

# **Verfahrensordnung zum PETZ REWE Beschwerdesystem für den eigenen Geschäftsbereich und die Lieferketten**

## **1.1 Wer ist für Beschwerden im Zusammenhang mit Menschenrechten und Umweltbelangen zuständig?**

Zuständig für die Einrichtung dieses Beschwerdeverfahrens ist der Bereich Nachhaltigkeit der PETZ REWE GmbH. Bei weitergehenden Fragen zum Beschwerdeverfahren und den entsprechenden Prozessen steht die PETZ REWE GmbH unter [info@petz.de](mailto:info@petz.de) zur Verfügung.

## **1.2 Wer kann Beschwerden abgeben? Welche Beschwerden werden bearbeitet?**

Diese Verfahrensordnung richtet sich insbesondere an die eigenen Beschäftigten, Beschäftigte bei unmittelbaren oder mittelbaren Zulieferern, Anwohner:innen rund um lokale Standorte und sonstige Betroffene sowie deren Vertreter:innen (im Folgenden die „Hinweisgeber:innen“). Über das LkSG Beschwerdeverfahren können potenzielle Risiken im Hinblick auf menschenrechtliche und umweltbezogene Belange beziehungsweise Pflichtverletzungen (im Folgenden „Vorfälle“) gemeldet werden.

## **1.3 Muss man Konsequenzen bei einer Beschwerde befürchten?**

Hinweisgeber:innen werden im besonderen Maße geschützt. Der Schutz von Hinweisgeber:innen gilt für alle internen und externen Beschäftigten sowie für Geschäftspartner, Bewerber:innen und andere externe Dritte. Dies gilt unabhängig davon, ob der/die Hinweisgeber:in selbst vom gemeldeten Vorfall betroffen ist. Die PETZ REWE GmbH wird dabei grundsätzlich negative Konsequenzen aufgrund von Hinweisen oder Beschwerden nicht tolerieren und im Einzelfall konkrete Maßnahmen aufzeigen, mit denen Beschäftigte oder Zulieferer rechnen müssen, wenn Hinweisgeber:innen negativen Konsequenzen ausgesetzt werden.

Die Bearbeitung der Beschwerde und die entsprechende Untersuchung wird fair, objektiv und unter Wahrung der Vertraulichkeit durchgeführt. Die anwendbaren Vorschriften des [Datenschutzes](#) werden berücksichtigt.

## **1.4 Wie werden Beschäftigte geschützt?**

Zum Schutz von Beschäftigten werden bei besonders sensiblen Beschwerden bzw. Vorfällen im Einzelfall die Hinweise und ihre Beschreibung von der Koordinationsstelle anonymisiert. Ein Rückschluss auf konkrete Beschäftigte oder Beschäftigten-Kleinstgruppen soll in der weiteren Bearbeitung dieser Vorfälle nicht möglich sein. Eine Anonymisierung findet nicht statt, wenn die Koordinationsstelle bei der Erstbewertung zu dem Schluss kommt, dass ein schwerwiegender Verstoß gegen menschenrechtliche oder umweltbezogene Belange zu befürchten ist.

## **1.5 Ist die zuständige Koordinationsstelle unabhängig?**

Die Koordinationsstelle ist funktional und organisatorisch unabhängig von den geprüften Stellen sowie den Geschäfts- und Betriebsprozessen. Die Koordinationsstelle ist bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben (auch hinsichtlich der Festlegung des Prüfungsumfangs und der Berichterstattung über Prüfungsergebnisse) und Bewertung ihrer Prüfungsergebnisse von Weisungen unabhängig.

## **1.6 Hinweise können wir folgt übermittelt werden?**

Beschwerden können per Email an die Koordinationsstelle der PETZ REWE GmbH verschickt werden. Das Verfahren ist mit keinen Kosten verbunden.

Die interne Koordinationsstelle bearbeitet von Hinweisgeber:innen gemeldete Vorfälle. Negative Konsequenzen für Hinweisgeber:innen werden nicht toleriert. Bei sensiblen Beschwerden werden die Angaben anonymisiert. Die interne Koordinationsstelle ist organisatorisch unabhängig und weisungsungebunden. Zugangsbarrieren zum Beschwerdeverfahren werden durch verschiedene Maßnahmen vermieden.

