



*Meilenstein.Mittwoch*

# ESRS S4: Verbraucher und Endnutzer

cyclos future GmbH

04. Dezember 2024



# über cyclos future

Kurze Unternehmensvorstellung

# Vision und Mission: Warum wir tun, was wir tun

**Wir wollen an der Schaffung einer Welt mitwirken, in der Unternehmen einen netto positiven Beitrag zu Markt, Mensch und Umwelt in Einklang mit den 17 globalen Nachhaltigkeitszielen leisten.**

In einer freien Gesellschaft müssen alle Verantwortung übernehmen. Auch Unternehmen.

Denn viele der komplexen gesellschaftlichen Herausforderungen unserer Zeit lassen sich nur mit dem Beitrag von Unternehmen lösen.

Unternehmen sind Teil der Lösung!

Deshalb bewegen und befähigen wir Unternehmen, ihre Verantwortung für das Kerngeschäft und für die Gesellschaft zu übernehmen.



# Unsere Leistungen

## Analyse

Der Nachhaltigkeitsprozess startet mit der Analyse. Sei es die **doppelte Wesentlichkeit nach CSRD/ESRS** (oder anderen Rahmenwerken) als Grundlage für Nachhaltigkeitsstrategie und Berichterstattung, die Analyse von ESG- oder menschenrechtlichen Risiken: Mit eigens entwickelten Tools und Methoden, wie **IroSpot**, erarbeiten wir gemeinsam einen unternehmensgerechten und möglichst konformen Ansatz, um gängige Regulierungen und Standards einzuhalten. Dabei befähigen wir Sie dazu, Wissen und Expertise zu bündeln und auf eine neue Ebene zu heben.

## Dialog

Wir unterstützen Sie bei der Definition Ihrer wichtigsten Stakeholder je nach Fragestellung. Neben der Entwicklung einer Stakeholder-Strategie unterstützen wir Sie bei der Konzeption und Durchführung von Dialogformaten mit internen und externen Parteien: Von der Sensibilisierung der Mitarbeitenden bis hin zur Durchführung von Interviews im Rahmen der Strategieentwicklung sowie rund um die doppelte Wesentlichkeitsanalyse nach CSRD/ESRS.

## Bericht

Wir unterstützen Sie bei der Festlegung der richtigen Berichtsform und helfen Ihnen bei der Wahl von Standards. Dabei stehen wir Ihnen als Expert\*innen bei der Anwendung freiwilliger Berichtsstandards (GRI und DNK) sowie gesetzlicher Berichtspflichten wie CSRD/ESRS zur Seite. Auf Basis der doppelten Wesentlichkeitsanalyse führen wir eine **Gap-Analyse** durch. Wir helfen Ihnen die Lücken zu füllen sowie die notwendigen Daten zu definieren, zu sammeln und zu erfassen. Auf Wunsch ziehen wir unser Netzwerk heran, um die gesamte Berichtsproduktion (inkl. Konzeption, Redaktion, Layout, Programmierung und Bild) zu bieten.

## Roadmap

Im Rahmen von einem **Impuls-Workshop** sensibilisieren wir über politisch-gesellschaftliche Entwicklungen und Anforderungen. Anhand dessen definieren wir einen Soll-Zustand, den wir mit den vorhandenen Nachhaltigkeitsleistungen im Unternehmen (Ist-Zustand) abgleichen. Mithilfe von bewährten Werkzeugen und Analysen (z.B. Stakeholder- und Wettbewerberanalyse) erarbeiten wir gemeinsam eine Roadmap mit Empfehlungen für den strategischen Umgang mit ESG-Themen für die nächsten 1 bis 5 Jahre.

## Strategie

Im Rahmen von Strategie-Workshops mit Fach- und Führungskräften unterstützen wir die (Weiter-) Entwicklung Ihrer Nachhaltigkeitsstrategie oder deren Integration in die Unternehmensstrategie. In einem moderierten Prozess formulieren Sie strategische und messbare Ziele, definieren Kennzahlen und Maßnahmen und bestimmen Verantwortlichkeiten für den weiteren Prozess. Um die Expertise im Raum zu aktivieren, nutzen wir interaktive und partizipative Methoden und ziehen anerkannte Rahmenwerke wie die SDGs heran.

