

**Verfahrensordnung für das Beschwerdeverfahren gemäß § 8  
Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)**

Inhaltsverzeichnis.....	1
1. Einleitung - Hintergrund und Zweck des Beschwerdeverfahrens .....	2
2. Wer kann eine Beschwerde oder Meldung abgeben? .....	2
3. Was kann gemeldet werden? .....	2
4. Welche Informationen sollte eine Beschwerde enthalten? .....	3
5. Sind anonyme Beschwerden möglich? .....	3
6. Welche Beschwerdekanaäle stehen zur Verfügung? .....	3
6.1. E-Mail und Post .....	3
6.2. Digitales Beschwerdesystem von mister★lady .....	3
6.3. Interne Kanäle .....	4
7. Ablauf nach Eingang einer Beschwerde .....	4
7.1 Bestätigung des Eingangs .....	4
7.2 Erstprüfung .....	4
7.3 Sachliche Prüfung der Beschwerde – Klärung des Sachverhalts .....	5
7.4 Erarbeiten von Lösungen und Abhilfemaßnahmen .....	5
7.5 Überprüfung der Abhilfe und Abschluss des Verfahrens .....	5
8. Wesentliche Verfahrensgrundsätze .....	5
8.1 Objektivität und Unschuldsvermutung .....	6
8.2 Wahrung des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes und Recht auf Anhörung .....	6
8.3 Vertraulichkeitsgrundsatz, Dokumentation und Datenschutz .....	6
8.4 Schutz vor Repressalien .....	6
8.5 Beschwerdestelle von mister★lady .....	6
9. Reporting .....	6

**\*Hinweis:**

Bei der Bezeichnung von Personen oder Personengruppen in diesem Dokument sind zur sprachlichen Vereinfachung und besseren Lesbarkeit im Folgenden Personen jeglichen Geschlechts gemeint. Der Begriff „Mitarbeitende“ umfasst auch die Führungskräfte aller Ebenen und Mitglieder geschäftsführender Organe.

## 1. Einleitung - Hintergrund und Zweck des Beschwerdeverfahrens

Im Rahmen der unternehmerischen Tätigkeit bekennt sich die **mister\**lady GmbH*** (im Weiteren auch vereinfacht: **mister\**lady***) umfassend zu ihrer gesellschaftlichen Verantwortung und nimmt Menschenrechte, Umweltschutz, Integrität und regeltreues Verhalten im Unternehmen sowie entlang unserer Lieferketten sehr ernst. Dementsprechend hat auch die Erfüllung menschenrechts- und umweltbezogener Sorgfaltspflichten für mister\**lady* hohe Priorität. Hierzu gehört die Gewährleistung fairer, sicherer und gesunder Arbeitsbedingungen sowohl in unserem eigenen Geschäftsbereich als auch in unserer Lieferkette.

Das **Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (kurz: LkSG)** hat zum Ziel, den Schutz von Menschenrechten und Umwelt im eigenen Geschäftsbereich von Unternehmen und entlang ihrer Lieferketten zu verbessern. Dazu schreibt das Gesetz den betroffenen Unternehmen eine Reihe von Sorgfaltspflichten vor. Unter anderem verlangt das LkSG, dass Unternehmen über ein angemessenes und wirksames Beschwerdeverfahren verfügen müssen, über das sowohl interne (also Mitarbeitende) als auch externe Personen (wie etwa Lieferanten) Hinweise auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken oder Verletzungen sowohl im eigenen Geschäftsbereich als auch entlang ihrer Lieferketten abgeben können.

Dementsprechend hat mister\**lady* ein wirksames Beschwerdeverfahren eingerichtet, über das Hinweise auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken oder Verletzungen abgegeben werden können. Das Beschwerdeverfahren von mister\**lady* ist ein wichtiger Bestandteil zur Wahrung der Unternehmenswerte und -bekenntnisse und dient dazu, von potenziellen Missständen zu erfahren und diese schnellstmöglich abzustellen.

Diese Verfahrensordnung informiert über die wesentlichen Merkmale des Beschwerdeverfahrens, den Zugang zum Verfahren bzw. dessen Erreichbarkeit sowie die Zuständigkeiten. Des Weiteren informiert sie auch darüber, was mit eingehenden Hinweisen und Beschwerden geschieht und wie man zu einer Lösung für gemeldete Missstände kommt. Für mister\**lady* ist es wichtig, diese Informationen verständlich und nachvollziehbar darzustellen und größtmögliche Transparenz über den Prozess zu schaffen.

## 2. Wer kann eine Beschwerde abgeben?

Jede Person oder Organisation, die direkt betroffen ist oder die Interessen einer direkt betroffenen Person oder Gruppe vertritt, oder von einem Risiko oder einer Verletzung Kenntnis hat, kann eine Beschwerde abgeben, die die unter Ziffer 3 aufgeführte Definition erfüllt. Der Beschwerdeführer sollte über genaue Informationen zu dem Beschwerdefall verfügen (siehe Ziffer 4).

