

# **VA Beschwerdeverfahren Lieferkettensorgfaltspflichtgesetz**

## **1. Ziel, Zweck, Gültigkeitsbereich**

Diese Verfahrensanweisung legt Vorgaben zu Strukturen und Abläufen der Bearbeitung von Beschwerden auf Grundlage des Lieferkettensorgfaltspflichtgesetzes fest. Das Verfahren ist definiert von der Beschwerdestimulierung über die Annahme und Bearbeitung eines Anliegens bis zur Auswertung und Nutzung für die ständige Verbesserung der mit dem Lieferkettensorgfaltspflichtgesetz verankerten sozialen, ökologischen wie auch ethnischen Verantwortung sowie die Abwendung als auch zukünftige Vermeidung von Rechtsverletzungen. Es dient der Wahrung der mit dem Lieferkettensorgfaltspflichtgesetz verankerten Menschenrechte wie auch Umweltbelangen. Betroffene in der gesamten Lieferkette – einschließlich der Mitarbeiter/innen des Konzerns KRH - müssen die Möglichkeit bekommen, ihre Rechte in einem offen zugänglichen, fairen und vertraulichem Beschwerdeverfahren einzufordern bzw. ihre Kenntnis von Rechtsverletzungen mitzuteilen.

Diese Verfahrensanweisung wird verbindlich in allen Organisationsbereichen des KRH sowie allen Tochterunternehmen. Es gilt gegenüber unmittelbaren wie auch mittelbaren Zulieferern.

## **2. Ablauf, Prozessbeschreibung, Zuständigkeiten**

### **2.1 Prinzipien**

Das Beschwerdemanagement umfasst im engeren Sinne eine Methodik zum systematischen und professionellen Umgang mit Beschwerden gem. den Vorgaben des Lieferkettensorgfaltspflichtgesetzes.

Das Beschwerdemanagement trägt dazu bei, dass Meldungen ernst genommen werden und Abhilfe bei festgestellten Rechtsverletzungen erfolgt. Ein Verstoß gegen Rechtsverletzungen kann für das KRH Grund und Anlass sein, die Geschäftsbeziehungen einschließlich aller zugehörigen Lieferverträge zu beenden. Auch können Schadensersatzansprüche die Folge sein.

Das Beschwerdemanagement im KRH ist als Verfahren konsentiert. Es existiert Konformität zum Datenschutz sowohl für den Meldenden, als auch für die betroffenen Mitarbeiter/innen.

Das Verfahren definiert sich durch folgende Prinzipien:

1. Beschwerdekoordination Zentraler Bereich
2. Niedrigschwelliger Zugang
3. Verbindlichkeit
4. Betroffenheit
5. Weiterbearbeitung
6. Berichtswesen

Im Einzelnen bedeutet dies:

Beschwerdekoordination	Es wird ein Beschwerdekoordinationsstelle im Zentralen Bereich Einkauf etabliert.
Niedrigschwelliger Zugang	Erreichbarkeit per Telefon, per Email, per Formular über das Internet.
Verbindlichkeit	Zu jedem Vorgang gibt es eine Eingangsbestätigung und einen dokumentierten Abschluss mit entsprechender Rückmeldung an den/die Hinweisgeber/in.
Betroffenheit	Die Bearbeitung erfolgt zunächst durch Sachverhaltsaufklärung mit dem/der Hinweisgeber/in, sofern der Hinweis nicht anonym gegeben wurde. Danach wird die Bearbeitung auf die betroffene Organisationseinheit, deren Lieferkette betroffen ist, zurückgeführt (interne Rücksprache mit dem betroffenen Bereich, Stellungnahme).
Weiterbearbeitung	Nach Rückmeldung der betroffenen Organisationseinheit wird die gemeldete Rechtsverletzung im Zentralbereich Einkauf geprüft und Abhilfe und/oder die rechtlichen Konsequenzen in Abstimmung mit dem Zentralbereich Recht umgesetzt.
Internes Berichtswesen	Das interne Berichtswesen ist systematisch geregelt (z.B. Dokumentationspflichten gegenüber BAFA, Jahresberichte mittels Fragebogen).

