/) und dort in den Fabriken, in denen Mitgliedsunternehmen produzieren
Wie kann eine Beschwerde eingeleitet werden?	<p>Beschwerdewege: Lokale Vertrauensperson, per Telefon, schriftlich, mündlich, E-Mail, in einigen Ländern per Social Media und Messaging App</p> <p>Vertraulichkeit der Beschwerde: Vertraulichkeit und Anonymität der Beschwerdeführer ist gewährleistet: Für eine umfassende Beschwerdebearbeitung benötigt FWF zwar Kontaktinformationen der Beschwerdeführer, diese können auf Wunsch aber anonym bleiben. Werden keine Kontaktinformationen geteilt, wird trotzdem versucht, der Beschwerde nachzugehen.</p> <p>Ablauf der Beschwerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Beschwerdemechanismus wird Arbeiter*innen im Rahmen des Workplace Education Programmes erläutert; ebenso wird während Auditbesuchen auf die Kontaktdaten aufmerksam gemacht und es werden Posteraushänge in der Fabrik zugänglich gemacht. ▪ Im Falle einer zulässigen, eingereichten Beschwerde wird diese untersucht; anhand des Ergebnisses werden weitere Schritte unternommen, dies kann letztlich zu einem Corrective Action Plan (CAP) führen, der zwischen FWF Mitglied und der beschuldigten Partei vereinbart wird. ▪ Das FWF Mitglied steht in der Verantwortung, die Umsetzung des CAP bzw. der Wiedergutmachung zu überprüfen und zu monitoren. Der Beschwerdefall, der Verlauf sowie die erzielten Ergebnisse werden auf der FWF Webseite veröffentlicht.
Was ist der Geltungsbereich?	Beschwerden wegen allen Themen, die der „FWF Code of Labour Practices“ abdeckt (z.B. Diskriminierung am Arbeitsplatz, Kinderarbeit, mangelnde Vereinigungsfreiheit, keine existenzsichernden Löhne, exzessive Überstunden, mangelnde Arbeitssicherheit)
An wen richtet sich der Mechanismus?	<p>Beschwerden können von Betroffene selbst oder von ihren Vertreter*innen eingereicht werden, z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einzelne Arbeiter*innen in Fabriken und ihre Vertreter*innen ▪ Gewerkschaften und zivilgesellschaftliche Organisationen ▪ Arbeitgeberorganisationen und andere interessierte Parteien, beispielsweise auch Medien
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	Je nach Beschwerdeweg: lokale Kontaktperson/Beschwerdestelle der FWF oder andere Mitarbeiter*innen der FWF, bei denen die Beschwerde eingeht
Hinweise des Bündnissekretariats	Der Mechanismus sieht einen sehr niedrigschwelligen Zugang für Betroffene durch den Kontakt zu einer lokalen Vertrauensperson der FWF sowie weitere Beschwerdewege vor. Ebenso werden der Ablauf und die Ergebnisse transparent und verständlich kommuniziert. Alle eingegangenen Beschwerden sowie die jeweiligen unternommenen Schritte und Ergebnisse sind auf der Webseite der FWF einsehbar. Der Mechanismus ist jedoch nur in bestimmten Ländern und Fabriken zugänglich. Der Mechanismus befasst sich nicht mit Umweltthemen.
Wo finde ich weitere Informationen?	https://www.fairwear.org/wp-content/uploads/2018/02/fwf-complaintsprocedure-2018-final.pdf

Safety Complaints Mechanism des Bangladesh Accord

Wo ist der Mechanismus verankert?	Multistakeholderinitiative: Zusammenschluss von 200 Marken, Händlern und Importeuren, zehn Gewerkschaften (zwei globalen, acht nationalen) und vier NGOs
Wo setzt der Mechanismus an?	Industrie-/Branchenebene
Was ist die Reichweite?	Beteiligte Fabriken in Bangladesch
Wie kann eine Beschwerde eingelegt werden?	<p>Beschwerdewege: per Telefon, schriftlich oder persönlich</p> <p>Vertraulichkeit der Beschwerde: Vertraulichkeit und Anonymität der Beschwerdeführer ist gewährleistet: Beschwerdeführer können auf Wunsch anonym bleiben und müssen bei der Einreichung einer Beschwerde keine persönlichen Informationen teilen, wenn sie dies nicht wollen.</p> <p>Ablauf der Beschwerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Beschwerdemechanismus wird Arbeiter*innen in persönlichem Kontakt bei einem „All Employee Meeting“ erläutert; Informationen werden außerdem über Broschüren und Posteraushänge in der Fabrik (bebildert und in Landessprache) zugänglich gemacht. ▪ Beschwerden werden geprüft und, sofern sie zulässig sind, verfolgt (je nach Beschwerdegrund erfolgt eine sofortige Inspektion oder es kann das Recht wahrgenommen werden, unsichere Arbeit zu verweigern, bis Mängel behoben wurden). ▪ In einem Follow-up wird geprüft, ob Wiedergutmachungen und ggf. Veränderungen in den Fabriken tatsächlich erfolgt sind. ▪ Die eingegangenen Beschwerden sowie ihr Status werden auf der Webseite des Accords dokumentiert.
Was ist der Geltungsbereich?	<p>Beschwerden wegen Gesundheits- und Sicherheitsrisiken in beteiligten Fabriken, insbesondere Beschwerden bezüglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeitssicherheit und Gesundheit ▪ Brandschutz ▪ Bauliche Sicherheit ▪ Elektrische Sicherheit
An wen richtet sich der Mechanismus?	<p>Beschwerden können von Betroffenen selbst oder von ihren Vertreter*innen eingereicht werden, z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einzelne Arbeiter*innen ▪ Gruppen von Arbeiter*innen oder ihre Vertreter*innen
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	Unabhängige Mitarbeiter*innen des Accord (sogenannte „Accord complaint handler“)
Hinweise des Bündnissekretariats	Der Mechanismus sieht einen sehr niedrigschwelligen Zugang für Betroffene durch vielfältige Beschwerdewege, umfassende Informationen sowie Kontakt zu lokale Vertrauenspersonen vor. Ebenso werden der Ablauf und die Ergebnisse transparent und verständlich kommuniziert. Alle eingegangenen Beschwerden sowie der jeweilige Status sind auf der Webseite des Accord einsehbar. Innerhalb von Bangladesch – jedoch nur dort – besitzt er eine recht hohe Reichweite. Der Mechanismus ist beschränkt auf Beschwerden bezüglich Gesundheit und Arbeitssicherheit.
Wo finde ich weitere Informationen?	http://bangladeshaccord.org/safety-complaints-mechanism/

