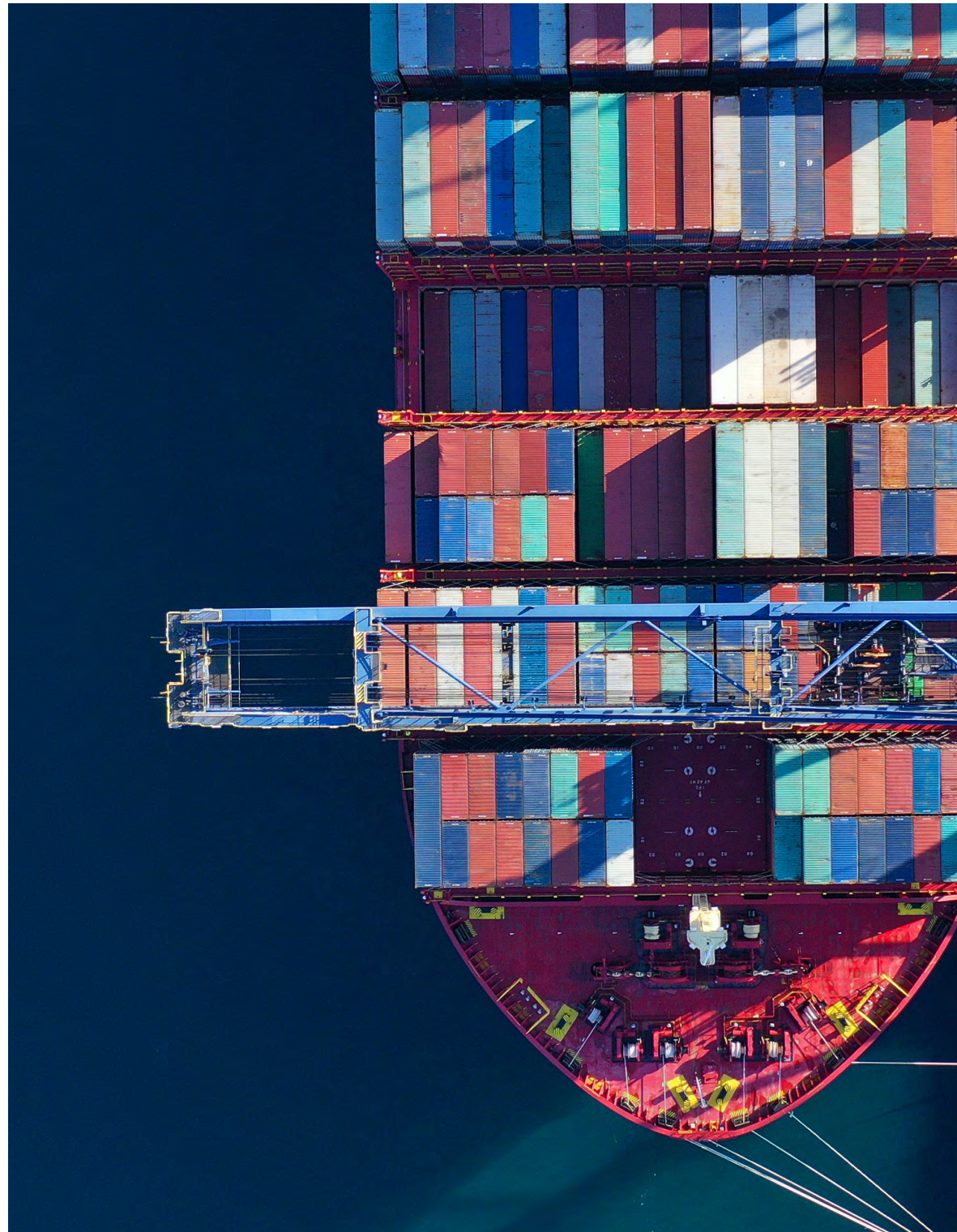


BVMed-Handreichung zum LkSG

Modul III – Ausgestaltung des Beschwerdemechanismus (3/5)



Impressum

© Copyright by
BVMed – Bundesverband Medizintechnologie e. V. | Dezember 2022

Vervielfältigungen, auch auszugsweise, sind nur mit ausdrücklicher Genehmigung des BVMed e. V. gestattet.

Die Erarbeitung dieser BVMed-Handreichung wurde unterstützt durch Dr. Thomas Volland, LL.M., Laura-Isabell Dietz, LL.M., und weitere Kolleginnen und Kollegen von Clifford Chance Partnerschaft mit beschränkter Berufshaftung.

Die Ausführungen basieren auf dem Rechtsstand 26. Oktober 2022. Sie dienen als Empfehlungen, wobei der BVMed und Clifford Chance PartmbB keine Haftung für die Vollständigkeit und Richtigkeit des Inhalts übernehmen.

In der Online-Version des Moduls sind weiterführende Informationen direkt verlinkt. Die Online-Version des Moduls ist abrufbar unter: <https://www.bvmed.de/de/branche/nachhaltigkeit/lieferkettensorgfaltspflichtengesetz-handreichung-zur-praktischen-umsetzung>

BVMed-Handreichung zum LkSG

Modul III – Ausgestaltung des Beschwerdemechanismus (3/5)

Inhalt

1. Einführung	4
2. Personen, für die der Beschwerdemechanismus zugänglich sein muss.....	5
3. Erreichbarkeit des Beschwerdemechanismus.....	6
4. Innerbetriebliche Zuständigkeit	7
5. Organisation des Beschwerdeverfahrens	9
5.1 Zentrale oder dezentrale Organisation?	9
5.2 Integration in das Whistleblower-System?	10
6. Ablauf des Verfahrens.....	11
6.1 Schritt 1: Eingang der Beschwerde/des Hinweises	13
6.2 Schritt 2: Prüfung der Zulässigkeit der Beschwerde	13
6.3 Schritt 3: Klärung des Sachverhalts	13
6.4 Schritt 4: Einigung auf geeignete Präventions- und/oder Abhilfemaßnahmen	14
6.5 Schritt 5: Umsetzung der vereinbarten Präventions- und/oder Abhilfemaßnahmen	14
6.6 Schritt 6: Überprüfung der ergriffenen Maßnahmen	14
6.7 Schritt 7: Überprüfung der Wirksamkeit sowie Anpassung des Risikomanagements.....	15
7. Pflicht zur Erstellung einer Verfahrensordnung	16
8. Überprüfung der Wirksamkeit.....	19
8.1 Legitimität, Berechenbarkeit und Transparenz.....	19
8.2 Zugänglichkeit	20
8.3 Effektivität	21
8.4 Fortentwicklung.....	21
8.5 Dialog mit betroffenen Personengruppen	22



1. EINFÜHRUNG

Unternehmen, **die in den Anwendungsbereich des Lieferkettensorgfalts-pflichtengesetz fallen**^{1,2,3}, müssen ein angemessenes unternehmensinternes Beschwerdeverfahren einrichten⁴ oder sich an einem externen Beschwerdeverfahren beteiligen.⁵

Auch für **Unternehmen, die nur mittelbar vom LkSG betroffen sind**, kann es aufgrund faktischer oder vertraglicher Umstände erforderlich sein, einen Beschwerdemechanismus einzurichten.

