



ENTWURF

ÖNORM
S 2502

Ausgabe: 2013-05-15

Beratungsdienstleistung zur gesellschaftlichen Verantwortung von Organisationen

Consulting service for Corporate Social Responsibility

Consultation pour la responsabilité sociétale d'organisations

Hinweis:

Aufgrund von Stellungnahmen kann die endgültige Fassung dieser ÖNORM vom vorliegenden Entwurf abweichen. Stellungnahmen (schriftlich) bis **2013-06-30** an Austrian Standards Institute.

Medieninhaber und Hersteller

Austrian Standards Institute/
Österreichisches Normungsinstitut (ON)
Heinestraße 38, 1020 Wien

Copyright © Austrian Standards Institute 2013.
Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck oder Vervielfältigung, Aufnahme auf oder in sonstige Medien oder Datenträger nur mit Zustimmung gestattet!
E-Mail: publishing@as-plus.at
Internet: www.as-plus.at/nutzungsrechte

Verkauf von in- und ausländischen Normen und Regelwerken durch
Austrian Standards plus GmbH
Heinestraße 38, 1020 Wien
E-Mail: sales@as-plus.at
Internet: www.as-plus.at
Webshop: www.as-plus.at/shop
Tel.: +43 1 213 00-444
Fax: +43 1 213 00-818

ICS 03.080.20; 03.100.01

Ersatz für ÖNORM S 2502:2009-03

zuständig Komitee 251
Corporate Social Responsibility

Inhalt

Vorwort 3

1 Anwendungsbereich 3

2 Begriffe 3

3 Grundsätze 6

3.1 Allgemeines..... 6

3.2 Richtlinien 7

3.2.1 Regulatorischer Rahmen 7

3.2.2 Kommunikation 7

3.2.3 Ethik 8

3.2.4 Fähigkeiten 8

3.2.5 Qualität 8

3.2.6 Garantien 8

3.2.7 Gesundheit und Sicherheit 8

3.3 Evaluation und ständige Verbesserung 8

4 Angebot 8

4.1 Zweck..... 8

4.2 Auslöser 9

4.3 Ergebnis 9

4.4 Inhalte 9

4.4.1 Allgemeines..... 9

4.4.2 Rollenverständnis 9

4.4.3 Sachlicher Zusammenhang und Beurteilung der Machbarkeit 9

4.4.4 Abzuliefernde Leistungen..... 10

4.4.5 Herangehensweise und Arbeitsplan 11

4.4.6 Rollen und Verantwortlichkeiten 11

4.4.7 Geschäftsbedingungen..... 12

5 Durchführung..... 12

5.1 Zweck..... 12

5.2 Auslöser 12

5.3 Ergebnis 12

5.4 Inhalte 12

5.4.1 Allgemeines..... 12

5.4.2 Verfeinerung des bestehenden Arbeitsplanes 13

5.4.3 Umsetzung des Arbeitsplanes 16

5.4.4 Auftragsteuerung und -überwachung 16

5.4.5 Genehmigung und Akzeptanz 18

6 Abschluss..... 18

6.1 Allgemeines..... 18

6.2 Zweck..... 18

6.3 Auslöser 18

6.4 Ergebnis 18

6.5 Inhalt 19

6.5.1 Rechtliche und vertragliche Angelegenheiten 19

6.5.2 Abschließende Evaluation und Verbesserung 19

6.5.3 Administrative Angelegenheiten..... 20

6.5.4 Kommunikation 20

6.5.5 Offene Punkte von untergeordneter Bedeutung 20

Anhang A (informativ) Beispiele ethischer Leitlinien für CSR-Beratungen 21

Anhang B (informativ) Beispiele für den Inhalt einer Aussage zur gesellschaftlichen Verantwortung der Organisation 22

Literaturhinweise 23

Vorwort

Gemäß Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen über eine neue EU-Strategie (2011-14) für die soziale Verantwortung der Unternehmen (CSR) [9] wird CSR (Corporate Social Responsibility) als die Verantwortung von Unternehmen für ihre Auswirkungen auf die Gesellschaft definiert.

Die ONR ISO 26000 definiert gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen und Organisationen im Allgemeinen als Herausforderung, über gesetzliche Bestimmungen und Rechtsvorschriften hinausgehend soziale Belange und Umweltbelange auf freiwilliger Basis in ihre Tätigkeit und in die Wechselbeziehungen mit den Anspruchsgruppen zu integrieren.

Der Managementprozess (siehe ONR 192500) zur Wahrnehmung und Verstetigung gesellschaftlicher Verantwortung stellt keine parallele Entwicklung zur Organisationspolitik dar; es handelt sich vielmehr um eine einzige, auf den Grundsätzen der gesellschaftlichen Verantwortung aufbauende Organisationspolitik. Gesellschaftliche Verantwortung als strategischer Managementprozess zur Integration der Nachhaltigkeit in die Organisation ist eine langfristige Aufgabe. Daher ist es notwendig, jedes einzelne Projekt zur gesellschaftlichen Verantwortung auch immer im Konnex zur Gesamtpolitik der Organisation zu betrachten.

Dieses Dokument gibt eine Hilfestellung für die Planung und Durchführung interner und externer Beratungsdienstleistungen zur Steigerung der gesellschaftlichen Verantwortung von Organisationen.

Die vorliegende Ausgabe ersetzt die Ausgabe ÖNORM S 2502:2009, die technisch überarbeitet wurde. Die wesentlichen Änderungen sind nachfolgend angeführt, wobei diese Zusammenstellung keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt:

- Anpassung der Struktur an jene der ÖNORM EN 16114,
- Harmonisierung der Begriffe mit ÖNORM EN 16114, ONR 192500 und ONR ISO 26000.

Geschlechtsbezogene Aussagen in dieser ÖNORM sind auf Grund der Gleichstellung für beiderlei Geschlecht aufzufassen bzw. auszulegen.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt Anforderungen und weiterführende Empfehlungen an die Beratung zur gesellschaftlichen Verantwortung von Organisationen (Corporate Social Responsibility, CSR) fest.

Dieses Dokument richtet sich sowohl an Organisationen, unabhängig von deren Art und Größe sowie von deren Umsetzungsgrad der gesellschaftlichen Verantwortung, als auch an CSR-Beratungen, unabhängig davon, ob diese Mitarbeiter der Organisation oder externe Personen sind.

2 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe:

2.1

Abschluss

letzter Schritt im Auftrag

2.2

abzulieferende Leistung

konkrete Leistungen, die von der CSR-Beratung als Teil des Auftrages erbracht werden

ANMERKUNG Zum Beispiel ein Bericht, ein Plan oder ein Dokument.

2.3

Anforderung

Erfordernis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist

ANMERKUNG „Üblicherweise vorausgesetzt“ bedeutet, dass es für Organisationen, ihre Klienten und andere interessierte Parteien übliche oder allgemeine Praxis ist, dass das entsprechende Erfordernis oder die entsprechende Erwartung unter den gegebenen Umständen vorausgesetzt ist.

[EN ISO 9000:2005]

2.4

Angebot

Zusammenstellung von Aktivitäten mit dem Ziel, einen Vertrag/Projektauftrag über die Lieferung von CSR-Beratungsdienstleistungen zu erreichen, ausgenommen der Auswahl des Dienstleisters und Vorverkaufsaktivitäten

2.5

Anspruchsgruppen en stakeholder

Einzelperson oder Gruppe, die an den Tätigkeiten oder Entscheidungen der Organisation Interesse hat

BEISPIEL Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, Mitarbeitervertreter, Eigentümer, Kunden, Lieferanten, Behörden, Gewerkschaften, Kapitalgeber, Anrainer.

