

# appellando Beschwerdemechanismus

## - Verfahrensordnung (Rules of Procedure) -

### Präambel

Das deutsche Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) und die europäische Richtlinie über die Sorgfaltspflicht von Unternehmen in der Lieferkette (CSDDD) sowie die UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte (UNGPHR) verpflichten Unternehmen ab einer bestimmten Größe, einen Beschwerdemechanismus und Zugang zu Rechtsmitteln einzurichten.

Die Einrichtung eines solchen Beschwerdemechanismus ist ein Kernelement der Sorgfaltspflichten. Jedes Unternehmen im Geltungsbereich des Gesetzes, genannt LkSG-verpflichtetes Unternehmen (Englisch: Obligated Company), muss über einen Beschwerdemechanismus verfügen, über den interne und externe Personen das Unternehmen über Verstöße bezüglich bestimmter Menschenrechts- oder Umweltrisiken oder -verletzungen im eigenen Geschäftsbereich und/oder in der Lieferkette informieren können. Unternehmen, die nicht in den Anwendungsbereich des Gesetzes fallen, können freiwillig denselben Beschwerdemechanismus einrichten. Im Zusammenhang mit dieser Verfahrensordnung fallen auch diese Unternehmen unter den Begriff „Verpflichtetes Unternehmen“. Dabei ist zwischen direkten Lieferanten und indirekten Lieferanten zu unterscheiden.

Beschwerdemechanismen dienen als Frühwarnsystem, durch welche Probleme erkannt und im besten Fall gelöst oder minimiert werden, bevor Menschen oder die Umwelt tatsächlich geschädigt werden. Darüber hinaus ermöglichen wirksame Beschwerdemechanismen bei Bedarf den Zugang zu geeigneten Abhilfemaßnahmen. Gehen Informationen oder Beschwerden über drohende oder tatsächliche Pflichtverletzungen ein und werden diese bestätigt, muss das Verpflichtete Unternehmen Abhilfemaßnahmen ergreifen, um diese Missstände zu verhindern, zu beenden oder zumindest zu minimieren. Das Verpflichtete Unternehmen muss dann vorbeugende Maßnahmen ergreifen, um weitere Verstöße der gleichen Art zu verhindern oder das Risiko dafür zu minimieren.

Im besten Fall werden die Beschwerden intern gelöst. Interne Beschwerdemechanismen sind für die Betroffenen oft leichter zugänglich. Dies gilt insbesondere für globale Lieferketten. In Fällen, in denen das Vertrauen in interne Verfahren fehlt oder diese nicht zur Verfügung stehen, spielen jedoch auch alternative Unterstützungs- oder Eskalationsmechanismen von einkaufenden Unternehmen oder einschlägigen Multi-Stakeholder-Initiativen oder Zertifizierungsorganisationen eine wichtige Rolle. Wenn das Verpflichtete Unternehmen über diese Kanäle über Probleme informiert wird, kann gemeinsam über einen unabhängigen Dritten, dem Operational Grievance Mechanism Partner, oder individuell auf die Lieferanten eingewirkt werden, um lokale Missstände zu beheben und zu beseitigen.

Jedes Verpflichtete Unternehmen hat die Wahl, einen eigenen internen Beschwerdemechanismus und/oder einen externen Beschwerdemechanismus (Dritter) einzurichten, um auf bestimmte Menschenrechts- oder Umweltrisiken oder -verstöße in seinem eigenen Geschäftsbereich und/oder in der Lieferkette aufmerksam gemacht zu werden und Abhilfe zu schaffen. Bei der Einrichtung und dem Betrieb eines Beschwerdemechanismus muss das verpflichtete Unternehmen eine Reihe detaillierter rechtlicher Anforderungen erfüllen, wie sie in den geltenden Gesetzen, wie dem LkSG oder der Whistleblowing-Gesetzgebung, vorgesehen sind.

Die nachfolgenden Verfahrensregeln gelten für den Beschwerdemechanismus des Verpflichteten Unternehmens, wenn das Beschwerdeverfahren von einem beauftragten Betreiber, dem Operational Grievance Mechanism Partner, durchgeführt und dieser von der appellando GmbH, Köln, Deutschland, lizenziert wird.

### **Anwendungsbereich des appellando Beschwerdemechanismus**

Der appellando Beschwerdemechanismus gilt für alle in § 2 Abs. 2 und 3 LkSG aufgeführten Menschenrechts- oder Umweltrisiken oder -verletzungen im eigenen Geschäftsbereich eines Verpflichteten Unternehmens und/oder in der Lieferkette.

