



**Deutsche  
Glasfaser**

# **VERFAHRENSANORDNUNG**

**Beschwerdeverfahren nach dem  
Gesetz über die Unternehmerischen  
Sorgfaltspflichten in Lieferketten (LkSG)**

**Stand: 01.01.2024**

## Inhalt

1.	Zielsetzung und Anwendungsbereich dieser Verfahrensordnung	3
2.	Wer kann Hinweise abgeben?	3
3.	Wie können Hinweise abgegeben werden?	3
4.	Was ist bei der Hinweisabgabe zu beachten?	4
5.	Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?	4
6.	Wie wird Vertraulichkeit und Unabhängigkeit gewahrt?	6
7.	Schutz von Hinweisgeber:innen	6
8.	Wirksamkeitsprüfung	6

## 1. Zielsetzung und Anwendungsbereich dieser Verfahrensordnung

Verantwortungsvolles, integriertes und gesetzeskonformes Verhalten hat für die Unternehmensgruppe Deutsche Glasfaser höchste Priorität - sowohl in unserer eigenen Geschäftstätigkeit als auch in den Beziehungen zu Mitarbeitenden, Kund:innen, Geschäftspartner:innen, Zulieferern und Kommunen, mit denen wir zusammenarbeiten.

Gemeldete Hinweise ermöglichen es uns, über ein mögliches Fehlverhalten oder Verstöße unserer Mitarbeitenden bzw. Geschäftspartner:innen Kenntnis zu erhalten und darauf aufbauend angemessene Abhilfemaßnahmen umsetzen zu können. Zusätzlich helfen die Hinweise uns auch dabei, mögliche Prozessschwächen zu identifizieren, unsere internen Abläufe zu verbessern und Präventionsmaßnahmen zu implementieren.

Das Beschwerdeverfahren findet Anwendung für Hinweise und Beschwerden mit Bezug auf das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)<sup>1</sup>. Es umfasst alle Hinweise zu menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken sowie Pflichtverletzungen entlang der gesamten Lieferkette der Unternehmensgruppe Deutsche Glasfaser. Dies beinhaltet sowohl unser wirtschaftliches Handeln im eigenen Geschäftsbereich als auch Handlungen durch unsere unmittelbaren oder mittelbaren Zulieferer.

**Wichtig: Über unser Hinweisgebersystem bearbeiten wir keine Beschwerden zu unseren Produkten oder Dienstleistungen. Wenden Sie sich dazu bitte an unseren Kundenservice. Die Kontaktinformationen finden Sie auf unserer [Homepage](#).**

## 2. Wer kann Hinweise abgeben?

Jede Person kann Hinweise auf Risiken oder Verletzung von Schutzpositionen des LkSG abgeben, unabhängig davon, ob der- oder diejenige für Deutsche Glasfaser intern (z.B. als Mitarbeiter:in oder Leiharbeiter:in) oder extern (z. B. als Mitarbeiter:in eines unserer Lieferanten) tätig ist. Zudem können Hinweise auch durch Personen gemeldet werden, die in keinem direkten Verhältnis zur Deutschen Glasfaser stehen und von der Pflichtverletzung bzw. dem Risiko nicht selbst persönlich betroffen sind.

## 3. Wie können Hinweise abgegeben werden?

Hinweise können über unser Hinweisgebersystem erfolgen, welches rund um die Uhr zur Verfügung steht. Die Abgabe von Hinweisen ist dabei sowohl in elektronischer Form über ein [Webformular](#) als auch telefonisch über die Rufnummer +49 69 9585 1001 (Mo. bis Fr. von 09:00 - 17:00 Uhr) möglich. Das Hinweisgebersystem wird von unserem externen Partner PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft (PwC) betrieben, welcher die eingegangenen Hinweise einer unabhängigen rechtlichen Vorprüfung unterzieht. Sämtliche Meldungen werden an die Compliance-Abteilung der Deutschen Glasfaser für die weitere Bearbeitung weitergeleitet

---

<sup>1</sup> Im Anhang finden Sie eine detaillierte Übersicht der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten gem. § 2 Abs. 2 u. 3 LkSG. Weiterführende Informationen können Sie auch der entsprechenden Gesetzesbegründung und der Handreichung des BAFA zum Beschwerdeverfahren entnehmen. Diese finden Sie online unter: [https://www.bafa.de/SharedDocs/Downloads/DE/Lieferketten/handreichung\\_beschwerdeverfahren.html](https://www.bafa.de/SharedDocs/Downloads/DE/Lieferketten/handreichung_beschwerdeverfahren.html)

