

VERFAHRENSORDNUNG

**FÜR DEN BESCHWERDEMECHANISMUS
DES JUNGHEINRICH KONZERNS**



Übersicht

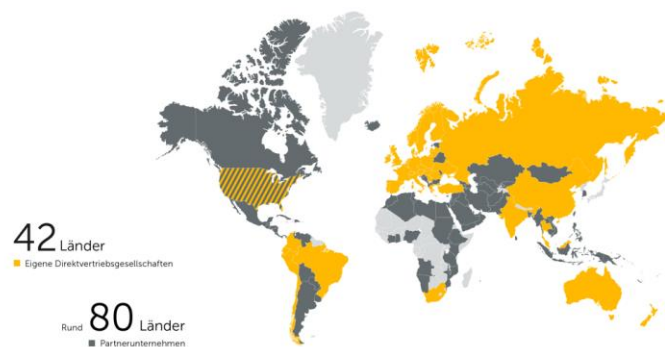
1. Vorwort	3
2. Rechtsgrundlagen.....	4
3. Konzernmeldestelle bei Jungheinrich.....	6
4. Wer kann die Jungheinrich Meldewege nutzen?	7
5. Durch wen werden Meldungen bearbeitet?	7
6. Welche Meldekanäle bieten wir an?	8
6.1 Direkter persönlicher Kontakt.....	9
6.2 Anonymes Jungheinrich OpenLine Telefon + Portal	10
6.2.1 OpenLine Telefon	10
6.2.2 OpenLine Portal	12
7. Wie bearbeiten wir eingehende Hinweise?	14
7.1 Meldeeingang und Meldebestätigung	14
7.2 Inhalt eines Hinweises	15
7.3 Bearbeitung des eingegangenen Hinweises	16
7.4 Dokumentation	16
7.5 Abschluss und Folgemaßnahmen.....	16
7.6 Rückmeldung an die hinweisgebende Person	17
8. Welche Prinzipien gelten für unser Verfahren?	18
8.1 Schutz vor nachteiligen Auswirkungen auf die hinweisgebende Person.....	18
8.2 Umgang mit bewusst falschen Hinweisen.....	18
8.3 Faire und unabhängige Bearbeitung aller Meldungen	19
8.4 Datenschutz	19
8.5 Verschwiegenheitspflicht.....	20
8.6 Vertraulichkeit	20
8.7 Beteiligungsrechte von Arbeitnehmervertretungen	20
8.8 Kostenübernahme im Rahmen des Beschwerdeverfahrens	21
8.9 Kontaktmöglichkeit mit behördlichen Meldestellen.....	21
9. Überprüfung der Wirksamkeit.....	21

1. Vorwort

Jungheinrich ist mit etwas mehr als 20.000 Mitarbeitenden in vielen Ländern weltweit geschäftlich aktiv. Der Verantwortung, die damit einhergeht, sind wir uns bewusst und wollen dieser im Sinne von „Nachhaltig Werte schaffen“ gerecht werden.

Dazu zählt für uns u. a. das Einhalten gesetzlicher Vorgaben in den Ländern, in denen wir präsent sind, und das Einhalten von Jungheinrich internen Regeln, die für den Konzern gelten.

Dazu zählt auch die Achtung von Menschenrechten im Hinblick auf unsere eigenen Beschäftigten und in unseren Lieferketten sowie der Achtung der Umwelt im Rahmen unserer Geschäftsaktivitäten konzernweit.



Wir betrachten deshalb Hinweisgebende und ihre Meldungen¹ als wertvoll, da sie uns helfen, Verstöße gegen geltende Regeln und mögliche Missstände gegenüber Menschen und Umwelt in unserem eigenen Geschäftsbereich bzw. in unseren Lieferketten frühestmöglich aufzudecken. Darauf aufbauend wollen wir Abhilfe schaffen und Präventionsmaßnahmen auf den Weg bringen.

Die vorliegende Beschreibung unseres Beschwerdeverfahrens, die öffentlich verfügbar ist, beschreibt die angewandten Rechtsgrundlagen, Ansprechpartner, angebotene Meldekanäle, den Prozess der Bearbeitung von Hinweisen und den Prinzipien, die uns bei der Bearbeitung von Hinweisen leiten.



Und so möchten wir alle Hinweisgebenden ermutigen, dass hier beschriebene Beschwerdeverfahren von Jungheinrich zu nutzen!

¹ Wir verwenden in dieser Verfahrensordnung den Begriff „Hinweis“ und „Meldung“ synonym.

2. Rechtsgrundlagen

Freiwillige Selbstverpflichtung eines globalen Unternehmens

Als internationales Unternehmen hat sich Jungheinrich dazu verpflichtet, über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinauszugehen. Wir sind uns bewusst, dass die Umsetzung von EU-Direktiven – insbesondere der EU-Whistleblower-Direktive und der EU-Lieferkettenrichtlinie – von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat unterschiedlich ist. Auch außerhalb der EU gibt es Länder, in denen weniger strenge oder keine vergleichbaren gesetzlichen Anforderungen gelten.

