

# Verfahrensordnung gemäß dem deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz



Ear4U

Das gemeinsame Beschwerdeverfahren des  
Deutschen Kaffeeverbandes

Kurzversion 1.0

1. Januar 2023

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1 Einleitung.....</b>	<b>1</b>
<b>2 Ablauf des Beschwerdeverfahrens .....</b>	<b>2</b>
2.1 Eingang der Beschwerde .....	3
2.1.1 Beschwerdekanäle .....	3
2.1.2 Bestätigung des Eingangs der Beschwerde.....	3
2.1.3 Angebot zum Dialog .....	3
2.1.4 Einladung zur Bereitstellung zusätzlicher Informationen .....	3
2.2 Formale Prüfung .....	4
2.3 Beteiligten Unternehmen prüfen, ob der Fall in ihrer Lieferkette liegt .....	4
2.4 Sachliche Prüfung und Übergabe des Falles .....	5
2.5 Weiterbearbeitung/Behebung des Falles durch die betroffenen Unternehmen.....	5
<b>3 Schutz der hinweisgebenden Person .....</b>	<b>6</b>
<b>4 Datenschutz.....</b>	<b>6</b>



## 1 Einleitung

Ear4U ist ein Beschwerdemechanismus für die Kaffeelieferkette. Bei Ear4U können Hinweise auf Risiken im Bereich Menschenrechte und Umweltschutz abgegeben werden. Für Ear4U haben sich Unternehmen (CAFEA GmbH, J.J. Darboven GmbH & Co. KG, HACOFKO mbH, Melitta Group Management GmbH & Co. KG, Tchibo GmbH, Gebr. Westhoff GmbH & Co. KG) unter dem Dach des Deutschen Kaffeeverbandes zusammengeschlossen.

Ear4U ist ein Beschwerdeverfahren gemäß dem „Gesetz über die unternehmerischen Sorgfaltspflichten in Lieferketten“ (LkSG). Das Beschwerdeverfahren soll es Personen ermöglichen, "auf Menschenrechts- und Umweltrisiken sowie auf Verstöße gegen menschenrechtliche oder umweltbezogene Verpflichtungen hinzuweisen, die durch die wirtschaftliche Tätigkeit eines Unternehmens“ entstanden ist. Es ist offen für Hinweise aus dem eigenen Geschäftsbereich der beteiligten Unternehmen sowie aus dem Geschäftsbereich ihrer unmittelbaren und mittelbaren Zulieferer. Ziel dieses gemeinsamen Beschwerdemechanismus ist es, den betroffenen Personen die Möglichkeit zu geben, ihre Rechte in einem offen zugänglichen, fairen und vertraulichen Beschwerdeverfahren geltend zu machen. Konkret können Hinweise zu folgenden Themen abgegeben werden:

- Kinderarbeit
- Zwangsarbeit und Sklaverei
- Mangelnder Arbeitsschutz / arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren
- Verletzung der Freiheitsrechte (zum Beispiel der Koalitionsfreiheit, Vereinigungsfreiheit und des Rechtes auf Kollektivverhandlungen)
- Ungleichbehandlung bei der Arbeit
- Unangemessene Löhne
- Umweltverschmutzung
- Verletzung von Landrechten
- Verletzung der Menschenrechte durch Sicherheitskräfte im Arbeitsumfeld

Das Beschwerdeverfahren wird von dem externen Dienstleister Global Risk Assessment Services GmbH (GRAS) betrieben, der wie folgt erreichbar ist:

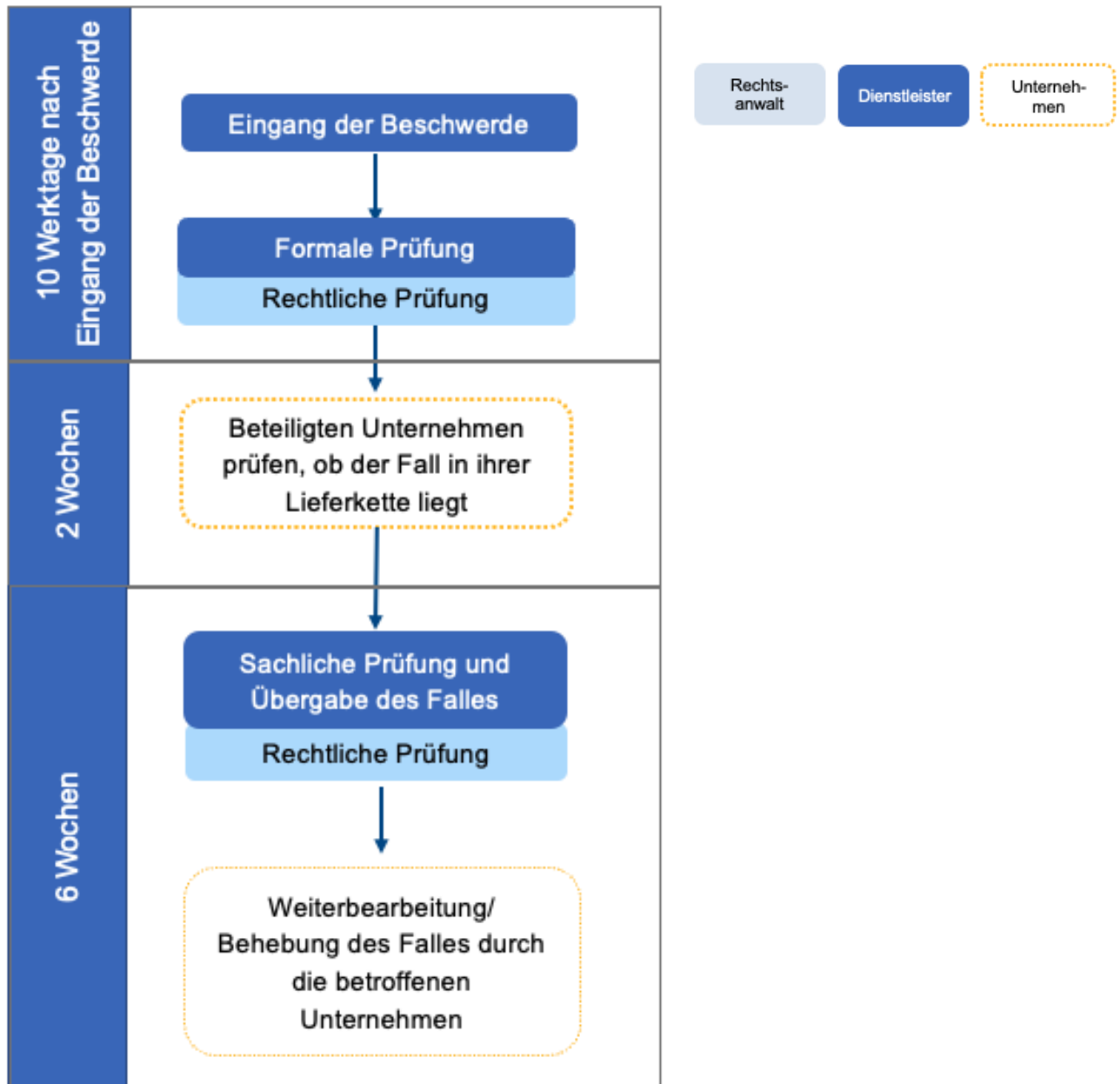
GRAS Global Risk Assessment Services  
Ear4U  
Hohenzollernring 72  
50672 Köln  
Ear4u@gras-system.org  
+49 221 50802030

Der Dienstleister ist selbständig und unabhängig tätig. Er ist unparteiisch und unterliegt keinen Anweisungen durch die Unternehmen hinsichtlich der inhaltlichen Sachbehandlung. Der Dienstleister ist zur Verschwiegenheit verpflichtet. Sofern gewünscht, wahrt er die Vertraulichkeit der Identität einer hinweisgebenden Person soweit gesetzlich möglich.

Diese Verfahrensordnung informiert darüber, wie eingehende Hinweise von Betroffenen und/oder Interessensvertretern bearbeitet werden. Die vorliegende Fassung ist eine Kurzversion der ausführlichen Verfahrensordnung. Die ausführliche Langversion der Verfahrensordnung wird auf Anfrage beim GRAS gerne in englischer und/oder deutschen Sprache zur Verfügung gestellt.

## 2 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Das Beschwerdeverfahren umfasst fünf Schritte: 1. Eingang der Beschwerde, 2. Formale Prüfung der Beschwerde, 3. Überprüfung der Lieferkettenbeteiligung durch Unternehmen, 4. Sachliche Prüfung und Übergabe des Falles an Unternehmen sowie 5. Weiterbearbeitung des Falles durch die betroffenen Unternehmen.



