

# Verfahrensordnung Beschwerdeverfahren

Unternehmensgruppe  
Energieversorgung Mittelrhein

## Einleitung

Die Unternehmensgruppe Energieversorgung Mittelrhein sowie alle beherrschten Gesellschaften der Unternehmensgruppe Energieversorgung Mittelrhein (evm) bekennen sich zur Einhaltung der Menschenrechte und zum Schutz der Umwelt. Es ist das erklärte Ziel der Unternehmensleitung, die Menschenrechte und die Umwelt entlang der gesamten Wertschöpfungskette zu achten, zu schützen und zu fördern. Verstöße gegen international verankerte Menschenrechte und gegen nationale und internationale Umweltschutzvorschriften werden nicht toleriert. Die evm ergreift angemessene und wirksame Maßnahmen, um menschenrechts- und umweltbezogene Risiken im eigenen Geschäftsbereich und in der gesamten Lieferkette zu identifizieren, zu verifizieren und die Realisierung von Risiken zu verhindern. Zu den menschenrechts- und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten gehört die Einrichtung eines wirksamen Beschwerdeverfahrens, über das hinweisgebende Personen Verstöße, Risiken und andere Sachverhalte melden können.

Diese Verfahrensordnung erklärt den Prozess der Abgabe und Bearbeitung von eingehenden Hinweisen. Sie legt dar, wie das Beschwerdeverfahren ausgelöst werden kann, wer für das Beschwerdeverfahren zuständig ist, wie der konkrete Ablauf ab Eingang einer Beschwerde aussieht und welche Maßnahmen zum Schutz der hinweisgebenden Personen ergriffen werden.

Das Beschwerdeverfahren verfolgt das Ziel, hinweisgebenden Personen eine einfache und sichere Kontaktaufnahme zu ermöglichen, damit menschenrechts- und umweltbezogene Risiken und Verstöße in der Lieferkette frühzeitig erkannt und eingetretene Verletzungen minimiert und beseitigt werden können.

## Anwendungsbereich des Verfahrens

Diese Verfahrensordnung regelt den Prozess zur Einreichung, Bearbeitung und Beilegung von Beschwerden, die von Kunden, Mitarbeitenden oder anderen Beteiligten an die evm herangetragen werden. Sie hat das Ziel, transparente und effektive Mechanismen für die Behandlung von Beschwerden zu etablieren sowie die Kundenzufriedenheit zu fördern. Das Beschwerdeverfahren ist öffentlich zugänglich und steht allen Personen – egal ob im In- oder Ausland – zur Verfügung.

Der Anwendungsbereich des Beschwerdemanagements umfasst die folgenden Kategorien:

- ✔ Umweltschutz und Menschenrechte
- ✔ Arbeitsschutz und Arbeitsrechte
- ✔ Datenschutz
- ✔ Mitarbeiter
- ✔ Persönliche Daten
- ✔ Technische Daten
- ✔ Weitere kundenspezifische Anliegen

Dabei ermöglicht das Beschwerdeverfahren, auf Risiken oder Vorgänge, die durch das wirtschaftliche Handeln der evm oder in der Lieferkette entstanden sind, hinzuweisen.

## Beschwerdekanäle für Hinweise oder Beschwerden

Jeder kann Beschwerden über die Website der evm mittels eines Kontaktformulars an die evm herantragen. Die Website mitsamt dem Kontaktformular finden Sie unter dem folgenden Link:

[www.evm.de/kontakt](http://www.evm.de/kontakt)

Beschwerden können darüber hinaus anonym und in verschiedenen Sprachen über ein Kontaktformular auf der Plattform von osapiens HUB eingereicht werden. Dieses kann über folgenden Link aufgerufen werden:

[Beschwerdemanagement Unternehmensgruppe Energieversorgung Mittelrhein](#)

Weitere Kontaktmöglichkeiten für alle Personen, die eine Beschwerde an die evm herantragen möchten, sind:

### Kontaktmöglichkeiten

<b>E-Mail</b>	<a href="mailto:beschwerden@evm.de">beschwerden@evm.de</a> <a href="mailto:beschwerden@enm.de">beschwerden@enm.de</a>
<b>Chat-Bot</b>	<a href="http://www.evm.de">www.evm.de</a>
<b>Telefon</b> (Mo-Fr, 08-16:00 Uhr)	0261 402 11121 (Kundenzentrale evm) 0261 2999 11121 (Kundenzentrale enm)
<b>Brief</b>	Unternehmensgruppe Energieversorgung Mittelrhein Ludwig-Erhard-Straße 8 56073 Koblenz
<b>Persönlich</b>	In einem unserer Kundenzentren: Eine Übersicht finden Sie hier