Amader-Kotha-Helpline der Alliance for Worker Safety in Bangladesh

Wo ist der Mechanismus verankert?	Alliance for Bangladesh Worker Safety (Multistakeholderinitiative: Zusammenschluss von NGOs und Gewerkschaften unter Beteiligung der US-Regierung und der Regierung von Bangladesch) und weitere Partner (Clear Voice, Phulki, Laborlink)
Wo setzt der Mechanismus an?	Industrie-/Branchenebene
Was ist die Reichweite?	Fabriken in Bangladesch (auch Nicht-Alliance-Fabriken)
Wie kann eine Beschwerde eingelegt werden?	<p>Beschwerdewege: Gebührenfreier Telefonanruf</p> <p>Anforderungen an Beschwerde: Angabe der wichtigsten Informationen per Telefon, um über weiteres Vorgehen entscheiden zu können</p> <p>Vertraulichkeit der Beschwerde: Vertraulichkeit und Anonymität der Beschwerdeführer ist gewährleistet: Bei Anrufen werden wichtige Informationen zur Beschwerde aufgenommen, inklusive der Identität der/des Anrufenden. Diese wird jedoch auf Wunsch vertraulich behandelt und nicht an das jeweilige Unternehmen weitergegeben.</p> <p>Ablauf der Beschwerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informationen über den Beschwerdeweg, die Telefonnummer sowie den Mechanismus im Allgemeinen werden im Rahmen von Sicherheitstrainings in Fabriken vermittelt. ▪ Nach Eingang der Beschwerde wird diese überprüft; Mitarbeiter*innen der Hotline informieren betroffene Fabrikmanager und – bei großen Sicherheitsmängeln – technische Experten der Alliance, die der Beschwerde nachgehen und eine Lösung suchen. ▪ Die Mitarbeiter*innen der Hotline informieren Beschwerdeführer über das weitere Vorgehen sowie ggfs. geplante Maßnahmen. ▪ Die Helpline veröffentlicht einen vierteljährlichen Newsletter, in dem die eingegangenen Beschwerden ausgewertet werden.
Was ist der Geltungsbereich?	Beschwerden wegen substantiellen Problemen in Fabriken (z.B. Sicherheitsmängel, Lohnstreitigkeiten, Diskriminierung am Arbeitsplatz)
An wen richtet sich der Mechanismus?	Beschwerden können von Arbeiter*innen in Fabriken eingereicht werden
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	Ausgebildete Mitarbeiter*innen der Hotline (Erreichbarkeit ist rund um die Uhr sichergestellt)
Hinweise des Bündnissekretariats	Der Mechanismus sieht einen sehr niedrigschwelligen Zugang für Betroffene durch umfassende Informationen sowie lokale Kontaktpersonen vor. Das Konzept der anonymen Hotline, bei der unabhängige Ansprechpartner*innen erreicht werden, ist für Betroffene leicht verständlich. Innerhalb von Bangladesch – jedoch nur dort – besitzt er eine recht hohe Reichweite. Eine Auswertung sowie Klärungsquote der eingegangenen Beschwerden sind im vierteljährlichen Newsletter einsehbar. Informationen zum Umgang mit einzelnen Beschwerden werden nicht veröffentlicht. Der Mechanismus befasst sich nicht mit Umweltthemen.
Wo finde ich weitere Informationen?	http://www.bangladeshworkersafety.org/what-we-do/worker-empowerment/worker-helpline

Complaints and Dispute Mechanism des Dutch Agreement on Sustainable Garments and Textile

Wo ist der Mechanismus verankert?	Dutch Agreement on Sustainable Garments and Textile (AGT) (MSI: Zusammenschluss aus Unternehmen, Verbänden, Gewerkschaften, NGOs und der niederländischen Regierung)
Wo setzt der Mechanismus an?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Industrie-/Branchenebene ▪ Der Mechanismus greift dann, wenn eine Beschwerde nicht durch einen anderen wirksamen Mechanismus oder ein Mediationsverfahren beigelegt werden kann.
Was ist die Reichweite?	Länder, in denen Fabriken angesiedelt sind, in denen Unternehmen produzieren, die das Dutch AGT unterzeichnet haben.
Wie kann eine Beschwerde eingelegt werden?	<p>Beschwerdewege: E-Mail</p> <p>Anforderungen an Beschwerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Name des beklagten Unternehmens und Beschwerdeführers (wenn die Beschwerde durch einen Bevollmächtigten eingereicht wird: Nachweis des Mandats und ggf. Kontaktdaten des Beschwerdeführers) ▪ Beschreibung, Begründung und Schauplatz der Beschwerde ▪ Das Beschwerdekomitee kann zusätzliche Informationen erfragen. Wenn diese nicht nachgeliefert werden, wird die Beschwerde abgewiesen. <p>Vertraulichkeit der Beschwerde: Eingeschränkt gewährleistet: Beschwerdeführer können sich ggf. von Dritten vertreten lassen und das Ergebnis der Beschwerde wird auf Wunsch anonymisiert veröffentlicht.</p> <p>Ablauf der Beschwerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nach Eingang der Beschwerde wird durch das zuständige Komitee zunächst geprüft, ob andere wirksame Mechanismen greifen und ob die Beschwerde zulässig ist. ▪ Wenn zulässig, wird die betroffene Partei informiert. Beide Parteien werden zu (mindestens) einer mündlichen Anhörung geladen, zu der auch dritte Parteien, Zeugen oder Experten geladen werden können. ▪ Innerhalb von zwei Monaten nach der mündlichen Anhörung trifft das Komitee eine bindende Entscheidung über die Beschwerde. <p>Mögliche Ergebnisse/Wiedergutmachungsmaßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Im Ergebnis können Beschwerden durch das Komitee entweder als unbegründet, teilweise begründet oder begründet bewertet werden. Bei begründeten Beschwerden können bindende oder nicht bindende Empfehlungen für Verbesserung gegeben werden oder die Pflicht zur Wiedergutmachung festgestellt werden. ▪ Ergebnisse von Beschwerden werden auf der Homepage veröffentlicht (derzeit sind dort keine Beschwerdeergebnisse aufgeführt).
Was ist der Geltungsbereich?	Beschwerden wegen Verstößen gegen das Dutch AGT, durch die Stakeholdern bedeutende Verletzungen, Verluste oder Schäden entstanden sind (deckt soziale und Umweltaspekte sowie Tierwohl ab)
An wen richtet sich der Mechanismus?	Beschwerden können von betroffenen Stakeholdern oder ihren nachweislich mandatierten Vertretern eingereicht werden.
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	Ein eigens eingesetztes Komitee des Dutch AGT, das auch über die Beschwerde entscheidet.
Hinweise des Bündnissekretariats	Mögliche Ergebnisse des Beschwerdeverfahrens sollen transparent kommuniziert werden; in der Praxis liegen jedoch noch keine veröffentlichten Ergebnisse vor. Damit steht auch der praktische Nachweis bzgl. Wirksamkeit und Reichweite noch aus. Über die Zulassung einer Beschwerde entscheidet ein Komitee, das sich aus jeweils einem von Wirtschaft bzw. Zivilgesellschaft gewählten Vertreter sowie einem unabhängigen Dritten zusammensetzt. Für Betroffene kann es eine Hürde darstellen, dass Beschwerden nur in Englisch und Niederländisch bzw. durch einen Vertreter und nur per E-Mail eingereicht werden können. Außerdem kann es mehrere Monate dauern, bis über eine Beschwerde entschieden wird.
Wo finde ich weitere Informationen?	https://www.imvoconvenanten.nl/garments-textile/agreement/method/complaints?sc_lang=en

