

## **Verfahrensordnung zum Beschwerdeverfahren gem. § 8 Abs. 2 Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)**

### **Inhaltsverzeichnis**

1. Was ist das Ziel dieser Verfahrensordnung? .....	1
2. Was ist der Anwendungsbereich dieser Verfahrensordnung? .....	2
3. Hinweisabgabe .....	2
3.1 Wie und wo können Hinweise abgegeben werden?.....	2
3.2 Wer kann Hinweise abgeben? .....	3
3.3 Was ist bei der Hinweisabgabe zu beachten? .....	4
3.4 Was passiert nach Abgabe der Hinweise? .....	4
4. Verfahrensgrundsätze .....	6
4.1 Wie werden von einer Meldung betroffenen Personen geschützt?.....	6
4.2 Wie werden Hinweisgeber geschützt?.....	6

### **1. Was ist das Ziel dieser Verfahrensordnung?**

Die vorliegende Verfahrensordnung beschreibt die wesentlichen Merkmale des Beschwerdeverfahrens gemäß § 8 Absatz 2 LkSG. Durch diese Verfahrensordnung werden Hinweisgeber darüber informiert, welche Stelle für die Bearbeitung zuständig ist, welche Arten an Tätigkeiten innerhalb welcher Zeit nach der Abgabe einer Beschwerde oder eines Hinweises veranlasst und wie Hinweisgeber während des Verfahrens, aber auch danach geschützt werden.

Für Wilo ist es wichtig, von einem möglichem Fehlverhalten oder einer Rechtsverletzung eigener Mitarbeiter, Vertriebspartner oder Lieferanten zu erfahren, um rechtzeitig angemessene Gegenmaßnahmen einzuleiten. Nur durch eine offene Kommunikation mit unseren zuständigen Stellen kann Wilo hier seiner Verantwortung gerecht werden.

Dabei dienen die Hinweise der Frühwarnung, um möglichst zeitnah auf Risiken und Verstöße reagieren zu können. Darüber hinaus erhalten Personen, die sich über das Beschwerdeverfahren bei Wilo melden, Zugang zu einer angemessenen Abhilfe, sofern sie selber durch den Verstoß betroffen sind.

## **2. Was ist der Anwendungsbereich dieser Verfahrensordnung?**

Das nachfolgend beschriebene Beschwerdeverfahren steht weltweit allen Personen offen, die Hinweise oder Beschwerden im Bereich des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes abgeben möchten.

Das Verfahren umfasst somit alle Hinweise zu menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken und Pflichtverletzungen – bezogen auf die gesamte Lieferkette von Wilo.

Die durch das LkSG geschützten Rechtspositionen lassen sich vereinfacht wie folgt wiedergeben:

- Verbot von Kinderarbeit
- Verbot von Zwangsarbeit und Sklaverei
- Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Vereinigungsfreiheit
- Verbot der ungerechtfertigten Ungleichbehandlung
- Angemessene Vergütung
- Umweltverunreinigungen
- Landrechte
- Beeinträchtigungen durch Sicherheitskräfte

Hinweise kann jeder abgeben, wenn er Verletzungen oder Risiken für eines der vorstehend genannten Themen (sogenannte „Schutzpositionen“) feststellt oder vermutet. Dies betrifft Verletzungen innerhalb der Wilo Gruppe oder bei einem unmittelbaren oder mittelbaren Lieferanten von Wilo.

Hinweise und Beschwerden, die nicht den Bereich des LkSG betreffen, werden ggf. an andere zuständige Stellen weitergeleitet. Der Hinweisgeber erhält hierüber eine Information.

Diese Verfahrensordnung wird ergänzt durch interne Richtlinien und Verfahrensanweisungen. Diese regeln, wer z.B. in Abgrenzungsfällen entscheidet oder wer für die Bearbeitung von Hinweisen zuständig ist.

