

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?	5
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/5ggznq>

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 beigefügt 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

Organization Code:
For Wilo employees: 124654
For externals: 124665

Country	Phone Instruction	Language Option 1	Language Option 2	Language Option 3	Language Option 4
ALBANIA	Number: +355 4 530 1801 *	Albanian	English		
ALGERIA	Number: +213 983 29 93 38 *	English			
ANGOLA	Number: +244 226 425 610 *	English			
ANGUILLA	Freephone: 1833 422 2005	English			
ANTIGUA & BARBUDA	Freephone: 1833 422 2006	English			
ARGENTINA	Number: +54 11 2039 7280 *	Latin American Spanish	US English		
AUSTRALIA	Number: +61 2 8284 6262 *	English			
AUSTRIA	Freephone: 0800 909 683	German	English		
BAHAMAS	Freephone: 1833 422 2007	English			
BAHRAIN	Number: +973 1650 1936	English			
BANGLADESH	Freephone: +880 (0) 9610 998462	English			
BARBADOS	Number: +1 (246) 623 9631 *	English			
BELARUS	Freephone: 8 820 0491 0089	Russian	English		
BELGIUM	Freephone: 0800 89 326	Flemish	French	English	
BELIZE	Freephone: 1800 0130 076	English			
BENIN	Number: +229 20 90 0380 *	English			
BERMUDA	Freephone: 1833 422 2008	English			
BHUTAN	Freephone: +975 2 379 003	English			
BOLIVIA	Freephone: 800 105 122	English			
BOSNIA AND HERZEGOVINA	Number: +387 70 330 093 *	Bosnian	Serbian	Croatian	English
BOTSWANA	Freephone: 800 786 1103	English			
BRAZIL	Number: +55 (11) 4700 8838 *	Brazilian Portuguese	US English		
BRUNEI DARUSSALAM	Freephone: 801 4657	English			
BULGARIA	Freephone: 800 210 0645	Bulgarian	English		
BURKINA FASO	Number: +226 25 30 09 82 *	English			
CAMBODIA	Freephone: 1800 209 867	English			
CAMEROON	Freephone: +237 6 57 10 31 12	French	English		
CANADA	Number: +1 (514) 395 0496 *	US English	French Canadian		
CAYMAN ISLANDS	Number: +1 (345) 769 5580 *	English			
CHILE	Number: +56 22 483 5917 *	Latin American Spanish	US English		
CHINA	Country wide number with no supplier restriction: 400 120 1842 *	Mandarin Simplified	Cantonese Simplified	English	

COLOMBIA	Number: +57 601 242 1247 *	English			
COSTA RICA	Number: +506 4036 0350 *	Latin American Spanish	US English		
Côte d'Ivoire	Freephone: +225 05 66 77 0918	English			
CROATIA	Freephone: 0800 7745	Croatian	English		
CYPRUS	Freephone: 800 91142	English			
CZECHIA	Freephone: 800 050 833	Czech	English		
DENMARK	Number: +45 43 31 09 61 *	Danish	English		
DOMINICA	Freephone: 1833 422 1998	English			
DOMINICAN REPUBLIC	Number: +1 (829) 947 1996 *	English			
ECUADOR	Freephone: 1800 001 432	English			
EGYPT	Freephone: 0800 000 0083	Arabic	English		
EL SALVADOR	Number: +503 2230 4752 *	English			
ESTONIA	Number: +372 609 3008 *	Estonian	English		
ETHIOPIA	Freephone: 800 86 1919	English			
FIJI	Freephone: 008 002 650	English			
FINLAND	Freephone: 0800 392 912	Finnish	English	Swedish	
FRANCE	Freephone: 080 554 3753	French	English		
FRENCH GUIANA	Freephone: 0800 99 1448	English			
FRENCH POLYNESIA	Freephone: 0800 91 4886	English			
GEORGIA	Freephone: 1800 008 013	Georgian	English		
GERMANY	Freephone: 0800 1818 952	German	English		
GHANA	Number: +233 59 699 3553 *	English			
GREECE	Freephone: 0080 0441 45924 Can only be connected by Cosmote mobile and OTE landline	Greek	English		
GRENADA	Number: +1 (473) 230 0333 *	English			
GUAM	Freephone: 1833 809 6777	English			
GUATEMALA	Number: +502 2302 8459 *	English			
HONDURAS	Freephone: 800 2791 6139	English			
HONG KONG	Number: +852 3019 4193 *	English			
HUNGARY	Freephone: 06 809 845 89	Hungarian	English		
ICELAND	Number: +354 415 0349 *	English			
INDIA	Freephone: 0008 0005 03159	English	Hindi		
INDONESIA	Number: +62 21 8063 0074 *	Indonesian	English		
IRELAND	Freephone: 1800 800 636	English			
ISRAEL	Number: +972 3374 1225 *	Hebrew	Arabic	English	
ITALY	Freephone: 800 147 694	Italian	English		
JAMAICA	Number: +1 (876) 677 9125 *	English			
JAPAN	Number: +81 3 6627 0734 *	English			
JORDAN	Freephone: 0800 23801 No mobile access	Arabic	English		

