

**YOU&ME**FASHION  
Habermann OHG

---

**BESCHWERDEMANAGEMENT  
2022**

---

Möhlstraße 23,  
81675 München,  
HRA 91640 Amtsgericht München

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Beschwerdemechanismus Allgemein.....</b>	<b>3</b>
1.1	Beschwerden effektiv managen.....	3
<b>2</b>	<b>Interner Prozess zur Bearbeitung von Beschwerden.....</b>	<b>4</b>
2.1	Allgemeiner Ablauf eines Beschwerdeverfahrens.....	4
2.2	Ablaufdiagramm.....	4
2.3	Child Labour Remediation Process.....	5
<b>3</b>	<b>Kontaktpersonen.....</b>	<b>5</b>

## 1 Beschwerdemechanismus Allgemein

Als Beschwerdemechanismus bezeichnet man „ein routinemäßiges, nichtstaatliches Verfahren, durch welches Beschwerden über mögliche Menschenrechtsverletzungen im Zusammenhang mit dem Unternehmen vorgebracht werden können.“ Dabei werden potenziell negative menschenrechtliche Auswirkungen eines Unternehmens ermittelt und Missstände festgestellt. Beschwerdemechanismen können neben Menschenrechten auch weitere Aspekte berücksichtigen, z.B. *Corporate Governance oder Compliance*.

Zu den Menschenrechten, die typischerweise von Unternehmenstätigkeiten berührt werden gehören:

- das Diskriminierungsverbot
- das Recht auf Vereinigungsfreiheit
- das Recht auf Schutz der Persönlichkeit
- das Recht auf gerechte und günstige Arbeitsbedingungen
- das Recht auf einen angemessenen Lebensstandard
- das Recht auf Gesundheit

### 1.1 Beschwerden effektiv managen

Um die Umsetzung zu kontrollieren, arbeiten wir mit unterschiedlichen Tools in der Lieferkette, wie z.B. mit unabhängigen Sozial- und Umwelt Audits und der Bereitstellung eines Beschwerdemechanismus. Dadurch kann sichergestellt werden, dass die Sicherheit am Arbeitsplatz, sowie ein faires und soziales Miteinander in der Lieferkette, besonders bei unseren direkten Zulieferern gewährleistet wird und optimaler Weise jährlich stückweit verbessert wird.

Die Einhaltung von lokalen Gesetzen, sowie unseres Code of Conducts bereitet die Voraussetzung der Zusammenarbeit mit unseren Geschäftspartnern. In enger Zusammenarbeit mit unseren Kund\*innen und durch die Kooperation der Partner\*innen in unserer Lieferkette sich zertifizieren zu lassen (bes. Risikoländer), können die steigenden Anforderungen der Sozial- und Umwelt verbessernden Standards, weitreichend implementiert und kontrolliert werden.

## 2 Interner Prozess zur Bearbeitung von Beschwerden

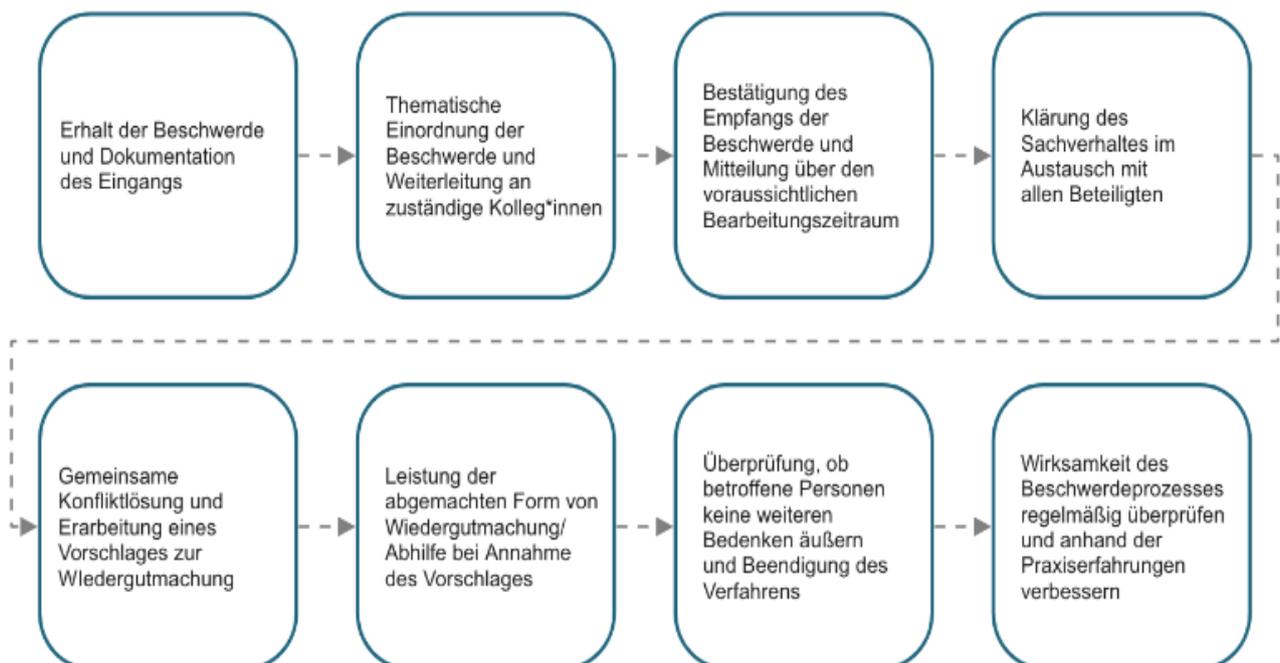
### 2.1 Allgemeiner Ablauf eines Beschwerdeverfahrens

