DIN ISO 26000:2011-01 (D)

Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung (ISO 26000:2010)

Inhalt

Seite

Nationales Vorwort 5

Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise 6

Einleitung 8

1 Anwendungsbereich 14

2 Begriffe 15

3 Gesellschaftliche Verantwortung verstehen 18
3.1 Die gesellschaftliche Verantwortung von Organisationen: Historischer Hintergrund 18
3.2 Neueste Trends gesellschaftlicher Verantwortung 19
3.3 Merkmale gesellschaftlicher Verantwortung 20
3.3.1 Allgemeines 20
3.3.2 Die Erwartungen der Gesellschaft 20
3.3.3 Die Rolle der Anspruchsgruppen im Kontext gesellschaftlicher Verantwortung 21
3.3.4 Integration gesellschaftlicher Verantwortung 21
3.3.5 Beziehung zwischen gesellschaftlicher Verantwortung und nachhaltiger Entwicklung 24
3.4 Der Staat und die gesellschaftliche Verantwortung 24

4 Grundsätze gesellschaftlicher Verantwortung 25
4.1 Allgemeines 25
4.2 Rechenschaftspflicht 25
4.3 Transparenz 26
4.4 Ethisches Verhalten 27
4.5 Achtung der Interessen von Anspruchsgruppen 27
4.6 Achtung der Rechtsstaatlichkeit 28
4.7 Achtung internationaler Verhaltensstandards 28
4.8 Achtung der Menschenrechte 29

5 Anerkennung gesellschaftlicher Verantwortung und Einbindung von Anspruchsgruppen 30
5.1 Allgemeines 30
5.2 Anerkennung gesellschaftlicher Verantwortung 30
5.2.1 Auswirkungen, Interessen und Erwartungen 30
5.2.2 Anerkennen der Kernthemen und relevanter Handlungsfelder gesellschaftlicher Verantwortung 31
5.2.3 Gesellschaftliche Verantwortung und der Einflussbereich einer Organisation 32
5.3 Identifizierung und Einbindung der Anspruchsgruppen 33
5.3.1 Allgemeines 33
5.3.2 Identifizierung der Anspruchsgruppen 33
5.3.3 Einbindung von Anspruchsgruppen 34

6 Handlungsempfehlungen zu den Kernthemen gesellschaftlicher Verantwortung 36
6.1 Allgemeines 36
6.2 Organisationsführung 38
6.2.1 Übersicht Organisationsführung 38
6.2.2 Grundsätze und Überlegungen 39
6.2.3 Prozesse und Strukturen der Entscheidungsfindung 39
6.3 Menschenrechte 40
6.3.1 Übersicht Menschenrechte 40
6.3.2 Grundsätze und Überlegungen 42

6.3.3 Menschenrechte - Handlungsfeld 1: Gebührende Sorgfalt 43
6.3.4 Menschenrechte - Handlungsfeld 2: Menschenrechte in kritischen Situationen 44
6.3.5 Menschenrechte - Handlungsfeld 3: Mittäterschaft vermeiden 44
6.3.6 Menschenrechte - Handlungsfeld 4: Missstände beseitigen 46
6.3.7 Menschenrechte - Handlungsfeld 5: Diskriminierung und schutzbedürftige Gruppen 47
6.3.8 Menschenrechte - Handlungsfeld 6: Bürgerliche und politische Rechte 50
6.3.9 Menschenrechte - Handlungsfeld 7: Wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte 50
6.3.10 Menschenrechte - Handlungsfeld 8: Grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit . 51
6.4 Arbeitspraktiken 54
6.4.1 Übersicht Arbeitspraktiken 54
6.4.2 Grundsätze und Überlegungen 55
6.4.3 Arbeitspraktiken - Handlungsfeld 1: Beschäftigung und Beschäftigungsverhältnisse 55
6.4.4 Arbeitspraktiken - Handlungsfeld 2: Arbeitsbedingungen und Sozialschutz 57
6.4.5 Arbeitspraktiken - Handlungsfeld 3: Sozialer Dialog 58
6.4.6 Arbeitspraktiken - Handlungsfeld 4: Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz 60
6.4.7 Arbeitspraktiken - Handlungsfeld 5: Menschliche Entwicklung und Schulung am Arbeitsplatz 62
6.5 Umwelt 63
6.5.1 Übersicht Umwelt 63
6.5.2 Grundsätze und Überlegungen 63
6.5.3 Umwelt - Handlungsfeld 1: Vermeidung der Umweltbelastung 66
6.5.4 Umwelt - Handlungsfeld 2: Nachhaltige Nutzung von Ressourcen 68
6.5.5 Umwelt - Handlungsfeld 3: Abschwächung des Klimawandels und Anpassung 69
6.5.6 Umwelt - Handlungsfeld 4: Umweltschutz, Artenvielfalt und Wiederherstellung natürlicher Lebensräume 71
6.6 Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken 72
6.6.1 Übersicht faire Betriebs- und Geschäftspraktiken 72
6.6.2 Grundsätze und Überlegungen 72
6.6.3 Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken - Handlungsfeld 1: Korruptionsbekämpfung 73
6.6.4 Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken - Handlungsfeld 2: Verantwortungsbewusste politische Mitwirkung 73
6.6.5 Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken - Handlungsfeld 3: Fairer Wettbewerb 74
6.6.6 Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken - Handlungsfeld 4: Gesellschaftliche Verantwortung in der Wertschöpfungskette fördern 75
6.6.7 Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken - Handlungsfeld 5: Eigentumsrechte achten 76
6.7 Konsumentenanliegen 76
6.7.1 Übersicht Konsumentenanliegen 76
6.7.2 Grundsätze und Überlegungen 77
6.7.3 Konsumentenanliegen - Handlungsfeld 1: Faire Werbe-, Vertriebs- und Vertragspraktiken sowie sachliche und unverfälschte, nicht irreführende e Informationen 79
6.7.4 Konsumentenanliegen - Handlungsfeld 2: Schutz von Gesundheit und Sicherheit der Konsumenten 81
6.7.5 Konsumentenanliegen - Handlungsfeld 3: Nachhaltiger Konsum 82
6.7.6 Konsumentenanliegen - Handlungsfeld 4: Kundendienst, Beschwerdemanagement und Schlichtungsverfahren 84
6.7.7 Konsumentenanliegen - Handlungsfeld 5: Schutz und Vertraulichkeit von Kundendaten . 85
6.7.8 Konsumentenanliegen - Handlungsfeld 6: Sicherung der Grundversorgung 86
6.7.9 Konsumentenanliegen - Handlungsfeld 7: Verbraucherbildung und Sensibilisierung 87
6.8 Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft 87
6.8.1 Überblick Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft 87
6.8.2 Grundsätze und Überlegungen 89
6.8.3 Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft - Handlungsfeld 1: Einbindung der Gemeinschaft 91
6.8.4 Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft - Handlungsfeld 2: Bildung und Kultur ... 92
6.8.5 Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft - Handlungsfeld 3: Schaffung von Arbeitsplätzen und berufliche Qualifizierung 93
6.8.6 Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft - Handlungsfeld 4: Technologien entwickeln und Zugang dazu ermöglichen 94
6.8.7 Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft - Handlungsfeld 5: Schaffung von Wohlstand und Einkommen 95
6.8.8 Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft - Handlungsfeld 6: Gesundheit 96