#### 4. Was ist bei der Hinweisabgabe zu beachten?

Um die rechtliche Prüfung und Bearbeitung der Hinweise zu erleichtern, sollte Ihr Hinweis möglichst konkret und verständlich sein. Die nachfolgend aufgeführten Leitfragen können dabei als Orientierung dienen, welche Informationen zu den Risiken bzw. Hinweisen auf Pflichtverletzungen für uns insbesondere relevant sind:

- **Was ist passiert bzw. was wurde beobachtet?**  
(u. a. möglichst detaillierte Beschreibung des Sachverhalts und Kontexts in chronologischer Reihenfolge)
- **Wer hat den Verstoß begangen? Bzw. wer ist Initiator des menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Risikos?**  
(u. a. Namen, Position, betroffene Deutsche Glasfaser-Gesellschaft beziehungsweise Zulieferer)
- **Wer ist von dem Verstoß betroffen oder wurde geschädigt? Bei Risiken: Wer könnte durch eine Realisierung des Risikos geschädigt werden?**  
(u. a. Name und Anzahl der betroffenen Personen bzw. Personenkreise und wie und mit welcher Schwere diese durch den Verstoß geschädigt wurden bzw. werden könnte)
- **Wann ist der Verstoß passiert? Dauert der Verstoß weiterhin an? Bei Risiken: Droht eine unmittelbare Realisierung des Risikos? Wann ist mit einer Realisierung zu rechnen?**  
(u. a. Datum und Uhrzeit bzw. Zeitraum des Verstoßes)
- **Wo ist der Verstoß passiert bzw. wo droht das Risiko?**  
(u. a. Standort, Abteilung)
- **Gibt es dafür Belege oder Zeugen?**  
(u. a. Fotos, E-Mails oder sonstige Belege zu dem Verstoß, Angaben zu Zeugen und ggf. Namen)
- **Wurde der Verstoß bzw. das Risiko bereits an anderer Stelle gemeldet?**  
(u. a. Vorgesetzter, Interessenvertretung)
- **Wie soll der weitere Kontakt aussehen?**  
(u. a. Angabe, ob wir für Rückfragen auf Sie zukommen dürfen und ob der Hinweis anonym behandelt werden soll)

Die oben aufgeführten Leitfragen dienen für die Abgabe von Hinweisen oder Beschwerden lediglich als Orientierung. Fallabhängig sind ggf. nicht immer alle Informationen vorhanden. Unabhängig davon, wie ausführlich der Hinweis ist oder ob darin alle der oben aufgeführten Leitfragen beantwortet werden, bearbeiten wir grundsätzlich alle eingehenden Hinweise.

#### 5. Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Alle eingehenden Hinweise werden gemäß einem definierten Prozess bearbeitet:



### **Eingang des Hinweises**

Die Hinweise können (auf Wunsch auch anonym) wie unter Ziffer 3 beschrieben an uns übermittelt werden. Nach Absenden Ihres Hinweises wird automatisch für einen begrenzten Zeitraum von fünf Minuten eine Vorgangsnummer angezeigt. Mit dieser Vorgangsnummer können Sie sich zu einem späteren Zeitpunkt auf der Website des Hinweisgebersystems einloggen, den aktuellen Bearbeitungsstand des abgegebenen Hinweises einsehen, zusätzliche Informationen hinzufügen und über einen Chat mit PwC kommunizieren. Über den Eingang des Hinweises erhalten Sie in eine schriftlich dokumentierte Bestätigung.

### **Prüfung des Hinweises**

Der eingegangene Hinweis wird durch unseren Partner PwC unabhängig geprüft. Dies umfasst eine Stichhaltigkeitsprüfung des Hinweises, ggf. eine Konkretisierung des Hinweises durch Kontaktaufnahme mit Ihnen sowie die Formulierung einer ersten Handlungsempfehlung. Das Ergebnis dieser Vorprüfung wird anschließend an uns weitergeleitet.

Auf das Hinweisgebersystem und somit die eingegangenen und vorgeprüften Hinweise hat bei der Deutschen Glasfaser ausschließlich die Abteilung Compliance Zugriff. Die bereits erfolgten Prüfungsschritte von PwC sowie die Handlungsempfehlungen werden plausibilisiert, um zu beurteilen, ob der Sachverhalt noch weiter aufzuklären oder bereits hinreichend substantiiert ist. Sofern erforderlich, werden weitere Prüfungsschritte, ggf. unter Hinzuziehen weiterer interner Abteilungen, durchgeführt. Mögliche interne Abteilungen, die hierbei hinzugezogen werden können, sind beispielsweise HR, Legal, Einkauf, Partnermanagement oder CSR.

