



LkSG | Beschwerdeverfahrensordnung gemäß § 8 Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)

Inhaltsverzeichnis

1. Zweck des Beschwerdeverfahrens	2
2. Grundlagen des Beschwerdemanagements	2
3. Geltungsbereich und Verantwortlichkeiten	3
4. Beschwerdekanäle	4
5. Prozess der Beschwerdeerfassung	4
6. Bewertung und Klassifizierung	5
7. Wirksamkeitsprüfung	6
8. Datenschutz und Vertraulichkeit	6
9. FAQ	7
10. Glossar und Definitionen	8

1. Zweck des Beschwerdeverfahrens

Als die Tochtergesellschaft des Diözesan-Caritasverbandes Regensburg (im Folgenden: DiCV Regensburg) ist es uns ein Anliegen, die negativen Auswirkungen unserer Tätigkeit möglichst zu mindern und unseren positiven Beitrag zu steigern. Durch unterschiedliche Prozesse im Zusammenhang mit menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten ergreifen wir kontinuierlich Maßnahmen, die zur Achtung der grundlegenden Menschenrechte beitragen. Es gibt fünf Kernelemente menschenrechtlicher Sorgfalt nach dem Nationalen Aktionsplan Wirtschaft und Menschenrechte (NAP):

- Grundsaterklärung
- Verfahren zur Ermittlung tatsächlicher und potenziell nachteiliger Auswirkungen auf die Menschenrechte
- Maßnahmen und Wirksamkeitskontrolle
- Berichterstattung
- Beschwerdemechanismus

Diese Beschwerdeverfahrensordnung für Beschwerdemechanismen im Rahmen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (im Folgenden: LkSG) wurde entwickelt, um einen klaren und effektiven Prozess für den Umgang mit Beschwerden im Zusammenhang mit sozialen und ökologischen Aspekten im eigenen Geschäftsbereich und in der Lieferkette bereitzustellen. Das Beschwerdeverfahren dient nicht nur als Instrument zur Erfüllung gesetzlicher Anforderungen, sondern auch als Ausdruck unseres Engagements für Transparenz, Verantwortlichkeit und nachhaltige Unternehmensentwicklung.

Die vorliegende Verfahrensordnung hat das klare Ziel, ein strukturiertes und effektives Beschwerdemanagement zu gewährleisten, das im Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen des LkSG und internen Richtlinien steht. Dadurch streben wir an, Beschwerden und Hinweise systematisch zu erfassen, angemessen zu klassifizieren und effektiv zu lösen. Diese Beschwerdeverfahrensordnung fungiert als Leitfaden für unsere Mitarbeitenden des Caritas Wohnen und Pflege gGmbH und alle Personengruppen, um sicherzustellen, dass unser Beschwerdemanagement höchsten Standards genügt und im Einklang mit den Anforderungen des LkSG steht.

Die strategische Relevanz dieses Beschwerdemanagementverfahrens im Rahmen des LkSG geht über die bloße Einhaltung rechtlicher Vorgaben hinaus. Die Achtung und Stärkung international anerkannter Menschenrechte sind bei uns in jedem Prozess des eigenen Geschäftsbereiches verankert. Er ist entscheidend für den Schutz unserer Mitarbeitenden, Stakeholder und Beziehungen und die kontinuierliche Verbesserung interner und externer Prozesse. Alle Mitarbeitende, unabhängig von deren Position, sind aktiv in den Beschwerdemanagementprozess eingebunden und tragen eine individuelle Verantwortung für die Förderung einer verantwortungsbewussten und nachhaltigen Unternehmenskultur.

2. Grundlagen des Beschwerdemanagements

Durch die klare Bestimmung des Beschwerdeverfahrens als ein Kernelement zur Warnung unserer Sorgfaltspflichten sowie der Festlegung seiner grundlegenden Prozesse und Ziele wird eine solide Basis geschaffen, die wir nicht nur als

Herausforderung, sondern als Möglichkeit zur kontinuierlichen Verbesserung und Stärkung unserer sozialen und ökologischen Verantwortung betrachten.

