

Verfahrensordnung

zum Beschwerdemanagement

Stand Dezember 2025

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung und Zielsetzung	2
2. Anwendungsbereich.....	2
3. Beschwerdekanäle.....	2
4. Ablauf des Beschwerdeverfahrens.....	3
5. Ansprechpersonen und Zuständigkeiten	3
6. Schutzmaßnahmen.....	3
7. Vertraulichkeitsgebot.....	4
8. Schulungen und Sensibilisierung	4
9. Unabhängigkeit der Meldestelle	4
10. Barrierefreiheit.....	4
11. Dokumentation und Evaluation	4

1. Einleitung und Zielsetzung

Diese Verfahrensordnung regelt die Organisation, Umsetzung und Evaluation des Beschwerdeverfahrens nach § 8 Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (im Nachfolgenden als LkSG bezeichnet) im Genoverband und einzelner Tochter- und Netzwerkgesellschaften. Ziel ist es, allen internen und externen Personen einen sicheren, barrierefreien und vertraulichen Zugang zu ermöglichen, um menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken sowie Verletzungen im eigenen Geschäftsbe-
reich oder in der Lieferkette zu melden. Das Verfahren trägt zur kontinuierlichen Umsetzung und Verbesserung der Sorgfaltspflichten und zur Förderung einer verantwortungsvollen Unternehmens-
führung bei.

2. Anwendungsbereich

Das Beschwerdeverfahren gilt für:

- Alle Mitarbeitenden des Genoverbandes und einzelner Tochter- und Netzwerkgesellschaften (AWADO Agrar- und Energieberatung, AWADO Kommunikationsberatung, AWADO Live, AWADO Services, AWADO Bankenberatung, Experdoo, GenoAkademie GmbH & Co. KG, GenoHotel GmbH, GenoPersonalConsult GmbH)
- Externe Personen (z. B. Lieferanten, Kunden, Bewerber*innen, Geschäftspartner*innen), die von menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Risiken oder Verletzungen betroffen sind oder Kenntnis davon erlangen

3. Beschwerdekanäle

Beschwerden und Hinweise können über folgende Kanäle eingereicht werden:

- Das elektronische Hinweisgebersystem 360 (anonym oder namentlich, mit Möglichkeit zur anonymen Kommunikation)
- E-Mail an: beschwerdemanagement@genoverband.de

- Schriftlich und telefonisch über die Vertrauensanwält*innen der AWADO Rechtsanwalts-gesellschaft mbH

Alle Kanäle sind barrierefrei zugänglich und ermöglichen auch die Abgabe der Meldung in englischer Sprache.

4. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Den operationellen und zeitlichen Ablauf des Beschwerdeverfahrens finden Sie erläutert im nachstehenden Link: [Beschreibung zur Durchführung einer internen Untersuchung](#)

Im Verfahren wird grundsätzlich folgender Prozess eingehalten:

- **Eingang und Bestätigung:** Nach Eingang einer Beschwerde erhält die hinweisgebende Person eine Eingangsbestätigung über den ausgewählten Kommunikationskanal.
- **Prüfung und Bewertung:** Die interne Meldestelle prüft, ob es sich um eine relevante Beschwerde im Sinne des LkSG handelt.
- **Erörterung:** Die mit der Durchführung betrauten Personen nehmen Kontakt zur hinweisgebenden Person auf, um den Sachverhalt zu erörtern.
- **Maßnahmen:** Bei bestätigtem Verdacht werden geeignete Abhilfe- und Präventionsmaßnahmen eingeleitet.
- **Rückmeldung:** Die hinweisgebende Person wird über die ergriffenen Maßnahmen und den Stand des Verfahrens informiert, sofern dies möglich ist und keine rechtlichen Hinderungsgründe bestehen.

5. Ansprechpersonen und Zuständigkeiten

Die Zuständigen für die Umsetzung des Verfahrens sind:

- Integriertes Risikomanagement
 - Die Compliance-Beauftragte des Genoverbandes und einzelner Tochter- und Netzwerkgesellschaften ist zentrale Ansprechperson für relevante Beschwerden
- AWADO Rechtsanwalts-gesellschaft mbH
 - Die Vertrauensanwält*innen der AWADO Rechtsanwalts-gesellschaft mbH sind unterstützend tätig
- Ausgewähltes Gremium bei Notwendigkeit von Sonderuntersuchungen
- Geschäftsleitung
- Ansprechpersonen in themenrelevanten Fachbereichen

Alle Personen, die mit der Bearbeitung betraut sind, sind unabhängig und zur Verschwiegenheit verpflichtet.

6. Schutzmaßnahmen

Der Genoverband und einzelne Tochter- und Netzwerkgesellschaften gewährleistet den Schutz vor Benachteiligung und Repressalien mit folgenden Schutzmaßnahmen:

- **Vertraulichkeit:** Die Identität der hinweisgebenden Person wird vertraulich behandelt.
- **Schutz vor Benachteiligung:** Hinweisgebende Personen sind vor Benachteiligung oder Repressalien aufgrund ihrer Meldung geschützt.
- **Anonymität:** Beschwerden können anonym eingereicht werden. Die Kommunikation kann auch anonym über das Hinweisgebersystem erfolgen.

7. Vertraulichkeitsgebot

Alle am Verfahren beteiligten Personen sind zur strikten Vertraulichkeit verpflichtet. Informationen werden nur an die für die Bearbeitung zuständigen Stellen weitergegeben und ausschließlich zum Zweck der Bearbeitung der Beschwerde verwendet.

8. Schulungen und Sensibilisierung

Alle Mitarbeitenden werden zum Umgang mit Beschwerden und zum Schutz von Hinweisgeber*innen geschult. Hierzu gehört u. a. ein respektvoller und fairer Umgang mit den involvierten Personen.

9. Unabhängigkeit der Meldestelle

Die interne Meldestelle arbeitet unabhängig und ist organisatorisch so ausgestaltet, dass Interessenkonflikte frühzeitig erkannt werden. Besteht im Einzelfall ein Interessenskonflikt wird sich vorbehalten eine externe, dritte Stelle einzubinden (z. B. eine externe Rechtsanwaltsgesellschaft, Sachverständige etc.).

10. Barrierefreiheit

Das Beschwerdeverfahren ist barrierefrei gestaltet. Informationen und Meldekanäle sind leicht auffindbar und in verständlicher Sprache verfügbar. Die Nutzung ist auch in englischer Sprache möglich.

11. Dokumentation und Evaluation

Alle Beschwerden und deren Bearbeitung werden dokumentiert. Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst. Die Ergebnisse der Evaluation fließen in die Weiterentwicklung des Risikomanagements und der Überprüfung der Umsetzung der Sorgfaltspflichten ein.