2.6

Auftrag

Dienstleistung, die dem Klienten, wie im Vertrag beschrieben, durch die CSR-Beratung bereitgestellt wird

ANMERKUNG Ein Auftrag wird typischerweise als ein Projekt durch die CSR-Beratung ausgeführt.

2.7

Ausführung

Durchführung der CSR-Beratungsdienstleistung

2.8

CSR-Beratung

Person, die CSR-Beratungsdienstleistungen bereitstellt

ANMERKUNG Der CSR-Berater bzw. die CSR-Beraterin kann sowohl Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterin bzw. interne Organisationseinheit als auch eine externe (natürliche oder juristische) Person sein.

2.9

CSR-Beratungsdienstleistung

Zusammenstellung multidisziplinärer geistiger Arbeiten im Bereich der Managementtätigkeiten mit dem Ziel, einen unternehmerischen und gesellschaftlichen Mehrwert zu schaffen und/oder Veränderungen bei der Wahrnehmung von gesellschaftlicher Verantwortung zu fördern

2.10

Einflussbereich der Organisation en sphere of influence

Bereich bzw. Ausmaß politischer, vertraglicher, wirtschaftlicher oder anderer Beziehungen, innerhalb dessen eine Organisation Entscheidungen oder Aktivitäten von externen Einzelpersonen oder Organisationen beeinflussen kann

ANMERKUNG Die Fähigkeit der Einflussnahme ist nicht automatisch mit der Verantwortung verbunden, diesen Einfluss auch auszuüben.

2.11**Ergebnis**

Folge eines Prozesses oder einer Aktion, die sich auf etwas Bewertbares für die Organisation bezieht

2.12**gesellschaftliche Verantwortung der Organisation (CSR)
en Corporate Social Responsibility**

Verantwortung einer Organisation für die Auswirkungen ihrer Entscheidungen und Aktivitäten auf die Gesellschaft und Umwelt durch transparentes und ethisches Verhalten, das

- zur nachhaltigen Entwicklung, Gesundheit und zum Gemeinwohl beiträgt,
- die Erwartungen der Anspruchsgruppen berücksichtigt,
- über gesetzliche Verpflichtungen hinausgeht und im Einklang mit internationalen Verhaltensstandards steht, und
- in der gesamten Organisation integriert ist und in ihren Beziehungen gelebt wird

ANMERKUNG 1 Aktivitäten umfassen Produkte, Dienstleistungen und Prozesse.

ANMERKUNG 2 Mit Beziehungen sind solche gemeint, die im Zusammenhang mit den Aktivitäten der Organisation innerhalb ihres Einflussbereichs entstehen.

2.13**Klient**

Organisation oder Person, die der Empfänger der CSR-Beratungsdienstleistung durch die CSR-Beratung ist

[ÖNORM EN ISO 9000:2005, Begriff 3.3.5, modifiziert]

2.14**oberste Leitung, Unternehmensführung,**

System, mit dem Organisationen Entscheidungen treffen und umsetzen, zur Verfolgung ihrer Ziele

[ONR ISO 26000:2011]

BEISPIEL

Geschäftsführer, Geschäftsführerin, Leiter/Leiterin von Verwaltungseinrichtungen, Vorstand, Unternehmer, Unternehmerin, mitarbeitende Eigentümer

2.15**Projekt**

einmaliger Prozess, der aus mehreren abgestimmten und gesteuerten Tätigkeiten mit Anfangs- und Endterminen besteht und durchgeführt wird, um unter Berücksichtigung von Zeit, Kosten und Ressourcen ein Ziel zu erreichen, das spezifische Anforderungen erfüllt

ANMERKUNG Ein Einzelprojekt kann Teil einer größeren Projektstruktur sein.

[ÖNORM EN ISO 9000:2005]

2.16**Projektdurchführung**

Grundstruktur zur Führung und Steuerung eines Projekts

ANMERKUNG 1 Projektführung beinhaltet Aspekte wie die Definition der Managementstruktur; die zu verwendenden Richtlinien, Prozesse und Methoden; Grenzen der Entscheidungsbefugnis; Verantwortung und Haftung der Anspruchsgruppe; Interaktionen wie Berichterstattung und die Aufdeckung offener Punkte oder Risiken.

ANMERKUNG 2 Die Verantwortung, eine adäquate Führung des Projektes sicherzustellen, wird üblicherweise einem Projektponsor, einem Projektleiter oder einem Projektsteuerungskomitee übertragen.

2.17

Projektmanagement

Lenkung des Projektes unter der Aufsicht der Projektführung

ANMERKUNG Es handelt sich um die Anwendung von Methoden, Werkzeugen, Techniken und Ressourcen zum Management eines Projektes. Projektmanagement beinhaltet die Integration der verschiedenen Phasen des Projektlebenszyklus. Projektmanagement wird durch Prozesse ausgeführt.

2.18

Prozess

Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung stehenden Tätigkeiten, die Eingaben in Ergebnisse umwandelt

[ÖNORM EN ISO 9000:2005]

2.19

Unternehmen, Organisation

Person oder Personengruppe, die ihre eigenen Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre Zielsetzungen zu erreichen

ANMERKUNG 3 Körperschaft, Unternehmen, Behörde, Verein, Institution oder Teil bzw. Kombination davon, eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat, mit eigenen Funktionen und eigener Verwaltung.

ANMERKUNG 4 Bei Organisationen mit mehr als einer Betriebseinheit kann eine einzelne Einheit als Organisation bezeichnet werden.

2.20

Vertrag

formales Ergebnis der Angebotsphase, das den Auftrag definiert und aus den Auftragsbedingungen den Anforderungen und dem Zweck des Auftrages besteht

3 Grundsätze

3.1 Allgemeines

Diese ÖNORM ist nach den typischen Phasen eines Beratungsauftrages gegliedert. Sie beschreibt auch Rahmenleitlinien (gemäß 3.2) und schließt Empfehlungen für den fortlaufenden Verbesserungsprozess (gemäß 3.3) ein.

Angebotsphase: Die erste Phase eines Beratungsauftrages ist das Angebot. Die CSR-Beratung und der Klient kommen zu einem konkreten Vertrag über die zu liefernde Dienstleistung und vereinbaren eine Zusammenarbeit. Um Missverständnisse zu vermeiden und Risiken zu minimieren, ist hier Transparenz von besonderer Bedeutung.

Durchführungsphase: Sobald der Vertrag geschlossen ist, ist die Durchführung die zweite Phase des Auftrags. Die CSR-Beratung realisiert die Dienstleistung entsprechend der vereinbarten Vorgehensweise und Planung. Um ein gegenseitig zufriedenstellendes Ergebnis zu erreichen, ist eine Zusammenarbeit zwischen CSR-Beratung und Klient erforderlich, die auf Vertrauen, Fairness und gegenseitigem Respekt basiert.

Abschlussphase: Die letzte Phase ist der Abschluss. Nach Vervollständigung der zu liefernden Leistungen und Prüfung der Ergebnisse ist der Auftrag abgeschlossen, wenn alle noch offenen Punkte sowie alle vertraglichen und rechtlichen Verpflichtungen erfüllt sind.

Weitere Details über jede dieser Phasen enthalten Abschnitt 4, Abschnitt 5 und Abschnitt 6.

Die Zusammenhänge zwischen den Phasen und eine Übersicht über die dabei zu berücksichtigenden Richtlinien sind in Bild 1 dargestellt.

