

Bericht Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)

Berichtszeitraum 01.01.2023 bis 31.03.2023
Name der Organisation pluss TopCo GmbH
Anschrift Frankenstraße 7, 20097 Hamburg

Inhaltsverzeichnis

- A. Verkürzte Berichtspflicht nach §10 Abs. 3 LkSG
- A1. Überwachung des Risikomanagements & Verantwortung der Geschäftsleitung
- A2. Ermittelte Risiken und/oder festgestellte Verletzungen

Vorbemerkung

Aufgrund der Tätigkeit in der Personaldienstleistung mit dem Schwerpunkt Arbeitnehmerüberlassung, der Ausrichtung als Vertriebsorganisation mit ausgeprägtem Verwaltungsschwerpunkt sowie der Filialstruktur (Büroorganisation mit ausgeprägter Vertriebstätigkeit) wird eine verkürzte Berichtspflicht als ausreichend erachtet.

- Folgende Kriterien können für den eigenen Geschäftsbereich ausgeschlossen werden:
M1 Kinderarbeit; M2 Zwangsarbeit/Sklaverei; M8 Landrechte; M9 Sicherheitskräfte; M10 Auffangtatbestand; U1 Quecksilber; U2 POPs Stockholm, U3 Gefährliche Abfälle Basel.
- Die unmittelbaren Lieferanten bestätigen durch den Supplier Code of Conduct folgende Ausschlüsse:
M1 Kinderarbeit; M2 Zwangsarbeit/Sklaverei; M8 Landrechte; M9 Sicherheitskräfte; M10 Auffangtatbestand; U1 Quecksilber; U2 POPs Stockholm, U3 Gefährliche Abfälle Basel.

Die Inanspruchnahme von unmittelbaren Lieferanten beschränkt sich hauptsächlich auf die Themen Kraftstoff, Bürobedarf, Software sowie PSA / Arbeitskleidung.

A. Verkürzte Berichtspflicht nach § 10 Abs. 3 LkSG

A1. Überwachung des Risikomanagements & Verantwortung der Geschäftsleitung

Es wurden für die Überwachung des Risikomanagements im Berichtszeitraum als Zuständigkeiten festgelegt:

- Wolfgang Ungerathen (Geschäftsführer) – mit Unterstützung von
- Benjamin Menkel (Menschenrechtsbeauftragter, Ltg Recht, Prokurist),
- Dr. Helmut Jahnke (Leiter Qualitätssicherung)

Die Geschäftsführung trägt die Gesamtverantwortung für die Überwachung des Risikomanagements in ihrem Verantwortungsbereich und stellt außerdem sicher, dass klar definierte Risikomanagementfunktionen und operative Prozesse vorhanden sind.

Im Kontext des LkSG hat die Geschäftsführung einen nicht-eigenverantwortlich handelnden Menschenrechtsbeauftragten benannt – siehe oben.

A2. Ermittelte Risiken und/oder festgestellte Verletzungen

Im Berichtszeitraum wurde kein menschenrechtliches oder umweltbezogenes Risiko im Rahmen von regelmäßigen Risikoanalysen im Rahmen des integrierten Managementsystems festgestellt.

pluss hat als zertifiziertes Unternehmen (9001 Qualitätsmanagement) sowie SCP (Safety Certificate Personnel Leasing) und 50001 (Energiemanagement) ein durchgängiges, strukturell verankertes risikobasiertes Controlling bzw. Risikomanagement, um die allgemeine Rechtssicherheit sowie die speziellen Rechtsvorgaben des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes (AÜG) sicherzustellen.

Dies wird kontinuierlich durch interne Revisionen und externe Audits überprüft sowie durch ein mehrschichtiges und kontinuierliches Schulungsmanagement für die Mitarbeiter flankiert.

Die regelmäßige Sensibilisierung der Verantwortlichen in den Niederlassungen hinsichtlich Arbeitsschutz und Einhaltung von Arbeitszeiten u.a. durch Kommunikationen, regelmäßige Kontrollen sowie Schulungen führen durch diesen präventiven Ansatz zu einer Minimierung der einschlägigen Fälle.