Grund dafür ist, dass Unternehmen, die direkt in den Anwendungsbereich des LkSG fallen, sicherstellen müssen, dass ihr Beschwerdeverfahren entlang ihrer gesamten Lieferkette bekannt gemacht wird. In der Praxis wird dies wohl häufig durch vertragliche Verpflichtungen (ggf. im *Supplier Code of Conduct*) gegenüber den direkten Zulieferern umgesetzt.⁶

Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass das LkSG selbst wenig konkrete Anhaltspunkte für die Umsetzung des Beschwerdemechanismus bietet, sondern sich auf wenige konkrete Vorgaben und viele unbestimmte Rechtsbegriffe, wie z. B. die „Angemessenheit“ und „Geeignetheit“ des Beschwerdemechanismus beschränkt. Daher haben wir die folgenden Hinweise zur praxisgerechten Umsetzung für Sie erarbeitet, die die wichtigsten Fragen zur Konzipierung und Umsetzung des Beschwerdemechanismus beantworten.

¹ S. zur Frage der Anwendbarkeit Modul 0, abrufbar [hier](#).

² S. für einen Überblick über die Pflichten des LkSG Modul 1 sowie für die Risikoanalyse Modul 5, abrufbar [hier](#).

³ Die Gesetzesbegründung, die Beschlussempfehlung des federführenden Ausschusses für Arbeit und Soziales sowie alle weiteren Informationen zum Gesetzgebungsverfahren finden Sie [hier](#).

⁴ Darüber hinaus können Sie sich an einem externen Beschwerdeverfahren beteiligen. Für Letzteres kommen insbesondere unternehmensübergreifende, von einem Branchenverband eingerichtete Beschwerdemechanismen in Betracht. Es gibt derzeit diverse Brancheninitiativen, die für die medizintechnische Branche von Bedeutung sind. So hat z. B. der Roundtable on Sustainable Palm Oil einen Beschwerdemechanismus für Beschwerden in Bezug auf die Palmölproduktion entwickelt, welcher Mitgliedern der Initiative zur Verfügung steht. Eine weitere Brancheninitiative wurde von der Responsible Minerals Initiative ins Leben gerufen und ermöglicht Beschwerden, die mit bestimmten Mineralien und Metallen in Zusammenhang stehen. Bevor Sie sich jedoch an einer solchen Brancheninitiative beteiligen, sollten Sie sich fragen, ob der jeweilige Beschwerdemechanismus tatsächlich für potenziell Betroffene innerhalb Ihrer gesamten Lieferkette zugänglich ist. Stellt z. B. Palmöl nur einen von vielen Rohstoffen dar, die Sie für die Produktion Ihrer medizintechnischen Produkte verwenden, können Sie sich selbstverständlich an dem Beschwerdemechanismus des Roundtable on Sustainable Palm Oil beteiligen, müssen aber sicherstellen, dass auch der Rest Ihrer Lieferkette die Möglichkeit hat, Beschwerden einzureichen.

⁵ § 8 Abs. 1 S. 1 und 6 LkSG.

⁶ Für weitere Details zu möglichen vertraglichen Verpflichtungen siehe Modul 1 der Handreichungen zur Umsetzung des Lieferkettengesetzes, abrufbar [hier](#).

> Link zum BAFA-Fragebogen

Darüber hinaus bietet auch die vom BAFA veröffentlichte Handreichung zum Beschwerdeverfahren nach den Vorgaben des LkSG (Stand: 1. Oktober 2022) wertvolle Hinweise für die praktische Umsetzung, welche wir dieser Handreichung zugrunde gelegt haben. Die Handreichung des BAFA können Sie [hier](#) abrufen.

Weiter verweisen wir auf die hilfreiche „Handlungsanleitung zum Kernelement Beschwerdemechanismus“ (Stand: Juni 2022), die der Branchendialog Automobilindustrie in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales entwickelt hat. Diese können Sie [hier](#) abrufen.

2. PERSONEN, FÜR DIE DER BESCHWERDEMECHANISMUS ZUGÄNGLICH SEIN MUSS

Eine klare Aussage dazu, welche Personen über den von Ihrem Unternehmen zur Verfügung gestellten Beschwerdemechanismus Beschwerden einreichen können müssen, trifft das LkSG nicht. Allerdings sprechen sowohl der Gesetzeswortlaut als auch die Gesetzesbegründung dafür, dass der Beschwerdemechanismus einem großen Publikum offenstehen muss und z. B. nicht auf solche Beschwerden beschränkt werden darf, bei denen die Beschwerdeführer:innen eine eigene Beschwerde, d. h. eine (mögliche) Verletzung eigener Rechte, geltend machen. Vielmehr muss es das Beschwerdeverfahren Personen ermöglichen, auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie auf Verletzungen menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten hinzuweisen, die durch das wirtschaftliche Handeln eines Unternehmens im eigenen Geschäftsbereich oder durch das Handeln eines unmittelbaren Zulieferers entstanden sind.⁷ In der Gesetzesbegründung heißt es zudem, dass die „Unternehmen das Beschwerdeverfahren nach § 8 so einrichten [müssen], dass es Personen, die durch wirtschaftliche Tätigkeiten eines mittelbaren Zulieferers in einer geschützten Rechtsposition verletzt sein können **sowie Personen, die Kenntnis von einer möglichen Verletzung oder einem möglichen Verstoß gegen eine umweltbezogene Pflicht haben, ermöglicht, auf diese Verletzung hinzuweisen.**“⁸ Daher empfehlen wir, auch im Einklang mit der einschlägigen Literatur, dass Sie Ihr Beschwerdeverfahren so ausgestalten, dass Beschwerden von allen Personen erhoben werden können, die Hinweise auf mögliche Risiken oder Verletzungen menschenrechtlicher oder umweltbezogener Belange haben. Dies gilt unabhängig davon, ob hierdurch die eigenen Rechte der Beschwerdeführer:innen verletzt sein können, oder nicht.⁹ Aufgrund des offenen Wortlauts dürfte es zudem möglich sein, dass Hinweisgeber:innen ihre Beschwerden mit Hilfe von Nichtregierungsorganisationen („NGOs“) einreichen.

⁷ S. § 8 Abs. 1 S. 2 LkSG.

⁸ Gesetzesbegründung zum LkSG, S. 50.

⁹ So auch die Handreichung des BAFA zum Beschwerdeverfahren nach dem LkSG, S. 7, abrufbar [hier](#).

