

## **Verfahrensordnung der ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetrieb AG zum Beschwerdeverfahren gemäß Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz**

Die ÜSTRA ist sich bewusst, dass erfolgreiches Wirtschaften nur in einer intakten Gesellschaft und Umwelt möglich ist. Vor diesem Hintergrund haben die Einhaltung der Rechte der Menschen sowie der Schutz der Natur oberste Priorität. Unser Anspruch ist, sowohl innerhalb unseres Unternehmens als auch darüber hinaus, entlang unserer Lieferketten die negativen Auswirkungen unseres unternehmerischen Handelns auf ein Minimum zu reduzieren. Unerlässlich ist dabei die Zusammenarbeit mit unseren Stakeholdern. Trotz sorgfältiger Analysen möchten wir die Möglichkeit bieten, bei menschenrechtlichen und umweltbezogenen Verstößen Hinweise oder Beschwerden einzureichen. Diese Verfahrensordnung zeigt auf, wie und worüber Beschwerden eingereicht werden können. Zudem wird der Ablauf des Verfahrens inklusive entsprechender Zuständigkeiten bei der ÜSTRA dargelegt.

### **1. Wer kann sich beschweren?**

Das Beschwerdesystem richtet sich an sämtliche interne und externe Interessengruppen. Dazu zählen insbesondere: unsere Mitarbeitenden, sonstige bei oder für die ÜSTRA beschäftigte Personen, Kundinnen und Kunden, Beschäftigte unserer Partnerinnen und Partner in der Lieferkette, von unserem Handeln und dem unserer Lieferantinnen und Lieferanten negativ beeinflusste Personengruppen.

### **2. Worüber kann ich mich beschweren?**

Beschwerden können eingereicht werden, wenn ein berechtigtes Interesse besteht. Ein berechtigtes Interesse besteht dann, wenn ein Verstoß bereits eingetreten ist oder eine fundierte Wahrscheinlichkeit besteht, dass ein Verstoß eintreten kann. Das Beschwerdesystem der ÜSTRA ist breit aufgestellt und ermöglicht Beschwerden in Bezug auf sämtliche Compliance-Verstöße. In Bezug auf das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz können konkrete Beschwerden zu menschenrechtlichen und umweltbezogenen Pflichtverletzungen eingereicht werden. Dazu zählen:

- Kinderarbeit
- Zwangsarbeit
- Sklaverei
- Verstoß gegen den Arbeitsschutz & Arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren
- Verstoß gegen die Koalitionsfreiheit
- Diskriminierung
- Verstoß gegen eine angemessene Entlohnung
- Herbeiführung einer schädlichen Bodenveränderung, Gewässer- und Luftverunreinigung, schädliche Lärmemissionen und übermäßiger Wasserverbrauch
- Widerrechtliche Zwangsräumung sowie Entzug von Land, Wäldern, Gewässern
- Nutzung von Sicherheitskräften, wenn dadurch Beeinträchtigung von Leib, Leben, Vereins- oder Koalitionsfreiheit erfolgt
- Verstoß gegen das Minamata-Abkommen beim Umgang mit Quecksilber
- Verstoß gegen das Stockholmer Übereinkommens beim Umgang und der umweltgerechten Entsorgung von persistenten organischen Schadstoffen
- Verstoß gegen das Baseler Abkommens bei der Ein- und Ausfuhr gefährlicher Abfälle

### 3. Wie kann ich mich beschweren?

Es gibt vier offizielle Beschwerdekanaäle bei der ÜSTRA, über die Beschwerden bei der ÜSTRA eingereicht werden können.