Es wird bestätigt, dass die Geschäftsleitung einen Berichtsprozess etabliert hat, der i. S. d. § 4 Abs. 3 LkSG gewährleistet, dass sie regelmäßig - mindestens einmal jährlich - über die Arbeit der für die Überwachung des Risikomanagements zuständigen Person informiert wird. pluss hat diesen Berichtszeitraum noch enger definiert, denn im Rahmen des halbjährlichen Managementreviews wird an die Geschäftsführung berichtet und ein permanenter Soll-Ist-Abgleich durchgeführt. Weiterhin werden ggf. Ziele angepasst oder neue Ziele definiert (Handlungskreislauf sowie kontinuierlicher Verbesserungsprozess). Daher ist für den Berichtszeitraum Januar bis März 2023 die regelmäßige Risikoanalyse gewährleistet.

A2. Ermittelte Risiken und/oder festgestellte Verletzungen

Es wurde im Berichtszeitraum kein menschenrechtliches oder umweltbezogenes Risiko festgestellt. Das eventuelle Risiko tritt in Deutschland auf, mithin in einem Rechts- und Sozialstaat mit ausgeprägter und umfassender Gesetzeslage, einem Dualen Arbeitsschutz, starken Arbeitnehmervvertretungen, einem ausgeprägten Tarif-, Arbeits-, Umwelt- und Koalitionsrecht sowie einer umfangreichen medialen Öffentlichkeit.

Die wesentlichen Schritte und Methoden der Risikoanalyse sind

- Unternehmensweiter Verhaltenskodex (Code of Conduct) ,
- Lieferantenkodex (Supplier Code of Conduct)
- Richtlinie gegen Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz
- Richtlinie Interessenskonflikte
- ESG-Charta
- Whistleblowing-Policy
- Anti-Corruption-Policy

sowie weitere interne Verhaltensrichtlinien bzgl. AGG, Diskriminierung u.a.m.

Es wird bestätigt, dass diese Dokumente gegenüber allen Beschäftigten und den unmittelbaren Zulieferern, bei denen im Rahmen der Risikoanalyse ein Risiko festgestellt wurde, kommuniziert worden sind.

Der Verhaltenskodex (Grundsatzklärung) enthält u.a.:

- Einrichtung eines Risikomanagements
- Jährliche Risikoanalysen
- Situative Risikoanalysen

- Verankerung von Präventionsmaßnahmen im eigenen Geschäftsbereich, bei unmittelbaren und ggf. mittelbaren Zulieferern und deren Wirksamkeitsüberprüfung
- Abhilfemaßnahmen im eigenen Geschäftsbereich, bei unmittelbaren Zulieferern und ggf. mittelbaren Zulieferern und deren Wirksamkeitsüberprüfung
- Bereitstellung des webbasierten Beschwerdeverfahrens SPOT für den eigenen Geschäftsbereich sowie für Zulieferer – und deren Wirksamkeitsüberprüfung
- Dokumentations- und Berichtspflichten
- Beschreibung der festgestellten prioritären Risiken, deren Wertung (Triage) sowie einzuleitender Maßnahmen
- Beschreibung von menschenrechtsbezogenen und umweltbezogenen Erwartungen an die eigenen Beschäftigten und Zulieferer

Es gab im Berichtszeitraum keine Umstände, die eine Anpassung erfordert haben.

Im Unternehmen wurde schon vor Jahren ein integriertes Managementsystem eingeführt, welches neben dem klassischen Arbeits- und Gesundheitsschutz auch das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) mit einhergehenden BGF-Maßnahmen (Betriebliche Gesundheitsförderung) sowie ein strukturelles Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) sowie die ProPeZ-Zertifizierung (Prozess der Personalentwicklung in der Zeitarbeit) zu einem ganzheitlichen Ansatz miteinander verbindet.

Weiterhin werden im Rahmen des zentralen Lieferantenmanagements nur zertifizierte Lieferanten gelistet, welche eine durchgehend dokumentierte hohe Qualität bzgl. Persönlicher Schutzausrüstung (PSA), Arbeitskleidung/-mittel, strahlungs- bzw. emissionsarmen EDV-Hardware u.a.m. sicherstellen. Quartalsweise wird im Arbeitsschutzausschuss (ASA) und halbjährlich im Managementreview geprüft, ob die plus-internen Vorgaben von den Lieferanten eingehalten werden (vgl. dazu auch ausführlicher nachfolgend zu „Methodik“).

