Umgang mit Beschwerden

Die INOGEMA GmbH. engagiert sich als ein nachhaltig orientiertes Unternehmen für Umweltverträglichkeit, Achtung der Menschenrechte und faire, sichere und gesunde Arbeitsbedingungen in unserer Lieferkette. Um diese Ziele zu unterstützen, haben wir unsere Nachhaltigkeitspolitik und -praxis, sowie unseren Verhaltenskodex nach den Richtlinien der Vereinten Nationen etabliert, welche unsere Lieferanten, Händler, Auftragnehmer beachten müssen.

Der unten beschriebene Beschwerdeprozess soll ein Zulieferunternehmen bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen unterstützen und seine Stakeholder einbeziehen. Es stellt ein Mittel bereit, mit dem Einzelpersonen und Organisationen auf potenzielle oder tatsächliche Verstöße gegen den Sozial- und Verhaltenskodex oder gegen eine internationale Menschenrechtsnorm, die mit den Aktivitäten, Produkten oder Dienstleistungen des Unternehmens verbunden ist, aufmerksam machen können. Der Prozess soll sicherstellen, dass solche Beschwerden in einer Art und Weise untersucht und gelöst werden, die transparent und fair ist.

Die INOGEMA GmbH verpflichtet sich, mögliche oder tatsächliche Verstöße gegen die Standards am Arbeitsplatz oder einen internationalen Menschenrechtsstandard in der gesamten Lieferkette innerhalb des Unternehmens oder bei unseren Lieferanten zu suchen und zu untersuchen. Wir erörtern die festgestellten tatsächlichen negativen Auswirkungen gemeinsam mit den Stakeholdern und den (potenziell) Betroffenen oder deren Vertretern. Wir ergreifen gemeinsam mit den beteiligten Stakeholdern im Rahmen des unten beschriebenen Verfahrens wirksame Abhilfemaßnahmen für die festgestellten negativen Auswirkungen. Es wird auch sichergestellt, dass die gewählten Abhilfemaßnahmen in jedem Fall der Schwere der tatsächlichen negativen Auswirkungen angemessen sind.

Was ist eine Beschwerde im Rahmen des Verfahrens?

Eine Beschwerde ist ein Bericht von:

- einem Verstoß eines Lieferanten, Händler oder Auftragnehmers gegen die Vorgaben des Sozial- und Verhaltenskodex, die für diesen Lieferanten, Auftragnehmer oder Dienstleister relevant sind; oder
- einem Verstoß gegen eine internationale Menschenrechtsnorm, unabhängig davon, ob er sich auf einen externen Dienstleister, Lieferanten oder auf die Geschäftstätigkeit des Unternehmens bezieht, sofern diese eine externe Partei betrifft.

Welche Art von Beschwerde kann eingereicht werden?

Die Beschwerde sollte sachlich und glaubwürdig sein. Dies bedeutet, dass der Beschwerdeführer in der Lage sein sollte, ausreichende Informationen vorzulegen, um die Relevanz und Schwere der Beschwerde nachzuweisen, anzuzeigen, dass dies einen Verstoß gegen den Sozial- und Verhaltenskodex des Unternehmens oder gegen eine internationale Menschenrechtsnorm darstellt und dass ein klarer Zusammenhang mit unserem Unternehmen oder unserer Lieferkette besteht.

Wer kann sich beschweren?
Jede Person oder Organisation, die direkt von einem Problem betroffen ist, oder eine Organisation mit einem formellen Mandat zur Vertretung von Personen oder Gemeinschaften, die direkt betroffen sind, kann eine Beschwerde einreichen. Sie müssen Zugang zu Informationen über die Umstände der Beschwerde aus erster Hand haben und wenn sie eine Organisation sind, müssen sie als legitimer Vertreter der Betroffenen angesehen werden.

Wie kann eine Beschwerde eingereicht werden?
Arbeitnehmer mit Beschwerden, die in Fabriken arbeiten und Produkte für die INOGEMA GmbH herstellen, können entweder die Kontaktdaten / Hotlines aus firmeninternen Aushängen verwenden oder sich direkt unter den folgenden Kontaktdaten an die INOGEMA GmbH wenden. Die Beschwerde - Hotlines werden ausschließlich von ausgewählten Mitarbeitern oder Mitgliedern des Top - Managements bedient.
Wir empfehlen eine schriftliche Einreichung per E-Mail, Fax oder Post. Die Beschwerde muss nicht in deutscher / englischer Sprache eingereicht werden, sondern kann in der Landessprache der Person oder Organisation eingereicht werden. Die Beschwerde sollte per E-Mail oder per Post an folgende Adresse gesendet werden: info@inogema.com

Welche Informationen benötigt das jeweilige Unternehmen?
Die Beschwerde sollte folgende grundlegende Informationen enthalten:
Name des Lieferanten / Auftragnehmers oder Arbeitgebers: Der Handelsname des Unternehmens, das für die INOGEMA GmbH Produkte herstellt oder Dienstleistungen anbietet. Der Name des Arbeitgebers des Arbeitnehmers oder eines Subunternehmers ist ebenfalls erforderlich.