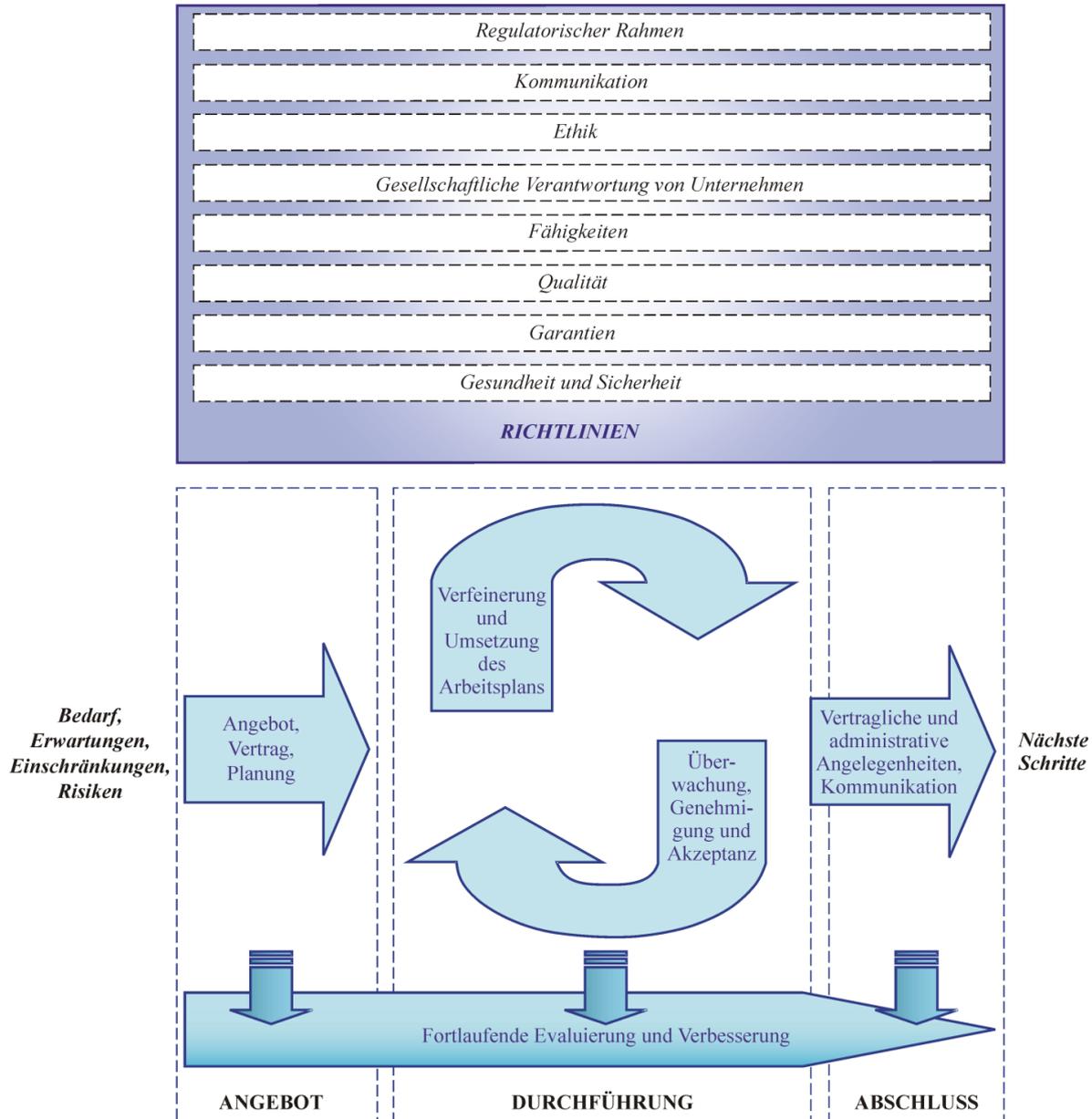


Bild 1 — Vorgehensweise

3.2 Richtlinien

3.2.1 Regulatorischer Rahmen

Der CSR-Beratung muss ein adäquater Überblick über die gültigen Gesetze, Richtlinien, Vorschriften, Regulierungen und Normen sowie internationalen Verhaltensstandards, die ihre Dienstleistungen bestimmen, zugrunde liegen.

Um Klarheit zu schaffen, sollten sie gegebenenfalls im Vertrag aufgeführt werden.

3.2.2 Kommunikation

Ein gemeinsames Verständnis über den Auftrag zwischen Klient und der CSR-Beratung und eine für die Auftragsdauer wirksame Kommunikation ist für die erfolgreiche Durchführung des Auftrags entscheidend.

3.2.3 Ethik

3.2.3.1 Verhaltensregeln

Das berufliche Verhalten der CSR-Beratung muss auf ethischen Grundsätzen basieren. Anhang A enthält Beispiele ethischer Leitlinien.

3.2.3.2 Werte und gesellschaftliche Verantwortung von Organisationen

Eine Erklärung zu Werten sowie eine Aussage zur gesellschaftlichen Verantwortung von Organisationen müssen vorliegen, um das professionelle Verhalten der CSR-Beratungen zu lenken. Anhang B enthält Beispiele für Inhalte einer Aussage zur gesellschaftlichen Verantwortung einer Organisation.

3.2.4 Fähigkeiten

CSR-Beratungen dürfen nur solche Aufträge annehmen, die sie in einer professionellen Art gemäß den Anforderungen in dieser ÖNORM ausführen können.

Wenn die CSR-Beratung Grund zur Annahme hat, dass die im Vertrag vereinbarten Ergebnisse nicht erreicht werden können, hat sie ihren Klienten darüber zu informieren. Allfällige Vertragsanpassungen sind zwischen CSR-Beratung und Klient zu vereinbaren.

3.2.5 Qualität

Um die Qualität der CSR-Beratung sicherzustellen, ist es notwendig, Risiken vorzusehen, zu steuern und zu quantifizieren.

3.2.6 Garantien

CSR-Beratungen sollten die Bedingungen für bereitzustellende Leistungen aushandeln und vereinbaren.

3.2.7 Gesundheit und Sicherheit

Es ist erforderlich, dass CSR-Beratungsdienstleistungen gesundheits- und sicherheitsrelevante Aspekte berücksichtigen.

3.3 Evaluation und ständige Verbesserung

Die CSR-Beratung muss einen strukturierten, effizienten und mit dem Klienten vereinbarten Prozess zur Evaluation einsetzen, um den Auftragsverlauf sowie dessen Ergebnisse protokollieren und bewerten zu können.

Die Evaluierung ermöglicht dem Klienten und der CSR-Beratung:

- a) die Effektivität des Auftrages zu diagnostizieren;
- b) Vorschläge für Korrekturmaßnahmen einzubringen;
- c) neue Prozesse und Methoden einzuführen.

4 Angebot

4.1 Zweck

Der Zweck der Angebotsphase ist das Zustandekommen eines Vertrages zwischen CSR-Beratung und Klient über die geforderten Dienstleistungen.

4.2 Auslöser

Es gibt zahlreiche Auslöser zur Angebotsphase. Sie schließen erkannte Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche des Klienten ebenso ein wie potenzielle Einschränkungen und Risiken, die mit dem Auftrag verbunden sind, aber auch alle bedeutenden Änderungen, die außerhalb des Anwendungsbereichs des Änderungsmanagement-Prozesses (gemäß 5.4.4.5) liegen.

BEISPIEL Ein Auslöser kann der Wunsch nach Publikation eines Nachhaltigkeitsberichtes sein, um die nachhaltige Organisationsstrategie einer breiteren Öffentlichkeit in entsprechender Form darzulegen.

4.3 Ergebnis

Das Ergebnis ist ein rechtlich bindender Vertrag zwischen der CSR-Beratung und dem Klienten, der den Leistungsumfang beschreibt und die Rechte und Pflichten für jede der Parteien festlegt.

ANMERKUNG Abhängig vom Zusammenhang kann sich der Vertrag auf eine Anfrage beziehen, die die Anforderungen und Spezifikationen für den Leistungsumfang und die Bewertungskriterien enthält.

