

VERFAHRENSORDNUNG

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

Stand: 01.01.2026

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	7

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)¹. 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 zu 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, das rund um die Uhr kostenlos zur Verfügung steht. Die Abgabe von Hinweisen kann in elektronischer Form über unser [Hinweisgebersystem](#) erfolgen. Meldungen können auch Mo. - Fr. von 09:00 - 17:00 Uhr über den telefonischen Kanal dieses Hinweisgebersystems abgegeben werden:

- aus Deutschland: +49 800 3800 999
- aus dem Ausland: +49 69 99998839

¹ 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

Sämtliche Meldungen werden von der Compliance-Abteilung der Deutschen Glasfaser geprüft und bearbeitet.

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, betroffenes Unternehmen oder 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:



5.1 Eingang des Hinweises

Die Hinweise können (auf Wunsch auch anonym) wie unter Ziffer 3 beschrieben an uns übermittelt werden.

Nach Absenden Ihres Hinweises werden Sie gebeten, einen 4-stelligen PIN zu vergeben. Diesen benötigen Sie, um sich später in das virtuelle Postfach zu Ihrem abgebenden Hinweis einzuloggen. Nach der PIN-Vergabe wird Ihnen ein Zugangscode angezeigt. Diesen Code benötigen Sie, um sich in das virtuelle Postfach in Verbindung mit dem vergebenen PIN einzuloggen.

Außerdem haben Sie die Möglichkeit, Ihre E-Mail-Adresse anzugeben (auch bei anonymen Meldungen). Diese E-Mail-Adresse wird **nicht** an Deutsche Glasfaser übermittelt. Sollte eine Nachricht im virtuellen Postfach eingegangen sein, werden Sie via E-Mail darüber informiert und gebeten, sich in Ihren Hinweisfall einzuloggen. Sollten Sie keine E-Mail-Adresse hinterlegen, werden Sie keinen Hinweis bei einem Nachrichteneingang erhalten. In diesem Fall müssen Sie sich proaktiv im Postfach anmelden, um sich über den aktuellen Stand der Bearbeitung Ihres Hinweises zu informieren. Nach Eingang eines Hinweises erhalten Sie nach spätestens 7 Tagen eine Eingangsbestätigung.

5.2 Prüfung des Hinweises

Der eingegangene Hinweis wird durch Mitarbeitende der Compliance-Abteilung geprüft. Dies umfasst eine Stichhaltigkeitsprüfung des Hinweises. Unter Umständen ist eine Konkretisierung des Sachverhalts durch Sie erforderlich – in diesem Fall erfolgt eine Kontaktaufnahme mit Ihnen durch das virtuelle Postfach.

Auf das Hinweisgebersystem und somit die eingegangenen Hinweise haben ausschließlich Mitarbeitende der Compliance-Abteilung Zugriff. Sofern erforderlich, werden weitere Prüfungsschritte, ggf. unter Hinzuziehen weiterer interner Abteilungen, durchgeführt. Mögliche interne Abteilungen, die hierbei hinzugezogen werden können, sind beispielsweise Human Resources, Legal, Einkauf, Partnermanagement oder Corporate Responsibility.

5.3 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 das virtuelle Hinweisgeberpostfach. Wird das Verfahren nicht eingestellt, kommt es in einem nächsten Schritt zur Erarbeitung einer Lösung.

5.4 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.

5.5 Präventions- und Abhilfemaßnahmen

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

5.6 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.

5.7 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 bei Deutsche Glasfaser zur Verschwiegenheit verpflichtet. 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. 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

Schutz der Arbeitnehmer §2 Abs. 2 Nr. 1–8	Schutz der Lebensgrundlagen §2 Abs. 2 Nr. 9–10	Schutz vor Übergriffen durch den Einsatz von Sicherheitskräften §2 Abs. 2 Nr. 11
1. Verbot der Kinderarbeit unter dem zulässigen Mindestalter entsprechend dem anwendbaren Recht des Beschäftigungsstaates 2. Verbot der schlimmsten Formen der Kinderarbeit 3. Verbot der Beschäftigung von Personen in Zwangsarbeit 4. Verbot aller Formen der Sklaverei 5. Verbot der Missachtung des Arbeitsschutzes 6. Verbot der Missachtung der Koalitionsfreiheit 7. Verbot der Ungleichbehandlung in Beschäftigungsverhältnissen 8. Verbot des Vorenthaltens eines angemessenen Lohns	9. Verbot der Kontamination der Luft, des Wassers oder des Bodens sowie Verbot des Herbeiführens eines übermäßigen Wasserverbrauchs 10. Verbot der widerrechtlichen Zwangsräumung und des widerrechtlichen Entzugs von Land, Wald und Gewässern	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
Auffangtatbestand §2 Abs. 2 Nr. 12 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.“		

Umweltbezogene Risiken des LkSG im Überblick

Umgang mit Quecksilber §2 Abs. 3 Nr. 1–3	Umgang mit persistenten organischen Schadstoffen §2 Abs. 3 Nr. 4–5	Umgang mit gefährlichen Abfällen §2 Abs. 2 Nr. 6–8
1. Verbot der Herstellung von mit Quecksilber versetzten Produkten 2. Verbot der Verwendung von Quecksilber und Quecksilberverbindungen bei Herstellungsprozessen 3. Verbot der Behandlung von Quecksilberabfällen	4. Verbot der Produktion und Verwendung von bestimmten chemischen Schadstoffen 5. Verbot der nicht umweltgerechten Handhabung, Sammlung, Lagerung und Entsorgung von bestimmten Abfällen	6. Verbot der Ausfuhr bestimmter gefährlicher Abfälle 7. Verbot der Ausfuhr bestimmter gefährlicher Abfälle von OECD-Mitgliedsstaaten, EG-Mitgliedern und Liechtenstein in nicht aufgeführte Staaten 8. Verbot der Einfuhr bestimmter gefährlicher Abfälle