Weitere Kontaktmöglichkeiten für Personen, die zum Zeitpunkt der Beschwerdeeinreichung ein Arbeitsverhältnis bei der evm haben:

### Kontaktmöglichkeiten

<b>Intranet (für Mitarbeitende von evm, enm und evm Service):</b>	<a href="http://www.pia.evm.de">www.pia.evm.de</a>
<b>Kontaktaufnahme mit folgenden Stellen und Gremien:</b>	<a href="http://www.evm.de">www.evm.de</a>
<b>Lieferkettenmanagementbeauftragte</b>	<a href="mailto:linda.zoehner@evm.de">linda.zoehner@evm.de</a>
<b>Gleichstellungsbeauftragte</b>	<a href="mailto:sandra.mueller@evm.de">sandra.mueller@evm.de</a>
<b>Betriebsrat</b>	<a href="mailto:betriebsrat-evm-enm@evm.de">betriebsrat-evm-enm@evm.de</a>
<b>Jugendauszubildenden-Vertretung</b>	<a href="mailto:severine.hanf@evm.de">severine.hanf@evm.de</a>
<b>Schwerbehindertenvertretung</b>	<a href="mailto:peter.knoell@enm.de">peter.knoell@enm.de</a>

Alle Beschwerden und Hinweise, unabhängig davon, über welchen Beschwerdekanal sie bei der evm eingehen, werden unmittelbar und auf die gleiche Weise weiterbearbeitet.

## Ablauf Beschwerdeverfahren

### 1. Einreichung von Beschwerden:

Jeder hat das Recht, Beschwerden über die genannten Beschwerdekanaäle einzureichen. Sie sollten so bald wie möglich nach Auftreten des Anlasses eingereicht werden.

Die evm ist für die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich. Beschwerden werden vertraulich behandelt, sofern keine gesetzlichen Gründe dagegensprechen.

Wenn die Kontaktdaten des Beschwerdegebers bekannt sind oder die Plattform von osapiens HUB genutzt wird, erhält dieser eine schriftliche Bestätigung über den Eingang der Beschwerde.

### 2. Bearbeitung von Beschwerden:

Nach Eingang des Hinweises wird dieser Hinweis zentral geprüft und einem Sachbearbeiter zugeteilt. Hinweise zu Gesellschaften der evm werden gegebenenfalls an Sachbearbeiter bei der betroffenen Gesellschaft weitergeleitet. Der zuständige Sachbearbeiter prüft den Sachverhalt und erörtert ihn gegebenenfalls mit der hinweisgebenden Person.

Für menschenrechts- und umweltrelevante Hinweise bei Geschäftspartnern, Lieferanten oder in der Lieferkette wird die Lieferkettenmanagementbeauftragte zur Sachbearbeitung eingesetzt, welche die besonderen Anforderungen aus dem LkSG umsetzt. Wird eine Verletzung menschenrechts- oder umweltbezogener Pflichten festgestellt, werden umgehend Abhilfemaßnahmen eingeleitet. Folgt aus einem Hinweis ein menschenrechts- oder umweltbezogenes Risiko, ohne dass eine Verletzung vorliegt, werden Präventionsmaßnahmen eingeleitet. Der Schutz der hinweisgebenden Person wird hierbei weiterhin aufrechterhalten.

Die Bearbeitung erfolgt objektiv und unter Berücksichtigung aller relevanten Fakten und Informationen. Es können Befragungen von Zeugen oder weitere Untersuchungen erforderlich sein.

### 3. Entscheidung und Mitteilung:

Nach Abschluss der Untersuchung wird der Beschwerdegeber schriftlich über die Ergebnisse und die getroffene Entscheidung bzgl. der Beschwerden informiert, sofern die Kontaktdaten bekannt sind oder die Kontaktaufnahme über die Plattform von osapiens HUB erfolgte. Wenn die Beschwerde gerechtfertigt ist, werden angemessene Maßnahmen ergriffen, um das Problem zu lösen und zukünftige ähnliche Vorfälle zu verhindern. Hierfür werden Hinweise im Rahmen der Risikoanalyse berücksichtigt. Kommen die für die Bearbeitung der Beschwerde verantwortlichen (siehe „Zuständigkeiten“) Personen zu der Erkenntnis, dass die Beschwerde unbegründet ist, wird der Beschwerdegeber über das Ergebnis und die Begründung informiert.

