

NeuConnect

BESCHWERDEVERFAHREN FÜR EXTERNE STAKEHOLDER*INNEN

Revision Tracking

Revision No.	Revision Date	Author	Approver	Revision Notes
P01	21/12/2021	360° communications	Torsten Garmatz	Original Document (German)

1. Einführung

Dieses Dokument wurde erstellt, um die Prozesse seitens NeuConnect beim respektvollen Umgang mit Beschwerden betroffener Stakeholder*innen darzustellen bzw. das Vorgehen bei deren zeitnaher Bearbeitung und Beantwortung näher zu erläutern.

NeuConnect ist bestrebt, Unannehmlichkeiten für die unmittelbar betroffenen Anwohner*innen und potentielle weitere Interessensvertreter*innen, verursacht durch das NeuConnect-Projekt, so gering wie möglich zu halten. Deshalb ist es der Projektgesellschaft ein zentrales Anliegen, offen und transparent gemäß dem Fortschritt im Planungsprozess zu informieren und stets in einem engen Dialog mit den betroffenen Interessensgruppen zu stehen. Bedenken und Anliegen können so zeitnah erkannt und besprochen werden, um entsprechende Lösungswege aufzuzeigen und umzusetzen.

In Übereinstimmung mit den „Äquator-Prinzipien“ („Equator Principles“) hat NeuConnect deshalb ein für alle externen Stakeholder*innen zugängliches Beschwerdeverfahren implementiert.

Das Beschwerdeverfahren wurde installiert, um:

- allen externen Stakeholder*innen eine Möglichkeit zur unkomplizierten Kontaktaufnahme mit NeuConnect zu bieten,
- ein Verfahren bereitzustellen, bei dem die Anliegen und Bedenken der Betroffenen effektiv und zeitnah von den jeweiligen Fachbereichen adressiert werden können,
- die potentiellen Bedenken der Stakeholder*innen zu identifizieren und zu beobachten, um so ein effektives Stakeholder- und Risikomanagement zu unterstützen.

Dieses Beschwerdeverfahren wird während des gesamten Projekt-Lebenszyklus beibehalten und gepflegt.

2. Projektbeschreibung

Der NeuConnect Interkonnektor ist die erste direkte Stromverbindung zwischen Deutschland und Großbritannien und verbindet damit erstmals zwei der größten Energiemärkte Europas.

Über 720 km Unterseekabel werden eine „unsichtbare Autobahn“ bilden, die es ermöglicht, bis zu 1,4 GW Strom in beide Richtungen zu transportieren – genug, um zig Millionen Haushalte mit Strom zu versorgen.