3. ERREICHBARKEIT DES BESCHWERDEMECHANISMUS

Gemäß § 8 Abs. 4 LkSG müssen Sie „in geeigneter Weise klare und verständliche Informationen zur Erreichbarkeit und Zuständigkeit und zur Durchführung des Beschwerdeverfahrens öffentlich zugänglich machen.“ Wie genau Sie dies tun, überlässt das LkSG Ihnen. Allerdings müssen Sie laut der Gesetzesbegründung sicherstellen, dass Zugang und Nutzen des Beschwerdemechanismus zu gewährleisten sind, zum Beispiel durch die Bereitstellung einer barrierefreien Website oder von barrierefreien Beschwerdeformularen und E-Mail-Adressen.¹⁰

Darüber hinaus müssen Sie bei der Information über das Verfahren sowie bei dessen Ausgestaltung darauf achten, etwaige Zugangshindernisse zu überwinden. In einem ersten Schritt empfiehlt es sich daher, zunächst mögliche Zugangshindernisse in Ihrer Lieferkette aufzudecken.¹¹ Müssen Sie beispielsweise davon ausgehen, dass Ihr unternehmensinternes Beschwerdeverfahren nicht oder nicht hinreichend bekannt ist, empfiehlt es sich, dieses proaktiv zu bewerben, beispielsweise durch gezieltes Platzieren im Inter- und Intranetauftritt Ihres Unternehmens oder durch Bekanntmachung in Compliance-Schulungen. Zugangshindernisse können auch durch sprachliche Barrieren oder Einschränkungen des Lese- und Sprachvermögens der potenziellen Beschwerdeführer:innen entstehen.¹²

Handelt es sich bei Ihren direkten Zulieferern beispielsweise um Unternehmen im spanischsprachigen Raum, erscheint es angemessen, die Informationen zum Beschwerdemechanismus auch auf Spanisch zur Verfügung zu stellen. Müssen Sie aber davon ausgehen, dass potenzielle Beschwerdeführer:innen nicht über ausreichende Lesekenntnisse verfügen, könnte es erforderlich sein, auf niedrigschwellige Informationsbroschüren (z. B. mit Illustrationen) zurückzugreifen.

Bei Zulieferern in Ländern, in denen beispielsweise nur ein eingeschränkter Zugang zum Internet verfügbar ist, erscheint es zudem angemessen, Ihren Beschwerdemechanismus durch Aushänge in den jeweiligen Produktionsstätten zu bewerben und eine Einreichung der Beschwerden auf dem Post- oder Telefonweg zu ermöglichen.

¹⁰ Gesetzesbegründung zum LkSG, S. 50.

¹¹ Für eine nicht abschließende Übersicht über mögliche Zugangshindernisse sehen Sie bitte auch die Handreichung des BAFA zum Beschwerdeverfahren, S. 12, abrufbar [hier](#).

¹² Vgl. Gesetzesbegründung zum LkSG, S. 50.

4. INNERBETRIEBLICHE ZUSTÄNDIGKEIT

Das LkSG verlangt, dass Sie innerhalb Ihres Unternehmens eine oder mehrere Personen mit der Durchführung des Beschwerdeverfahrens betrauen müssen.¹³ Allerdings schreibt das Gesetz nicht vor, in welcher Abteilung oder Funktion die betraute Person tätig sein muss. Gemäß § 8 Abs. 3 S. 1 LkSG muss gewährleistet sein, dass die von Ihnen mit der Durchführung des Beschwerdeverfahrens betrauten Personen **unparteiisch handeln und unabhängig**, d. h. **nicht weisungsgebunden** sind und weder unmittelbar noch mittelbar beeinflusst werden. Darüber hinaus muss die Person bzw. müssen die Personen zur **Verschwiegenheit** verpflichtet sein.¹⁴ Wie Sie diese Voraussetzungen innerhalb Ihres Unternehmens konkret gewährleisten, überlässt das LkSG Ihnen. Eine Möglichkeit zur Sicherstellung dieser Voraussetzungen dürfte beispielsweise eine entsprechende Verankerung im Arbeitsvertrag der zuständigen Person(en) sein, welche diese zur Vertraulichkeit verpflichtet, die Weisungsunabhängigkeit sicherstellt und vor Kündigung oder Sanktionierung aufgrund der Tätigkeit im Rahmen des Beschwerdemechanismus schützt.¹⁵ Hierfür haben wir die folgende Musterklausel für Sie erarbeitet, welche Sie – individuell angepasst an den jeweiligen Arbeitsvertrag – verwenden können, um die vorgenannten Voraussetzungen arbeitsvertraglich zu verankern:



Musterklausel

„Der/die Arbeitgeber:in [je nach Ausgestaltung des Arbeitsvertrages passen Sie bitte die Bezeichnung entsprechend an] stellt sicher, dass Sie bei der Erfüllung Ihrer Aufgaben keine inhaltlichen Anweisungen bezüglich der Ausübung Ihrer Aufgaben [je nach Ausgestaltung des Arbeitsvertrages auf die Ausführung der Aufgaben in Bezug auf das Beschwerdeverfahren beschränken] erhalten. Sie berichten unmittelbar an [z. B. den Vorstand/die Geschäftsführung Y oder Compliancebeauftragte(n) oder (...)]. Sie dürfen von Ihrem/Ihrer Arbeitgeber:in wegen der Erfüllung Ihrer Aufgaben nicht von Ihrer Tätigkeit als für das Beschwerdeverfahren nach § 8 LkSG zuständige Person [je nach Bezeichnung entsprechend anpassen] abberufen oder benachteiligt werden.“

Ihre Abberufung ist nur in entsprechender Anwendung des § 626 BGB zulässig. Die Kündigung Ihres Arbeitsverhältnisses ist unzulässig, es sei denn, dass Tatsachen vorliegen, welche Ihre:n Arbeitgeber:in zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist berechtigen.

¹³ § 8 Abs. 1 S. 2 LkSG.

¹⁴ § 8 Abs. 3 S. 2 LkSG.

¹⁵ Vgl. Handreichung des BAFA zum Beschwerdeverfahren, S. 9, abrufbar [hier](#).

Nach dem Ende Ihrer Tätigkeit als für das Beschwerdeverfahren gemäß § 8 LkSG zuständige Person ist die Kündigung Ihres Arbeitsverhältnisses innerhalb eines Jahres unzulässig, es sei denn, dass Ihr:e Arbeitgeber:in zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist berechtigt ist.¹⁶

Grundsätzlich bietet es sich an, die zuständige Person in das (bereits bestehende) Compliance-System zu integrieren. Gerade bei größeren Unternehmen kann es angesichts der Vielzahl an Themen, Zulieferern und/oder Gesellschaften im eigenen Geschäftsbereich ratsam sein, nicht nur eine Person in die Durchführung des Beschwerdeverfahrens einzubinden, sondern – sofern unternehmensintern realisierbar – beispielsweise ein Gremium zu bilden, welches verschiedene Fachbereiche, wie z. B. die Arbeitssicherheit, Umweltmanagement oder auch die/den Gleichstellungsbeauftragte(n) einbindet. Dieses Vorgehen ermöglicht es, dass die eingehenden Beschwerden immer von Personen bearbeitet werden, die über die entsprechenden Fachkenntnisse verfügen.