6.8.9 Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft - Handlungsfeld 7: Investition zugunsten des Gemeinwohls 97

7 Handlungsempfehlungen zur organisationsweiten Integration gesellschaftlicher Verantwortung 98
7.1 Allgemeines 98
7.2 Beziehung zwischen den organisationsspezifischen Merkmalen und gesellschaftlicher Verantwortung 99
7.3 Gesellschaftliche Verantwortung einer Organisation erfassen 100
7.3.1 Gebührende Sorgfalt 100
7.3.2 Bestimmung der Relevanz und der Wesentlichkeit der Kernthemen und Handlungsfelder für die Organisation 101
7.3.3 Der Einflussbereich einer Organisation 102
7.3.4 Festlegen von Prioritäten beim Umgang mit Handlungsfeldern 104
7.4 Verfahren zur Integration gesellschaftlicher Verantwortung in die Organisation 104
7.4.1 Bewusstseinsbildung und Kompetenzaufbau für gesellschaftliche Verantwortung 104
7.4.2 Ausrichtung der Organisation auf gesellschaftliche Verantwortung 105
7.4.3 Integration gesellschaftlicher Verantwortung in Führung, Systeme und Verfahrensweisen der Organisation 106
7.5 Kommunikation zur gesellschaftlichen Verantwortung 107
7.5.1 Die Rolle der Kommunikation bei der Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung 107
7.5.2 Eigenschaften von Informationen zur gesellschaftlichen Verantwortung 107
7.5.3 Arten der Kommunikation zur gesellschaftlichen Verantwortung 108
7.5.4 Dialog mit Anspruchsgruppen zur Kommunikation gesellschaftlicher Verantwortung 110
7.6 Verbessern der Glaubwürdigkeit im Kontext gesellschaftlicher Verantwortung 111
7.6.1 Methoden um die Glaubwürdigkeit zu stärken 111
7.6.2 Verbessern der Glaubwürdigkeit von Berichten und Aussagen zur Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung 111
7.6.3 Lösen von Konflikten oder Unstimmigkeiten zwischen der Organisation und ihren Anspruchsgruppen 112
7.7 Bewertung und Verbesserung der Handlungen und Ansätze zur Umsetzung gesellschaftlicher Verantwortung einer Organisation 112
7.7.1 Allgemeines 112
7.7.2 Überwachung der Aktivitäten gesellschaftlicher Verantwortung 113
7.7.3 Bewertung des Fortschritts einer Organisation bei der Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung 114
7.7.4 Verbesserung der Zuverlässigkeit bei der Erfassung und Behandlung von Daten und Informationen 114
7.7.5 Verbessern der Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung 115
7.8 Freiwillige Initiativen zur gesellschaftlichen Verantwortung 115
7.8.1 Allgemeines 115
7.8.2 Charakteristik freiwilliger Teilnahme 116
7.8.3 Überlegungen 116
7.8.4 Anmerkungen zu Anhang A 117

Anhang A (informativ) Beispiele freiwilliger Initiativen und Hilfsmittel für die gesellschaftliche Verantwortung 119

Anhang B (informativ) Abkürzungen 140

Literaturhinweise 141