

# Verfahrensordnung für den Beschwerdemechanismus bei HEIDEMARK

## 1. Allgemeines zum Beschwerdeverfahren

### 1.1 Auf welchen Werten basiert das Beschwerdeverfahren?

Nachhaltiges Handeln als Ausdruck unternehmerischer Verantwortung hat bei HEIDEMARK einen besonders großen Stellenwert. Wir sind der Überzeugung, dass nachhaltiges Wirtschaften nur durch ethisches, regeltreues und integrires Verhalten möglich ist. Die Achtung von Recht und Gesetz, insbesondere von Menschenrechten und Umweltbelangen, sind daher ein wesentlicher Bestandteil der Unternehmenskultur von HEIDEMARK. Dieses setzen wir auch bei unseren Lieferanten voraus. Die veröffentlichte Grundsatzerklärung auf unserer Homepage bekräftigt unser dauerhaftes Engagement.

Das Beschwerdeverfahren ist Bestandteil unserer Sorgfaltspflichten nach § 3 des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG). Mögliche nachteiligen Auswirkungen durch unsere Geschäftsaktivitäten sollen dadurch effektiv vorgebeugt und wirksam schnell Abhilfe geschafft werden.

### 1.2 Für welche Konstellation gilt diese Verfahrensordnung?

Die vorliegende Verfahrensordnung beschreibt allgemeingültige Grundsätze der Bearbeitung von Meldungen zu potenziellen Missständen im Unternehmensbereich von HEIDEMARK und den zugehörigen Lieferketten mit Hilfe des eingerichteten Beschwerdeverfahrens. Sie ist für die im Beschwerdeverfahren eingesetzten Mitarbeiter verbindlich. Grundsätzlich gelten die in dieser Verfahrensordnung beschriebenen Prozesse, sofern die beschriebenen Meldekanäle unter Punkt 3.2 genutzt werden.

### 1.3 Welche Beschwerden werden im Beschwerdeverfahren bearbeitet?

Das Beschwerdeverfahren dient der Entgegennahme und Bearbeitung von Hinweisen auf potenzielle Regelverletzungen oder Missstände im Geschäftsbereich von HEIDEMARK sowie in den zugehörigen Lieferketten. Das Beschwerdeverfahren dient nicht produkt- und dienstleistungsbezogenen Kundenanliegen und -beschwerden. Derartige Anliegen sollten bitte an die E-Mailadresse [heidemark@heidemark.de](mailto:heidemark@heidemark.de) adressiert werden.

### 1.4 Wie ist das Beschwerdeverfahren aufgebaut?

Zur Sicherstellung einer bestmöglichen Bearbeitung von Meldungen zu potenziellen Missständen sind Experten aus unterschiedlichen unternehmensinternen Funktionen eingebunden. Dies sind insbesondere:

- Der im Management angesiedelte Menschenrechtsbeauftragte, welcher die zentrale Rolle bei der Prüfung von Meldungen über das Hinweisgebersystem zu Verstößen im Geschäftsbereich von HEIDEMARK oder entlang der Lieferkette entgegennimmt;
- Der im Management angesiedelte Compliance-Beauftragte;
- Sowie das multidisziplinär zusammengestellte Team.

Alle wesentlichen Entscheidungen im Rahmen der Beschwerde, insbesondere die Bewertung von Meldungen und die Entscheidung über Abschluss bzw. Folgemaßnahmen, werden von mindestens zwei Personen (Vier-Augen-Prinzip) getroffen.

## **2. Grundsätze zur Abgabe einer Beschwerde**

### **2.1 Wie wird die Vertraulichkeit des Beschwerdeverfahrens sichergestellt?**

Die mit der Bearbeitung von Beschwerden betrauten Mitarbeiter behandeln die erlangten Informationen einschließlich der Identität der hinweisgebenden Person vertraulich. Die Wahrung der Vertraulichkeit ist ein wesentlicher Verfahrensgrundsatz und wird während des gesamten Prozesses beachtet. Nicht befugten Mitarbeitern ist der Zugriff auf den Beschwerdemechanismus verwehrt.