Unabhängig von der notwendigen Fachkenntnis sollten die mit dem Beschwerdeverfahren betrauten Personen für die Durchführung von Beschwerdeverfahren ausreichend geschult sein, beispielsweise durch Weiterbildungen im Bereich der außergerichtlichen und/oder einvernehmlichen Streitbeilegungsverfahren wie beispielsweise der Mediation.

¹⁶ Je nach Größe Ihres Unternehmens und Ausgestaltung Ihres Beschwerdemechanismus kann es unter Umständen auch empfehlenswert sein, Ihre Beschäftigten nicht nur im Innenverhältnis, sondern auch nach außen zu schützen. Werden die für das Beschwerdeverfahren zuständigen Personen beispielsweise zur Sachverhaltsaufklärung in einem Land tätig, in welchem sie Sanktionen durch staatliche Stellen ausgesetzt sein können, bietet es sich an, den zuständigen Beschäftigten die Unterstützung durch Ihr Unternehmen vertraglich zuzusichern für den Fall, dass es zu Zwischenfällen kommt.

5. ORGANISATION DES BESCHWERDEVERFAHRENS

5.1 Zentrale oder dezentrale Organisation?

Wie bereits am Anfang dieser Handreichung erläutert, überlässt es das LkSG grundsätzlich Ihnen als Unternehmen, zu entscheiden, wie Sie den Beschwerdemechanismus konzipieren und umsetzen. Bei der Entwicklung eines effektiven Konzepts kommt es entscheidend auf die individuelle Organisation und Größe Ihres Unternehmens an. Handelt es sich bei Ihrem Unternehmen beispielsweise um ein kleineres Unternehmen, dessen eigener Geschäftsbereich größtenteils an einem einzigen Standort in Deutschland angesiedelt ist und dessen Lieferkette überschaubar ist, dürfte es ausreichen, auf zentraler Ebene eine Person oder Gruppe (siehe hierzu im Detail unter 4) zu benennen, welche die eingehenden Beschwerden untersucht und die Verfahren durchführt. Ist jedoch bereits Ihr eigener Geschäftsbereich auf verschiedenen Kontinenten verteilt und dementsprechend auch Ihre Lieferkette unübersichtlicher und globaler ausgerichtet, bietet es sich an, das Beschwerdeverfahren dezentral zu organisieren.

Beispiel

Eine im September 2021 veröffentlichte Studie der Universität Frankfurt/Oder in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz¹⁷ empfiehlt beispielsweise, das Beschwerdeverfahren von global agierenden Unternehmen auf drei verschiedenen geographischen Ebenen anzusiedeln und zu implementieren. Demnach sollte auf **zentraler Ebene**, z. B. am Sitz der Muttergesellschaft in Deutschland, eine Zentrale für das Beschwerdeverfahren eingerichtet werden.¹⁸ Hier sollten die allgemeinen Verfahrensgrundsätze erarbeitet werden sowie die Informationen und Erkenntnisse aus den einzelnen Beschwerdeverfahren gesammelt und evaluiert werden. Auf einer zweiten, nationalen/regionalen Ebene sollten Konfliktaustragstellen für beschwerdeerhebende Personen eingerichtet werden.¹⁹ Auf einer dritten, lokalen Ebene erfolgt die eigentliche Konfliktbearbeitung vor Ort in den betroffenen Betrieben und/oder Gemeinden.²⁰ Dies hat den Vorteil, dass die lokal zuständigen Personen die jeweilige Landessprache sprechen und die sozialen/kulturellen Gegebenheiten vor Ort kennen. Zudem ist es ihnen möglich, Beschwerdeführer:innen persönlich zu treffen und die tatsächlichen Ortsverhältnisse zu begutachten, wenn notwendig.

¹⁷ Forschungsbericht - Außergerichtliche Beschwerdemechanismen entlang globaler Lieferketten - Empfehlungen für die Institutionalisierung, Implementierung und Verfahrensausgestaltung, abrufbar [hier](#); eine deutschsprachige Executive Summary des Forschungsberichts finden Sie [hier](#).

¹⁸ Executive Summary des Forschungsberichts, S. 15.

¹⁹ Executive Summary des Forschungsberichts, S. 15.

²⁰ Executive Summary des Forschungsberichts, S. 15.

5.2 Integration in das Whistleblower-System?

Gemäß § 12 Abs. 1 i. V. m. Abs. 2 des Entwurfs eines Gesetzes für einen besseren Schutz hinweisgebender Personen sowie zur Umsetzung der Richtlinie zum Schutz von Personen, die Verstöße gegen das Unionsrecht melden („Hinweisgeberschutzgesetz-E“)²¹, sind Unternehmen, die in der Regel mindestens 50 Mitarbeitende beschäftigen, verpflichtet, eine interne Meldestelle einzurichten, über die Beschäftigte Meldungen zu möglichen Verstößen gegen im § 2 Hinweisgeberschutzgesetz-E genannte Rechtsvorschriften melden können. Daher stellt sich für viele Unternehmen die Frage, ob das Beschwerdeverfahren nach dem LkSG und die Meldestelle nach dem Hinweisgeberschutzgesetz-E – sobald dieses in Kraft tritt – miteinander verbunden werden sollten.

Weder das LkSG noch der aktuelle Entwurf des Hinweisgeberschutzgesetzes („Hinweisgeberschutzgesetz-E“) verbietet ein solches Vorgehen. Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass die beiden Gesetze nicht deckungsgleich sind. So ist das LkSG weniger detailliert ausgestaltet als das geplante Hinweisgeberschutzgesetz. Beispielsweise schreibt § 16 Abs. 3 Hinweisgeberschutzgesetz-E ausdrücklich vor, dass Meldungen sowohl mündlich (per Telefon) als auch in Textform ermöglicht werden müssen. Das LkSG überlässt die Wahl des Beschwerdekansals Ihnen, solange Sie sicherstellen, dass mögliche Zugangshindernisse beseitigt werden (siehe hierzu im Detail unter 3.).

Darüber hinaus unterscheiden sich auch der persönliche und der sachliche Anwendungsbereich der beiden Beschwerdeverfahren. Während der Beschwerde-mechanismus nach dem LkSG allen Personen offenstehen muss, die in irgendeiner Form von möglichen Risiken oder Verletzungen menschenrechtlicher oder umweltbezogener Belange Kenntnis erlangt haben (siehe hierzu oben unter 2.), richtet sich die Meldestelle nach dem Hinweisgeberschutzgesetz-E lediglich an *„natürliche Personen, die im Zusammenhang mit ihrer beruflichen Tätigkeit oder im Vorfeld einer beruflichen Tätigkeit Informationen über Verstöße erlangt haben.“*²² Das Beschwerdeverfahren nach dem LkSG müsste in der Regel also einem potenziell größeren Personenkreis zur Verfügung stehen.²³

²¹ Gesetzesentwurf der Bundesregierung für ein Gesetz für einen besseren Schutz hinweisgebender Personen sowie zur Umsetzung der Richtlinie zum Schutz von Personen, die Verstöße gegen das Unionsrecht melden. BT-Drs.: 20/3442 vom 19.09.2022. Informationen zum Gesetzgebungsverfahren sind unter folgendem [Link](#) abrufbar.