Beschwerdemanagement bezeichnet einen strukturierten Prozess, der darauf ausgerichtet ist, Unzufriedenheit, Bedenken oder Hinweise in Bezug auf potenzielle Verletzungen sozialer oder ökologischer Standards innerhalb der Lieferketten und im eigenen Geschäftsbereich zu identifizieren, zu erfassen, zu analysieren und strukturiert zu behandeln. Dieser proaktive Ansatz zielt nicht nur darauf ab, individuelle Beschwerden zeitnah zu bearbeiten, sondern auch der vorbeugenden Erkennung und Behebung der Folgen möglicher Verstöße gegen gesetzliche und interne Regelungen und Vorschriften. Unser Beschwerdemechanismus ist nach mehrerer Effektivitätskriterien umgesetzt, darunter Legitimität, Zugänglichkeit und Transparenz.

Unsere Ziele im Beschwerdemanagement orientieren sich an den höchsten ethischen Standards. Wir streben nicht nur die zeitnahe Identifizierung möglicher Verstöße gegen soziale und ökologische Normen an, sondern setzen uns auch das Ziel, das Vertrauen unserer Stakeholder durch transparente und effektive Prävention- und Abhilfemaßnahmen zu stärken. Die Caritas Wohnen und Pflege gGmbH etabliert durch effektive Beschwerdemechanismen ein Frühwarnsystem, bei dem die Fälle frühzeitig identifiziert werden können. Dadurch werden ein proaktives Risikomanagement aufgebaut und Risiken minimiert.

3. Geltungsbereich und Verantwortlichkeiten

Der Anwendungsbereich des Beschwerdemanagements im Kontext des LkSG ist breit gefasst und umfasst sämtliche Aspekte, die soziale und ökologische Standards im eigenen Geschäftsbereich und in unserer Lieferkette betreffen können. Geschützte Rechtspositionen sind:

- Verbot von Kinderarbeit
- Verbot von Zwangsarbeit
- Verbot von Sklaverei
- Verbot der Missachtung geltender Arbeitssicherheitsstandards
- Verbot von Missachtung der Vereinigungsfreiheit
- Verbot von Ungleichbehandlung in Beschäftigungen
- Verbot des Vorenthaltens eines angemessenen Lohnes
- Verbot der Herbeiführung schädlicher Boden-, Gewässer- und Luftverunreinigungen
- Verbot der widerrechtlichen Zwangsräumung
- Verbot der Beauftragung von Sicherheitsunternehmen bei Risiken von Menschenrechtsverletzungen
- Verbot von Quecksilber
- Verbot von persistenten organischen Schadstoffen
- Verbot der Ausfuhr gefährlicher Abfälle

Die klare Zuweisung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten werden für jeden Schritt der effektiven Umsetzung des Beschwerdemanagementprozesses von Menschenrechts-beauftragten des DiCV Regensburg. festgelegt. Dabei werden alle Mitarbeitenden dazu ermutigt, aktiv zur kontinuierlichen Verbesserung dieses Prozesses beizutragen.

4. Beschwerdekanäle

Die Implementierung eines effektiven LkSG-konformen Beschwerdeverfahrens erfordert eine kombinierte Herangehensweise, die sowohl interne als auch externe Elemente integriert. Die Caritas Wohnen und Pflege gGmbH legt somit klare und zugängliche Kanäle für Beschwerden fest, die es den eigenen Mitarbeitenden, Vertragspartnern, deren Mitarbeitenden und anderen Stakeholdern ermöglichen, nicht nur potentielle Gesetzes-, Rechts- und Regelverstöße, sondern auch bereits Vermutungen in diesem Kontext zu melden.

Wir haben sichergestellt, dass die Abgabe der Hinweise an keine bestimmte Form gebunden ist und persönlich, per Telefon, schriftlich, per E-Mail und auch anonym on- sowie offline erfolgen kann. Das Hinweisgeberportal ist jeweils über die Homepage des DiCV Regensburg bzw. seiner Tochterunternehmen erreichbar. Unser Ziel dabei war, eine offene und nachhaltige Kommunikation zu schaffen. Außerdem gewährleistet dieser Mechanismus eine schnelle Reaktionsfähigkeit und ermöglicht es uns, mögliche Probleme frühzeitig zu erkennen und anzugehen.