Name der Produktionsstätte: einschließlich Informationen zur genauen Identifizierung des Ortes oder der Tätigkeit, auf die sich die Beschwerde bezieht.
Bezug zum INOGEMA Artikel oder der Dienstleistung: Beschreibung des Produkts, welches geliefert werden soll oder der Dienstleistung; so detailliert wie möglich.
Mutmaßlicher Verstoß: Eine kurze Beschreibung der Art des Verstoßes, etwaige Belege sowie das Datum oder den Zeitraum, zu dem der mutmaßliche Verstoß gegen den Sozial- und Verhaltenskodex oder die Menschenrechtsnorm aufgetreten ist
Kontaktdaten: Name und vollständige Kontaktdaten der Person oder Organisation, die die Beschwerde eingereicht hat. Wenn die Beschwerde im Auftrag anderer bearbeitet wird, geben Sie die Kontaktdaten der Urheber der Beschwerde an. (Anonyme Beschwerde siehe unten.)
Vertraulichkeit: Angaben darüber, ob der Beschwerdeführer öder eine Partei der Beschwerde anonym bleiben muss und die Gründe für die Anonymität (siehe unten).
Im Idealfall sollten die folgenden zusätzlichen Informationen enthalten sein. Wenn dies zunächst nicht angegeben wurde, werden die verantwortlichen Mitarbeiter des jeweiligen Unternehmens den Beschwerdeführer kontaktieren, um diese Informationen zu sammeln und zu beurteilen, ob die Beschwerde weitergeleitet werden sollte:
Das Ausmaß des mutmaßlichen Problems: Wie viele Arbeitnehmer oder Produkte sind betroffen? Wie hat sich das Problem auf die Gemeinschaft ausgewirkt? Gibt es eine unmittelbare physische Gefahr? Wie schwerwiegend ist der Verstoß gegen den Sozial- und Verhaltenskodex oder wie schwerwiegend sind die negativen Auswirkungen in Bezug auf die internationale Menschenrechtsnorm?

Unterstützende Informationen: Details darüber, wo bestätigende Informationen zu finden sind.

Wird die Beschwerde auf andere Weise verfolgt?
Wurde eine formelle Beschwerde beim Arbeitgeber eingereicht oder eine Mediation oder ein Schiedsverfahren beantragt oder ein Gerichtsverfahren eingeleitet? Wurden andere lokale oder internationale Agenturen kontaktiert?
Wurde das Problem bereits angesprochen? War das Thema Gegenstand früherer Beschwerden? Wurde das Problem bei anderen Organisationen angesprochen, beispielsweise bei lokalen Regierungsbehörden, Gewerkschaften oder Nichtregierungsorganisationen?
Was ist die bevorzugte Lösung? Welche Erwartungen hat der Beschwerdeführer bezüglich der Abhilfe des Problems?

Andere relevante Organisationen:
liegen bei anderer Organisation nützliche Informationen vor, die direkt relevant für die Beschwerde sein könnten.

Lokale Komplexität: Zum Beispiel ethnische, kulturelle oder politische Probleme, die sich auf den mutmaßlichen Verstoß auswirken und wie er untersucht werden kann.

Ist die Beschwerde vertraulich?
Wir möchten, dass alle Parteien Vertrauen in das Beschwerdeverfahren haben. Wir gehen daher offen und transparent mit Beschwerden um. Sofern es keine guten Gründe gibt, dies nicht zu tun, werden alle erhaltenen Informationen allen anderen Parteien der Beschwerde zur Verfügung gestellt. Wenn vertrauliche Informationen vorliegen, ist es am besten, mit allen Parteien zu vereinbaren, wie damit umgegangen werden soll.
Grundsätzlich sollten Angaben zu einzelnen Mitarbeitern oder Beschwerdeführern gemacht werden INOGEMA GmbH erkennt das Risiko von Vergeltungsmaßnahmen an, mit denen Arbeitnehmer

konfrontiert sind, die Beschwerden über ihre Beschäftigungsbedingungen einreichen, oder Personen, die Probleme im Zusammenhang mit Menschenrechtsverletzungen ansprechen. Die Geheimhaltung der Identität der Arbeitnehmer wird gewährleistet, wenn eine solche Offenlegung zu deren wahrscheinlichen Einschüchterung oder Bedrohung führen würde.