## **3. Hinweisabgabe**

### **3.1 Wie und wo können Hinweise abgegeben werden?**

Hinweise können bei Wilo jederzeit kostenlos, telefonisch, per Post oder online über ein weltweit und mehrsprachig erreichbares anonymes Hinweisgebersystem mit dem Namen „Speak Up!“ abgegeben werden

Sie erreichen das **Hinweisgebersystem** in Ihrer für Sie individuellen Sprache:



Online unter: <https://www.speakupfeedback.eu/web/5ggzng>

Nach Aufruf der SpeakUp-Webservice-Seite (über einen Hyperlink oder durch Eingabe der URL), wird das Land ausgewählt, ein Zugangscode vergeben und eine entsprechende Nachricht hinterlassen. Das System vergibt dann anonyme Einwahldaten, sodass der Hinweisgeber sich jederzeit in dieses elektronische Postfach einloggen kann. Innerhalb weniger Tage erfolgt die Rückmeldung, bspw. in Form von Rückfragen, von Wilo. Auf diese kann der Hinweisgeber wiederum antworten. Dieser Kommunikationszyklus kann so oft wie nötig wiederholt werden.



Telefonisch mit einer Telefonnummer und einem Einwahlcode  
– *bitte beachten Sie dazu die individuellen Rufnummern für Ihr Land in der Anlage 1*

Nach Einwahl mittels der kostenlosen Rufnummer wird ein Zugangscode als Kennung für das Unternehmen Wilo eingegeben und eine Nachricht hinterlassen. Während des Anrufs wird nicht mit einer natürlichen Person gesprochen. Alle Anweisungen wurden im Voraus aufgezeichnet und führen den Anrufer problemlos durch den Prozess. Diese Nachricht wird transkribiert und an Wilo gesendet. Innerhalb weniger Tage erfolgt die Rückmeldung, bspw. in Form von Rückfragen, von Wilo. Auf diese kann der Hinweisgeber wiederum als Sprachnachricht antworten. Dieser Gesprächszyklus kann so oft wie nötig wiederholt werden.

Das Wilo-Hinweisgebersystem liegt in der Verantwortung der Abteilung Group Internal Audit & Compliance. Es wird von einem Dienstleister betrieben, um die Anonymität des Hinweisgebers zu wahren; selbstverständlich ist das System zertifiziert und erfüllt auch die Anforderungen hinsichtlich des Datenschutzes.

Sie können sich darüber hinaus auch mit einem Brief direkt an die Wilo Gruppe wenden:



WILO SE  
Group Internal Audit & Compliance  
LkSG Beschwerdeverfahren  
Wilopark 1  
44263 Dortmund

### 3.2 Wer kann Hinweise abgeben?

Grundsätzlich kann jede Person Hinweise abgeben, die eine Verletzung einer der oben genannten geschützten Rechtspositionen oder ein Risiko einer solchen Verletzung wahrgenommen oder vermutet hat. Die Person muss von der (möglichen) Verletzung nicht persönlich betroffen sein.

### 3.3 Was ist bei der Hinweisabgabe zu beachten?

Hinweise sollten so konkret und verständlich wie möglich formuliert werden, um den Sachverhalt beurteilen zu können und so die weiteren Untersuchungen, aber auch die abschließende Entscheidung optimal vorbereiten zu können.

Um die Verarbeitung und Betrachtung des gemeldeten Falls schnellstmöglich zu gewährleisten, sollte jeder Hinweis – wenn möglich – so formuliert werden, dass auf die folgenden Fragen eine Antwort gegeben werden kann:

Was ist wann und wo passiert?

- Chronologische Schilderung des Sachverhaltes und Kontextes

Wer hat den Verstoß begangen?

- Sofern bekannt: Nennung der Namen, Position sowie die betroffene Wilo-Gesellschaft oder des Lieferanten/Geschäftspartners

Wer ist von dem Verstoß betroffen oder geschädigt?

- Namen und Anzahl der betroffenen Personen

Gibt es Belege oder Zeugen?

- Belege können (auch im Meldetool) der Meldung beigelegt werden und sind elementarer Bestandteil der Ermittlung - bspw. Fotos oder E-Mails

Werde der Vorfall schon an anderer Stelle gemeldet?