²² § 1 Abs. 1 Hinweisgeberschutzgesetz-E.

²³ Es steht Ihnen frei, das Beschwerdeverfahren nach dem Hinweisgeberschutzgesetz-E auch für externe Personen zur Verfügung zu stellen und damit dem persönlichen Anwendungsbereich des LkSG anzupassen. Hiermit würden Sie jedoch über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinausgehen.

Darüber hinaus dienen die beiden Beschwerdeverfahren auch unterschiedlichen Zwecken und sie haben einen unterschiedlichen sachlichen Anwendungsbereich. Das Beschwerdeverfahren nach dem LkSG soll dazu beitragen, mögliche Risiken und Verletzungen der in § 2 Abs. 2 und 3 LkSG abschließend aufgezählten menschenrechtlichen und umweltbezogenen Belange aufzudecken. Hingegen gilt das geplante Hinweisgeberschutzgesetz für Meldungen und Offenlegungen von Informationen, die sich beispielsweise auf straf- oder bußgeldbewehrte Tatbestände²⁴ oder auf Verstöße gegen Vorgaben zu Produktsicherheit und -konformität²⁵ oder zur Regelung der Rechte von Aktionär:innen von Aktiengesellschaften beziehen.²⁶

Im Ergebnis steht es Ihnen also frei, die beiden Beschwerdeverfahren zusammenzulegen. Sie sollten sich jedoch in diesem Fall darüber im Klaren sein, dass Sie sich hierdurch gegebenenfalls strengeren rechtlichen Anforderungen unterwerfen als notwendig. Alternativ könnte ein gemeinsamer „Eingangskanal“ (z. B. eine E-Mail-Adresse und Telefonnummer) vorgesehen und bei Eingang von Beschwerden nach dem jeweiligen gesetzlichen Rahmen differenziert werden. Die beschwerdeführenden Personen könnten also dieselbe Kontaktadresse wählen, hinter welcher jedoch zwei verschiedene „Stränge“ mit unterschiedlichen Expert:innen innerhalb Ihres Unternehmens stünden.

²⁴ Vgl. § 2 Abs. 1 Nr. 1 und 2 Hinweisgeberschutzgesetz-E.

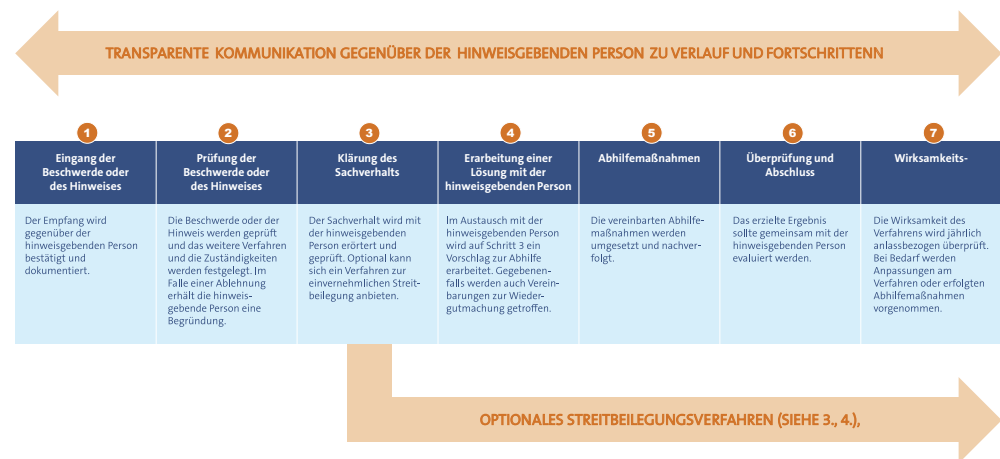
²⁵ § 2 Abs. 1 Nr. 3 lit. b) Hinweisgeberschutzgesetz-E.

²⁶ § 2 Abs. 2 Nr. 3 lit. r) Hinweisgeberschutzgesetz-E.

6. ABLAUF DES VERFAHRENS

Zum Ablauf des Verfahrens enthält das LkSG nur wenige Vorgaben. Gemäß § 8 Abs. 1 S. 3 und 4 LkSG sind Sie verpflichtet, den Eingang eines Hinweises oder einer Beschwerde gegenüber der hinweisgebenden Person zu bestätigen und den gemeldeten Sachverhalt mit der hinweisgebenden Person zu erörtern. Gemäß § 8 Abs. 1 S. 5 LkSG steht es Ihnen zudem offen, ein Verfahren der einvernehmlichen Streitbeilegung, wie z. B. eine Mediation²⁷, anzubieten.²⁸

Das BAFA fasst den Ablauf des Beschwerdeverfahrens wie folgt zusammen:



²⁷ Die Besonderheit einer einvernehmlichen Streitbeilegung besteht darin, dass die Parteien versuchen, mithilfe eines neutralen, vermittelnden Dritten eine einvernehmliche Lösung zu finden. Der Fokus liegt hierbei auf der gemeinsamen Entwicklung von Abhilfe- und Präventionsmaßnahmen, die von allen Beteiligten mitgetragen werden. Dies kann zu einer erhöhten Akzeptanz des Ausgangs des Verfahrens führen (vgl. hierzu auch die Handreichung des BAFA zum Beschwerdeverfahren, S.10 f.).

²⁸ Da es sich bei der einvernehmlichen Streitbeilegung lediglich um eine Option, nicht jedoch um eine Verpflichtung nach dem LkSG handelt, werden wir diese Möglichkeit nicht im Detail darlegen, sondern uns auf die Verfahrensschritte beschränken, die für wirksames Beschwerdeverfahren nach dem LkSG notwendig sind.

Hierzu im Einzelnen:

6.1 Schritt 1: Eingang der Beschwerde/des Hinweises

Gehen Beschwerden über Ihren Beschwerdemechanismus ein, müssen Sie den hinweisgebenden Personen den Eingang der Beschwerde bestätigen und den Eingang dokumentieren.²⁹ Das BAFA empfiehlt zudem, während des gesamten Ablaufs des Beschwerdeverfahrens mit der hinweisgebenden Person in Kontakt zu bleiben und diese regelmäßig über den aktuellen Stand des Verfahrens zu informieren.³⁰

6.2 Schritt 2: Prüfung der Zulässigkeit der Beschwerde

Im nächsten Schritt sollten Sie nun anhand der zur Verfügung stehenden Informationen überprüfen, ob die Beschwerde zulässig ist. An dieser Stelle sollten Sie insbesondere kontrollieren, ob sich die Beschwerde tatsächlich auf durch das LkSG geschützte menschenrechtliche oder umweltbezogene Belange bezieht.³¹ Bereits jetzt kann es notwendig sein, dass die für das Beschwerdeverfahren zuständige Person den gemeldeten Sachverhalt mit der hinweisgebenden Person erläutert, falls weitere Angaben notwendig sind, um die Zulässigkeit der Beschwerde feststellen zu können.

