

# DIN EN ISO 26000:2021-04 (D)

## Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung (ISO 26000:2010); Deutsche Fassung EN ISO 26000:2020

---

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	6
Vorwort.....	7
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.....	20
3.3.4 Integration gesellschaftlicher Verantwortung.....	21
3.3.5 Beziehung zwischen gesellschaftlicher Verantwortung und nachhaltiger Entwicklung.....	23
3.4 Der Staat und die gesellschaftliche Verantwortung.....	24
4 Grundsätze gesellschaftlicher Verantwortung.....	24
4.1 Allgemeines.....	24
4.2 Rechenschaftspflicht.....	24
4.3 Transparenz.....	25
4.4 Ethisches Verhalten.....	26
4.5 Achtung der Interessen von Anspruchsgruppen.....	26
4.6 Achtung der Rechtsstaatlichkeit.....	27
4.7 Achtung internationaler Verhaltensstandards.....	28
4.8 Achtung der Menschenrechte.....	28
5 Anerkennung gesellschaftlicher Verantwortung und Einbindung von Anspruchsgruppen.....	29
5.1 Allgemeines.....	29
5.2 Anerkennung gesellschaftlicher Verantwortung.....	29
5.2.1 Auswirkungen, Interessen und Erwartungen.....	29
5.2.2 Anerkennen der Kernthemen und relevanter Handlungsfelder gesellschaftlicher Verantwortung.....	30
5.2.3 Gesellschaftliche Verantwortung und der Einflussbereich einer Organisation.....	31
5.3 Identifizierung und Einbindung der Anspruchsgruppen.....	32
5.3.1 Allgemeines.....	32
5.3.2 Identifizierung der Anspruchsgruppen.....	32
5.3.3 Einbindung von Anspruchsgruppen.....	33
6 Handlungsempfehlungen zu den Kernthemen gesellschaftlicher Verantwortung.....	35
6.1 Allgemeines.....	35
6.2 Organisationsführung.....	37
6.2.1 Übersicht Organisationsführung.....	37
6.2.2 Grundsätze und Überlegungen.....	38
6.2.3 Prozesse und Strukturen der Entscheidungsfindung.....	38
6.3 Menschenrechte.....	39
6.3.1 Übersicht Menschenrechte.....	39
6.3.2 Grundsätze und Überlegungen.....	40
6.3.3 Menschenrechte — Handlungsfeld 1: Gebührende Sorgfalt.....	42

6.3.4	Menschenrechte — Handlungsfeld 2: Menschenrechte in kritischen Situationen .....	42
6.3.5	Menschenrechte — Handlungsfeld 3: Mittäterschaft vermeiden .....	43
6.3.6	Menschenrechte — Handlungsfeld 4: Missstände beseitigen .....	45
6.3.7	Menschenrechte — Handlungsfeld 5: Diskriminierung und schutzbedürftige Gruppen .....	46
6.3.8	Menschenrechte — Handlungsfeld 6: Bürgerliche und politische Rechte .....	48
6.3.9	Menschenrechte — Handlungsfeld 7: Wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte .....	49
6.3.10	Menschenrechte — Handlungsfeld 8: Grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit .....	50
6.4	Arbeitspraktiken .....	53
6.4.1	Übersicht Arbeitspraktiken .....	53
6.4.2	Grundsätze und Überlegungen .....	54
6.4.3	Arbeitspraktiken — Handlungsfeld 1: Beschäftigung und Beschäftigungsverhältnisse .....	54
6.4.4	Arbeitspraktiken — Handlungsfeld 2: Arbeitsbedingungen und Sozialschutz .....	56
6.4.5	Arbeitspraktiken — Handlungsfeld 3: Sozialer Dialog .....	58
6.4.6	Arbeitspraktiken — Handlungsfeld 4: Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz .....	59
6.4.7	Arbeitspraktiken — Handlungsfeld 5: Menschliche Entwicklung und Schulung am Arbeitsplatz .....	61
6.5	Umwelt .....	62
6.5.1	Übersicht Umwelt .....	62
6.5.2	Grundsätze und Überlegungen .....	62
6.5.3	Umwelt — Handlungsfeld 1: Vermeidung der Umweltbelastung .....	65
6.5.4	Umwelt — Handlungsfeld 2: Nachhaltige Nutzung von Ressourcen .....	67
6.5.5	Umwelt — Handlungsfeld 3: Abschwächung des Klimawandels und Anpassung .....	68
6.5.6	Umwelt — Handlungsfeld 4: Umweltschutz, Artenvielfalt und Wiederherstellung natürlicher Lebensräume .....	70
6.6	Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken .....	71
6.6.1	Übersicht faire Betriebs- und Geschäftspraktiken .....	71
6.6.2	Grundsätze und Überlegungen .....	71
6.6.3	Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken — Handlungsfeld 1: Korruptionsbekämpfung .....	72
6.6.4	Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken — Handlungsfeld 2: Verantwortungsbewusste politische Mitwirkung .....	73
6.6.5	Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken — Handlungsfeld 3: Fairer Wettbewerb .....	73
6.6.6	Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken — Handlungsfeld 4: Gesellschaftliche Verantwortung in der Wertschöpfungskette fördern .....	74
6.6.7	Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken — Handlungsfeld 5: Eigentumsrechte achten .....	75
6.7	Konsumentenangelegenheiten .....	76
6.7.1	Übersicht Konsumentenangelegenheiten .....	76
6.7.2	Grundsätze und Überlegungen .....	77
6.7.3	Konsumentenangelegenheiten — Handlungsfeld 1: Faire Werbe-, Vertriebs- und Vertragspraktiken sowie sachliche und unverfälschte, nicht irreführende Informationen .....	79
6.7.4	Konsumentenangelegenheiten — Handlungsfeld 2: Schutz von Gesundheit und Sicherheit der Konsumenten .....	80
6.7.5	Konsumentenangelegenheiten — Handlungsfeld 3: Nachhaltiger Konsum .....	82
6.7.6	Konsumentenangelegenheiten — Handlungsfeld 4: Kundendienst, Beschwerdemanagement und Schlichtungsverfahren .....	83
6.7.7	Konsumentenangelegenheiten — Handlungsfeld 5: Schutz und Vertraulichkeit von Kundendaten .....	84
6.7.8	Konsumentenangelegenheiten — Handlungsfeld 6: Sicherung der Grundversorgung .....	85
6.7.9	Konsumentenangelegenheiten — Handlungsfeld 7: Verbraucherbildung und Sensibilisierung .....	86
6.8	Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft .....	87
6.8.1	Überblick Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft .....	87
6.8.2	Grundsätze und Überlegungen .....	88
6.8.3	Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft — Handlungsfeld 1: Einbindung der Gemeinschaft .....	90
6.8.4	Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft — Handlungsfeld 2: Bildung und Kultur .....	91
6.8.5	Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft — Handlungsfeld 3: Schaffung von Arbeitsplätzen und berufliche Qualifizierung .....	92
6.8.6	Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft — Handlungsfeld 4: Technologien entwickeln und Zugang dazu ermöglichen .....	93
6.8.7	Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft — Handlungsfeld 5: Schaffung von Wohlstand und Einkommen .....	94