- Beispielsweise dem Vorgesetzten oder öffentlichen Stellen

Wie soll die weitere Kontaktaufnahme stattfinden?

- Sofern nichts anders erwünscht, wird Wilo im Hinweisgebersystem den digitalen Briefkasten weinternutzen; im Falle der Kontaktaufnahme durch einen Brief bitte die weitere gewünschte Kontaktaufnahme selbst in dem Brief erklären.

### 3.4 Was passiert nach Abgabe der Hinweise?

Alle eingehenden Hinweise werden bearbeitet, unabhängig davon, ob durch den Hinweis alle oder nur einige der zuvor aufgeführten Fragen beantwortet werden können.

## Eingangsbestätigung

Der Hinweisgeber bekommt unverzüglich eine Eingangsbestätigung nach Hinweisabgabe zugesendet.

## Prüfung nach LkSG

Es wird geprüft, ob der Hinweis eine nach dem LkSG geschützte Rechtsposition betrifft. In Abgrenzungsfällen entscheidet ein Gremium bestehend aus Compliance, Legal und Sustainability. Sollte der Fall nicht in den Anwendungsbereich des LKSG fallen, erhält der Hinweisgeber hierüber eine Information mit der Nennung der zuständigen Stelle.

## Untersuchung des Falles

Der Hinweis wird auf Plausibilität geprüft. Auch wird geprüft, ob der Hinweis einen Anfangsverdacht für Verstöße gegen eine oder mehrere der oben genannten Rechtspositionen begründen kann. Sollte dies der Fall sein, leitet die zuständige Stelle eine Untersuchung ein. Die Untersuchung wird nach einheitlichen Standards durchgeführt. Bei Rückfragen wird der Sachverhalt mit der hinweisgebenden Person besprochen. Die Untersuchungsdauer richtet sich nach der Komplexität des zu ermittelnden Sachverhaltes. Bei längeren Untersuchungen werden dem Hinweisgeber ggfs. Zwischenstände mitgeteilt.

## Entscheidung zum weiteren Vorgehen

Steht der Sachverhalt zur Überzeugung der ermittelnden Stelle fest, wird eine Entscheidung unter Berücksichtigung der untenstehenden Verfahrensgrundsätze getroffen. Ggfs. werden weitere Personen wie Vorgesetzte etc. vor einer Entscheidung angehört. Dabei handeln die mit dem Fall betrauten Personen unparteiisch, sie sind nicht an Weisungen gebunden. Auch sind sie zur Verschwiegenheit verpflichtet. Ist Ausgangspunkt der Beschwerde ein Streit, so kann die Entscheidung auch darin bestehen, dass ein Verfahren der einvernehmlichen Beilegung des Streites angeboten wird.

## Einleitung geeigneter Maßnahmen

Wenn eine Untersuchung ergibt, dass tatsächlich eine Verletzung, ein Risiko, ein Verstoß oder Fehlverhalten vorliegt, wird Wilo unverzüglich Maßnahmen ergreifen. Die Maßnahmen und die Umsetzungsdauer unterscheiden sich je nach Art und Schwere des Sachverhalts. Abhilfemaßnahmen für Risiken oder Verletzungen, die menschenrechtliche und umweltbezogene Belange betreffen, werden mit größter Priorität und schnellstmöglich umgesetzt.

## **4. Verfahrensgrundsätze**

### **4.1 Wie werden von einer Meldung betroffene Personen geschützt?**

Für die Ermittlungen gelten allgemeine rechtsstaatliche Verfahrensgrundsätze, wie sie im Straf- oder Ordnungswidrigkeitenverfahren zur Anwendung kommen.

Für von Meldungen betroffene Personen gilt die Unschuldsvermutung, bis ein Verstoß nachgewiesen wurde.