Third Party Complaint Process der Fair Labor Association (FLA)

Wo ist der Mechanismus verankert?	Fair Labor Association (Multistakeholderinitiative: Zusammenschluss aus Unternehmen, Hochschule und zivilgesellschaftlichen Organisationen)
Wo setzt der Mechanismus an?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Multi-Industrie-/Multi-Branchenebene ▪ Unter dem FLA Workplace Code of Conduct sind Produzenten verpflichtet, einen eigenen Beschwerdemechanismus auf Fabrikebene einzurichten. Der FLA-Mechanismus ergänzt diese Strukturen.
Was ist die Reichweite?	84 Länder, in denen Fabriken angesiedelt sind, in denen FLA-Mitgliedsunternehmen produzieren, und dort in ebendiesen Fabriken
Wie kann eine Beschwerde eingelegt werden?	<p>Beschwerdewege: Beschwerdeformular (kann online, per E-Mail, per Post oder per Fax eingesendet werden)</p> <p>Vertraulichkeit der Beschwerde: Vertraulichkeit und Anonymität der Beschwerdeführer ist gewährleistet: Auf Wunsch sind persönliche Informationen der Beschwerdeführer sind nur der FLA bekannt und werden nicht weitergegeben.</p> <p>Ablauf der Beschwerde: Der Mechanismus teilt sich in vier Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nach Eingang der Beschwerde wird zunächst geprüft, ob Mechanismen auf Fabrikebene oder lokale Mechanismen greifen/funktionieren und ob die Beschwerde zulässig ist. ▪ Das betroffene FLA-Mitglied wird anschließend informiert und steht in der Pflicht, den Sachverhalt zu untersuchen und ggfs. weitere Schritte auszuarbeiten. Die FLA kann bei Bedarf zur Bewertung der Beschwerde hinzugezogen werden. Die FLA kann ebenso unabhängige Expert*innen mit der Aufklärung des Sachverhalts betrauen. ▪ Die eingegangenen Beschwerden sowie ihr Status werden auf der Webseite der FLA dokumentiert. <p>Mögliche Ergebnisse/Wiedergutmachungsmaßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anerkennung von Gewerkschaften ▪ Wiedereinstellung und Lohnrückzahlung für zu Unrecht entlassene Arbeiter*innen ▪ Verbesserung Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Beziehungen in Fabriken ▪ Trainings für Arbeiter*innen und Management in Fabriken zu bestimmten Themen
Was ist der Geltungsbereich?	Beschwerden wegen Verstößen gegen den FLA Code of Conduct (z.B. Kinderarbeit, eingeschränkte Vereinigungsfreiheit, Zwangsarbeit, Diskriminierung am Arbeitsplatz)
An wen richtet sich der Mechanismus?	Beschwerden können von jeder Person oder Organisation eingereicht werden. Am häufigsten wird er von Arbeiter*innen in Fabriken selbst und ihren Vertreter*innen (Gewerkschaften, NGOs) genutzt.
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	Mitarbeiter*innen der FLA, bei denen die Beschwerde eingeht
Hinweise des Bündnissekretariats	Mögliche Ergebnisse des Beschwerdeverfahrens werden transparent und verständlich kommuniziert. Durch die weite Verbreitung des FLA-Code of Conduct hat der Mechanismus vermutlich eine große Reichweite. Er ist jedoch nur in FLA-Mitgliedsfabriken zugänglich und der ausschließliche Beschwerdeweg per Formular kann eine Hürde für Betroffene, insbesondere für Analphabet*innen, darstellen. Der Mechanismus befasst sich nicht mit Umweltthemen.
Wo finde ich weitere Informationen?	<p>http://www.fairlabor.org/third-party-complaint-process</p> <p>http://www.fairlabor.org/sites/default/files/3pc_factsheet_english.pdf</p>

Alleged Code Violation Procedure der Ethical Trading Initiative (ETI)

