

Verfahrensordnung für das Beschwerdeverfahren gemäß § 8 Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)

Inhaltsverzeichnis

1. Präambel	2
2. Welche Verstöße können gemeldet werden?	2
3. Beschwerdeberechtigte und deren Schutzrechte	3
3.1 Wer darf melden?.....	3
3.2 Prinzip der Vertraulichkeit.....	3
3.3 Schutz vor Repressalien.....	3
4. Inhalt einer Beschwerde	3
5. Abgabe anonymer Meldungen	3
6. Welche Beschwerdekanäle gibt es?	4
6.1 „Safecall“: Digitales Beschwerdesystem und telefonische Meldungen	4
6.2 E-Mail und Post.....	4
7. Verfahren nach Erhalt einer Beschwerde sowie zu beachtende Grundsätze	5
7.1 Eingangsbestätigung der Beschwerde.....	5
7.2 Erstprüfung der Beschwerde	6
7.3 Umfassende Sachverhaltsprüfung.....	6
7.4 Beseitigung/Verhinderung von Missständen	6
7.5 Überprüfung der Abhilfe und Abschluss des Verfahrens	7
8. Umgang mit personenbezogenen Daten	7
9. Regelmäßige und anlassbezogene Wirksamkeitsüberprüfung	7

***Hinweis:**

Bei der Bezeichnung von Personen oder Personengruppen in diesem Dokument sind zur sprachlichen Vereinfachung und besseren Lesbarkeit im Folgenden Personen jeglichen Geschlechts gemeint. Der Begriff „Mitarbeitende“ umfasst auch die Führungskräfte aller Ebenen und Mitglieder geschäftsführender Organe.

1. Präambel

Die Glen Dimplex Deutschland GmbH (nachfolgend GDD genannt), mit Ihren Marken Dimplex und Riedel Cooling nimmt im Rahmen ihrer unternehmerischen Tätigkeit ihre gesellschaftliche Verantwortung sehr ernst. Regeltreues und integriertes Verhalten sowie die Einhaltung von Menschenrechten und des Umweltschutzes im eigenen Geschäftsbereich sowie entlang ihrer Lieferketten ist für die GDD von hoher Bedeutung.

Das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (kurz: LkSG) schreibt gemäß § 8 LkSG vor, dass Unternehmen über ein angemessenes und wirksames Beschwerdeverfahren verfügen müssen. Das Beschwerdeverfahren ermöglicht, dass Personen auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie auf Verletzungen menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten hinweisen können, die durch das wirtschaftliche Handeln der GDD im eigenen Geschäftsbereich oder eines unmittelbaren Zulieferers entstanden sind.

Auch die GDD hat ein solches Beschwerdeverfahren eingeführt, um Missstände in den Lieferketten frühzeitig zu erkennen, zu beheben und ggf. Präventionsmaßnahmen durchzuführen. Die Erfüllung menschenrechts- und umweltbezogener Sorgfaltspflichten hat für GDD hohe Priorität.

Die nachfolgende Verfahrensordnung informiert u.a. über die wesentlichen Merkmale und die Funktionsweise des Beschwerdeverfahrens der GDD, die Beschwerdekanaäle, dessen Erreichbarkeit sowie Zuständigkeiten. Sie erklärt auch, wie eingehende Hinweise/Beschwerden bearbeitet werden und wie vorgegangen wird, um zu einer Lösung für gemeldete Missstände zu kommen.

Mithilfe dieser Verfahrensordnung soll in verständlicher, transparenter und nachvollziehbarer Art und Weise dargestellt werden, wie das Beschwerdeverfahren funktioniert.

2. Welche Verstöße können gemeldet werden?

Es können sämtliche Hinweise auf mögliche menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken, oder Verletzungen menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten gemeldet werden, wenn diese durch das wirtschaftliche Handeln der GDD im eigenen Geschäftsbereich oder in deren Lieferkette entstanden sind.