## 2.1 Eingang der Beschwerde

### 2.1.1 Beschwerdekanäle

Beschwerden können über einen der folgenden Kanäle eingereicht werden:

- Via Web-Formular (Text)
- Per mobiler App (Text und Sprachnachricht)
- Per Telefon (in einigen Ländern)

Die hinweisgebende Person hat die Möglichkeit, Beschwerden anonym einzureichen und eine anonyme Kommunikation zu verlangen. Das System bietet der hinweisgebenden Person die Option an, eine E-Mail-Adresse anzugeben, um über die weiterführende Kommunikation benachrichtigt zu werden. Diese E-Mail-Adresse bleibt gegenüber allen Beteiligten zu jeder Zeit anonym.

Die hinweisgebende Person muss zunächst das Land angeben, in dem sich der Vorfall ereignet hat, und hat dann die Möglichkeit, eine Beschreibung des Beschwerdefalls vorzulegen. Wenn Nachweise zur Plausibilisierung der Beschwerde vorliegen (z. B. Dokumente, Fotos usw.), hat die hinweisgebende Person bei Nutzung des Web-Formulars und der mobilen App die Möglichkeit, diese hochzuladen.

Die Inanspruchnahme des Beschwerdeverfahrens ist für die hinweisgebende Person freiwillig und kostenfrei sowie grundsätzlich 24/7 erreichbar.

### 2.1.2 Bestätigung des Eingangs der Beschwerde

Gemäß LkSG wird der Eingang der Beschwerde der hinweisgebenden Person durch eine automatische Benachrichtigung bestätigt. In der Benachrichtigung wird auch erklärt, dass die Beschwerde einer ersten formalen Prüfung unterzogen wird und dass diese bis zu zehn Werktagen dauert. Falls die Prüfung länger dauert, erhält die hinweisgebende Person eine Information über den voraussichtlichen Zeitraum bis zur Rückmeldung über das Prüfungsergebnis.

Die hinweisgebende Person wird auch informiert, dass bei einem vorsätzlichen Missbrauch des Beschwerdeverfahrens ihre Identität gegenüber dem Unternehmen offengelegt werden darf.

### 2.1.3 Angebot zum Dialog

Die Eingangsbestätigung enthält ein förmliches Angebot, mit der hinweisgebenden Person in einen Dialog über die Beschwerde zu treten. Der Dienstleister fragt dabei die hinweisgebende Person auch, ob sie für den weiteren Dialog eine/n Vertreter/in benennen möchte. Die Vermittlungsperson kann ein/e Vertreter/in einer Nichtregierungsorganisation oder ein unabhängiger Dritter sein. Sofern die hinweisgebende Person auf einen Dialog oder die Benennung einer Vertretung verzichtet, stellt der Dienstleister sicher, dass ihr daraus keine Nachteile im weiteren Vorgehen erwachsen.

### 2.1.4 Einladung zur Bereitstellung zusätzlicher Informationen

Nachdem die hinweisgebende Person dem Dialog zugestimmt hat, wird ein Fragebogen verschickt, falls es notwendig ist zusätzliche Informationen über den Beschwerdefall zu sammeln. Diese Informationen sollen die Beurteilung des Beschwerdefalls erleichtern. Die Beantwortung

des Fragebogens ist freiwillig und optional. Die Beantwortung der Fragen ist keine Voraussetzung für die weitere Bearbeitung des Falles. Der Fragebogen enthält die folgenden Fragen:

- Nennen Sie das Unternehmen, auf das sich die Beschwerde bezieht.
- In welchem Land hat sich der Vorfall ereignet?
- Wo genau hat sich der Vorfall ereignet? (z.B. Unternehmen, Stadt, Region)
- Haben Sie schon einmal eine Beschwerde in gleicher Sache eingereicht? Wenn ja, wann?

Die hinweisgebende Person wird gebeten, ihre Antworten innerhalb von fünf Tagen nach Erhalt des Fragebogens einzureichen. Antworten, die nach 5 Tagen eingehen, werden jedoch weiterhin für die Bearbeitung der Beschwerde akzeptiert.

## 2.2 Formale Prüfung

Das Ziel der formalen Prüfung ist es, über die Zulässigkeit der Beschwerde zu entscheiden. Hierfür sollen folgende Fragen als Orientierung dienen:

- Bezieht sich die Beschwerde auf eine Standardverletzung gemäß LkSG?
- Werden in der Beschwerde Unternehmen erwähnt, die am Verfahren beteiligt sind (Kapitel 1)?
- Gibt es Anhaltspunkte dafür, dass eines der beteiligten Unternehmen betroffen sein könnte?
- Wurde eine identische oder ähnliche Beschwerde von derselben Person noch nicht eingereicht?
- Bezieht sich die Beschwerde auf den Kaffeesektor?