6.3 Schritt 3: Klärung des Sachverhalts

Sollten Sie den Sachverhalt nicht bereits in Schritt 2 mit der hinweisgebenden Person erläutert haben, sollte dies nun geschehen. Hierbei sollte die für das Beschwerdeverfahren zuständige Person (s. unter 4.) den gemeldeten Sachverhalt zunächst mit der hinweisgebenden Person erläutern,³² um diesen so weit wie möglich aufzuklären. Falls notwendig, sind an diesem Punkt auch weitere Nachforschungen zum zugrundeliegenden Sachverhalt anzustellen, etwa durch Gespräche mit anderen beteiligten Personen oder durch Mitarbeitende des betreffenden Standorts. Dabei sind Sie gemäß § 8 Abs. 4 S. 2 LkSG verpflichtet, bei der Durchführung des gesamten Beschwerdeverfahrens die Identität der hinweisgebenden Person vertraulich zu behandeln.

²⁹ § 8 Abs. 1 S. 3 LkSG; Gesetzesbegründung zum LkSG, S. 50.

³⁰ Handreichung BAFA zum Beschwerdeverfahren, S. 9, abrufbar [hier](#).

³¹ Für eine ausführliche Darstellung der geschützten menschenrechtlichen und umweltbezogenen Belange sehen Sie bitte Modul 4 der Handreichungen des BVMed zur Umsetzung des LkSG, abrufbar [hier](#).

³² § 8 Abs. 1 S. 4 LkSG.

6.4 Schritt 4: Einigung auf geeignete Präventions- und/oder Abhilfemaßnahmen

Stellen Sie im Verlauf des Beschwerdeverfahrens fest, dass tatsächlich ein Risiko oder gar die Verletzung eines menschen- oder umweltrechtlichen Belangs vorliegt, müssen Sie unverzüglich angemessene Präventions- und/oder Abhilfemaßnahmen ergreifen.³³

Anders als die obige Übersicht des BAFA vermuten lässt, müssen diese Maßnahmen nicht zwingend in Zusammenarbeit mit der hinweisgebenden Person erarbeitet werden.³⁴ Wichtig ist, dass Sie die Maßnahmen ergreifen, die Sie für angemessen halten. In der Regel müssen diese auf einem Abhilfekzept beruhen, in das etwa der betreffende Zulieferer eingebunden ist.

6.5 Schritt 5: Umsetzung der vereinbarten Präventions- und/oder Abhilfemaßnahme

Im nächsten Schritt sind die gewählten Präventions- oder Abhilfemaßnahmen umzusetzen.

6.6 Schritt 6: Überprüfung der ergriffenen Maßnahmen

Zwar sieht das LkSG eine Überprüfung der ergriffenen Maßnahmen nicht ausdrücklich vor, jedoch empfiehlt es sich nach Ablauf einer angemessenen Zeit, die Effektivität der Maßnahmen zu kontrollieren, da Sie grundsätzlich sicherstellen müssen, dass entdeckte Risiken und Verletzungen beendet oder minimiert werden.³⁵ Auch hier bietet sich die Einbeziehung bzw. Information der hinweisgebenden Person an, um die Akzeptanz des Beschwerdemechanismus zu erhöhen.

³³ Weitere Details zu möglichen Präventions- oder Abhilfemaßnahmen finden Sie in Modul 4 der Handreichungen des BVMed zur Umsetzung des LkSG, abrufbar [hier](#).

³⁴ Allerdings kann die Einbeziehung der hinweisgebenden Person in der Praxis ggf. zu einer größeren Akzeptanz des Ausgangs des Beschwerdeverfahrens führen und die Transparenz stärken.

³⁵ Vgl. §§ 6 und 7 LkSG.

6.7 Schritt 7: Überprüfung der Wirksamkeit sowie Anpassung des Risikomanagements

In einem letzten Schritt sind Sie gemäß § 8 Abs. 5 LkSG verpflichtet, die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens jährlich oder anlassbezogen zu überprüfen (siehe hierzu auch ausführlich unter 8.) und Ihr Risikomanagementsystem, wenn notwendig, entsprechend anzupassen. Um Letzteres effektiv zu gewährleisten, ist es notwendig, dass Sie die für die Umsetzung des Risikomanagementsystems zuständige Person³⁶ hinreichend über die Ergebnisse der individuellen Beschwerdeverfahren informieren.³⁷

Wenn sich beispielsweise aus den eingehenden Beschwerden ergeben sollte, dass die eigenen Einkaufspraktiken vermehrt ursächlich für Auswirkungen bei Zulieferern sind, da es z. B. durch das Setzen von sehr kurzen Lieferfristen häufig zu erheblichen Überstunden kommt oder durch verspätete Zahlungen Lohnzahlungen ausbleiben, sollten die eigenen Einkaufs- und Beschaffungsprozesse dringend angepasst werden.³⁸

³⁶ Siehe hierzu ausführlich Modul 2 der Handreichungen des BVMed zur Umsetzung des LkSG (abrufbar [hier](#)).

³⁷ Selbstverständlich steht es Ihnen auch frei, die Durchführung des Beschwerdeverfahrens direkt bei der Person anzusiedeln, welche für die Umsetzung des Risikomanagementsystems zuständig ist (siehe hierzu auch oben unter 4).

³⁸ Vgl. Handreichungen des BAFA zum Beschwerdeverfahren, S.15, abrufbar [hier](#).

7. PFLICHT ZUR ERSTELLUNG EINER VERFAHRENSORDNUNG

Gemäß § 8 Abs. 2 LkSG müssen Sie eine **schriftliche** Verfahrensordnung festlegen und diese **öffentlich zugänglich**³⁹ machen, damit potenzielle Beschwerdeführer:innen wissen, was nach ihrer Beschwerdeeinreichung geschieht.

Die Verfahrensordnung sollte die wesentlichen Schritte des Beschwerdeverfahrens (siehe hierzu oben unter 6.) darstellen und die wichtigsten Informationen für die Beteiligten enthalten. Zu den relevanten Eckdaten, die in die Verfahrensordnung aufgenommen werden können, zählen beispielsweise Informationen zu den Sachverhalten, für die das Beschwerdeverfahren bestimmt ist,⁴⁰ die verschiedenen Beschwerdekanaäle, der Ablauf des Verfahrens, mögliche Optionen der einvernehmlichen Streitbeilegung und die für das Verfahren zuständige Person.⁴¹ Wichtig für die Beteiligten dürfte auch die Erläuterung sein, wie Ihr Unternehmen den Schutz von hinweisgebenden Personen vor Benachteiligung oder Bestrafung gewährleistet.



