

Inhaltsverzeichnis

1. Präambel	Seite 2
2. Geltungsbereich	Seite 2
3. Was ist Zweck des AGG	Seite 2
4. Was ist Mobbing?	Seite 3
5. Was ist sexuelle Belästigung?	Seite 4
6. Wie können die Hinweise abgegeben werden?	Seite 4
7. Wer bearbeitet die Hinweise?	Seite 4
8. Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?	Seite 4
9. Wie werden hinweisgebende Personen vor Benachteiligungen und Repressalien geschützt?	Seite 5
10. Wer bearbeitet die Hinweise?	Seite 5
11. Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?	Seite 5
12. Wie werden hinweisgebende Personen vor Benachteiligung und Repressalien aufgrund eines Hinweises geschützt?	Seite 6

1. Präambel

Verantwortungs- und respektvolles Handeln und Verhalten im Arbeitsalltag im Umgang miteinander und gleichermaßen mit Dritten ist für die Klüh Service Management GmbH (nachfolgend: KLÜH) seit jeher gelebter Haltung.

Dafür ist das Einhalten von Gesetzen und internen Regelungen jederzeit Basis unsere täglichen Handlungen und Aktivitäten und unabdingbar für nachhaltigen Erfolg, das gegenseitige Vertrauen und den fairen Umgang miteinander.

Mit dem bereits etablierten zentralen AGG-Beschwerdestelle und des digitalen Hinweisgebersystems erfüllt die KLÜH nicht nur ihre Pflichten aus dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) und dem Arbeitsschutzgesetz, sondern auch ihren Anspruch an Gewährleistung der frühzeitigen Erkennung von etwaigen Verstößen und die auch in Zukunft gerichtete Möglichkeit der Minimierung bzw. Unterbindung dieser durch geeignete (Präventiv-) Maßnahmen

Seit langem hat die KLÜH erkannt, welche Folgen Verstöße gegen das AGG-Gesetz und insbesondere Mobbing für das Unternehmen hat.

Mobbing kann das Arbeitsklima erheblich beeinträchtigen, indem es Misstrauen, Angst und Unsicherheit unter den Mitarbeitern schürt. Ein belastetes Arbeitsklima kann die Zusammenarbeit, Kommunikation und Produktivität im Unternehmen negativ beeinflussen. Unternehmen, in denen Mobbing toleriert oder nicht angemessen angegangen wird, riskieren einen erhöhten Mitarbeiterwechsel und eine geringere Mitarbeiterbindung. Mitarbeiter, die sich nicht sicher und geschätzt fühlen, sind eher geneigt, das Unternehmen zu verlassen. Mobbing am Arbeitsplatz kann auch das Image und den Ruf des Unternehmens beeinträchtigen, sowohl bei den Mitarbeitern als auch bei externen Stakeholdern wie Kunden, Lieferanten und Investoren.

Die Kosten im Zusammenhang mit Mobbing am Arbeitsplatz können erheblich sein. Einschließlich der Kosten für Personalfluktuations, Rekrutierung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter, verminderter Produktivität, Arbeitsausfällen aufgrund von Krankheit sowie möglicher rechtlicher Schritte und Entschädigungsansprüche.

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 geschieht, d.h. wie das Beschwerdeverfahren durchgeführt wird.

KLÜH und ihren Fachgesellschaften ist wichtig, diese Informationen verständlich und nachvollziehbar darzustellen und größtmögliche Transparenz über den Prozess zu schaffen.

2. Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Mitarbeiter der KLÜH-Unternehmensgruppe.

3. Was ist der Zweck des AGG?

Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) gilt seit 2006. Das AGG dient der Umsetzung von vier europäischen Richtlinien im Bereich Antidiskriminierung. Das AGG schützt Menschen, die aus bestimmten Gründen eine Diskriminierung erfahren.