KAZAKHSTAN	Number: (+7) 877 2735 74582 * No mobile access	Kazakh	Russian	English	
KENYA	Number: +254 20 765 0957 *	English	Swahili		
KOREA (SOUTH)	Number: +82 2 3700 5146 *	Korean	English		
KUWAIT	Freephone: +965 2205 5730	English			
LATVIA	Freephone: 800 05929	Latvian	English		
LEBANON	Freephone: first dial 01-426-801 and then 833 816 0913	Arabic	French	English	
LITHUANIA	Freephone: 8800 30366	Lithuanian	English		
LUXEMBOURG	Number: +352 342 080 8982 *	French	German	English	
MALAYSIA	Number: +60 3 7724 3136 *	Malay	English		
MALTA	Freephone: 8006 5144	English			
MARTINIQUE	Freephone: 0800 90 1651	English			
MAURITIUS	Number: +230 5 297 0999 *	English			
MEXICO	Number: +52 55 4780 6198 *	Latin American Spanish	US English		
MOLDOVA	Freephone: 080 060 016	Romanian	English		
MOROCCO	Number: +212 5 30 14 41 08 *	Arabic	French	English	
MYANMAR	Freephone: 0800 800 8062	English			
NAMIBIA	Freephone: +264 83 380 0103	English			
NEPAL	Freephone: 1800 001 0186	English			
NETHERLANDS	Number: +31 10 700 75 03 *	Dutch	English		
NEW ZEALAND	Number: +64 9 913 5892 *	English			
NICARAGUA	Number: +505 7513 7610 *	English			
NIGERIA	Freephone: 070 8060 1221	English			
NORTH MACEDONIA	Number: +389 2551 3216 *	Macedonian	English		
NORWAY	Number: +47 24 14 06 01 *	Norwegian	English		
OMAN	Freephone: 8007 4161	English			
PAKISTAN	Freephone: 0080 0900 44437	Punjabi	English	Urdu	
PANAMA	Number: +507 308 4480 *	English			
PAPUA NEW GUINEA	Freephone: 0008 61322	English			
PARAGUAY	Freephone: 0098 0044 10266 No mobile access	English			
PERU	Freephone: 0800 74535	Latin American Spanish	US English		
PHILIPPINES	Freephone: 1800 8394 8474 Can only be connected by Globe Telecom device	Filipino	English		
POLAND	Freephone: 800012953	Polish	English		
PORTUGAL	Freephone: 800 831 302	Portuguese	English		
PUERTO RICO	Number: +1 (787) 200 7305 *	English			
QATAR	Freephone: 00800 101 094	Arabic	English		
REUNION	Freephone: 1800 916 980	English			
ROMANIA	Freephone: 0800 400 653	Romanian	English		
RUSSIAN FEDERATION	Freephone: 8 (800) 100 69 94	Russian	English		

SAUDI ARABIA	Freephone: 800 850 1433	Arabic	English		
SERBIA	Number: +381 10 520 043 *	English			
SEYCHELLES	Freephone: 800 131	English			
SINGAPORE	Number: +65 6403 7051 *	English	Malay	Mandarin Traditional	
SLOVAKIA	Freephone: 0800 113 418	Slovak	English		
SLOVENIA	Freephone: 0800 83115	Slovene	English		
SOUTH AFRICA	Number: +27 (21) 427 7937 *	English			
SPAIN	Number: +34 900 031 156 *	Spanish	English		
SRI LANKA	Number: +94 (72) 091 0370 *	English			
SUDAN	Freephone: +249 15 655 9883	English			
SURINAME	Freephone: 833 816 0919	English			
SWEDEN	Freephone: 020 160 4703	Swedish	English		
SWITZERLAND	Freephone: 080 000 5691	Swiss German	French	Italian	English
TAIWAN, PROVINCE OF CHINA	Number: +886 2 7743 8912 *	Mandarin Traditional	English		
TANZANIA, THE UNITED REPUBLIC OF	Freephone: 0800 11 1020	English			
THAILAND	Number: +66 2 844 9693 *	Thai	English		
TRINIDAD & TOBAGO	Number: +1 (868) 224 1869 *	English			
TUNISIA	Number: +216 31 300 338 *	Arabic	French	English	
TÜRKİYE	Freephone: 0080 04488 28602	Turkish	English		
TURKS AND CAICOS ISLANDS	Freephone: 1833 462 1355	English			
UGANDA	Number: +256 41 423 8162 *	English			
UKRAINE	Freephone: 0800 801 205	Ukrainian	Russian	English	
UNITED ARAB EMIRATES	Freephone: 800 0444 0408	Arabic	English		
UNITED KINGDOM	Freephone: 080 0022 4118	English			
UNITED STATES	Number: +1 (669) 288 7154 *	US English	Latin American Spanish		
URUGUAY	Freephone: 0004 1598 5762	Latin American Spanish	US English		
VENEZUELA, BOLIVARIAN REPUBLIC OF	Number: +58 212 335 7722 *	English			
VIETNAM	Number: +84 1900 3271 *	Vietnamese	English		
VIRGIN ISLAND (BRITISH)	Freephone: 1833 462 1356	English			
VIRGIN ISLANDS (U.S.)	Freephone: 1833 724 6398	English			
ZIMBABWE	Freephone: +263 867 742 2010	English			

* Call charged at local rate