### **2.2 Ist die hinweisgebende Person vor nachteiligen Auswirkungen geschützt?**

Benachteiligungen, Einschüchterungen oder Anfeindungen gegenüber der hinweisgebenden Person sowie sonstige Repressalien gegen die hinweisgebende Person, die nach bestem Wissen und Gewissen an Untersuchungen mitwirken, sind unzulässig. Liegen Anhaltspunkte für ein solch unzulässiges Verhalten vor, so wird dies entsprechend geprüft und ggf. sanktioniert. Die hinweisgebende Person wird bestmöglich im Rahmen der dem Unternehmen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten vor Diskriminierung und Repressalien geschützt.

Die Beeinträchtigung oder Behinderung von Untersuchungen, insbesondere die Beeinflussung von Zeugen und die Unterdrückung oder Manipulation von Unterlagen oder anderen Beweismitteln ist unzulässig.

### **2.3 Ist das Beschwerdeverfahren unparteilich?**

Die Unparteilichkeit und fachliche Weisungsunabhängigkeit ist durch die Stellenbeschreibung des Menschenbeauftragten sichergestellt. Eine Weitergabe des Hinweises in die Organisation zur Abstellung des Problems erfolgt anonymisiert. Finale Entscheidungen werden immer nach dem Vier-Augen-Prinzip zwischen Menschenrechts- und Compliance-Beauftragten getroffen.

### **2.4 Welche weiteren Grundsätze gelten für das Verfahren?**

#### **Faires Verfahren**

Bei Untersuchungen werden die geltenden Gesetze, einschließlich des Datenschutzrechts, sowie unternehmensinternen Regelungen in ihrer jeweils gültigen Fassung eingehalten. Zu Untersuchungszwecken werden nur legale Untersuchungsmethoden ergriffen und nur rechtlich verwertbare Informationen berücksichtigt.

#### **Unschuldsvermutung**

Untersuchungen werden neutral und objektiv unter Beachtung der Unschuldsvermutung durchgeführt. Ebenso wie Anhaltspunkte, die Verdachtspersonen belasten, wird auch solchen nachgegangen, die sie entlasten können.

### **Wahrung des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes**

Untersuchungsmaßnahmen wahren den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit, d.h. sie müssen geeignet, erforderlich und angemessen sein, um den Untersuchungszweck zu erfüllen.

### **Weitere Beteiligungsrechte**

Soweit während der Untersuchung von Beschwerden Beteiligungsrechte von Arbeitnehmervertretungen bestehen, werden die erforderlichen Stellen im Unternehmen insoweit eingebunden.

### **2.5 Können Betroffene auch gerichtlich gegen das Unternehmen vorgehen?**

Im Fall der persönlichen Betroffenheit durch eine Verletzungshandlung des Unternehmens bleibt der hinweisgebenden Person die Beschreitung des Rechtswegs offen.

### **2.6 Sind Geschäftsgeheimnisse geschützt?**

Die Verpflichtung des Unternehmens zur Wahrung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen bleibt unberührt. Informationen, die der Geheimhaltung unterliegen, werden nicht an Dritte herausgegeben.

### **2.7 Ist die Einhaltung des Datenschutzes sichergestellt?**

Die Untersuchung der Beschwerde wird im Einklang mit der DSGVO durchgeführt, einschließlich der Speicherung und Löschung von Daten und den Regelungen zum internationalen Datentransfer. Über den hinterlegten Link gelangen Sie zu unserer [Datenschutzerklärung](#).

### **2.8 Wie ist das Verhältnis zu anderen Beschwerdeverfahren?**

Das hier dargestellte Beschwerdeverfahren entspricht den rechtlichen Anforderungen an ein Hinweisgebersystem nach dem Hinweisgeberschutzgesetz bzw. der EU Richtlinie 2019/1937.

## **3. Abgabe von Beschwerden**

### **3.1 Wer kann eine Beschwerde abgeben?**

Jede Person kann eine Meldung bzw. Beschwerde über potenzielle Missstände bei HEIDEMARK und entlang der Lieferkette abgeben (s. Punkt 3.3).