### **Erörterung des Sachverhalts**

Anschließend werden wir den Sachverhalt gemeinsam mit Ihnen erörtern. Wird der Fall infolge der Prüfung des Hinweises eingestellt, erhalten Sie eine schriftliche Begründung über den von Ihnen gewählten Kontaktweg. Wird das Verfahren nicht eingestellt, kommt es in einem nächsten Schritt zur Erarbeitung einer Lösung.

### **Erarbeitung einer Lösung**

Auf Basis der uns vorliegenden Informationen wird ein Lösungsvorschlag erarbeitet. Wenn Sie als Hinweisgeber:in selbst von dem übermittelten Risiko oder der Pflichtverletzung betroffen sind, wird der Lösungsvorschlag gemeinsam mit Ihnen erörtert. Wenn Sie nicht selbst davon betroffen sind, erhalten Sie eine Information über den erarbeiteten Lösungsvorschlag. Bei der Information werden die einschlägigen Datenschutzbestimmungen durchweg beachtet, was den Umfang der Informationen, die wir Ihnen als Hinweisgeber:in zur Verfügung stellen, beeinflussen kann.

### **Präventions- und Abhilfemaßnahmen**

Die in dem Lösungsvorschlag festgelegten Präventions- und/oder Abhilfemaßnahmen werden umgesetzt. Für die Umsetzung der Abhilfemaßnahmen sind grundsätzlich die entsprechenden Fachabteilungen der Deutschen Glasfaser zuständig, wobei die Compliance-Abteilung eine steuernde und koordinierende Funktion wahrnimmt.

### **Überprüfung der Abhilfe und Abschluss des Verfahrens**

In regelmäßigen Abständen wird die Umsetzung der Abhilfemaßnahmen durch uns intern überprüft und evaluiert. Sobald das Risiko bzw. die Pflichtverletzung hinreichend beseitigt wurde, wird ein Abschlussbericht erstellt und das Beschwerdeverfahren wird abgeschlossen.

## **Zeitlicher Ablauf**

Die Teams, die für die Ermittlung und Abhilfe gemäß des oben aufgeführten Beschwerdeverfahrens verantwortlich sind, arbeiten so effizient wie möglich, um die Hinweise in einer angemessenen Art und Weise zu prüfen und zu lösen. Jedoch sind jede Untersuchung und jede Abhilfemaßnahme anders, so dass der zeitliche Aufwand je nach Fall variieren kann. Deutsche Glasfaser ist bestrebt, in der Fallbearbeitung die Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten. Hierbei verfolgen wir den Grundsatz: je schwerer die potenziellen Risiken bzw. Pflichtverletzungen in Intensität und Ausmaß wiegen, desto schneller muss Abhilfe geleistet werden. Idealerweise wird dabei der Verstoß gegen die Sorgfaltspflichten insgesamt abgestellt.

## **6. Wie wird Vertraulichkeit und Unabhängigkeit gewahrt?**

Das Beschwerdeverfahren ist darauf ausgerichtet, zu jedem Zeitpunkt die Vertraulichkeit des Hinweisgebers zu wahren. Daher sind auch die am Verfahren beteiligten Personen zur Verschwiegenheit verpflichtet. Dies gilt sowohl für Mitarbeitende von Deutsche Glasfaser als auch für die Mitarbeitende unseres externen Partners PwC. Dies gilt auch, wenn sich der Verdacht am Ende als unbegründet erweist. Darüber hinaus besteht zudem die Möglichkeit, Hinweise anonym abzugeben.

Die mit der Fallbearbeitung betrauten Personen agieren im Rahmen der Fallbearbeitung nicht weisungsgebunden und sind stets unparteiisch sowie unabhängig. Entsprechende Klauseln - darunter auch eine Vertraulichkeitsklausel - sind mit den betroffenen Personen besprochen und umgesetzt worden. Gleichzeitig haben nur die Personen auf Informationen in Verbindung mit der eingegangenen Beschwerde Zugriff, die mit der Fallbearbeitung betraut sind (Need-to-know-Prinzip).