Die Berichtspflichtige hat ein wirksames und angemessenes Risikomanagement i. S. d. § 4 I LkSG zur Einhaltung der Sorgfaltspflichten eingerichtet bzw. das bestehende ergänzt, welches in alle maßgeblichen Geschäftsabläufe durch angemessene Maßnahmen verankert ist.

Die Methodik der Identifikation, Bewertung und Priorisierung im Rahmen der konkreten Risikobetrachtung erfolgt insb. im Rahmen der halbjährlichen Managementreviews, des ASA, der Regel- und Anlassrevisionen, der externen Auditierungen, von Wirtschaftsprüfungen usw. Hierzu werden für alle relevanten Themen Standardauswertungen erhoben, wie beispielsweise Arbeitsunfälle, Beinahe-Unfälle / gefährliche Situationen, Vorsorgen (insb. Pflichtvorsorge), Überlassungsdokumente – insb. Arbeitnehmerüberlassungsverträge und Einsatzzuweisungen, Arbeitsplatzbegehungen / Gefährdungsbeurteilungen, Eingruppierungen, Arbeitszeitkonto, Urlaub (Bundesurlaubsgesetz), Mutterschutzgesetz, Infektionsschutz u.a.m. Die meisten Themen sind auch Regelthemen im vorstehend bereits aufgeführten ASA.

Durch permanente Schulungen der operativen Führungskräfte in den Themen Tarifrecht, Eingruppierung, Arbeits- und Gesundheitsschutz wird sichergestellt, dass plus die Fürsorgepflicht als Arbeitgeber hinsichtlich der Gesunderhaltung (Vermeidung von Unfällen) und der angemessenen finanziellen Bezahlung der Zeitarbeitnehmer sicherstellt. Diese Aufgabe übernehmen für den Bereich der internen Mitarbeiter neben der Geschäftsführung die Abteilungen Recht und Qualitätssicherung – unterstützt von anderen Stabsabteilungen und dem operativen Management.

Sofern es über SPOT zu Beschwerden (LkSG-relevanten Hinweisen) kommt, werden diese geprüft, inwieweit hieraus Ableitungen für die Anpassung der Risikoanalyse zu treffen sind.

Wobei neben dem zentralen webbasierten Meldeverfahren SPOT auch das direkte Melde-/Hinweisverfahren in der jeweiligen Betriebsstätte (durch Aushang am „Schwarzen Brett“ und der dortigen Benennung der jeweiligen Ansprechpartner) dem Hinweisgebenden zur Verfügung steht. Im besagten Aushang am „Schwarzen Brett“ wird ausdrücklich auf SPOT hingewiesen, da SPOT von pluss als Format bzgl. des Hinweisgeberverfahrens favorisiert wird. Der Hinweisgebende kann – egal über welches der vorstehenden Verfahren - selbst entscheiden, ob sein Hinweis (ggf. seine Beschwerde) anonym erfolgen soll. Weiterhin ist durch die Menüführung in der Software sichergestellt, dass genau die betreffende Betriebsstätte sowie das Thema identifiziert werden können. Das gesamte Verfahren ist datenschutzkonform. Alle potenziell Beteiligten haben Zugang zu SPOT:

- Eigene Arbeitnehmer
- Gemeinschaften in der Nähe von eigenen Standorten
- Arbeitnehmer bei Zulieferern
- Externe Stakeholder, wie NGOs, Gewerkschaften etc.

Der durchgehende und ungehinderte Zugang zum Beschwerdeverfahren SPOT ist gewährleistet durch:

- eine webbasierte Plattform über die pluss-Homepage
- einer öffentlich zugänglichen Verfahrensordnung in Textform
- Informationen zur Erreichbarkeit, zur Zuständigkeit und zum Prozess
- Verständlichkeit durch eine klare und einfache Sprache

Sämtliche Informationen sind öffentlich zugänglich und DSGVO-konform.

Der Betrieb von SPOT läuft über einen zertifizierten Drittanbieter.

Die Vertraulichkeit der Identität der Hinweisgebenden ist im gesamten Prozess gewährleistet. Es werden nur Informationen offengelegt, sofern diese zur Einhaltung geltender Gesetze bzw. Vorschriften erforderlich sind.

