



Beschwerdemanagement-Prozess

Stand: 30.04.2025

Version: 1.0.

1. Einleitung

Die Fair Toys Organisation e.V. (FTO) setzt hinsichtlich menschenrechtlicher und umweltbezogener Risiken und Verletzungen in den Lieferketten ihrer Mitgliedsunternehmen auf mehrere Elemente. Zum einen auf effektive lokale Beschwerdekanaäle, denn im Idealfall sollten Beschwerden auf lokaler Ebene gelöst werden. Zum anderen, da lokale Mechanismen nicht immer effektiv und / oder umsetzbar sind, wird den Mitgliedern auch die Nutzung von Back-up Beschwerdekanaälen empfohlen, um die lokalen Strukturen zu ergänzen. Dies kann entweder ein unternehmenseigener oder ein branchenweiter Kanal sein. Weitere Informationen zu den Anforderungen und Empfehlungen der FTO dazu findet man im Fair Performance Check Manual auf der FTO-Webseite (www.fair-toys.org). Da viele FTO-Mitglieder noch keinen unternehmenseigenen Kanal besitzen und / oder effektive Beschwerdekanaäle nicht in allen Spielwaren-Produktionsländern existieren, hat die FTO noch ein weiteres Element entwickelt, die Beschwerdestelle der Fair Toys Organisation in Nürnberg.

2. Grundsätzliches zum FTO-Beschwerdemanagement-Prozess

a. Vertraulichkeit

Während des gesamten Prozesses der Beschwerde, d.h. ab Eingang der Beschwerde schützt die FTO die persönlichen Informationen und Daten der Person / der Personen, welche die Beschwerde eingereicht haben, inkl. entsprechender datenschutzrechtlicher Vorschriften. Nur im Falle dessen, dass es für die weitere Bearbeitung notwendig ist, werden die persönlichen Informationen und Daten an Dritte weitergegeben. Hierfür muss sichergestellt sein, dass keinerlei Nachteil für die Person / die Personen, welche die Beschwerde eingereicht haben, entstehen kann. Auch anonyme Hinweise und Beschwerden sind über die Beschwerdestelle der FTO generell möglich. Hierbei ist es aber essenziell, dass ausreichend Information vorliegen, um eine sorgfältige Überprüfung zu ermöglichen. Die FTO gewährleistet überdies, dass die hinweisgebende Person / hinweisgebenden Personen keine negativen Konsequenzen aufgrund der Nutzung der Beschwerdestelle erfährt / erfahren.

b. Zentrale Begrifflichkeiten

Eine Beschwerde im Sinne des FTO-Beschwerdemanagement-Prozesses ist ein Hinweis, der entweder auf eine potenzielle oder tatsächliche Verletzung des Verhaltenskodex des FTO e.V. - zu dem sich alle Mitglieder der FTO bekennen - oder auf sonstigen Verletzungen der menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Sorgfaltspflichten der FTO-Mitglieder hindeutet. Wichtig ist bei der Beschwerde, dass ein Bezug zu den Lieferketten der FTO-Mitglieder vorliegt. Die hinweisgebende Person (oder mehrere Personen) wird im Rahmen des FTO-Beschwerdemanagement-Prozess als Beschwerdeführer*in bezeichnet. Die FTO-Beschwerdestelle wiederum besteht aus einem Mitarbeiter / einer Mitarbeiterin aus der Geschäftsstelle, die spezifisch für das Beschwerdemanagement zuständig ist.

3. Beschwerdestelle der Fair Toys Organisation e.V.

Die Meldung von Beschwerden an die Fair Toys Organisation kann über verschiedene Kanäle an die Geschäftsstelle der FTO erfolgen. Folgende Kanäle wurden dafür eingerichtet:

- Beschwerde per E-Mail an complaints@fair-toys.org
- Beschwerde per Post an: Fair Toys Organisation, Geschäftsstelle, Königstr. 64, 90402 Nürnberg, Deutschland

Diese Kanäle sind auch auf der FTO-Webseite unter dem Reiter „Beschwerden“ zu finden. Beschwerden können in sämtlichen Sprachen bei der FTO eingereicht werden.