5. Prozess der Beschwerdeerfassung

Zuerst erfolgt eine sorgfältige Überprüfung aller eingegangenen Hinweise und Beschwerden. Die Hinweise und Beschwerden, die den Vorgaben entsprechen und unter die geschützte Rechtspositionen im Rahmen des LkSG fallen, werden gesondert bearbeitet und analysiert. Die Überprüfung stellt sicher, dass alle relevanten Informationen erfasst und entsprechend den LkSG-Richtlinien bearbeitet werden. Die erfassten Hinweise werden entsprechend ihres Schweregrads, ihrer Dringlichkeit und Unumkehrbarkeit klassifiziert. Dies ermöglicht uns, Prioritäten zu setzen und die Reaktionszeit bei dringenden und/oder schwerwiegenden Angelegenheiten möglichst kurz zu halten, wobei alle Meldungen gleichbehandelt werden, soweit dies rechtlich erlaubt ist.

Bei relevanten oder als substantiell eingestuften Hinweisen findet eine detaillierte Untersuchung statt. Dabei werden Interviews geführt, Dokumente und Unterlagen überprüft und gegebenenfalls eine Zusammenarbeit mit externen Experten oder Behörden eingeleitet. Die Analyse des Hinweises gilt als Grundlage zur Erarbeitung und Implementierung der Präventions- und Abhilfemaßnahmen, die von Menschenrechtsbeauftragten überwacht und auf deren Wirksamkeit geprüft werden.

Jeder Prozess der Sachaufklärung wird ausführlich dokumentiert und regelmäßig der Geschäftsleitung vorgestellt.

Der internen Meldestelle obliegt der Kontakt und die Korrespondenz mit den Hinweisgebern einerseits und der Caritas Wohnen und Pflege gGmbH andererseits. Die Menschenrechtsbeauftragte übernimmt den Kontakt und die Korrespondenz mit der hinweisgebenden Person, wenn Hinweise über interne Beschwerdekanäle eingegangen sind. Grundsätzlich richtet sich die Reaktionszeit

nach Art. 9 Absatz 1 f) der Richtlinie (EU)2019/1937 vom 23.10.2019 bzw. §17 HinSchG. Unabhängig davon, in welcher Form und über welchen Beschwerdekanaal ein Hinweis oder eine Beschwerde eingegangen ist, bekommt die hinweisgebende Person eine Eingangsbestätigung, ausgenommen anonymer, nicht durch unser Hinweisgebersystem erfolgte Meldungen, die wir nicht beantworten können, innerhalb einer Frist von sieben Tagen nach dem Eingang eines Hinweises. Auch im Fall einer Ablehnung bekommt die hinweisgebende Person eine entsprechende Begründung. Abschließend erhält der Meldende eine Rückmeldung über die Ergebnisse der Untersuchung, wobei die Vertraulichkeit und Privatsphäre gewahrt werden. Im Rahmen der Wirksamkeitsprüfung wird die hinweisgebende Person um Feedback gebeten.

6. Bewertung und Klassifizierung

Eine Kombination mehrerer Kriterien ermöglicht eine sorgfältige Bewertung der eingegangenen Hinweise und Beschwerden. Dies gewährleistet eine möglichst objektive und allseitige Analyse, die als Grundlage für die Entwicklung wirksamer und angemessener Präventions- und Abhilfemaßnahmen dient. Eine klare Klassifizierung ist dabei entscheidend, um zeitnah zu reagieren und dabei eine effektive Lösung sicherstellen zu können. Dabei unterscheiden wir nach den folgenden Bewertungskriterien:

- **Relevanz:** Hinweise und Beschwerden werden zuerst auf Relevanz im Kontext der sozialen und ökologischen Standards gemäß LkSG überprüft, sprich ob die gemeldeten Vorfälle einen potenziellen Verstoß gegen gesetzliche und unternehmenseigene Richtlinien darstellen. Wenn mindestens eine der folgenden Fragen mit „Ja“ beantwortet wird, ist die Relevanz des Falls als „hoch“ einzustufen und weiter zu bearbeiten:
 - o Wurden Menschenrechte verletzt?
 - o Bezieht sich die Beschwerde auf ein umweltbezogenes Risiko?
- **Dringlichkeit:** Die Einstufung der Dringlichkeit ermöglicht uns, Prioritäten zu setzen, und rasche Maßnahmen in Fällen zu ergreifen, wo ein schnelles Handeln notwendig ist. Wenn mindestens eine der folgenden Fragen mit „Ja“ beantwortet wird, ist die Dringlichkeit des Falls als „hoch“ einzustufen:
 - o Geht es um eine Gefährdung von Menschenleben oder Gesundheit?
 - o Geht es um drohende oder aktuelle schwerwiegende Menschenrechtsverletzung?
 - o Geht es um Umweltauswirkungen mit sofortigem Handlungsbedarf?
 - o Geht es um eine potentielle Eskalation von Konflikten im DiCV Regensburg oder entlang einer unserer Lieferketten?
- **Schweregrad:** Die Beurteilung des Schweregrades erfolgt unter Berücksichtigung sozialer und ökologischer Auswirkungen. Auch danach sind Reaktionszeit und Bearbeitungsdauer gerichtet. Wenn mindestens eine der folgenden Fragen mit „Ja“ beantwortet wird, ist der Schweregrad des Falls als „hoch“ einzustufen:
 - o Handelt es sich um schwere Verstöße gegen z.B. das Verbot von Kinderarbeit, das Verbot von Zwangsarbeit, das Verbot von