Musterformulierung

Im Folgenden finden Sie eine **Musterverfahrensordnung**, welche Sie an Ihren individuellen Beschwerdemechanismus anpassen können:

Überblick über den Prozess für Beschwerden von Beschäftigten oder Dritten

Wir [*Name des Unternehmens*] verfügen über einen Code of Conduct [*hier Link einfügen*] [*sowie einen Supplier Code of Conduct*] [*falls zutreffend; wenn ja: hier Link einfügen*], welche(r) die menschenrechtlichen und umweltbezogenen Erwartungen, die [*Name des Unternehmens einfügen*] an seine eigenen Beschäftigten sowie seine unmittelbaren Zulieferer hat, enthalten. Wir verlangen, dass unsere eigenen Beschäftigten sowie unsere unmittelbaren Zulieferer die kommunizierten Erwartungen erfüllen.

Jeglicher Verstoß gegen unseren *Code of Conduct* [*sowie unseren Supplier Code of Conduct*] im Zusammenhang mit unseren betrieblichen Tätigkeiten, Produkten oder Dienstleistungen und denen unserer Zulieferer kann über unserer Beschwerdeportal [*hier verlinken*] gemeldet werden. Für die Bearbeitung der Beschwerden ist [*hier unternehmensinterne zuständige Stelle benennen*] zuständig.

Der Beschwerdeprozess ist wie folgt ausgestaltet [*Anm.: Bei den folgenden vier Punkten handelt es sich um Musterformulierungen, welche Sie je nach Ausgestaltung Ihres Beschwerdeverfahrens individuell anpassen sollten*]:

³⁹ Die Verfahrensordnung sollte für alle Beteiligten leicht auffindbar sein, z. B. durch Veröffentlichung auf der Homepage Ihres Unternehmens.

⁴⁰ D. h., es muss den Beteiligten klar sein, dass sich das Beschwerdeverfahren auf alle menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken des § 2 Abs. 2 und 3 LkSG bezieht.

⁴¹ Vgl. auch die Handreichung des BAFA zum Beschwerdeverfahren, S. 8, abrufbar [hier](#).



Musterformulierung

1. Zulässiger Beschwerdegegenstand

Über dieses Beschwerdeportal können Sie Beschwerden einreichen, die sich auf [...] beziehen. *[In der eckigen Klammer bitte einfügen, welche Art von Beschwerden über diesen Mechanismus erhoben werden können. Möglich ist an dieser Stelle ein Verweis auf den Code of Conduct sowie den Supplier Code of Conduct. Dabei sollten Sie allerdings genau prüfen, ob diese Dokumente und der Anwendungsbereich des Beschwerdemechanismus übereinstimmen. In der Praxis enthalten viele Codes of Conducts beispielsweise auch Regelungen zu Antikorruptions- und Geldwäschethemen. Der Beschwerdemechanismus nach dem LkSG muss sich nicht auf derartige Beschwerden erstrecken. Selbstverständlich steht es Ihnen aber frei, den Beschwerdemechanismus für weitere Themen zu öffnen.]*

Beschwerden sollten auf Fakten beruhen. Beschwerden können über [...] eingereicht werden. *[In der eckigen Klammer einfügen, wie Beschwerden eingereicht werden können. Es kann an dieser Stelle auch Differenzierungen geben. Beispielsweise könnte unterschieden werden zwischen Beschäftigten von Unternehmen/Fabriken, die für Ihr Unternehmen produzieren und auf Missstände durch eine Hotline aufmerksam machen können, und allen anderen Beschwerden, die über E-Mail (die E-Mail-Adresse kann an dieser Stelle angegeben werden), Fax, Brief, telefonisch oder einen anderen Kommunikationsweg (Angabe, wo die entsprechenden Nummern und Adressen zu finden sind), eingereicht werden können.]*

Beschwerden sollten zunächst möglichst alle relevanten Informationen enthalten, die den Sachverhalt darstellen, soweit die beschwerdeführenden Personen über diese Informationen verfügen. Auch sollten Beschwerden darauf eingehen, welches Resultat mit der Beschwerde erzielt werden soll.

Beschwerden können in *[hier die Sprachen einfügen, in der Beschwerden eingereicht werden können; möglich ist auch: „der jeweiligen Landessprache“]* verfasst werden.

[Hier weitere Details zu den Inhalten und dem konkreten Umgang mit der Beschwerde nennen. Haben Sie vor, Beschwerden offen und transparent zu handhaben und zu veröffentlichen, sollten Sie Ausnahmen für den Fall vorsehen, dass die Gefahr einer Benachteiligung/Vergeltung gegenüber der beschwerdeführenden Person besteht. In diesen Fällen sollten Beschwerden nicht veröffentlicht werden.]



Musterformulierung

2. Beschwerdebefugnis

Jede Person, die von Risiken oder Verletzungen von menschenrechtlichen und umweltbezogenen Belangen im Sinne des LkSG erfährt, kann eine Beschwerde einreichen. Dies gilt auch für Personenvereinigungen wie NGOs. *[Falls zutreffend: Das Einreichen einer Beschwerde ist auch anonym möglich.]*

3. Ablauf des Beschwerdeprozesses

Grundsätzlich umfasst der Beschwerdeprozess die folgenden Verfahrensschritte:

- a. Bestätigung des Empfangs der Beschwerde gegenüber der beschwerdeführenden Person oder Organisation.
- b. Beurteilung der Zulässigkeit der Beschwerde sowie Sachverhaltsaufklärung, soweit dies für die Beurteilung der Zulässigkeit notwendig ist.
- c. Gemeinsame Erörterung des Sachverhalts mit der beschwerdeführenden Person.
- d. [...]

[Hier sind die weiteren Schritte des Beschwerdeprozesses zu beschreiben, die Ihr Unternehmen ergreift. Dazu kann beispielsweise gehören, wie Ihr Unternehmen vorgeht, wenn eine Beschwerde akzeptiert wird; wer die Informationen prüft; mit welchem Zeithorizont zu rechnen ist; wie das Problem vor Ort begutachtet wird; wie damit umgegangen wird, wenn Ihr Unternehmen den Verstoß verursacht hat oder dazu beiträgt (siehe hierzu ausführlich die Schrittabfolge unter 6.). Dabei ist es nicht notwendig, dass Sie alle Verfahrensschritte im Detail darlegen. Vielmehr geht es darum, dass die beschwerdeführende Person die Folgen ihrer Beschwerde abschätzen kann.]

4. Mögliche Abhilfemaßnahmen

Für den Fall, dass sich eine Beschwerde als begründet erweist, werden wir – ggf. in Abstimmung mit dem betroffenen Zulieferer/Geschäftspartner – unverzüglich die notwendigen Maßnahmen ergreifen, um das identifizierte Risiko oder die Verletzung menschenrechtlicher und umweltbezogener Belange zu beenden oder zu minimieren. Welche Maßnahmen geeignet und angemessen sind, um dieses Ziel zu ergreifen, ist im Einzelfall zu beurteilen.