Wird eine Meldung im Namen einer möglicherweise betroffenen Person abgegeben, um eine individuelle Abhilfemaßnahme nach dem LkSG zu erwirken, kann die Vorlage einer wirksamen Vertretungsvollmacht erbeten werden. Hierfür wird der Hinweisgeber separat kontaktiert. Es beeinträchtigt nicht die Prüfung und Bearbeitung der Meldung.

### 3.2 Wie kann eine Beschwerde abgegeben werden?

Eine Beschwerde kann über die verschiedenen Kanäle abgegeben werden:

**Direkte Ansprache per E-Mail:** [hinweis@heidemark.de](mailto:hinweis@heidemark.de)

**Online-Meldekanal:** [Hinweisgebersystem HEIDEMARK](#) (Die Meldung kann auf Deutsch oder auf Englisch abgegeben werden.)

#### Telefonisch:

- Aus Deutschland gebührenfrei: +49 800 3800 999 (Montags – Freitags 9-17 Uhr)
- Aus dem Ausland können abhängig vom eigenen Anschluss Gebühren anfallen: +49 69 99998839 (Montags – Freitags 9-17 Uhr)
- Über die Telefon-Hotline kann eine Meldung in Deutsch oder auf Englisch erfolgen.
- Der Hinweis wird von unserem extern beauftragten Unternehmen LegalTegrity GmbH entgegengenommen und direkt an die interne Meldestelle von HEIDEMARK weitergeleitet.

#### Per Post:

HEIDEMARK GmbH  
Menschenrechtsbeauftragter  
Lether Gewerbestr. 2  
26197 Ahlhorn

#### Ombudsleute:

- Hinweisgebende können auch über Ombudsleute beauftragen, Hinweise an das Unternehmen zu melden.
- Zusätzlich können auch Meldungen über unsere externe Ombudsstelle erfolgen:

WABNITZ Unternehmensberatung  
Gesellschaft für Corporate Audit, Risk & Compliance mbH  
Hans-Ulrich Wabnitz  
Katharinenstraße 8, 10711 Berlin  
Tel: +49(0)170 698 34 20  
E-Mail: [info@ombudsmann.berlin](mailto:info@ombudsmann.berlin)

Über die oben genannten Kanäle werden Meldungen in Textform angenommen. Bei einer telefonischen, bzw. mündlichen Meldung wird für HEIDEMARK eine schriftliche Meldung erstellt, bzw. automatisch generiert. Die meldenden Personen werden im weiteren Verlauf schriftlich vom Unternehmen kontaktiert. Die grundsätzliche Bearbeitungssprache ist Deutsch und Englisch, wobei auch in Einzelfällen in der Sprache der meldenden Person geantwortet werden kann.

Alle Hinweise können auch gänzlich anonym eingereicht werden. Über unsere Online- und Telefon-Meldestelle ist eine interaktive Chatfunktion eingerichtet, sodass mit der hinweisgebenden Person anonym kommuniziert, der Fall erörtert und auch ggf. einvernehmlich beigelegt werden kann.

### 3.3 Was kann gemeldet werden?

Jeder potenzielle Missstand im Unternehmen oder entlang der Lieferkette kann an das Beschwerdeverfahren gemeldet werden. Die Meldekanäle dienen insbesondere der Entgegennahme von Meldungen betreffend:

- Verdachtsmomente auf Verstöße von Mitarbeitern von HEIDEMARK gegen geltendes Recht (insbesondere § 2 Abs. 2 Hinweisgeberschutzgesetz und EU Richtlinie 2019/1937) oder unternehmensinterne Regelungen (insbesondere Verstöße gegen die Grundsatzzerklärung)
- Verdachtsmomente auf Verstöße von Geschäftspartnern gegen geltendes Recht oder den HEIDEMARK Supplier Code of Conduct
- Verdachtsmomente auf sonstige Verletzungen nationaler und europäischer geltender Gesetze, Rechtsverordnungen
- möglicherweise von HEIDEMARK bzw. einer ihrer Tochtergesellschaften oder ihrer unmittelbaren bzw. mittelbaren Zulieferern zurechenbare menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie Verletzungen menschenrechtsbezogener und umweltbezogener Pflichten nach dem LkSG

