

## Verfahrensordnung zum internen Beschwerdeverfahren der Go-Ahead

### gemäß §8 Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LKSG)

Go-Ahead lebt und fördert die Kultur der Transparenz, der Ehrlichkeit, des Vertrauens und übernimmt Verantwortung für die Achtung und Stärkung der Menschenrechte innerhalb ihrer eigenen Geschäftsbereiche und durch angemessenes Management ihrer Lieferketten. Als Frühwarnsystem bietet das Beschwerdeverfahren der Go-Ahead jeder Person oder Personengruppe die Möglichkeit, Beschwerden im Sinne des LKSG bei der Go-Ahead einreichen zu können und auf diese Weise auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken im eigenen Geschäftsbereich und in der Lieferkette aufmerksam zu machen. Personen und Personengruppen erhalten auch die Möglichkeit, über den Verdacht einer Rechtsverletzung im Sinne des LKSG zu informieren, so dass Schäden unmittelbar abgewendet oder minimiert werden können.

Die Verfahrensordnung (VerfO) informiert über die wesentlichen Aspekte des internen Beschwerdeverfahrens, den Zugang zum Verfahren und sowie über die Zuständigkeit der zentralen Beschwerdestelle der Go-Ahead, über den Umgang und die Bearbeitung von Beschwerden und wie die Vertraulichkeit über den Inhalt der Beschwerde sichergestellt wird.

#### 1. Die Beschwerdestelle der Go-Ahead

- 1.1 Die Go-Ahead hat für alle Go-Ahead Gesellschaften eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet. Sie nimmt für die jeweils betroffene Gesellschaft die Beschwerde entgegen und leitet das interne Beschwerdeverfahren für diese Gesellschaften ein.
- 1.2 Die Beschwerdestelle entscheidet stets einzelfallbezogen, ob und in welchem Umfang sog. unterstützende Personen zur weiteren Bearbeitung der Beschwerde herangezogen werden und unter Beachtung des „Need-to-know-Prinzipes“ ihnen Zugriff auf diese Informationen eingeräumt wird, sofern und soweit ihre Hinzuziehung und die Offenlegung der Informationen für die Bearbeitung sinnvoll und/oder erforderlich ist (siehe hierzu auch die Datenschutzerklärung).
- 1.3 Beschwerden werden von einem begrenzten Kreis ausdrücklich autorisierter und speziell geschulter Mitarbeiter:innen der Beschwerdestelle bearbeitet; sie sind unparteiisch, unabhängig und zur Verschwiegenheit verpflichtet und werden entsprechend für diese Tätigkeit geschult. Im Einzelfall hinzugezogene sog. unterstützende Personen werden vorab besonders zur Vertraulichkeit verpflichtet und über die besonderen datenschutzrechtlichen Pflichten belehrt.

#### 2. Zugang zum Beschwerdeverfahren

- 2.1 Beschwerden können an die Beschwerdestelle auf drei verschiedenen Wegen abgegeben werden:
  - Telefonisch bei der zentralen Beschwerdestelle der Go-Ahead unter 0711 – 40053467 oder 0821 – 89982567
  - Per E-Mail an [Beschwerdestelle@goahead-de.com](mailto:Beschwerdestelle@goahead-de.com)
  - Über das Kontaktformular auf dieser Webseite

Unabhängig davon, welches Meldekanal gewählt wird, werden alle Beschwerden unmittelbar und auf die gleiche Weise weiterbearbeitet. Alle Kanäle stellen den vertraulichen Umgang der Beschwerdemeldungen sicher.

- 2.2 Die Beschwerdestelle der Go-Ahead ist lediglich für Beschwerden über den Verdacht einer Rechtsverletzung im Sinne des LKSG und/oder Beschwerden über menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken zuständig. Hinweise im Sinne des Hinweisgeberschutzgesetzes sind über das zentrale Compliance-Management-System des ÖBB-Konzerns an das Compliance Office zu melden ([compliance@oebb.at](mailto:compliance@oebb.at) bzw. [www.bkms-system.com/oebb](http://www.bkms-system.com/oebb)). Fahrgastanfragen sowie Fahrgastbeschwerden oder Geltendmachung von Fahrgastrechten sind an unseren Kundenservice der jeweiligen Go-Ahead Gesellschaft zu richten.