Umweltverschmutzung oder bestehen andere gravierende Probleme?

- Befindet sich der Betroffene in einem schweren physischen und/oder psychischen Belastungszustand?
- **Unumkehrbarkeit:** Bei Verstößen im sozialen Bereich kann die Umkehrbarkeit beurteilt werden, indem man prüft, ob die geschädigte Person durch geeignete Maßnahmen entschädigt und unterstützt werden kann. Im Fall von Umweltverstößen wird untersucht, ob die potentiell ergriffenen Maßnahmen die Umweltschäden reparieren oder minimieren können. Wenn mindestens eine der folgenden Fragen mit „Ja“ beantwortet wird, ist die Unumkehrbarkeit des Falls als „hoch“ einzustufen:
 - Kann der entstandene Schaden nicht zurückgenommen werden?
 - Haben die Menschenrechtsverletzungen irreversible Auswirkungen auf die physische oder psychische Gesundheit von Personen, u.a. Todesfall oder tödliche Erkrankungen?
 - Haben der Hinweis oder die Beschwerde Umweltauswirkungen zum Gegenstand, die auf die dauerhafte Zerstörung der Lebensräume von Pflanzen und Lebewesen hindeuten?
 - Gibt es keine Möglichkeit, die Betroffenen wieder in eine Ursprungssituation zu versetzen, die mindestens der Situation vor der negativen Beeinträchtigung entspricht?

7. Wirksamkeitsprüfung

Die Wirksamkeit und Effektivität unseres Beschwerdemechanismus werden kontinuierlich überprüft und anhand der gesammelten Erfahrungen verbessert. Wir orientieren uns an folgende Indikatoren:

- Anzahl der Beschwerden
- Die benötigte Zeit, um auf einen Hinweis oder eine Beschwerde zu reagieren und sie zu bearbeiten
- Beschwerden zum selben Thema werden seltener oder gar nicht wiederholt eingereicht
- Feedback von Stakeholdern
- Erfolg der Testfälle

8. Datenschutz und Vertraulichkeit

Datenschutz und Vertraulichkeit sind für uns von höchster Bedeutung. Für uns ist es besonders wichtig, Anliegen vertraulich zu behandeln und die hinweisgebenden Personen zu schützen. Unsere Arbeitsweise ist von Offenheit, Transparenz und der Einhaltung von Recht und Gesetz auf allen Ebenen und in allen Geschäftsbereichen geprägt. Wir ergreifen stets Maßnahmen, um potenziell Beteiligte vor etwaiger Benachteiligung, Bestrafung oder Sanktionen aufgrund einer Beschwerde oder eines Hinweises zu schützen. Außerdem werden Sicherheit und

Anonymität durch die unabhängige Meldestelle mit zertifizierter Datensicherheit gewährleistet.

9. FAQ

In diesem Kapitel finden Sie eine Zusammenstellung von Informationen zu besonders gestellten Fragen.

a) Was ist Zweck des Beschwerdeverfahrens?

Der Zweck des Beschwerdeverfahrens im Rahmen des LkSG liegt darin, einen effektiven und transparenten Mechanismus bereitzustellen, durch den jeder Mensch Bedenken oder Beschwerden in Bezug auf unseren Geschäftsbereich oder unsere Lieferkette äußern kann.

b) Wer kann Hinweise abgeben?

Das Beschwerdeverfahren ist für jeden Menschen zugänglich. Sowohl unsere Mitarbeitende als auch externe Personen und Organisationen außerhalb Caritas Wohnen und Pflege gGmbH können hier Hinweise und Beschwerden abgeben.

c) Welche Arten von Hinweisen oder Beschwerden können abgegeben werden?