## 3. Was kann gemeldet werden?

Über das Beschwerdeverfahren können sämtliche Hinweise auf mögliche menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken oder Verletzungen gemeldet werden, die durch das wirtschaftliche Handeln von mister\**lady* im Geschäftsbereich oder in der Lieferkette entstanden sind.

Zu den **menschenrechtlichen Risiken und Verstößen** zählen insbesondere:

- Kinderarbeit;
- Zwangsarbeit und Sklaverei;
- Gesundheitsgefährdende Arbeitsbedingungen, Missachtung von Arbeitsschutz;
- Diskriminierung und Ungleichbehandlung am Arbeitsplatz;
- Verunreinigung von Wasser, Boden und Luft, die zu einer Verletzung von Menschenrechten beitragen können.
- etc.

Zu den **umweltbezogenen Risiken und Verstößen** zählen insbesondere:

- Verwendung von Quecksilber (gemäß Minamata-Übereinkommen);
- Einsatz von persistenten organischen Schadstoffen / POPs (gemäß Stockholmer Übereinkommen);
- Nicht umweltgerechte Lagerung, Handhabung, Ein- und Ausfuhr gefährlicher Abfälle (gemäß Basler Übereinkommen).

#### 4. Welche Informationen sollte eine Beschwerde enthalten?

Damit eine Beschwerde angemessen bearbeitet werden kann, ist es wichtig, dass diese so konkret wie möglich ist. Hilfreich sind insbesondere Informationen zu folgenden Fragen:

- Wer? – Um wen geht es? Wer ist betroffen?
- Was? – Was ist passiert? Schilderung des Sachverhalts (je detaillierter, desto besser).
- Wann? – Wann hat sich der Vorfall ereignet? Dauert der Verstoß noch an?
- Wie? – Wie oft ist er passiert?
- Wo? – Wo hat sich der Vorfall ereignet?

Die oben genannten Informationen erleichtern und beschleunigen die sachgerechte Bearbeitung einer Meldung. Es ist jedoch keine Voraussetzung für die Bearbeitung, dass die Meldung Informationen zu allen genannten Punkten enthält.

#### 5. Sind anonyme Beschwerden möglich?

Ja. mister\**lady* geht auch anonymen Hinweisen nach. Eine anonyme Meldemöglichkeit besteht unter anderem über das digitale Beschwerdesystem von mister\**lady* (siehe Ziffer 6.2). Um sicherzustellen, dass anonyme Beschwerdegeber für eventuelle Rückfragen oder eine Rückmeldung kontaktiert werden können, wurde dort zudem die (freiwillige) Möglichkeit der Einrichtung eines geschützten Kontos geschaffen.

#### 6. Welche Beschwerdekanäle stehen zur Verfügung?

Für die Meldung von Beschwerden hat mister\**lady* folgende Kanäle eingerichtet:

##### 6.1. E-Mail und Post

Beschwerden können direkt an die Beschwerde-Stelle von mister\**lady* übermittelt werden:

- per E-Mail an: **sustainable@mister-lady.com**
- per Post an mister\**lady* GmbH, Westend 1, D-91126 Schwabach - Germany

Beschwerde-Stelle: **NACHHALTIG (SUSTAINABLE)**

##### 6.2. Digitales Beschwerdesystem von mister\**lady* zum LkSG

Beschwerden können über das digitale Beschwerdesystem von mister\**lady* zum LkSG eingereicht werden. Dieses System ist erreichbar über den folgenden Link und den QR-Code:

[https://mister-lady.com/Beschwerdeverfahren\\_LkSG\\_complaints\\_supply\\_chain\\_act](https://mister-lady.com/Beschwerdeverfahren_LkSG_complaints_supply_chain_act)



Die Plattform des digitalen Beschwerdesystem wird von der **MKM Compliance GmbH** (Leipziger Platz 9, 10117 Berlin) betrieben. Es ist weltweit erreichbar. Das Tool kann derzeit in 10 Sprachen genutzt werden (die Erweiterung von weiteren Sprachen ist geplant). Das System erfüllt die höchsten Sicherheitsstandards mittels moderner Verschlüsselungsalgorithmen, Hochsicherheitsrechenzentren und manueller Penetrationsanalysen unabhängiger Experten. Die technische Sicherheit nach DIN ISO 27001 ist sichergestellt. Die Nutzung der digitalen Beschwerdeplattform sowie alle Datenverarbeitungen erfolgen nach den Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Die Nutzung des Systems zur Abgabe einer Beschwerde ist kostenlos.