## Management

Wir helfen Ihnen im Umgang mit Themen wie Lieferanten-Management, der dauerhaften Einbindung von Stakeholdern oder der Begleitung des eigenen Nachhaltigkeitsprozesses. Dazu gehören das inhaltliche Sparring, das regelmäßige Briefing zu wichtigen Entwicklungen, die methodische Anleitung sowie die Unterstützung bei der Etablierung von Strukturen und Prozessen sowie die Auswahl von Software-Lösungen. Für wichtige Themen wie EU-Taxonomie und Klimaschutz haben wir feste Partner, die mit unserem Team eng zusammenarbeiten.

# Unsere Grundsätze: Wie wir arbeiten



## MEHRWERT FÜR ALLE

Wir bieten nur Leistungen an die auf die Ziele unserer Kund\*innen einzahlen, ohne die gesellschaftlichen Auswirkungen außer Acht zu lassen. Auch wir versuchen dabei stets unseren eigenen Netto-Beitrag zu Markt, Mensch und Umwelt zu erhöhen.



## BEZIEHUNG AUF AUGENHÖHE

Wir sehen uns als Impulsgeber, kritischer Sparringpartner und Begleiter an Ihrer Seite. Erfolgreiche Zusammenarbeit beruht auf vertrauensvollen Beziehungen zwischen Menschen. Dazu gehört wertschätzende Kommunikation – auch, wenn es mal nicht gut läuft.



## TRANSPARENZ & EHRlichkeit

Wir arbeiten nach bestem Wissen und Gewissen. Wir kennen unsere Stärken und Grenzen. Bei komplexeren Aufgaben ziehen wir kompetente Expert\*innen heran oder empfehlen geeignete Partner\*innen.



## ZUVERLÄSSIGKEIT & QUALITÄT

Auf unser Wort ist Verlass. Wir richten uns nach den Wünschen und Bedürfnissen unserer Partner\*innen und Kund\*innen und streben bei unserer Arbeit stets die höchste Qualität an.



## MAßGESCHNEIDERTE KREATIVITÄT

Für Ihre Anliegen schauen wir auch über den Tellerrand hinaus. Wir setzen bewährte Methoden und Werkzeuge unternehmensgerecht ein. Im Vordergrund steht die für Sie am besten geeignete Lösung.

