

Beschwerdemechanismen

Ein wichtiger Teil der Sorgfaltsprüfung gemäss der *OECD Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct* besteht darin, Rückmeldungen aus den Lieferketten einzuholen und damit auch Beschwerden zuzulassen, ernst zu nehmen und korrekt und transparent zu handhaben. Dies gilt sowohl bei internen Beschwerden als auch bei Beanstandungen von externen Arbeitskräften in der Lieferkette. Es soll für alle Stakeholder der Firma in der gesamten Lieferkette die Möglichkeit geben, sich über Missstände zu äussern und Hilfe zu erhalten. Wenn gewünscht soll dies anonym geschehen können und ohne, dass die sich beschwerende Person negative Folgen für die eigene Anstellung befürchten muss.

Zu Gründen von Beschwerden können diverse Missachtungen der Rechte von Arbeitnehmer:innen gehören, unter anderem:

- Nichteinhaltung von Arbeitsbedingungen, wie zum Beispiel Arbeitszeiten, Zahlung von Löhnen und Sozialleistungen, Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften
- Unfaire Behandlung oder Mobbing
- Verhängung einer Disziplinarstrafe ohne Einhaltung eines ordnungsgemässen Verfahrens
- Diskriminierung in jeglicher Form, dazu gehört auch sexuelle Belästigung

Die oben genannten Beispiele schliessen weitere Gründe für eine mögliche Beschwerde nicht aus.

Das Verfahren für Beschwerden sollte schriftlich dokumentiert, für alle zugänglich und klar verständlich sein. Es sollte einen strukturierten Prozess aufzeigen, wie mit Beschwerden umgegangen wird. Idealerweise werden Beschwerden auf der niedrigsten Ebene, also im betroffenen Unternehmen, gelöst. Dies ermöglicht einen schnellen und systematischen Lösungsansatz, um Probleme frühzeitig zu erkennen und zu beheben, bevor sie sich zu größeren Schwierigkeiten entwickeln. Dies trägt auch dazu bei, Produktionsunterbrechungen zu vermeiden und das Vertrauen zwischen Arbeitnehmern, ihrer Vertretung und der Betriebsleitung zu stärken.

Damit ein Beschwerdemechanismus funktioniert, sollte er gewisse Anforderungen erfüllen:

- Legitim sein und bei allen Parteien Vertrauen geniessen
- Zugänglich, also leicht verständlich und benutzbar sein
- Vorhersehbar sein und einen klar definierten Prozess aufzeigen
- Transparent sein
- Fair und gleichberechtigt sein
- Im Einklang mit dem Gesetz sein
- Auf Engagement und Dialog basieren
- Eine Quelle für kontinuierliches Lernen sein und sich stetig verbessern

Bezüglich der Zugänglichkeit ist es wichtig, dass der Mechanismus in den lokalen Sprachen zur Verfügung gestellt wird und die Arbeitnehmer:innen müssen darauf sensibilisiert werden, damit sie ihn nutzen. Zudem sollte es immer verschiedene Möglichkeiten geben, eine Beschwerde einzureichen, da nicht alle zu denselben Mitteln Zugang haben. So kann dies zum Beispiel per Telefon, über eine App, eine Mailadresse oder auch über einen persönlichen Kontakt mit einer Vertrauensperson stattfinden. In diesem Fall können Gewerkschaften oder Arbeitnehmervertreter unterstützen und helfen.

Für die Vorhersehbarkeit eines Beschwerdemechanismus ist es essenziell, dass ein klarer Prozess schriftlich festgehalten wird, der aufzeigt, was bei einer Beschwerde in welchen Zeitraum geschieht. Arbeitnehmer:innen müssen wissen, wer ihre Vorgesetzten sind und wo sie eine Beschwerde platzieren können. Zudem müssen auch Vorgesetzte darüber in Kenntnis gesetzt werden, was ihre Aufgaben in diesem Prozess sind. Es ist die Aufgabe des Managements, dies zu veranlassen. Wenn keine Einigung erzielt werden kann, muss es Möglichkeiten geben, Einspruch zu erheben und eine Beschwerde zu eskalieren.

Konkretes Vorgehen bei Balsiger Textil AG

Intern

- Es existiert eine E-Mail-Adresse für Beschwerden: complaints@balsiger-textil.ch. Diese wird an die/den Verantwortliche:n im Bereich der unternehmerischen Sozialverantwortung umgeleitet
- Von den Mitarbeiter:innen wurde eine Arbeitnehmervertreterin gewählt, welche intern als erste Ansprechperson für Beschwerden gilt
- Sollte eine Person sich nicht an die gewählte Vertreterin wenden wollen, besteht die Möglichkeit, sich ans HR oder eine selbst gewählte Vertrauensperson zu wenden
- Die Ansprechperson/die E-Mail-Empfängerin bespricht mit der sich beschwerenden Person, wie vorgegangen werden soll und definiert mit ihr den weiteren gemeinsamen Weg:
 - o Wird der/die Vorgesetzte mitinvolviert?
 - o Wird die Geschäftsleitung mitinvolviert?
 - o Was ist ein akzeptabler Zeitrahmen zum Lösen des Problems?
 - o Braucht die sich beschwerende Person noch weitere Hilfe? Eventuell extern?
- Beschwerden werden vertraulich behandelt und dokumentiert. Beschwerden, sowie die ergriffenen Massnahmen werden im privaten Ablageordner der für die unternehmerische Sozialverantwortung zuständigen Person auf M365 abgelegt
- Über den Eingang und die Lösung von Beschwerden wird öffentlich im jährlichen Nachhaltigkeitsbericht kommuniziert
- Sollte das Problem nicht intern gelöst werden können, steht den Mitarbeitenden eine Liste mit externen Meldestellen zur Verfügung, die professionelle Hilfe für verschiedene Anliegen anbieten
- Geht es um gesetzeswidrige Vorfälle, kann als letztmögliche Eskalationsstufe der Rechtsweg gewählt werden

Extern

- Es wird darauf geachtet, mit Lieferanten zusammenzuarbeiten, die nach gewissen Standards zertifiziert sind, bei denen ein Beschwerdemechanismus Bestandteil des Zertifikats ist. Dazu gehören zum Beispiel GOTS, Made in Green, oder SA8000, aber auch Audits wie Amfori BSCI
- Über Retraced können die Lieferanten nach ihren eigenen Beschwerdemechanismen abgefragt und in Erfahrung gebracht werden, ob schon Beschwerden eingingen und wie diese behandelt wurden

- Ebenfalls kann erfragt werden, ob Lieferanten die Anforderung nach einem Beschwerdemechanismus in der Lieferkette upstream weitergeben und von ihren Vorlieferanten das Vorhandensein eines solchen verlangen
- Der gesamten Lieferkette steht eine Beschwerde-Mail-Adresse zur Verfügung: complaints@balsiger-textil.ch. Diese ist auf der Balsiger Homepage veröffentlicht und wird an die/den Verantwortliche:n im Bereich der unternehmerischen Sozialverantwortung umgeleitet
- Ab Eingang einer Beschwerde gilt dasselbe Vorgehen wie bei einer internen Meldung
- Allenfalls können internationale oder nationale Arbeitnehmervereinigungen zur Hilfe beigezogen werden