Daher gilt für unseren gesamten Konzern Folgendes:

- Wir halten uns konzernweit an die **strengsten geltenden Anforderungen**, insbesondere an das deutsche Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) und das deutsche Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG), unabhängig vom Standort der jeweiligen Konzerngesellschaft.
- Unsere **Meldewege** und **Schutzmechanismen** stehen allen Mitarbeitern weltweit in gleicher Weise zur Verfügung, unabhängig von den lokalen gesetzlichen Anforderungen.
- Wir stellen sicher, dass **alle Hinweisgebenden** – auch in Ländern mit schwächerem Rechtsschutz – denselben Schutz vor Repressalien und dieselbe Vertraulichkeit genießen wie in Deutschland.
- Unsere **internen Verfahren** sind so gestaltet, dass sie sowohl den Anforderungen der **EU-Direktiven** als auch den **UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte** entsprechen.
- In Ländern, in denen die **lokalen gesetzlichen Anforderungen** strenger sind als unsere Konzernstandards, halten wir uns ebenfalls an diese erhöhten Verpflichtungen und passen unsere Prozesse entsprechend an.
- Neben der Anwendung konzernweiter Standards halten wir uns auch an **länderspezifische regulatorische Anforderungen**. Dazu gehört beispielsweise die Benachrichtigung der zuständigen nationalen Behörden oder Aufsichtsbehörden, wenn dies nach lokalem Recht erforderlich ist.

Diese Selbstverpflichtung ist Ausdruck unseres Verständnisses von verantwortungsbewussten, menschenrechtskonformen und nachhaltigen Geschäftspraktiken – weltweit und einheitlich.

Wir garantieren allen Personen, die Meldungen über die vertrauliche Jungheinrich OpenLine oder direkt per Telefon oder E-Mail an unser Konzern-Reporting-Office einreichen, einen angemessenen Schutz. Dieser Schutz gilt für die folgenden Fälle:

1. Schutz bei Meldung folgender Rechtsverstöße gemäß dem deutschen Hinweisgeber-Schutzgesetz (HinSchG):

- Straftaten, insbesondere Korruption, Wettbewerbsverstöße, Betrug, Unterschlagung, Datenmissbrauch.
- Verstöße gegen Umwelt- und Arbeitsschutz.
- Versuchte und vorbereitende Straftaten.
- Ordnungswidrigkeiten zum Schutz von Leben, Gesundheit oder Arbeitnehmerrechten.
- Verstöße gegen das Arbeitsrecht, z. B. gegen das AGG (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz), (sexuelle Belästigung, Mobbing).

2. Schutz bei der Meldung von Menschenrechts- und Umweltrisiken/-verletzungen gemäß dem Lieferkettensorgfaltspflichtgesetz (LkSG):

- Verbot von Kinderarbeit, Zwangsarbeit, Sklaverei.
- Diskriminierung, Belästigung, Einschränkung der Vereinigungsfreiheit.
- Verstöße gegen Arbeitsschutz, Arbeitszeiten, Lohn- und Gehaltszahlung.
- Umweltverschmutzung, Zwangsräumungen, Missbrauch von Sicherheitsdiensten.
- Unsachgemäße Entsorgung gefährlicher Abfälle, Verwendung verbotener Stoffe (z. B. Quecksilber, langlebige organische Schadstoffe (POPs)).

3. EU-Verordnung 2023/1542 über Batterien (Art. 49)

Darüber hinaus basiert unser Meldeverfahren auf den Leitprinzipien der Vereinten Nationen für Wirtschaft und Menschenrechte gemäß Artikel 49 der Verordnung (EU) 2023/1542 über Batterien. Es umfasst ein Frühwarnsystem zur Risikoerkennung und einen Abhilfeprozess, um verantwortungsbewusstes unternehmerisches Handeln in allen unseren Betrieben und entlang unserer gesamten Lieferkette sicherzustellen.

4. Interne Vorgaben der Jungheinrich AG

Darüber hinaus stehen die Meldewege auch für die Meldung von Unregelmäßigkeiten im Zusammenhang mit der Einhaltung der internen Vorschriften von Jungheinrich offen.



3. Konzernmeldestelle bei Jungheinrich

Verantwortlich für die Organisation der bestehenden Meldewege und die Bearbeitung aller eingehenden Meldungen auf Konzernebene ist der Leiter der Compliance-Abteilung in der Konzernzentrale in Hamburg.

Er wird im Folgenden als **Leiter der Konzernmeldestelle** bezeichnet und wird in seinem Verantwortungsbereich von qualifizierten Mitarbeitenden unterstützt, die ihm direkt unterstellt sind.

Zur Erreichbarkeit des Leiters der Konzernmeldestelle bzw. seinen Mitarbeitenden siehe insbesondere [Kap. 6.2 Welche Kanäle bieten wir an?](#)

Andre Jacubczik
Abteilungsleiter Compliance
Friedrich-Ebert-Damm 129
22047 Hamburg

Wir möchten darum bitten, dass einfache Auskunfts- bzw. Löschersuchen direkt an den **Konzerndatenschutzbeauftragten bei Jungheinrich** gerichtet werden, da es sich bei ihnen nicht um Hinweise im Sinne dieser Verfahrensordnung handelt.

Neben einfachen Auskunfts- und Löschersuchen besteht auch die Möglichkeit, sich mit Hinweisen bzw. Beschwerden mit der Androhung datenschutzrechtlicher Konsequenzen (z. B. Meldung an eine Datenschutzaufsichtsbehörde) direkt an den Konzerndatenschutzbeauftragten zu wenden.

Seine Kontaktdaten sowie weiterführende Informationen zum Thema Datenschutz sowie unsere Datenschutzerklärung finden Sie über folgenden Link: [Datenschutzerklärung \(jungheinrich.de\)](#).