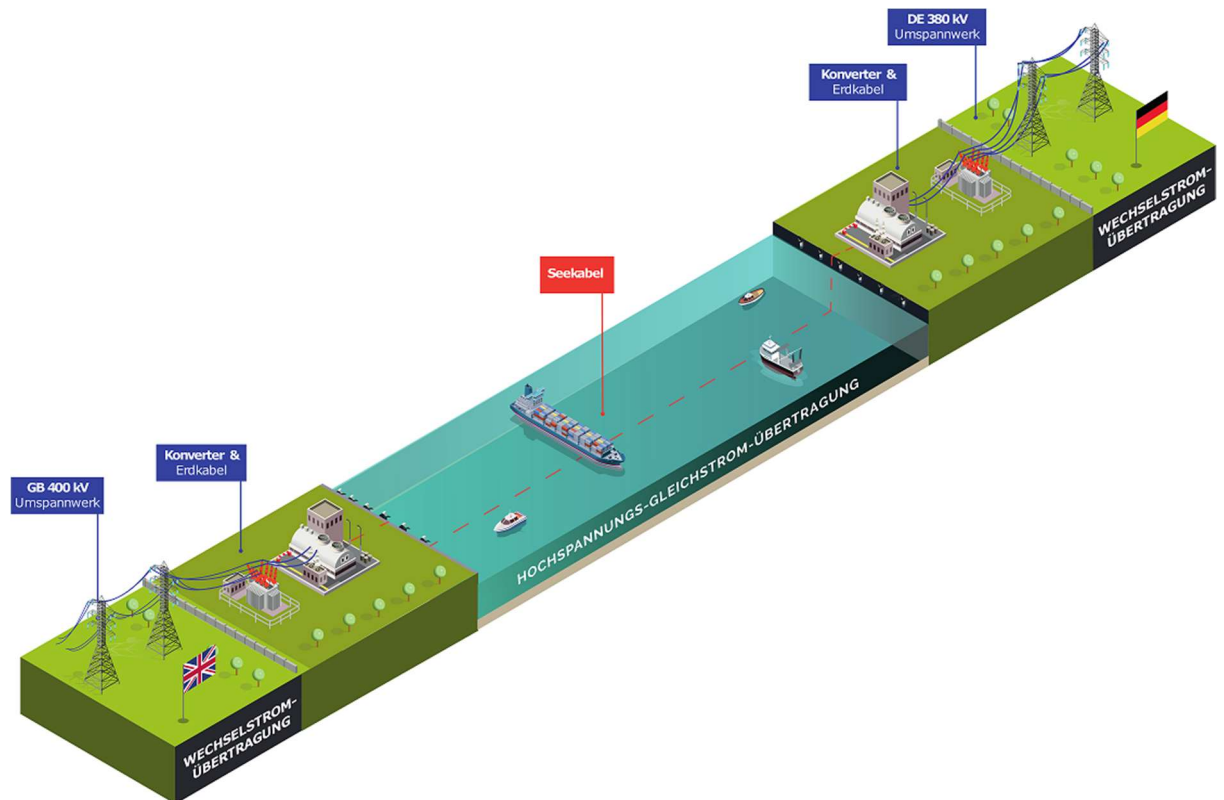


Abbildung 1: Schematische Darstellung NeuConnect Interkonnektor

3. Definition

“A grievance is a concern or complaint raised by an individual or groups affected by a company's operations. Both concerns and complaints can result from either real or perceived impacts of a company's operations, and may be filed in the same manner and handled with the same procedure.” (Quelle: [IFC - International Finance Corporation: Addressing Grievances from Project-Affected Communities - Guidance for Projects and Companies on Designing Grievance Mechanisms](#))

Die wichtigsten Grundsätze des Beschwerdeverfahrens sind:

- Jede Person, Gruppe oder Organisation kann jederzeit bedenkenfrei und ohne finanzielle Kosten eine Beschwerde einreichen.
- Alle Beschwerden werden ernst genommen und fair und respektvoll behandelt.
- Der Prozess, bei dem Beschwerden entgegengenommen, analysiert und Lösungswege angeboten werden, ist konsistent und transparent. Gegebenenfalls können Mitarbeiter*innen von Nachunternehmern und andere Dritte in die Untersuchung einbezogen werden.
- Informationen zu Beschwerdeanalysen und eventuellen Entscheidungen werden dokumentiert.
- Personenbezogene Daten der betroffenen Stakeholder*innen werden vertraulich behandelt (gemäß den Anforderungen der geltenden Gesetzgebung).
- NeuConnect wird alle geltenden Gesetze gewissenhaft respektieren.
- Das Beschwerdeverfahren wird den Zugang der Stakeholder*innen zu gerichtlichen oder administrativen Rechtsbehelfen nicht behindern.

4. Kontakt bei Beschwerden

Beschwerden können auf dem postalischen Weg, per E-Mail und Telefon eingereicht werden:

NeuConnect Deutschland GmbH
Emsstraße 20
26382 Wilhelmshaven

Telefon: +49-(0)89-5436994-10

E-Mail: anfragen@neuconnect.eu

Ein Beschwerdeformular ist auf der NeuConnect Website verfügbar:

<https://neuconnect-interconnector.com/de/>

5. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Das Beschwerdeverfahren wird im Folgenden erläutert. Eine Anpassung des Verfahrens im Zuge der Bauphase des Projekts wird erwartet.

Schritt 1: Eingang der Beschwerde

Beschwerden können via Stakeholderengagement und über jeden Kommunikationskanal eingereicht werden, der zu diesem Zeitpunkt offensteht, einschließlich direkt an das Unternehmen über E-Mail, Telefon und Postanschrift.

Schritt 2: Überprüfung und Registrierung der Beschwerde

Beschwerden werden gesichtet und auf dem Schweregrad basierend wird festgelegt, wer im Unternehmen dafür zuständig ist bzw. wie mit der Beschwerde umgegangen wird.