4.4 Inhalte

4.4.1 Allgemeines

Es ist notwendig, dass ein Angebot der CSR-Beratung für den Klienten Folgendes beinhaltet:

- Rollenverständnis
- sachlichen Zusammenhang;
- abzuliefernde Leistungen;
- Herangehensweise und Arbeitsplan;
- Zuordnungen und Verantwortlichkeiten;
- Bedingungen.

In 4.4.2 bis 4.4.7 sind typische Inhalte eines Vertrages zwischen CSR-Beratung und Klient angeführt. Wenn es jedoch für beide Parteien offensichtlich ist, dass einige dieser Punkte ungeeignet sind, sollten sie gestrichen werden. Die Beschreibung eines speziellen Punktes kann von der CSR-Beratung oder dem Klienten vorgenommen werden, wenn die andere Seite dem zustimmt.

4.4.2 Rollenverständnis

Es ist von der obersten Leitung der Organisation festzulegen, welche Aufgaben die CSR-Beratung übernimmt und welche Rolle sie in der Organisation wahrnimmt. Die CSR-Beratung ist üblicherweise für den Beratungsprozess verantwortlich. Gemeinsam mit der Organisation kann die CSR-Beratung zB neue, positive Ideen und Handlungsszenarien unterschiedlichen Risikogrades entwickeln und durchspielen. Die Verantwortung für die Umsetzung bleibt bei der obersten Leitung der Organisation. Die CSR-Beratung kann die Aufgabe übernehmen, als neutraler Gesprächs- und Interaktionspartner den Prozess der gesellschaftlichen Verantwortung und dessen Weiterentwicklung inhaltlich zu begleiten und zu erleichtern. Eine zusätzliche Aufgabe für die CSR-Beratung kann sein, im Zusammenhang mit der gesellschaftlichen Verantwortung als Coach für die Organisation tätig zu sein, um zB die Realisierbarkeit von Ideen der Mitarbeiter der Organisation abzuklären.

4.4.3 Sachlicher Zusammenhang und Beurteilung der Machbarkeit

Der sachliche Zusammenhang sollte Hintergrundinformationen zum Auftrag enthalten.

4.4.3.1 Hintergrundinformationen, Annahmen, Anwendungsbereich und Grenzen

Dieser Abschnitt hat sachbezogene Fakten zu enthalten, zB eine zutreffende Beschreibung der gegenwärtigen Lage der Organisation, die Ziele des Klienten, Gründe für den Beratungsbedarf, die Annahmen und ihre Auswirkungen sowie den Anwendungsbereich und die Grenzen des Auftrages. Es muss sichergestellt werden, dass der Klient die Notwendigkeit versteht, alle relevanten und bedeutenden Informationen mitzuteilen.

Vor der Beauftragung zur Durchführung der Beratung zur gesellschaftlichen Verantwortung ist darzulegen,

- was gesellschaftliche Verantwortung für die Organisation derzeit bedeutet,
- welches Grundsatzverständnis hinsichtlich der Beratung zur gesellschaftlichen Verantwortung die CSR-Beratung hat,
- welches Know-how bzw. welche Expertise die CSR-Beratung vorweisen kann, zB Ausbildung, Referenzen,
- dass die Beratung zur gesellschaftlichen Verantwortung fach- bzw. abteilungsübergreifend durchzuführen ist, um den Nutzen für alle Bereiche in der Organisation erkennbar zu machen,
- dass gesellschaftliche Verantwortung kein Einmalprojekt ist, sondern einen Entwicklungs- bzw. Veränderungsprozess beinhaltet und neue Prozesse initiieren und Bestehendes weiterentwickeln kann,
- dass die Bereitschaft zur Veränderung von der organisatorischen Lernfähigkeit („learning organisation“) abhängt, wobei ein gegebenenfalls bestehendes Wissensmanagement in der Organisation einzubinden ist,
- dass die gesellschaftliche Verantwortung nicht nur das bereitgestellte Produkt bzw. die zu erbringende Dienstleistung der Organisation, sondern auch vor- und nachgelagerte Prozesse innerhalb des Einflussbereiches der Organisation und somit die gesamte Geschäftstätigkeit betrifft,
- welche Auswirkungen die Produkte bzw. Dienstleistungen der Organisation auf die Anspruchsgruppen haben und wie die Organisation auf die Lieferkette Einfluss nehmen kann, zB durch das Festlegen von Richtlinien für Lieferanten, um die Überprüfung und Kontrolle sicherzustellen.

4.4.3.2 Einschränkungen und Risiken

Dieser Abschnitt sollte die mit dem Auftrag verbundenen Einschränkungen und Risiken aufführen, soweit sie bekannt und identifiziert sind. Diese Risiken sind in der Durchführungsphase zu überwachen.

4.4.3.3 Anspruchsgruppe

In diesem Abschnitt sind die Anspruchsgruppe aufzuführen.

4.4.4 Abzuliefernde Leistungen

Es ist notwendig, dass der Vertrag eine Beschreibung der zu erbringenden Leistungen und der am Ende der Beratungstätigkeit zu erreichenden Ergebnisse beinhaltet. Um die tatsächlichen Ergebnisse des Auftrages evaluieren zu können, ist es notwendig, die Zielvorgaben spezifisch, messbar, erreichbar, realistisch und zeitlich eingegrenzt festzulegen.

Die CSR-Beratung hat der obersten Leitung der Organisation das Konzept der gesellschaftlichen Verantwortung zu erläutern und die ökonomischen, sozialen und ökologischen Vorteile aufzuzeigen. Erforderlichenfalls ist eine Einführungsschulung durchzuführen.

Die oberste Leitung der Organisation ist von der CSR-Beratung über die Art und den Umfang der Beratung zu informieren, wobei diese Dienstleistung mit einer Zielvereinbarung gemeinsam festzulegen ist.

ANMERKUNG 1 Das Ergebnis der Beratung zur gesellschaftlichen Verantwortung der Organisation muss nicht notwendigerweise eine nach außen gerichtete Publikation sein.

ANMERKUNG 2 Die Ist-Analyse wird während der Erbringung der Beratung zur gesellschaftlichen Verantwortung der Organisation in 5.4.2 erstellt.

Zwischen der obersten Leitung der Organisation und der CSR-Beratung sind unter Berücksichtigung der Organisationsgröße zu vereinbaren:

- a) Ziele, die spezifisch, messbar, erreichbar, realistisch und zeitlich begrenzt sind,
- b) Nicht-Ziele, damit eindeutig kommuniziert wird, was nicht Gegenstand der Beratung zur gesellschaftlichen Verantwortung der Organisation ist,
- c) Beratungsphasen,
- d) Beratungsergebnisse (Deliverables), um festzulegen, was eingetreten sein muss, damit ein Projektschritt abgeschlossen ist,
- e) Zeitrahmen, d. h. Endpunkt, Zielzeiten für Meilensteine, zeitliche Abstände für Berichtslegungen,
- f) an der Beratung zur gesellschaftlichen Verantwortung der Organisation teilnehmende Personen, deren Rollen und deren Ressourcen sowie die Art der Berücksichtigung der inner- und außerbetrieblichen Anspruchsgruppen,
- g) Abklärung der „Vorberatungsphase“, d. h. was war bisher, was hat die Entscheidung zu dieser Beratung zur gesellschaftlichen Verantwortung der Organisation ausgelöst, wie kam es zur Beauftragung,
- h) Aufzählung der für die Beratung zur gesellschaftlichen Verantwortung der Organisation relevanten vorhandenen Dokumente, zB Besprechungsprotokolle, Gesellschafterbeschlüsse,
- i) Dokumentation der organisationsinternen Erfahrungen aus ähnlichen Projekten,
- j) Festlegung der „Nachberatungsphase“, d. h. was wird im Anschluss an die Beratung zur gesellschaftlichen Verantwortung der Organisation erfolgen, welcher Nutzen wird erwartet, welche Folgeaktivitäten werden gesetzt,
- k) Kontextanalyse mit der Organisationsstrategie, d. h. was von den Themen der gesellschaftlichen Verantwortung der Organisation ist bereits in der festgelegten und/oder gelebten Organisationsstrategie enthalten.