Für Diskriminierung gibt es verschiedene Gründe, zum Beispiel:

- Äußere Merkmale, zum Beispiel das Aussehen eines Menschen
- Herkunft
- Religion
- Armut
- Krankheit oder Behinderung
- Geschlecht
- Sexuelle Orientierung
- Alter

Das Gesetz verbietet jede Benachteiligung oder Belästigung. Alle genannten Diskriminierungsmerkmale sind gleich schutzwürdig, das heißt: Es ist nicht eines wichtiger als das andere.

Niemand darf wegen einem der genannten Gründe schlechter gestellt werden als andere in einer vergleichbaren Situation. Nur ausnahmsweise ist dies zulässig, wenn es einen sachlichen Grund dafür gibt. Ein sachlicher Grund kann beispielsweise die Vermeidung von Gefahren, der Schutz der Intimsphäre oder die Einhaltung von Bestimmungen des Jugendschutzgesetzes sein. Dies muss man für jeden Fall gesondert prüfen.

Das Gesetz schützt vor Benachteiligungen im Arbeits- und im Zivilrecht: Einerseits im Berufsleben, andererseits zum Beispiel bei Alltagsgeschäften.

Das AGG schützt umfassend vor Benachteiligungen wegen der in § 1 AGG genannten Diskriminierungsmerkmale im Bereich des Arbeitslebens.

Aus dem AGG ergeben sich daher für Arbeitgeber bestimmte Pflichten. Diese reichen von präventiven Vorkehrungen über Sofortmaßnahmen bis hin zu allgemeinen organisatorischen Pflichten. Umgekehrt haben die Beschäftigten nach dem AGG auch einen Anspruch gegenüber ihren Arbeitgebern, dass dieser die entsprechenden Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten ergreift.

4. Was ist Mobbing

Im Arbeitsrecht wird Mobbing als fortgesetztes Verhalten definiert, das die Würde einer Person verletzt und ein feindliches, einschüchterndes oder demütigendes Arbeitsumfeld schafft.

Mobbing am Arbeitsplatz umfasst daher nicht nur offensichtliche Formen von Belästigung oder Einschüchterung, sondern auch subtilere Verhaltensweisen wie Ausgrenzung, Herabsetzung und das gezielte Sabotieren von Arbeitsaufgaben.

Die verschiedenen Mobbing-Kategorien

- Physisches Mobbing

Körperliches Mobbing umfasst viele Bereiche – vom Zwicken, Rempeln oder Schubsen bis hin zum Schlagen. Dazu gehört auch die Beschädigung des Eigentums der gemobbten Person.

- Verbales Mobbing

Regelmäßige Sticheleien, Einschüchterungen, Beschimpfungen, Diskriminierung, zum Beispiel durch abfällige Bemerkungen zur ethnischen Herkunft oder dem Aussehen, bis hin zum verbalen Missbrauch – das fällt alles unter verbales Mobbing. Oftmals beginnt es mit einer kleinen Bemerkung, kann sich aber zu andauernder Kritik und Schlimmerem aufbauen.

- Soziales Mobbing

Diese Art wird auch nonverbales Mobbing genannt. Es findet hinter dem Rücken der Betroffenen statt, so dass diese Art von Mobbing schwieriger zu erkennen ist. Damit soll dem sozialen Ansehen der gemobbten Person geschadet werden.

➤ **Cyber Mobbing**

Mit der Entwicklung von neuen Medien ist Cyber Mobbing in den letzten Jahren hinzugekommen. Hierzu gehören offene und verdeckte Arten von Mobbing, bei denen digitale Technik, Smartphones, E-Mails, soziale Netzwerke, Chats und Communities genutzt werden, um der gemobbten Person zu schaden. Hier wird der Betroffene beleidigt, bedroht, bloßgestellt oder belästigt.

5. Was ist sexuelle Belästigung

Sexuelle Belästigung kann verschiedene Formen annehmen, darunter verbale Kommentare oder Witze, unerwünschte Berührungen, anzügliche Bemerkungen, unangemessene E-Mails oder Nachrichten, unerwünschtes Flirten oder sexuelle Übergriffe. Diese Handlungen sind oft demütigend, einschüchternd oder erniedrigend für die betroffene Person und können ernsthafte Auswirkungen auf ihre psychische und physische Gesundheit haben.