Die Meldung kann unter namentlicher Angabe oder anonym erfolgen. Das Beschwerdesystem ermöglicht es, dass der Beschwerdegeber/-in ein anonymes Konto über die Plattform einrichtet (freiwillig). Damit kann eine anonyme Zwei-Wege-Kommunikation zwischen dem Beschwerdegeber /-in und mister★lady stattfinden.

### 6.3. Interne Kanäle

Für Beschwerden von Mitarbeitern stehen zudem weitere interne Kanäle und Anlaufstellen zur Verfügung, die unternehmensintern kommuniziert werden. Insbesondere können Beschwerden von Mitarbeitern an die jeweilige Führungskraft und an die Personalabteilung von mister★lady gerichtet werden.

## 7. Ablauf nach Eingang einer Beschwerde

Die Prüfung und Bearbeitung der Beschwerde erfolgt nach den gesetzlichen Vorgaben und unter Berücksichtigung der Handreichungen und Hinweise des BAFA. Der Ablauf gestaltet sich wie folgt:

### 7.1 Bestätigung des Eingangs

Der Eingang der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer unverzüglich, innerhalb weniger Tage bestätigt, sofern beim Einreichen der Beschwerde Kontaktdaten angegeben wurden oder ein Konto über die digitale Beschwerdeplattform eingerichtet wurde.

### 7.2 Erstprüfung

Die Beschwerde-Stelle von mister★lady prüft in einem ersten Schritt, ob sich die Beschwerde auf menschenrechts- und umweltbezogene Risiken und Verstöße gemäß vorstehender Ziffer 3 bezieht.

Dabei wird auch geprüft, ob genügend Informationen für die weitere Bearbeitung vorliegen. Ist dies nicht der Fall, wird der Beschwerdeführer kontaktiert (sofern möglich) oder versucht anderweitig, die fehlenden Informationen einzuholen.

Der Beschwerdeführer wird zeitnah unter Darlegung der Gründe darüber informiert, falls die Beschwerde nicht als stichhaltig eingestuft wurde bzw. nicht unter den Anwendungsbereich fällt. Andernfalls wird die Meldung sachlich geprüft (siehe nachfolgende Ziffer 7.3).

Bei der Erstbewertung und soweit erforderlich auch bei der sachlichen Prüfung, wird mister★lady durch die Kanzlei **MKM + PARTNER Rechtsanwälte PartmbB** (Äußere Sulzbacher Str. 124 a, 90491 Nürnberg) bei der rechtskonformen Durchführung des Beschwerdeverfahrens unterstützt. Auch insofern werden Datenschutz und Vertraulichkeit nach den gesetzlichen Anforderungen gewahrt.

### **7.3 Sachliche Prüfung der Beschwerde – Klärung des Sachverhalts**

Der gemeldete Sachverhalt wird geprüft. Dabei findet – soweit möglich – auch eine Erörterung mit dem Beschwerdeführer statt. Der Beschwerdeführer wird bei der Prüfung des Sachverhalts, wo möglich, aktiv in die Fallbearbeitung eingebunden.

Die Beschwerde-Stelle von mister\**lady* wird - ggfs. in Zusammenarbeit mit der jeweils zuständigen Unternehmensstelle - die notwendigen Maßnahmen treffen, um den gemeldeten Sachverhalt aufzuklären, wie z.B. interne Interviews/ Gespräche, Durchsicht von Dokumenten und/oder Produktionsstätten etc. Bei Bedarf wird externe Hilfe bspw. von lokalen Kräften oder Dienstleistern in Anspruch genommen.

Die Beschwerde-Stelle informiert den Beschwerdeführer umgehend, falls die Beschwerde als unbegründet abgelehnt wird und begründet dies.

### **7.4 Erarbeiten von Lösungen und Abhilfemaßnahmen**

Erweist sich die Beschwerde als begründet, wird auf Grundlage des ermittelten Sachverhalts ein Lösungsvorschlag erarbeitet. Dieser wird, sofern der Beschwerdeführer selbst betroffen ist, mit ihm erörtert. Dabei wird sich mister\**lady* bemühen, den Beschwerdeführer in die Erarbeitung einer Lösung so weit wie möglich einzubeziehen.

Optional kann sich ein Verfahren zur einvernehmlichen Streitbeilegung anbieten, über das mister\**lady* den Beschwerdeführer informieren wird, falls ein solches Verfahren im konkreten Fall in Betracht kommt.

Wird im Zuge der Sachverhaltsklärung festgestellt, dass eine Verletzung von menschenrechts- und/oder umweltbezogenen Pflichten unmittelbar bevorsteht bzw. bereits stattfindet, werden unverzüglich Abhilfemaßnahmen eingeleitet. Dazu zählen beispielsweise Lieferantengespräche zur Erarbeitung eines Konzepts zur Beendigung oder Minimierung des Verstoßes, sowie personelle Maßnahmen, Anpassungen von Prozessen bis hin zu Auflösung von Geschäftsbeziehungen. Wenn Abhilfemaßnahmen vereinbart wurden, wird deren Umsetzung konsequent nachverfolgt.