4.4.5 Herangehensweise und Arbeitsplan

In diesem Abschnitt ist der Arbeitsplan für die operative Planung der Dienstleistung zu beschreiben.

4.4.6 Rollen und Verantwortlichkeiten

4.4.6.1 Allgemeines

In diesem Abschnitt sind die Rollen, Verantwortlichkeiten und alle mit dem Auftrag verbundenen Ressourcen zu beschreiben (einschließlich Personal des Klienten, Daten und Dokumentation).

4.4.6.2 Auftragsüberwachung und Steuerung

In diesem Abschnitt sind sowohl die Entscheidungsfindung als auch die Leitungs- und Steuerungsverfahren für den Auftrag festzulegen, einschließlich der Benennung des Projektverantwortlichen auf Seiten des Klienten.

4.4.6.3 Evaluierung des Auftrages

In diesem Abschnitt ist darzustellen, wie die Evaluation durchgeführt wird, zB in messbaren Meilensteinen, wie Gesamtziele evaluiert werden und wem die Ergebnisse der Zwischen- und Endevaluierung berichtet werden.

4.4.7 Geschäftsbedingungen

4.4.7.1 Kaufmännische Bedingungen

In diesem Abschnitt sind die Zahlungsbedingungen enthalten, zB Honorare, Zahlungsplan, Kosten u. dgl.

4.4.7.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen

In diesem Abschnitt sind jene Informationen zu erläutern, die sachdienlich für geltende gesetzliche und regulatorische Bestimmungen sind, wie etwa Eigentumsrechte für Material, Nutzerrechte, Lizenzierung, Urheberrechte, Haftungsbegrenzung u. dgl. Auch auf anzuwendende Berufsgrundsätze darf Bezug genommen werden. Für grenzüberschreitende und internationale Dienstleistungen ist auch das anzuwendende Recht festzulegen.

4.4.7.3 Richtlinien

Dieser Abschnitt sollte alle Anforderungen, Verantwortlichkeiten und Tätigkeiten definieren, die sich auf die Richtlinien, die auf diesen Auftrag zutreffen, beziehen, wie etwa der regulatorische Rahmen, Kommunikation, Ethik, gesellschaftliche Verantwortung der Organisationen, Fähigkeiten, Qualität, Garantien, Gesundheit und Sicherheit sowie alle weiteren vereinbarten Elemente.

5 Durchführung

5.1 Zweck

In dieser Phase müssen die in der Angebotsphase getroffenen Vereinbarungen geliefert bzw. umgesetzt werden.

5.2 Auslöser

Die Durchführung sollte erst beginnen, wenn ein Vertrag abgeschlossen ist.

Bedeutende Änderungen im Kontext des Auftrages, die einen Einfluss auf die Durchführung haben, können bedingen, dass der Vertrag neu verhandelt werden muss.

5.3 Ergebnis

Neben den vereinbarten Vertragsleistungen können weitere Ergebnisse sein:

- Empfehlungen und Herangehensweise für die Zukunft, falls angebracht;
- fortlaufende Evaluation und Verbesserung.

5.4 Inhalte

5.4.1 Allgemeines

Die Teile der Durchführungsphase müssen unter Sicherstellung der Selbstverpflichtung der obersten Leitung gemäß ONR 192500:2011, Abschnitt 4.1, beinhalten:

- Verfeinerung des bestehenden Arbeitsplanes;
- Umsetzung des Arbeitsplanes;

- Auftragssteuerung und Überwachung;
- Genehmigung und Abnahme.

ONR 192500:2011, Abschnitt 4.1 Selbstverpflichtung der Leitung:

Die oberste Leitung weist ihre Selbstverpflichtung nach, indem sie

- 1) sicherstellt, dass das Managementsystem mit der strategischen Ausrichtung der Organisation im Einklang steht,
- 2) die Anforderungen des Managementsystems in die Geschäftsprozesse der Organisation eingliedert,
- 3) die Ressourcen für den Aufbau, die Verwirklichung, Aufrechterhaltung und kontinuierliche Verbesserung des Managementsystems bereitstellt,
- 4) ihr Bekenntnis zur gesellschaftlichen Verantwortung organisationsintern bekannt macht,
- 5) alle Entscheidungsträger der Organisation einbindet,
- 6) Bewusstsein schafft und fördert, dass gesellschaftliche Verantwortung ein integraler Bestandteil der Organisationskultur ist, und selbst eine Vorbildfunktion übernimmt,
- 7) die kontinuierliche Verbesserung lenkt und unterstützt.

5.4.2 Verfeinerung des bestehenden Arbeitsplanes

Der in der Angebotsphase vereinbarte Arbeitsplan sollte in Bezug auf die aktuellen Bedingungen zu Beginn der Durchführungsphase verfeinert werden. Es ist notwendig, dass die CSR-Beratung den Klienten einbezieht und von ihm die Zustimmung zu dem überarbeiteten Arbeitsplan einholt.

Es ist eine Kontextanalyse der Organisation gemäß ONR 192500:2011, Abschnitt 3 durchzuführen.

ONR 192500:2011:

3.1.3 Analyse der organisationsspezifischen Merkmale

In der Organisation ist zu analysieren, wie ihre organisationsspezifischen Merkmale mit gesellschaftlicher Verantwortung zusammenhängen.

Sofern anwendbar ist es notwendig, dass die Analyse

- die Art, den Zweck und die Größe der Organisation sowie die Art ihrer Tätigkeiten;
- die Standorte, an denen die Organisation tätig ist, und die standortspezifischen Rahmenbedingungen;
- Profile der Arbeitskräfte der Organisation, einschließlich der Leiharbeitskräfte und Menschen mit atypischer Beschäftigung;
- branchenspezifische Leitlinien, Empfehlungen oder Vereinbarungen in Bezug auf gesellschaftliche Verantwortung;
- Anliegen interner und externer Anspruchsgruppen;
- Strukturen und Art der Entscheidungsfindung in der Organisation; und
- die Wertschöpfungskette der Organisation und die Kriterien für Einkäufe bzw. Beschaffung berücksichtigt.

3.1.4 Bestimmung des Einflussbereichs der Organisation

Die Organisation bestimmt den Bereich der Entscheidungen und Tätigkeiten, über die sie unmittelbare Kontrolle hat. Dieser Bereich kann auch andere Organisationen umfassen, wenn

- Inhaberschaft und Beteiligung an der Organisationsführung dies ermöglichen,
- eine dominierende wirtschaftliche Beziehung besteht,
- ein gesetzliches Mandat dies erfordert.

Zusätzlich analysiert und dokumentiert die Organisation ihre mittelbaren Einflussmöglichkeiten in Bereichen wie:

- Beeinflussung der Wertschöpfungskette (Lieferanten, Kunden und Anwender),
- Zusammenarbeit mit gleichrangigen Organisationen und Partnern,

- Minderheitsbeteiligungen,
- wirtschaftliche Beziehungen,
- gesetzliche/politische Befugnisse, und
- Mitgestaltung der öffentlichen Meinung.