### 3.4 Welche Informationen sollte eine Beschwerde enthalten?

Für die Bearbeitung der Beschwerde sind folgende Angaben hilfreich:

- Schilderung des Sachverhalts, möglichst mit folgenden Angaben:
  - Was ist passiert? – Konkrete Beschreibung des Vorfalls und Kontext
  - Wo ist es passiert? – Produktionshalle, Abteilung, etc.
  - Wann hat sich der Vorfall ereignet? – Datum/ Zeitraum, Uhrzeit
  - Wer sind die betroffenen bzw. geschädigten Personen? - Name, Anzahl, Schwere des Missstands etc.
  - Wer könnte für den Missstand verantwortlich sein? – Name der Person/ Abteilung/ Name des Unternehmens
- Gegen welches Recht oder interne Regelung wurde verstoßen?
- Gibt es Belege? Fotos, Videos, Dokumente, möglich Zeugen?
- Welche Erwartungen bestehen in Bezug auf mögliche Präventions- oder Abhilfemaßnahmen? Was ist das konkrete, bzw. erstrebte Ziel der Beschwerde?
- Wurde jemand anderes bereits über den Missstand informiert?
- Wie soll der weitere Kontakt sein? Angabe von Kontaktdaten zur weiteren Kommunikation bzw. Äußerung des Wunsches nach Anonymität bzw. größtmöglicher Vertraulichkeit, z.B. keine Weitergabe des Namens der hinweisgebenden Person im Zuge der Ermittlungen.

Erfolgt eine Meldung mit vielen Information wird der Bearbeitungsprozess und das Abstellen des Missstandes beschleunigt und die Bearbeitung kann sachgerecht erfolgen. Die Auflistung ist daher eine Hilfestellung bei der Formulierung einer Beschwerde. Es ist indes keine Voraussetzung für die Bearbeitung, dass eine Beschwerde Informationen zu allen vorgenannten Punkten enthält.

## **4. Verfahren der Beschwerdeabgabe**

### **4.1 Was passiert nach Abgabe der Beschwerde?**

Der Eingang der Beschwerde wird unverzüglich (spätestens sieben Tage nach Eingang der Meldung) bestätigt, sofern Kontaktdaten übermittelt wurden.

### **4.2 Wie wird die Beschwerde geprüft?**

Nach Eingang einer Beschwerde über die vom Hinweisgebersystem betreuten Meldekanäle wird diese zunächst dokumentiert. Die Hinweise werden von unserem Menschenrechtsbeauftragten angenommen und in rechtskonformer Art und Weise weiter bearbeitet. Die Plausibilisierung umfasst, soweit möglich eine Kontaktaufnahme zu der hinweisgebenden Person. Hierfür wird der Sachverhalt der Beschwerde in tatsächlicher Hinsicht mit der hinweisgebenden Person erörtert. Dies beinhaltet insbesondere das Stellen von Verständnisfragen und Einholung weiterer Informationen. Ziel ist es festzustellen, ob eine „Verdachtslage“ besteht, die rechtlich sowie unter Beachtung des Datenschutzes das Ergreifen weiterer Untersuchungs- bzw. Aufklärungsmaßnahmen sowie eventueller Präventions- und Abhilfemaßnahmen zulässig und geboten erscheinen lässt. Die vertrauliche Behandlung aller Hinweise und Daten an die Meldestelle wird zu jeder Zeit und in jedem Bearbeitungsschritt sichergestellt. Ausnahme bildet die Offenlegung gegenüber staatlichen Behörden oder der Justiz, wenn HEIDEMARK dazu verpflichtet wird. In diesen Ausnahmefällen wird die hinweisgebende Person unterrichtet (sofern dieses möglich ist).

### **4.3 Zu welchem Ergebnis/ Abschluss kommt das Beschwerdeverfahren?**

Die hinweisgebende Person wird, sofern die Möglichkeit der Kontaktaufnahme besteht, über den Abschluss des Beschwerdeverfahrens informiert.

