



# VERFAHRENSORDNUNG FÜR MENSCHENRECHTS- RELEVANTE UND UMWELT-BEZOGENE BESCHWERDEN

Stand: Juli 2024

## 1. PRÄAMBEL

Die Tchibo Coffee Service GmbH (im Weiteren: Tchibo Coffee Service ) bietet für Beschwerden von Dritten ein Beschwerdeverfahren an. Dieses ermöglicht es Personen und Organisationen, auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie auf Verletzungen menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten hinzuweisen, die durch das Handeln von Tchibo Coffee Service oder das eines direkten oder indirekten Zulieferers entstanden sind.

Ziel ist es, frühzeitig auf Missstände in der Lieferketten aufmerksam zu werden, diese - wo möglich im Dialog mit den Beteiligten - zu beheben und wirksame Präventionsmaßnahmen zu entwickeln und zu implementieren.

Ergänzend zur Verfahrensordnung hat Tchibo Coffee Service weitere interne Regelungen, Standards und Arbeitsanweisungen erlassen, die das Vorgehen sowie die Rechte und Pflichten der im Beschwerdeverfahren zu beteiligenden Beschäftigten regeln. Diese Regelungen stehen im Einklang mit dieser Verfahrensordnung. Sie werden unternehmensintern veröffentlicht.

## 2. WESENTLICHE GRUNDSÄTZE

### 2.1 VERTRAULICHKEIT | DATENSCHUTZ

Bei der Entgegennahme, Weiterleitung sowie Bearbeitung von Hinweisen schützt Tchibo Coffee Service die Identität der hinweisgebenden Person sowie anderer involvierter Personen entsprechend datenschutzrechtlichen Vorgaben. Die Identität wird Dritten nur insoweit offengelegt, als dies für die Untersuchung und Weiterverfolgung des Hinweises unbedingt erforderlich ist oder wenn dies nach geltendem Recht im Rahmen von Ermittlungen der nationalen Behörden oder Gerichtsverfahren vorgeschrieben ist.

### 2.2 ANONYME HINWEISE

Tchibo Coffee Service geht auch anonymen Hinweisen nach. Eine anonyme Meldemöglichkeit besteht über das digitale Hinweisgeberportal von Tchibo Coffee Service. Um Sicherzustellen, dass Hinweisgeber für eventuelle Rückfragen oder eine Rückmeldung kontaktiert werden können, haben diese die Möglichkeit, durch die Einrichtung eines geschützten Postfachs am Ende der Meldung, unter Wahrung der Anonymität mit Tchibo Coffee Service in Kontakt zu bleiben

## **2.3 SCHUTZ DES HINWEISGEBERS VOR REPRESSALIEN**

Tchibo Coffee Service stellt sicher, dass Hinweisgeber aufgrund ihrer Meldung keine Repressalien erleiden. Geschäftspartner\*innen werden im Rahmen des Supplier Code of Conduct dazu verpflichtet dies sicherzustellen.

## **3. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN**

### **3.1 BESCHWERDE**

Eine Beschwerde im Sinne dieser Verfahrensordnung ist ein Hinweis auf eine mögliche oder tatsächliche Missachtung des Tchibo Coffee Service Supplier Code of Conduct oder auf sonstige tatsächliche oder potenzielle Menschenrechtsverletzungen oder auf Umweltschäden, die im Zusammenhang mit dem Handeln von Tchibo Coffee Service stehen. Die Beschwerde sollte faktenbasiert sein, der\*die Beschwerdeführer\*in sollte in der Lage sein, hinreichende Informationen bezüglich des Risikos bzw. des Verstoßes zu liefern. Es sollte ein Bezug zu Tchibo Coffee Service oder der Tchibo Coffee Service Lieferkette vorhanden sein.

### **3.2 BESCHWERDEFÜHRER\*IN**

Jede Person oder Organisation, die direkt betroffen ist oder die die Interessen einer direkt betroffenen Person oder Gruppe vertritt, oder von einem Risiko der Missachtung unmittelbar Kenntnis hat, kann eine Beschwerde an Tchibo Coffee Service richten, die die unter 3.1 aufgeführte Definition erfüllt. Der\*die Beschwerdeführer\*in muss in jedem Fall über genaue Informationen zu dem Beschwerdefall verfügen.

Es ist möglich, eine anonyme Beschwerde einzureichen. In diesem Fall ist es besonders wichtig, hinreichende Informationen (siehe Abschnitt 4.3) bei der Einreichung der Beschwerde zu geben, die eine Überprüfung durch Tchibo Coffee Service möglich machen.

