

	<b>Beschwerdeverfahrensordnung</b>	Dokumentnummer	
	Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)	Version	Seite
		<b>1.0</b>	<b>1 von 5</b>

Verfahrensordnung  
für das Beschwerdeverfahren nach dem  
Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz  
(LkSG)

	<b>Beschwerdeverfahrensordnung</b>		Dokumentnummer	
	Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)			
	Version		Seite	
	<b>1.0</b>		<b>2 von 5</b>	

## Vorwort

Compliance und Integrität sind für National Express die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten. Dazu gehört auch die Einhaltung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG). Verstöße gegen das Gesetz sollen frühzeitig erkannt werden, um entsprechende Gegenmaßnahmen einzuleiten und mögliche Schäden für unser Unternehmen, unsere Beschäftigten, Kunden, Geschäftspartner und weitere Betroffene abzuwenden.

National Express hat einen zentralen Beschwerdeprozess etabliert, um die Anforderungen des LkSG umzusetzen und Hinweisen bzw. Beschwerden zu menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken sowie Verletzungen menschenrechts- und umweltbezogener Pflichten in der Lieferkette fair und angemessen nachzugehen.

Diese Beschwerdeverfahrensordnung ist für alle deutschen National Express Gesellschaften, namentlich die National Express Holding GmbH, die National Express Rail GmbH sowie die Süddeutsche Regionalbahn GmbH und für deren Berater, Auftragnehmer, Leiharbeitnehmer, Lieferanten und andere Personen, die für die Gesellschaften Dienstleistungen erbringen gültig.

Sie wird ergänzt durch unsere Whistleblowing Richtlinie, in ihrer jeweils aktuellen Fassung.

Nachfolgend sind die wichtigsten Grundsätze und Informationen zum Verfahrensablauf dargestellt.

Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird in dieser Verfahrensordnung der Einfachheit halber nur die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer eingeschlossen.

### Für welche Art von Beschwerden und Hinweise kann das Beschwerdeverfahren genutzt werden?

Über das Beschwerdeverfahren können tatsächliche oder vermutete Verstöße sowohl gegen menschen- und umweltrechtliche Sorgfaltspflichten des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG), wie beispielsweise das Verbot von Kinder- und Zwangsarbeit und das Verbot der Missachtung des Arbeits- und Umweltschutzes, als auch gegen den Supplier Code of Conduct von National Express gemeldet werden, dies betrifft Verstöße im eigenen Geschäftsbereich und entlang der gesamten Lieferkette.

**Das Beschwerdeverfahren dient nicht für Meldungen von Fahrgästen und für Fahrgastbeschwerden oder Geltendmachung von Fahrgastrechten. Diese sind an den Kundenservice von National Express zu richten.**

### Wer kann Beschwerden und Meldungen abgeben?

Sowohl Mitarbeitende als auch Personen und Organisationen außerhalb von National Express können tatsächliche oder den begründeten Verdacht eines potentiellen Verstoßes melden (Hinweisgeber).

### Über welche Meldekanäle können Hinweise gemeldet bzw. Beschwerden eingereicht werden?

	<b>Beschwerdeverfahrensordnung</b>		Dokumentnummer	
	Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)			
	Version		Seite	
	<b>1.0</b>		<b>3 von 5</b>	

Grundsätzlich stehen die folgenden Meldekanäle zur Verfügung:

- Online-Meldekanal, über das Portal von Ethicspoint, auf Wunsch anonym, rund um die Uhr verfügbar, mit jedem internetfähigen Gerät erreichbar (Laptop, Tablet, Smartphone) und in mehreren Sprachen nutzbar.

Der Meldekanal ist über folgenden Link erreichbar:

<https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/de/gui/105231/index.html>

- Telefonhotline, rund um die Uhr verfügbar, auf Wunsch anonym, kostenlos und in mehreren Sprachen nutzbar  
Unter folgender Nummer erreichbar: (0800 – 225 5288, danach 877 – 907 – 2683 (Code für Deutschland))

**Wichtig: Bitte notieren Sie sich das durch das Meldeportal oder die Hotline Mitarbeiter kommunizierte Fallnummer, um Ihren Vorgang einsehen zu können und mit der Meldestelle für eventuelle Rückfragen (auch anonym) in Kontakt bleiben zu können.**

Mit der Nutzung der Meldekanäle erklären Sie Ihr Einverständnis mit der Verarbeitung etwaiger personenbezogener Daten. Details zur Datenverarbeitung entnehmen Sie bitte den diesbezüglichen Datenschutzhinweise in der jeweils gültigen Fassung, die Sie auf unserer Webseite unter [www.nationalexpress.de](http://www.nationalexpress.de) finden.

#### Wie wird mit einem Hinweis umgegangen?

Ihre Hinweise werden vertraulich behandelt. Die Vertraulichkeit der Identität der Hinweisgeber sowie der sonstigen im Hinweis genannten Personen bleibt während des gesamten Prozesses gewahrt. Vertrauliche Daten dürfen nur weitergegeben werden, wenn dies erforderlich und rechtlich zulässig ist.