Wo ist der Mechanismus verankert?	Ethical Trading Initiative (Multistakeholderinitiative: Zusammenschluss aus Unternehmen, Gewerkschaften und NGOs)
Wo setzt der Mechanismus an?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Multi-Industrie-/Multi-Branchenebene ▪ Unter dem ETI Base Code sind Produzenten verpflichtet, einen eigenen Beschwerdemechanismus auf Fabrikebene einzurichten. Der ETI-Mechanismus ergänzt diese Strukturen.
Was ist die Reichweite?	Alle Länder und Regionen, in denen Fabriken angesiedelt sind, in denen ETI-Mitgliedsunternehmen produzieren, und dort in ebendiesen Fabriken
Wie kann eine Beschwerde eingelegt werden?	<p>Beschwerdewege: schriftliches Beschwerdeformular („Alleged Code Violation Complaint Form“)</p> <p>Anforderungen an die Beschwerde: Einreichung des Beschwerdeformulars ist nur durch ein ETI-Mitglied möglich</p> <p>Vertraulichkeit der Beschwerde: Vertraulichkeit und Anonymität der Beschwerdeführer ist eingeschränkt gewährleistet: Es werden den beteiligten Parteien so viele Informationen wie möglich zur Verfügung gestellt; lediglich der Name eines/einer betroffenen Arbeiter*in kann anonymisiert werden.</p> <p>Ablauf der Beschwerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nach Eingang der Beschwerde und Prüfung der Zulässigkeit erhält das betroffene ETI-Mitglied zunächst die Möglichkeit zur Stellungnahme. ▪ Im Anschluss können sich die Parteien auf einen Plan zur Wiedergutmachung einigen. Sollte es hier zu Konflikten kommen, kann die ETI als Mediator eingreifen. ▪ Sollte auch eine Mediation durch die ETI keine Ergebnisse erzielen, kann jede Partei eine Empfehlung der ETI zum jeweiligen Beschwerdefall anfordern, die dann von einem Unterausschuss des ETI Boards geprüft wird. ▪ Die ETI veröffentlicht nach Abschluss der Beschwerde eine Stellungnahme auf der eigenen Webseite. <p>Mögliche Ergebnisse/Wiedergutmachungsmaßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entschuldigung ▪ Wiedereinstellung von zu Unrecht entlassenen Arbeiter*innen ▪ Rückzahlung von zu Unrecht einbehaltenen Löhnen ▪ Lohnerhöhungen ▪ Anerkennung von Gewerkschaften
Was ist der Geltungsbereich?	Beschwerden wegen Verstößen gegen den ETI Base Code in der Lieferkette von ETI-Mitgliedsunternehmen (z.B. Zwangsarbeit, eingeschränkte Vereinigungsfreiheit, mangelnde Arbeitssicherheit, Kinderarbeit, Nichteinhaltung von Mindestlöhnen, zu hohe Arbeitszeiten)
An wen richtet sich der Mechanismus?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschwerden können nur von ETI-Mitgliedern eingereicht werden ▪ Andere Organisationen können ETI-Mitglieder dazu anhalten und dabei unterstützen: Arbeiter*innen in Fabriken können mit der Hilfe eines globalen Gewerkschaftsverbandes, einer lokalen Gewerkschaft oder einer NGO, die ETI-Mitglied ist, Beschwerden einreichen
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	Mitarbeiter*innen der ETI, bei denen die Beschwerde eingeht
Hinweise des Bündnissekretariats	Mögliche Ergebnisse des Beschwerdeverfahrens werden transparent und verständlich kommuniziert. Durch die weite Verbreitung des ETI-Base Codes hat der Mechanismus vermutlich eine große Reichweite. Er ist jedoch nur in ETI-Mitgliedsfabriken zugänglich und der ausschließliche Beschwerdeweg über ein ETI-Mitglied (Mitgliedsgewerkschaft/-NGO) sowie per Formular kann eine Hürde für Betroffene, bei letzterem insbesondere für Analphabet*innen, darstellen. Der Mechanismus befasst sich nicht mit Umweltthemen.
Wo finde ich weitere Informationen?	https://www.ethicaltrade.org/resources/eti-alleged-code-violation-procedure

Complaints Escalation and Reporting Process von SAAS (SA8000)

Wo ist der Mechanismus verankert?	Die an die NGO SAI (Social Accountability International) angeschlossene Organisation Social Accountability Accrediation Services (SAAS): SAAS akkreditiert Zertifizierungsstellen, die dadurch berechtigt sind, Unternehmen nach SA8000 zu zertifizieren.
Wo setzt der Mechanismus an?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Multi-Industrie-/Multi-Branchenebene ▪ Unter dem SA8000 sind Produzenten verpflichtet, einen eigenen Beschwerdemechanismus auf Fabrikebene einzurichten. Der SAAS-Mechanismus ergänzt diese Strukturen.
Was ist die Reichweite?	Alle Länder und Regionen, in denen SA8000-zertifizierte Fabriken angesiedelt sind, und dort in ebendiesen Fabriken
Wie kann eine Beschwerde eingelegt werden?	<p>Beschwerdewege: Jeder schriftliche Beschwerdekanaal ist möglich (z.B. E-Mail, postalisch)</p> <p>Anforderungen an die Beschwerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einreichung nur in Englisch oder Spanisch möglich ▪ Es soll ein objektiver Beweis für die Beschwerde beigelegt werden <p>Vertraulichkeit der Beschwerde: Vertraulichkeit und Anonymität der Beschwerdeführer ist gewährleistet: Persönliche Informationen der Beschwerdeführer sind nur SAAS bekannt und werden nicht weitergegeben.</p> <p>Ablauf der Beschwerde: Beschwerden können aus verschiedenen Gründen und gegen verschiedene involvierte Personen/Organisationen vorgebracht werden (siehe Geltungsbereich).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Ablauf sieht verschiedene Stufen vor: zunächst soll die Beschwerde auf Fabrikebene geklärt werden. Wenn dort keine Einigung erzielt wird, nimmt sich die zuständige Zertifizierungsstelle der Beschwerde an. Letzte Instanz in diesem Prozess ist SAAS selbst. ▪ Eingegangene Beschwerden werden untersucht und der Beschwerdeführer schriftlich über das Ergebnis informiert. ▪ Bei wiederholtem Verstoß gegen Standards kann dies mit dem Entzug der Akkreditierung bzw. Zertifizierung durch SAAS geahndet werden.
Was ist der Geltungsbereich?	<p>Beschwerden können sich gegen SAAS selbst, gegen eine Zertifizierungsstelle oder gegen ein SA8000-zertifiziertes Unternehmen richten. Dabei unterscheidet SAAS nach</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschwerden, die z.B. von zertifizierten Unternehmen wegen Mängeln bei der Auditdurchführung oder anderen Serviceleistungen eingereicht werden ▪ Beschwerden von zertifizierten Unternehmen oder anderen Stakeholdern gegen Zertifizierungsstellen (beispielsweise, weil Mängel bei Audits nicht bemerkt werden) ▪ Beschwerden von Stakeholdern wegen Mängeln in zertifizierten Unternehmen
An wen richtet sich der Mechanismus?	Beschwerden können von jeder Person oder Instanz eingereicht werden
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	Mitarbeiter*innen von SAAS, bei denen die Beschwerde eingeht; es kann außerdem eine auf der Homepage namentlich genannte Ansprechperson kontaktiert werden
Hinweise des Bündnissekretariats	Der Ablauf des Mechanismus wird transparent und verständlich kommuniziert. Durch die weite Verbreitung des SA8000-Standards hat der Mechanismus vermutlich eine große Reichweite. Er ist jedoch nur in SA8000 zertifizierten Mitgliedsfabriken zugänglich. Für Betroffene kann es eine Hürde darstellen, dass Beschwerden nur in Englisch oder Spanisch eingereicht werden können. Informationen zu Beschwerdefällen sind nicht öffentlich verfügbar.
Wo finde ich weitere Informationen?	<p>http://www.saasaccreditation.org/complaints</p> <p>http://www.saasaccreditation.org/sites/default/files/u7/Procedure%20304%2C%20January.2008_1.pdf</p>

