Verfahrensordnung zum Beschwerdeverfahren

INHALTSVERZEICHNIS

1 WAS IST DER ZWECK DES BESCHWERDEVERFAHRENS? 2

2 WER KANN BESCHWERDEN ODER HINWEISE ABGEBEN? 2

3 WAS SIND RELEVANTE BESCHWERDEN ODER HINWEISE? 2

4 WIE KANN ICH BESCHWERDEN ODER HINWEISE ABGEBEN? 2

5 WER BEARBEITET DIE BESCHWERDEN UND HINWEISE? 3

6 WIE LÄUFT DAS VERFAHREN AB? 3

7 WIE WERDEN HINWEISGEBENDE PERSONEN GESCHÜTZT? 3

1 Was ist der Zweck des Beschwerdeverfahrens?

Das IT-gestützte Beschwerdeverfahren „Akarion“ der CITTI-/ CHEFS CULINAR-Unternehmensgruppe dient als Frühwarnsystem. Es bietet jeder Person oder Personengruppe die Möglichkeit, relevante Beschwerden oder Hinweise einzureichen, um zum Beispiel auf menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken oder Pflichtverletzungen aufmerksam zu machen. Es begünstigt die einvernehmliche Streitbeilegung und fördert eine Unternehmenskultur, die Hinweisgebende schützt. Relevante Beschwerden oder Hinweise, die mit der Unternehmensgruppe in Verbindung stehen, können in der jeweiligen Landessprache schnell und wenn gewünscht anonym gemeldet werden. Auf diese Weise können Missstände frühzeitig aufgedeckt und zeitnah behoben werden.

2 Wer kann Beschwerden oder Hinweise abgeben?

Das Beschwerdeverfahren steht allen Mitarbeitenden, Geschäftspartnern und Kunden der CITTI-/ CHEFS CULINAR-Unternehmensgruppe, aber auch allen sonstigen Betroffenen und sämtlichen Dritten zur Verfügung. Jede Person im In- oder Ausland kann relevante Beschwerden oder Hinweise abgeben.

3 Was sind relevante Beschwerden oder Hinweise?

Beschwerden und Hinweise sind immer dann relevant, wenn sie menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken oder Pflichtverletzungen zum Inhalt haben oder zum Beispiel Diskriminierung, Diebstahl, Verbraucher- oder Datenschutzmissstände anzeigen. Ebenfalls erfasst werden Verstöße gegen das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb oder auch das Kartellrecht. Bitte beachten Sie, dass ausschließlich Beschwerden und Hinweise über Missstände, die durch das wirtschaftliche Handeln der CITTI-/ CHEFS CULINAR-Unternehmensgruppe entstanden sind, bearbeitet werden können. Wir bitten um Ihr Verständnis dafür, dass private Anliegen nicht bearbeitet werden können.

4 Wie kann ich Beschwerden oder Hinweise abgeben?

Unser Beschwerdeverfahren „Akarion“ dient als zentrale Anlaufstelle bei relevanten Beschwerden und Hinweisen auf Sorgfaltspflichtverletzungen durch die CITTI-/ CHEFS CULINAR-Unternehmensgruppe. Sie erreichen die Plattform unter folgendem Link:

https://short.akarion.app/rryxd

Zusätzlich können relevante Beschwerden oder Hinweise auch per E-Mail an Hinweisgeberschutzkomitee@citti.de gemeldet werden.

Zur raschen Klärung eines Sachverhalts sind detaillierte Beschreibungen der Situation hilfreich:

- Was ist passiert?
- Wer ist betroffen?
- Wann war der Vorfall?
- Wie oft ist es passiert?
- Wo hat sich der Vorfall ereignet?

Außerdem sollten Hinweisgebende darauf achten, dass die Sachverhaltsbeschreibung auch von fachfremden Personen nachvollzogen werden kann.

5 Wer bearbeitet die Beschwerden und Hinweise?

Zur Bearbeitung eingehender Beschwerden und Hinweise hat die CITTI-/ CHEFS CULINAR-Unternehmensgruppe ein sogenanntes Hinweisgeberschutzkomitee eingerichtet, das unmittelbar durch die Geschäftsleitung benannt wurde. Alle Mitglieder sind unparteiisch, unabhängig, nicht an Weisungen gebunden und zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Das Komitee ist das oberste Kontroll- und Entscheidungsgremium für relevante Beschwerden und Hinweise. Es nimmt diese entgegen, korrespondiert mit den Hinweisgebenden und entwickelt Entscheidungsvorlagen und -empfehlungen für die Geschäftsleitung. Ansprechpartner ist die Abteilung Recht und Compliance.

6 Wie läuft das Verfahren ab?

Nachdem eine Beschwerde oder ein Hinweis eingegangen ist, erhält die hinweisgebende Person unverzüglich eine Empfangsbestätigung durch das System und der/ die Vorsitzende des Hinweisgeberkomitees wird benachrichtigt.

Die vorsitzende Person prüft anhand der Angaben welcher Unternehmensbereich betroffen ist und kontaktiert innerhalb von 7 Tagen die hinweisgebende Person. Diese hat über das System die Möglichkeit, anonym mit dem Hinweisgeberschutzkomitee zu korrespondieren und aktuelle Sachstände des Falles abzufragen.

Für jeden Unternehmensbereich wurde ein verantwortliches Team aus Komiteemitgliedern definiert, das dann gegebenenfalls von der vorsitzenden Person kontaktiert wird. Um einen angemessenen Austausch und das 4-Augen-Prinzip zu gewährleisten sind jeweils mindestens zwei Personen einem Team und somit einem Unternehmensbereich zugeordnet.

Das verantwortliche Team kann über das System weitergehende Maßnahmen erstellen und delegieren und im Bedarfsfall weitere Personen, die der Lösung zuträglich sein könnten, zeitlich begrenzt hinzuziehen. Darüber hinaus können zum Beispiel Beweisdokumente hochgeladen und abgespeichert werden.

Wurde ein Verfahren eröffnet, muss es innerhalb von 3 Monaten abgeschlossen werden. Das verantwortliche Team wird durch das System zum fristgerechten Senden eines Berichtes an den Hinweisgebenden aufgefordert. Der Fall kann im System nun als abgeschlossen gekennzeichnet und nachweislich historisiert werden.

7 Wie werden hinweisgebende Personen geschützt?

Der Schutz von hinweisgebenden Personen vor Benachteiligung oder Bestrafung aufgrund von abgegebenen Beschwerden oder Hinweisen ist ein wichtiger Bestandteil unseres Beschwerdeverfahrens.

Folgende Maßnahmen dienen dem Schutz der hinweisgebenden Personen:

- Alle Beschwerden und Hinweise werden nur von einem kleinen Kreis von ausgewählten Personen bearbeitet.
- Es besteht jederzeit die Möglichkeit, Informationen, die Rückschlüsse auf die Identität der hinweisgebenden Person ermöglichen, zu anonymisieren bzw. unkenntlich zu machen. Auch nach Abschluss des Verfahrens werden alle Informationen vertraulich behandelt.
- Gemäß den gesetzlichen Vorgaben werden die unternehmensinternen Dokumentationen für drei Jahre aufbewahrt und danach vernichtet.