Beispiele für menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken und Verstöße sind insbesondere:

- die Ausfuhr gefährlicher Abfälle
- die Verwendung von Quecksilber und Quecksilberverbindungen bei Herstellungsprozessen (gemäß Minamata-Übereinkommen)
- Kinderarbeit
- Beschäftigung von Personen in Zwangsarbeit
- Sklaverei, sklavenähnlicher Praktiken, Leibeigenschaft oder anderer Formen von Herrschaftsausübung oder Unterdrückung im Umfeld der Arbeitsstätte

- Missachtung der Koalitionsfreiheit
- Ungleichbehandlungen in Beschäftigung
- Vorenthaltens eines angemessenen Lohns
- Arbeitsbedingungen, die die Gesundheit der Mitarbeiter gefährdet

3. Beschwerdeberechtigte und deren Schutzrechte

3.1 Wer darf melden?

Alle Personen oder Organisationen, die direkt betroffen sind oder, die die Interessen einer direkt betroffenen Person oder Gruppe vertreten, oder von einem Risiko oder einer Verletzung Kenntnis haben, können einen Hinweis über die Beschwerdestelle der GDD geben (nachfolgend Beschwerdeführer genannt). Die Beschwerde sollte die unter Ziffer 2 aufgeführte Definition erfüllen und der Beschwerdeführer sollte in der Lage sein, genaue Informationen zu dem Beschwerdefall zu kommunizieren (siehe Ziffer 4).

3.2 Prinzip der Vertraulichkeit

Das Prinzip der Vertraulichkeit wird jederzeit eingehalten, sodass die Identität des Beschwerdeführers jederzeit geschützt und vertraulich behandelt wird.

3.3 Schutz vor Repressalien

Die GDD stellt sicher, dass der Beschwerdeführer aufgrund seines abgegebenen Hinweises keinerlei Repressalien erleidet. Geschäftspartner werden im Rahmen der Geschäftsbeziehungen (z.B. durch den Supplier Code of Conduct) dazu verpflichtet, dies ebenfalls sicherzustellen.

4. Inhalt einer Beschwerde

Um eine Beschwerde effektiv und zügig bearbeiten zu können, sollte der Hinweis so konkret wie möglich formuliert sein. Die Berücksichtigung folgender Fragen: Wer? Was? Wo? Wie? und Wann?, kann dabei helfen, einen nachvollziehbaren Hinweis abzugeben. Es wird darauf hingewiesen, dass der Beschwerdeführer nicht alle dieser W-Fragen beantworten muss. Es steht ihm frei, wie detailliert er den Sachverhalt darstellt. Jedoch können Missstände von GDD umso effektiver und zügiger bearbeitet werden, je detailreicher der Beschwerdeführer den Sachverhalt darlegt.

5. Abgabe anonymer Meldungen

GDD bearbeitet auch anonym eingehende Hinweise. Vor allem über das digitale Beschwerdesystem („Safecall“ genannt - siehe Ziffer 6.1) ist die Abgabe anonymer sowie halbanonymer Meldungen (d.h. nur Safecall kennt den Namen des Beschwerdeführers, GDD nicht)

gesichert möglich. Beschwerdeführer können sich auch (freiwillig) ein anonymes Konto über dieses System erstellen, um anschließend mit dem/den für die Beschwerdestelle zuständigen Beschwerdebearbeiter/n in Kontakt zu treten und zu kommunizieren.

6. Welche Beschwerdekanäle gibt es?

Für die Meldung von Beschwerden stellt GDD folgende Kommunikationskanäle zur Verfügung:

6.1 „Safecall“: Digitales Beschwerdesystem und telefonische Meldungen

Die GDD hat sich mit der Beauftragung von „Safecall“ für einen führenden Anbieter im Kreis der Whistleblowing-Dienstleister entschieden, der seit Jahrzehnten Unternehmen bei der Einrichtung sicherer und vertraulicher Meldesysteme unterstützt.

Digitale Meldungen können über eine intuitive Verwaltungssoftware abgegeben werden. Das **digitale Beschwerdesystem** „Safecall“ ist unter folgendem Link erreichbar: <https://www.safecall.co.uk/file-a-report/>

Hier steht, nach Auswahl des betreffenden Kontinents, das Meldeformular in fast allen Sprachen zur Verfügung. Beschwerdeführer können wählen, ob sie ihren Namen nennen, anonym, oder halbanonym (nur Safecall kennt den Namen des Beschwerdeführers, GDD nicht) melden wollen. Auch bei anonymen Meldungen ist eine Kommunikation zwischen GDD und dem Beschwerdeführer über ein geschütztes System möglich. Vorausgesetzt, die meldende Person richtet freiwillig ein passwortgeschütztes Konto ein. Die Nutzung des Systems „Safecall“ zur Abgabe einer Beschwerde ist kostenlos.