## **7. Schutz von Hinweisgeber:innen**

Deutsche Glasfaser fördert und fordert eine offene Kommunikationskultur. Vergeltungsmaßnahmen (insbesondere Benachteiligungen, Bestrafung, arbeitsrechtliche Maßnahmen usw.) gegen Personen, die in gutem Glauben Bedenken melden oder Hinweise über ein etwaiges Fehlverhalten geben oder im Rahmen einer entsprechenden Untersuchung mitwirken, werden daher unter keinen Umständen geduldet. Das gilt auch dann, wenn sich die in gutem Glauben abgegebene Beschwerde im Nachhinein als unbegründet herausstellt. Im Rahmen unserer Möglichkeiten werden wir auf unsere Lieferanten einwirken, um sicherzustellen, dass keine Vergeltungsmaßnahmen ergriffen werden, wenn Mitarbeitende eines Lieferanten Beschwerden vorbringen.

## **8. Wirksamkeitsprüfung**

Deutsche Glasfaser wird jährlich und ad hoc eine Wirksamkeitsprüfung des Beschwerdeverfahrens gem. § 8 Abs. 5 des LkSG durchführen. Die Wirksamkeitsprüfung ist ein wesentlicher Bestandteil des Hinweisgebersystems und erfolgt anhand von spezifischen Kennzahlen, die vom Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) vorgegeben werden.

## Anhang

### Menschenrechtliche Risiken des LkSG im Überblick

<b>Schutz der Arbeitnehmer §2 Abs. 2 Nr. 1 –8</b>	<b>Schutz der Lebensgrundlagen §2 Abs. 2 Nr. 9 –10</b>	<b>Schutz vor Übergriffen durch den Einsatz von Sicherheitskräften §2 Abs. 2 Nr. 11</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verbot der Kinderarbeit unter dem zulässigen Mindestalter entsprechend dem anwendbaren Recht des Beschäftigungsstaates</li><li>2. Verbot der schlimmsten Formen der Kinderarbeit</li><li>3. Verbot der Beschäftigung von Personen in Zwangsarbeit</li><li>4. Verbot aller Formen der Sklaverei</li><li>5. Verbot der Missachtung des Arbeitsschutzes</li><li>6. Verbot der Missachtung der Koalitionsfreiheit</li><li>7. Verbot der Ungleichbehandlung in Beschäftigungsverhältnissen</li><li>8. Verbot des Vorenthaltens eines angemessenen Lohns</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>9. Verbot der Kontamination der Luft, des Wassers oder des Bodens sowie Verbot des Herbeiführens eines übermäßigen Wasserverbrauchs</li><li>10. Verbot der widerrechtlichen Zwangsräumung und des widerrechtlichen Entzugs von Land, Wald und Gewässern</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Verbot der Beauftragung oder Nutzung privater oder öffentlicher Sicherheitskräfte, die aufgrund mangelnder Unterweisung oder Kontrolle das Verbot der Folter missachten oder Verletzungen an Leib oder Leben verursachen oder die Koalitions- und Vereinigungsfreiheit beeinträchtigen</li></ol>
<p style="text-align: center;"><b>Auffangtatbestand §2 Abs. 2 Nr. 12</b></p> <p>12. „Das Verbot eines über die Nummern 1 bis 11 hinausgehenden Tuns oder pflichtwidrigen Unterlassens, das unmittelbar geeignet ist, in besonders schwerwiegender Weise eine geschützte Rechtsposition zu beeinträchtigen und dessen Rechtswidrigkeit bei verständiger Würdigung aller in Betracht kommenden Umstände offensichtlich ist.“</p>		

### Umweltbezogene Risiken des LkSG im Überblick

<b>Umgang mit Quecksilber §2 Abs. 3 Nr. 1 –3</b>	<b>Umgang mit persistenten organischen Schadstoffen §2 Abs. 3 Nr. 4 –5</b>	<b>Umgang mit gefährlichen Abfällen §2 Abs. 2 Nr. 6 –8</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verbot der Herstellung von mit Quecksilber versetzten Produkten</li><li>2. Verbot der Verwendung von Quecksilber und Quecksilberverbindungen bei Herstellungsprozessen</li><li>3. Verbot der Behandlung von Quecksilberabfällen</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Verbot der Produktion und Verwendung von bestimmten chemischen Schadstoffen</li><li>5. Verbot der nicht umweltgerechten Handhabung, Sammlung, Lagerung und Entsorgung von bestimmten Abfällen</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Verbot der Ausfuhr bestimmter gefährlicher Abfälle</li><li>7. Verbot der Ausfuhr bestimmter gefährlicher Abfälle von OECD-Mitgliedsstaaten, EG-Mitgliedern und Liechtenstein in nicht aufgeführte Staaten</li><li>8. Verbot der Einfuhr bestimmter gefährlicher Abfälle</li></ol>