

Complaint Management der DVG Service GmbH

Beschwerde-Verfahren gemäß Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)

1. Anwendungsbereich des Beschwerdeverfahrens

Über das Feedback-Verfahren kann auf menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken sowie Verletzung von menschenrechts- oder umweltbezogenen Pflichten aufmerksam gemacht werden.

Es können Beschwerden eingereicht werden, die im Rahmen unserer Unternehmenstätigkeit entstanden sind bzw. ein Verdacht besteht, dass sie entstehen könnten.

2. Meldeberechtigte

Das Beschwerdeverfahren ist grundsätzlich für jede interne wie externe Person zugänglich.

3. Meldekanäle und direkte Empfänger

Bitte nutzen Sie das folgende Formular zur Einreichung Ihres Feedbacks.

Alternativ können Sie sich per Mail oder Post an uns wenden:

- E-Mail an: Prozessmanagerin Frau Gräfenstein (jessica.graefenstein@dvg.de)
- Postweg: DVG Service GmbH | Jessica Gräfenstein | „persönlich / vertraulich“ | An der Alten Post 2 | 35390 Gießen (Direkte Empfängerin: Jessica Gräfenstein | Prozess- & Nachhaltigkeitsmanagement)

4. Ablauf des Feedback- bzw. Beschwerdeverfahrens

Nachdem ein Hinweis bzw. eine Beschwerde eingegangen ist, erhält der/die Hinweisgeber:in bzw. Beschwerdeführer:in innerhalb von 5 Werktagen eine Eingangsbestätigung, soweit Kontaktdaten vorhanden und die Eingabe nicht anonym erfolgt ist.

Es erfolgt eine sachliche und inhaltliche Prüfung. Sollte die Prüfung ergeben, dass kein Anfangsverdacht für ein relevantes Fehlverhalten vorliegt, wird die Beschwerde abgelehnt. Der/Die Hinweisgeber:in bzw. Beschwerdeführer:in wird darüber, unter Angabe der Gründe, informiert.

Sollte der Hinweis bzw. die Beschwerde eine weitere Bearbeitung begründen, erfolgt eine interne Untersuchung in deren Verlauf relevante Dokumente gesichtet, mit Zeug:innen sowie Betroffenen gesprochen und die gewonnenen Informationen analysiert werden. Sollte die Prüfung ergeben, dass keine einvernehmliche Lösung gefunden werden kann, wird ein Schlichtungsverfahren ggf. unter Einbeziehung Dritter wie z. B. Mediatoren eingeleitet.

Ziel ist es, angemessene Maßnahmen umzusetzen, die entweder präventiver Natur sind oder korrigierend bzw. minimierend auf das identifizierte Problem einwirken.

Sollte der/die Hinweisgeber:in / Beschwerdeführer:in nicht direkt an dem Verfahren beteiligt sein, wird er in der Regel spätestens 3 Monate ab Zugang der Eingangsbestätigung, soweit dies möglich und rechtlich erlaubt ist, entsprechend über das Ergebnis informiert.

5. Weitere Auswertung und kontinuierliche Verbesserung

Die Ergebnisse aller Beschwerdeverfahren fließt darüber hinaus in einen jährlichen Management Review ein und beeinflusst damit auch weitere Entwicklungs- und Strategieentscheidungen im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses unseres Unternehmens.

6. Schutz der hinweisgebenden Person

Sofern der/die Hinweisgeber:in / Beschwerdeführer:in in gutem Glauben und auf Basis eines begründeten Verdachts handelt, darf eine Meldung von Verstößen oder Verdachtsfällen keine Benachteiligung für den/die Hinweisgeber:in / Beschwerdeführer:in zur Folge haben, auch wenn sich ein Verdacht als unbegründet erweist. Direkte und indirekte Vergeltungsmaßnahmen auf Grund eines gegebenen Hinweises oder einer Beschwerde werden nicht toleriert und stellen einen Verstoß dar, der gemeldet werden kann. Dies trifft auch zu für die Androhung oder den Versuch einer Benachteiligung sowie der Behinderung im Rahmen der Einreichung eines Hinweises bzw. einer Beschwerde.

Alle personenbezogenen Daten, die einen Rückschluss auf die Identität der hinweisgebenden Person ermöglichen, werden vertraulich behandelt. Dies gilt auch nach Abschluss des Verfahrens.

7. Datenschutz

Es gelten unsere allgemeinen Datenschutzhinweise, die hier (Datenschutzerklärung - dvG.de) eingesehen werden können. Dort können allgemeine Informationen wie z. B. Rechte der Betroffenen eingesehen werden. Darüber hinaus werden personenbezogene Daten nach den folgenden Grundlagen verarbeitet.

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten erfolgt ausschließlich zum Zweck der Bearbeitung und Beantwortung des eingegangenen Hinweises, der eingereichten Beschwerde gemäß den gesetzlichen Vorgaben.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Rahmen dieses Beschwerdeverfahrens ist Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO, da wir gesetzlich dazu verpflichtet sind, eingehende Hinweise und Beschwerden zu bearbeiten.

Empfänger:in der personenbezogenen Daten sind in erster Linie die genannten Funktionsträger:innen unseres Unternehmens, die zur Bearbeitung befugt sind. Im weiteren Verlauf können, soweit dies im Rahmen der Sachlage begründet oder notwendig ist, weitere Empfänger:innen hinzukommen. Hierbei gilt der Grundsatz der Datenminimierung, nach dem nur die für die Zweckerreichung notwendigen Daten weitergegeben werden.