Arbitration Council auf nationaler Ebene

Wo ist der Mechanismus verankert?	<p>Jeweiliges Arbitration Council (in der Regel finanziert vom jeweiligen Staat, jedoch unabhängig von der Regierung)</p> <p>Kurzinformation Arbitration Councils sind unabhängige, nationale Einrichtungen zur Schlichtung von Streitigkeiten, teilweise mit quasi-richterlichen Befugnissen, die Parteien bei der Lösung kollektiver Arbeitskonflikte helfen sollen.</p>
Wo setzt der Mechanismus an?	Nationale Ebene
Was ist die Reichweite?	Jeweiliges Land, in dem ein Arbitration Council eingerichtet ist (z.B. Kambodscha, Myanmar, Bangladesch)
Wie kann eine Beschwerde eingeleitet werden?	<p>Beispiel Kambodscha Wenn eine Arbeitsstreitigkeit nicht zwischen zwei Parteien gelöst werden kann, sieht das Arbeitsrecht in Kambodscha vor, dass ein Schlichter hinzugezogen werden kann. Wenn der vom Arbeitsministerium gestellte Schlichter nicht erfolgreich ist, verfasst er/sie einen „Non-Conciliation Report“, der an das Arbitration Council weitergeleitet wird. Dort wird ein Termin für eine Anhörung festgesetzt, bei der drei Schiedsrichter/Schlichter einstimmig über den Fall entscheiden. Vorab wird von den Parteien festgelegt, ob die Entscheidung bindend oder nicht-bindend sein soll. http://www.arbitrationcouncil.org</p> <p>Beispiel Myanmar In Myanmar existiert ein Arbitration Council nach dem Vorbild von Kambodscha, der als letzte Instanz (nach Vermittlungsversuchen am Arbeitsplatz und Vermittlungen vor einem Township Conciliation Body) über Beschwerdefälle und Arbeitsstreitigkeiten entscheidet. https://www.bsr.org/en/our-insights/report-view/labor-dispute-systems-in-myanmar-workplace-to-arbitration-council</p>
Was ist der Geltungsbereich?	<p>Beispiel Kambodscha:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rechtliche Streitfragen und nichtjuristische Interessenkonflikte ▪ Betrifft nur „kollektive Arbeitskonflikte“, also Konflikte zwischen einem oder mehreren Arbeitgebern und einer bestimmten Anzahl an Arbeitnehmer*innen ▪ Abgedeckte Themen sind z.B. Arbeitsbedingungen, Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehungen
An wen richtet sich der Mechanismus?	<p>Beispiel Kambodscha:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Arbitration Council kann nur von einem Schlichter hinzugezogen werden, nicht durch Einzelpersonen/einzelne Streitparteien
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	<p>Beispiel Kambodscha:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bericht des Schlichters wird an das Sekretariat (Secretariat of the Arbitration Council (SAC)) weitergeleitet
Hinweise des Bündnissekretariats	Durch die Einbindung einer professionellen, staatlichen Stelle werden verbindliche Lösungen und Urteile angestrebt. Der Mechanismus ist jedoch erst für Betroffene zugänglich, wenn eine vorherige Schlichtung nicht gelingt. Darüber hinaus nimmt der Arbitration Council zum Beispiel nur Beschwerden an, die von einem Verbund von Betroffenen eingereicht werden bzw. wenn diese sich vertreten lassen. Damit bietet sich der Mechanismus nicht für eine schnelle Sachklärung an. Der Mechanismus befasst sich nicht mit Umweltthemen.

Forced Labour Complaint Mechanism der ILO und Myanmar

Wo ist der Mechanismus verankert?	Gemeinsames Projekt der ILO und der Regierung von Myanmar
Wo setzt der Mechanismus an?	Nationale Ebene
Was ist die Reichweite?	Myanmar
Wie kann eine Beschwerde eingelegt werden?	<p>Beschwerdewege:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ per Telefon, Fax, E-Mail, postalisch, persönlich im Büro der ILO, über eine Vertrauensperson <p>Vertraulichkeit der Beschwerde: Vertraulichkeit und Anonymität der Beschwerdeführer ist gewährleistet: Die Kontaktperson der ILO stellt sicher, dass Beschwerdeführer und Betroffene den jeweiligen Unternehmen nicht bekannt sind und keine nachteilige Behandlung erfahren.</p> <p>Ablauf der Beschwerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nach Eingang wird die Beschwerde durch die ILO überprüft, ggf. auch persönlich vor Ort. ▪ Sollte sich der Beschwerdegrund bestätigen, werden Fakten und Empfehlungen an eine Arbeitsgruppe der Regierung weitergeleitet. ▪ Diese beruft eine Ermittlungsgruppe, die die Fakten nochmals prüft und konkrete Maßnahmen zur Wiedergutmachung für die Opfer und Bestrafung der Täter benennt. ▪ Die Vertrauensperson der ILO begleitet den Prozess und stellt sicher, dass die Maßnahmen geeignet sind und Wiedergutmachung tatsächlich stattfindet. <p>Mögliche Ergebnisse/Wiedergutmachungsmaßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entschuldigungen ▪ Kompensationen ▪ Bestrafung der Täter ▪ Sicherstellung, dass sich die Situation nicht wiederholt
Was ist der Geltungsbereich?	Beschwerden wegen jeder Form der Zwangsarbeit in Myanmar (auch; Rekrutierung von Kindersoldaten, Zwangsarbeit durch die zivile Verwaltung, das Militär und die Privatwirtschaft)
An wen richtet sich der Mechanismus?	Beschwerden können von allen Bürger*innen und Einwohnern von Myanmar sowie von dortigen Opfern von Zwangsarbeit oder ihren Verwandten eingereicht werden
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	Je nach Beschwerdeweg lokale staatliche Vertreter*innen oder Vertrauensperson der ILO (ILO Liaison Officer)
Hinweise des Bündnissekretariats	Der Mechanismus sieht einen sehr niedrigschwelligen Zugang für Betroffene durch verschiedene Beschwerdekanäle sowie den Kontakt zu einer lokalen Vertrauensperson. Durch die Trägerschaft der ILO bietet er einen vertrauenswürdigen Umgang mit Beschwerden. Der Mechanismus richtet sich jedoch nur an die Themen Zwangsarbeit und gilt nur in Myanmar. Inwieweit über den Mechanismus Beschwerden aus der Textil- und Bekleidungsbranche eingegangen sind, ist unbekannt.
Wo finde ich weitere Informationen?	<p>http://www.ilo.org/yangon/complaints/lang--en/index.htm</p> <p>http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---ilo-yangon/documents/presentation/wcms_106115.pdf</p>

Nationale Menschenrechtsinstitutionen (NMRI)