Bei direkt durch mister\**lady* verursachten Verstößen wird sich mister\**lady* aktiv um eine Behebung des Verstoßes bemühen. Zudem wird mister\**lady* Maßnahmen einleiten, um in Zukunft das Auftreten eines solchen Verstoßes zu verhindern.

Bei Verstößen, die von direkten oder indirekten Zulieferern oder Vertragspartnern von mister\**lady* verursacht wurden, für die mister\**lady* aber nicht ursächlich verantwortlich ist oder zu denen mister\**lady* durch ihr Handeln nicht beigetragen hat, wird mister\**lady* ihren Einfluss nutzen, um auf die Behebung der Verletzung hinzuwirken.

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

Die Umsetzung des Lösungsvorschlags und der Abhilfemaßnahmen wird überprüft und das Ergebnis des Verfahrens evaluiert. Soweit es möglich und sinnvoll ist, erfolgt dies gemeinsam mit dem Beschwerdeführer.

## **8. Wesentliche Verfahrensgrundsätze**

mister\**lady* ist bestrebt, alle Hinweise und Beschwerden auf faire, ausgewogene und transparente Weise zu untersuchen und sie möglichst effizient und effektiv zu lösen. Einheitliche Prozesse sowie eine vertrauliche und professionelle Bearbeitung von Meldungen durch interne Experten bilden das Fundament des Beschwerdeverfahrens. Es gelten damit insbesondere folgende Verfahrensgrundsätze:

### **8.1 Objektivität und Unschuldsvermutung**

Alle Beschwerden bzw. Hinweise werden neutral, objektiv, sachgerecht und unter Beachtung der Unschuldsvermutung bearbeitet. Ebenso wie Anhaltspunkte, die Verdachtspersonen belasten, wird auch solchen nachgegangen, die sie entlasten können.

### **8.2 Wahrung des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes und Recht auf Anhörung**

Alle Maßnahmen zur Sachverhaltsaufklärung müssen den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit wahren, d.h. sie müssen geeignet, erforderlich und angemessen sein, um ihren Zweck zu erfüllen. Beschuldigte Personen müssen fair und respektvoll behandelt werden und das grundsätzliche Recht auf Anhörung muss berücksichtigt werden.

### **8.3 Vertraulichkeitsgrundsatz, Dokumentation und Datenschutz**

Die Vertraulichkeit von gewonnenen Informationen, insbesondere von personenbezogenen Daten, muss gewährleistet werden. Unabhängig davon, welchen Meldekanal der Beschwerdeführer wählt, behandelt mister★lady die Beschwerde vertraulich. Vertrauliche Daten dürfen nur weitergegeben werden, wenn dies erforderlich und rechtlich zulässig ist. Die Vorgangsbearbeitung wird vertraulich und zugriffsgeschützt dokumentiert.

Personenbezogenen Daten werden im Einklang mit der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) verarbeitet, einschließlich der Speicherung und Löschung von Daten und den Regelungen zum internationalen Datentransfer.

### **8.4 Schutz vor Repressalien**

mister★lady stellt sicher, dass Beschwerdegeber aufgrund ihrer Beschwerde keine Repressalien erleiden. Geschäftspartner werden im Rahmen der Geschäftsbeziehungen (z.B. durch Supplier Code of Conduct) dazu verpflichtet, dies sicherzustellen.

### **8.5 Beschwerdestelle von mister★lady**

Die Mitarbeiter der Beschwerde-Stelle von mister★lady arbeiten bei der Bearbeitung der Beschwerden im erforderlichen Umfang unparteiisch und unabhängig. Sie sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Unter Wahrung des Datenschutzes und der Vertraulichkeit kann die Beschwerdestelle für die Bearbeitung Experten aus dem Unternehmen und von außerhalb hinzuziehen.

## **9. Reporting**

Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird (mindestens) einmal jährlich geprüft. Geben die eingehenden Beschwerden Hinweise auf die Notwendigkeit einer anlassbezogenen Überprüfung, erfolgt diese zeitnah. Es wird ausgewertet, ob die Bearbeitung der Fälle wie vorgesehen (sofern möglich) in Abstimmung mit dem Beschwerdeführer erfolgte. Darüber hinaus wird geprüft, ob bzw. inwieweit die Abhilfemaßnahmen erfolgreich waren. Hinweise von Beschwerdeführern und anderen involvierten Parteien zur Verbesserung des Verfahrensablaufs werden berücksichtigt.