#### 3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

- 3.1 Der Beschwerdeführer erhält nach dem Eingang der Beschwerde bei der Beschwerdestelle eine Eingangsbestätigung. Sofern die Beschwerde über den E-Mail Verkehr oder telefonisch an die Beschwerdestelle erfolgt, wird mit der Eingangsbestätigung eine Datenschutzerklärung über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Bearbeitung der Beschwerde dem Beschwerdeführer versandt.
- 3.2 Die Beschwerdestelle prüft zunächst ihre Zuständigkeit für den Beschwerdehinweis. Insbesondere wird geprüft, ob der gemeldete Sachverhalt ein menschenrechtliches oder umweltbezogenes Risiko oder Verletzung

von menschenrechts- oder umweltbezogenen Pflichten darstellt. Dabei wird auch geprüft, welche Go-Ahead Gesellschaft und/oder welche:r Lieferant:in von der Meldung betroffen ist.

Ist die Beschwerdestelle nicht zuständig, jedoch eine andere Meldestelle innerhalb des ÖBB-Konzerns, wird der Vorgang an die interne zuständige Stelle weitergeleitet und der Beschwerdeführer hierüber informiert. Ist keine Meldestelle der Go-Ahead für die Beschwerde zuständig, wird das Verfahren geschlossen und der Beschwerdeführer wird hierüber informiert.

**3.3** Ist die Beschwerdestelle zuständig, wird die Beschwerdestelle als nächstes die Klärung des Sachverhaltes innerhalb von drei Monaten vornehmen und während des gesamten Verfahrens in Kontakt mit dem Beschwerdeführer stehen, sofern dies gewünscht ist und eine Kontaktmöglichkeit besteht.

**3.4** Wird im Zuge der Sachverhaltsklärung festgestellt, dass eine Verletzung von menschenrechts- und/oder umweltbezogenen Pflichten bereits stattfindet bzw. unmittelbar bevorsteht, werden unverzüglich Abhilfemaßnahmen eingeleitet.

**3.5** Die Mitarbeiter:innen der Beschwerdestelle verfolgen nach, ob und inwieweit die Abhilfemaßnahmen umgesetzt wurden.

**3.6.** In jedem Fall wird die Beschwerdestelle auf der Grundlage der Sachverhaltsklärung einen Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise erarbeiten und den Beschwerdeführer hierüber informieren.

#### **4. Schutz des Beschwerdeführers**

4.1 Zum Schutze des Beschwerdeführers werden alle Beschwerden nur von einem kleinen Kreis von ausgewählten und speziell geschulten Mitarbeiter:innen bearbeitet.

4.2 Alle Informationen, wie auch personenbezogenen Daten, werden vertraulich behandelt. Dies gilt auch nach Abschluss des Verfahrens. Die bearbeitenden Mitarbeiter:innen der Beschwerdestelle sowie einzelfallbezogen die sog. unterstützenden Personen werden besonders zur Vertraulichkeit und Achtung des Datenschutzes verpflichtet.

4.3 Die Beschwerdestelle schützt nach bestem Wissen und Gewissen den Beschwerdeführer vor Benachteiligung oder Bestrafung aufgrund einer Beschwerde im Sinne des LKSG.

#### **5. Beendigung des Beschwerdeverfahrens**

Die Beschwerdestelle kann das Beschwerdeverfahren beenden aufgrund

- Fehlende Zuständigkeit der Beschwerdestelle
- Aus Mangel an Beweisen oder anderen Gründen, die zu keiner Klärung des Sachverhaltes beitragen
- Aufklärung einer Verletzung von menschenrechts- und/oder umweltbezogenen Pflichten und Umsetzung der Abhilfemaßnahmen

#### **6. Überprüfung der Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens**

**6.1** Die im Rahmen der Tätigkeit der Beschwerdestelle gesammelten Erkenntnisse fließen in die turnusweise durchzuführenden internen Risikoanalysen entsprechend dem Risikomanagementsystem zur Achtung von Menschenrechten (RMSM) ein.

**6.2** Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird zudem einmal im Jahr bzw. anlassbezogen überprüft, wenn mit einer wesentlich erweiterten und/oder veränderten Risikolage (z.B. durch neues Geschäftsumfeld, neue Produkte etc.) im eigenen Geschäftsbereich oder beim unmittelbaren Lieferanten gerechnet werden muss.