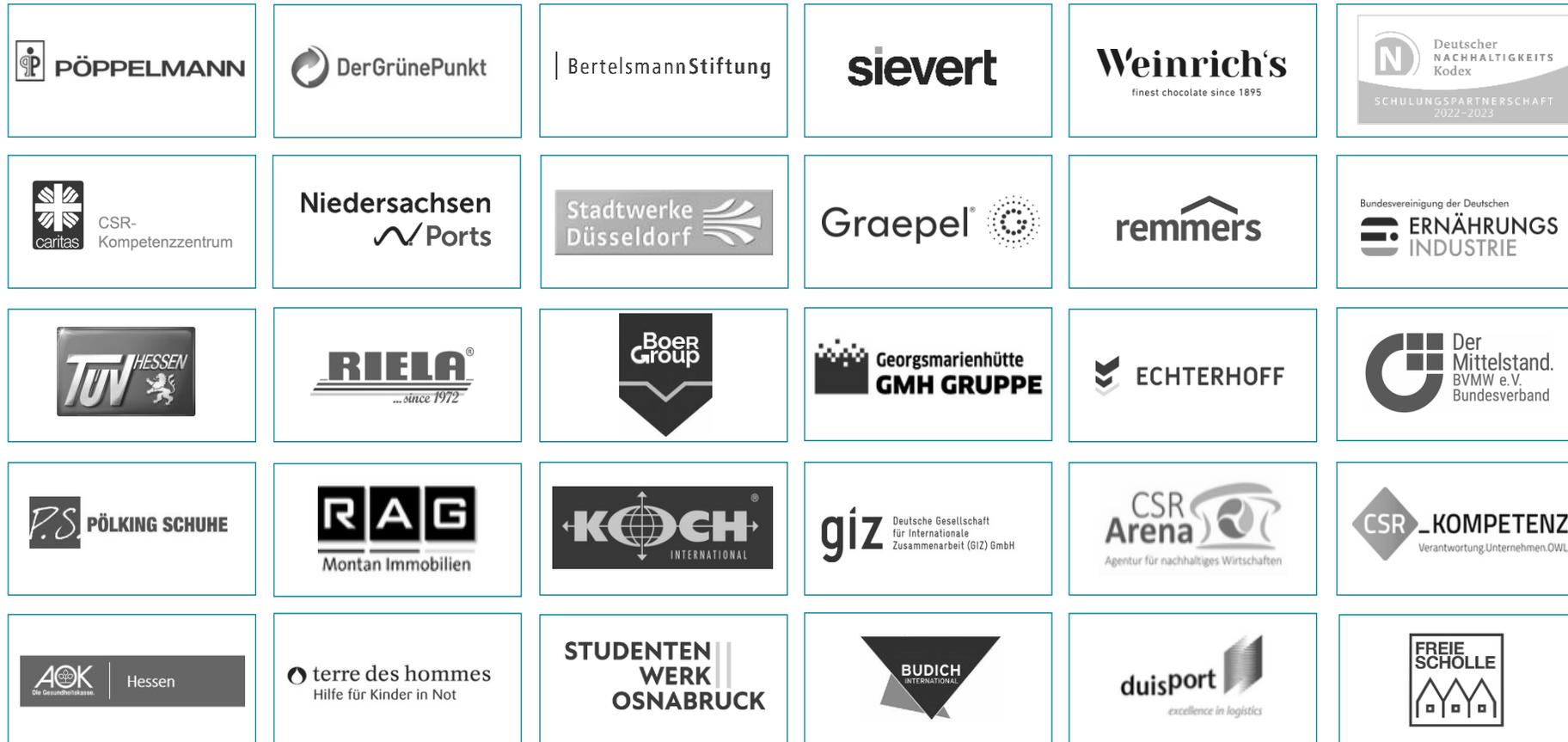


## HILFE ZUR SELBSTHILFE

Bei der Zusammenarbeit versuchen wir unsere Kund\*innen zu befähigen, viele Dinge langfristig selbst in die Hand zu nehmen. Nur so können wir unserer Mission gerecht werden: Möglichst viele Unternehmen auf dem Weg zur Nachhaltigkeit zu bewegen.

# Mit wem wir zusammenarbeiten (Auswahl)

**Wir arbeiten mit Organisationen aus allen Sektoren zusammen,  
um Nachhaltigkeit in Unternehmen und in der Gesellschaft voranzutreiben.**





## **S4: Verbraucher und Endnutzer**

Worum geht es?

| Branchenübergreifende Standards           |   |  |                                       |
|---|---|--|---------------------------------------|
| Generelle Standards                       | Umwelt  | Soziales   | Unternehmensführung                   |
| <b>ESRS 1</b><br>Allgemeine Anforderungen | <b>ESRS E1</b><br>Klimawandel                             | <b>ESRS S1</b><br>Arbeitskräfte des Unternehmens           | <b>ESRS G1</b><br>Unternehmensführung |
| <b>ESRS 2</b><br>Allgemeine Angaben       | <b>ESRS E2</b><br>Umweltverschmutzung                     | <b>ESRS S2</b><br>Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette |                                       |
|   | <b>ESRS E3</b><br>Wasser- & Meeresressourcen              | <b>ESRS S3</b><br>Betroffene Gemeinschaften                |                                       |
|   | <b>ESRS E4</b><br>Biologische Vielfalt & Ökosysteme       | <b>ESRS S4</b><br>Verbraucher und Endnutzer                |                                       |
|   | <b>ESRS E5</b><br>Ressourcennutzung & Kreislaufwirtschaft |  |                                       |