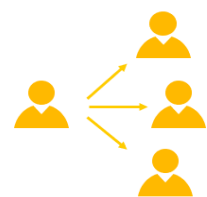
4. Wer kann die Jungheinrich Meldewege nutzen?

Meldungen können von sämtlichen Mitarbeitenden von Jungheinrich, aber auch von jedem externen Dritten wie z. B. unserer Kunden, Anteilseignern, Mitarbeitenden von Lieferanten und sonstigen Geschäftspartnern, Bewerbern im In- und Ausland oder von Mitarbeitenden von Jungheinrich konzernweit abgegeben werden.

Das Meldeverfahren dient dazu, schwerwiegende Risiken und Verstöße zu identifizieren, die sich auf Menschenrechte, die Umwelt oder gesetzliche Verpflichtungen auswirken können. Daher hat jeder, auch Personen, die nicht direkt betroffen sind, die Möglichkeit, über diesen Kanal Meldungen zu übermitteln.

Wird die Meldung im Namen einer anderen direkt betroffenen Person eingereicht, kann diese Person eine formelle Genehmigung verlangen, um sicherzustellen, bitten wir ggf. um die Vorlage einer Vertretungsvollmacht.

Wir bitten zu beachten, dass dieses Verfahren nicht für die Meldung von Vorfällen zu nutzen, die ausschließlich zum privaten oder persönlichen Bereich der Mitarbeitenden gehören, oder um geringfügige und rechtlich unbedenkliche Unannehmlichkeiten zu melden, wie z. B. Änderungen im Speiseplan der Kantine, vorübergehender Defekt der Kaffeemaschinen oder kleine Unstimmigkeiten zwischen Kollegen.



5. Durch wen werden Meldungen bearbeitet?

Nach Erhalt der Meldung begutachtet der Leiter der Konzernmeldestelle den Sachverhalt und entscheidet über die weitere Aufklärung der Meldung.

Die weitere Bearbeitung erfolgt dann – je nach Inhalt der Meldung – über qualifizierte **Mitarbeitende der Konzernmeldestelle**, über sorgfältig ausgewählte interne Ansprechpartner bei Jungheinrich wie z. B. dem **Menschenrechtsbeauftragten** bei Jungheinrich, **Mitarbeitende der Konzernrevision**, durch **lokale Compliance-**

Koordinatoren, dem **Konzerndatenschutzbeauftragten** von Jungheinrich oder im Einzelfall auch unter Hinzuziehung Dritter wie z. B. Anwaltskanzleien.

Falls Hinweise in der Konzernmeldestelle eingehen, die sich auf eine Jungheinrich Organisationseinheit im Ausland beziehen, muss zunächst folgendes in der Konzernmeldestelle geklärt werden:

- Gesetzliche Vorgaben: Ist die Einheit nach dem lokalen Recht verpflichtet, die Untersuchung selbst durchzuführen?
- Rechtliche Durchführbarkeit: Ist die Untersuchung nach lokalen Recht erlaubt?
- Interessenkonflikte: Können ggf. Interessenkonflikte bestehen?

Bei dieser Bewertung müssen die lokalen Datenschutzbestimmungen und Arbeitsgesetze eingehalten werden. Darüber hinaus sind die internen Richtlinien von Jungheinrich zu befolgen, um einen einheitlichen und transparenten Umgang mit Informationen zu gewährleisten. Ebenso sollte gegebenenfalls die Beteiligung des lokalen Betriebsrats in Betracht gezogen werden.

Die benannten lokalen Compliance-Koordinatoren sind jeweils der erste Ansprechpartner, der die Einhaltung der lokal geltenden Anforderungen und der Anforderungen von Jungheinrich an die Bearbeitung von Meldungen sicherstellt. Die Untersuchung selbst wird dann von der Meldestelle des Konzerns durchgeführt.



6. Welche Meldekanäle bieten wir an?

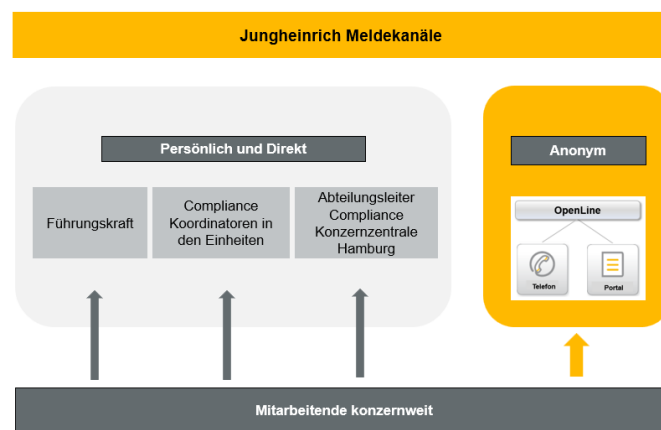
Hinweisgebende können sich direkt oder - wenn gewünscht - anonym über die Jungheinrich OpenLine (Portal + Telefon) an die Konzernmeldestelle wenden.

6.1 Direkter persönlicher Kontakt

Jungheinrich Mitarbeitende

Mitarbeitende werden dazu ermutigt, bei allen Zweifelsfällen bzw. Hinweisen ihre direkte Führungskraft zu kontaktieren. Möchten sie diese Möglichkeit jedoch nicht nutzen, bestehen folgende Alternativen:

- Lokale Compliance-Koordinatoren: An jedem Jungheinrich-Standort gibt es benannte verantwortliche Personen, um vertrauliche Informationen entgegenzunehmen.
- Konzern-Meldestelle: Wenn Mitarbeitende es für notwendig erachten, können sie sich intern an den Leiter der Konzernmeldestelle oder dessen Team wenden.