Wo ist der Mechanismus verankert?	Nationale Menschenrechtsinstitutionen (finanziert vom jeweiligen Staat, jedoch unabhängig von der Regierung) Kurzinformation Nationale Menschenrechtsinstitutionen (NMRI) sind staatlich finanzierte, jedoch in ihrer Tätigkeit unabhängige Einrichtungen für die Förderung und den Schutz der Menschenrechte durch den eigenen Staat. Bei ihnen können häufig Beschwerden gegen Menschenrechtsverletzungen vorgebracht werden. Die genaue Ausgestaltung einer NMRI ist in jedem Land unterschiedlich. Es handelt sich damit um ein Beispiel für einen Beschwerdemechanismus auf nationaler Ebene, jedoch mit internationaler Vernetzung.
Wo setzt der Mechanismus an?	Nationale Ebene (mit internationaler Vernetzung)
Was ist die Reichweite?	NMRI sind in über einhundert Ländern eingerichtet; die jeweilige NMRI nimmt sich nationalen Beschwerden an
Wie kann eine Beschwerde eingelegt werden?	Beschwerdewege: <ul style="list-style-type: none"> ▪ In der Regel: Schriftliche Kontaktierung von Mitarbeiter*innen des NMRI im jeweiligen Land ▪ Beispiel Bangladesch: Einreichung von Beschwerden über ein online verfügbares Formular ▪ Beispiel Indien und Myanmar: Einreichung von Beschwerden über ein Onlineformular, telefonisch oder postalisch Ablauf der Beschwerde: Beispiel Indien und Myanmar: Nach der Einreichung der Beschwerde wird diese geprüft, der Verlauf der Beschwerde kann online eingesehen und verfolgt werden (Login bzw. Beschwerde-Nummer notwendig). Teilweise werden Ergebnisse von Beschwerden veröffentlicht. Detailliertere Informationen über den Ablauf sind nicht zugänglich.
Was ist der Geltungsbereich?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundsätzlich: Beschwerde wegen Verletzungen der Menschenrechte ▪ Länderspezifische Unterschiede in den Befugnissen der einzelnen NMRI (z.B. werden teilweise nur Beschwerden entgegengenommen, die sich gegen öffentliche Unternehmen oder Unternehmen, die öffentliche Aufträge erfüllen, richten)
An wen richtet sich der Mechanismus?	Beschwerden können von allen von Menschenrechtsverletzungen betroffenen Personen oder Gruppen eingereicht werden
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	Mitarbeiter*innen der NMRI, bei denen die Beschwerde eingeht
Hinweise des Bündnissekretariats	In der Regel bieten die Beschwerdemechanismen der NMRI einen standardisierten Umgang im Beschwerden. Ebenso gibt es eine internationale Vernetzung und Kontrolle der Stellen. In Beschaffungsmärkten der Textil- und Bekleidungsindustrie werden den NMRI jedoch teilweise mangelnde Unabhängigkeit bzw. Einfluss und daraus resultierend mangelnder Erfolg bei Beschwerden nachgesagt. Gleichzeitig ist die Einreichung einer Beschwerde bei einer offiziellen Stelle für viele Betroffene mit Hürden verbunden bzw. oft ist diese Möglichkeit auf Seiten der Betroffenen nicht bekannt. Darüber hinaus verfügen nicht alle Länder über eine NMRI.
Wo finde ich weitere Informationen?	National Human Rights Commission Bangladesh http://www.nhrc.org.bd/about.html National Human Rights Commission India http://nhrc.nic.in Myanmar National Human Rights Commission http://www.mnhrc.org.mm/en/

Nationale Kontaktstellen der OECD (NKS)

Wo ist der Mechanismus verankert?	<p>Jeweilige staatliche Stelle (häufig ist die NKS – wie auch in Deutschland – beim Wirtschaftsministerium angesiedelt)</p> <p>Kurzinformation Alle Länder, die die OECD-Leitsätze für Multinationale Unternehmen unterzeichnet haben, sind zur Einrichtung einer Nationalen Kontaktstelle (NKS) verpflichtet. Verstößt ein multinationales Unternehmen gegen die Leitsätze, kann eine außergerichtliche Beschwerde bei der zuständigen NKS eingereicht werden. Diese stellt ein neutrales Diskussionsforum bereit und vermittelt zwischen den Parteien.</p>
Wo setzt der Mechanismus an?	Internationale Ebene (mit nationaler Verankerung)
Was ist die Reichweite?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NKS des Landes, in dem ein Beschwerdefall aufgetreten ist ▪ Wenn dort keine NKS vorhanden ist, können sich Betroffene an die NKS des Landes wenden, in dem das verantwortliche Unternehmen seinen Hauptsitz hat
Wie kann eine Beschwerde eingeleitet werden?	<p>Beschwerdewege: schriftlich (per E-Mail und/oder postalisch)</p> <p>Vertraulichkeit der Beschwerde: Vertraulichkeit und Anonymität der Beschwerdeführer ist nicht gewährleistet: Die OECD bietet lediglich ihre Unterstützung bei der Erarbeitung einer einvernehmlichen gemeinsamen Lösung an, agiert jedoch nicht im Namen einer Partei. Beschwerdeführer müssen selbst mit Unternehmen in Verhandlung treten.</p> <p>Ablauf der Beschwerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Ablauf eines Beschwerdeverfahrens ist in den Leitsätzen geregelt, es gibt jedoch Spielräume für die einzelnen Länder. ▪ In Deutschland wird nach Eingang der Beschwerde zunächst die Zulässigkeit geprüft und dann entsprechend ein Vermittlungsverfahren eingeleitet. ▪ Wenn es während des Vermittlungsverfahrens zwischen den Parteien zu keiner Einigung kommt, veröffentlicht die NKS eine abschließende Erklärung, in der das Verfahren zusammengefasst wird und ggf. Empfehlungen zur Umsetzung der Leitsätze gegeben werden. ▪ Die Abschlusserklärung wird auf der Webseite der NKS veröffentlicht.
Was ist der Geltungsbereich?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschwerden wegen Verstößen gegen die OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen (z.B. Verletzung der Menschenrechte, Korruption, Umweltverschmutzung) ▪ Beschwerden können nur gegen multinationale Unternehmen vorgebracht werden (Unternehmen, die in mehreren Ländern Niederlassungen unterhalten).
An wen richtet sich der Mechanismus?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschwerden können von jeder Person oder Organisation eingereicht werden. ▪ Im Laufe des Verfahrens muss der Beschwerdeführer sein berechtigtes Interesse an der fraglichen Angelegenheit darlegen und die Beschwerde begründen. ▪ Es ist möglich, für Dritte Beschwerden einzulegen.
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	Mitarbeiter*innen der jeweiligen zuständigen NKS, bei denen die Beschwerde eingeht
Hinweise des Bündnissekretariats	Der Mechanismus hat durch den Bezug zu den OECD-Leitsätzen einen großen Geltungsbereich. Seine Nutzung ist für Betroffene jedoch mit Hürden verbunden: Da in vielen Produktionsländern keine NKS eingerichtet ist, müssen sich Betroffene bzw. ihre Fürsprecher ggf. an die NKS des Landes wenden, in dem das betreffende Unternehmen seinen Sitz hat. Die NKS strebt eine schnelle Bearbeitung an, die Vermittlung kann sich jedoch über einen weiten Zeitraum hinausziehen. Wenn keine Einigung zwischen den Konfliktparteien erreicht wird, erfolgt keine Abhilfe. Für akute Fälle ist der Mechanismus daher nicht geeignet.
Wo finde ich weitere Informationen?	<p>Deutsche Nationale Kontaktstelle: https://www.bmw.de/Navigation/DE/Themen/nationale-kontaktstelle-oecd-leitsaetze.html</p>