### **3.3 BESCHWERDESTELLE**

Die Beschwerdestelle bearbeitet alle Hinweise auf tatsächliche oder mögliche Verstöße gegen Menschenrechts- und Umweltstandards bei Tchibo Coffee Service, sowie in der Lieferkette von Tchibo Coffee Service (inklusive mittelbaren und unmittelbaren Zulieferern). Die Beschwerde-Stelle arbeitet unparteiisch und die Mitarbeiter\*innen sind in Bezug auf die Bearbeitung der Beschwerden unabhängig, nicht an Weisungen gebunden und zur Verschwiegenheit verpflichtet. Unter Wahrung des Datenschutzes und der Vertraulichkeit kann die Beschwerdestelle für die Bearbeitung Expert\*innen aus dem Unternehmen und von außerhalb hinzuziehen.

## 4. VERFAHREN

### 4.1 BESCHWERDEKANÄLE

Für die Meldung von Beschwerden hat Tchibo Coffee Service u.a. folgende Kanäle eingerichtet:

#### 4.1.1 Direkte Beschwerde

Beschwerden können direkt an die Beschwerde-Stelle übermittelt werden:

- per E-Mail an: [sustainability@tchibo-coffeeservice.de](mailto:sustainability@tchibo-coffeeservice.de)
- per Post an Tchibo Coffee Service GmbH, Human Resources, Überseering 18, D-22297 Hamburg / Germany.

#### 4.1.2 Digitales Hinweisgebersystem von Tchibo Coffee Service

Beschwerden können – auch anonym – über das digitale Hinweisgebersystem von Tchibo Coffee Service eingereicht werden. Diese ist erreichbar über <https://www.bkms-system.com/tchibo-coffeeservice>.

Beschwerden im Sinne des LieferkettenSorgfaltsGesetzes, die über das digitale Hinweisgebersystem eingehen, werden vom Compliance Committee der Tchibo Coffee Service GmbH an die Beschwerdestelle weitergeleitet.

#### 4.1.3 INTERNE KANÄLE

Für Beschwerden von Mitarbeiter\*innen stehen neben dem Whistleblowing-Kanal BMKS weitere interne Kanäle und Anlaufstellen zur Verfügung, die z.B. im Intranet kommuniziert werden.

### 4.2 BESTÄTIGUNG DES EINGANGS

Der Eingang der Beschwerde wird dem\*der Beschwerdeführer\*in innerhalb von 4 Tagen bestätigt, sofern beim Einreichen der Beschwerde Kontaktdaten angegeben wurden.

### 4.3 PRÜFUNG DER STICHHALTIGKEIT DER BESCHWERDE

Die Beschwerde-Stelle prüft in einem ersten Schritt, ob die Beschwerde der Definition aus Abschnitt 3.1 entspricht und somit stichhaltig ist. Insbesondere spielt dabei eine Rolle, ob die Beschwerde einen Bezug zu Tchibo Coffee Service besitzt. Der\*die Beschwerdeführer\*in wird zeitnah unter Darlegung der Gründe darüber informiert, wenn die Beschwerde als nicht stichhaltig eingestuft wurde.

### 4.4 SACHLICHE PRÜFUNG DES BESCHWERDEFALLS

Die Beschwerde-Stelle prüft die Beschwerde. Es erfolgt eine Einzelfallprüfung des Sachverhalts u.a. anhand der folgenden Kriterien:

- Schwere des potenziellen Verstoßes / Risiko
- Belegbarkeit des Vorfalls
- Verbindung zu Tchibo Coffee Service bzw. der Tchibo Coffee Service Lieferkette
- Beitrag von Tchibo Coffee Service zur Verursachung



- Einzelfall oder systemischer Missstand
- Einflussmöglichkeit von Tchibo Coffee Service zur Abhilfe und Prävention

Der Sachverhalt wird mit dem\*der Beschwerdeführer\*in erörtert. Bei Bedarf wird externe Hilfe bspw. von lokalen Kräften oder Dienstleistern in Anspruch genommen. Der\*die Angeschuldigte wird zur Stellungnahme aufgefordert, falls der\*die Beschwerdeführer\*in dies nicht ausgeschlossen hat.

Je detaillierter die Informationen zu der Beschwerde sind, desto eher kann der Fall aufgeklärt werden. Zur Prüfung der Beschwerde werden daher möglichst folgende Informationen benötigt:

- Genaue Schilderung des Beschwerdefalls:
- Zeitpunkt des Vorfalls
  - Name und Position des\*der Betroffenen (falls nicht Anonymität gewählt wurde)
  - Name und Adresse des\*der durch den\*die Beschwerdeführer\*in Beschuldigten
  - Beschreibung der Verletzung des Tchibo Coffee Service Social Code of Conduct, der Menschenrechtsnorm oder des Umweltstandards
- Bezug zu Tchibo
- Nachweise zur Begründung der Beschwerde
- Kontaktdetails zur\*zum Beschwerdeführer\*in, falls die Beschwerde nicht anonym gestellt wurde und Kontaktaufnahme erwünscht ist.