Was ist, wenn die Beschwerde anonym ist?
Im Idealfall möchten wir einen Beschwerdeführer kontaktieren und die Details eines Vorwurfs überprüfen. Wir verstehen jedoch, dass Einzelpersonen manchmal eine anonyme Beschwerde einreichen möchten. Wenn anonyme Beschwerden eingehen, wird das Unternehmen untersuchen und feststellen, ob Gründe für die Beschwerde vorliegen. Bei anonymen Beschwerden können wir den Beschwerdeführer jedoch nicht über das Ergebnis dieser Untersuchungen oder die vom Unternehmen ergriffenen Maßnahmen informieren. Wenn sich eine Person für eine anonyme Beschwerde entscheidet, ist es wichtig, dass der Beschwerdeführer so viele Informationen wie möglich zur Verfügung stellt, um seine Beschwerde zu begründen.

Was passiert, wenn eine Beschwerde eingereicht wird?
Die bevorzugte allgemeine Vorgehensweise des Unternehmens bei allen Beschwerden basiert auf einer ersten Bewertung der Beweise, gefolgt von einer eingehenden Untersuchung und der Entwicklung geeigneter Gegenmaßnahmen in dem schnellstmöglichen Zeitraum.

Wie schnell werden Beschwerden bearbeitet?
Es ist wichtig, dass Beschwerden sofort eingereicht werden, damit Verstöße gegen die Standards oder negative Auswirkungen auf die Menschenrechte so schnell wie möglich behoben werden können. Beschwerden sollen zügig bewertet werden, um zweckmäßige Maßnahmen zu ergreifen. Es ist schwierig, einen vorbestimmten festen Zeitplan festzulegen, da Beschwerden in Umfang,

Komplexität und geografischer Herkunft variieren, erfahrungsgemäß können die meisten jedoch innerhalb von Wochen, nicht Monaten, bearbeitet werden.

Was wird das Unternehmen tun, wenn es eine Beschwerde erhält?
Das jeweilige Unternehmen bestätigt den Eingang einer Beschwerde schriftlich oder mündlich. Es wird dann geprüft, ob es als berechtigte Beschwerde akzeptiert werden kann. Um akzeptiert zu werden, muss die Beschwerde:

- einen Verstoß gegen den Sozial- und Verhaltenskodex des Unternehmens oder gegen eine internationale Menschenrechtsnorm darstellen und es muss ein klarer Zusammenhang mit unserem Unternehmen oder unserer Lieferkette nachvollziehbar sein.

- ausreichende Informationen enthalten, damit der Inhalt der Beschwer. e beurteilt werden kann.

Wenn der Beschwerdeführer anfänglich nicht genügend Informationen zur Verfügung stellt, wird er um zusätzliche Informationen oder Klarstellungen über die Art der Beschwerde gebeten.

Es werden die Parteien der Beschwerde identifiziert. Abhängig von der Art der Beschwerde können zu diesen Parteien der Beschwerdeführer, der Beschuldigte der Beschwerde, Rechteinhaber, Arbeitnehmer oder andere direkt von den aufgeworfenen Fragen betroffene Personen, Gruppen, die die direkt Betroffenen vertreten oder für sie eintreten, und andere Akteure in der Lieferkette oder in der Geschäftstätigkeit des Unternehmens, Tochterunternehmen oder verbundenen Geschäftseinheiten, gehören. Der Beschwerdeführer wird darüber informiert, ob die Beschwerde angenommen wurde. Wird die Beschwerde nicht angenommen, werden dem Beschwerdeführer die Gründe mitgeteilt.

Muss ein Beschwerdeführer auf seine gesetzlichen Rechte verzichten?
Nein. Eine Person, Gruppe oder Gemeinde, die eine Beschwerde einreicht, kann ihre gesetzlichen Rechte geltend machen und parallel oder nach Prüfung der Beschwerde durch das Unternehmen auf alle verfügbaren Justizmechanismen zugreifen. Die Verfolgung einer solchen Vorgehensweise kann in der Tat von entscheidender Bedeutung sein, wenn Rechtsfragen oder rechtliche Auslegungen ein wichtiges Element einer Beschwerde sind.

