

# VERFAHRENSORDNUNG

FÜR DEN BESCHWERDEMECHANISMUS  
DES JUNGHEINRICH KONZERNS



## Übersicht

<b>1. Vorwort</b>	<b>3</b>
<b>2. Rechtsgrundlagen</b>	<b>4</b>
<b>3. Konzernmeldestelle bei Jungheinrich</b>	<b>6</b>
<b>4. Wer kann die Jungheinrich Meldewege nutzen?</b>	<b>7</b>
<b>5. Durch wen werden Meldungen bearbeitet?</b>	<b>8</b>
<b>6. Welche Meldekanäle bieten wir an?</b>	<b>9</b>
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	13
<b>7. Wie bearbeiten wir eingehende Hinweise?</b>	<b>14</b>
7.1 Meldeeingang und Meldebestätigung	14
7.2 Inhalt eines Hinweises	15
7.3 Bearbeitung des eingegangenen Hinweises	15
7.4 Dokumentation	16
7.5 Abschluss und Folgemaßnahmen	16
7.6 Rückmeldung an die hinweisgebende Person	17
<b>8. Welche Prinzipien gelten für unser Verfahren?</b>	<b>18</b>
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	18
8.4 Datenschutz	19
8.5 Verschwiegenheitspflicht	19
8.6 Vertraulichkeit	20
8.7 Beteiligungsrechte von Arbeitnehmervertretungen	20
8.8 Kostenübernahme im Rahmen des Beschwerdeverfahrens	20
8.9 Kontaktmöglichkeit mit behördlichen Meldestellen	21
<b>9. Überprüfung der Wirksamkeit</b>	<b>21</b>

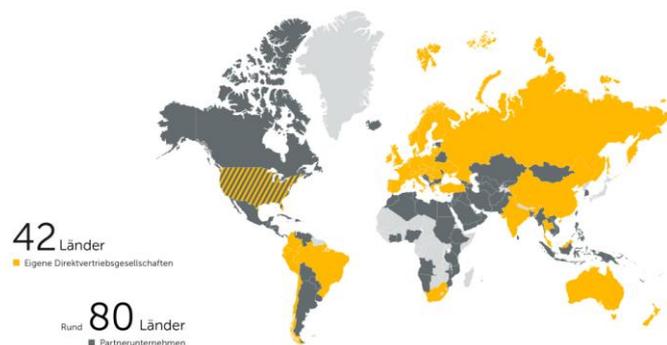
## 1. Vorwort

---

Jungheinrich ist mit etwas mehr als 21.000 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 – das ist unser Ziel bei Jungheinrich“ 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.

Weiter zählt dazu 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 Meldungen<sup>1</sup> als wertvoll, da sie uns helfen, mögliche 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!**

---

<sup>1</sup> Wir verwenden in dieser Verfahrensordnung den Begriff „Hinweis“ und „Meldung“ synonym.

## 2. Rechtsgrundlagen

---

Wir erfüllen in Bezug auf die Ausgestaltung unserer Meldemöglichkeiten und -strukturen unsere Pflichten nach dem Deutschen Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) sowie dem Deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG).

Personen, die Hinweise im Rahmen dieser Verfahrensordnung an die Jungheinrich OpenLine oder direkt per Telefon oder per Mail an unsere Konzernmeldestelle abgeben möchten, wird ein Hinweisgeberschutz gemäß HinSchG gewährt. Damit sind diese Personen insbesondere nach Hinweisen auf Verletzungen von geltendem Recht in den folgenden Bereichen geschützt:

- Straftaten, insbesondere, aber nicht ausschließlich, aus den Bereichen Korruption, Wettbewerbsstrafrecht, Betrug und Untreue, Verletzung rechtlich geschützter Geheimnisse, strafbare Manipulation, Geldwäsche oder Missbrauch von Daten;
- Straftaten und Ordnungswidrigkeiten aus den Bereichen des Umwelt- und Arbeitsschutzes;
- Versuchs- und Vorbereitungshandlungen zu Straftaten;
- Bußgeldbewehrte Ordnungswidrigkeiten, soweit die verletzte Vorschrift dem Schutz von Leben, Leib oder Gesundheit oder dem Schutz der Rechte von Beschäftigten oder ihrer Vertretungsorgane dient;
- Verstöße gegen arbeitsrechtliche Vorschriften, die eine fristlose Kündigung aus wichtigem Grund rechtfertigen können, insbesondere Verstöße gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG), (sexuelle) Belästigung und Mobbing.