8. ÜBERPRÜFUNG DER WIRKSAMKEIT

Nach § 8 Abs. 5 S. 1 LkSG sind Sie verpflichtet, die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens einmal jährlich sowie anlassbezogen zu überprüfen. Letzteres ist der Fall, wenn Ihr Unternehmen mit einer **wesentlich veränderten oder wesentlich erweiterten Risikolage** im eigenen Geschäftsbereich oder bei einem unmittelbaren Zulieferer rechnen muss. Das kann z. B. aufgrund der Einführung neuer Produkte, eines bevorstehenden Markteintritts, einer Veränderung der Geschäftsgrundsätze oder anderer geschäftlicher Veränderungen der Fall sein.⁴² Dabei betont der Gesetzgeber in der Gesetzesbegründung ausdrücklich, dass nicht alle Änderungen im Geschäftsmodell zu einer Ad-Hoc-Überprüfung führen müssen, sondern nur solche, die die Risikolage des Unternehmens tatsächlich **wesentlich** ändern.⁴³

Die Frage, wie bzw. anhand welcher Kriterien Sie die Wirksamkeit Ihres Beschwerdeverfahrens überprüfen müssen, beantwortet weder das LkSG noch dessen Gesetzesbegründung eindeutig. Eine Hilfestellung bieten die UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte,⁴⁴ auf denen das LkSG aufbaut.⁴⁵ Auch die [Handreichung des BAFA](#) zur Umsetzung und Evaluierung des Beschwerdeverfahrens enthält einige Hinweise. Daraus lassen sich die folgenden Kategorien ablesen, die für die Prüfung des Beschwerdemechanismus eine Rolle spielen können:

8.1 Legitimität, Berechenbarkeit und Transparenz



Leifragen zur Überprüfung der Legitimität, Berechenbarkeit und Transparenz:⁴⁶

- > Gibt es eine Verfahrensordnung?
- > Gibt es klare Zuständigkeiten für die Durchführung des Beschwerdemechanismus?
- > Werden die für die Durchführung zuständigen Personen ausreichend geschult?
- > Enthält die Verfahrensordnung Informationen zum zeitlichen Ablauf des Verfahrens?
- > Werden potenzielle Beteiligte über mögliche Präventions- und Abhilfemaßnahmen informiert?

⁴² Gesetzesbegründung zum LkSG, S. 50.

⁴³ Gesetzesbegründung zum LkSG, S. 50.

⁴⁴ Die UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte sind unter folgendem [Link](#) abrufbar; S. insbesondere Leitprinzip 31.

⁴⁵ Gesetzesbegründung zum LkSG, S. 23.

⁴⁶ Vgl. Handreichung des BAFA zum Beschwerdemechanismus, S. 16, abrufbar [hier](#); Branchendialog Automobilindustrie, S. 23 ff.



- > Wird die hinweisgebende Person während des Verfahrens transparent und nachvollziehbar über den Verlauf und mögliche Fortschritte informiert?
- > Ist die Vertraulichkeit persönlicher Daten der beteiligten Personen sichergestellt?
- > Werden Informationen zum Verfahren und dessen Ausgang öffentlich bereitgestellt?
- > Werden Informationen zu bereits abgeschlossenen Verfahren beispielhaft öffentlich bereitgestellt?

8.2 Zugänglichkeit



Leitfragen zur Überprüfung der Zugänglichkeit und Fairness:⁴⁷

- > Wird die Existenz und Funktionsweise des Beschwerdemechanismus proaktiv beworben?
- > Wird den potenziellen Beteiligten deutlich gemacht, für welche Form der Beschwerden der Mechanismus zuständig ist?
- > Werden Informationen zum Verfahren auf die lokalen, sozialen und kulturellen Bedürfnisse potenzieller Zielgruppen angepasst?
- > Werden verschiedene Beschwerdekanäle (z. B. Onlineformular, telefonische Hotline, persönliche Ansprechpartner:innen etc.) angeboten?
- > Schützt das Verfahren hinweisgebende Personen vor Benachteiligung oder Bestrafung?

⁴⁷ Vgl. Handreichung des BAFA zum Beschwerdemechanismus, S. 16, abrufbar [hier](#); Branchendialog Automobilindustrie, S. 23 ff.



8.3 Effektivität

Leitfragen zur Überprüfung der Effektivität und Rechtskonformität:⁴⁸

- > Werden Lösungen und Abhilfemaßnahmen im Einklang mit international anerkannten Standards entwickelt?
- > Werden Beschwerden zu schwerwiegenden Risiken und Verletzungen priorisiert behandelt?
- > Werden die jeweiligen Entscheidungsträger:innen innerhalb Ihres Unternehmens hinreichend informiert?

8.4 Fortentwicklung

Durch regelmäßige Analysen der Häufigkeit, Muster und Auslöser von Beschwerden sollen Lehren zur Verbesserung des Beschwerdemechanismus sowie zur Verhütung künftiger Missstände und Schäden gezogen werden. Zur systematischen Wirksamkeitsmessung empfiehlt das BAFA in seiner Handreichung ferner die Entwicklung und Messung von geeigneten *Key Performance Indicators* (KPIs). Beispiele hierfür sind die Anzahl der Beschwerden, die Einordnung der hinweisgebenden Personen, der Anteil der gelösten Beschwerden oder die durchschnittliche Dauer für die Behandlung einer Beschwerde.



Leitfragen zur Überprüfung der regelmäßigen Fortentwicklung:⁴⁹

- > Werden Beschwerden zentral dokumentiert?
- > Findet eine jährliche und/oder anlassbezogene Überprüfung der Wirksamkeit statt?
- > Fließen Erkenntnisse aus der Bearbeitung von Hinweisen in die Anpassung der eigenen Sorgfaltsprozesse ein?
- > Wird der Beschwerdemechanismus regelmäßig basierend auf aktuellen Trends und Entwicklungen in Bezug auf die Effektivität nicht-staatlicher Beschwerdemechanismen angepasst?

⁴⁸ Vgl. Handreichung des BAFA zum Beschwerdemechanismus, S. 17, abrufbar [hier](#); Branchendialog Automobilindustrie, S. 23 ff.

⁴⁹ Vgl. Handreichung des BAFA zum Beschwerdemechanismus, S. 17, abrufbar [hier](#); Branchendialog Automobilindustrie, S. 23 ff.



8.5 Dialog mit betroffenen Personengruppen

Leitfragen zur Überprüfung des regelmäßigen Dialogs:⁵⁰

- > Wurden wichtige Zielgruppen im Rahmen der Konzeption und Gestaltung des Beschwerdemechanismus konsultiert und ihre Bedürfnisse identifiziert?
- > Folgt Ihr Unternehmen bei der Bearbeitung der Beschwerden einem dialogbasierten Ansatz?
- > Werden Bedürfnisse der beschwerdeerhebenden Personen bei der Weiterentwicklung des Beschwerdemechanismus berücksichtigt?
- > Werden die Beteiligten nach Abschluss eines Verfahrens zu ihrer Zufriedenheit mit dem Ausgang des Verfahrens befragt?

⁵⁰ Vgl. Handreichung des BAFA zum Beschwerdemechanismus, S. 17, abrufbar [hier](#); Branchendialog Automobilindustrie, S. 23 ff.

