

## Arbeitsablauf Beschwerdemechanismus und Wiedergutmachung

1. Ansprechpartner:  
Konfektionsbetriebe Mazedonien: Ann-Katrin Zatloukal  
Konfektionsbetrieb Türkei: Lion Scherer
2. Überprüfung Beschwerdeingang/ Umgang mit Beschwerden: Konfektionsbetriebe sind aufgefordert Beschwerden inklusive Beschreibung der eingeleiteten Maßnahmen ungefragt an AKZ bzw. LS weiterzuleiten. Bei Audits wird überprüft, ob dies geschehen ist.
3. Wir stehen für direkte Beschwerden jederzeit über jeden Kommunikationskanal zur Verfügung: Telefon, E-Mail, Post. Falls die Person, die sich beschwert, nicht englisch oder deutsch sprechen, können als Übersetzer aus unserem bestehenden Personal hinzugezogen werden:  
Konfektionsbetriebe Mazedonien: Regina König:  
Telefon: +49 7133 21808  
Mail: [r.koenig@petermann-bekleidung.de](mailto:r.koenig@petermann-bekleidung.de)  
Konfektionsbetrieb Türkei: Hayriye Biryar  
Telefon: +49 6026 9569043  
Mail: [h.biryar@petermann-bekleidung.de](mailto:h.biryar@petermann-bekleidung.de)
4. Neben AKZ und LS sind auch alle anderen Mitarbeiter, die mit Lieferanten und Produzenten Kontakt haben, ebenfalls sensibilisiert alle Beschwerden ernst zu nehmen und der Geschäftsführung schnellstmöglich zu melden, aber maximal Innerhalb von 2 Tagen.
5. Falls möglich und nötig wird sofort die Einleitung einer „Erste Hilfe Maßnahme“ für den/die Betroffenen gestartet.
6. Gemeinsam analysieren Geschäftsführung und Einkauf den entstandenen Schaden und die zugrundeliegende Ursache. Die Zeitspanne richtet sich nach der Komplexität des konkreten Falls. Die Priorität von Beschwerden wird generell als sehr hoch eingestuft und den Mitarbeitern wird zur Bearbeitung die benötigte Zeit zur Verfügung gestellt.
7. Einleitung von passenden Maßnahmen zur Ursachenbeseitigung.
8. Der/den betroffenen Person/en lassen wir eine angemessene Wiedergutmachung zukommen, bzw. unterstützen Maßnahmen, um den entstandenen Schaden wiedergutzumachen oder die Zukunftschancen der Person/en zu verbessern. Hier wird im Einzelfall analysiert welche Maßnahmen sich am besten zur Wiedergutmachung eignen und individuell auf den/die Betroffenen abgestimmt. Dabei wird der Umfang, die Schwere und die Irreversibilität der Auswirkung berücksichtigt. Ziel ist es den/die Betroffenen so zu entschädigen, dass die Situation wiederhergestellt wird, in der sie sich befunden hätten, wäre der Schaden nicht aufgetreten.