## **2. Details zum Ablauf des Beschwerdeverfahrens**

### **2.1 Beschwerde abgeben:**

Hinweisgeber:innen haben die Möglichkeit, die Beschwerden per Email anonym oder mit Kontaktangaben abzusetzen

E-Mail-Adresse: [PETZREWE@caspers-mock.de](mailto:PETZREWE@caspers-mock.de)

Beschwerden werden nicht vorrangig bewertet oder aufgearbeitet, sondern gleich, entsprechend den vordefinierten Prozessen und Anforderungen geprüft.

### **2.2 Eingang dokumentieren**

Jeder Hinweis bzw. jede Beschwerde, welche/r durch den oben genannten Kanal erfolgt, wird durch die Koordinationsstelle erfasst und dokumentiert. Dies gilt nicht nur für den Eingang, sondern für den gesamten Bearbeitungszeitraum und die gesetzliche Aufbewahrungsfrist. Hierzu können softwarebasierende Systeme zum Einsatz kommen.

### **2.3 Eingangsbestätigung an Hinweisgeber:innen**

Nach Erhalt der Beschwerde sendet die zuständige interne Koordinationsstelle an die Hinweisgeber:innen eine Eingangsbestätigung. Die Eingangsbestätigung wird zeitnah per Email versendet. Soweit eine Eingangsbestätigung nicht versendet werden kann, beispielsweise weil der/der Hinweisgeber:in keine Kontaktdaten angegeben hat, wird keine Eingangsbestätigung übermittelt.

### **2.4 Kommunikation an Hinweisgeber:innen**

Die interne Koordinationsstelle wird sich bemühen, so schnell wie möglich die erste Rückmeldung an Hinweisgeber:innen zu geben, spätestens jedoch innerhalb von drei Monaten nach der Eingangsbestätigung. Die interne Koordinationsstelle wird Hinweisgeber:innen über getroffene Maßnahmen informieren. Die interne Koordinationsstelle wird sich bemühen, Hinweisgebern innerhalb von sechs Monaten nach der Eingangsbestätigung eine abschließende Rückmeldung im Hinblick auf den Vorfall zu geben. In Fällen, in denen eine umfassendere oder gründlichere Untersuchung erforderlich ist, kann unter Umständen eine diesbezügliche Rückmeldung später erfolgen.

## **2.5 Zulässigkeit prüfen**

Die interne Koordinationsstelle überprüft die Zulässigkeit der Beschwerde und die LkSG Relevanz. Zulässig ist eine Beschwerde, wenn sie ausreichende und plausible Informationen über einen potenziellen Vorfall enthält, sodass eine weitere Bearbeitung möglich ist. Eine Beschwerde ist relevant, wenn die Überprüfung ergibt, dass es Hinweise auf menschenrechts- oder umweltbezogene Risiken in der Lieferkette oder im eigenen Geschäftsbereich gibt. Im Übrigen ist ein Beschwerde relevant, wenn dieser potentielle Verletzungen der Vorschriften des LkSG, die durch das Unternehmen selbst, dessen unmittelbare oder mittelbare Zulieferer entstanden sind, beinhaltet.

## **2.6. Erstbewertung durchführen**

Die Beschwerde wird weitergehend untersucht, wenn sie schlüssig ist. Der potenzielle Hinweis wird weiterverfolgt, wenn nach den zur Verfügung gestellten Unterlagen, insbesondere der Sachverhaltsbeschreibung des Hinweisgebenden, der Auswertung der vom Hinweisgebenden im Einzelfall eingereichten Unterlagen und weiterer, ohne Weiteres zugänglicher Informationen ein menschenrechtliches oder umweltbezogenes Risiko bzw. eine Verletzung der Vorschriften des LkSG wahrscheinlich ist.

Es werden keine zu hohen Anforderungen an die Annahme der Schlüssigkeit gestellt, etwa dass klare Beweise vorliegen müssen. Konkrete, mögliche bzw. wahrscheinliche Tatsachen und Anhaltspunkte müssen dem Verdacht jedoch zu Grunde liegen. Sobald dies der Fall ist, geht es entweder mit Schritt 2.7 weiter und ein Schlichtungsverfahren wird durchgeführt oder mit Schritt 2.8 und die Beschwerde wird intern weiter aufgeklärt.

