

Verfahrensordnung zum Beschwerdeverfahren (§ 8 Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz)

Die RWS Gebäudeservice GmbH (nachfolgend nur RWS genannt) übernimmt Verantwortung für die Achtung und Wahrung der Menschenrechte und für den Schutz der Umwelt innerhalb der eigenen Geschäftsbereiche und durch ein angemessenes Management der Lieferketten.

RWS setzt alle Anforderungen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) zur Erfüllung der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten um. Das LkSG verlangt die Einrichtung eines wirksamen Beschwerdeverfahrens, über das Hinweise auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken oder Verletzungen abgegeben werden können.

Diese Verfahrensordnung beschreibt, was mit eingehenden Beschwerden und Hinweisen geschieht, d.h. wie das von RWS eingerichtete Beschwerdeverfahren konkret durchgeführt wird und informiert über die Verfahrensabläufe, den Zugang zum Beschwerdeverfahren, dessen Erreichbarkeit und Zuständigkeiten.

1. Was ist Sinn und Zweck des Beschwerdeverfahrens? Welche Beschwerden/Hinweise können abgegeben werden?

Das Beschwerdeverfahren soll Mitarbeitern, Geschäftspartnern oder Dritten ermöglichen, auf menschenrechtliche und umweltbezogenen Risiken oder auf die Verletzung von menschenrechts- oder umweltbezogenen Pflichten aufmerksam zu machen oder über den Verdacht einer Rechtsverletzung zu informieren, sodass Schäden unmittelbar abgewendet oder minimiert werden können. Voraussetzung ist, dass derartige Risiken oder Verletzungen durch das wirtschaftliche Handeln der RWS oder eines mit RWS verbundenen Unternehmens im eigenen Geschäftsbereich oder in der Lieferketten entstanden sind.

2. Wer kann Beschwerden oder Hinweise bei RWS abgeben?

Mitarbeiter der RWS, Mitarbeiter eines mit RWS verbundenen Unternehmens (RWS Sicherheitsservice GmbH, VRD Dienstleistungen GmbH, Dietmar Krömer GmbH) sowie Beschäftigte in der Lieferkette (unmittelbarer oder mittelbarer Zulieferer), Geschäftspartner, Person, die von menschenrechts- oder umweltbezogenen Risiken betroffen sind oder sein können oder Personen (Dritte), die bloße Kenntnis von einer möglichen Verletzung haben, können Hinweise oder Beschwerden an die interne LkSG-Beschwerdestelle der RWS abgeben. Es genügt, wenn der Meldende Kenntnis von menschenrechts- oder umweltbezogenen Umständen besitzt. Eine Verpflichtung der RWS zur Entgegennahme anonymer Meldungen im Rahmen des Beschwerdeverfahrens besteht jedoch nicht.

3. Wie kann eine Beschwerde oder ein Hinweis bei RWS abgegeben werden?

Für die Bearbeitung etwaiger Hinweise und Beschwerden wurde eine unternehmensinterne „LkSG-Beschwerdestelle“ eingerichtet. Die hinweisgebende Person kann einen Hinweis oder eine Beschwerde über die beiden Zugangswege, entweder per E-Mail oder per Post, an die LkSG Beschwerdestelle einreichen:

per E-Mail: LkSG-gebuedeservice@rws-gruppe.de

per Post/ an folgende Anschrift
RWS Gebäudeservice GmbH
LkSG-Beschwerdestelle
Zschortauer Straße 8
04129 Leipzig

Der vertrauliche Umgang mit Hinweisen oder Beschwerden über beide Zugangswege ist sichergestellt. Die Bekanntgabe der Kontaktdaten nebst Zugangswege zur LkSG-Beschwerdestelle der RWS und die Bekanntgabe der **Verfahrensordnung zum Beschwerdeverfahren (LkSG)** erfolgt gegenüber Mitarbeitern und Mitarbeitern der mit RWS verbundenen Unternehmen über das **Mitarbeiterinformationsschreiben-LkSG**. Die Kontaktdaten zur internen Beschwerdestelle der RWS und die Verfahrensordnung zum Beschwerdeverfahren sind auf der Unternehmenshomepage unter: <https://rws-gruppe.de/Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz/> für jedermann leicht und einfach auffindbar und zugänglich. Auch Geschäftspartner und Dritte haben die Möglichkeit, potentielle Verstöße gegen die Grundsatzerklärung, Beschwerden oder Hinweise an die Beschwerdestelle per Email oder per Post zu melden.

Eine Beschwerde-E-Mail oder eine Beschwerdepост werden an die Beschwerdestelle/den „Beschwerdebeauftragten“ gesandt.

4. Wer bearbeitet die Beschwerden oder Hinweise bei RWS?

Beschwerden oder Hinweise werden vom **Beschwerdeteam/„Beschwerdebeauftragten“**, d.h. von ausgewählten und speziell geschulten Mitarbeitern der RWS und/oder des jeweils verbundenen Unternehmens, bearbeitet.

