



BESCHWERDE MECHANISMUS

Inhalt

1 Zweck des Beschwerdemechanismus.....	2
2. Wer kann einen Hinweis geben?	2
2.1 Interne Interessengruppen	2
2.2 Externe Interessengruppen	2
3. Welche Beschwerden können, gemeldet werden?	3
3.1 Menschenrechte.....	3
3.2 Umweltbezogene Themen.....	3
3.3 Unethische Geschäftspraktiken	3
4. Wie können Sie eine Beschwerde einreichen?	3
5. Ablauf des Beschwerdeverfahrens	4
5.1 Eingangsbestätigung	4
5.2 Prüfung des Sachverhaltes	4
5.3 Untersuchung	4
5.4 Entscheidung und Maßnahmen.....	4
5.5 Rückmeldung.....	4
6. Schutz der hinweisgebenden Person.....	4
7. Verantwortliche Person	5
8. Grundsätze unseres Verfahrens	5
9. Kontakt.....	5
10. Wirksamkeitsprüfung des Beschwerdemechanismus.....	6
10.1 Regelmäßige Überprüfung	6
10.2 Anlassbezogene Überprüfung.....	6
10.3 Weiterentwicklung.....	6
11. Rechtsbehelfsbelehrung.....	6

1 Zweck des Beschwerdemechanismus

Wir sind fest davon überzeugt, dass die konsequente Beachtung ethischer Werte von entscheidender Bedeutung für den nachhaltigen Erfolg unseres Unternehmens ist.

Die Ambulanzmobile GmbH & Co. KG verpflichtet sich unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und behördlichen Genehmigungen zur Achtung der Menschenrechte, zum Schutz der Umwelt sowie zu verantwortungsvollem unternehmerischem Handeln.

Wir erwarten von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Dritten, dass sie Hinweise zu möglichen oder tatsächlichen Verstößen beziehungsweise unethischen Handlungen unverzüglich melden.

Sollten Sie Hinweise auf mögliche Verstöße haben, stellen wir Ihnen einen sicheren vertraulichen Beschwerdemechanismus zur Verfügung.

Wir möchten allen Interessengruppen die Möglichkeit geben, einfach und bei Bedarf auch anonym Bedenken im Hinblick auf Menschenrechte oder Umweltbelange mit Bezug zur Ambulanz Mobile GmbH & Co.KG zu äußern und uns auf potenzielle Missstände aufmerksam zu machen, die durch das wirtschaftliche Handeln der Ambulanz Mobile GmbH & Co.KG entlang der Lieferkette entstehen können.

2. Wer kann einen Hinweis geben?

Der Beschwerdemechanismus steht internen und externen Interessengruppen offen.

2.1 Interne Interessengruppen

- Mitarbeitende
- Auszubildende
- Praktikantinnen und Praktikanten
- Führungskräfte
- Leiharbeitnehmende
- Ferienarbeiter

2.2 Externe Interessengruppen

- Lieferanten und deren Mitarbeitende
- Geschäftspartner
- Kundinnen und Kunden
- Betroffene Personen entlang der Lieferkette
- Sonstige Dritte mit berechtigtem Hinweisinteresse

3. Welche Beschwerden können, gemeldet werden?

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ambulanz Mobile GmbH & Co.KG sowie Dritte sind aufgerufen, mögliche oder tatsächliche Verstöße gegen Gesetze, interne Regelungen oder gegen ethische Grundsätze zu melden.

Gemäß den Regelungen des Lieferkettensorgfaltspflichtgesetzes können Hinweise zu folgenden Themen eingereicht werden:

3.1 Menschenrechte

- Diskriminierung oder Belästigung (z.B. Abstammung, Behinderung, Alter, Geschlecht, Religion)
- Zwangs- oder Kinderarbeit
- Verletzung von Arbeitsrechten
- Ungleichbehandlung
- Gefährdung von Gesundheit und Sicherheit
- Vorenthalten angemessenen Lohns (nach nationalen Bestimmungen)

3.2 Umweltbezogene Themen

- Umweltverschmutzung
- Unsachgemäße Entsorgung von Abfällen
- Verstöße gegen Umweltauflagen
- Gefährdung von natürlichen Lebensräumen (z.B. Gewässer- und Luftverunreinigung, Bodenverunreinigung, Lärmemission)

3.3 Unethische Geschäftspraktiken

- Korruption oder Bestechung
- Betrug oder Manipulation
- Interessenkonflikte
- Verstöße gegen gesetzliche Vorgaben
- Wettbewerbswidriges Verhalten

4. Wie können Sie eine Beschwerde einreichen?

Sie haben folgende Möglichkeiten

- E-Mail
- Telefon-Hotline
- Schriftlich per Post
- Persönlich an eine zuständige Ansprechperson

Hinweise können namentlich oder anonym eingereicht werden.

5. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

5.1 Eingangsbestätigung

Nach Einreichung einer Meldung erhält die hinweisgebende Person innerhalb von sieben Werktagen eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde sowie das weitere Vorgehen, sofern Kontaktdaten vorliegen.

5.2 Prüfung des Sachverhaltes

Unser Beschwerdemanagement prüft die Plausibilität der Meldung, bewertet das potenzielle Risiko und legt die Zuständigkeiten fest.

5.3 Untersuchung

Bei begründetem Anfangsverdacht erfolgt eine sorgfältige, unparteiische und vertrauliche Untersuchung. Dabei werden relevante Informationen ausgewertet und sofern erforderlich Gespräche mit Beteiligten geführt.