Ein zulässiger und LkSG relevanter Hinweis wird weitergehend untersucht, wenn die Prüfung aller verfügbaren Unterlagen ergibt, dass ein menschenrechtliches oder umweltbezogenes Risiko bzw. eine Verletzung der Vorschriften des LkSG wahrscheinlich ist.

## **2.7 Schlichtungsverfahren durchführen**

Die PETZ REWE GmbH kann mit dem Ziel der Wiedergutmachung ein Verfahren zur einvernehmlichen Beilegung anbieten. Voraussetzung hierfür ist, dass der/die Hinweisgeber:in auch die vom potenziellen Verstoß betroffene Person ist. In einem solchen Schlichtungsverfahren wird eine gemeinsame Lösung zur Beilegung der Beschwerde gefunden. Sofern der/der Hinweisgeber:in das Angebot zum Schlichtungsverfahren annimmt, arbeitet die interne Koordinationsstelle gemeinsam mit der Geschäftsführung an einer Lösung und leitet korrespondierende Maßnahmen ein. Eine Verpflichtung zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens sieht das LkSG allerdings nicht vor. Auch die beispielsweise Wiedergutmachung ist grundsätzlich nicht verpflichtend. Falls das Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt wird oder zu keiner Lösung kommt, sind die Ausführungen in 2.8 anwendbar und die Beschwerde wird intern weiter aufgeklärt.

## **2.8 Beschwerde intern aufklären**

Die interne Koordinationsstelle übermittelt eine Ermittlungsaufforderung an die zuständigen Fachbereiche und die Geschäftsführung, welche aufgefordert sind, für die Aufklärung der Beschwerde folgende weitere Prozessschritte durchzuführen:

- **Ermittlungsschritte definieren:** Die Fachbereiche definieren die notwendigen Ermittlungsschritte, um der Beschwerde nachzugehen und den Sachverhalt abschließend zu bestimmen.

- **Maßnahmen zur Ermittlung definieren:** Die Fachbereiche definieren selbst die im Einzelfall angemessenen Maßnahmen, die zur Sachverhaltsermittlung erforderlich sind.
- **Ermittlungsschritte ausführen:** Die definierten Ermittlungsschritte werden schnellstmöglich durchgeführt.
- **Mit weiteren Fachbereichen abstimmen:** Falls notwendig, werden weitere Fachbereiche involviert.
- **Sachverhalt bewerten:** Die Fachbereiche bewerten den Sachverhalt auf Basis der vorhandenen Informationen.
- **Rückmeldung dokumentieren:** Das Ergebnis der Sachverhaltsbewertung wird der internen Koordinationsstelle gemeldet und dokumentiert.
- **Ableitung von Maßnahmen in Abstimmung der relevanten Fachabteilungen:** Sofern sich der Hinweis bestätigt hat, formulieren die Fachbereiche notwendige Maßnahmen

## 2.9 Maßnahmen ergreifen

Ergibt die Untersuchung der Beschwerde, dass ein Risiko besteht oder eine Verletzung vorliegt, werden in Abstimmung mit den relevanten Fachabteilungen entsprechende Präventions- bzw. Abhilfemaßnahmen ergriffen (s. o.). Diese Maßnahmen können aus einem vorgefertigten Maßnahmenkatalog entnommen oder individuell im Einzelfall gestaltet und ergriffen werden.

Die konkrete Ausgestaltung, Durchführung und Überprüfung der Umsetzung der Maßnahmen liegt in der Verantwortung des jeweiligen Fachbereichs.

## 2.10 Abschließende Information des Hinweisgebers/der Hinweisgeberin

Der/die Hinweisgeber:in wird transparent informiert, wie mit seiner Beschwerde verfahren und welche Maßnahmen ergriffen wurden.

## 2.11 Case Manager

Case Manager agieren für Vorfälle in der Lieferkette und im eigenen Geschäftsbereich. Sobald von einer schweren Verletzung von Menschenrechten/Umweltbelangen oder einer hohen Eintrittswahrscheinlichkeit auszugehen ist, wird ein Case Manager hinzugezogen.

Sie haben eine Koordinations- und Unterstützungsfunktion zur Durchführung der notwendigen Ermittlungsschritte. Darüber hinaus haben Sie eine maßgebliche Rolle im Eskalationsmanagement ggü. Lieferanten und Dienstleistern.