Global Framework Agreements (GFA)

Wo ist der Mechanismus verankert?	<p>Globale Gewerkschaft (z.B. IndustriALL, UNI Global Union) und das jeweilige Unternehmen</p> <p>Kurzinformation Global oder International Framework Agreements (GFA) sind Vereinbarungen zu Arbeitssicherheit, Gesundheit, Sozialstandards und Umweltschutz, die zwischen einem multinationalen Unternehmen und einer internationalen Gewerkschaft verhandelt werden. Wie genau ein GFA ausgestaltet ist, ist je nach Unternehmen und Vereinbarung unterschiedlich. In der Regel ist darin auch ein Beschwerdemechanismus festgehalten, der für alle Produktionsstätten des Unternehmens international gilt.</p>
Wo setzt der Mechanismus an?	Internationale Ebene
Was ist die Reichweite?	Alle Fabriken und Subunternehmen, die Teil der Lieferkette des beteiligten Unternehmens sind
Wie kann eine Beschwerde eingeleitet werden?	<p>Beispiel Tchibo: Im GFA ist festgelegt, dass Verstöße durch lokale Gewerkschaften an Kontaktpersonen bei Tchibo und IndustriALL gemeldet werden können und dass sich beide Parteien gegenseitig über Verstöße informieren. Verstöße sollen gemeinsam untersucht und Wiedergutmachungspläne erstellt und umgesetzt werden. Bei Uneinigkeiten kann die ILO als Mediator hinzugezogen werden. http://www.industrialunion.org/sites/default/files/uploads/documents/GFAs/Tchibo/tchibo_gfa2016_eng.pdf</p> <p>Beispiel H&M: Im GFA ist festgelegt, dass Arbeitsstreitigkeiten zunächst durch Verhandlungen auf Fabrikebene geklärt werden sollten, ggf. durch Unterstützung einer nationalen Gewerkschaft oder anderen Schlichtungsverfahren vor Ort. Wenn dies nicht gelingt, können nationale und, anschließend, höherrangige Komitees aus Vertretern von H&M und IndustriALL hinzugezogen werden. http://www.industrialunion.org/sites/default/files/uploads/documents/GFAs/HM/hm_gfa2016_eng.pdf</p> <p>Beispiel Esprit: In dem seit Anfang 2018 in Kraft getretenen GFA zwischen Esprit und IndustriALL verpflichtet sich Esprit, Beschwerdemechanismen zu entwickeln und zu implementieren, die den Zugang von betroffenen zu Abhilfen ermöglichen. Weitere Details sind noch nicht bekannt. http://www.industrialunion.org/industrial-and-esprit-commit-to-working-together-to-improve-workers-rights</p>
Was ist der Geltungsbereich?	Beschwerden wegen Verstößen gegen die jeweils getroffenen Vereinbarungen (in der Regel mindestens ILO-Kernarbeitsnormen)
An wen richtet sich der Mechanismus?	Je nach GFA können Beschwerden von Arbeiter*innen in der globalen Lieferkette sowie von (beteiligten) Gewerkschaften eingereicht werden
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	Je nach GFA z.B. Kontaktperson vor Ort, Ansprechperson bei der Gewerkschaft, Beschwerdemechanismus des multinationalen Unternehmens
Hinweise des Bündnissekretariats	GFA sichern die Einhaltung globaler Standards entlang der Lieferkette eines Unternehmens und ermöglichen ein einheitliches Verfahren im Umgang mit Beschwerden. Durch die gewerkschaftliche Einbindung wird gesichert, dass der Mechanismus bestehende Gewerkschaftsstrukturen nicht unterläuft. Die letzte Wirksamkeit eines GFA bemisst sich jedoch an der Ausgestaltung der Vereinbarung, ihrer Umsetzung sowie dem Umgang mit konkreten Fällen in der Praxis.
Wo finde ich weitere Informationen?	http://www.industrialunion.org/issues/pages/global-framework-agreements-gfa http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_080723/lang-en/index.htm