Im Rahmen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) ermöglicht das Beschwerdeverfahren Personen auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie auf Verletzungen menschenrechtsbezogener und umweltbezogener Pflichten hinzuweisen, die durch das wirtschaftliche Handeln von Jungheinrich oder eines unserer Zulieferer entstanden sind. Eine Verletzung einer geschützten Rechtsposition oder menschenrechts- und umweltbezogener Pflichten ist jedes Verhalten, das gegen eines der in § 2 Abs. 2 und 3 LkSG genannten Verbote verstößt, d. h. insbesondere:

- Verbot von Kinderarbeit, Verbot von Zwangsarbeit und Sklaverei, Verbot von Diskriminierung und Belästigung, Verbot der Koalitionsfreiheit, Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen, Missachtung

geltender Arbeits- und Gesundheitsschutzvorgaben, Missachtung von Arbeitszeitvorgaben, Vorenthalten eines angemessenen Lohns, widerrechtliche Zwangsräumungen, Entzug von Lebensgrundlagen durch Umweltverunreinigungen oder der Einsatz von privaten/öffentlichen Sicherheitsdiensten, der aufgrund mangelnder Unterweisung oder Kontrolle zu Beeinträchtigungen führt;

- Umweltbezogene Pflichtverletzungen wie z. B. im Bereich der Handhabung und Entsorgung von gefährlichen Abfällen oder der Produktion bzw. Verwendung verbotener Chemikalien und Stoffe, wie Quecksilber und langlebige organische Schadstoffe (POPs).

Daneben sind die Meldewege auch offen für Hinweise zu möglichen Missständen in Bezug auf die Einhaltung Jungheinrich interner Regeln.



### 3. Konzernmeldestelle bei Jungheinrich

---

Der Verantwortliche für die Ausgestaltung der vorhandenen Meldekanäle sowie Steuerung der Klärung aller eingehender Meldungen auf Konzernebene ist der Leiter Corporate Legal Affairs, Compliance & Insurances mit Sitz in der Konzernzentrale in Hamburg (im Folgenden genannt: **Leiter der Konzernmeldestelle**).

Er wird durch ihm direkt unterstellte und qualifizierte Mitarbeitende in seinem Verantwortungsbereich unterstützt.

Dr. Nicolai Nahrgang  
Vice President Corporate Legal Affairs, Compliance & Insurances  
Friedrich-Ebert-Damm 129  
22047 Hamburg

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

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 \(jungheinrich.de\)](#).



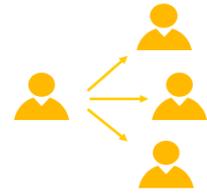
## 4. Wer kann die Jungheinrich Meldewege nutzen?

---

Hinweise 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.

Auch Personen, die nicht direkt von Risiken oder Verletzungen betroffen sind, haben die Möglichkeit, Hinweise auf Risiken und Pflichtverletzungen über das Beschwerdeverfahren einzureichen. Soll also eine Meldung für eine möglicherweise betroffene Person abgegeben werden, dann bitten wir ggf. um die Vorlage einer Vertretungsvollmacht.

Das Beschwerdeverfahren dient allerdings nicht dazu, Vorfälle, die ausschließlich die Privat- oder Intimsphäre unserer Mitarbeitenden betreffen, sowie offensichtlich geringfügige und rechtlich unbedenkliche Unannehmlichkeiten (z. B. Abweichung vom Speiseplan der Kantine, kurzfristiger Defekt der Kaffeemaschine, versehentliches Nicht-Begrüßen von Kollegen usw.) zu melden.



## 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-Verantwortliche**, 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:

- Ist die Einheit nach dem lokalen Recht verpflichtet, die Untersuchung selbst durchzuführen?
- Ist die Untersuchung nach lokalem Recht erlaubt?
- Können ggf. Interessenkonflikte bestehen?

