

Verfahrensordnung Beschwerdemanagement

Stand: 10/2023

Ansprechpartner bei Fragen zu dieser Verfahrensordnung:
Refratechnik Holding GmbH / Compliance

A. Allgemeine Dokumenteninformation

1. Zweck und Kontext des Dokuments

Verantwortungsvolles und rechtmäßiges Handeln ist ein wesentlicher Teil der Wertestruktur der Refratechnik und Grundvoraussetzung für den unternehmerischen Erfolg und ein faires Miteinander. Im Einklang mit dem Refratechnik Leitbild **“Unsere Geschäftstätigkeiten sind dadurch vorgegeben, was legal ist, aber noch viel mehr dadurch, was richtig ist”**, ist es Refratechniks Anspruch das Richtige zu tun.

Mit dieser Verfahrensordnung erlässt Refratechnik Regelungen, die für die Meldung von Missständen im Zusammenhang mit Menschenrechten oder Umweltbelangen gelten und schafft somit eine Grundlage für einen transparenten und fairen Umgang mit diesen Themen.

2. Regelungsrahmen und Geltungsbereich

Die gruppenweite Regelung gilt für alle Mitarbeitenden der Refratechnik Gruppe, unabhängig vom Aufgaben- oder Tätigkeitsfeld, alle Geschäftspartner oder sonstige Dritte, die eine Meldung von Missständen im Zusammenhang mit Refratechnik oder einem Gruppenunternehmen bzgl. Menschenrechten oder Umweltbelangen abgeben möchten.

B. Ablauf Abgabe einer Meldung

1. Beschwerdesystem

Refratechnik wird ab dem 01.01.2024 eine Online-Plattform (im Folgenden „Plattform“ genannt) zur Verfügung stellen auf der Meldungen von Missständen im Zusammenhang mit Refratechnik oder einem Gruppenunternehmen bzgl. Menschenrechten oder Umweltbelangen abgegeben werden können.

2. Abgabe von Meldungen

Besteht der Verdacht von Missständen im Zusammenhang mit Refratechnik oder einem Gruppenunternehmen bzgl. Menschenrechten oder Umweltbelangen kann eine Meldung unter Nutzung des Beschwerdesystems abgegeben werden.

Meldungen können vom betreffenden Mitarbeiter oder Dritten entweder unter Angabe der eigenen Identität oder anonym gemeldet werden.

Es sollen nur Meldungen abgegeben werden, bei denen der Hinweisgeber in guten Glauben ist, dass die von ihm mitgeteilten Informationen zutreffend sind. Er ist nicht im guten Glauben, wenn ihm bekannt ist, dass eine gemeldete Tatsache unwahr ist. Bei Zweifeln sind entsprechende Sachverhalte nicht als Tatsache, sondern als Vermutung, Wertung oder als Aussage anderer Personen darzustellen.

Meldungen unter Angabe der Identität werden bevorzugt, da hierdurch die Untersuchung vereinfacht sowie der Schutz des Hinweisgebers einfach gewährleistet werden kann.

Bei Abgabe der Meldung ist der Hinweisgeber aufgerufen, den Sachverhalt der Meldung so konkret wie möglich und für einen sachkundigen Dritten verständlich darzustellen. Für die erfolgreiche Aufklärung von Verstößen ist es essenziell, möglichst viele Informationen zum Sachverhalt und konkrete Belege zu erlangen. Hierbei kann sich der Hinweisgeber an folgenden Fragen orientieren:

- Was ist passiert?
- Wann ist es passiert? (z.B. konkretes Datum oder Angaben zu Häufigkeiten)
- Wer war daran beteiligt?
- Wo ist es passiert?
- Wie wurde vorgegangen und wie ist es dokumentiert?
- Welche Organisationseinheit/ Abteilung ist betroffen?

Der Hinweis wird an Refratechnik Compliance weitergeleitet. Der Hinweisgeber erhält wenige Tage nach Abgabe der Meldung eine Eingangsbestätigung. Die Meldung wird entsprechend von Compliance ggf. unter Einbindung weiterer Fachabteilungen geprüft. Dabei wird die Untersuchung stets mit der notwendigen Sorgfalt und in einem angemessenen Zeitraum durchgeführt. Die Untersuchung erfolgt fair und vorurteilsfrei. Nach Abschluss der Untersuchung dokumentiert Compliance die Erkenntnisse hieraus.

Zusammen mit der Geschäftsführung der Refratechnik Holding und ggf. der Geschäftsführung der betroffenen Entity wird über die einzuleitenden Maßnahmen gesprochen und eine Entscheidung diesbezüglich herbeigeführt.

Wenn die Fallbearbeitung abgeschlossen ist, wird der Hinweisgeber über das Ergebnis des Falls entsprechend durch das anonyme Postfach informiert.

3. Untersuchung

Die Untersuchung wird mit der notwendigen Sorgfalt in einem angemessenen Zeitrahmen durchgeführt. Dabei muss zu jederzeit der Schutz der Identität des Hinweisgebers gewährleistet werden.

Die mit der Untersuchung betrauten Personen müssen alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um eine faire und vorurteilsfreie Untersuchung zu gewährleisten. Das bedeutet, sofern dies nach örtlichem Recht vorgesehen ist, dass alle Personen, die möglicherweise von der Untersuchung betroffen sind, über die Anschuldigungen und Beweisführung gegen sie in Kenntnis gesetzt werden und die Gelegenheit erhalten, sich zu verteidigen.

Sofern notwendig, können sich die mit der Untersuchung betrauten Personen fachkundig beraten lassen (z.B. externe Rechtsberatung oder interne Beratung durch Fachabteilungen).

4. Ergebnis der Untersuchung

Nach Abschluss der Untersuchung dokumentiert Compliance die Erkenntnisse hieraus. Zusammen mit der Geschäftsführung der Refratechnik Holding und ggf. der Geschäftsführung der betroffenen Entity wird über einzuleitende Maßnahmen gesprochen und eine Entscheidung diesbezüglich herbeigewirkt.

Der Hinweisgeber erhält innerhalb von drei Monaten nach der Eingangsbestätigung Rückmeldung über den Fortgang der Untersuchung im Zusammenhang mit der Meldung.

Die Hinweise und daraus abgeleitete Maßnahmen werden anonymisiert im jährlichen Bericht dargestellt.

C. Schutzmaßnahmen

1. Schutz des Hinweisgebers

Eine in gutem Glauben abgegebene Meldung darf keine Nachteile für die hinweisgebende Person zur Folge haben

Allerdings gilt:

Vorsätzliche Falschmeldungen und Schädigungen stellen einen Missbrauch des Hinweisgebersystems dar, der disziplinarische, arbeitsrechtliche und unter Umständen auch strafrechtliche Folgen haben kann.

2. Datenschutz und Aufbewahrung von Unterlagen

Alle eingehenden Meldungen werden in dauerhaft abrufbarer Weise unter Beachtung des Vertraulichkeitsgebots durch die Zusammenfassung ihres Inhalts in Form eines Vermerks dokumentiert.

Weiterhin wird der Sachverhalt, die eigenleiteten Untersuchungsmaßnahmen, sowie etwaige Folgemaßnahmen von Compliance unter Beachtung des Vertraulichkeitsgebots dokumentiert und bis Ablauf von 2 Jahren nach Abschluss des Verfahrens aufbewahrt, es sei denn, anwendbares Recht sieht eine andere Aufbewahrungsdauer vor.