6.8.8	Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft — Handlungsfeld 6: Gesundheit .....	95
6.8.9	Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft — Handlungsfeld 7: Investition zugunsten des Gemeinwohls .....	96
7	<b>Handlungsempfehlungen zur organisationsweiten Integration gesellschaftlicher Verantwortung.....</b>	<b>97</b>
7.1	Allgemeines .....	97
7.2	Beziehung zwischen den organisationspezifischen Merkmalen und gesellschaftlicher Verantwortung.....	98
7.3	Gesellschaftliche Verantwortung einer Organisation erfassen.....	98
7.3.1	Gebührende Sorgfalt .....	98
7.3.2	Bestimmung der Relevanz und der Wesentlichkeit der Kernthemen und Handlungsfelder für die Organisation .....	99
7.3.3	Der Einflussbereich einer Organisation.....	101
7.3.4	Festlegen von Prioritäten beim Umgang mit Handlungsfeldern .....	102
7.4	Verfahren zur Integration gesellschaftlicher Verantwortung in die Organisation .....	103
7.4.1	Bewusstseinsbildung und Kompetenzaufbau für gesellschaftliche Verantwortung.....	103
7.4.2	Ausrichtung der Organisation auf gesellschaftliche Verantwortung .....	103
7.4.3	Integration gesellschaftlicher Verantwortung in Führung, Systeme und Verfahrensweisen der Organisation.....	104
7.5	Kommunikation zur gesellschaftlichen Verantwortung .....	105
7.5.1	Die Rolle der Kommunikation bei der Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung.....	105
7.5.2	Eigenschaften von Informationen zur gesellschaftlichen Verantwortung .....	106
7.5.3	Arten der Kommunikation zur gesellschaftlichen Verantwortung.....	106
7.5.4	Dialog mit Anspruchsgruppen zur Kommunikation gesellschaftlicher Verantwortung .....	109
7.6	Verbessern der Glaubwürdigkeit im Kontext gesellschaftlicher Verantwortung.....	109
7.6.1	Methoden um die Glaubwürdigkeit zu stärken .....	109
7.6.2	Verbessern der Glaubwürdigkeit von Berichten und Aussagen zur Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung.....	109
7.6.3	Lösen von Konflikten oder Unstimmigkeiten zwischen der Organisation und ihren Anspruchsgruppen .....	110
7.7	Bewertung und Verbesserung der Handlungen und Ansätze zur Umsetzung gesellschaftlicher Verantwortung einer Organisation .....	111
7.7.1	Allgemeines .....	111
7.7.2	Überwachung der Aktivitäten gesellschaftlicher Verantwortung.....	111
7.7.3	Bewertung des Fortschritts einer Organisation bei der Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung.....	112
7.7.4	Verbesserung der Zuverlässigkeit bei der Erfassung und Behandlung von Daten und Informationen .....	112
7.7.5	Verbessern der Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung.....	113
7.8	Freiwillige Initiativen zur gesellschaftlichen Verantwortung.....	113
7.8.1	Allgemeines .....	113
7.8.2	Charakteristik freiwilliger Teilnahme .....	114
7.8.3	Überlegungen .....	115
7.8.4	Anmerkungen zu Anhang A.....	115
	<b>Anhang A (informativ) Beispiele freiwilliger Initiativen und Hilfsmittel für die gesellschaftliche Verantwortung.....</b>	<b>117</b>
	<b>Anhang B (informativ) Abkürzungen .....</b>	<b>145</b>
	<b>Literaturhinweise .....</b>	<b>146</b>
	<b>Bilder</b>	
	<b>Bild 1 — Übersicht über ISO 26000.....</b>	<b>12</b>
	<b>Bild 2 — Beziehung zwischen einer Organisation, ihren Anspruchsgruppen und der Gesellschaft ....</b>	<b>30</b>
	<b>Bild 3 — Die sieben Kernthemen.....</b>	<b>36</b>
	<b>Bild 4 — Organisationsweite Integration gesellschaftlicher Verantwortung.....</b>	<b>97</b>