Jeder Verdacht auf einen potentiellen oder tatsächlichen Verstoß gegen Gesetze oder interne Vorschriften, Verletzung der Menschenrechte und Umweltrisiken können im Rahmen unseres Beschwerdemechanismus abgegeben werden.

Übermitteln Sie uns bitte nur die Informationen, bei denen Sie nach bestem Wissen und Gewissen davon ausgehen können, dass sie auch zutreffen. Der Missbrauch des Hinweisgebersystems kann die Einleitung internen und behördlicher Untersuchungsverfahren und weiterer Folgen nach sich ziehen.

d) Welche Meldewege stehen zur Verfügung?

Wir haben dafür gesorgt, dass die Abgabe der Meldungen an keine bestimmte Form gebunden ist. Das unternehmenseigene Verfahren stellt eine Kombination aus eigenem und externem Verfahren dar. Die Abgabe der Meldungen kann persönlich, schriftlich, per E-Mail und auch anonym erfolgen. Unser Hinweisgebersystem steht 24/7 zur Verfügung und wird durch die unabhängige Ombudsstelle BKP Compliant unterstützt.

e) Wie werden die eingegangenen Meldungen bearbeitet?

Nach Eingang eines Hinweises oder einer Beschwerde werden sie auf Relevanz, Dringlichkeit, Schweregrad und Unumkehrbarkeit geprüft. Je nach Beurteilung werden die eingegangenen Meldungen entweder intern bearbeitet oder an eine zuständige Behörde weitergeleitet. Während der Untersuchung werden alle relevanten Informationen gesichtet und analysiert. Dazu wird der ganze Prozess dokumentiert. Im Zuge der Abhilfemaßnahmen können Abmahnungen erstellt oder Verträge angepasst bzw. gekündigt werden. Innerhalb von drei Monate wird die hinweisgebende Person von uns über ergriffenen Maßnahmen informiert, sogar wenn die Sachaufklärung bis dahin nicht abgeschlossen sein sollte.

f) Wird man benachrichtigt, dass die Beschwerde oder der Hinweis eingegangen sind?

Ja. Die hinweisgebende Person erhält eine Eingangsbestätigung spätestens nach sieben Tagen nach Eingang der Meldung.

g) Bin ich als die hinweisgebende Person geschützt?

Bei Caritas Wohnen und Pflege gGmbH gilt das absolute Verbot von Repressalien. Dazu tolerieren wir keinerlei Vergeltungsmaßnahmen und gehen allen plausiblen Behauptungen einer Diskriminierung, Benachteiligung oder Androhung nach. Auch bei anonymen Beschwerden oder Hinweisen wird Datensicherheit gewährleistet. Vertrauliche Daten werden nur dann an Behörden weitergeleitet, wenn das rechtlich zulässig und erforderlich ist.

10. Glossar und Definitionen

Beschwerdekanal: Gemäß LkSG bezieht sich der Begriff auf einen spezifischen Kommunikationsweg, der innerhalb eines Unternehmens eingerichtet wird, um allen Stakeholdern eine Möglichkeit zu geben, ihre Beschwerden zu äußern oder Hinweise über die möglichen Verstöße gegen interne Richtlinien oder externe Standards zu melden.

DiCV: Diözesancaritasverbände

Lieferkette: Der Begriff umfasst den gesamten Prozess der Bereitstellung von Dienstleistungen oder Waren, beginnend mit der Beschaffung der Rohstoffe bis hin zur Lieferung an den Endverbraucher. Die zentralen Elemente einer Lieferkette sind Beschaffung, Produktion, Lagerung, Transport, Distribution, Kontrolle und Rückverfolgbarkeit.

LkSG: Das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, das am 22.07.2021 im Bundesgesetzblatt verkündet wurde und ab 01.01.2023 in Kraft tritt.

NAP: Der Nationale Aktionsplan für Wirtschaft und Menschenrechte wurde im Dezember 2016 veröffentlicht und ist kein verbindliches Gesetz, sondern eine freiwillige Empfehlung der Bundesregierung an die deutsche Wirtschaft.

Meldestelle: Es handelt sich um eine neutrale und unabhängige Institution oder Person, die als Vermittler bei Beschwerden, Streitigkeiten oder Konflikten eingesetzt wird und fair agiert.

Risiko: In diesem Beschwerdemechanismus geht es nicht um finanzielle Risiken für unseren Verband, sondern um menschenrechtliche und ökologische Risiken und Auswirkungen.