Externe Hinweisgebende

Externe Dritte können sich über die folgende E-Mail-Adresse an das Group Reporting Office wenden und ein persönliches Gespräch vereinbaren.

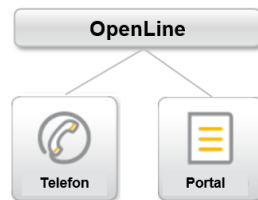
Hier haben nur der Leiter der Konzernmeldestelle und seine direkten Mitarbeitenden Zugriff:

JH-Compliance@jungheinrich.de

6.2 Anonymes Jungheinrich OpenLine Telefon + Portal

Falls Mitarbeitende oder externe Dritte einen vollständig anonymen Meldeweg bevorzugen, steht ihnen die Jungheinrich OpenLine zur Verfügung.

Die Kontaktaufnahme kann entweder per Telefon oder über ein elektronisches externes Portal erfolgen.



6.2.1 OpenLine Telefon

Hinweisgebende können – wenn sie anonym mit uns als Konzernmeldestelle telefonieren möchten, weltweit und kostenlos das OpenLine Telefon nutzen.

Die Erreichbarkeit über Mobilfunk hängt von Mobilfunkanbieter der hinweisgebenden Person ab. Kostenlose Rufnummern mit der Vorwahl 00 800 sind über einzelne Anbieter **nicht erreichbar. Sollte dies der Fall sein, bitten wir darum, die OpenLine über Festnetz anzurufen.**

Eine Übersicht der OpenLine Telefonnummern findet sich hier:

Land	Telefonnummern
Argentinien	in Kürze verfügbar
Australien	00 800 6736 5463
Belgien	00 800 6736 5463
Brasilien	00 800 6736 5463
Bulgarien	00 800 6736 5463
Chile	0056800914270
China	in Kürze verfügbar
Dänemark	00 800 6736 5463
Deutschland	00 800 6736 5463
Estland	in Kürze verfügbar
Finnland	00 800 6736 5463
Frankreich	00 800 6736 5463
Griechenland	00 800 6736 5463
Hong Kong	00 800 6736 5463

Land	Telefonnummern
Indien	00918000509089
Irland	momentan nicht verfügbar
Island	in Kürze verfügbar
Israel	00 800 6736 5463
Italien	00 800 6736 5463
Japan	00 800 6736 5463
Kanada	00 800 6736 5463
Kirgisistan	momentan nicht verfügbar
Korea (Süd)	00 800 6736 5463
Kroatien	00 800 6736 5463
Lettland	in Kürze verfügbar
Litauen	00 800 6736 5463
Luxemburg	00 800 6736 5463
Malaysia	00 800 6736 5463
Malta	in Kürze verfügbar
Moldawien	momentan nicht verfügbar
Niederlande	00 800 6736 5463
Neuseeland	00 800 6736 5463
Norwegen	momentan nicht verfügbar
Österreich	00 800 6736 5463
Philippinen	in Kürze verfügbar
Polen	00 800 6736 5463
Portugal	00 800 6736 5463
Rumänien	in Kürze verfügbar
Russland	momentan nicht verfügbar
Schweden	in Kürze verfügbar
Schweiz	00 800 6736 5463
Singapore	00 800 6736 5463
Slowakei	00 800 6736 5463
Slowenien	00 800 6736 5463
Spanien	00 800 6736 5463
Südafrika	00 800 6736 5463
Taiwan	00 800 6736 5463
Thailand	in Kürze verfügbar
Tschechien	00 800 6736 5463
Türkei	momentan nicht verfügbar
Ukraine	momentan nicht verfügbar

Land	Telefonnummern
Ungarn	00 800 6736 5463
Uruguay	00 800 6736 5463
Usbekistan	momentan nicht verfügbar
USA	00 800 6736 5463
Vereinigtes Arabische Emirate	in Kürze verfügbar
Vereinigtes Königreich Großbritannien u. Nordirland	00 800 6736 5463
Weißrussland	00 800 6736 5463
Zypern	00 800 6736 5463

Der Leiter der Konzernmeldestelle nimmt den Anruf von Personen, die Kontakt über das OpenLine Telefon aufnehmen möchten, während unserer Bürozeiten von **Montag bis Freitag in der Zeit von 9.00 – 17.00 Uhr (CET)** entgegen. Wir sind uns jedoch bewusst, dass wir auf verschiedenen Kontinenten mit unterschiedlichen Zeitzonen tätig sind. Sollte der Leiter der Abteilung nicht erreichbar sein, werden Anrufe an andere zuständige Mitarbeitende innerhalb der Konzern Meldestelle weitergeleitet.

Wenn Hinweisgebende Personen **Kontakt** in ihrer **Muttersprache** aufnehmen möchten oder wenn sie **uns nur außerhalb unserer Bürozeiten** erreichen können, empfehlen wir, eine Voicemail-Nachricht mit einer Telefonnummer zu hinterlassen, damit wir diese Person so schnell wie möglich zurückrufen können. Wir garantieren, dass diese Nummer nicht zurückverfolgt oder dauerhaft aufgezeichnet wird, da sie nur für Rückrufe verwendet wird und gemäß unseren Richtlinien und Systemen zum Schutz der Identität von Hinweisgebern streng vertraulich behandelt wird.