Im Mai 2021 haben wir eine eigene Email Adresse für Beschwerden eingerichtet und kommunizierten diese mit der Auftragsvergabe über unsere Trader\*innen an die Produzent\*innen. Ebenso findet man diese Email Adresse auf unserer Homepage [You & Me Fashion](#)

Beschwerden erhalten wir direkt über [complaints@you-and-me-fashion.com](mailto:complaints@you-and-me-fashion.com) und indirekt über unsere Kund\*innen. Grundsätzlich gehen alle Beschwerden an die Bereichsleitung, diese prüft die Beschwerde und erarbeitet mit der CSR Abteilung, sowie den betroffenen Projektmanager\*innen Abhilfemaßnahmen. Nach der Prüfung und Erstellung der Abhilfemaßnahme geht eine Meldung an die Trader\*innen und das Management der Produktionsstätte bzw. an die Ansprechpartner\*innen der Geschäftspartner\*innen. Damit wird sofort der Prozess der Abhilfemaßnahmen eingeleitet und die Produktion gestoppt bzw. die Zusammenarbeit beendet, wenn dies nicht schon mit Erhalt der Beschwerde erwirkt wurde.

Nach erfolgreicher Umsetzung der Abhilfemaßnahme werden diejenigen, die die Beschwerde geäußert haben, falls möglich darüber informiert. Abschließend werden die Beschwerde und die Abhilfemaßnahme dokumentiert.

### 2.2 Ablaufdiagramm



Quelle: GIZ/Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit GmbH in Anlehnung an:  
Leitfaden | Deutsches Global Compact Netzwerk | 2018 | Zuhören lohnt sich. Menschenrechtliches Beschwerdemanagement verstehen und umsetzen. Ein Leitfaden für Unternehmen

## 2.3 Child Labour Remediation Process

Bei jedem Verdacht von Kinderarbeit innerhalb unserer Lieferkette, wird ein fest definierte Ablauf zur Kontrolle und Lösung des Verdacht durchgeführt. Hierbei handelt es sich um den definierten Ablauf des Child Labour Remediation Process von der NGO „THE CENTRE“. Dieser Prozess wird den Produktionsstätten mit denen wir kooperieren in regelmäßigen Intervallen nahegelegt umzusetzen. Die Kontakte der vor Ort befindenden NGOs werden in regelmäßigen Intervallen an unsere Geschäftspartner\*innen in Risikoländern kommuniziert. Nur durch kontinuierlichem Informationsfluss und Transparenz kann erfahrungsgemäß Veränderung stattfinden.

THE CENTRE ist führend in der Unterstützung von Unternehmen bei der wirksamen Verhinderung und Behebung von Fällen von Kinderarbeit in Fabriken, landwirtschaftlichen Betrieben und Rohstoffbeschaffungsstellen in den Lieferketten. Es bietet ein umfassendes Dienstleistungspaket an, um Unternehmen dabei zu helfen, Kinderarbeit in all ihren Formen zu erkennen, zu verhindern, zu beseitigen und Abhilfe zu schaffen. Es wird schnell gehandelt, wenn ein Verdachtsfall gemeldet wird, um die bestmögliche Lösung für das Kind zu schaffen und gleichzeitig das Unternehmen dabei zu unterstützen, und zu sensibilisieren, künftige Kinderarbeit zu verhindern.

Eingehende Beschwerden werden umgehend aber spätestens innerhalb von 24 Stunden von der Bereichsleitung mit dem CSR Team bzw. den betroffenen Personen bearbeitet. Zusätzlich müssen Abhilfemaßnahmen zeitnah beginnen. Es ist zu beachten, dass jede Beschwerde individuelle Bearbeitungszeiträume haben, da sie von der Schwere, der möglichen Abhilfemaßnahmen und Kontrollen abhängig sind.

## 2.2 Kontaktpersonen

### Bereichsleitung Team Y&M

Inga Rosenbusch

Email: [inga.rosenbusch@you-and-me-fashion.com](mailto:inga.rosenbusch@you-and-me-fashion.com)

Telefon: +49 89 540 45 68 311

Irina Margolis

Email: [irina.margolis@habermann.org](mailto:irina.margolis@habermann.org)

Telefon: +49 89 5404 568 314

### CSR

Sandra Schiener

Email: [sandra.schiener@you-and-me-fashion.com](mailto:sandra.schiener@you-and-me-fashion.com)

Telefon: +49 89 540 45 68 335