Jeder von einer Meldung betroffenen Person wird die Beschuldigung zu einem geeigneten Zeitpunkt mitgeteilt. Die Person erhält das Recht, eine Gegendarstellung in angemessener Zeit einzureichen, bevor eine Entscheidung getroffen wird. Ergeben Ermittlungen weitere Erkenntnisse oder Anzeichen, so besteht auch das Recht gegen diese eine Gegendarstellung einzureichen.

Personen, gegen die ermittelt wird, steht es frei, weitere Personen ihrer Wahl hinzuzuziehen, die sie dabei unterstützen, die gegen sie vorgebrachten Behauptungen zu entkräften. Die ermittelnde Stelle ist gehalten, den Sachverhalt objektiv aufzuklären und somit auch entlastende Tatsachen festzustellen oder danach suchen zu lassen – ggf. auch mit externer Unterstützung.

### **4.2 Wie werden Hinweisgeber geschützt?**

Handelt der Hinweisgeber nicht bereits anonym, wird er dadurch geschützt, dass die Vertraulichkeit seiner Identität gewahrt wird. Alle mit der Fallbearbeitung betrauten Personen oder Personen, die Zugriff auf die Ermittlungen haben, sind besonders zur Verschwiegenheit verpflichtet worden.

Ermittlungen erfolgen immer in besonders enger Abstimmung mit dem anonymen wie nicht anonymen Hinweisgeber, wenn die Gefahr besteht, dass durch die Ermittlung Rückschlüsse auf die Identität des Hinweisgebers gezogen werden könnte.

Darüber hinaus werden die Grundsätze des Hinweisgeberschutzgesetzes, der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) angewendet und eingehalten.

Hinweisgeber werden auch nach der Beendigung der Ermittlungen / des Verfahrens geschützt. Benachteiligungen, Anfeindungen oder Einschüchterungen gegenüber der Hinweisgebenden Person werden nicht geduldet.

*Anlage 1: Übersicht der Telefonnummern und Einwahldaten für SpeakUp-Hotline*

## Anlage 1

	Country	Phone Instruction	Access code	Language Option 1	Language Option 2	Language Option 3	Language Option 4
1	ALBANIA	00-800-0010 Wait for the tone or instructions, and then dial: 800-876-1871	69115	Albanian	English		
5	ARGENTINA	08006660078	98355	Latin American Spanish	US English		
7	AUSTRALIA	1800452051	32413	English			
8	AUSTRIA	0800-295175	82196	German	English		
10	BELARUS	882000730010	45860	Russian	English		
11	BELGIUM	0800-71365	78965	Flemish	French	English	
12	BOSNIA AND HERZEGOVINA	080082872	25589	Bosnian	Serbian	Croatian	English
13	BRAZIL	08008919678	11147	Brazilian Portuguese	US English		
14	BULGARIA	008001194474	90905	Bulgarian	English		
16	CAMEROON	+237 697 777 885	86905	French	English		
17	CANADA	1-866-8181239	31739	US English	French Canadian		
18	CHILE	12300202775	74285	Latin American Spanish	US English		
19	CHINA	4009901434 If you are calling with provider Unicom: 108007440179 If you are calling with provider Telecom (landline only): 108004400179	99270	Mandarin Simplified	Cantonese Simplified	English	
21	COSTA RICA	08000440029	66909	Latin American Spanish	US English		
23	CROATIA	0800223069	24292	Croatian	English		
25	CZECH REPUBLIC	800 900 538	90967	Czech	English		
26	DENMARK	80885638	27126	Danish	English		
27	EGYPT	0800-0000615	07887	Arabic	English		
28	ESTONIA	800 0044 208	47903	Estonian	English		
30	FINLAND	08001-13031	41179	Finnish	English	Swedish	
31	FRANCE	0800-908810	01314	French	English		
32	GEORGIA	0706777347	58281	Georgian	English		
33	GERMANY	0800-1801733	94078	German	English		
34	GHANA	0-2424-26-004 Wait for the tone or instructions, and then dial: 888-799-0983	34261	English			
35	GREECE	0080044142695	06204	Greek	English		