Dabei sind das lokale Datenschutzrecht sowie arbeitsrechtliche Regelungen vor Ort einzuhalten sowie ggf. die Einbindung des lokalen Betriebsrates zu berücksichtigen.

Falls die Meldungsbearbeitung vor Ort erfolgt, übernimmt im Regelfall der benannte lokale Compliance-Verantwortliche die Bearbeitung und stellt den ordnungsgemäßen Ablauf gemäß den lokalen anwendbaren Vorgaben und im Hinblick auf Jungheinrich Vorgaben zur Meldebearbeitung sicher.



## 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.

Parallel gibt es für jeden Jungheinrich Standort benannte Compliance-Verantwortliche vor Ort, die ebenfalls von den Mitarbeitenden dort vertraulich angesprochen werden können.

Falls Mitarbeitende dies für notwendig erachten, können auch der Leiter der Konzernmeldestelle bzw. seine Mitarbeitenden direkt intern kontaktiert werden.

#### Interne Meldekanäle für Mitarbeitende von Jungheinrich



### **Externe Hinweisgebende**

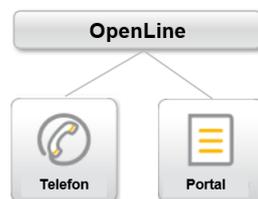
Externe Dritte können sich direkt an die Konzernmeldestelle wenden und dort ein persönliches Treffen anfragen, wenn sie möchten, und zwar über die folgende E-Mail-Adresse. Hier haben nur der Leiter der Konzernmeldestelle und seine direkten Mitarbeitenden Zugriff:

**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
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

Land	Telefonnummern
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
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. Sollte er nicht verfügbar sein, werden Anrufe an die zuständigen Mitarbeitenden innerhalb der Konzernmeldestelle automatisiert weitergeleitet.

Falls eine hinweisgebende Person in ihrer **Landessprache Kontakt aufnehmen** möchte, oder falls sie sich nur **außerhalb unserer Bürozeiten** melden kann, empfehlen wir, eine Nachricht auf Band unter Angabe einer Telefonnummer zu hinterlassen, damit wir uns zeitnah an den- oder diejenige wenden können.

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 März 2024 kann über folgende Spracheinstiege des OpenLine Portals Kontakt aufgenommen werden: Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch, Griechisch, Tschechisch, Ungarisch, Polnisch. 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.



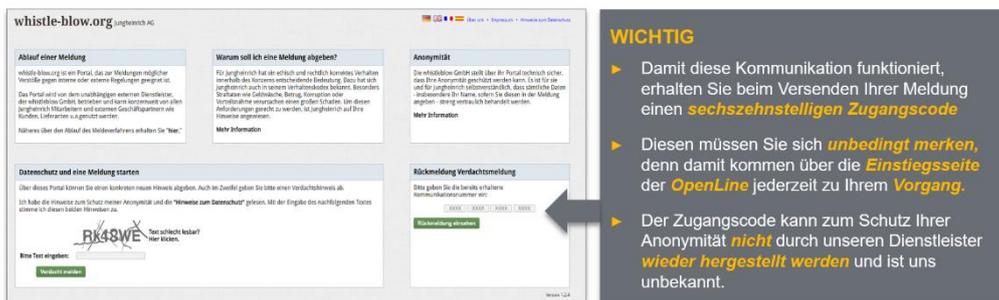
## 7. Wie bearbeiten wir eingehende Hinweise?

### 7.1 Meldeeingang und Meldebestätigung

Wenn die Konzernmeldestelle einen Hinweis erhält, bekommen Personen, die sich an uns gewandt haben, **innerhalb von sieben Tagen** eine Bestätigung zum Eingang ihres Hinweises.

Diese Bestätigung hält die hinweisgebende Person - soweit technisch möglich - über den Kanal, über den Kontakt aufgenommen wurde, d. h. telefonisch über das OpenLine Telefon oder schriftlich per Mail, wenn hierüber Kontakt mit der Konzernmeldestelle aufgenommen wurde.