Eine entsprechende Einzelfallprüfung ist prozessual im Rahmen der Triage obligatorisch – und ein eventueller Bericht wird nur im Rahmen der Entscheidungsfindung der zuständigen internen Untersuchungsinstanz zur Verfügung gestellt, die ihrerseits eine entsprechende Vertraulichkeitserklärung abgibt.

Beteiligten Interessengruppen wird nur eine Zusammenfassung des Berichtes zur Verfügung gestellt, wobei vorher für den jeweiligen Einzelfall geprüft wird, ob dies überhaupt erforderlich ist. Höchste Priorität liegt auf der durchgehenden Anonymität des Meldenden.

- Im Berichtszeitraum sind über SPOT keine Hinweise eingegangen.

Die potenziell betroffenen Personen sind in erster Linie die Zeitarbeitnehmer, deren Situation durch die Besonderheit in der Arbeitnehmerüberlassung geprägt ist.

Durch wechselnde Einsatzorte und dem Erfordernis einer unmittelbaren und umfassenden Einarbeitung am neuen Arbeitsplatz, hat der Arbeitsschutz in der Arbeitnehmerüberlassung einen hohen Stellenwert. Die eingesetzten Zeitarbeitnehmer müssen je nach Einsatzort und Tätigkeit passend geschult werden und mit der passenden Persönlichen Schutzausrüstung (PSA), Vorsorge u.a.m ausgestattet werden. Das Risiko besteht darin, dass im Tagesgeschäft und aufgrund von Fluktuation die beim Kunden eingesetzten Zeitarbeitnehmer nicht optimal geschult und ausgerüstet werden – was durch engen Kundenbezug und permanente Kommunikation mit dem Zeitarbeitnehmer präventiv verhindert werden muss.

Um die Sicherheit der Zeitarbeitnehmer sowie deren Belange zu gewährleisten, gibt es verschiedene Instrumente:

- Branchenweiter Tarifvertrag (Gewährung angemessener Lohn)
- Zertifiziertes ProPez-Verfahren (Schulung bzw. Weiterbildung)

- Unterzeichnung der bzw. Verpflichtung auf die Charta der Vielfalt
- pluss-Richtlinie AGG
- Diverse Unterweisungsdokumente (Grundunterweisung Arbeitssicherheit, Kurzfassung Unfallverhütungsvorschriften, Tätigkeitsbezogene Unterweisungen u.a.m)
- Stringente Umsetzung von Gesetzen und BG-Vorschriften (wie z.B. DGUV V2 „Grundsätze der Prävention“, DGUV V3 „Elektrische Anlagen und Betriebsmittel“ ...)

Ferner wird die Gesunderhaltung aller Mitarbeiter sichergestellt durch

- ein strukturelles BGM
- begleitende BGF-Maßnahmen sowie ein
- VBG-angelegtes BEM-Verfahren.

Dadurch schafft pluss LkSG-adäquate Rahmenbedingungen, sodass es z.B. zu keiner Diskriminierung kommt, die Vereinigungsfreiheit und ein angemessener Lohn sichergestellt sind sowie ein vollumfänglicher personeller, struktureller und maschineller Arbeits- und Gesundheitsschutz gegeben ist.

Die Einhaltung vorstehender Menschenrechtsstrategie bzw. Grundsaterklärung wird - neben der Geschäftsführung - in den Stabsabteilungen Recht / Compliance, Finanz- und Rechnungswesen, CSR/Nachhaltigkeit, Qualitätssicherung, Personal- und Organisationsentwicklung, Einkauf/Beschaffung, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Service Center Lohn, Service Center Gehalt auf Einhaltung bei pluss kontinuierlich überprüft.

A. Verkürzte Berichtspflicht nach §10 Abs. 3 LkSG

A2. Ermittelte Risiken und/oder festgestellte Verletzungen

Es wurde im Berichtszeitraum keine Verletzung einer menschenrechts- oder umweltbezogenen Pflicht festgestellt.

Um mögliche Verletzungen im eigenen Geschäftsbereich feststellen zu können, hat pluss Verfahren implementiert (vgl. auch vorstehende Ausführungen). Es gibt

- ein strukturelles Beauftragtenwesen, um die Beschäftigtenrechte in den LkSG-relevanten Bereichen zu sichern

und um der Verantwortung und Fürsorgepflicht als Arbeitgeber gerecht zu werden.