Im deutschen Arbeitsrecht wird sexuelle Belästigung als Form von Diskriminierung und Belästigung am Arbeitsplatz betrachtet und ist daher durch das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) geschützt. Arbeitgeber haben die Pflicht, ihre Mitarbeiter vor sexueller Belästigung zu schützen und angemessene Maßnahmen zur Prävention und Intervention zu ergreifen.

6. Was ist das Ziel des Beschwerdeverfahrens?

Das Beschwerdeverfahren soll jeder Person oder Personengruppe die Möglichkeit bieten, relevante Hinweise gegenüber KLÜH und ihren Fachgesellschaften einreichen zu können und somit dazu beitragen, dass Verstöße gegen das AGG aufgeklärt und geahndet werden können.

7. An wen richtet sich das Beschwerdeverfahren? Wer kann welche Hinweise abgeben?

KLÜH ermutigt alle internen und externen hinweisgebenden Personen, sich bei entsprechenden Beobachtungen, eigenen Erfahrungen oder sonstigen Anlässen, die Verstöße gegen das AGG, Mobbing und sexuelle Belästigung konkret vermuten lassen, an die AGG-Beschwerdestelle zu wenden. Mitarbeitende, die sich Mobbing und /oder sexuellen Belästigungen ausgesetzt sehen sollen zentral Hilfe erhalten und geschützt werden um weiteren Schaden zu verhindern.

Ziel ist es zudem Mitarbeitende, die Verstöße gegen das AGG, Mobbing oder sexuelle Belästigung beobachten dazu anzuhalten, dieses zu melden und gegebenenfalls als Zeuge zur Verfügung zu stehen.

8. Wie können Hinweise abgeben werden?

Seit Anfang 2025 können sämtliche Meldungen und Hinweise zentral und digital über die Webseite

<https://www.klueh.de/hinweisgebersystem>

erfolgen.

Mitarbeitende und Dritte haben jetzt die Möglichkeit sich bei Verstößen gegen das AGG, Mobbing und bei sexueller Belästigung anonym an eine zentral zuständige Stelle zu melden.

Insoweit verfolgt die Einführung dieses zentralen und digitalen Hinweisgeberschutzsystems auch den Schutz der Menschenrechte.

9. Was sollte Inhalt der Hinweise sein?

Die Beschwerde kann anonym erhoben werden. Die Beschwerde muss nicht begründet werden. Für die Bearbeitung der Beschwerde sind jedoch die unten aufgeführten Angaben hilfreich. Sie dienen lediglich der Erleichterung und Beschleunigung der Bearbeitung und sind keine Voraussetzung für die Bearbeitung:

Schilderung des Sachverhalts, so konkret und chronologisch wie möglich

- Was ist passiert?
- Wann ist es passiert?
- Wie ist es passiert ›
- Wer ist betroffen?
- Warum ist es passiert?
- Wer ist verantwortlich?
- Wo ist es passiert?
- Welche Folgen/Welcher Schaden ist entstanden?

Belege, bspw. Fotos, E-Mails, Dokumente, Zeugen

Angaben zur Art und Weise der Kontaktaufnahme, insbesondere bei anonymer Beschwerde und falls erwünscht

10. Wer bearbeitet die Hinweise?

Hinweise werden durch KLÜH speziell geschulte Mitarbeitenden bearbeitet.