Bei Nutzung des OpenLine Portal müssen hinweisgebende Personen sich den **sechszehnstelligen Zugangscode** merken, der bei Abgabe der Meldung automatisch erstellt wird; über diesen Code können sie später ihren Fall einsehen und Informationen und Rückfragen von uns einsehen. Wir haben keine Möglichkeit, den Zugangscode technisch zu rekonstruieren (s. nachfolgende Abbildung).



**whistle-blow.org** Jungheinrich AG

**Ablauf einer Meldung**  
whistle-blow.org ist ein Portal, das zur Meldung möglicher Verstöße gegen interne oder externe Regelungen geeignet ist. Das Portal ist nur für den unabhängigen externen Dienstleister, der die Meldestelle erstellt, bestimmt und kann nicht direkt zum Jungheinrich Mitarbeiter und externen Geschäftspartnern wie Kunden, Lieferanten o.ä. genutzt werden. Näheres über den Ablauf des Meldesystems erhalten Sie "Hier".

**Warum soll ich eine Meldung abgeben?**  
Für Jungheinrich hat ein ethisch und rechtlich korrektes Verhalten innerhalb des Konzerns entscheidende Bedeutung. Dies hat auch Jungheinrich auch in seinem Verhaltenskodex betont. Besonders im Hinblick auf Compliance, Berichterstattung sowie Berichtspflichten innerhalb eines großen Konzerns, ist ein ethischer Aufwachen gerecht zu werden. Ist Jungheinrich auf Ihre Hinweise angewiesen.

**Anonymität**  
Die erhaltenen Daten geht über Ihr Portal technisch sicher, dass Ihre Anonymität geschützt werden kann. Es ist für Sie und für Jungheinrich selbstverständlich, dass sämtliche Daten unabhängig der Name, sofern Sie diesen in der Meldung angeben, streng vertraulich behandelt werden.

**Neue Informationen**

**Datenschutz und eine Meldung starten**  
Über dieses Portal können Sie einen konkreten neuen Hinweis abgeben. Auch im Zweifel geben Sie bitte einen Verdachts Hinweis ab. Ich habe die Hinweise zum Schutz meiner Anonymität und die "Hinweise zum Datenschutz" gelesen. Mit der Eingabe des nachfolgenden Textes erweitere ich meinen Textes Hinweis ab.

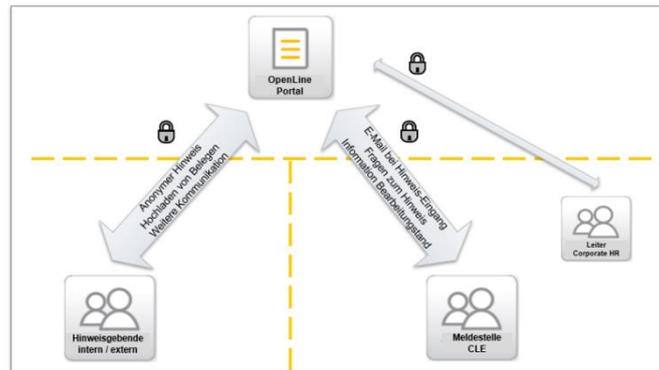
**Rückmeldung Verdachtsmeldung**  
Bitte geben Sie die bereits erhaltenen Kennungsinformationen ein.

**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 aufrechterhalten 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.

#### **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.

### **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.



## 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 trägt dafür Sorge, diese Personen vor direkten oder indirekten Repressalien jeder Art wie z. B. Entlassung, Suspendierung, Abmahnung, Versetzung, Aufgabenverlagerung, Degradierung, oder sonstigen Diskriminierungen zu schützen. Auch die Androhung von negativen Auswirkungen ist 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, wird die Identität des oder der Meldenden unter Umständen offengelegt und Hinweisgebende müssen dann fallweise mit 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 mögliche 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 von Meldenden ein Schutz gemäß HinSchG geltend gemacht werden. 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 weitere 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 absoluten 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

Es steht den Mitarbeitenden frei, sich an die interne Konzernmeldestelle oder eine externe<sup>2</sup> Meldestelle zu wenden.

Jungheinrich ermutigt allerdings grundsätzlich 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.

---

<sup>2</sup> 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](#)).