Wenn **eine** Frage mit NEIN beantwortet wird, ist die Beschwerde nicht zulässig.

Innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Eingang des Beschwerdefalls setzt sich der Dienstleister mit der hinweisgebenden Person in Verbindung und informiert sie darüber, ob ihre Beschwerde zulässig ist. Wenn eine Beschwerde nicht zulässig ist, werden in der Antwort die Gründe für diese Entscheidung erläutert.

Wenn die Beschwerde zulässig ist, erhält die hinweisgebende Person eine Nachricht, dass ihre Beschwerde weiter geprüft wird und wie lange die weitere Prüfung voraussichtlich dauern wird.

## 2.3 Beteiligten Unternehmen prüfen, ob der Fall in ihrer Lieferkette liegt

Die beteiligten Unternehmen prüfen, ob der Beschwerdefall ihr eigenes Unternehmen oder das eines mittelbaren oder unmittelbaren Lieferanten betrifft. Die Unternehmen können auch Fälle, die sie nicht ihrer Lieferkette zuordnen können, als relevant für weitere Untersuchungen einstufen. Die Entscheidung der Unternehmen erfolgt innerhalb von zwei Wochen. Falls die Entscheidung länger dauert, nennen die Unternehmen eine Frist innerhalb derer sie die Entscheidung treffen können.

Wenn keines der beteiligten Unternehmen beschließt, eine Sachprüfung durchzuführen, wird die hinweisgebende Person über die Entscheidung und, soweit zulässig, über die Gründe informiert. Die hinweisgebende Person kann die Ablehnung des Beschwerdefalles angegreifen,

indem sie neue ausreichende Informationen vorlegen kann, um die Relevanz der Beschwerde zu begründen. Ist dies nicht der Fall, wird der Beschwerdefall geschlossen und archiviert.

## **2.4 Sachliche Prüfung und Übergabe des Falles**

Die sachliche Prüfung der Beschwerdefälle umfasst weitere Untersuchungen und den Dialog mit der hinweisgebenden Person und den relevanten Interessenvertretern mit dem Ziel, den Fall zu überprüfen und Empfehlungen für die Behandlung des Falles zu formulieren.

Personen, die von einer Untersuchung berührt sind, müssen fair und respektvoll behandelt werden. Für alle Betroffenen gilt die Unschuldsvermutung. Das Recht auf Anhörung muss gewährt werden. Deshalb werden die durch einen Hinweis betroffenen Personen sobald wie möglich über den eingegangenen Hinweis informiert und auf ihre Auskunfts- und Berichtigungsrechte hingewiesen. Soweit allerdings ein ernstzunehmendes Risiko besteht, dass durch eine Benachrichtigung die Untersuchung des Hinweises gefährdet ist, kann eine Benachrichtigung bis nach Abschluss der Untersuchung bzw. bis das Risiko entfallen ist aufgeschoben werden.

Nach der sachlichen Prüfung des Falls werden folgende Informationen an die jeweils betroffenen Unternehmen weitergegeben:

- Kurze Zusammenfassung des Falles und allgemeine Informationen (Datum, Ort, identifiziertes Risiko)
- Detaillierte Beschreibung des Falles
- Zusammenfassung der wichtigsten Punkte aus der Korrespondenz mit der hinweisgebenden Person (inkl. Beschreibung der Nachweise zur Begründung der Beschwerde)
- Bewertung des Falles und Empfehlungen zur Behebung des Missstandes/ Abhilfemaßnahmen. Wenn festgestellt wird, dass ein Vor-Ort-Besuch notwendig ist, werden Empfehlungen ausgesprochen

Die Kontaktdaten der hinweisgebenden Person werden an das jeweils betroffene Unternehmen weitergegeben, wenn die Kontaktdaten vorliegen und die hinweisgebende Person ihr Einverständnis dazu gegeben hat.