### **Zielgruppen des appellando Beschwerdemechanismus und Schutz der Beschwerdeführer**

Zielgruppen des appellando Beschwerdemechanismus sind Personen, die Kenntnis von - unter Umständen erst drohenden - Menschenrechts- oder Umweltverletzungen haben oder potenziell durch die Verletzung einer Rechtsposition betroffen sein können. Die Verletzung einer solchen Rechtsposition kann im eigenen Geschäftsbereich eines Verpflichteten Unternehmens und/oder in der Lieferkette des Verpflichteten Unternehmens drohen oder stattfinden. Kenntnisträger oder potenziell betroffene Personen können z.B. Mitarbeiter von Zulieferern oder Gemeinschaften sein, die in der Nähe von Zuliefererstandorten leben (im Folgenden als Beschwerdeführer bezeichnet).

Alle appellando Systemteilnehmer müssen Maßnahmen ergreifen, um Beschwerdeführer wirksam vor Diskriminierung oder Bestrafung/Repressalien aufgrund einer Beschwerde zu schützen. Die Vertraulichkeit der Identität des Beschwerdeführers ist dafür unerlässlich.

Der appellando Beschwerdemechanismus kann auch von der appellando Allianz zur Unterstützung von Stakeholdern der oben genannten Zielgruppen genutzt werden, insbesondere wenn Beschwerdeführer keine direkte Beschwerde einreichen möchten. Zu diesen Stakeholdern gehören z.B. Gewerkschaften, bestimmte Nichtregierungsorganisationen oder Organisationen der Zivilgesellschaft (im Folgenden für alle unterstützenden Stakeholder „Zivilgesellschaftliche Organisation“ genannt).

### **Beschwerdewege**

Beschwerden können bei den lizenzierten Betreibern des appellando Beschwerdeverfahrens auf einfache Art und Weise eingereicht werden, mit verschiedenen Formen von Beschwerdekännen, wie z.B. per Telefon, E-Mail, über soziale Medien, Websites und persönliche Treffen. Daher richten die

Betreiber Call-Center oder Kontaktstellen ein, an denen Beschwerden - auch anonymisiert - eingereicht werden können. Direkte und indirekte Zulieferer müssen alle von ihnen angebotenen Beschwerdekanaäle veröffentlichen und sicherstellen, dass die Arbeitnehmer und andere Rechteinhaber in der Gemeinschaft die verschiedenen Beschwerdekanaäle kennen und Zugang zu ihnen haben.

### Anforderungen an die Betreiber und ihre Mitarbeiter und/oder die durch sie beauftragten Personen

Die Erfordernis, unparteiisch zu handeln, ist ein wesentliches Element eines wirksamen Beschwerdemechanismus, da grundsätzlich die Gefahr eines Interessenkonflikts besteht, wenn Personen Vorwürfe gegen ein Unternehmen bearbeiten und untersuchen, welches den Beschwerdemechanismus direkt oder indirekt (mit)finanziert.

Die Mitarbeiter eines Betreibers und die vom Betreiber beauftragten Personen handeln unparteiisch und unabhängig. Insbesondere sind sie bei der Erfüllung ihrer Aufgaben nicht an Weisungen des direkten Lieferanten, des indirekten Lieferanten oder des Verpflichteten Unternehmens gebunden und zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Der Betreiber des appellando Beschwerdemechanismus stellt sicher, dass alle Personen, die sich mit Beschwerden befassen, eine angemessene Schulung oder Ausbildung auf der Grundlage des appellando Schulungsstandards erhalten haben. Und das unabhängig davon, ob es sich um Angestellte des Betreibers oder von ihm beauftragte Personen handelt, die mit den Arbeitgebern, direkten oder indirekten Lieferanten zu tun haben.

Der Betreiber des appellando Beschwerdemechanismus wird ein Verfahren einrichten, das jeden, der eine Beschwerde einreicht, davor schützt, diskriminiert oder bestraft/verurteilt zu werden.

### Verfahrensregeln des Beschwerdemechanismus von appellando und zeitlicher Rahmen

Die Beschwerdeführer erhalten spätestens sieben Tage nach Eingang der Beschwerde eine **Empfangsbestätigung** und **Informationen über die nächsten Schritte**, einschließlich des Zeitplans, sowie Informationen über ihre Rechte in Bezug auf den Schutz vor Vergeltung oder Bestrafung als Ergebnis des Verfahrens.