36	HUNGARY	0680981359	77166	Hungarian	English		
37	INDIA	0008004401221	24968	English	Hindi		
38	INDONESIA	If you are calling with provider Indosat: 001 803 440 559 If you are calling with provider Telkom: 007 803 440 559	17906	Indonesian	English		
39	IRAN	+98 21 9100 9845	61292	Persian	English		
41	IRELAND	1800-552136	31571	English			
42	ISRAEL	1809444260	08613	Hebrew	Arabic	English	
43	ITALY	800-787639	06114	Italian	English		
44	JORDAN	080022868	41783	Arabic	English		
45	KAZAKHSTAN	88003332641	26346	Kazakh	Russian	English	
46	KENYA	0800733255	68359	English	Swahili		
47	KOREA (SOUTH)	007984424261	89558	Korean	English		
49	LATVIA	8000 2490	70543	Latvian	English		
50	LEBANON	01426801 Wait for the tone or instructions, and then dial: 800-876-1871	25005	Arabic	French	English	
53	LIECHTENSTEIN	0800-561422	86535	German	French	Italian	English
54	LITHUANIA	880090006	17204	Lithuanian	English		
55	LUXEMBOURG	800-21048	98381	French	German	English	
56	MALAYSIA	1-800-88-4307	50364	Malay	English		
57	MALTA	80062460	95590	English			
58	MEXICO	8001234618	98261	Latin American Spanish	US English		
59	MOLDOVA	0-800-61433	02037	Romanian	English		
61	MOROCCO	0800-092359	55080	Arabic	French	English	
63	NETHERLANDS	0800 0222931	15355	Dutch	English		
64	NIGERIA	07080601488	18921	English			
65	NORTH MACEDONIA	0800-94288 Wait for the tone or instructions, and then dial: 800-876-1871	86583	Macedonian	English		
66	NORWAY	800-18333	73239	Norwegian	English		
67	PAKISTAN	0080090044214	90386	Punjabi	English	Urdu	
68	PERU	080052767	45554	Latin American Spanish	US English		
69	PHILIPPINES	1800 1441 0215	71624	Filipino	English		
70	POLAND	008004411739	40308	Polish	English		
71	PORTUGAL	800-831528	21950	Portuguese	English		
72	QATAR	8000162	60690	Arabic	English		
73	ROMANIA	0800894540	25404	Romanian	English		



74	RUSSIA	810 800 2626 9902	02427	Russian	English		
75	SAUDI ARABIA	8008442726	89922	Arabic	English		
76	SENEGAL	800-103-072 Wait for the tone or instructions, and then dial: 866-243-4430	32696	French	English		
77	SERBIA	0800190078	56118	Serbian	English		
78	SINGAPORE	1800-8232206	77927	English	Malay	Mandarin Traditional	
79	SLOVAKIA	0800004529	61054	Slovak	English		
80	SLOVENIA	080080806	92768	Slovene	English		
81	SOUTH AFRICA	0800991526	85706	English			
82	SPAIN	900-973174	69329	Spanish	English		
84	SWEDEN	020-798813	20017	Swedish	English		
85	SWITZERLAND	0800-561422	95396	Swiss German	French	Italian	English
87	TAIWAN, GREATER CHINA	00801444317	64533	Mandarin Traditional	English		
90	THAILAND	001800 441 4284	79461	Thai	English		
91	TUNISIA	+31 205043246 (paid number)	26631	Arabic	French	English	
92	TÜRKİYE	00800 448824369	98078	Turkish	English		
94	UKRAINE	0800 801 192	53818	Ukrainian	Russian	English	
95	UNITED ARAB EMIRATES	80004412727	07259	Arabic	English		
96	UNITED KINGDOM	0800-1693502	32866	English			
97	UNITED STATES	1-866-2506706	16095	US English	Latin American Spanish		
98	URUGUAY	0004044014	27704	Latin American Spanish	US English		
99	UZBEKISTAN	008001201253	64105	Uzbek	Russian	English	
##	VIETNAM	Viettel: 12280319 VPNT/Vinaphone: 120852140 Mobifone: 121020030	68619	Vietnamese	English		