Wird eine Verdachtslage angenommen, wird geprüft, welche Untersuchungs- bzw. Aufklärungsmaßnahmen (sog. Folgemaßnahmen) im Einzelfall erforderlich sind. Dazu zählen beispielsweise Lieferantengespräche, Lieferantenaudits, Durchführung einer förmlichen internen Untersuchung. Soweit erforderlich können auch einstweilige Maßnahmen getroffen bzw. angeordnet werden.

Daneben wird geprüft, inwiefern das Unternehmen aufgrund der Beschwerde bereits in diesem Stadium rechtlich und tatsächlich weitere Maßnahmen ergreifen darf oder sollte.

Abhängig vom Ergebnis der Folgemaßnahmen werden unternehmerische Entscheidungen getroffen, um einem eventuell festgestellten Verstoß oder festgestellten Risiko angemessen zu begegnen, z.B. personelle Maßnahmen, Anpassungen von Prozessen. Das kann bis zur Trennung von Mitarbeitern und Abbruch von Geschäftsbeziehungen führen.

Wurde bei Beschwerden mit LkSG-Relevanz ein Missstand im eigenen Geschäftsbereich im Inland festgestellt, werden Gegenmaßnahmen ergriffen und kontrolliert, um das Risiko oder den Verstoß umgehend zu beenden und das Wiedereintreten zu vermeiden. Dieser Grundsatz gilt auch in der Regel für den eigenen Geschäftsbereich im Ausland – vorbehaltlich entgegenstehender nationaler Vorschriften.

Das Beschwerdeverfahren wird eingestellt, wenn bei dem Sachverhalt – auch nach Erörterung mit der hinweisgebenden Person – kein hinreichender Verdacht bezüglich Regelverletzungen oder nach dem LKSG relevante Risiken angenommen wird oder die weitere Bearbeitung rechtlich unzulässig wäre. Im Falle einer Einstellung wird die hinweisgebende Person über die Ablehnungsgründe informiert.

#### **4.4 Wie ist die/ der Hinweisgeber (in) bei der Beschwerdeprüfung eingebunden?**

Jede Beschwerde wird vom Unternehmen ernst genommen. Daher wird die hinweisgebende Person grundsätzlich über die Bearbeitung des Sachverhalts sowie den Ausgang der einzelnen Schritte informiert. Bei der Bearbeitung wird größtmögliche Transparenz gegenüber der hinweisgebenden Person angestrebt. Vielfach muss das Unternehmen aber im Rahmen der Information auch entgegenstehende rechtlich geschützte Interessen anderer Personen und Unternehmen berücksichtigen, z.B. datenschutzrechtlichen Anforderungen oder andere Geheimhaltungspflichten, wenn gegen eine Person ermittelt wird.

#### **4.5 Wie lange dauert die Beschwerdeprüfung?**

Die Verfahrensdauer ist abhängig vom Umfang und Komplexität der Beschwerde. Beschwerden wird eine hohe Priorität bei der Bearbeitung eingeräumt. Die Untersuchung der Beschwerde wird zügig und ohne schuldhaftes Verzögerungen unternehmensseitig durchgeführt. Je nach Umfang und Komplexitätsgrad kann eine sachgerechte Prüfung von Beschwerden wenige Tage aber auch teilweise mehrere Monate dauern.

Es wird der hinweisgebenden Person im Rahmen der Sachverhaltsermittlung genügend Zeit eingeräumt, relevante Gesichtspunkte vorzutragen und auf entsprechende Rückfragen des Unternehmens zu erwidern.

#### **4.6 Ist das Beschwerdeverfahren kostenlos?**

Die hinweisgebende Person kann beschriebenen Kanäle des Beschwerdeverfahren kostenlos in Anspruch nehmen.

Das Unternehmen übernimmt jedoch grundsätzlich nicht eventuell der hinweisgebenden Person entstehende Kosten und Aufwendungen, die im Zusammenhang mit der Nutzung des Beschwerdeverfahrens stehen, z.B. Reisekosten oder Rechtsberatung o.ä.

*Stand: 02.01.2024*