

TWE Group

Beschwerdemanagement im Unternehmen

Bei der TWE Group haben wir uns verpflichtet, unsere Geschäfte in Übereinstimmung mit den Gesetzen und Vorschriften der Länder zu führen, in denen wir tätig sind. Wir sind der Meinung, dass unsere Einhaltung dieser Verpflichtung exemplarisch ist.

Wenn Sie jedoch, ob TWE-Mitarbeiter oder nicht, in letzter Zeit eine Beobachtung gemacht oder eine Erfahrung gemacht haben, die zeigt, dass wir uns möglicherweise noch weiter verbessern müssen, dann würden wir das gerne wissen.

Ein webbasiertes Portal, das von dem von TWE beauftragten externen Partner Eagle betrieben wird, kann genutzt werden, um die folgenden Fälle anonym zu melden:

- Einen wahrgenommenen Verstoß oder das Risiko eines Verstoßes gegen ein Verbot des deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG)

Der Verstoß kann sich auf die Tätigkeiten eines Standorts der TWE Group oder eines mittelbaren oder unmittelbaren Zulieferers der TWE Group beziehen.

- Einen wahrgenommenen Verstoß gegen das deutsche Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) oder das deutsche Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG)

Der wahrgenommene Verstoß kann sich auf jeden Standort der TWE Group sowie auf jeden Mitarbeiter der TWE Group beziehen, mit dem die meldende Person in Kontakt getreten ist.

Bitte verwenden Sie den folgenden Web-Link, um eine Beschwerde auf dem Portal zu melden. Danach können Sie jederzeit auf das Portal zugreifen, um den Status der Beschwerde zu überprüfen und etwaige Benachrichtigungen abzurufen:

https://sicher-melden.de/whistle/#/mainpage/eagle/TWE_Group

Wenn Sie mehr darüber wissen möchten, wie Ihre Beschwerde bearbeitet wird, lesen Sie bitte die folgenden Seiten, auf denen das von der TWE-Gruppe angewandte Verfahren im Detail beschrieben wird.

Falls Ihre Beschwerde sich auf einen Verstoß gegen das deutsche Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) bezieht und Sie sich nicht traut, die Beschwerde auf dem Portal zu melden, können Sie alternativweise Ihre Beschwerde bei der externen Meldestelle beim Bundesamt über den folgenden Web-Link melden:

<https://www.bundesjustizamt.de>



Jörg Ortmeier
CEO



Ralf Berens
CCO

Verfahrensanleitung Procedural Instruction

Thema: Beschwerdemanagement im Unternehmen
Topic: Corporate Complaint Management

Dokumentnummer / document number:
TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Pi_De
Version / version: 01
Index / index: 01

Erstellt / Geändert (Datum) / Created / changed (date): 22.11.2023	Position, Name / Position, Name: Group Human Resources Director, Peter Kemper	Unterschrift / Signature: 
Geprüft (Datum) / Reviewed (date): 24.11.2023	Position, Name / Position, Name: Senior Quality Manager, Neil Platts	Unterschrift / Signature: 
Freigegeben (Datum) / Approved (date): 29.11.2023	Position, Name / Position, Name: Group Director Quality & Process Management, Dr. Stefan Büscher	Unterschrift / Signature: 