### 4. Dokumentation und Vertraulichkeit:

Alle Schritte des Beschwerdeverfahrens werden schriftlich dokumentiert und vertraulich bearbeitet. Hinweise werden gem. § 10 Abs. 1 Satz 2 LkSG sieben Jahre lang aufbewahrt.

Je nach Fall des Beschwerdegrunds und letztllicher Wertung besteht die Option zur einvernehmlichen Streitbeilegung.

## Zuständigkeiten

Verantwortlich für die Entgegennahme, Zuordnung eines Beschwerdethemas und Weitergabe der Beschwerde an eine zur Bearbeitung verantwortliche Stelle ist das Beschwerdemanagement (im Team Service des Kundenservice – Privat- und Gewerbekunden).

Wenn Beschwerdekanaäle genutzt werden, die nicht direkt über das Beschwerdemanagement gesteuert werden, sind die Personen, welche die Beschwerde aufnehmen, aufgefordert, das Beschwerdemanagement unmittelbar über den Vorgang zu informieren. Beschwerden, die über die Plattform von osapiens HUB gemeldet werden, sind direkt durch die Lieferkettenmanagementbeauftragte zu bearbeiten.

Für die Bearbeitung von Beschwerden zu menschenrechtlichen und umweltbezogenen Themen bei Geschäftspartnern, Lieferanten oder in der Lieferkette ist die Lieferkettenmanagementbeauftragte verantwortlich. Dieser obliegt die inhaltliche Analyse sowie Dokumentation des Beschwerdeverfahrens.

Bei der Bearbeitung einer Beschwerde können je nach Beschwerdethema weitere Bereiche einbezogen werden (z. B. Umweltmanagementbeauftragte, Betriebsrat, Gleichstellungsbeauftragte, Jugendauszubildenden-Vertretung, Schwerbehindertenvertretung).

## Gewährleistung des Schutzes vor Benachteiligung oder Bestrafung

Die evm gewährleistet den wirksamen Schutz vor Benachteiligung oder Bestrafung aufgrund einer Beschwerde, indem sie folgende Grundsätze umsetzt:

- ✔ Alle Beschwerden und Hinweise werden nur von einem kleinen Kreis von ausgewählten und speziell geschulten Mitarbeitenden bearbeitet (LkSG-Beauftragte und Mitarbeitende des Beschwerdemanagements im Team Service des Kundenservice – Privat- und Gewerbekunden).
- ✔ Die seitens der evm mit der Bearbeitung der Hinweise zu menschenrechtlichen und umweltbezogenen betraute und entsprechend geschulte Lieferkettenmanagementbeauftragte ist zur Verschwiegenheit verpflichtet. Sie kann in der Bearbeitung unabhängig und unparteiisch handeln und ist nicht an Weisungen gebunden.
- ✔ Alle Informationen, wie beispielsweise personenbezogene Daten und sonstige Informationen, die Rückschlüsse auf die Identität der hinweisgebenden Person ermöglichen, werden vertraulich behandelt. Dies gilt insb. bei Einbezug weiterer Personen zur fachlichen Bearbeitung der Beschwerde, aber auch nach Abschluss des Verfahrens.
- ✔ Gemäß den gesetzlichen Vorgaben werden die unternehmensinternen Dokumentationen für sieben Jahre aufbewahrt und danach vernichtet.
- ✔ Hinweise können grundsätzlich anonym abgegeben werden (insb. über die Plattform von osapiens HUB). Bei anonymer Abgabe eines Hinweises werden keine Daten erfasst, die Rückschlüsse auf die Identität der hinweisgebenden Person ermöglichen. Macht die hinweisgebende Person bei anonymer Abgabe eines Hinweises selbst Angaben, die Rückschlüsse auf ihre Identität ermöglichen, werden die Angaben vertraulich behandelt.

## Überprüfung auf Wirksamkeit

Mindestens jährlich und anlassbezogen prüft die evm ihr Beschwerdeverfahren auf Wirksamkeit. Hierfür werden abgeschlossene Beschwerden ausgewertet und beteiligte Personen einbezogen. Eine Auswertung der eingegangenen und abgeschlossenen Beschwerden findet gemeinsam mit der obersten Leitung der evm mindestens jährlich statt. Sollten Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Wirksamkeit des Verfahrens notwendig sein, werden diese unverzüglich eingeleitet.

## Kontakt

Mit Rückfragen zu unserem Beschwerdeverfahren im Rahmen des LkSG können Sie an unsere Lieferkettenmanagementbeauftragte herantreten:

[linda.zoehner@evm.de](mailto:linda.zoehner@evm.de)