3.2 Bedürfnisse und Anforderungen

3.2.1 Identifizierung der Anspruchsgruppen

Die Organisation identifiziert und dokumentiert ihre Anspruchsgruppen. Die Organisation stellt sich dabei Fragen wie:

- Wem gegenüber bestehen gesetzliche oder vertragliche Verpflichtungen?
- Wer könnte durch die Entscheidungen oder Tätigkeiten der Organisation positiv oder negativ betroffen sein?
- Wer hat an den Entscheidungen oder Tätigkeiten der Organisation Interesse?
- Wer kann die Entscheidungen oder Tätigkeiten der Organisation beeinflussen?
- Wer wäre durch eine Nichteinbeziehung benachteiligt?
- Wer ist innerhalb der Wertschöpfungskette betroffen?

Die Nichtbeteiligung einer Anspruchsgruppe, die ein Interesse an einer Entscheidung oder Tätigkeit einer Organisation formuliert, ist gesondert zu begründen und zu dokumentieren.

3.2.2 Kernthemen und Handlungsfelder

Die Organisation ermittelt die Anforderungen der Anspruchsgruppen (d. h. ihre Erfordernisse und Erwartungen unabhängig davon ob festgelegt, vorausgesetzt oder verpflichtend) und berücksichtigt dabei alle nachfolgenden Kernthemen gesellschaftlicher Verantwortung:

- a) Organisationsführung,
- b) Menschenrechte,
- c) Arbeitspraktiken,
- d) Umwelt,
- e) faire Betriebs- und Geschäftspraktiken,
- f) Konsumentenbelange und
- g) Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft,

und untersucht mögliche Handlungsfelder (gemäß Anhang A). Es ist zu begründen, warum Handlungsfelder derzeit nicht relevant sind.

5.4.2.1 Erstellen eines Beratungsstrukturplanes

Auf Grundlage der Kontextanalyse ist zur Qualitätssicherung des Beratungsprojektes ein Beratungsstrukturplan zu erstellen. Dieser bildet die Grundlage für die Ablauf-, Termin-, Kosten- und Ressourcenplanung und dient als zentrales Kommunikationsinstrument beim Beratungsprojekt.

Das Ziel ist die Gliederung des Beratungsumfanges in planbare und kontrollierbare Arbeitspakete. Dabei ist der gesamte Leistungsumfang möglichst vollständig abzubilden. Um diese Übersichtlichkeit sicherzustellen, sollte der Beratungsstrukturplan kurz, präzise und grafisch unterstützt dargestellt werden.

Der Beratungsstrukturplan kann beispielsweise nach Anspruchsgruppen oder nach Kernthemen und Handlungsfelder der gesellschaftlichen Verantwortung gegliedert werden. Für eine regelmäßige Berichterstattung und um eine Grundlage für das Controlling zu bilden, dürfen auch zB Gliederungs-Subelemente des Beratungsstrukturplans als Meilensteine festgelegt werden.

BEISPIEL 1 Beratungsstruktur:

- 1) Grundstein legen:
 - Organisationsleitung vorbereiten,
 - Projektteam etablieren und vorbereiten,
 - Themen identifizieren,

- Trends analysieren.
- 2) Nachhaltigkeit im Unternehmen verankern:
 - operative Bereiche einbinden,
 - Bereiche mit Organisationsleitung verknüpfen,
 - Anspruchsgruppen einbinden.
- 3) Ziele und Maßnahmen planen:
 - Ziele erarbeiten,
 - Maßnahmenprogramme festlegen,
 - Berichte erstellen.

BEISPIEL 2 Aufwandsabschätzung für ein Beratungsprojekt:

	Beratertage	
	min.	max.
Phase 1:		
Phase 2:		
Phase 3:		
Phase 4:		
Phase 5:		
Summe:		
Beratungskosten:		

BEISPIEL 3 Projektplan für ein Beratungsprojekt zur gesellschaftlichen Verantwortung eines Konzerns:

Projektmanagement	Projekt im Konzern verankern (Pilotphase)	Inhalte im Konzern erarbeiten	Bericht erstellen (Endbericht)
Projektstart	Erwartung der Eigentümer abklären	Zentrale Themen aus Konzernsicht identifizieren	Bericht konzipieren
Projektkoordination	Kommunikationsplan des Konzerns zur gesellschaftlichen Verantwortung überarbeiten	Prozess der gesellschaftlichen Verantwortung in den Tochterunternehmen aufsetzen bzw. weiterentwickeln	Berichtsinhalte zusammenstellen
Projekt-Controlling	Leitbild zur gesellschaftlichen Verantwortung bzw. Nachhaltigkeit erarbeiten	Inhalte der gesellschaftlichen Verantwortung aus Konzernsicht erarbeiten	Texte formulieren
Projektmarketing	Erforderliche Strukturen im Konzern und in den Tochterunternehmen aufbauen	Inhalte der gesellschaftlichen Verantwortung aus Sicht der Tochterunternehmen erarbeiten	Bildmaterial und Tabellen festlegen
Projektabschluss	Kommunikation zur gesellschaftlichen Verantwortung einrichten (zB Newsletter, Workshops, Intranet)		Bericht produzieren

5.4.2.2 Erarbeitung eines messbaren Maßnahmen- und Aktionsplans

Aus den einzelnen Gliederungselementen des Projektstrukturplans werden Arbeitspakete abgeleitet.

In den Arbeitspaketen des Beratungsprojekts sind die nachfolgenden Festlegungen zu treffen.

- Für jedes Arbeitspaket ist der inhaltliche Umfang festzulegen. Um Unklarheiten zu vermeiden, sollte auch explizit festgelegt werden, was nicht Inhalt eines Arbeitspaketes ist.
- Für jedes Arbeitspaket ist eine Ressourcenschätzung unter Beachtung der verfügbaren Projektressourcen durchzuführen. Die Ressourcenschätzung bildet die Grundlage für das laufende Controlling.
- Zur Sicherstellung der Zielerreichung wird in den einzelnen Arbeitspaketen festgeschrieben, was nach Beendigung des Arbeitspaketes vorliegt und welcher Zustand erreicht sein wird. Ziel dieser Festlegung ist es, dass das Ende bzw. die Erfüllung des Arbeitspaketes als solches auch erkennbar ist.

Es sollten zwei Arten von Kennzahlen entwickelt werden:

- Für Arbeitspakete Umsetzungskennzahl(en) für die Berichterstattung im laufenden Beratungsprojekt (Fortschrittsberichte) und
- für Ziel- und Maßnahmenprogramme ein oder mehrere Messgrößen (qualitativ und/oder quantitativ) für künftige Evaluierungen und Entwicklungen (zB für Zeitreihenvergleiche).

5.4.3 Umsetzung des Arbeitsplanes

Der Auftrag ist in Übereinstimmung mit dem überarbeiteten Arbeitsplan durchzuführen.

Es gibt keine einheitliche Vorgehensweise; ein typischer Auftrag wird jedoch aus folgenden Schritten bestehen:

- Datensammlung;
- Analyse;
- Szenarien und/oder Empfehlungen;
- getroffene Entscheidungen;
- Umsetzung der Entscheidungen;
- Vorbereitung der Zustimmung und Abschluss.

5.4.4 Auftragsteuerung und -überwachung

5.4.4.1 Allgemeines

Planung und fortlaufende Abstimmung zwischen dem Klienten und der CSR-Beratung sind für den Erfolg des Auftrages unbedingt erforderlich.

Um den Auftrag erfolgreich abzuwickeln, sollte man sich mit verschiedenen Tätigkeitsbereichen befassen, einschließlich:

- Projektführung;
- Projektmanagement-Ansatz;
- Ressourcensteuerung;

- Überwachung des Auftragsfortschrittes und Änderungsmanagements;
- Risikomanagement;
- Qualität;
- Kommunikation und Berichtswesen.

5.4.4.2 Projektführung

Abschließende Entscheidungen im Beratungsauftrag sollten durch den Klienten getroffen werden.