Der Betreiber führt eine **Vorprüfung** der Beschwerde durch, um festzustellen, ob es sich bei dem Gegenstand der eingegangenen Informationen um ein geschütztes Rechtsgut gemäß LkSG handelt (siehe Anwendungsbereich des Verfahrens).

Sollte dies nicht der Fall sein, aber erkennbar sein, dass die Beschwerde richtigerweise an einen anderen Meldeweg (z.B. gemäß EU-Richtlinie 2019/1937 zum Schutz von Hinweisgebern) oder an staatliche Ermittlungsbehörden weitergeleitet werden sollte, werden entsprechende Schritte eingeleitet. Die **Beschwerde wird dann** im Rahmen des appellando Beschwerdemechanismus **zurückgewiesen** und der Beschwerdeführer wird entsprechend informiert. Es muss von Fall zu Fall entschieden werden, ob die Beschwerde an eine andere Stelle weitergegeben werden soll, z.B. bei

einem Verdacht auf eine Straftat, die nicht in den Anwendungsbereich des appellando-Beschwerdeverfahrens fällt.

In solchen Fällen wird der Beschwerdeführer vom Betreiber über weitere Unterstützungsmöglichkeiten informiert, einschließlich des Zugangs zu rechtlicher Beratung und Unterstützung, die vom Operational Grievance Mechanism Partner anderen Partnern der appellando-Allianz angeboten werden können. Alle abgelehnten Beschwerden werden unter der Aufsicht des appellando Multi-Stakeholder Beirates überprüft.

**Wird die Beschwerde angenommen**, erörtert der Betreiber den Sachverhalt mit dem Beschwerdeführer mit dem Ziel, ein besseres Verständnis des Sachverhalts zu erlangen und die Erwartungen des Beschwerdeführers im Hinblick auf mögliche Präventiv- oder Abhilfemaßnahmen zu erfahren. Dies wird dokumentiert.

Ziel des appellando Beschwerdemechanismus ist es, eine einvernehmliche Lösung zu finden, die für alle Beteiligten akzeptabel ist und zu einer klaren und vollständigen Abhilfe der beanstandeten Situation führt. Das Verfahren des appellando Beschwerdemechanismus ist in verschiedene Eskalationsstufen (Englisch: Remedy Levels) unterteilt. Angemessene Fristen für Antworten und Lösungen sind in einem separaten Protokolldokument festgelegt.

In der **Abhilfestufe 1** arbeitet der direkte oder indirekte Lieferant direkt mit dem Beschwerdeführer über die bestehenden betrieblichen Strukturen auf eine einvernehmliche Lösung hin. Entweder direkt, ohne dass der Betreiber kontaktiert wurde, oder nachdem der Fall vom Betreiber an den direkten oder indirekten Lieferanten nur als Bote übermittelt wurde.

Wenn zwischen den beteiligten Parteien keine einvernehmliche Lösung erzielt werden kann oder eine Partei Bedenken hat, dass die Angelegenheit nicht einvernehmlich gelöst werden kann, bietet der Betreiber auf **Abhilfestufe 2** eine Schlichtung an und schaltet gegebenenfalls unabhängige, von appellando anerkannte Untersuchungsbeauftragte und/oder Abhilfebeauftragte ein, um weitere Untersuchungen durchzuführen und zwischen den beteiligten Parteien zu vermitteln. Das ist z.B. der Fall, wenn sich ein direkter oder indirekter Lieferant nicht einlässt. Auch hier ist es das Ziel, eine einvernehmliche Lösung zwischen den beteiligten Parteien zu erreichen.

Ist dies nicht erfolgreich, wird auf **Abhilfestufe 3** ein unabhängiger Expertenausschuss des Betreibers eingeschaltet, der weitere Empfehlungen ausspricht, ohne die Identität des Beschwerdeführers und des direkten und/oder indirekten Lieferanten zu kennen. Der Betreiber oder der Expertenausschuss kann vorschlagen, weitere nachgelagerte Stellen in der Lieferkette zu konsultieren, ohne die Identität des Beschwerdeführers und des direkten und/oder indirekten Lieferanten zu kennen.