Übersicht / Survey

Zweck	<p><i>Dieses Verfahren beschreibt, wie eine Person, ob TWE-Mitarbeiter oder nicht, einen wahrgenommenen Verstoß oder das Risiko eines Verstoßes gegen ein Verbot des deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtgesetzes (LkSG) melden kann. Der Verstoß kann sich auf die Tätigkeiten eines Standorts der TWE Group oder eines mittelbaren oder unmittelbaren Zulieferers der TWE Group beziehen.</i></p> <p><i>Dieses Verfahren beschreibt auch, wie eine Person, ob TWE-Mitarbeiter oder nicht, einen wahrgenommenen Verstoß gegen das deutsche Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) und das deutsche Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) melden kann. Der wahrgenommene Verstoß kann sich auf jeden Standort der TWE Group sowie auf jeden Mitarbeiter der TWE Group beziehen, mit dem die meldende Person in Kontakt getreten ist.</i></p>
Zuständigkeit	<p><i>Verantwortlich für die Umsetzung der Vorgaben dieser Verfahrensweisung ist der TWE Group Human Resources Director.</i></p>
Geltungsbereich	<ul style="list-style-type: none"> <i>Diese Verfahrensweisung gilt für die TWE-Gruppe. Die Standorte der TWE-Gruppe werden im Management-Handbuch gelistet.</i> <i>Verfahrensweisungen an allen Standorten der TWE-Gruppe sind an der Vorlage auszurichten, die für dieses Dokument verwendet wurde.</i>
Verteilung, Änderungen	<ul style="list-style-type: none"> <i>Die Organisation ist gemäß der Verfahrensweisung "Dokumentenlenkung" über die Existenz dieser Verfahrensweisung zu benachrichtigen.</i> <i>Änderungen an diesem Dokument sind ausschließlich in Übereinstimmung mit der Verfahrensweisung "Dokumentenlenkung" vorzunehmen.</i>
Aufbewahrung, Zurückziehung und Archivierung	<ul style="list-style-type: none"> <i>Auf diese Verfahrensweisung im nicht bearbeitbaren digitalen Format kann im SharePoint zugegriffen werden.</i> <i>Group Quality & Process Management bewahrt die Verfahrensweisung im ursprünglichen, bearbeitbaren digitalen Format auf.</i> <i>Nach dem Zurückziehen wird diese Verfahrensweisung gemäß der Verfahrensweisung "Dokumentenlenkung" archiviert.</i>
Kurzbeschreibung	<p><i>Eine Person, ob TWE-Mitarbeiter oder nicht, nimmt einen Verstoß oder das Risiko eines Verstoßes gegen das deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtgesetz, das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz oder das Hinweisgeberschutzgesetz wahr. Eine Beschwerde wird von dieser Person angemeldet (als "Beschwerdeführer" genannt) Sofern es sich bei der Beschwerde tatsächlich um einen Verstoß oder die Gefahr eines Verstoßes gegen die oben genannten deutschen Gesetze handelt, wird der Sachverhalt, auf den sich die Beschwerde bezieht, verifiziert. Sollte ein Verstoß oder das Risiko eines Verstoßes offensichtlich sein, werden nach Feststellung der Ursache(n) geeignete Korrektur- und Präventivmaßnahmen von der TWE ergriffen.</i></p>
Bewertung	
Normbezüge	<ul style="list-style-type: none"> <i>Das deutsche Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)</i> <i>Das deutsche Gleichbehandlungsgesetz (AGG)</i> <i>Das deutsche Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG)</i>

Änderungsdokumentation / *Change Documentation*

Version	Index	Kap. / Chapter	Änderungen / Changes	Datum / Date	Name
01	01		Erstausgabe	22.11.2023	P. Kemper

Ausdrucke unterliegen keinem Änderungsdienst

Inhaltsverzeichnis / Contents

1	Prozessdarstellung	5
2	Beschreibung der Prozessschritte	6
2.1	Wahrgenommener Verstoß oder Risiko eines Verstoßes	6
2.2	Beschwerde melden.....	6
2.3	Eingangsbenachrichtigung an Beschwerdeführer senden	6
2.4	Zutreffende gesetzliche Grundlage für Beschwerde prüfen	7
2.5	Zutreffende gesetzliche Grundlage vorhanden?.....	7
2.6	Ablehnenden Endbescheid an Beschwerdeführer senden.....	7
2.7	Beschwerde an den Ansprechpartner bei TWE übermitteln.....	7
2.8	Betroffener Person für den betroffenen Bereich Person kontaktiert.....	7
2.9	Sachverhalt der Beschwerde verifizieren.....	7
2.10	Liegt ein Verstoß oder Risiko eines Verstoßes vor?.....	8
2.11	Ergebnis der Verifikation des Sachverhalts der Beschwerde mitteilen	8
2.12	Ablehnenden Endbescheid an Beschwerdeführer senden.....	8
2.13	Ergebnis der Verifikation des Sachverhalts der Beschwerde mitteilen	8
2.14	Zwischenbescheid an Beschwerdeführer senden	8
2.15	Ursache(n) der Beschwerde ermitteln	8
2.16	Korrektive und präventive Maßnahmen definieren	8
2.17	Korrektivmaßnahmen umsetzen & Wirksamkeit prüfen.....	9
2.18	Ergebnis der Maßnahmenumsetzung mitteilen	9
2.19	Endbescheid an Beschwerdeführer senden	9
2.20	Präventivmaßnahmen umsetzen	9
2.21	Wirksamkeit der Präventivmaßnahmen prüfen.....	9
2.22	Berichterstattung und statistische Auswertung	9
2.23	Jährliche Wirksamkeitsprüfung des Verfahrens	9
3	Definitionen, Dokumente, Aufzeichnungen	10
3.1	Begriffe.....	10
3.2	Abkürzungen	10
3.3	Aufzeichnungen	11
3.4	Mitgeltende Unterlagen.....	11
3.5	Anlagen.....	11