5.4.4.3 Projektmanagement-Ansatz

Die CSR-Beratung sollte die vereinbarte Projektmanagementmethodik und -struktur bei der Auftragserfüllung anwenden.

5.4.4.4 Ressourcensteuerung

Alle Ressourcen, die für den Auftrag benötigt werden, sollten in Übereinstimmung mit dem Vertrag zwischen der CSR-Beratung und dem Klienten zur Verfügung gestellt und gesteuert werden.

5.4.4.5 Controlling des Auftragsfortschrittes und Änderungsmanagements

Der Auftragsverlauf sollte mit dem Arbeitsplan abgeglichen, kontrolliert und formell protokolliert werden. Dabei sind geeignete Verfahren zur Analyse und zum Controlling anzuwenden.

Es sollte ein System oder Verfahren zur Steuerung von Änderungen eingerichtet werden, mit dem Themen bearbeitet werden, die einen Einfluss auf den Auftrag haben, wie:

- Abweichungen vom Arbeitsplan;
- Veränderung des Auftragskontexts;
- Veränderungen im Umfeld des Klienten;
- Veränderungen bei der CSR-Beratung.

5.4.4.6 Risikomanagement

Auftragsbezogene Risiken sollten laufend beurteilt und so weit möglich verringert werden.

Das Risikomanagement sollte mögliche Risiken identifizieren, analysieren, beurteilen und nach ihrer Priorität erfassen. Dabei sind die erforderlichen Mittel zu koordinieren und anzuwenden, um die Möglichkeit und Folgen unvorhergesehener Ereignisse zu minimieren, zu überwachen und zu kontrollieren.

5.4.4.7 Qualität

Klient und CSR-Beratung sollten einem abgestimmten Qualitätsplan folgen, um die Leistungserbringung und die Lieferung der Ergebnisse sicherzustellen.

5.4.4.8 Kommunikation und Berichtswesen

Die in der Angebotsphase vereinbarten Grundsätze der Kommunikation sollten während des gesamten Auftrages befolgt werden und regelmäßige Berichte zum Fortschritt und zu Risiken einschließen.

5.4.5 Genehmigung und Akzeptanz

Es ist notwendig, dass ein beiderseitig abgestimmtes Verfahren besteht, wie die während der Auftragsabwicklung gelieferten Leistungen zu akzeptieren und abzunehmen sind. Kaufmännische Auswirkungen der Akzeptanz oder Ablehnung sollten in Übereinstimmung mit dem Vertrag behandelt werden.

6 Abschluss

6.1 Allgemeines

Der Auftrag ist beendet, wenn der Klient zustimmt und akzeptiert, dass die vereinbarte Leistung geliefert wurde.

Die CSR-Beratung sollte den Auftrag solange nicht als beendet ansehen, bis die letzten Abschlussverfahren durchgeführt worden sind. Diese sollten umfassen:

- rechtliche und vertragliche Angelegenheiten;
- abschließende Evaluierung und Verbesserung;
- administrative Themen;
- Kommunikation;
- offene Punkte von untergeordneter Bedeutung.

6.2 Zweck

Zweck der Abschlussphase ist es, nach Beendigung der Dienstleistung einen ordnungsgemäßen Auftragsabschluss zu erreichen.

6.3 Auslöser

Das Abschlussverfahren beginnt, wenn die Entscheidung fällt, dass der Auftrag vollständig abgeschlossen ist. Dies erfordert im Regelfall, dass die vereinbarte Leistung geliefert wurde.

Ein Auftrag kann vor Lieferung der ursprünglich vereinbarten Dienstleistung beendet werden. In diesem Fall kann es notwendig sein, das Abschlussverfahren auf der Basis einer überarbeiteten Vereinbarung durchzuführen.

6.4 Ergebnis

Das Abschlussverfahren mündet in eine Reihe von Ergebnissen, einschließlich:

- der Entlastung aller Parteien von Verpflichtungen aus dem Vertrag, mit Ausnahme von Verpflichtungen, die nach Abschluss übrig bleiben.
- eines gemeinsamen Verständnisses für weiterlaufende Verpflichtungen zwischen der CSR-Beratung und dem Klienten (zB Garantien, Vertraulichkeit, offene Punkte u. dgl.);
- der Begleichung der Rechnungen, Spesen u. dgl.

6.5 Inhalt

6.5.1 Rechtliche und vertragliche Angelegenheiten

Die CSR-Beratung sollte über wirksame Verfahren verfügen, um sicherzustellen, dass alle rechtlichen und vertraglichen Angelegenheiten zeitgerecht und effizient in Übereinstimmung mit dem Vertrag erledigt werden. Diese Verfahren beinhalten:

- Rechnungslegung und Zahlung;
- formelle Abnahme und Akzeptanz;
- Freigabe der Ressourcen (einschließlich Subunternehmer);
- Haftungen und Garantien;
- Vertraulichkeit für Drittparteien;
- Urheberrecht;
- Verpflichtungen, die über den Abschluss hinaus bestehen (zB Verschwiegenheit, Konkurrenzklausele u. dgl.).

6.5.2 Abschließende Evaluation und Verbesserung

Die CSR-Beratung sollte über Evaluierungserfahrung und über ein systematisches Verfahren verfügen, um sicherzustellen, dass Stärken und Möglichkeiten für Verbesserungen aufgezeichnet und den Mitarbeitern weitergegeben werden. Typische Messgrößen für die Evaluierung können beinhalten:

- Innovation (Entwicklung neuer Dienstleistungen);
- Verfahrenseffektivität;
- Verfahrensverbesserungen;
- Leistung des Teams;
- Nutzung der Ressourcen;
- Arbeitsklima und Einsatzbereitschaft;
- Verkaufskontakte/Referenzen;
- Zufriedenheit des Klienten.

Die CSR-Beratung sollte Verfahren zur Steuerung der Verbesserungen haben, wie:

- Wissensmanagement;
- Wissensdatenbank;
- technologische und methodologische Verbesserungen;
- Fallstudien;
- Ausbildung und Anweisung;
- interne Kommunikation.

6.5.3 Administrative Angelegenheiten

Eine CSR-Beratung sollte über wirksame Verfahren verfügen, um sicherzustellen, dass alle administrativen Angelegenheiten in zeitgerechter und effizienter Weise bearbeitet werden. Diese Verfahren können einschließen:

- katalogisieren, registrieren und archivieren;
- Hintergrundinformationen und Protokolle;
- Rückgabe von Eigentum, Ausrüstung und Unterlagen (zB Akten, Protokolle, Daten, Sicherheitsausweise) des Klienten;
- Freistellung/Anwerbung von Subunternehmern und eigenen Ressourcen;
- Vervollständigung interner Qualitätssicherungsverfahren.

6.5.4 Kommunikation

Die CSR-Beratung sollte sicherstellen, dass alle Verpflichtungen hinsichtlich der Kommunikation, die aus dem Auftrag resultieren, (zB Vertraulichkeitsvereinbarungen, Vorbereitung von Fallstudien, Artikel, Anforderungen von Referenzen u. dgl.) erfüllt sind.

Die CSR-Beratung sollte eine Abschlussbesprechung mit dem Klienten am Ende des Auftrages durchführen.

Die an der Beratung zur gesellschaftlichen Verantwortung der Organisation beteiligten Anspruchsgruppen sind nach Abschluss des Projektes über das erzielte Ergebnis sowie über die daraus gezogenen Schlussfolgerungen, soweit sinnvoll, zu informieren.

6.5.5 Offene Punkte von untergeordneter Bedeutung

Die CSR-Beratung sollte hinsichtlich der Klärung von noch offenen Punkten untergeordneter Bedeutung ein mit dem Klienten abgestimmtes Verfahren haben. Auf diese Weise kann der Abschluss sichergestellt werden.