## 2.2. Beschwerdekoordinator

Es gibt eine zentrale Beschwerdekoordination, die idealerweise in Personalunion mit dem/der Menschenrechtsbeauftragten sein sollte. Diese/r Beschwerdekoordinator/in ist unparteiisch, unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Dritten gegenüber besteht Verschwiegenheitspflicht, sofern es nicht die weitere Bearbeitung des Hinweises erfordert.

Die Kernaufgaben eines Beschwerdekoordinators und Anforderungen an diese Rolle sind:

- Annahme und verantwortliche Bearbeitung von Eingängen im Beschwerdemanagement
- Steuerung der Vorgänge nach Bedeutung und Dringlichkeit
- Koordination der Bearbeitung und Beantwortung der Eingänge

- Systematische Dokumentation des Bearbeitungsfortschritts
- Umwandlung von Eingaben in Verbesserungsprozesse und Überwachung möglicher (Korrektur)Maßnahmen
- Kooperation mit anderen Zentralen Bereichen
- Mithilfe/ Umsetzung des Berichtswesens

### 2.3. Beschwerdeannahme und Kategorisierung

Die Annahme eines Hinweises erfolgt durch den Beschwerdekoordinator (Beschwerdeempfänger). Es kann sich um einen Hinweis handeln, der mit einer Sofortmaßnahme unter einvernehmlicher Beilegung behoben werden können.

Unabhängig von der objektiven Relevanz eines Hinweises müssen allen Hinweisgeber/innen verschiedene Meldewege im Beschwerdemanagement möglichst einfach und barrierefrei angeboten werden:

- Schriftlich, per Email: es ist eine entsprechende E-Mail-Adresse veröffentlicht
- Per Formular im Internet („Meldebutton“)

Die Meldungen werden auch anonymisiert angenommen. Allerdings ergibt sich in diesen Fällen keine Möglichkeit der sekundären Beantwortung an den/die Hinweisgeberin zum Umsetzungsstand. Alle dokumentierten Meldungen gehen in ein systematisches Beschwerdemanagement ein.

Der Hinweis ist wie folgt zu gewichten und priorisieren (vgl. § 3 Abs. 2 LKSG):

- Art und Umfang der Geschäftstätigkeit des Unternehmens,
- dem Einflussvermögen des KRH auf den unmittelbaren Verursacher eines menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Risikos oder der Verletzung einer menschenrechtsbezogenen oder umweltbezogenen Pflicht\*,
- der typischerweise zu erwartenden Schwere der Verletzung, der Umkehrbarkeit der Verletzung und der Wahrscheinlichkeit der Verletzung einer menschenrechtsbezogenen oder einer umweltbezogenen Pflicht sowie

\* Gem. der Gesetzesbegründung bemisst sich der Einfluss des Unternehmens an der geordneten Beschaffungsmenge

- nach der Art des Verursacherbeitrages des Unternehmens zu dem menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Risiko oder zu der Verletzung einer menschenrechtsbezogenen oder einer umweltbezogenen Pflicht.

### 2.4. Beschwerdebearbeitung

Der/die Beschwerdekoordinatorin steuert den Vorgang wie folgt:

- Nach Eingang der Beschwerde oder des Hinweises wird der Empfang gegenüber der hinweisgebenden Person bestätigt und dokumentiert.
- Die Beschwerde oder der Hinweis werden geprüft und das weitere Verfahren und die Zuständigkeiten werden festgelegt. Im Falle einer Ablehnung erhält die hinweisgebende Person eine Begründung.
- Aufklärung des Sachverhalts durch Erörterung und Prüfung mit dem/der Hinweisgeber/in, sofern der Hinweis nicht anonym erfolgt ist. Optional kann eine einvernehmliche Streitbeilegung angeboten werden.
- Sofern eine substantiierte Kenntnis einer Verletzung einer menschenrechtsbezogenen oder einer umweltbezogenen Pflicht besteht, ist diese zu gewichten und zu priorisieren, vgl. § 3 Abs. 2 LkSG.
- Danach Weiterleitung an den Bereich, der im gemeldeten Hinweis beteiligt ist zwecks Stellungnahme.
- Nach Rückmeldung des betroffenen Bereichs erfolgt die Weiterleitung an den Bereich Einkauf zwecks Risikoanalyse und Umsetzung von Maßnahmen zur Abhilfe oder Prävention ggf. in Zusammenarbeit mit dem Zentralbereich Recht. Ggf. werden auch Vereinbarungen zur Wiedergutmachung getroffen.
- Die vereinbarten Abhilfemaßnahmen werden umgesetzt und nachverfolgt. Das erzielte Ergebnis sollte mit der hinweisgebenden Person evaluiert werden.
- Systematische Dokumentation des Bearbeitungsfortschritts und
- systematische, nachhaltige Überprüfung/ Anpassung der Korrektur-/Abhilfemaßnahmen, ggf. Aktualisierung der Grundsaterklärung des KRH.