Für den eigenen Geschäftsbereich ist zu unterstreichen, dass im Geschäft der Arbeitnehmerüberlassung die Einhaltung des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes (ordnungsgemäße Vergütung, Arbeits- und Gesundheitsschutz usw.) von der Agentur für Arbeit zum Erhalt der Erlaubnis regelmäßig überprüft wird. Insoweit sind Prozesse eingerichtet, die dieses gewährleisten.

- Bezüglich der unmittelbaren Lieferanten besteht ein zentrales Lieferantenmanagement, wodurch gewährleistet ist, dass pluss nur mit Lieferanten zusammenarbeitet, die den „Supplier Code of Conduct“ akzeptieren (sowie die „Charta der Vielfalt“, „Richtlinie AGG“ u.a.m). Weiterhin nutzt pluss ein entsprechendes software-basiertes Berichtswesen, um einen nachhaltigen Einblick in die Verbräuche, Qualität sowie CE-Konformitätserklärungen der Lieferanten zu erhalten.

Mittelbare Lieferanten sind nicht zu identifizieren – da deren LkSG-Konformität durch die unmittelbaren Lieferanten sicherzustellen ist (da diese deren unmittelbare Lieferanten sind).

Als mögliches Umweltressourcenrisiko wurde vor allem der Kraftstoffverbrauch identifiziert, da pluss als Vertriebsorganisation einen entsprechenden Fuhrpark unterhält. Durch die Nutzung

eines zentralen Lieferanten, der mit einem Fleetanalyzer (Software) alle Betankungen protokolliert, ist pluss in der Lage – zusätzlich zu den monatlichen Tankauswertungen – auch situative Auswertungen vorzunehmen. Diese Monatsauswertungen werden von der Fuhrparkleitung erstellt und anschließend den Führungskräften der Betriebsstätten zur Prüfung zur Verfügung gestellt.

Durch diese sowie flankierende Maßnahmen wird pluss seiner Verantwortung im eigenen Geschäftsbereich hinsichtlich des „Carbon Footprint“ gerecht.

Da im Energiehandbuch eindeutige Vorgaben in Bezug auf Mehrverbräuche zu den Herstellerangaben definiert sind, besteht ein abgestuftes Reaktionsverhalten von „Führen eines Gespräches zu spritschonendem Verhalten“ bis hin zur verpflichtenden Teilnahme an einem VBG-Training „Umwelt- und spritschonendes Fahren“.

Durch eindeutige interne Vorgaben in Form von ESG-Richtlinien (Environmental, Social and Corporate Governance), z.B. durch Energiechecklisten, Verweis auf nicht-auszudruckende-E-Mails sowie der zunehmenden Umsetzung des „papierlosen / digitalen Büros“, treibt pluss seine Bemühungen voran, im Bürobereich ressourcensparend zu agieren.

Diese Bemühungen werden quartalsweise im ASA reflektiert sowie halbjährlich im Rahmen des Managementreviews der Geschäftsführung berichtet und darüber hinaus jährlich im Rahmen der Zertifizierung 50001 Umweltmanagement durch einen externen Prüfer kontrolliert.

Durch die regelmäßigen jährlichen - sowie situativen - Risikoanalysen für den eigenen Geschäftsbereich sowie bei den unmittelbaren Zulieferern (Online-Konformitätsverfahren) ist die Umsetzung des LkSG bei der Berichtspflichtigen gewährleistet.

Im Berichtszeitraum waren keine anlassbezogenen Risikoanalysen erforderlich, da es weder eine substantiierte Kenntnis von möglichen LkSG-bezogenen Verletzungen gab, noch eine wesentliche Änderung der Risikolage erkennbar war.

Die im eigenen Geschäftsbereich identifizierten Risiken der Missachtung von Arbeits- und Gesundheitsschutz und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren sind identifiziert und beherrschbar (präventiver Ansatz).

Bei den unmittelbaren Zulieferern wurden keine LkSG-bezogenen Risiken identifiziert.

A. Verkürzte Berichtspflicht nach §10 Abs. 3 LkSG

A2. Ermittelte Risiken und/oder festgestellte Verletzungen

Es wurde im Berichtszeitraum keine Verletzung einer menschenrechts- oder umweltbezogenen Pflicht bei einem unmittelbaren Zulieferer festgestellt.

