

Beschwerdemanagement

Zweck

Das Beschwerdeverfahren ermöglicht es Einzelpersonen, Mitarbeitern, Gemeinden, zivilgesellschaftlichen Organisationen und anderen Organisationen, die von Handlungen, Abläufen, Regeln oder Richtlinien unserer Geschäftsaktivitäten betroffen sind, Beschwerden oder Probleme zu melden und zu erläutern. Das Unternehmen wird versuchen, die Beschwerde in einer für den Beschwerdeführer und das Unternehmen akzeptablen Weise zu lösen. Eine Person muss keine negativen Konsequenzen, Drohungen oder Vergeltungsmaßnahmen für die Nutzung des Beschwerdemechanismus befürchten.

Der Beschwerdeausschuss

Der Beschwerdeausschuss gehört mindestens ein Mitglied/Arbeitnehmervertreter an. Der Ausschuss ist für die Einrichtung des Mechanismus sowie für die Untersuchung, Lösung und Dokumentation der eingegangenen Beschwerden zuständig. Die Mitglieder des Beschwerdeausschusses müssen verantwortungsbewusst mit sensiblen und ernsten Themen umgehen. Ausgewählten Ausschussmitgliedern wird empfohlen, die Rainforest Alliance Guidance E über den Beschwerdemechanismus ([Guidance E: Grievance Mechanism | Rainforest Alliance \(rainforest-alliance.org\)](#)) und die Guidance S zu lesen: Remediation Protocol ([Guidance S: Remediation Protocol | Rainforest Alliance \(rainforest-alliance.org\)](#)). Das Beschwerdekomitee ist dafür verantwortlich, die Arbeiter, das Management, die Gemeinde usw. über den Beschwerdemechanismus zu informieren, wie er funktioniert, wer verantwortlich ist und wie er genutzt werden kann.

Die Schritte des Beschwerdeverfahrens

1. Einreichung der Beschwerde

Die Beschwerde kann per E-Mail oder anonym über das Formular auf unserer Website oder telefonisch eingereicht werden.

Das Beschwerdeformular enthält die folgenden Angaben:

- Name (fakultativ), Organisation (fakultativ) und Kontaktangaben
- Beschreibung der Beschwerde (beteiligte Parteien, Problem, Ort usw.)
- Unterstützende Beweise (fakultativ)
- Beschreibung der Schritte, die bereits unternommen wurden, um die Beschwerde auf einer informellen oder direkten Ebene zu lösen

1. Bestätigung

Der Eingang der Beschwerde wird von einem neutralen Empfänger bestätigt. Die vertrauliche Behandlung der Angelegenheit wird innerhalb von 24 Stunden zugesagt. In der Bestätigungsnachricht sollte erklärt werden, wie es weitergeht, welche Schritte unternommen werden und wann sie zu erwarten sind.

2. Abhilfe

Die Beschwerde wird an den Beschwerdeausschuss weitergeleitet. Der Beschwerdeausschuss beruft eine Sitzung zur Prüfung der Beschwerde ein und legt eine vertrauliche Akte über die Beschwerde an. Die Sitzung sollte dokumentiert werden. Der Ausschuss informiert den Betroffenen innerhalb von 1-2 Tagen darüber, ob die Beschwerde zulässig ist, wann der Ausschuss zusammentreten wird, wann das Ergebnis voraussichtlich mitgeteilt wird, und sichert der betroffenen Personen zu, dass sie Unterstützung zu den Sitzungen mitbringen kann.

Der Ausschuss untersucht, was passiert ist, wer dafür verantwortlich war, die Ursachen, ob es sich um ein systemisches Problem handelt und ob es Bemühungen gab, das Problem auf andere Weise zu lösen, die nicht erfolgreich waren. Alle Beschwerden werden untersucht, und die Ergebnisse werden den Beschwerdeführern und den betroffenen Parteien innerhalb von vier Wochen nach Eingang der Beschwerde mitgeteilt. Der Ausschuss prüft dann geeignete Schritte zur Behebung der Beschwerde und erstellt einen Abhilfeplan. Dieser Plan enthält die konkreten Schritte und einen Zeitplan, um Abhilfe zu schaffen und zu verhindern, dass sich der Missstand wiederholt.

Der Korrekturprozess sollte nicht länger als 12 Wochen dauern, in besonders schwierigen Fällen können bis zu 52 Wochen vergehen, bevor geeignete Abhilfemaßnahmen getroffen werden. Der Beschwerdeführer sollte während des gesamten Prozesses über die Fortschritte informiert werden.

3. Durchführung und Überwachung

Der Zeitplan und die Fortschritte sollten überwacht und dokumentiert werden. Jede abgeschlossene Maßnahme sollte dokumentiert werden. Die Aufzeichnungen sollten 4 Jahre aufbewahrt werden.

Probleme, die durch die oben genannten Prozesse nicht gelöst werden, können dem [Rainforest Alliance Grievance System](#) vorgelegt werden.