Wir weisen darauf hin, dass anrufende Personen am besten geschützt sind, wenn sie das OpenLine Telefon von einem Apparat außerhalb der Jungheinrich Telefonanlage anrufen, da die Rufnummer der anrufenden Person dann entsprechend technisch unterdrückt wird.

6.2.2 OpenLine Portal

Die OpenLine lässt sich anonym oder nicht anonym nutzen:

- Wenn hinweisgebende Personen ihren Namen in ihrer Meldung über das OpenLine Portal nicht nennen, bleiben sie während des gesamten Vorgangs anonym.

- Hinweise, die über das elektronische OpenLine Portal eingehen, werden auf besonders gesicherten Servern der Fa. audimex GmbH mit Sitz in Deutschland passwortgeschützt und verschlüsselt gespeichert.
- Der Zugriff auf eingehende Meldungen ist nur dem Leiter der Konzernmeldestelle bzw. den berechtigten Mitarbeitenden in der Konzernmeldestelle gestattet und möglich.

Hinweisgebende Personen kontaktieren das Jungheinrich OpenLine Portal am sichersten, wenn sie die folgende **URL** kopieren und dann über den *Browser* eines beliebigen Rechners außerhalb der Jungheinrich Systeme öffnen:

<http://www.whistle-blow.org/JungheinrichAG>

Alternativ kann die Jungheinrich OpenLine direkt über diesen Link erreicht werden:

[Whistleblow-org Jungheinrich](http://www.whistle-blow.org/Jungheinrich)

Mit Stand Januar 2026 kann über folgende Spracheinstiege des OpenLine Portals Kontakt aufgenommen werden: DE, EN, FR, ES, GR, CZ, HU, PL. Zusätzliche Sprachen erweitern wir gemäß den gesetzlichen oder betrieblichen Anforderungen.

Unsere Arbeitssprachen intern sind **Deutsch** und **Englisch**. Wir werden aber Antworten und Ergebnisse an Personen, die sich an uns wenden, in ihrer Landessprache zurückgeben, wenn dies benötigt bzw. gewünscht wird.



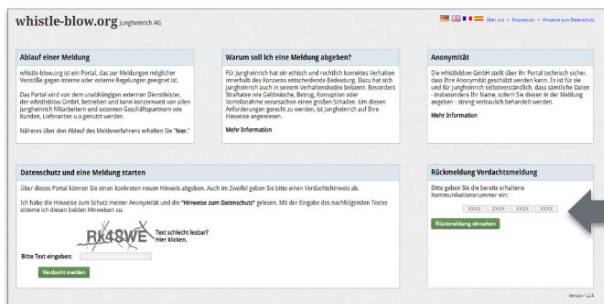
7. Wie bearbeiten wir eingehende Hinweise?

7.1 Meldeeingang und Meldebestätigung

Wenn die Konzernmeldestelle einen Hinweis erhält, bekommen die meldenden Personen **innerhalb von sieben Tagen** eine Bestätigung zum Eingang ihres Hinweises.

Die hinweisgebende Person muss diese Bestätigung über den für die Kontaktaufnahme verwendeten Kanal aufbewahren, sofern dies technisch möglich ist. Das bedeutet:

- Wenn die Informationen telefonisch über OpenLine gemeldet wurden, erfolgt die Bestätigung mündlich am Ende des Gesprächs.
- Wenn der Kontakt per E-Mail hergestellt wurde, wird die Bestätigung schriftlich an die angegebene Adresse gesendet.
- Wenn die Informationen über das OpenLine-Portal gemeldet werden, muss sich die meldende Person den **sechszehnstelligen Zugangscode** merken, der bei Abgabe der Meldung automatisch generiert wird. Mit diesem Code kann sie auf den Fall zugreifen, auf auf die Anfragen des Meldestellenbüros antworten. Aus Sicherheitsgründen **können wir diesen Code bei Verlust nicht wiederherstellen oder neu generieren** (siehe Abbildung unten).



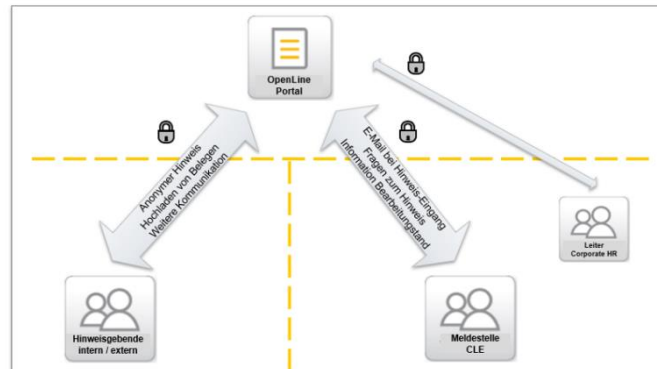
The screenshot shows the 'whistle-blow.org' portal interface. It includes sections for 'Ablauf einer Meldung' (Reporting Process), 'Warum soll ich eine Meldung abgeben?' (Why should I report?), 'Anonymität' (Anonymity), and 'Rückmeldung Verbachtmeldung' (Feedback on report). A prominent warning box on the right states: 'WICHTIG: Damit diese Kommunikation funktioniert, erhalten Sie beim Versenden Ihrer Meldung einen sechszehnstelligen Zugangscode. Diesen müssen Sie sich unbedingt merken, denn damit kommen über die Einstiegsseite der OpenLine jederzeit zu Ihrem Vorgang. Der Zugangscode kann zum Schutz Ihrer Anonymität nicht durch unseren Dienstleister wieder hergestellt werden und ist uns unbekannt.'