Alle Mitarbeiter, die für die Bearbeitung von LkSG-Beschwerden zuständig sind, verfügen über folgende Eigenschaften, d.h. sie handeln unparteiisch, unabhängig im Rahmen ihrer Funktion, sind an Weisungen nicht gebunden, zur Verschwiegenheit verpflichtet, sind entsprechend geschult und mit ausreichend zeitlichen Ressourcen ausgestattet. Der Beschwerdebeauftragte ist für die hinweisgebende Person der ausschließliche Ansprechpartner während des gesamten Beschwerdeverfahrens.

5. Wie läuft das Beschwerdeverfahren bei RWS ab?

- **Eingangsbestätigung:** Nachdem eine Beschwerde oder ein Hinweis eingegangen ist, erhält die hinweisgebende Person eine Bestätigung. Die Eingangsbestätigung erfolgt innerhalb von 7 Tagen. Während des gesamten Verfahrens stehen RWS bzw. die verbundenen Unternehmen in Kontakt mit der hinweisgebenden Person, sofern dies gewünscht ist und eine Kontaktmöglichkeit besteht.

Bei einer missbräuchlichen Verwendung des Beschwerdeverfahrens, insbesondere bei der Versendung einer Vielzahl gleichartiger E-Mails an die Beschwerdestelle, ist nicht von einer Beschwerde im Sinne des § 8 LkSG auszugehen, insoweit besteht auch keine Verpflichtung zur Abgabe einer Eingangsbestätigung.

- **Prüf- und Erörterungspflicht:** Der Beschwerdebeauftragte prüft, ob die Beschwerde unter den Anwendungsbereich des Beschwerdeverfahrens fällt. Die Beschwerden oder Hinweise werden zunächst grundsätzlich zentral vom Beschwerdebeauftragten geprüft, um festzustellen, ob der gemeldete Sachverhalt ein menschenrechtliches oder umweltbezogenes Risiko oder eine Verletzung von menschenrechts- oder umweltbezogenen Pflichten darstellt. Dabei wird auch geprüft, welches Unternehmen (RWS oder ein mit RWS verbundenes Unternehmen) oder welcher Lieferant von der Meldung betroffen ist.
- **Ablehnung der Beschwerde:** Fällt die Beschwerde nicht in den Anwendungsbereich des Beschwerdeverfahrens erhält die hinweisgebende Person innerhalb von zwei Wochen ab Eingang der Beschwerde eine entsprechende Meldung. In der Regel erfolgt eine Begründung der Ablehnung an die hinweisgebende Person. Eine Erläuterung aus welchem Grund RWS die Beschwerde der hinweisgebenden Person für unbegründet hält, erfolgt dann nicht, wenn dies aus rechtlichen, behördlichen oder tatsächlichen Gründen der Beschwerdestelle verwehrt ist.
- **Sachverhaltsklärung:** Ist der Anwendungsbereich des Beschwerdeverfahrens gegeben, übernimmt der Beschwerdebeauftragte die Sachverhaltsaufklärung und bezieht in der Regel innerhalb eines Monats gegenüber der hinweisgebenden Person Stellung. Die Klärung des Sachverhalts hat grundsätzlich/ spätestens innerhalb von 3 Monaten zu erfolgen.

Ergibt die Sachverhaltsermittlung, dass die von der hinweisgebenden Person übermittelten Angaben/Informationen nicht ausreichend oder nicht sachdienlich zur weiteren Aufklärung der Beschwerde sind, informiert der Beschwerdebeauftragte die hinweisgebende Person hierüber und fordert weitere Informationen zum Sachverhalt an. Der Beschwerdebeauftragte wird ggf. den Sachverhalt mit der hinweisgebenden Person erörtern, mit dem Ziel, ein besseres Verständnis des Sachverhaltes zu gewinnen.
- **Mitwirkungsbereitschaft des Hinweisgebers:** Eine Erörterung setzt die Mitwirkungsbereitschaft des Hinweisgebers voraus. Gibt der Hinweisgeber seine Identität nicht preis und eröffnet er auch keinen anderen Kommunikationsweg, ist eine Erörterung des Sachverhaltes mit dem Hinweisgeber nicht möglich und braucht auch nicht durchgeführt werden.
- **Abhilfemaßnahmen:** Wird bei der Sachverhaltsklärung festgestellt, dass eine Verletzung von menschenrechts- und/oder umweltbezogenen Pflichten unmittelbar bevorsteht bzw. bereits stattfindet, werden unverzüglich Abhilfemaßnahmen eingeleitet. Der Beschwerdebeauftragte/ die mit dem Beschwerdeverfahren befassten Mitarbeiter verfolgen nach, ob und wie Abhilfemaßnahmen umgesetzt werden.
- **Beilegungsverfahren:** Das Unternehmen hat die Möglichkeit, der hinweisgebenden Person ein Verfahren zur einvernehmlichen Beilegung anzubieten (§ 8 Abs. 1 5 LkSG). Eine Verpflichtung dazu besteht jedoch nicht. Ein einvernehmliches Verfahren ist insbesondere dann angezeigt, wenn andernfalls die Gefahr bestünde, dass der Meldende von externen Meldekanälen Gebrauch macht.