4. Prüfung der Beschwerde

a. Eingangsbestätigung

Der Eingang der Beschwerde wird dem / der Beschwerdeführer*in innerhalb von 7 Tagen bestätigt, sofern die Beschwerdestelle ausreichende Kontaktdaten erhalten hat.

b. Prüfung der Glaubwürdigkeit

Die Beschwerdestelle informiert zunächst den Vorstand der FTO, dass eine potenzielle Beschwerde vorliegt und prüft anschließend, inwiefern die Beschwerde glaubwürdig und stichhaltig ist. Dabei ist insbesondere relevant, ob die Beschwerde einen Bezug zur FTO bzw. zu einem Mitglied der FTO hat. Hierzu werden u.a. relevante Stakeholder befragt (z.B. Mitgliedsunternehmen) und die Kontextsituation (z.B. Herkunft und Zeitpunkt der Beschwerde, Anzahl der Betroffenen) untersucht. Sollte die Beschwerde als nicht glaubwürdig eingestuft werden, wird der / die Beschwerdeführer*in zeitnah informiert. Zudem wird in diesem Fall auch der FTO-Vorstand informiert. Sollte die Beschwerde als (weitgehend) glaubwürdig und stichhaltig eingestuft werden, fährt die Beschwerdestelle mit der Prüfung der Zulässigkeit der Beschwerde fort.

c. Prüfung der Zulässigkeit

Eine Beschwerde wird als zulässig eingestuft, wenn der darin beschriebene Vorfall einen Bezug zum FTO-Kodex hat bzw. eine Verletzung des FTO-Kodex beinhaltet UND wenn die Beschwerde ein aktives Mitglied der FTO bzw. einen aktiven Lieferanten (siehe FTO-Lieferkettendefinition) des FTO-Mitglieds ODER ein ehemaliges Mitglied bzw. einen ehemals aktiven Lieferanten des Mitglieds (nicht länger als 3 Monate bzw. 90 Tage nachdem das Unternehmen aus der FTO austrat) betrifft.

Sollte die Beschwerde nicht zulässig sein, wird der / die Beschwerdeführer*in zeitnah informiert. Sollte die Beschwerde zulässig sein, wird der / die Beschwerdeführer*in ebenfalls zeitnah informiert und es beginnt die detaillierte sachliche Prüfung der Beschwerde. Gleichzeitig wird auch der FTO-Vorstand über die Zulässigkeit der Prüfung sowie die nächsten Schritte informiert.

d. Detaillierte, sachliche Prüfung

Bei der detaillierten, sachlichen Prüfung des Beschwerdefalles werden u.a. folgende Kriterien genauer untersucht und analysiert:

- Verknüpfung zur FTO bzw. zu Mitgliedern der FTO und ihren Lieferanten (bei Hersteller-Mitgliedern)
- Schwere des potenziellen Missstandes / Verstoßes und Anzahl der Betroffenen
- Beitrag der FTO-Mitglieder (und deren Tier 1 Lieferanten) zum konkreten Fall und Einflussmöglichkeiten sowohl der Mitglieder als auch der FTO mit Blick auf Abhilfe und Prävention
- Belege des Vorfalls und Analyse, inwiefern dieser Missstand ein Einzelfall ist oder systematischer Natur und / oder bereits öfters Beschwerde zu diesem konkreten Fall eingereicht wurden

Generell gilt hier: Je ausführlicher die Informationen bei der Beschwerde sind, desto schneller und effektiver verläuft die sachliche Prüfung und desto wahrscheinlicher ist eine Lösung der Beschwerde. Daher sind u.a. folgende Informationen hilfreich:

- Genaue Erläuterung des konkreten Falles, inklusive Nachweise und Belegdokumente
- Ort und Zeitpunkt des Vorfalls
- Name / Position des / der Betroffenen (anonym jederzeit auch möglich) sowie Name / Position des / der Beschuldigten
- Bezug zum FTO-Mitglied bzw. zur FTO und ggfs. welches Kriterium des FTO-Kodex verletzt wurde

Der Sachverhalt wird prinzipiell zwischen dem / der Mitarbeitenden der FTO (FTO-Beschwerdestelle) und dem / der Beschwerdeführer*in eruiert. Der Mitarbeitende der FTO hält während des Prozesses die relevanten Stakeholder (u.a. betroffene Mitglieder sowie FTO-Vorstand) auf dem Laufenden. Sollte es eine(n) konkrete(n) Beschuldigte(n) in dem Fall geben, kann diese(r) auch zur Stellungnahme aufgefordert werden und /oder in die Fallbearbeitung involviert werden, wenn dies gewünscht ist von den relevanten Stakeholdern.

Im Einzelfall können für die Investigation und Prüfung des Sachverhalts auch externe (lokale) Dienstleister und Kräfte in Anspruch genommen werden, je nach Schwere oder auch Land der Beschwerde / des konkreten Falls. Die Kosten für die Investigation werden einerseits von der FTO und andererseits vom entsprechenden Mitglied übernommen.

Die FTO-Beschwerdestelle bemüht sich die konkrete Beschwerde schnellstmöglich zu prüfen und informiert den*die Beschwerdeführer*in umgehend über das Ergebnis der sachlichen Prüfung. Sollte die Beschwerde abgelehnt werden, geschieht dies nicht ohne eine nachvollziehbare Begründung. Auch alle anderen relevanten Stakeholder werden über den Ausgang der sachlichen Prüfung informiert.

5. Maßnahmenplan & Wiedergutmachung

Im Falle dessen, dass die sachliche Prüfung erfolgreich war, wird die FTO gemeinsam mit dem / der Beschwerdeführer*in sowie dem relevanten Mitglied einen Maßnahmenplan erstellen. Das Ziel des Maßnahmenplans soll a) die Behebung des Missstandes sein, sofern dies möglich ist, und b) eine Wiedergutmachung im Falle von erlittenem Schaden. Dazu werden klare Ziele und Zeitvorgaben / Fristen im Maßnahmenplan verankert und diese regelmäßig gemonitort. Sollten die Maßnahmen nach Ablauf der Frist nicht zum Erfolg geführt haben, kann die FTO weitere Maßnahmen ergreifen, um nicht zuletzt das Risiko von Wiederholungen zu verringern.

Insgesamt gilt eine Beschwerde nur dann als gelöst, wenn alle Parteien zustimmen, dass der konkrete Fall gelöst wurde bzw. Abhilfe geleistet wurde. Der FTO-Vorstand wird sowohl über den finalen Maßnahmenplan als auch die erfolgreiche Wiedergutmachung informiert.

6. Monitoring und Reporting

Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird in regelmäßigen Abständen, mindestens einmal pro Jahr, gemeinsam mit der FTO-Geschäftsstelle und dem FTO-Vorstand, evaluiert. Dabei wird nicht zuletzt auch geprüft, inwiefern der Kanal genutzt wird und ob die eingegangenen Beschwerden auch erfolgreich und innerhalb der Fristen gelöst werden konnten. Im Zuge dessen wird auch externes Feedback eingeholt, innerhalb der FTO aber auch durch ggfs. beteiligte externe Dienstleister.

Der FTO-Vorstand wird in seinen Sitzungen regelmäßig über den Stand der Beschwerden informiert. Alle anderen Mitglieder werden jeweils einmal pro Jahr auf der Mitgliederversammlung über die Anzahl und die Themen der Beschwerden informiert.