5.4 Entscheidung und Maßnahmen

Wird ein Verstoß festgestellt, ergreift die Ambulanz Mobile GmbH & Co.KG angemessene Maßnahmen.

Diese können insbesondere umfassen:

- Anpassung interner Prozesse
- Schulungsmaßnahmen
- Disziplinarmaßnahmen
- Vertragsrechtliche Schritte
- Maßnahmen zur Wiedergutmachung
- Präventions- oder Abhilfemaßnahmen

5.5 Rückmeldung

Sofern rechtlich zulässig und möglich, informieren wir die hinweisgebende Person innerhalb von drei Monaten über das Ergebnis sowie über die eingeleiteten Maßnahmen.

6. Schutz der hinweisgebenden Person

Alle Hinweise werden vertraulich und unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften behandelt.

Hinweisgebende Personen sind vor Benachteiligung oder Vergeltungsmaßnahmen geschützt. Dies gilt unabhängig davon, ob sich ein Hinweis im Nachhinein als begründet erweist.

Die Vertraulichkeit der Identität wird gewahrt, soweit dem keine gesetzlichen Verpflichtungen entgegenstehen.

7. Verantwortliche Person

Für die Einrichtung, Umsetzung sowie die fortlaufende Überwachung des Beschwerdemechanismus bei der Ambulanz Mobile GmbH & Co. KG ist eine unabhängige und fachlich qualifizierte Person als Beschwerdemanagementbeauftragte bzw. Beschwerdemanagementbeauftragter verantwortlich.

Zu den zentralen Aufgaben des Beschwerdemanagementbeauftragten gehören insbesondere:

- die Entgegennahme und Bearbeitung eingehender Hinweise,
- die Koordination und Durchführung der Prüfung und Untersuchung von Meldungen,
- die Sicherstellung der Vertraulichkeit und des Datenschutzes,
- die Kommunikation mit der hinweisgebenden Person,
- die Dokumentation der Verfahren,
- die regelmäßige Wirksamkeitsprüfung und Weiterentwicklung des Beschwerdemechanismus.

Bei der Ausübung dieser Aufgaben handelt die verantwortliche Person unabhängig, unparteiisch und frei von Weisungen. Sie ist zur Verschwiegenheit verpflichtet und darf aufgrund ihrer Tätigkeit keinerlei Benachteiligung erfahren.

Die entsprechenden Kontaktdaten sind im Abschnitt „Kontakt“ aufgeführt beziehungsweise werden dort bekannt gegeben.

8. Grundsätze unseres Verfahrens

Unser Beschwerdemechanismus basiert auf folgenden Prinzipien:

- Fairness
- Transparenz
- Vertraulichkeit
- Unparteilichkeit
- Schutz vor Vergeltungsmaßnahmen
- Sorgfältige Dokumentation

9. Kontakt

E-Mail: Beschwerdemanagement@ambulanzmobile.de

Telefon: 03928 4863 34205

Anschrift: Ambulanz Mobile GmbH & Co.KG
Beschwerdemanagement / vertraulich
Glinder Straße 1
39218 Schönebeck

10. Wirksamkeitsprüfung des Beschwerdemechanismus

Die Ambulanz Mobile GmbH & Co. KG überprüft die Wirksamkeit ihres Beschwerdemechanismus regelmäßig sowie anlassbezogen.

10.1 Regelmäßige Überprüfung

Mindestens einmal jährlich erfolgt eine systematische Bewertung des Verfahrens.

Dabei wird insbesondere geprüft:

- Zugänglichkeit und Bekanntheit des Beschwerdemechanismus
- Verständlichkeit der Informationen
- Einhaltung der festgelegten Verfahrensabläufe und Fristen
- Wirksamkeit der ergriffenen Abhilfemaßnahmen
- Schutz der hinweisgebenden Personen vor Benachteiligung
- Dokumentation und Nachvollziehbarkeit der Verfahren

10.2 Anlassbezogene Überprüfung

Eine zusätzliche Überprüfung erfolgt insbesondere:

- bei wesentlichen Änderungen der Geschäftstätigkeit oder Organisationsstruktur,
- bei Veränderungen in der Risikolage (z. B. neue Märkte oder Lieferketten),
- bei festgestellten Mängeln im Verfahren,
- bei gesetzlichen Änderungen.

10.3 Weiterentwicklung

Erkenntnisse aus eingegangenen Beschwerden, internen Prüfungen sowie externen Entwicklungen fließen in die kontinuierliche Verbesserung des Beschwerdemechanismus ein. Ziel ist es, ein wirksames, transparentes und vertrauenswürdige Verfahren sicherzustellen.

Die Ergebnisse der Wirksamkeitsprüfung werden dokumentiert und bei Bedarf in interne Richtlinien sowie Schulungsmaßnahmen überführt.

11. Rechtsbehelfsbelehrung

Die Nutzung des Beschwerdemechanismus der Ambulanz Mobile GmbH & Co. KG ist freiwillig und ersetzt keine gesetzlichen Rechtsbehelfe.

Die Inanspruchnahme dieses Verfahrens schließt nicht aus, dass hinweisgebende oder betroffene Personen weitere rechtliche Schritte einleiten. Insbesondere bleiben gesetzliche Rechte auf:

- die gerichtliche Geltendmachung von Ansprüchen,
- die Einreichung einer Beschwerde bei zuständigen Aufsichtsbehörden,
- die Einleitung arbeitsrechtlicher, zivilrechtlicher oder strafrechtlicher Schritte

unberührt.