Alle Mitarbeitenden, die für die Bearbeitung zuständig sind, verfügen über folgende Eigenschaften. Sie sind:

- unparteiisch
- unabhängig
- an fachliche Weisungen nicht gebunden
- zur Verschwiegenheit verpflichtet
- entsprechend geschult
- mit ausreichend zeitlichen Ressourcen ausgestattet

11. Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

1. Über den aufgeführten Kanal kann die hinweisgebende Person eine Beschwerde melden.
2. Die hinweisgebende Person erhält, sofern möglich, spätestens nach sieben Kalendertagen eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde in Textform durch die AGG-Beschwerdestelle.
3. Während des gesamten Verfahrens steht die AGG-Beschwerdestelle in Kontakt mit der hinweisgebenden Person, sofern dies gewünscht ist.
4. Je nach betroffenem Themenbereich prüft die AGG-Beschwerdestelle selbständig oder bindet den fachlich zuständigen Fachbereich zur erforderlichen Beurteilung des Sachverhalts ein. Bestehen keine konkreten Anhaltspunkte für das Vorliegen eines Verstoßes, erfolgt eine Rückmeldung über das Ergebnis der Prüfung an die hinweisgebende Person durch die AGG-Beschwerdestelle. Der Vorgang wird daraufhin schriftlich dokumentiert.

5. Der nächste Schritt ist die Klärung des Sachverhalts, welche grundsätzlich innerhalb von drei Monaten erfolgen soll. Mit der Klärung des Sachverhaltes sind jeweils die für das Beschwerdeverfahren zuständigen Personen bei KLÜH befasst. Dies ist der AGG-Beauftragter.

Wie oben beschrieben, agiert er unparteiisch und ist zur Verschwiegenheit verpflichtet.

6. Auf Basis der Erkenntnisse der Sachverhaltsklärung wird ein Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise erarbeitet.

7. Mögliche Folgemaßnahmen

- Erörterung des Sachverhaltes mit der hinweisgebenden Person durch die Einholung weiterer erforderlicher Informationen bzw. das Stellen von Rückfragen
- Durchführung erforderlicher Folge- bzw. Aufklärungsmaßnahmen, wie u.a. Gespräche mit den Mitarbeitenden, Vorgesetzten oder Zeugen
- Bei Bedarf Einberufung des zuständigen Compianteteams zur streng vertraulichen Beurteilung von schwerwiegenden Verdachtsmomenten und Einleitung von umfassenden Ermittlungsmaßnahmen
- Ergreifen vorübergehender Präventions- und Abhilfemaßnahmen zur Schadensprävention und Vermeidung der Schadensintensivierung
- Einbeziehung der Strafverfolgungs- oder Aufsichtsbehörden, bei denen die Klüh Service Management GmbH zur Abgabe einer Meldung über den festgestellten Sachverhalt verpflichtet ist

8. Mögliche Präventions- und Abhilfemaßnahmen

Wird ein Risiko oder eine Verletzung festgestellt, werden geeignete Präventions-bzw. Abhilfemaßnahmen in Abhängigkeit der Art und Schwere der Verletzung bzw. des Risikos ergriffen, wie u.a.

- arbeitsrechtliche Maßnahmen gegen den Verursacher wie Abmahnung, Kündigung etc.
- Schutz des Geschädigten durch Rücknahme der diskriminierenden Maßnahme, Versetzung in ein anderes Objekt etc.
- Intensivierung von Schulungsmaßnahmen
- anderweitige Maßnahmen zur Beendigung bzw. Beseitigung der Verletzung bzw. des Risikos

12. Wie werden hinweisgebende Personen vor Benachteiligung und Repressalien aufgrund eines Hinweises geschützt?

Der Schutz von hinweisgebenden Personen vor Benachteiligung oder Bestrafung aufgrund von abgegebenen Hinweisen ist ein wichtiger Bestandteil des Beschwerdeverfahrens bei KLÜH.

Folgende Maßnahmen dienen dem Schutz der hinweisgebenden Personen:

- Alle Hinweise werden nur von einem kleinen Kreis von ausgewählten und speziell geschulten Mitarbeitenden bearbeitet.
- Alle Informationen, wie beispielsweise personenbezogene Daten und sonstige Informationen, die Rückschlüsse auf die Identität der hinweisgebenden Person ermöglichen, werden vertraulich behandelt. Dies gilt auch nach Abschluss des Verfahrens.
- Gemäß den gesetzlichen Vorgaben werden die unternehmensinternen Dokumentationen für sieben Jahre aufbewahrt und danach vernichtet.