Abbildungsverzeichnis / List of figures

Abbildung 1.1: Ablaufdiagramm des Prozesses	5
---	---

Tabellenverzeichnis / List of tables

Tabelle 3.1: Begriffe	10
Tabelle 3.2: Abkürzungen in der Überschriftenzeile des Ablaufdiagramms	10
Tabelle 3.3: Abkürzungen in der Verantwortungsmatrix des Ablaufdiagramms	10

1 Prozessdarstellung

No.	Input Records	Process Process steps	Output Records	Responsibility				
				D	R	S	I	C
		Start						
1	<ul style="list-style-type: none"> Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LKSg) (§2 Absätze 2 und 3) Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) 	Wahrgenommener Verstoß oder Risiko eines Verstoßes	<ul style="list-style-type: none"> Wahrgenommener Verstoß oder Risiko eines Verstoßes gegen ein Verbot des deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LKSg) oder, Wahrgenommener Verstoß gegen das deutsche Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) und das deutsche Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) 			BF		
2	<ul style="list-style-type: none"> Wahrgenommener Verstoß oder Risiko eines Verstoßes gegen ein Verbot des deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LKSg) oder, Wahrgenommener Verstoß gegen das deutsche Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) und das deutsche Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) TWE Intranet/Internet Seite/myTWE App Portal 	Beschwerde melden	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerde schriftlich oder per Sprachnachricht auf dem Portal gemeldet Meldung bekommt einen einzigartigen "Hinweis ID" Beschwerdeführer wählt ein Passwort um den Bearbeitungsstatus der Beschwerde bei dem Portal verfolgen zu können Beschwerdeführer gibt eine E-Mail-Adresse für die Meldung an (freiwillig) 			BF		ED
3	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerde schriftlich oder per Sprachnachricht auf dem Portal gemeldet Portal 	Eingangsbenachrichtigung an Beschwerdeführer senden	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerdeführer erhält über das Portal eine Eingangsbenachrichtigung zur Beschwerde Beschwerdeführer wird informiert über den zeitlichen Ablauf der folgenden Schritte und seine Rechte in Bezug auf den Schutz vor Benachteiligung oder Bestrafung Beschwerdeführer wird informiert über die Ansprechpartner bei der Firma Eagle im Zusammenhang mit seiner Beschwerde 			ED		BF
4	<ul style="list-style-type: none"> Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LKSg) (§2 Absätze 2 und 3) Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) Beschwerde schriftlich oder per Sprachnachricht auf dem Portal gemeldet 	Zutreffende gesetzliche Grundlage für Beschwerde prüfen	<ul style="list-style-type: none"> Zutreffende gesetzliche Grundlage für Beschwerde geprüft 			ED		
5	<ul style="list-style-type: none"> Zutreffende Gesetzliche Grundlage für Beschwerde geprüft 	Zutreffende gesetzliche Grundlage vorhanden?	<ul style="list-style-type: none"> Entscheidung ob die Beschwerde eine zutreffende gesetzliche Grundlage ergibt oder nicht 			ED		
6	<ul style="list-style-type: none"> Prüfung ergibt keine zutreffende gesetzliche Grundlage Musterschreiben zur Ablehnung einer Beschwerde Portal 	Ablehnenden Endbescheid an Beschwerdeführer senden	<ul style="list-style-type: none"> Ablehnender Bescheid an Beschwerdeführer gesendet, inkl. Hinweis auf andere Möglichkeiten, das Anliegen zu platzieren 			ED		BF
7	<ul style="list-style-type: none"> Prüfung ergibt eine zutreffende gesetzliche Grundlage 	Beschwerde an den Ansprechpartner bei TWE übermitteln	<ul style="list-style-type: none"> Standortspezifische Beschwerden an Personalverantwortlicher bzw. Stellvertreter des jeweiligen Standorts übermittelt (cc. Geschäftsführer/Verkauf, Group Human Resources Director bzw. Stellvertreter) Allgemeine Beschwerde an Group Human Resources Director bzw. Stellvertreter übermittelt (cc. CEO) 			ED		AP
8	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerde an den Ansprechpartner bei TWE übermittelt 	Verantwortliche Person für den betroffenen Bereich kontaktiert	<ul style="list-style-type: none"> Verantwortliche Person für den betroffenen Bereich wird kontaktiert Angaben zur Beschwerde per E-Mail übermittelt 			AP		VP
9	<ul style="list-style-type: none"> Angaben zur Beschwerde Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te Portal 	Sachverhalt der Beschwerde verifizieren	<ul style="list-style-type: none"> Sachverhalt der Beschwerde verifiziert Erwartungen vom Beschwerdeführer in Bezug auf mögliche Korrektur-/Vorbeugungsmaßnahmen Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te ausgefüllt Entscheidung ob ein Verstoß liegt vor oder nicht Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te entsprechend ergänzt 			AP		VP