WICHTIG

- ▶ Damit diese Kommunikation funktioniert, erhalten Sie beim Versenden Ihrer Meldung einen **sechszehnstelligen Zugangscode**.
- ▶ Diesen müssen Sie sich **unbedingt merken**, denn damit kommen über die **Einstiegsseite der OpenLine** jederzeit zu Ihrem **Vorgang**.
- ▶ Der Zugangscode kann zum Schutz Ihrer Anonymität **nicht** durch unseren Dienstleister **wieder hergestellt werden** und ist uns unbekannt.

Wer das OpenLine Portal für die Meldung nutzen möchte, kann auch angeben, ob die Meldung gegen den Leiter der Konzernmeldestelle oder seine Mitarbeitenden geht. Falls ja, wird die Meldung direkt an den zentralen Leiter Personal des Jungheinrich Konzerns als unabhängigen Empfänger bei Jungheinrich weitergeleitet und dort bearbeitet.

Dies dient der Vermeidung von möglichen Interessenkonflikten und einer möglichst fairen und unabhängigen Klärung eingehender Hinweise (s. nachfolgende Abbildung).



7.2 Inhalt eines Hinweises

Folgende Angaben in der Meldung helfen uns bei einer fundierten und ergebnisorientierten Klärung der Meldung; dies ist aber nicht zwingend erforderlich:

- Was ist passiert?
- Wann hat sich der Vorfall ereignet oder besteht er noch fort?
- Wo ist es passiert?
- Wer sind die betroffenen Personen oder Personenkreise?
- Wer oder was könnte die Ursache für den Missstand sein und gegen welche Regeln (interne oder externe) könnte verstoßen worden sein?
- Welcher Schaden könnte entstehen bzw. entstanden sein?
- Gibt es eventuell Belege (z. B. Fotos, Dokumente)? Falls vorhanden, können diese über das OpenLine Portal hochgeladen werden.
- Gibt es eventuell Zeugen?
- Welche Abhilfe-/Präventionsmaßnahmen werden als sinnvoll oder notwendig erachtet?
- Über welchen Kanal soll die Verbindung mit der Konzernmeldestelle aufrecht erhalten werden (über das OpenLine Portal, per Mail / Telefonkontakt oder im Rahmen eines persönlichen Termins)?

7.3 Bearbeitung des eingegangenen Hinweises

Der Leiter der Konzernmeldestelle bzw. seine Mitarbeitenden führen eine erste Plausibilitätsprüfung durch und koordinieren darauf basierend die weiteren Prüfungshandlungen.

Regelmäßig wird der Sachverhalt mit der hinweisgebenden Person erörtert, insbesondere, um die Meldung sorgfältig bearbeiten zu können, sofern die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme technisch besteht.

Je nach betroffenem Themengebiet wird der Hinweis dann entweder von den Mitarbeitenden der Konzernmeldestelle selbst geprüft oder er wird vertraulich an ausgewählte interne Ansprechpartner in anderen Fachabteilungen / Organisationseinheiten bei Jungheinrich weitergeleitet. Dies können z. B. bei Hinweisen mit Bezug zum Lieferkettengesetz auch angrenzende Bereiche wie der Nachhaltigkeitsbereich, der Einkauf, der Personalbereich oder die Arbeitssicherheit sein.

Die Erfassung, Bearbeitung, Dokumentation und Berichterstattung von Compliance-Meldungen müssen im Einklang mit den gesetzlichen und/oder internen Fristen erfolgen und unter Einhaltung entsprechender interner Vorgaben. Dies geschieht, um die wichtigsten Phasen der Untersuchung zu dokumentieren und so die Transparenz und Nachvollziehbarkeit der unternommenen Schritte und getroffenen Entscheidungen zu gewährleisten.

7.4 Dokumentation

Die Konzernmeldestelle stellt die vertrauliche Handhabung, d. h. die Erfassung, Bearbeitung und Dokumentation von Meldungen über geschlossene IT-Systeme sicher. Hier haben nur definierte und geschulte Mitarbeitende Zugang.

7.5 Abschluss und Folgemaßnahmen

Eingegangene Meldungen müssen unter Berücksichtigung der genannten Fristen bearbeitet und bestenfalls auch abgeschlossen werden.

Die Fallbearbeitung ist dann abgeschlossen, wenn:

- die für die Meldungsbearbeitung verantwortliche Person nach bestem Wissen und Gewissen die genannten Sachverhalte lückenlos erfasst und aufgeklärt hat;
- Folgemaßnahmen bzw. Maßnahmen zur Vermeidung ähnlicher Problemstellungen für die Zukunft definiert wurden;
- der Hinweis sowie seine Bearbeitung inkl. aller Belege dokumentiert sind und wenn der Leiter der Konzernmeldestelle den Abschluss der Untersuchung genehmigt hat.