# Worum geht es?

## Konkret geht es um

- Auswirkungen von Produkten/Dienstleistungen auf Verbraucher und/oder Endnutzer
- resultierende Risiken und Chancen
- Management der Auswirkungen, Risiken und Chancen

## Was ist gemeint?

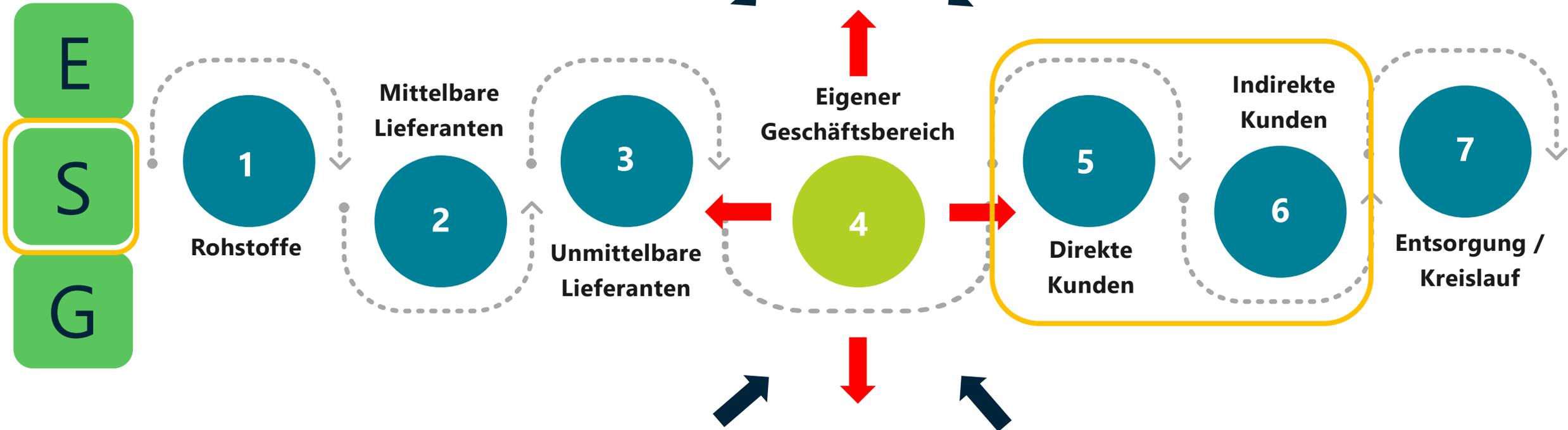
### Verbraucher/Endnutzer

- von Produkten mit schädlichen und/oder krankheitsfördernden Eigenschaften
- von Dienstleistungen mit Gefahren für Privatsphäre, Datenschutz, Meinungsäußerung, Nichtdiskriminierung
- die auf genaue und zugängliche produkt- oder dienstleistungsbezogene Informationen angewiesen sind
- mit besonderen Merkmalen: Jene, die besonders anfällig sind für Auswirkungen
  - auf Gesundheit oder Privatsphäre
  - von Marketing- und Verkaufsstrategien (z.B. Kinder oder finanziell schutzbedürftige Personen)

### Bezugnahme zu

- Leitprinzipien der UN für Wirtschaft und Menschenrechte
- Erklärung der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit
- OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen

# Anwendungsbereich der Berichtspflicht nach CSRD



| Thema                 | Verbraucher und Endnutzer  |   |  |
|-----------------------|--|---|--|
| Unterthemen           | Informationsbezogene Auswirkungen für Verbraucher und/oder Endnutzer | Persönliche Sicherheit von Verbrauchern und/oder Endnutzern | Soziale Inklusion von Verbrauchern und/oder Endnutzern |
| Unter-<br>Unterthemen | Datenschutz  | Gesundheitsschutz und Sicherheit                            | Nichtdiskriminierung                                   |
|                       | Meinungsfreiheit   | Persönliche Sicherheit                                      | Zugang zu Produkten und Dienstleistungen               |
|                       | Zugang zu (hochwertigen) Informationen                               | Kinderschutz  | Verantwortliche Vermarktungspraktiken                  |



## **S4: Verbraucher und Endnutzer**

Was muss berichtet werden?