Alle Hinweise werden zunächst durch geschultes Personal der Compliance-Abteilung als zuständiger Meldestelle bearbeitet. Sie sind unparteiisch, bei der Erfüllung ihrer Aufgabe unabhängig und zur Verschwiegenheit verpflichtet. Im Übrigen sind sie verpflichtet, die Datenschutzvorschriften einzuhalten und Transparenz sowie die Rechte aller betroffenen Personen sicherzustellen.

#### Wie wird ein Hinweisgeber geschützt?

Der Schutz von hinweisgebenden Personen vor Benachteiligung oder Bestrafung aufgrund von abgegebenen Beschwerden oder Hinweisen ist ein wichtiger Bestandteil des Beschwerdeverfahrens. Einschüchterungsversuche und Repressalien gegenüber Personen, die in gutem Glauben ein tatsächliches oder vermutetes Fehlverhalten melden, werden nicht geduldet.

#### Was passiert, nachdem eine Beschwerde oder einen Hinweis eingereicht wurde?

	<b>Beschwerdeverfahrensordnung</b>		Dokumentnummer	
	Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)			
	Version		Seite	
	<b>1.0</b>		<b>4 von 5</b>	

## 1. Eingangsbestätigung

Nachdem ein Hinweis eingegangen ist, wird deren Eingang dokumentiert und der Hinweisgeber erhält grundsätzlich eine Eingangsbestätigung.

## 2. Registrierung und Weiterleitung an die zuständige Beschwerdestelle

Alle eingehenden Meldungen eines Verdachts auf menschenrechtliche und umweltbezogene Pflichtverletzungen in der Lieferkette werden über das Hinweisgebersystem zunächst an die Complianceabteilung von National Express zur weiteren Aufklärung weitergeleitet.

## 3. Prüfung des Hinweises bzw. der Beschwerde

Zunächst wird geprüft, ob ausreichend Informationen für die Prüfung und Untersuchung des mitgeteilten Sachverhalts vorliegen. Sollte dies nicht der Fall sein, wird, sofern möglich, mit dem Hinweisgeber Kontakt aufgenommen, um weitere Informationen zu erfragen. Falls weder ausreichende Informationen vorliegen, noch eine Kontaktaufnahme möglich ist, wird der Fall geschlossen.

## 4. Klärung des Sachverhalts

Die Meldestelle untersucht den Sachverhalt umfassend selbst oder leitet, sofern erforderlich, unter Wahrung des Vertraulichkeitsgrundsatzes und des Datenschutzes an weitere zuständige Stellen, z.B. innerhalb des Unternehmens zur Untersuchung weiter. Bei Bedarf und soweit bei anonymen Hinweisen möglich, erörtert die Meldestelle mit dem Hinweisgeber den Sachverhalt und bittet ggf. um weitere Informationen.

Steht nach Überzeugung der Meldestelle nach erfolgter Sachverhaltsaufklärung, Erörterung und Untersuchung fest, dass keine menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken und Verletzungen menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten im eigenen Geschäftsbereich und bei Zulieferern nicht vorliegen, wird der Fall geschlossen.

## 5. Folgemaßnahmen (Präventions- und Abhilfemaßnahmen)

Bestätigt sich der Verdacht angenommener oder tatsächlicher Verletzungen menschenrechts- oder umweltbezogener Pflichten im eigenen Geschäftsbereich oder bei einem Zulieferer, prüft die zuständige Meldestelle, welche Folgemaßnahmen im Einzelfall geeignet, erforderlich und angemessen sind.

## 6. Abschluss des Verfahrens und Archivierung

Die Untersuchungsergebnisse und Folgemaßnahmen werden in einem internen Abschlussbericht dokumentiert, und der Hinweisgeber sowie etwaig betroffene Zulieferer werden schriftlich über den Abschluss des Verfahrens informiert.

## 7. Dokumentation der Meldungen

Die für die Entgegennahme von Meldungen zuständigen Personen, dokumentieren alle einge-

	<b>Beschwerdeverfahrensordnung</b>		Dokumentnummer	
	<b>Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)</b>			
	Version	Seite		
	<b>1.0</b>	<b>5 von 5</b>		

henden Meldungen in dauerhaft abrufbarer Weise unter Beachtung des Vertraulichkeitsgebots. Alle Meldungen, unabhängig vom gewählten Meldekanal, werden im digitalen Hinweisgebersystem von National Express erfasst und bearbeitet.

Die Meldungen werden unter Beachtung der gesetzlichen und datenschutzrechtlichen Bestimmungen nicht länger gespeichert, als dies erforderlich und verhältnismäßig ist. Die Dokumentation wird grundsätzlich sieben Jahre nach Abschluss des Verfahrens gelöscht. Sie kann im Einzelfall länger aufbewahrt werden, sofern gesetzliche Anforderungen dies erforderlich machen.

Diese Verfahrensordnung wird regelmäßig durch National Express geprüft. Die Verfahrensordnung wird laufend an den gesetzlichen Anforderungen des Lieferkettengesetzes und der konzerninternen Handhabung der Whistleblowing Policy angepasst sowie im Fall von Änderungen auf die Vereinbarkeit mit deutschem Recht hin überprüft. Ein Versionsverlauf speichert sämtliche Änderungen unter Angabe von Änderungsinhalt, Person und Datum. Somit ist eine Nachverfolgung stets gewährleistet.

Stand: Juli 2024