In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Schweregrade kategorisiert:

Kategorie	Beschreibung	Beschwerdemanager*in
Level 1	Wenn sofort eine Antwort gegeben werden kann und/oder NeuConnect bereits an einer Lösung arbeitet oder es sich um eine einmalige Beschwerde handelt.	Projektmanagement
Level 2	Wiederholte, umfangreiche und schwerwiegende Beschwerde.	CEO

Die für das Beschwerdeverfahren zuständige Person kann an andere delegieren, ist jedoch letztendlich verantwortlich für:

- Definition und Umsetzung von lösungsorientierten Maßnahmen

- Untersuchung der Beschwerde (Analyse)
- Beratung mit relevanten Abteilungen oder Personen innerhalb der Organisation
- Sicherstellung, dass der Lösungsprozess abgeschlossen ist
- Nachverfolgung der Beschwerden
- Zusammentragen und Weiterleiten von Feedback an Beschwerdeführer*in
- Dokumentation von Lösungsmaßnahmen
- Einholen der erforderlichen Genehmigungen vom Management und Berichterstattung an das Management

Alle Beschwerden werden innerhalb von 2 Werktagen nach Eingang der Beschwerde im Beschwerderegister (Anhang 1) protokolliert.

Schritt 3: Empfangsbestätigung

Das Unternehmen wird mit der beschwerdeführenden Person innerhalb von 5 Werktagen nach Erhalt in Kontakt treten. Hierbei erfolgt eine Zusammenfassung der Beschwerde, es wird erläutert, wie die Beschwerde gehandhabt wird und es wird festgelegt, in welchem zeitlichen Rahmen die Beschwerde beigelegt wird. Gegebenenfalls werden noch offene Fragen mit den Betroffenen geklärt.

Obwohl bei anonymen Beschwerden keine Antwort erforderlich ist, werden diese dennoch protokolliert und zusammen mit anderen Beschwerden gesichtet, um eine kontinuierliche Verbesserung zu ermöglichen.

Schritt 4: Beschwerdeanalyse

Die bei NeuConnect mit der Beschwerde beauftragte Person ist dafür verantwortlich, dass die Beschwerde analysiert wird. Aufzeichnungen von Meetings, Diskussionen und Aktivitäten müssen während des gesamten Analyseprozesses dokumentiert werden. Die gesammelten Informationen werden kritisch beleuchtet und tragen letztendlich dazu bei, festzulegen, wie mit der Beschwerde weiterverfahren wird bzw. welche Lösungsansätze sinnvoll sind.

NeuConnect strebt an innerhalb von 30 Kalendertagen, bei komplexen Beschwerden innerhalb von 45 Kalendertagen, nach Eingang der Beschwerde die Beschwerdeanalyse abzuschließen und einen Lösungsansatz zu identifizieren.

Schritt 5: Lösungsvorschlag

Der Lösungsvorschlag basiert auf den Ergebnissen der Analyse und wird der beschwerdeführenden Person formell übermittelt. Findet der Lösungsvorschlag keine Zustimmung, wird der Sachverhalt weiter untersucht.

Schritt 6: Beobachtung und Bewertung

Nach Umsetzung des Lösungsvorschlags wird dieser im Hinblick auf seine Wirksamkeit für die Dauer eines Zeitrahmens, der seitens Beschwerdeführer*in und NeuConnect festgelegt wird, beobachtet und bewertet.

Nachunternehmen können ihre eigenen Beschwerdeverfahren implementieren, diese müssen jedoch mit den Verfahren seitens NeuConnect konsistent sein. NeuConnect wird in diesem Zuge diese Richtlinien mit ihnen teilen. Sollten sie ihre eigenen Richtlinien nutzen, sind sie verpflichtet, NeuConnect regelmäßig über die Ergebnisse des Beschwerdeverfahrens Bericht zu erstatten.