Die Beurteilung des Sachverhalts sollte möglichst innerhalb von 4 Wochen abgeschlossen sein. Es ist wichtig, dass Beschwerden zeitnah bearbeitet werden. Bei komplexeren Sachverhalten kann die Untersuchung von Beschwerden jedoch manchmal mehr Zeit erfordern und der Zeitraum für die Untersuchung bei Bedarf und in begründeten Fällen verlängert werden. Eine Verlängerung wird der hinweisgebenden Person mitgeteilt.

## **2.5 Weiterbearbeitung/Behebung des Falles durch die betroffenen Unternehmen**

Die rechtliche Bewertung des untersuchten Sachverhalts und die Festlegung geeigneter Maßnahmen zur Beseitigung und Verhinderung unkorrekter Geschäftspraktiken erfolgen durch das Unternehmen, das hierfür den Dienstleister oder einen Rechtsanwalt hinzuziehen kann. Maßnahmen können beispielsweise angemessene zivilrechtliche Schritte oder die Einschaltung einer Behörde sein. Auch wenn im konkreten Fall keine Verstöße festgestellt werden, können Vorschläge zu Änderungen von Arbeits- und Geschäftsabläufen sowie Änderungen von Organisations- und Verhaltensvorschriften angezeigt sein.

Die betroffenen Unternehmen sind berechtigt, im Zuge ihrer eigenen Beschwerdebearbeitung:

- Informationen zu Beschwerdefällen an verbundene Unternehmen sowie ggf. an Geschäftspartner in den Lieferketten weiterzuleiten
- Informationen zu Beschwerdefällen an eigene, unternehmensspezifische Mechanismen, Tools und Prozesse zur Bearbeitung von Hinweisen weiterzuleiten

### **3 Schutz der hinweisgebenden Person**

Die hinweisgebende Person ist grundsätzlich vor diskriminierenden oder disziplinarischen Maßnahmen geschützt. Jede gegen sie gerichtete Vergeltungshandlung wird nicht toleriert. Bei Hinweisen auf Vergeltungsmaßnahmen gegenüber hinweisgebenden Personen ist unverzüglich der Dienstleister einzuschalten.

Hat der Dienstleister einer hinweisgebenden Person Verschwiegenheit zugesichert, wird er deren Namen und Identität ohne ihre Zustimmung weder dem Unternehmen noch Dritten offenbaren. Sollte der Dienstleister in einem Straf-, Zivil- oder sonstigen Verfahren als Zeuge vernommen werden, wird er den Namen und die Identität der hinweisgebenden Person nur offenbaren, wenn dies sich a) aus einer rechtlichen Pflicht ergibt oder b) wenn die hinweisgebende Person dem ausdrücklich zugestimmt hat.

Dem Wunsch der hinweisgebenden Person nach dem Schutz ihrer Identität steht das Interesse der von dem Hinweis betroffenen Personen an der Offenlegung des Sachverhaltes entgegen. Auch deshalb wird ein bewusster Missbrauch der Möglichkeit, Beschwerden und Hinweise abzugeben, nicht toleriert. Der Dienstleister soll die hinweisgebende Person, zusätzlich zur allgemeinen Information bei der Beschreibung des Hinweisverfahrens, im ersten Gespräch darauf hinweisen, dass bei einem vorsätzlichen Missbrauch des Beschwerdeverfahrens ihre Identität gegenüber dem Unternehmen offengelegt werden darf.

### **4 Datenschutz**

Die Einhaltung der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten und der datenschutzrechtlichen Bestimmungen werden durch den Dienstleister sichergestellt. Die erhobenen personenbezogenen Daten beschränken sich auf Angaben zur Identität, Funktion und Kontaktinformationen der hinweisgebenden und betroffenen Personen sowie auf die zwingend zur Bearbeitung des Sachverhalts notwendigen weiteren personenbezogenen Daten. Daneben werden nur gemeldete Tatbestände, Bearbeitungsangaben, Weiterverfolgungen der Meldung und Prüfberichte gespeichert.

Für die im Rahmen von Hinweisen und Untersuchungen aufgenommenen personenbezogenen Daten beträgt die Aufbewahrungsfrist in der Regel zwei Monate nach Abschluss der Untersuchungen. Dem Mitgliedsunternehmen steht es frei, im Falle einer eigenen Beteiligung an der Bearbeitung einzelner Hinweise erforderlichenfalls längere Speicherzeiten vorzusehen. Diese Frist verlängert sich entsprechend, wenn sich an den Untersuchungsabschluss Disziplinar- oder Gerichtsverfahren sowie andere Streitigkeiten anschließen sollten, für welche die Daten herangezogen werden könnten.