# Angabepflichten in ESRS S4

| Angabepflicht   | Bezeichnung   |
|---|---|
| <b>Angabepflicht im Zusammenhang mit ESRS 2 SBM-2</b> | Interessen und Standpunkte der Interessenträger   |
| <b>Angabepflicht im Zusammenhang mit ESRS 2 SBM-3</b> | Wesentliche Auswirkungen, Risiken und Chancen und ihr Zusammenspiel mit Strategie und Geschäftsmodell   |
| <b>S4-1</b>   | Konzepte im Zusammenhang mit Verbrauchern und Endnutzern  |
| <b>S4-2</b>   | Verfahren zur Einbeziehung von Verbrauchern und Endnutzern in Bezug auf Auswirkungen  |
| <b>S4-3</b>   | Verfahren zur Verbesserung negativer Auswirkungen und Kanäle, über die Verbraucher und Endnutzer Bedenken äußern können   |
| <b>S4-4</b>   | Maßnahmen in Bezug auf wesentliche Auswirkungen und Ansätze zum Management wesentlicher Risiken und Chancen sowie die Wirksamkeit dieser Maßnahmen                      |
| <b>S4-5</b>   | Ziele im Zusammenhang mit der Bewältigung wesentlicher negativer Auswirkungen, der Förderung positiver Auswirkungen und dem Umgang mit wesentlichen Risiken und Chancen |

# Zusammenspiel von Strategie & Geschäftsmodell (SBM-3)

## Was muss berichtet werden?

- Kurze Beschreibung der betroffenen Arten von Verbrauchern und Endnutzern (s. F. 9)
- Im Falle negativer Auswirkungen, ob diese:
  - a) hinsichtlich Verkauf bzw. Bereitstellung von Produkten/Dienstleistungen weitverbreitet oder systemisch sind
  - b) mit individuellen Vorfällen zusammenhängen
  - c) mit spezifischen Geschäftsbeziehungen zusammenhängen
- Inwiefern Auswirkungen, Risiken und Chancen
  - der Strategie oder dem Geschäftsmodell des Unternehmens entstammen oder mit diesen verbunden sind
  - die Strategie und das Geschäftsmodell des Unternehmens beeinflussen und zu deren Anpassung beitragen,
- Risiken und Chancen, die sich aus den Auswirkungen und Abhängigkeiten ergeben
  - Ob es sich hierbei um Auswirkungen auf bestimmte Gruppen von Verbrauchern/Endnutzern handelt: z.B. bestimmte Altersgruppen

# Verfahren zur Einbeziehung von Verbrauchern und Endnutzern (S4-2)

## Worum geht es?

Einbezug von Verbrauchern/Endnutzern

- im Rahmen des laufenden Verfahrens zur Erfüllung der Sorgfaltspflicht
- in Bezug auf tatsächliche und potenzielle sowie positive und negative Auswirkungen
- in die Entscheidungsprozesse des Unternehmens

## Beschreibung wie Sichtweisen der Verbraucher/Endnutzer in die Entscheidungen oder Tätigkeiten einfließen

- **Art:** Information, Konsultation, Beteiligung
  - direkt oder indirekt durch glaubwürdige Stellvertreter
- **Häufigkeit:** z.B. regelmäßig, zu bestimmten Zeitpunkten eines Projekts oder Geschäftsprozesses
- **Phasen:** z.B. Festlegung des Ansatzes zur Minderung oder Bewertung der Wirksamkeit
- **Funktion und höchste Position**, die operativ für die Einbeziehung verantwortlich ist
- (ggf.) Bewertung der **Wirksamkeit** der Zusammenarbeit