Je nach Schwere des Sachverhaltes umfassen mögliche Folgemaßnahmen bzw. mögliche Präventiv- bzw. Abhilfemaßnahmen z. B. Folgendes:

- Folgemaßnahmen wie z. B. weiterführende Gespräche mit involvierten Personen, Einleitung weiterer umfassender Ermittlungsmaßnahmen, Einbeziehung von Strafverfolgungs- oder Aufsichtsbehörden.
- Präventiv- bzw. Abhilfemaßnahmen wie beispielsweise Abmahnung; Versetzung; Kündigung; Abbruch von Geschäftsbeziehungen zu Geschäftspartnern wie z. B. Lieferanten; zusätzliche Schulungsmaßnahmen.

Um die Wirksamkeit der umgesetzten Maßnahmen sicherzustellen, führt die Konzernmeldestelle regelmäßige Überprüfungen durch, um die Auswirkungen der festgelegten Korrekturmaßnahmen zu bewerten und künftige Unregelmäßigkeiten zu verhindern.

7.6 Rückmeldung an die hinweisgebende Person

Hinweisgebende Personen erhalten innerhalb von **spätestens drei Monaten** eine Rückmeldung zum Bearbeitungsstand ihrer Meldung, wobei wir die Notwendigkeit sehen, eingegangene Meldungen so zügig wie möglich zu bearbeiten.

Im Einzelfall hängt dies von der Komplexität des Falles ab. Wir möchten außerdem der hinweisgebenden Person oder den im Hinweis genannten Personen die Möglichkeit geben, zu den Sachverhalten Stellung zu nehmen.

Falls der gemeldete Sachverhalt sehr komplex ist, kann sich die Untersuchung auch über die drei Monate hinaus hinziehen. Hierüber setzen wir die hinweisgebende Person dann zeitgerecht in Kenntnis, sofern wir Kontakt mit ihr aufnehmen können.

Die Konzernmeldestelle wird ihre Rückmeldung über den Kanal übermitteln, über die hinweisgebende Person die Meldestelle kontaktiert hat (siehe auch [Kap. 7.1 Empfang und Bestätigung der Registrierung](#)).



8. Welche Prinzipien gelten für unser Verfahren?

8.1 Schutz vor nachteiligen Auswirkungen auf die hinweisgebende Person

Hinweisgebende Personen können begründete Verstöße melden und genießen dann einen entsprechenden Schutz.

Begründete Verstöße liegen dann vor, wenn Indizien oder konkrete Umstände einen Verstoß gegen externe oder interne Regeln nahelegen und wenn die Person zum Zeitpunkt der Meldungsabgabe hinreichenden Grund der Annahme hatte, dass die übermittelten Informationen zutreffen, d. h. sie hat die Meldung nach bestem Wissen und Gewissen abgegeben.

Jungheinrich verbietet und sanktioniert jede Form von Repressalien gegen Hinweisgeber, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

- Entlassung, Suspendierung oder Degradierung.
- Unbegründete Verwarnungen oder voreingenommene Leistungsbewertungen.
- Zwangsversetzungen oder Änderungen der Arbeitsbedingungen ohne Begründung.
- Blockierung von Beförderungs- oder Weiterbildungsmöglichkeiten.
- Psychischer Druck, Belästigung oder jede Form von indirekter Einschüchterung.
- Darüber hinaus sind auch Drohungen oder Versuche von Vergeltungsmaßnahmen verboten.

Sollte es im Rahmen der Bearbeitung des Hinweises oder auch nach Abschluss der Hinweisbearbeitung zu Repressalien kommen, sollen Hinweisgebende sich erneut direkt an die Konzernmeldestelle richten, da Vergeltungsmaßnahmen nicht toleriert werden.

8.2 Umgang mit bewusst falschen Hinweisen

Bewusst falsche bzw. verleumderische Aussagen in einer Meldung können weitreichende Folgen für den oder die Betroffene haben. Den Geschädigten steht dann ein Anspruch auf Schadensersatz zu.

Stellt sich daher nachträglich heraus, dass Anschuldigungen bewusst falsch oder irreführend erhoben wurden, kann die Identität des oder der Meldenden unter

Umständen offengelegt werden und diese Person muss – je nach Schwere des verursachten Schadens - mit internen Disziplinarmaßnahmen oder sogar rechtlichen Konsequenzen rechnen.

8.3 Faire und unabhängige Bearbeitung aller Meldungen

Jungheinrich stellt die Unabhängigkeit der Konzernmeldestelle organisatorisch als unabhängige Stabsstelle mit einem direkten Berichtsweg zum zuständigen Vorstand und Vorstandsvorsitzenden, Herrn Dr. Lars Brzoska, sicher.

Für die Aufklärung von Hinweisen gelten entsprechende Jungheinrich interne Vorgaben. Dies bedeutet z. B., dass den Hinweisen möglichst neutral und objektiv nachgegangen wird. Dazu werden alle Aspekte beleuchtet, und zwar auch solche, die die beschuldigte Person ggf. entlasten. Personen, die von einer Sachverhaltsaufklärung betroffen sind, haben das Recht zu etwaigen Vorwürfen Stellung zu nehmen.

Zudem müssen Interessenkonflikte in Bezug auf die Hinweisklärung bzw. die mit der Klärung beauftragten Personen ausgeschlossen sein.

8.4 Datenschutz

Für das OpenLine Portal finden Hinweisgebende die entsprechenden Informationen zum Datenschutz direkt auf der Seite des OpenLine Portals hier: [whistle-blow.org Jungheinrich - Datenschutzerklärung](https://whistle-blow.org/Jungheinrich-Datenschutzerklärung).