10	<ul style="list-style-type: none"> Sachverhalt der Beschwerde verifiziert Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te ausgefüllt 	Liegt ein Verstoß oder Risiko eines Verstoßes vor?	<ul style="list-style-type: none"> Entscheidung ob ein Verstoß liegt vor oder nicht 			AP		VP
11	<ul style="list-style-type: none"> Kein Verstoß oder Risiko eines Verstoßes liegt vor Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te Portal 	Ergebnis der Verifikation des Sachverhalts der Beschwerde mitteilen	<ul style="list-style-type: none"> Ergebnis der Verifikation des Sachverhalts der Beschwerde mitgeteilt 			AP		ED
12	<ul style="list-style-type: none"> Kein Verstoß oder Risiko eines Verstoßes liegt vor Ergebnis der Verifikation des Sachverhalts der Beschwerde mitgeteilt Portal 	Ablehnenden Endbescheid an Beschwerdeführer senden	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerdeführer erhält über das Portal einen ablehnenden Bescheid zur Beschwerde 			ED		BF
13	<ul style="list-style-type: none"> Verstoß oder Risiko eines Verstoßes liegt vor Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te Portal 	Ergebnis der Verifikation des Sachverhalts der Beschwerde mitteilen	<ul style="list-style-type: none"> Ergebnis der Verifikation des Sachverhalts der Beschwerde mitgeteilt 			AP		ED
14	<ul style="list-style-type: none"> Verstoß oder Risiko eines Verstoßes liegt vor Ergebnis im Eagle Portal dokumentiert Portal 	Zwischenbescheid an Beschwerdeführer senden	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerdeführer erhält über das Portal einen Zwischenbescheid zur Beschwerde 			ED		BF
15	<ul style="list-style-type: none"> Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te Ursache(n) ermittelt 	Ursache(n) der Beschwerde ermitteln	<ul style="list-style-type: none"> Ursache(n) zur Beschwerde ermittelt Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te ergänzt 			VP		
16	<ul style="list-style-type: none"> Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te Erwartungen vom Beschwerdeführer in Bezug auf mögliche Korrektur-/Vorbeugungsmaßnahmen 	Korrektive und präventive Maßnahmen definieren	<ul style="list-style-type: none"> Korrektiv- und Präventivmaßnahmen definiert Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te ergänzt 			VP		AP, ED
17	<ul style="list-style-type: none"> Korrektivmaßnahmen definiert Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te 	Korrektivmaßnahmen umsetzen & Wirksamkeit prüfen	<ul style="list-style-type: none"> Korrektivmaßnahmen umgesetzt & wirksamkeit geprüft Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te ergänzt 			VP		ED
18	<ul style="list-style-type: none"> Korrektivmaßnahmen umgesetzt & nach Wirksamkeit geprüft Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te 	Ergebnis der Maßnahmenumsetzung mitteilen	<ul style="list-style-type: none"> Ergebnis der Maßnahmenumsetzung mitgeteilt 			AP		ED
19	<ul style="list-style-type: none"> Ergebnis der Maßnahmenumsetzung mitgeteilt Portal 	Endbescheid an Beschwerdeführer senden	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerdeführer erhält über das Portal einen Endbescheid zur Beschwerde 			ED		BF
20	<ul style="list-style-type: none"> Präventivmaßnahmen definiert Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te 	Präventivmaßnahmen umsetzen	<ul style="list-style-type: none"> Präventivmaßnahmen umgesetzt Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te ergänzt 			VP		AP
21	<ul style="list-style-type: none"> Präventivmaßnahmen umgesetzt Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te 	Wirksamkeit der Präventivmaßnahmen prüfen	<ul style="list-style-type: none"> Wirksamkeit der Maßnahmen geprüft Formblatt TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te ergänzt 			VP		AP
22	<ul style="list-style-type: none"> BAFA Online Eingabemaske zur LKSg Berichterstattung 	Berichterstattung und statistische Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> Jährliche Berichterstattung und statistische Auswertung über die eingegangenen Beschwerden und deren Behandlung 			ED		PE
23	<ul style="list-style-type: none"> Portal KPI Ergebnisse Verfahrensausschuss zum Beschwerdemanagement im Unternehmen 	Jährliche Wirksamkeitsprüfung des Verfahrens	<ul style="list-style-type: none"> Wirksamkeit des Prozesses geprüft und ggfs. Anpassungen vorgenommen 			PE		
		End						

