

Veranstaltungsrückblick

„Wirksame Beschwerdemechanismen aufsetzen“

24. Mai 2022

Im Mittelpunkt des Webinars am 24. Mai, das vom österreichischen Nationalen Kontaktpunkt für die OECD-Leitsätze organisiert wurde, stand die Frage, wie Unternehmen wirksame Beschwerdemechanismen aufsetzen können, um negative menschenrechtliche Auswirkungen in ihrem Geschäftsbereich und der Lieferkette zu vermeiden. Im Webinar präsentierte **Alice Homuth** vom deutschen Beratungsunternehmen Löning, wie Beschwerdemechanismen in Unternehmen implementiert werden können. **Barbara Linder** von der Österreichischen Entwicklungsbank ging nachfolgend auf Qualitätsmerkmale und Beispiele von Beschwerdemechanismen ein. **Gertrude Klaffenböck** von der Clean Clothes Kampagne/Südwind gab unter anderem einen Überblick über den Bangladesch Accord, ein internationales Abkommen für Gebäude- und Feuersicherheit in der Bekleidungsindustrie. Das Webinar wurde von **Mario Micelli**, Leiter des österreichischen Nationalen Kontaktpunkts für die OECD-Leitsätze, moderiert.

Beschwerdemechanismen in Unternehmen

In einem ersten Impulsvortrag zeigte Alice Homuth, wie innerbetriebliche Beschwerdemechanismen im Unternehmen eingeführt werden können. Nach einem Überblick über Personengruppen mit erhöhten menschenrechtlichen Risiken (u.a. Mitarbeitende, Kundinnen und Kunden oder lokale Gemeinden) stellte sie Effektivitätskriterien vor, die Beschwerdemechanismen in Unternehmen erfüllen sollten. Homuth ging auf Kompensations- und Präventivmaßnahmen nach Menschenrechtsverletzungen ein. Sie betonte die Wichtigkeit der Einbeziehung von Stakeholdern wie Arbeitnehmervertretungen und NGOs. Es folgte eine Darstellung typischer Hindernisse von Beschwerdekäufen, beispielsweise kulturelle Barrieren, Analphabetismus oder Angst vor Vergeltungsmaßnahmen, die bei deren Umsetzung berücksichtigt werden sollten. Abschließend gab Homuth Tipps zur Implementierung von Beschwerdemechanismen für Klein- und Mittelunternehmen.

Die Dos and Don'ts außergerichtlicher Beschwerdemechanismen

Im zweiten Vortrag ging Barbara Linder auf außergerichtliche Beschwerdemechanismen ein und zeigte, welche Aspekte diese schwächen und stärken können: „Eine Hauptherausforderung liegt darin, die Information über die Existenz des Beschwerdemechanismus an den Mann beziehungsweise die Frau zu bringen.“ Zudem müsse die Ausgestaltung des Beschwerdemechanismus auf den jeweiligen Adressatenkreis zugeschnitten werden. Sie riet, dass Stakeholder so früh wie möglich involviert werden, um Transparenz sicherzustellen. Und dass auf dem aufgebaut wird, was es bereits gibt, zum Beispiel auf Whistleblower-Mechanismen oder Ethik-Hotlines. Insbesondere in Ländern mit einer wenig ausgeprägten Beschwerdekultur ist eine Vertrauensbasis in das Unternehmen ebenso essenziell wie das nachvollziehbare Verfolgen von Beschwerden. Zuletzt wurden zwei Praxisbeispiele näher erörtert – der Unabhängige Entschädigungsmechanismus des Green Climate Fund und der Unabhängige Beschwerdemechanismus der niederländischen, deutschen und französischen Entwicklungsbanken.

Sozialpartnerschaftliche Übereinkommen

Gertrude Klaffenböck begann ihren Impuls mit einer Darstellung von sozialpartnerschaftlichen Abkommen für Gebäude- und Feuersicherheit im Bekleidungs- und Textilsektor in Bangladesch und weltweit. Am Beispiel des Beschwerdemechanismus des internationalen Übereinkommens, das von 174 Unternehmen unterzeichnet wurde und mehr als 2 Millionen Mitarbeitende betrifft, erläuterte sie Schlüsselemente wie Trainings und Informationsbereitstellungen beispielsweise von Inspektions- und Monitoringberichten sowie wichtige Beschwerdekäufe wie Betriebsversammlungen.



Fragen zu wirksamen Beschwerdemechanismen

In einer anschließenden Fragerunde diskutierten die Vortragenden unter anderem, wie menschenrechtliche Sorgfaltspflichten in serviceorientierten Branchen wie dem Tourismus umgesetzt werden können. Digitale Tools seien hier eine Möglichkeit, ortsunabhängig Beschwerdekanäle zu implementieren. Die Teilnehmenden diskutierten, wie Vertrauen in neu eingeführte Beschwerdemechanismen geschaffen werden kann. Gerade zu Beginn sei es besonders wichtig, dass sich Unternehmen jeder Beschwerde annehmen und dies auch transparent machen, um langfristiges Vertrauen in den Mechanismus zu schaffen, waren sich die Experten einig.