## 2.5. Maßnahmen

Im Rahmen des Risikomanagements hat das KRH eine Risikoanalyse gem. § 5 LkSG durchzuführen und menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken im eigenen Geschäftsbereich sowie bei seinen unmittelbaren Zulieferern zu ermitteln. Es müssen menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken erkannt und minimiert werden sowie Verletzungen menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten verhindert, beendet oder minimiert werden, wenn das KRH diese Risiken und Verletzungen innerhalb der Lieferkette verursacht oder dazu beigetragen hat.

Erhält das KRH durch den/die Hinweisgeber/in einen substantiierten Hinweis auf eine Verletzung menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten – auch eines mittelbaren Lieferanten – und stellt das KRH fest, dass eine entsprechende Verletzung bereits eingetreten ist oder unmittelbar bevorsteht, sind unverzüglich Abhilfemaßnahmen zu ergreifen, um die Verletzung zu verhindern, zu beenden oder das Ausmaß der Verletzung zu minimieren. Als Abhilfemaßnahmen kommen in Betracht:

- Gemeinsame Erstellung und Umsetzung eines Konzepts zur Beendigung oder Minimierung der Verletzung mit ggf. temporären Aussetzen der Geschäftsbeziehungen.
- Bei schwerwiegenden Verletzungen, fehlender Umsetzung des erstellten Konzepts und wenn kein milderer Mittel zur Verfügung steht, ist der Abbruch einer Geschäftsbeziehung geboten.

Jährliche oder anlassbezogene Überprüfung der Wirksamkeit des Verfahrens.

## 2.6. Berichtswesen

Es erfolgt durch den/die Beschwerdekoordinator/in jährlich sowie anlassbezogen eine Überprüfung der Wirksamkeit des Beschwerdemanagements, insbesondere, wenn das KRH mit einer wesentlich veränderten oder wesentlich erweiterten Risikolage zu rechnen hat, z. B. bei Einführung neuer Projekte oder eines neuen Geschäftsfeldes.

Ferner ist ein jährlicher Bericht an die BAFA (Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle) zu erstellen. Der Bericht generiert sich aus den Antworten auf einen strukturierten Fragebogen, ob und falls ja, welche menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken oder Verletzungen einer Sorgfaltspflicht das Unternehmen identifiziert hat.

Was das Unternehmen unter Bezugnahme der im Gesetz beschriebenen Pflichten unternommen hat (§§ 4-9 LkSG), dazu zählen die Elemente der Grundsaterklärungen (§ 6 LkSG) sowie die Maßnahmen, die das Unternehmen aufgrund von Beschwerden (§§ 8, 9 LkSG) getroffen hat. Der Fragebogen wird offene und geschlossene Fragen sowie Mehrfachauswahlmöglichkeiten (Multiple Choice) enthalten. Durch die vollständige und wahrheitsgemäße Beantwortung des Fragebogens sowie die Veröffentlichung des dann generierten Berichts auf der Internetseite des KRH kommt KRH Ihrer Berichtspflicht nach § 10 Abs. 2 LkSG nach.

Der Bericht ist jährlich und spätestens vier Monate nach dem Schluss des Geschäftsjahres auf der Internetseite des KRH für einen Zeitraum von sieben Jahren kostenfrei öffentlich zugänglich zu machen und auch an die BAFA zu senden.

## 3. Mitgeltende Dokumente

- Lieferkettensorgfaltspflichtgesetz (LkSG)