#### **Per Brief:**

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft  
Compliance-Gremium  
z.Hd. Elke Maria van Zadel  
Am Hohen Ufer 6  
30159 Hannover

#### **Per E-Mail<sup>1</sup>:**

Compliance@uestra.de  
Compliance-Gremium

#### **Per Telefon:**

0511 / 1668 2990  
Mo. - Fr. 09:00 – 16:00 Uhr

#### **Ombudsstelle:**

Rechtsanwältin Dr. Kathrin J. Niewiarra  
c/o Rechtsanwälte Elke Schaefer  
Philippstrasse 11, 14059 Berlin  
Tel: +49 (030) 887 19 49 22  
Mail: [uestra@ombudskanzlei.de](mailto:uestra@ombudskanzlei.de)

Die Hinweise werden von allen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern streng vertraulich behandelt. Sollten Sie trotzdem Bedenken haben, Ihren Namen zu nennen, halten unsere Ombudsanwälte (Kontakt siehe oben) für Hinweise einen gesicherten Meldeweg im Internet vor. Dort können rund um die Uhr Hinweise ausschließlich anonym und nicht rückverfolgbar abgegeben werden. Sie haben die Möglichkeit, über die Kommunikationsplattform mit den Ombudsanwälten in Kontakt zu treten. Um sicherzustellen, dass schon der Aufruf des Hinweisgebersystems nicht nachvollzogen werden kann, empfehlen wir Ihnen, den folgenden Link in einer vertrauenswürdigen Umgebung, in einem neuen Browser-Fenster und unter Verwendung des sogenannten „Privaten Fensters“ (Firefox) oder „Inkognito-Fensters“ (Chrome) zu nutzen:  
<https://www.vertrauenssachen.de/ustra>.

### 4. Wer bearbeitet meine Beschwerden?

Sämtliche Beschwerden, die bei der ÜSTRA eingehen, werden vom Compliance-Gremium direkt oder nach entsprechender Weiterleitung (z.B. im Falle des Eingangs von Beschwerden auf dem Postweg) gesichtet. Dieses Gremium handelt unparteiisch, ist zur Verschwiegenheit

---

<sup>1</sup> Bitte beachten Sie, dass beim Versand einer E-Mail indirekt persönliche und zurück verfolgbare Daten, wie zum Beispiel die IP Adresse, übertragen werden können. Diese lassen ggf. Rückschlüsse auf Ihre Identität zu. Dies gilt auch für extra angelegte Mail-Accounts.

verpflichtet, agiert unabhängig und ist an Weisungen nicht gebunden. Alle das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz betreffenden Beschwerden werden unmittelbar an den Menschenrechtsbeauftragten übergeben. Dieser handelt ebenfalls unparteiisch, ist zur Verschwiegenheit verpflichtet, agiert unabhängig und ist an Weisungen nicht gebunden. Der Menschenrechtsbeauftragte bindet alle im Unternehmen erforderlichen Stellen, jedoch zwingend auf das Mindestmaß begrenzt, in die Beschwerdebearbeitung ein. Währenddessen erfolgt ein kontinuierlicher Austausch mit der sich beschwerenden Person (der Ablauf der Beschwerdeverfahrens wird in Abschnitt 6 näher ausgeführt).

#### **5. Bleibt meine Beschwerde anonym?**

Je nach Wahl des Beschwerdekanaals und der Preisgabe persönlicher Daten nimmt der entsprechende Adressatenkreis (siehe oben) Kenntnis von den Inhalten der Beschwerde. Dieser Personenkreis verpflichtet sich zur Wahrung der Anonymität. Während der Beschwerdebearbeitung wird die Anonymität durch die menschenrechtsbeauftragte Person gewahrt. Nur nach Rücksprache mit der und dem Einverständnis durch die sich beschwerende Person kann die Anonymität teilweise oder vollständig aufgehoben werden.

#### **6. Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?**

Jede Beschwerde ist sehr individuell und wird daher auch sehr individuell bearbeitet. Dennoch gibt es wesentliche Prozessschritte, an denen wir uns bei der Bearbeitung der Beschwerde orientieren. Dabei ist uns die Zusammenarbeit mit der sich beschwerenden Person, sofern die Beschwerde nicht vollständig anonym (z.B. auf dem Postweg ohne Absender) eingeht, besonders wichtig. Folgende Bearbeitungsstufen haben wir definiert:

##### **I. Eingang**

Unmittelbar nach Eingang der Beschwerde bei der menschenrechtsbeauftragten Person wird eine Eingangsbestätigung an die hinweisgebende Person versendet. Darin wird über das weitere Vorgehen informiert.