Der\*die Beschwerdeführer\*in wird bei der Prüfung des Sachverhalts, wo möglich, aktiv in die Fallbearbeitung eingebunden.

Die Beschwerde-Stelle informiert den\*die Beschwerdeführer\*in umgehend über das Ergebnis der Sachverhaltsermittlung und begründet eine Ablehnung der Beschwerde.

Tchibo Coffee Service bemüht sich, den Fall schnellstmöglich sachlich zu prüfen.

## **5. PLAN ZUR BESEITIGUNG DER MISSSTÄNDE UND MONITORING**

Wenn die Sachverhaltsprüfung ergibt, dass die Beschwerde begründet ist, bemüht Tchibo Coffee Service sich, Abhilfe zu schaffen. Ziel des Beschwerde-Verfahrens ist es, eine einvernehmliche Lösung mit dem\*der Beschwerdeführer\*in und den weiteren Beteiligten zu erwirken.

Dabei unterscheidet Tchibo Coffee Service zwischen

- a) Verstößen, die Tchibo Coffee Service direkt verursacht oder zu deren Auftreten Tchibo Coffee Service maßgeblich beigetragen hat
- b) Verstößen, die Tchibo Coffee Service weder verursacht noch maßgeblich dazu beigetragen hat.

Ad a) Bei direkt verursachten Verstößen wird Tchibo Coffee Service sich aktiv um eine Behebung des Verstoßes bemühen. Zudem wird Tchibo Coffee Service Maßnahmen einleiten, um in Zukunft das Auftreten eines solchen Verstoßes zu verhindern.



Ad b) Bei Verstößen, die von direkten oder indirekten Zulieferern oder Vertragspartnern von Tchibo Coffee Service verursacht wurden, für die Tchibo Coffee Service aber nicht ursächlich verantwortlich ist oder zu denen Tchibo Coffee Service durch ihr Handeln nicht beigetragen hat, wird Tchibo Coffee Service ihren Einfluss nutzen, um auf die Behebung der Verletzung hinzuwirken.

Für jede Maßnahme setzt Tchibo Coffee Service eine im Einzelfall angemessene Frist für die Umsetzung. Nach Ablauf der Frist setzt sich Tchibo Coffee Service mit dem\*der Beschwerdeführer\*in Verbindung, um die Umsetzung zu überprüfen. Tchibo Coffee Service behält sich vor ggf. weitere geeignete Maßnahmen zu ergreifen, sofern die Maßnahmen noch nicht zu einem Erfolg geführt haben bzw. um das Risiko von Wiederholungen zu reduzieren.

Relevante Informationen zu Beschwerden werden, anonymisiert bezüglich des/der Beschwerdeführer\*in und weiterer involvierter Personen, intern an den jeweiligen Einkaufsbereich oder andere von der Beschwerde betroffene Bereiche für die zukünftige Risikoeinschätzung und die Aktualisierung der Risikoanalyse weitergegeben.

## **6. PRÜFUNG DER WIRKSAMKEIT DES VERFAHRENS**

Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird einmal jährlich geprüft. Geben die eingehenden Beschwerden Hinweise auf die Notwendigkeit einer anlassbezogenen Überprüfung, erfolgt diese zeitnah.

Der Verfahrensablauf wird kritisch hinterfragt. Es wird ausgewertet, ob die Bearbeitung des Falles wie vorgesehen in Abstimmung mit dem\*der Beschwerdeführer\*in erfolgte. Darüber hinaus wird geprüft, ob die gemeldeten Beschwerdefälle dauerhaft gelöst werden konnten und ob die relevanten Informationen an die betroffenen Bereiche weitergeleitet wurden. Hinweise von Beschwerdeführer\*innen und anderen involvierten Parteien zur Verbesserung des Verfahrensablaufs werden berücksichtigt.

Darüber hinaus wird regelmäßig der einfache und barrierefreie Zugang geprüft und bei Bedarf kontinuierlich verbessert.

## **7. REPORTING**

Einmal jährlich erfolgt eine Auswertung der eingegangenen Beschwerde-Fälle mit den wichtigsten Kennzahlen zu Beschwerden, u.a. Anzahl der Beschwerden nach Thema/Zugangskanal, Informationen zu hinweisgebenden Personen.