Alle unmittelbaren Zulieferer verpflichten sich über den SCoC zur Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben sowie der pluss-Richtlinien, indem zum Jahres-Managementreview im Februar des Folgejahres vom Leiter Qualitätssicherung bzw. dem Energiemanagementbeauftragten

- die Lieferantenliste auf Aktualität und Vollständigkeit überprüft wird,
- zudem die jeweils zuständigen Fachabteilungen kontaktiert werden um ggf. die Einhaltung des SCoC beim jeweiligen Lieferanten abzuklären,
- neue Lieferanten von der jeweiligen Stabssteilung dem LQS gemeldet werden und dann das webbasierte Konformitätsverfahren durchlaufen.

So ist sichergestellt, dass der Leiter Qualitätssicherung bzw. der Energiemanagementbeauftragte zeitnah über Änderungen im Lieferantenwesen informiert wird.

Darüber hinaus werden kontinuierlich die verfügbaren frei zugänglichen Medien (Presse, Fachpublikationen, Homepage ...) gesichtet – und bei LkSG-relevanten Hinweisen der Lieferant kontaktiert.

Bei Unklarheiten wird der Lieferant aufgefordert, das online-gestützte Konformitätsverfahren (erneut) zu durchlaufen.

Die Risikoanalyse bei bestehenden unmittelbaren Zulieferern und bei der Einordnung von neuen unmittelbaren Zulieferern ist ein Standardprozess, der von folgenden wesentlichen Parametern geprägt ist:

- zu erwartende Schwere der Verletzung nach Grad, Anzahl der Betroffenen und Unumkehrbarkeit
- Eigenes Einflussvermögen
- Wahrscheinlichkeit des Eintritts und Schwere
- Art und Umfang der eigenen Geschäftstätigkeit

A. Verkürzte Berichtspflicht nach §10 Abs. 3 LkSG

A2. Ermittelte Risiken und/oder festgestellte Verletzungen

Es wurde im Berichtszeitraum keine Verletzung einer menschenrechts- oder umweltbezogenen Pflicht festgestellt.

Wie vorstehend aufgeführt, konnten keine mittelbaren Zulieferer identifiziert werden. Aufgrund unserer Dienstleistung (Gestellung von Arbeitskräften) hat plus nur wenige Bezugspunkte zu den LkSG-relevanten Themen, vgl. vorstehend.

Wo auf unmittelbare Lieferanten Einfluss genommen werden kann, sind die entsprechenden Instrumente identifiziert und in einen kontinuierlichen Handlungskreislauf integriert.

Die Einhaltung des LkSG auf deren nachgelagerte Lieferkette – d.h. ihre unmittelbaren Lieferanten – haben diese sicherzustellen.

Das integrierte Risikomanagement hat im Berichtszeitraum gezeigt, dass plus durch die Implementierung eines standardisierten Prozesses die identifizierten Risiken proaktiv und transparent handhaben, qualifizieren und priorisieren kann. Durch die Einbindung aller relevanten Verantwortlichen in Holding und in der Operativen und deren permanente Sensibilisierung durch z.B. Trainings oder Workshops wird das Thema kontinuierlich bei plus strukturell durchdrungen. Dadurch ist es möglich, die identifizierten Risiken strategisch frühzeitig und proaktiv in die Risikobetrachtung der Berichtspflichtigen einzubinden. Die aufgeführten internen Kontrollen unterstützen diesen Prozess zusätzlich, um mögliche Defizite zu erkennen und angemessene und wirksame Maßnahmen zu implementieren.

Da dies der erste LkSG-Bericht ist, wird im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses eine permanente Spiegelung der Prozesse an den Unternehmensentwicklungen vorgenommen, um funktionelle Anpassungen vornehmen zu können (Soll-Ist-Abgleich). Dabei wird insbesondere auf interne Prüfmechanismen wie Revisionen (periodisch, thematisch, anlassbezogen), periodische Auswertungen und Prüflisten sowie Hinweise aus Schulungen bzw. Coachings zurückgegriffen.

Die Wirksamkeit des Beschwerdeprozesses über SPOT wird mehrfach im Jahr durch definierte Stabsstellen überprüft. Hierbei werden zu verschiedenen Themen Testbeschwerden abgesetzt.