Wenn die Einlassung des unabhängigen Sachverständigenausschusses nicht zu einer Lösung der Beschwerde im Sinne einer zufriedenstellenden Abhilfemaßnahme führt, wird der Betreiber auf **Abhilfestufe 4** nachgelagerte Stellen einbeziehen, in deren Lieferkette der Direktlieferant und/oder Indirekte Lieferant in den letzten 12 Monaten tätig war, und zwar auf bilateraler Basis („Kundeneinbeziehung“). Bei diesen kann es sich beispielsweise um Einkaufsunternehmen, andere Kunden oder auch Eigner von Zertifizierungsstandards handeln. Auf der Abhilfestufe 4 wird die Identität des direkten Lieferanten und/oder des indirekten Lieferanten gegenüber den jeweiligen nachgelagerten Stellen offengelegt und mit diesen besprochen. Aufgrund kartellrechtlicher

Vorschriften wird keine beteiligte nachgelagerte Stelle darüber informiert, welche anderen nachgelagerten Stellen außer ihr selbst ebenfalls vom Betreiber einbezogen wurden.

Wenn Art und Häufigkeit der eingegangenen Beschwerden den Verdacht auf systemische Ursachen für wiederholte Menschenrechts- oder Umweltrisiken oder -verletzungen nahelegen, kann der Betreiber, das unabhängige Expertengremium oder eine nachgeschaltete Stelle in der Lieferkette die Angelegenheit auf **Abhilfestufe 5** an einen Nationalen Multi-Stakeholder-Dialog verweisen. Dieser strebt dann einen (nationalen) politischen oder projektorientierten Ansatz zur Beseitigung dieser Ursachen an. Die Identität des Direktlieferanten und/oder des indirekten Lieferanten auf Abhilfestufe 5 wird dem Nationalen Multi-Stakeholder-Dialog nicht bekannt gegeben. Die Aktivitäten der Abhilfestufe 5 sind komplementär zur Lösung der einzelnen Fälle und beeinträchtigen diese nicht. Sie konzentrieren sich eher auf Präventivmaßnahmen.

### Dokumentation des appellando Beschwerdemechanismus und Transparenz

Jeder Betreiber des appellando Beschwerdemechanismus dokumentiert eine Beschwerde und deren Bearbeitung und erstellt einen Fallbericht nach dem appellando Standard für die Kommunikation von Fällen. Der Beschwerdeführer / die zivilgesellschaftliche Organisation wird über den Fortschritt der Beschwerde informiert.

### Durchführung der Abhilfemaßnahmen

Führt das Verfahren zu einer **einvernehmlichen Lösung (Abhilfestufe 1 bis 3)**, so gilt auch dies als Abhilfemaßnahme im Sinne des § 7 LkSG.

Wird der Vorfall **an zuständige Verpflichtete Unternehmen eskaliert (Abhilfestufe 4)**, erörtern diese die vorgestellten Optionen für geeignete Abhilfemaßnahmen *jeweils separat mit dem Betreiber* und hören sich die Position des Direktlieferanten/Indirektlieferanten an. Jedem Verpflichteten Unternehmen steht es dann frei, die Empfehlung des Betreibers bei der Ergreifung eigener angemessener Abhilfemaßnahmen im Rahmen der jeweils eigenen Sorgfaltspflicht nach dem LkSG zu berücksichtigen.

### Datenschutz

Personenbezogene Daten werden unter strikter Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679, (GDPR)) und auf der Grundlage der erforderlichen Zustimmungserklärungen behandelt.

Stellt ein Beschwerdeführer personenbezogene Daten zur Verfügung, so werden diese vom Betreiber ausschließlich zum Zweck der Durchführung des Beschwerdeverfahrens verarbeitet und gespeichert. In der Abhilfestufe 2 können personenbezogene Daten des Beschwerdeführers an Untersuchungs- und/oder Abhilfebeauftragte weitergegeben werden, wenn diese eine Rücksprache mit dem Beschwerdeführer für sinnvoll oder notwendig erachten und der Beschwerdeführer der Weitergabe

der Daten an die vorgenannten Personengruppen ausdrücklich zustimmt. Die personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers werden in den Abhilfestufen 3 bis 5 nicht weitergegeben.

Personenbezogene Daten von Direktlieferanten und indirekten Lieferanten werden nur nach den Regeln der Abhilfestufen 4 weitergegeben.

Gibt der Beschwerdeführer im Rahmen seiner Meldung oder Beschwerde personenbezogene Daten Dritter (nicht direkter Lieferant oder indirekter Lieferant) an, so wird die Identität dieser Personen oder Unternehmen in der Regel anonymisiert, es sei denn, besondere Umstände im Einzelfall erfordern die Offenlegung der entsprechenden personenbezogenen Daten. Das trifft insbesondere zu, wenn diese Personen oder Unternehmen z.B. im Verdacht stehen, an einer Straftat beteiligt zu sein.

Die appellando GmbH und ihre Mitarbeiter bzw. von ihnen beauftragte Personen müssen die gleichen Datenschutzregeln beachten.