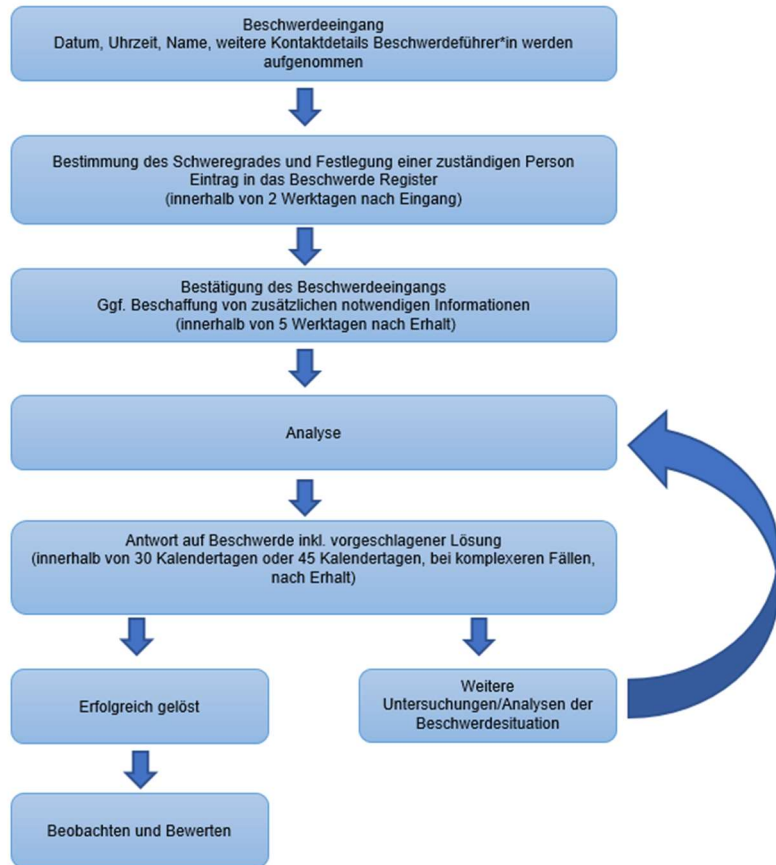


Abbildung 2: Darstellung des Beschwerdeverfahrens

6. Datenschutz

Alle bereitgestellten personenbezogenen Daten der Beschwerdeführer*innen werden gemäß der Datenschutz-Grundverordnung 2016/679 streng vertraulich behandelt.

7. Umsetzung

Die Verantwortung für die Umsetzung des Beschwerdeverfahrens in der aktuellen Projektphase liegt beim CEO.

Beschwerdeformular

NeuConnect nimmt alle Bedenken, Anregungen und Beschwerden seitens Betroffener hinsichtlich ihrer Aktivitäten und den Aktivitäten ihrer Nachunternehmen im Zusammenhang mit dem Interkonnektor-Projekt ernst. Bitte nutzen Sie dieses Formular, um Ihr Anliegen vorzubringen. Dies kann anonym erfolgen; allerdings möchten wir Sie darauf hinweisen, dass eine Nachverfolgung und Lösungsangebote nur mit validen Kontaktdaten möglich sind.

Datum:		Zeit:	
Name:		<input type="checkbox"/> Bitte nennen Sie meinen Namen nicht öffentlich <input type="checkbox"/> Sie können meinen Namen auch öffentlich nennen <input type="checkbox"/> Ich möchte anonym bleiben	
Unternehmen: (wenn zutreffend)			
Kontaktieren Sie mich wie folgt: (Bitte Kontaktdaten zur Verfügung stellen)	<input type="checkbox"/> Telefon		
	<input type="checkbox"/> E-Mail		
	<input type="checkbox"/> Postanschrift		
Dokumente im Anhang	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein		
Bitte beschreiben Sie uns Ihr Anliegen			

<p>Bitte senden Sie das Formular an folgende Adresse oder E-Mail-Adresse:</p> <p>NeuConnect Deutschland GmbH Emsstraße 20 26382 Wilhelmshaven</p> <p>Telefon: +49-(0)89-5436994-10</p> <p>E-Mail: anfragen@neuconnect.eu</p>	

Nur für interne Zwecke	
Beschwerdenummer:	Datum des Eingangs
Verantwortlich:	
Aktion:	
gelöst:	Ja/Nein

GRIEVANCE REGISTER

GRIEVANCE NUMBER	DATE REPORTED	GRIEVANT	DETAILS OF GRIEVANCE	LEVEL OF SEVERITY	CONFIRMATION OF RECEIPT SENT TO GRIEVANT (DATE)	ASSIGNED TO	ACTION(S) TAKEN / RESOLUTION	RESPONSE SENT TO GRIEVANT (DATE)	STATUS