Die Bearbeitung von Hinweisen durch die involvierten Personen, d. h. den Leiter der Konzernmeldestelle, seinen Mitarbeitenden oder ggf. Personen anderer Fachbereiche, die in die Meldungsbearbeitung eingebunden wurden, erfolgt im Einklang mit der DSGVO und insbesondere auch unter der Beachtung der gebotenen Vertraulichkeit entsprechend Kap. 8.6 dieser Verfahrensordnung (u. a. restriktive Weitergabe von erlangten Informationen nur an im Vorfeld im Rahmen des Hinweisgebersystems definierte und geschulte Mitarbeitende).

Die für eine Meldung zuständige Person muss alle eingehenden Meldungen in dauerhaft abrufbarer Weise unter Beachtung des Vertraulichkeitsgebotes dokumentieren.

Wenn die Meldung per Telefon / andere Art von Sprachermittlung stattfindet, darf eine Tonaufzeichnung des Gesprächs nur mit Einwilligung der hinweisgebenden Person erfolgen.

Meldungen und ihre jeweils dazugehörige Dokumentation werden so lange aufbewahrt, wie sie für die Aufklärung und anschließende Beurteilung benötigt werden, wenn ein berechtigtes Interesse von Jungheinrich an der Aufbewahrung besteht oder ob ein gesetzliches Erfordernis zur Aufbewahrung vorliegt.

8.5 Verschwiegenheitspflicht

Nicht für alle Meldungen oder Offenlegungen kann ein Schutz gemäß der geltenden EU-Whistleblower Direktive machen. Sicherheitsinteressen, sowie Verschwiegenheits- und Geheimhaltungspflichten haben Vorrang. z. B.: Rechtsanwälte, Notare, Ärzte, Apotheker). Es gibt jedoch Fälle, bei denen trotz Verschwiegenheits- und Geheimhaltungspflichten ein entsprechender Schutz nach dem Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) besteht. Die Annahme muss bestehen, dass die Meldung notwendig ist, um ein Verstoß aufzudecken. Betroffene Personen sind z. B.: Personen die Geschäftsgeheimnisse / vertrauliche Informationen in einem beruflichen Kontext erlangt haben.

8.6 Vertraulichkeit

Die Konzernmeldestelle stellt die vertrauliche Handhabung der eingegangenen Meldungen über geschlossene IT-Systeme zum Empfang von Hinweisen und der anschließenden Fallbearbeitung bzw. Dokumentation sicher. Hier haben nur definierte und geschulte Mitarbeitende Zugang.

Mitarbeitende der Konzernmeldestelle oder andere Personen bei Jungheinrich, die in die Fallklärung involviert werden, unterliegen der Pflicht zur Vertraulichkeit und wurden entsprechend unterwiesen. Zudem dürfen Informationen, die im Rahmen der Fallklärung erlangt wurden, nur restriktiv gemäß internen Vorgaben weitergegeben werden.

Eine Weitergabe von Informationen über die Identität der hinweisgebenden Person darf nur in Ausnahmefällen vorgenommen werden. Eine Weitergabe ist zum Beispiel möglich,

- in Strafverfahren auf Verlangen der Strafverfolgungsbehörden,
- aufgrund einer Anordnung in einem einer Meldung nachfolgenden Verwaltungsverfahren, einschließlich verwaltungsbehördlicher Bußgeldverfahren,
- aufgrund einer gerichtlichen Entscheidung,
- oder wenn die Weitergabe für Folgemaßnahmen erforderlich ist und die hinweisgebende Person der Weitergabe zugestimmt hat.

8.7 Beteiligungsrechte von Arbeitnehmervertretungen

Wenn sich im Rahmen der Bearbeitung der Meldung herauskristallisiert, dass Beteiligungsrechte seitens des zuständigen Betriebsrates bestehen, wird er entsprechend eingebunden.

8.8 Kostenübernahme im Rahmen des Beschwerdeverfahrens

Jede hinweisgebende Person kann das beschriebene Verfahren kostenlos in Anspruch nehmen.

8.9 Kontaktmöglichkeit mit behördlichen Meldestellen

Je nach den lokalen Vorgaben, steht es den Mitarbeitenden frei, sich an die interne Konzernmeldestelle oder eine externe² Meldestelle zu wenden.

Jungheinrich ermutigt allerdings alle Mitarbeitenden und externe Dritte sich mit Hinweisen zunächst an die internen Ansprechpartner bei Jungheinrich zu wenden bzw. die angebotenen Jungheinrich Meldekanäle zu nutzen.

Das gibt uns die Möglichkeit, dem Hinweis möglichst effektiv und sachbezogen nachgehen zu können. Wenn einem intern gemeldeten Verstoß dann nicht abgeholfen wurde, bleibt es der hinweisgebenden Person unbenommen, sich an eine externe Meldestelle zu wenden.

9. Überprüfung der Wirksamkeit

Wir überprüfen die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens mindestens einmal im Jahr sowie anlassbezogen.

² Externe Meldestellen sind bspw.:

- **Bundesamt für Justiz**, Adenauerallee 9-103, 53113 Bonn (s. [Website](#));
- **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht** (BaFin), Hinweisgebermeldestelle, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn (s. [Website](#));
- **Bundeskartellamt**, Kaiser-Friedrich-Straße 16, 53113 Bonn (s. [Website](#)).