Abbildung 1.1: Ablaufdiagramm des Prozesses

TWE_MP0401_Pi_Te_De

2 Beschreibung der Prozessschritte

2.1 Wahrgenommener Verstoß oder Risiko eines Verstoßes

Eine Person, ob TWE-Mitarbeiter oder nicht, nimmt einen Verstoß oder das Risiko eines Verstoßes gegen das deutsche Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) wahr. Der Verstoß muss sich auf eines der in §2 Absätze 2 und 3 des Gesetzes genannten Verbote beziehen.

Der Verstoß kann sich auf die Tätigkeiten eines Standortes der TWE Group oder eines mittelbaren oder unmittelbaren Zulieferers der TWE Group beziehen.

Alternativ kann eine Person, ob TWE-Mitarbeiter oder nicht, einen Verstoß gegen das deutsche Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) oder das deutsche Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) wahrnehmen. Der wahrgenommene Verstoß kann sich auf jeden Standort der TWE Group sowie auf jeden Mitarbeiter der TWE Group beziehen, mit dem die meldende Person in Kontakt getreten ist.

Diese Person wird von diesem Punkt an als „Beschwerdeführer“ genannt.

2.2 Beschwerde melden

Der Beschwerdeführer meldet Ihre Beschwerde auf dem Portal schriftlich oder in Form einer Sprachnachricht.

Es erfolgt eine Anonymisierung der Beschwerde, es sei denn, der Beschwerdeführer möchte nicht anonym bleiben, indem er Angaben zu seiner Person bei der Meldung übermittelt.

Die Meldung bekommt einen einzigartigen "Hinweis ID" und der Beschwerdeführer wird aufgefordert, ein Passwort zu wählen, um den Bearbeitungsstatus der Beschwerde auf dem Portal verfolgen zu können oder mit den zuständigen Mitarbeitern des externen Dienstleisters ("Eagle") zu kommunizieren, der das Portal betreibt.

Beim Wunsch kann der Beschwerdeführer eine E-Mail-Adresse bei der Meldung angeben. In diesem Fall wird er E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, sobald es Statusänderungen oder Rückmeldungen zu der eingereichten Beschwerde gibt. Die hinterlegte E-Mail-Adresse wird jedoch nicht zur direkten Kommunikation mit dem Beschwerdeführer genutzt und nicht weiterleitet wird.

Hinweis: Falls die Beschwerde sich auf einen Verstoß gegen das deutsche Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) bezieht und der Beschwerdeführer sich nicht traut, die Beschwerde auf dem Portal zu melden, kann er alternativweise seine Beschwerde bei der externen Meldestelle beim Bundesamt melden.

Hinweis: Auf den Intranet- und Internet-Seiten der TWE Gruppe und über die myTWE App ist ein Link zum Portal eingerichtet.

2.3 Eingangsbenachrichtigung an Beschwerdeführer senden

Der Beschwerdeführer erhält über das Portal eine Eingangsbestätigung innerhalb der gesetzlichen Frist. Für den Zugang zur Eingangsbestätigung ist das Eintragen des Hinweis IDs und Passworts erforderlich.