6. Wie wird die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens bei RWS überprüft?

Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird einmal jährlich sowie anlassbezogen überprüft. Ein Anlass liegt vor, wenn RWS mit einer wesentlich veränderten Risikolage im eigenen Geschäftsbereich oder beim unmittelbaren Zulieferer rechnen muss, etwa durch die Einführung neuer Produkte, Projekte oder eines neuen Geschäftsfeldes. Die Maßnahmen werden bei Bedarf innerhalb angemessener Frist aktualisiert.

7. Wie wird die Vertraulichkeit der Identität des Meldenden/ Hinweisgebers durch RWS gewährleistet?

Der Schutz von hinweisgebenden Personen vor Benachteiligung oder Bestrafung aufgrund von abgegebenen Beschwerden oder Hinweisen wird durch folgende Maßnahmen gewährleistet:

- **Sorgfältige Auswahl der Beschwerdestelle:** Alle Beschwerden und Hinweise werden nur von einem kleinen Kreis von ausgewählten und speziell geschulten Mitarbeitern bearbeitet.
- **Wahrung der Vertraulichkeit:** Alle Informationen, wie z.B. personenbezogene Daten und sonstige Informationen, die Rückschlüsse auf die Identität der hinweisgebenden Person ermöglichen, werden vertraulich behandelt. Dies gilt auch nach Abschluss des Verfahrens.
- **Anonymisierung der Meldung:** Bei der Bearbeitung eingehender Meldungen, bei deren Auswertung als auch bei Folgemaßnahmen wird stets gewährleistet, dass die Identität des Meldenden ohne dessen Einwilligung niemanden bekannt

gegeben oder zugänglich gemacht wird. Bei der Unterrichtung der Geschäftsleitung oder bei der Berichterstattung über das Beschwerdewesen wird darauf geachtet, dass keine Informationen über den Meldenden aufgenommen werden, dass die Identität des Meldenden auch nicht anhand der weitergegebenen Informationen zur Beschwerde rekonstruierbar ist, dass eine solche Form der Darstellung gewählt wird, die keine Rückschlüsse auf die Identität des Meldenden möglich macht.

- **Verschwiegenheit:** Die mit dem Beschwerdeverfahren beauftragten Personen sind im Rahmen ihrer Tätigkeit zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und zur Verschwiegenheit verpflichtet (§ 8 III S. 2 LkSG) und haben gegenüber Außenstehenden Vertraulichkeit zu wahren.

Die Verschwiegenheit besteht jedoch nicht gegenüber dem das Beschwerdeverfahren betreibenden Unternehmen, da ohne Offenlegung der erhaltenen Informationen eine Erfüllung der Sorgfaltspflichten durch das Unternehmen nicht möglich ist und § 8 LkSG zudem eine Informationsverschaffungspflicht begründet. Die Wahrung der Vertraulichkeit der Identität des Hinweisgebers bleibt davon jedoch unberührt.

Die gesetzliche Verschwiegenheitsverpflichtung besteht zum Schutz des Hinweisgebers. Der Hinweisgeber hat jedoch auch das Recht, die betraute Person von der Verschwiegenheitsverpflichtung ganz oder teilweise nachweislich, d.h. durch Bestätigung des Hinweisgebers, zu entbinden.

Die RWS und die verbundenen Unternehmen schützen hinweisgebende Personen vor Benachteiligung (z.B. Beschimpfungen, Einschüchterungen, Drohungen, Nötigungen, Abmahnungen, Versetzungen, Freistellungen, Kündigung etc.) oder Bestrafung aufgrund einer Beschwerde. Eine entsprechende Schutzpflicht besteht auch gegenüber unternehmensexternen Hinweisgebern. Die Schutzverpflichtung besteht unabhängig davon, ob sich die Meldung als berechtigt oder unberechtigt herausstellt. Die Schutzverpflichtung besteht jedoch nicht in Fällen des Missbrauchs. Insbesondere dürfen Sanktionen dann erfolgen, wenn die Meldung (Beschwerde oder Hinweis) wissentlich oder grob fahrlässig unwahr erstattet wurde.

8. Wie wird das Beschwerdeverfahren bei RWS dokumentiert und aufbewahrt?

Eingegangene Beschwerden, einschließlich des Zeitpunkts des Eingangs, dessen Inhalt und Identität des Meldenden sowie alle auf den Eingang folgenden Maßnahmen werden in der Beschwerdestelle fortlaufend dokumentiert (§ 10 I LkSG). Datenschutzrechtliche Anforderungen, insbesondere an die weitere Verarbeitung eingegangener Hinweise und deren Löschung werden beachtet.

Die Dokumentation des Beschwerdeverfahrens wird nach § 10 I S. 2 LkSG ab dem Datum der Erstellung mindestens 7 Jahre lang aufbewahrt. Eine längere Aufbewahrung ist zulässig, sofern dem keine datenschutzrechtlichen Löschpflichten entgegenstehen. Bei bedeutenden Sachverhalten, insbesondere solchen, die mit einer fortlaufenden Entwicklung verbunden sind und bei denen nennenswerte Haftungs- oder Reputationsrisiken drohen können, kann auch eine längere Aufbewahrungsfrist zum Schutz des Unternehmens sinnvoll sein.