Was passiert, wenn eine Beschwerde zur Prüfung angenommen wird?
Wenn die Beschwerde angenommen wird, werden alle Parteien kontaktiert und über den Prozess informiert. Der Inhalt der Beschwerde und alle relevanten Dokumente werden von der CSR-Abteilung des betroffenen Unternehmens geprüft. Die Beschwerde und ihre Fakten werden dem Beschuldigten der Beschwerde mitgeteilt und es wird um eine Stellungnahme gebeten. Sie erhalten eine festgelegte Reaktionszeit.

Wie soll der Beschuldigte der Beschwerde reagieren?
Der Beschuldigte der Beschwerde kann ein Unternehmen sein, dass mit der Lieferung der Waren oder Dienstleistungen an INOGEMA GmbH beauftragt ist. In diesem Fall werden das Top-Management des Unternehmens sowie der Leiter der entsprechenden Abteilung unverzüglich informiert.
Das Unternehmen wird eine interne Untersuchung einleiten. Dabei werden Informationen über die Beschwerde, den Standort des Lieferanten oder Auftragnehmers oder die Praktiken des Arbeitgebers gegenüber Arbeitnehmern, die Dienstleistungen erbringen, gesammelt. Diese Informationen stammen aus Interviews vor Ort und außerhalb des Unternehmens sowie aus einer Prüfung der eigenen Unterlagen des Auftragnehmers oder Lieferanten. Das Unternehmen kann gegebenenfalls auch mit relevanten Regierungsbehörden und anderen Interessengruppen aus den lokalen Gemeinschaften und der Zivilgesellschaft zusammenarbeiten, wenn zusätzliches

Fachwissen erforderlich ist. Eine Person, Gruppe oder Gemeinschaft, die eine Beschwerde einreicht, kann ihre gesetzlichen Rechte geltend machen und parallel oder nach Prüfung der Beschwerde durch das Unternehmen auf alle verfügbaren Justizmechanismen zugreifen.
Der Beschuldigte kann wählen, ob er eine externe Untersuchung von einem unabhängigen Dritten beauftragt oder die Dienste eines unabhängigen Spezialisten, eines Ombudsmannes oder Schlichters in Anspruch nimmt.
Unabhängig von der gewählten Methode besteht der Schlüsselfaktor darin, sicherzustellen, dass der Prozess Informationen liefert, die eine fundierte Diskussion der Beschwerde auf der Grundlage des vollständigen Sachverhalts ermöglichen. Das zuständige Unternehmen soll sich bemühen, den Prozess und die Methode zum Sammeln von Informationen transparent und glaubwürdig darzustellen. Die Ergebnisse werden allen Parteien mitgeteilt, es sei denn, es besteht ein starker zwingender Grund für die Vertraulichkeit.

Lösung in einem frühen Stadium

Es kann vorkommen, dass eine Beschwerde frühzeitig beigelegt und nicht eingehender verfolgt wird. Möglicherweise gibt es ein formelles oder rechtliches Verfahren, das weiterverfolgt werden kann, z. B. ein internes Beschwerdeverfahren, ein Schlichtungs- oder Schiedsverfahren, ein Arbeitsgericht oder ein anderes rechtliches Verfahren, das anwendbar ist. Das Unternehmen wird diejenigen Verfahren fördern, die praktikabel sind und wahrscheinlich zu einem Ergebnis führen, anstatt ein paralleles Verfahren einzuleiten.

Der Beschwerdeführer kann auf der Grundlage seiner eigenen Untersuchungen eine Abhilfemaßnahme vorschlagen, die für die Beschwerdeführer oder die betroffenen Parteien akzeptabel ist. Ebenso können die Beschwerdeführer auf der Grundlage der vom Beschwerdeführer vorgelegten Informationen zu dem Schluss kommen, dass es keinen Grund gibt, die Beschwerde weiterzuverfolgen.