Falls der Beschwerdeführer eine E-Mail-Adresse angegeben hat, wird er über diese Statusänderung per E-Mail informiert mit der Aufforderung auf dem Portal einzuloggen für den Zugang zur Eingangsbestätigung.

In der Eingangsbestätigung wird der Beschwerdeführer informiert über:

- den zeitlichen Ablauf der folgenden Schritte
- die Ansprechpartner bei der Firma Eagle im Zusammenhang mit seiner Beschwerde, und
- seine Rechte in Bezug auf den Schutz vor Benachteiligung oder Bestrafung

2.4 Zutreffende gesetzliche Grundlage für Beschwerde prüfen

Die eingegangene Beschwerde wird auf ihre Zutreffendheit geprüft. Insbesondere wird geprüft, ob die Beschwerde tatsächlich einen wahrgenommenen Verstoß oder das Risiko eines Verstoßes gegen eines der folgenden deutschen Gesetze betrifft oder nicht:

- Lieferkettensorgfaltspflichengesetz (LkSG) (§2 Absätze 2 und 3)
- Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)
- Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG)

Es könnte zum Beispiel sein, dass sich der Verstoß auf ein deutsches Gesetz bezieht, das aber nicht im Rahmen dieses Verfahrens fällt.

2.5 Zutreffende gesetzliche Grundlage vorhanden?

Es wird entschieden, ob die Beschwerde tatsächlich einen wahrgenommenen Verstoß oder das Risiko eines Verstoßes gegen eines der deutschen Gesetze im Rahmen dieses Verfahrens betrifft oder nicht.

Wenn die Entscheidung "ja" lautet, mit Prozessschritt 2.7 fortfahren. Wenn die Entscheidung "nein" lautet, mit Prozessschritt 2.6 fortfahren

2.6 Ablehnenden Endbescheid an Beschwerdeführer senden

Für den Fall, dass die Beschwerde keinen der zutreffenden gesetzlichen Inhalte und/oder Voraussetzungen betrifft, erhält der Beschwerdeführer abschließend einen entsprechenden Endbescheid über das Portal.

Falls der Beschwerdeführer eine E-Mail-Adresse angegeben hat, erhält er über diese Statusänderung per E-Mail informiert mit der Aufforderung auf dem Hotline einzuloggen für den Zugang zum Bescheid.

Der Beschwerdeführer wird auf andere Möglichkeiten hingewiesen, das Anliegen zu platzieren.

2.7 Beschwerde an den Ansprechpartner bei TWE übermitteln

Für den Fall, dass die Beschwerde eine der zutreffenden gesetzlichen Grundlagen berührt, wird diese an den jeweiligen Ansprechpartner bei TWE zur weiteren Bearbeitung übermittelt.

Der Ansprechpartner bei TWE erhält über das Portal eine E-Mail-Benachrichtigung mit der Aufforderung auf dem Hotline einzuloggen für den Zugang zur Beschwerde.

Grundsätzlich werden Beschwerden, die einzelne TWE Standorte betreffen an den Personalverantwortlichen bzw. Stellvertreter des jeweiligen Standortes übermittelt. Der Geschäftsführer/Werkleiter des Standortes und der Group Human Resources Director bzw. Stellvertreter werden ins CC gesetzt.

Beschwerden die die TWE-Gruppe betreffen, werden grundsätzlich an den Group Human Resources Director bzw. Stellvertreter übermittelt und der CEO wird ins CC gesetzt. Betrifft aber eine Beschwerde den Group Human Resources Director selbst, wird sie ausnahmsweise an den CEO übermittelt.

2.8 Betroffener Person für den betroffenen Bereich Person kontaktiert

Die verantwortliche Person für den betroffenen Bereich, in den die Beschwerde fällt, wird kontaktiert. Angaben über die Beschwerde werden per E-Mail an ihm entsprechend geschickt.

2.9 Sachverhalt der Beschwerde verifizieren

Der Sachverhalt der Beschwerde wird auf Richtigkeit verifiziert.

Der Beschwerdeführer wird über das Portal kontaktiert, um jegliche Erwartungen, die er in Bezug auf mögliche Korrektur-/Vorbeugungsmaßnahmen hat zu erfassen und ggfs. Einzelheiten der Beschwerde zu klären bzw ergänzen.