Weiterhin kann ein Hinweis/Beschwerde auch telefonisch abgegeben werden. Hierzu muss sich der Hinweisgeber ebenfalls an „Safecall“ wenden. „Safecall“ ist rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr telefonisch erreichbar. Die Hotline ist von spezialisierten Ermittlern besetzt und ermöglicht durch den Einsatz von geprüften Dolmetschern für so gut wie alle Sprachen der Welt, allen Beschwerdeführern einen sicheren Kommunikationskanal.

Eine Liste mit kostenlos aus über 130 Ländern erreichbaren **Telefonnummern** steht hier zur Verfügung: <https://www.safecall.co.uk/file-a-report/telephone-numbers/>

Um Ihre Meldung korrekt zuordnen zu können, braucht Safecall den Hinweis, dass die Meldung Glen Dimplex Deutschland, Riedel Kooling, oder Dimplex Deutschland betrifft.

6.2 E-Mail und Post

Der Hinweisgeber kann Hinweise/Beschwerden ebenfalls direkt an die Beschwerdestelle der GDD senden. Diese sind zu richten an:

Per E-Mail: **socialresponsibility@glendimplex.de**

Per Post an: **Glen Dimplex Deutschland GmbH**
Social Responsibility Team
Am Goldenen Feld 18
DE – 95326 Kulmbach

7. Verfahren nach Erhalt einer Beschwerde sowie zu beachtende Grundsätze

Meldungen werden von GDD nach den gesetzlichen Vorgaben geprüft und bearbeitet. Die GDD ist bestrebt, alle Hinweise und Beschwerden auf faire, ausgewogene und transparente Weise zu untersuchen und sie möglichst effizient und effektiv zu lösen.

Das Prinzip der Vertraulichkeit wird bei der Bearbeitung der Hinweise/Beschwerden jederzeit eingehalten. Vertrauliche Daten im Rahmen der Bearbeitung der Meldung dürfen nur weitergegeben werden, wenn dies erforderlich und rechtlich zulässig ist. Die Vorgangsbearbeitung wird vertraulich und zugriffsgeschützt dokumentiert.

Die mit der Bearbeitung der Hinweise betrauten Personen handeln unparteiisch, sie sind insbesondere unabhängig und an Weisungen nicht gebunden sowie zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Alle Maßnahmen zur Sachverhaltsaufklärung müssen den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit wahren, d.h. sie müssen geeignet, erforderlich und angemessen sein, um ihren Zweck zu erfüllen.

Alle Beschwerden bzw. Hinweise werden neutral, objektiv, sachgerecht und unter Beachtung der Unschuldsvermutung bearbeitet.

7.1 Eingangsbestätigung der Beschwerde

Der Beschwerdeführer erhält, sofern er seine Kontaktdaten angegeben hat, innerhalb weniger Tage nach Abgabe der Beschwerde eine Eingangsbestätigung. Hat der Beschwerdeführer anonym eine Beschwerde abgegeben und sich bei „Safecall“ ein anonymes Konto eingerichtet, erhält er ebenfalls innerhalb weniger Tage eine Eingangsbestätigung.

Bei Nutzung der digitalen Beschwerdeplattform „Safecall“ erhält der Beschwerdeführer von der Anwendung einen Aktivierungslink. Über diesen Link kann der Beschwerdeführer sein Passwort festlegen. Anschließend kann sich der Beschwerdeführer in seinem Konto anmelden. Sollte der Beschwerdeführer eine anonyme Meldung abgeben, kann er aufgrund der Erstellung eines solchen Kontos auch Rückmeldungen von den zuständigen Beschwerdebearbeitern erhalten.

„Safecall“ generiert einen Benutzernamen mit dem sich der Beschwerdeführer einloggen kann. Nach zwei Werktagen sollte sich der Beschwerdeführer bei seinem Konto anmelden, um einzusehen, welche Rückmeldung er zu seiner Beschwerde erhalten hat, ggf. werden ihm auch Rückfragen von den zuständigen Beschwerdebearbeitern gestellt, die er, sofern es ihm möglich ist, beantworten sollte.