Abhilfemaßnahme
Wenn das jeweilige Unternehmen festgestellt hat, dass es einen Verstoß verursacht oder direkt dazu beigetragen hat, wird es die Ursache dafür abstellen oder ändern, um die Wahrscheinlichkeit des Auftretens oder Wiederauftretens der Auswirkungen zu verhindern oder zu verringern. Wenn ein Schaden entstanden ist, wird es sich aktiv an seiner Sanierung beteiligen, entweder direkt oder in Zusammenarbeit mit anderen. Es ist wichtig, zu berücksichtigen, dass die Abhilfemaßnahme auf der Grundlage der Schwere des (potenziellen) Schadens der (potenziellen) betroffenen Person entschieden wird.
Wenn das beschuldigte Unternehmen einen Verstoß weder verursacht noch direkt dazu beiträgt, wird es das Unternehmen, das die Auswirkungen verursacht oder dazu beigetragen hat, ermutigen, sein Wiederauftreten zu verhindern oder zu mildern. Potenziell betroffenen Personen müssen über das Ergebnis der Untersuchung mit den getroffenen Maßnahmen und den Status der Abhilfemaßnahme informiert werden. Es muss geklärt werden, ob die betroffene Person mit dem Ergebnis zufrieden ist.
Bei der Lösung von Beschwerden werden das Gesetz und die rechtlichen Vorgaben in dem Land berücksichtigt, in dem eine Beschwerde auftritt. Es werden weder die gesetzlichen Pflichten oder Verpflichtungen anderer Parteien, die Gegenstand einer Beschwerde sein könnten, übernommen

Wie werden Abhilfemaßnahmen überprüft?
Abhängig von der Art der vereinbarten Abhilfemaßnahme werden die Parteien versuchen, eine Einigung darüber zu erzielen, wie dies überwacht und überprüft werden soll, um sicherzustellen, dass es innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens umgesetzt wird.

Wenn innerhalb einer angemessenen Frist keine Einigung erzielt wird, behält sich die INOGEMA GmbH das Recht vor, über das Ergebnis der Beschwerde zu entscheiden. Dies erfolgt auf der Grundlage der Informationen, die in allen Phasen der Beschwerde bereitgestellt werden. Sie wird allen Parteien ihre Entscheidung und die Gründe mitteilen.

Während das Unternehmen alle Anstrengungen unternimmt, um vereinbare Lösungen für legitime Beschwerden zu erleichtern, und dies in Partnerschaft mit Lieferanten, Lizenznehmern und anderen Geschäftspartnern oder Dienstleistern und unter voller Einbeziehung anderer Interessengruppen tut, berührt dies nicht die vertraglichen oder gesetzlichen Rechte des Unternehmens.

Die INOGEMA GmbH kann die Geschäftsbeziehung mit dem durch die Beschwerde beschuldigten Unternehmen gemäß den Bestimmungen des jeweiligen Vertrags oder der jeweiligen Vereinbarung einstellen.

Wie werden Beschwerden öffentlich kommuniziert?
Am Ende der Bearbeitung der Beschwerde wird das Unternehmen eine kurze Zusammenfassung der Beschwerde und des Ergebnisses verfassen und diese mit den betroffenen Parteien teilen. Die spezifischen Details der Beschwerden oder der Parteien der Beschwerde werden nicht bekannt gegeben, es sei denn, sowohl der Beschwerdeführer als auch der Beschuldigte der Beschwerde haben vereinbart, dass der Fall veröffentlicht wird. Die INOGEMA GmbH wird keine detaillierten Informationen zu Beschwerden offenlegen, bei denen es sich um einen laufenden Rechtsstreit handelt oder diesen beeinflussen könnte. In den Fällen, in denen ein unabhängiger Dritter zur Untersuchung einer Beschwerde beauftragt wird, können die Bedingungen ihrer Ernennung erfordern, dass sie ihre Ergebnisse und empfohlenen Maßnahmen öffentlich melden, um so Glaubwürdigkeit und Transparenz zu gewährleistet,

Unabhängig von der gewählten Methode besteht der Schlüsselfaktor darin, sicherzustellen, dass der Prozess Informationen liefert, die eine fundierte Diskussion der Beschwerde auf der Grundlage des vollständigen Sachverhalts ermöglichen. Das zuständige Unternehmen soll sich bemühen, den Prozess und die Methode zum Sammeln von Informationen transparent und glaubwürdig darzustellen. Die Ergebnisse werden allen Parteien mitgeteilt, es sei denn, es besteht ein starker zwingender Grund für die Vertraulichkeit.

INOGEMA GmbH
Am Talbach 6
79761 Waldshut-Tiengen
info@inogema.com
www.inogema.com

Geschäftsführer: Volker Steidel
Telefon: 07746-7110 130
Amtsgericht Freiburg i.B.
HRB 719957
EORI-Nr. DE987318056646069