Anschließend wird das Formblatt *TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te* ausgefüllt.

2.10 Liegt ein Verstoß oder Risiko eines Verstoßes vor?

Es wird entschieden, ob ein Verstoß oder das Risiko eines Verstoßes gegen eines der deutschen Gesetze im Rahmen dieses Verfahrens betrifft oder nicht.

Wenn die Entscheidung "ja" lautet, mit Prozessschritt 2.13 fortfahren. Wenn die Entscheidung "nein" lautet, mit Prozessschritt 2.11 fortfahren.

2.11 Ergebnis der Verifikation des Sachverhalts der Beschwerde mitteilen

Das gefundene Ergebnis wird an die Firma Eagle über das Portal mitgeteilt.

2.12 Ablehnenden Endbescheid an Beschwerdeführer senden

Ein ablehnender Endbescheid wird dem Beschwerdeführer über das Portal erteilt in dem die Gründe für die Ablehnung genannt werden.

Falls der Beschwerdeführer eine E-Mail-Adresse angegeben hat, wird er über diese Statusänderung per E-Mail informiert mit der Aufforderung auf dem Portal einzuloggen für den Zugang zum Endbescheid.

2.13 Ergebnis der Verifikation des Sachverhalts der Beschwerde mitteilen

Das gefundene Ergebnis wird an die Firma Eagle über das Portal mitgeteilt.

2.14 Zwischenbescheid an Beschwerdeführer senden

Ein Zwischenbescheid wird dem Beschwerdeführer über das Portal erteilt innerhalb der gesetzlich festgelegten Fristen.

Falls der Beschwerdeführer eine E-Mail-Adresse angegeben hat, wird er über diese Statusänderung per E-Mail informiert mit der Aufforderung auf dem Portal einzuloggen für den Zugang zum Zwischenbescheid.

2.15 Ursache(n) der Beschwerde ermitteln

Die Ursache(n) der Beschwerde werden ermittelt und im Formblatt *TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te* entsprechend dokumentiert.

2.16 Korrektive und präventive Maßnahmen definieren

Korrektive und präventive Maßnahmen der Beschwerde werden ermittelt und im Formblatt *TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te* entsprechend dokumentiert.

Korrektivmaßnahmen sollten den spezifischen in der Beschwerde erwähnte Verstoß oder Risiko eines Verstoßes effektiv beseitigen.

Präventivmaßnahmen sollten einen zukünftigen Wiederauftritt des in der Beschwerde erwähnte Verstoß oder Risiko eines Verstoßes verhindern, in dem die Grundursachen effektiv eliminiert werden.

Der Beschwerdeführer wird ggfs. über das Portal kontaktiert, um Feedback zu den vorgeschlagenen Maßnahmen zu erhalten.

Hinweis: Wenn die Beschwerde nur das Risiko eines Verstoßes betrifft, muss nur eine Präventivmaßnahme festgelegt werden.

2.17 Korrektivmaßnahmen umsetzen & Wirksamkeit prüfen

Die definierten Korrektivmaßnahmen werden umgesetzt. Anschließend wird der Beschwerdeführer über das Portal kontaktiert um die Wirksamkeit der Korrektivmaßnahmen gemeinsam mit dem Beschwerdeführer zu prüfen.

Das Formblatt *TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te* wird entsprechend ergänzt.

2.18 Ergebnis der Maßnahmenumsetzung mitteilen

Das Ergebnis der Maßnahmenumsetzung wird an die Firma Eagle über das Portal mitgeteilt.

2.19 Endbescheid an Beschwerdeführer senden

Ein Endbescheid dem Beschwerdeführer über das Portal erteilt, der die Korrekturmaßnahmen und deren Status sowie Wirksamkeit enthält.

Falls der Beschwerdeführer eine E-Mail-Adresse angegeben hat, wird er über diese Statusänderung per E-Mail informiert mit der Aufforderung auf dem Portal einzuloggen für den Zugang zum Endbescheid.

2.20 Präventivmaßnahmen umsetzen

Die definierten Präventivmaßnahmen werden umgesetzt und das Formblatt *TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te* wird entsprechend ergänzt.

2.21 Wirksamkeit der Präventivmaßnahmen prüfen

Die Wirksamkeit der getroffenen Präventivmaßnahmen wird geprüft. Das Formblatt *TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te* wird entsprechend ergänzt.