Anhang A (informativ)

Beispiele ethischer Leitlinien für CSR-Beratungen

Tabelle A.1 — Beispiele ethischer Leitlinien für CSR-Beratungen

Ethischer Grundsatz	Leitlinien
Berufliches Verhalten	<p>CSR-Beratungen erfüllen ihre Pflichten objektiv, mit der erforderlichen beruflichen Sorgfalt, in Übereinstimmung mit bestehenden Standards und nach bestem Wissen.</p> <p>Sie sind Grundsätzen der Menschenrechte wie Meinungsfreiheit, Gleichheit und beruflich-persönlich ausgeglichener Lebensführung verpflichtet. Daher sind keine Diskriminierung hinsichtlich Alter, Rasse, Geschlecht, Religion, Nationalität, Meinungs- und Gedankenfreiheit zu tolerieren.</p> <p>Sie übernehmen nur solche Aufgaben, von denen sie zu Recht erwarten können, sie in bester Weise zufriedenstellend erfüllen zu können.</p>
Den Klienteninteressen dienen	<p>Den Klienteninteressen ehrenhaft und gesetzestreu dienen, dabei gleichzeitig in Verhalten und Charakter vorbildlich sein und sich nicht zu berufsschädigenden Aktivitäten hinreißen lassen.</p> <p>Objektivität im Verhältnis zu allen Anspruchsgruppen wahren.</p>
Transparenz	<p>Sicherstellen, dass Umfang, Zeitpläne, Kosten, Dienstleistungen und Lieferpflichten eindeutig und abgestimmt sind.</p> <p>Sicherstellen, dass Interessenkonflikte identifiziert und gelöst werden.</p>

Anhang B (informativ)

Beispiele für den Inhalt einer Aussage zur gesellschaftlichen Verantwortung der Organisation

Tabelle B.1 — Beispiele für den Inhalt einer Aussage zur gesellschaftlichen Verantwortung der Organisation

Anerkennung der Grundsätze der gesellschaftlichen Verantwortung gemäß ONR ISO 26000: Rechenschaftspflicht, Transparenz, ethisches Verhalten, Achtung der Interessen von Anspruchsgruppen, Achtung der Rechtsstaatlichkeit, Achtung internationaler Verhaltensstandards, Achtung der Menschenrechte.
Berücksichtigung der Auswirkungen der Aktivitäten und Entscheidungen auf Gesellschaft und Umwelt.
Erkennen gesellschaftlicher Verantwortung und identifizieren von Anspruchsgruppen und ihrer Einbindung.
Beitragen zu einer nachhaltigen Entwicklung, die den Bedürfnissen der Gegenwart gerecht wird, ohne die Möglichkeiten zukünftiger Generationen zu gefährden, ihren eigenen Bedürfnissen gerecht zu werden.
Verantwortung übernehmen für die Auswirkungen der Aktivitäten und Entscheidungen auf alle Anspruchsgruppen.
Maßnahmen ergreifen, die im besten Interesse der Gesellschaft, öffentlicher Sicherheit und der Umwelt sind.
Verpflichtung, Wohlstand durch Innovation zu schaffen; dies sollte zu Lösungen und Dienstleistungen führen, die zu lokaler und globaler nachhaltiger Entwicklung beitragen und die negative Auswirkungen auf die Umwelt reduzieren, in Übereinstimmung mit gültigen Gesetzen und kontinuierlicher Verbesserung der umweltbezogenen Geschäftsergebnisse.

Literaturhinweise

ÖNORM CEN/TS 99001:2008, *Business support — Support Services für Kleinunternehmen — Begriffe, Qualität und Ausführung*

ÖNORM EN 16114, *Unternehmensberatungsdienstleistungen*

ÖNORM EN ISO 9000, *Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2005) (mehrsprachige Fassung: de/en/fr)*

ÖNORM EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen (ISO 9001:2008)*

ÖNORM EN ISO 14001, *Umweltmanagementsysteme – Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung (ISO 14001:2004)*

ÖNORM ISO 14063, *Umweltmanagement – Umweltkommunikation – Anleitungen und Beispiele (ISO 14063:2006)*

ÖNORM ISO 21500, *Leitlinien Projektmanagement (ISO 21500:2012)*

ÖNORM S 2501, *Diversity Management – Allgemeiner Leitfaden über Grundsätze, Systeme und Hilfsmittel*

ONR 192500, *Gesellschaftliche Verantwortung von Organisationen (CSR)*

ONR ISO 26000, *Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung (ISO 26000:2010)*

ON-V 23, *Corporate Social Responsibility – Handlungsanleitung zur Umsetzung von gesellschaftlicher Verantwortung in Unternehmen (CSR-Leitfaden)*

- [1] ICP IPMA-Kompetenzrichtlinie Version 3.0, International Project Management Association
- [2] PM Baseline, Projekt Management Austria
- [3] Sustainability Reporting Guidelines, Global Reporting Initiative, <http://www.globalreporting.org>
- [4] Fair Reporting – Empfehlungen für eine faire und ausgewogene Nachhaltigkeitsberichterstattung, Ökobüro, Koordinationsstelle österreichischer Umweltorganisationen, Wien, 2005
- [5] Reporting about Sustainability – In 7 Schritten zum Nachhaltigkeitsbericht
- [6] Wesentliche ökologische, soziale und ökonomische Aspekte zur Beurteilung von Nachhaltigkeitsberichten, ÖGUT, Wien 2006
- [7] OECD Guidelines for multinational Enterprises, OECD, 2, rue André Pascal, F-75775 Paris Cedex 16, France; <http://www.oecd.org/daf/investment/guidelines>
- [8] Wirtschaftlicher Erfolg mit gesellschaftlicher Verantwortung – Das CSR-Leitbild der österreichischen Wirtschaft, 3. Auflage, November 2007, respACT, <http://www.respect.at>
- [9] Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen, Eine neue EU-Strategie (2011-14) für die soziale Verantwortung der Unternehmen (CSR), KOM(2011) 681

Stellungnahmen zu diesem Entwurf

Hier einige praktische Hinweise, die Ihnen und dem zuständigen Komitee die Behandlung von Stellungnahmen und Änderungsvorschlägen erleichtern:

- Vorlage** Verwenden Sie für Ihre Stellungnahmen/Änderungsvorschläge bitte das entsprechende Formular im Internet. Download unter <http://www.as-institute.at/Stellungnahme/> oder verwenden Sie das Normen-Entwurf-Portal unter <http://www.as-institute.at/Normen-Entwurf-Portal/>
- Gliederung** Kommentare zu einzelnen Abschnitten oder Punkten des Entwurfs bitte in getrennten Zeilen anführen. Dies erleichtert die Zuordnung der eingelangten Stellungnahmen zu den einzelnen Abschnitten.
- Sprache** **Fachliche** Stellungnahmen zu Europäischen Normen fassen Sie bitte möglichst **in englischer Sprache** ab. Englisch ist in den meisten europäischen Normungsgremien die gemeinsame Arbeitssprache.
Redaktionelle bzw. sprachliche Änderungs-/Verbesserungsvorschläge zu **deutschsprachigen Fassungen** Europäischer Normen bitte (selbstverständlich) in deutscher Sprache.
- Schrift/Formatierung** Verwenden Sie bitte die Schriftart „**Arial**“ mit **9 pt** Schriftgrad. Formate bitte **nicht ändern**.
- Zusendung** Die Stellungnahme senden Sie bitte per **E-Mail** an den zuständigen Komitee-Manager (karl.gruen@as-institute.at)
- Patentrechtliche Aspekte** Empfänger dieses ÖNORM-Entwurfes werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevante Patentrechte, die Sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.