##### **II. Prüfung**

Die menschenrechtsbeauftragte Person prüft, inwieweit die geschilderten Sachverhalte in den Anwendungsbereich des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes fallen. Fällt die Beschwerde nicht in den Anwendungsbereich des Gesetzes, wird die hinweisgebende Person darüber informiert.

##### **III. Klärung**

In Abstimmung mit der hinweisgebenden Person werden die Inhalte der Beschwerde erörtert, um ein einheitliches Verständnis zu erhalten. Dies dient als Grundlage für die Zuweisung interner Zuständigkeiten in Bezug auf die konkrete Bearbeitung des Sachverhalts. Mögliche Erwartungen an Präventions- und Abhilfemaßnahmen können mit der hinweisgebenden Person diskutiert werden.

##### **IV. Lösungserarbeitung**

Es erfolgt eine interne Aufarbeitung des Sachverhalts. Ziel ist die Definition von Präventions- und / oder Abhilfemaßnahmen. Es wird ein Maßnahmenplan erarbeitet und dokumentiert. Die hinweisgebende Person ist in den Prozess eingebunden.

##### **V. Abhilfemaßnahmen / Präventionsmaßnahmen**

Die Abhilfemaßnahmen und / oder Präventionsmaßnahmen werden in den zuständigen Fachbereichen beziehungsweise bei dem betroffenen Lieferanten umgesetzt. Die Umsetzung wird dokumentiert und evaluiert.

#### **VI. Evaluation**

Nach Abschluss der definierten Maßnahmen (zumindest nach Abschluss des ersten Zyklus im Falle wiederkehrender Präventionsmaßnahmen) erfolgt eine Ergebnisbewertung mit der hinweisgebenden Person.

#### **7. Wird das Beschwerdeverfahren regelmäßig auf Optimierung hin überprüft?**

Das Beschwerdeverfahren wird regelmäßig und anlassbezogen auf Wirksamkeit überprüft und bei Bedarf optimiert. Die Evaluation der bearbeiteten Beschwerden findet dabei Berücksichtigung. Zudem freuen wir uns über Hinweise zur Verbesserung durch alle am Verfahren beteiligten Personen.

#### **8. Wie gehen wir mit unseren Lieferantinnen und Lieferanten um?**

Wir verstehen Beschwerden und deren Bearbeitung als Teil des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses sowohl intern als auch mit unseren Partnerinnen und Partnern in der Lieferkette. Von besonderer Wichtigkeit ist dabei der Schutz der hinweisgebenden Person. Durch Wahrung der Anonymität schützen wir sie vor Benachteiligung und Repressalien und fordern unsere Lieferantinnen und Lieferanten auf, uns auf unserem Weg zu unterstützen. Für uns ist dabei die Kommunikation und Diskussion von Inhalten mit unseren Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern sowie die gemeinsame Umsetzung von wirksamen Maßnahmen von entscheidender Wichtigkeit.

Sollte sich die hinweisgebende Person gegen eine Anonymisierung entscheiden, gilt weiterhin der Schutz vor Benachteiligung und Repressalien. Dies erwarten wir auch von unseren Lieferantinnen und Lieferanten. Sollte dem nicht nachgekommen werden, erarbeiten wir angemessene Maßnahmen. Der Schutz von Mensch und Umwelt hat für uns oberste Priorität.

#### **9. Kontakt**

Bei Fragen zu unserem Beschwerdeverfahren oder diesem Dokument wenden Sie sich bitte an [Compliance@uestra.de](mailto:Compliance@uestra.de).