# Verfahren zur Verbesserung negativer Auswirkungen (S4-3)

## Worum geht es?

Beschreibung der Verfahren

- zur Verbesserung negativer Auswirkungen auf Verbraucher/Endnutzer
- der formalen Mittel, mit denen Bedürfnisse und Anliegen an das Unternehmen herangetragen werden können

## Verbesserung negativer Auswirkungen

- Ansatz und Verfahren zur Durchführung von bzw. Beteiligung an Abhilfemaßnahmen

## Mögliche Kanäle

- Beschwerdemechanismen
- Hotlines
- Dialogprozesse

## Bewertung der Wirksamkeit

- Wie wird die Wirksamkeit der Abhilfemaßnahmen bewertet?
- Wie werden die Probleme verfolgt und überwacht?
- Wie wird die Wirksamkeit der Kanäle sichergestellt?

# „Wirksamkeitskriterien für außergerichtliche Beschwerdeverfahren“

## Leitfragen zu „Wirksamkeitskriterien für außergerichtliche Beschwerdeverfahren“ gem. UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte

1. Sind die Kanäle legitimiert, indem sie eine angemessene Rechenschaftspflicht für faires Verhalten gewährleisten und das Vertrauen der Interessenträger stärken?
2. Sind die Kanäle den Interessenträgern bekannt und zugänglich?
3. Verfügen die Kanäle über klare und bekannte Verfahren mit voraussichtlichen Zeitplänen?
4. Gewährleisten die Kanäle einen angemessenen Zugang der Interessenträger zu den Quellen für Informationen, Beratung und Fachwissen?
5. Bieten die Kanäle Transparenz, indem sie den Beschwerdeführern ausreichende Informationen zur Verfügung stellen und gegebenenfalls einem öffentlichen Interesse entsprechen?
6. Entsprechen die mittels der Kanäle erzielten Ergebnisse den international anerkannten Menschenrechten?
7. Zieht das Unternehmen Erkenntnisse aus den Kanälen, die kontinuierliches Lernen sowohl hinsichtlich der Verbesserung der Kanäle als auch der Verhinderung künftiger Auswirkungen unterstützen?
8. Konzentriert sich das Unternehmen auf den Dialog mit den Beschwerdeführern als Mittel, um einvernehmliche Lösungen zu finden, anstatt einseitig das Ergebnis zu bestimmen?

# Managementansatz zu den wesentlichen Themen



## Konzepte

- Verpflichtungen zur Menschenrechtspolitik und bzgl. Verbrauchern/Endnutzern
- Prozesse und Mechanismen zur Überwachung einschlägiger Leitprinzipien
- Verkaufs- und Vertriebskonzepte
- Hochwertige Verbraucherinformationen



## Maßnahmen

- Durchsetzung vertraglicher Anforderungen
- Schulung bestimmungsgemäßer Verwendung
- Initiativen Dritter bzw. Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen
- Produktänderungen



## Ziele

- Gleichberechtigter Zugang: Online-Dienste barrierefrei gestalten
- Bezug zu SDGs: z.B. SDG 3: „gesundes Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und Wohlergehen fördern“



## Kennzahlen

- entfallen

# Disclaimer

Diese Präsentation ist Eigentum der cyclos future GmbH. Wenn nicht durch anderweitige Quellen gekennzeichnet, gehören alle in dieser Präsentation enthaltenen Bilder, Schaubilder und Informationen der cyclos future GmbH.

Sämtliche Inhalte - auch auszugsweise - dürfen nicht ohne die Genehmigung der cyclos future GmbH vervielfältigt, weitergegeben oder veröffentlicht werden.

© 2022 by cyclos future GmbH.

## Kontakt

cyclos future GmbH

Tel.: 0541 770 8015

Mail: [event@cyclos-future.com](mailto:event@cyclos-future.com)



---

Hin zu einer Welt,  
in der Unternehmen  
einen netto positiven Beitrag  
zu Markt, Mensch und Umwelt leisten.

---

Westerbreite 7  
49084 Osnabrück  
0541 7708015  
[event@cyclos-future.com](mailto:event@cyclos-future.com)