Beschwerdemechanismen auf Fabrikebene

Wo ist der Mechanismus verankert?	<p>Management der jeweiligen Fabrik, Arbeiter*innen oder ihre Vertreter*innen</p> <p>Kurzinformation Auf Fabrikebene können Beschwerdemechanismen verschiedene Formen annehmen. Sie können entweder vom Management, Arbeiter*innen oder ihren Interessensvertreter*innen getragen sein. Ebenso können Dienstleister damit beauftragt sein, zum Beispiel über eine Hotline oder technische Lösungen wie Apps Beschwerden entgegen zu nehmen. Beispiele für solche Mechanismen sind feste Ansprechpersonen oder Vertrauenspersonen, Worker Committees, Hotlines oder Beschwerdekästen. Viele Einkäufer sowie Brancheninitiativen und Standards stellen Anforderungen an wirksame Beschwerdemechanismen auf operativer Ebene und verankern diese verbindlich in ihren Verhaltenskodizes.</p>
<p>Wo setzt der Mechanismus an?</p> <p>Was ist die Reichweite?</p> <p>Wie kann eine Beschwerde eingelegt werden?</p>	<p>Fabrikebene</p> <p>Lokal, in der jeweiligen Fabrik oder Firmengruppe</p> <p>Beschwerdewege: Diverse Wege möglich (z.B. feste Ansprechpersonen, Vermittlung durch lokale Gewerkschaften, Worker Committees, Hotlines oder Beschwerdekästen)</p> <p>Vertraulichkeit der Beschwerde: Vertraulichkeit und Anonymität der Beschwerdeführer sollte gewährleistet sein: Um die Effektivität eines Mechanismus auf Fabrikebene zu sichern, sollte sichergestellt werden, dass die betroffenen Personen nicht mit nachteiliger Behandlung rechnen müssen. Falls eine Beschwerde auf lokaler Ebene nicht erfolgreich ist, sollten weitere Möglichkeiten vorhanden sein, die Beschwerde an eine andere Stelle weiterzureichen</p> <p>Ablauf der Beschwerde: Individuell, je nach Ausgestaltung des Mechanismus in einer Fabrik</p>
Was ist der Geltungsbereich?	<p>Je nach individueller Festlegung bzw. nach Bedarf (z.B. Beschwerden wegen allgemeinen Missständen am Arbeitsplatz, Verstößen von Einzelpersonen, z.B. Vorgesetzten)</p>
An wen richtet sich der Mechanismus?	<p>Beschwerden können je nach Ausgestaltung des Mechanismus eingelegt werden von:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeiter*innen in Fabriken und ihre Vertreter*innen ▪ Gewerkschaften, NGOs ▪ Anderen Betroffenen, wie zum Beispiel Anwohner*innen, wenn diese z.B. durch Umweltauswirkungen betroffen sind
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	<p>Je nach Ausgestaltung des Mechanismus beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorgesetzte oder Personalabteilung ▪ Vertrauenspersonen aus dem Kreis der Arbeitnehmer*innen oder externe Vertrauensperson
Hinweise des Bündnissekretariats	<p>Beschwerdestrukturen innerhalb einer Fabrik können einen unmittelbaren, niedrigschwelligen Zugang für Betroffene bieten, vor allem dann, wenn verschiedene, anonyme und geschützte Beschwerdekästen offenstehen. Dabei sollte beachtet werden, dass solche Beschwerdemechanismen legitime Gewerkschaften nicht unterwandern, sondern diese vielmehr einbeziehen. Bleibt dies aus und besteht wenig Vertrauen zum Management einer Fabrik, können Mechanismen dagegen von den Betroffenen als wenig vertrauenswürdig wahrgenommen und letztlich nicht genutzt werden. Ebenso wichtig ist es – wenn keine Untersuchung und Behebung des Beschwerdegrunds erfolgt – dass Betroffenen weitere Möglichkeiten bekannt sind, die Beschwerde an eine andere Stelle weiterzureichen.</p>

Beschwerdemechanismen von Auftraggebern/Einkäufern

Wo ist der Mechanismus verankert?	Jeweiliges Marken-/Handelsunternehmen (Auftraggeber einer Produktionsstätte) Kurzinformation Interne, unternehmenseigene Mechanismen sollen Betroffenen die Möglichkeit geben, sich bei Missständen direkt an einen Auftraggeber zu wenden, damit dieser auf ihre Behebung hinwirken kann. Die Gestaltung solcher Mechanismen ist oft abhängig von der Unternehmensgröße, vorhandenen Ressourcen, Standort und dem Sektor/Tätigkeitsfeld.
Wo setzt der Mechanismus an?	Auftraggeberebene/Einkäuferebene
Was ist die Reichweite?	Jeweilige Produktionsstätten des Auftraggebers
Wie kann eine Beschwerde eingelegt werden?	Beispiel Adidas: Der Beschwerdemechanismus von Adidas sieht unter anderem vor, dass Arbeiter*innen Beschwerden bei einer Hotline gemeldet werden können, deren Nummer in jeder Produktionsstätte aushängt. Externe Betroffene können Beschwerden schriftlich per E-Mail, Fax oder Post einreichen. Beschwerden werden anschließend geprüft und geeignete Abhilfemaßnahmen identifiziert und durchgeführt. Außerdem verweist Adidas auf die Beschwerdemechanismen der FLA und die Nationalen Kontaktstellen der OECD. https://www.adidas-group.com/media/filer_public/3a/a8/3aa87bcf-9af9-477b-a2a5-100530e46b19/adidas_group_complaint_process_october_2014.pdf Beispiel C&A: C&A hat eine „Fairness-Channel“ genannte Compliance-Hotline implementiert, unter der Betroffene oder ihre Vertreter*innen online oder telefonisch Verstöße gegen den Code of Conduct des Unternehmens melden können. Beschwerden sind anonym und in diversen Sprachen möglich. Beschwerdeführer können außerdem den Status und das weitere Vorgehen bei einer Beschwerde auf der Homepage einsehen. https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/en/gui/102463/index.html Beispiel PUMA: PUMA bietet eine Kombination verschiedener Beschwerdemöglichkeiten für Mitarbeiter*innen in Produktionsstätten an. Diese können Mitglieder des PUMA Compliance-Teams per E-Mail, Telefon oder SMS über Beschwerdegründe informieren. Entsprechenden Adressen und Telefonnummern hängen in den Produktionsstätten aus. In China können Beschwerden über das soziale Netzwerk QQ eingereicht werden; außerdem sind Beschwerden in allen Ländern über das Beschwerdemanagement der FLA möglich. http://report.puma-annual-report.com/unternehmensueberblick/nachhaltigkeit/soziale-nachhaltigkeit/
Was ist der Geltungsbereich?	In der Regel: Beschwerden wegen Verstößen gegen den Code of Conduct des jeweiligen Unternehmens; darunter können zum Beispiel auch Beschwerden in Bezug auf die Einkaufspraktiken des Auftraggebers fallen
An wen richtet sich der Mechanismus?	Beschwerden können je nach Ausgestaltung des Mechanismus eingelegt werden von: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitarbeiter*innen einer Fabrik und ihre Vertreter*innen ▪ Externen Betroffenen und Stakeholdern, wie zum Beispiel Anwohner*innen, wenn diese z.B. durch Umweltauswirkungen betroffen sind
Wer befasst sich zunächst mit der Beschwerde?	Ansprechperson(en) beim jeweiligen Auftraggeber oder unabhängige Ombudsperson
Hinweise des Bündnissekretariats	Unternehmenseigene Mechanismen bieten sich vor allem dann an, wenn Fabriken zu einem signifikanten Grad ausgelastet werden. Bei Betroffenen kann Unklarheit über den zu wählenden Beschwerdeweg herrschen, wenn in einer Fabrik mit mehreren Auftraggebern mehrere Beschwerdemechanismen gleichzeitig installiert sind. Je nach Bekanntheit und Ausgestaltung können sie einen unmittelbaren und niedrighschwelligem Zugang für Betroffene bieten und geben dem Unternehmen die Möglichkeit, schnell auf Missstände zu reagieren. Zur Erhöhung der Glaubwürdigkeit sollten Stakeholder oder unabhängige Dritte bei der Gestaltung und Einrichtung eines Mechanismus einbezogen werden.