7.2 Erstprüfung der Beschwerde

Die GDD nimmt alle Meldungen und Hinweise ernst. Im ersten Schritt prüft die Beschwerdestelle von GDD, ob die Beschwerde unter den sachlichen Anwendungsbereich des LkSG fällt, die Meldung stichhaltig ist und tatsächliche Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass menschenrechts- und umweltbezogene Risiken oder Verstöße gemäß vorstehender Ziffer 2 vorliegen könnten.

Die Beschwerdebearbeiter prüfen weiterhin, ob, sofern Kontakt mit dem Beschwerdeführer aufgenommen werden kann, weitere Informationen für die Bearbeitung vom Beschwerdeführer benötigt werden.

7.3 Umfassende Sachverhaltsprüfung

Nach erfolgreicher Erstprüfung wird der Sachverhalt von dem Beschwerdebearbeiter umfassend geprüft. Je nach Bedarf kann die GDD zur weiteren Bearbeitung der Meldung auch Externe, unter Wahrung des Datenschutzes und des Prinzips der Vertraulichkeit, in Anspruch nehmen. Der Beschwerdeführer wird soweit möglich zur Erörterung und Bearbeitung eingebunden. Die Beschwerdestelle von GDD trifft die zur Klärung des Sachverhalts notwendigen Maßnahmen. Sollte nach der Prüfung die Meldung als unbegründet abgelehnt werden, informiert die Beschwerdestelle den Beschwerdeführer umgehend unter Angabe der Gründe für die Ablehnung.

7.4 Beseitigung/Verhinderung von Misständen

Erweist sich die Beschwerde als begründet, wird auf Grundlage des ermittelten Sachverhalts ein Lösungsvorschlag erarbeitet. Dieser wird, sofern der Beschwerdeführer selbst betroffen ist, mit ihm erörtert. GDD wird sich bemühen, den Beschwerdeführer so weit wie möglich mit in die Hinweisbearbeitung einzubeziehen.

Optional kann sich ein Verfahren zur einvernehmlichen Streitbeilegung anbieten, über das GDD den Beschwerdeführer informieren wird, falls ein solches Verfahren im konkreten Fall in Betracht kommt.

Sollte im Zuge der Sachverhaltsklärung festgestellt werden, dass eine Verletzung von menschenrechts- und/oder umweltbezogenen Pflichten unmittelbar bevorsteht oder bereits stattfindet, werden unverzüglich Abhilfemaßnahmen eingeleitet.

Bei direkt durch die GDD verursachte Verstöße wird sich GDD aktiv um eine Behebung des Verstoßes bemühen. Zudem wird die GDD Maßnahmen einleiten, um in Zukunft das Auftreten eines solchen Verstoßes zu verhindern.

Bei Verstößen, die von direkten oder indirekten Zulieferern oder Vertragspartnern von GDD verursacht wurden, für die GDD aber nicht ursächlich verantwortlich ist oder zu denen GDD durch ihr Handeln nicht beigetragen hat, wird die GDD auf die Behebung der Verletzung hinzuwirken.

7.5 Überprüfung der Abhilfe und Abschluss des Verfahrens

Die Umsetzung des Lösungsvorschlags und der Abhilfemaßnahmen wird überprüft und das Ergebnis des Verfahrens evaluiert. Soweit es möglich und sinnvoll ist, erfolgt dies gemeinsam mit dem Beschwerdeführer.

8. Umgang mit personenbezogenen Daten

Personenbezogene Daten werden im Einklang mit der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sowie des BDSG verarbeitet, einschließlich der Speicherung und Löschung von Daten und den Regelungen zum internationalen Datentransfer.

9. Regelmäßige und anlassbezogene Wirksamkeitsüberprüfung

Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird (mindestens) einmal jährlich sowie anlassbezogen überprüft. Es wird u.a. ausgewertet, ob die Bearbeitung der Fälle, wie vorgesehen, (sofern möglich) in Abstimmung mit dem Beschwerdeführer erfolgte. Zudem wird geprüft, ob bzw. inwieweit die Abhilfemaßnahmen erfolgreich waren.