2.22 Berichterstattung und statistische Auswertung

Über die eingegangenen Beschwerden und deren Behandlung erfolgt eine jährliche Berichterstattung und statistische Auswertung durch Eagle, die entsprechend an den Group Human Resources Director weitergeleitet wird.

2.23 Jährliche Wirksamkeitsprüfung des Verfahrens

Dieses Verfahren wird jährlich in einem Gespräch mit dem Dienstleister Eagle auf dessen Wirksamkeit hin überprüft und ggfls. angepasst.

Die Wirksamkeit des Verfahrens lässt sich grundsätzlich anhand zwei Leitfragen beurteilen:

1. Inwiefern ermöglicht und ermüht das Verfahren relevanten Zielgruppen, Hinweise einzureichen, noch bevor ein Verstoß eingetreten ist (im Falle des deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes)
2. Inwiefern trägt das Verfahren dazu bei, Schäden von hinweisgebenden Personen abzuwenden oder angemessene Korrektivmaßnahmen bei tatsächlichen Verstößen zu schaffen?

3 Definitionen, Dokumente, Aufzeichnungen

3.1 Begriffe

Begriff	Beschreibung
Direct supplier	Ein Partner eines Vertrages über die Lieferung, von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen, dessen Zulieferungen für die Herstellung des Produktes der TWE Gruppe oder zur Erbringung und Inanspruchnahme der betreffenden Dienstleistung notwendig sind. Quelle: Das deutsche Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz vom 16. Juli 2021
Indirect supplier	Jedes Unternehmen, das kein unmittelbarer Zulieferer ist und dessen Zulieferungen für die Herstellung des Produktes der TWE Gruppe oder zur Erbringung und Inanspruchnahme der betreffenden Dienstleistung notwendig ist. Quelle: Das deutsche Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz vom 16. Juli 2021

Tabelle 3.1: Begriffe

3.2 Abkürzungen

Abk.	Begriff	Beschreibung
R	Responsible	Verantwortlich (Durchführungsverantwortung) Zuständig für die eigentliche Durchführung. Die Person, die die Initiative für die Durchführung (durch Andere) gibt oder die die Aktivität selbst durchführt. Wird auch als Verantwortung im disziplinarischen Sinne interpretiert.
A	Accountable	Rechenschaftspflichtig (Kostenverantwortung) Verantwortlich im Sinne von „genehmigen“, „billigen“ oder „unterschreiben“. Die Person, die im rechtlichen oder kaufmännischen Sinne die Verantwortung trägt. Wird auch als Verantwortung aus Kostenstellensicht interpretiert.
S	Supportive	Unterstützend (Mitwirkungspflicht) Die Person kann eine unterstützende Rolle spielen oder Betriebsmittel zur Verfügung stellen
I	Informed	Zu informieren (Informationsrecht) Eine Person, die Informationen über den Verlauf bzw. das Ergebnis der Tätigkeit erhält oder die Berechtigung besitzt, Auskunft zu erhalten.
C	Consulted	Konsultiert Eine Person, die nicht direkt an der Umsetzung beteiligt ist, aber relevante Informationen für die Umsetzung hat und deshalb befragt werden soll oder muss.
D	Decide	Entscheiden Die Rolle „Entscheiden“ ist für eine einzelne Person, die letztendlich für die endgültige Entscheidung verantwortlich ist, die die Gruppe zum Handeln verpflichtet und dafür sorgt, dass die Entscheidung umgesetzt wird.
d	Working Day	Arbeitstage

Tabelle 3.2: Abkürzungen in der Überschriftenzeile des Ablaufdiagramms

Abk.	Beschreibung
BF	Beschwerdeführer
AP	Ansprechpartner
VP	Verantwortliche Person
PE	Prozess Eigner
ED	Externer Dienstleister (Firma Eagle Isp GmbH)

Tabelle 3.3: Abkürzungen in der Verantwortungsmatrix des Ablaufdiagramms

3.3 Aufzeichnungen

3.4 Mitgeltende Unterlagen

- TWE_MP0105_CorporateComplaintMngmt_Fr_Te_En_Rev0101

3.5 Anlagen

Ausdrucke unterliegen keinem Änderungsdienst