

Forretningsorden for klagemekanismen på HEIDEMARK

1. Generel information om klageproceduren

1.1 Hvilke værdier er klageproceduren baseret på?

HEIDEMARK lægger stor vægt på bæredygtig adfærd som et udtryk for virksomhedens ansvar. Vi er overbeviste om, at bæredygtig forretning kun er mulig gennem etisk og lovlydig adfærd. Respekt for lov og orden, især menneskerettigheder og miljøhensyn, er derfor en væsentlig del af HEIDEMARKs virksomhedskultur. Det forventer vi også af vores leverandører. Den principerklæring, der er offentliggjort på vores hjemmeside, bekræfter vores løbende engagement.

Klageproceduren er en del af vores due diligence-forpligtelser i henhold til § 3 i den tyske lov om due diligence i forsyningskæden (LkSG). Målet er effektivt at forebygge potentielle negative virkninger af vores forretningsaktiviteter og hurtigt og effektivt at afhjælpe dem.

1.2 Hvilken konstellation gælder denne forretningsorden for?

Denne forretningsorden beskriver generelt gældende principper for behandling af rapporter om potentielle klager i HEIDEMARKs virksomhedsområde og de tilknyttede forsyningskæder ved hjælp af den etablerede klageprocedure. Den er bindende for de medarbejdere, der er involveret i klageproceduren. I princippet gælder de processer, der er beskrevet i denne forretningsorden, hvis de rapporteringskanaler, der er beskrevet under punkt 3.2, anvendes.

1.3 Hvilke klager behandles i klageproceduren?

Klageproceduren bruges til at modtage og behandle oplysninger om potentielle overtrædelser af regler eller klager inden for HEIDEMARKs forretningsområde og i de tilknyttede forsyningskæder. Klageproceduren er ikke beregnet til produkt- og servicerelaterede kundebekymringer og -klager. Sådanne bekymringer skal rettes til e-mailadressen heidemark@heidemark.de.

1.4 Hvordan er klageproceduren struktureret?

Ekspertes fra forskellige interne funktioner i virksomheden er involveret for at sikre den bedst mulige behandling af rapporter om potentielle klager. Disse er i særdeleshed

- Human Rights Officer, som er placeret i ledelsen og spiller en central rolle i gennemgangen af rapporter om overtrædelser i HEIDEMARKs forretningsområde eller langs forsyningskæden via whistleblower-systemet;
- Compliance officer med base i ledelsen;
- Samt det tværfaglige team.

Alle vigtige beslutninger i forbindelse med klagen, især vurderingen af rapporter og beslutningen om at afslutte eller følge op på foranstaltninger, træffes af mindst to personer (princippet om dobbeltkontrol).

2. Principper for indgivelse af en klage

2.1 Hvordan sikres fortroligheden af klageproceduren?

De medarbejdere, der er betroet behandlingen af klager, behandler de indhentede oplysninger, herunder identiteten på den person, der giver oplysningerne, fortroligt. Opretholdelse af fortrolighed er et væsentligt procedureprincip og overholdes gennem hele processen. Uautoriserede medarbejdere nægtes adgang til klagemekanismen.

2.2 Er whistlebloweren beskyttet mod negative konsekvenser?

Diskrimination, trusler eller fjendtlighed over for whistlebloweren samt andre repressalier over for whistlebloweren, der efter bedste overbevisning samarbejder om undersøgelsen, er ikke tilladt. Hvis der er tegn på en sådan utilladelig adfærd, vil dette blive undersøgt i overensstemmelse hermed og om nødvendigt sanktioneret. Whistlebloweren vil blive beskyttet mod diskrimination og repressalier efter virksomhedens bedste evne.

Det er ikke tilladt at blande sig i eller hindre efterforskningen, især ikke at påvirke vidner og undertrykke eller manipulere dokumenter eller andre beviser.

2.3 Er klageproceduren upartisk?

Upartiskheden og den professionelle uafhængighed af instruktioner er sikret i jobbeskrivelsen for den menneskerettighedsansvarlige. Oplysningerne videregives anonymt til organisationen med henblik på at afhjælpe problemet. De endelige beslutninger træffes altid i overensstemmelse med princippet om dobbelt kontrol mellem den menneskerettighedsansvarlige og den compliance-ansvarlige.

2.4 Hvilke andre principper gælder for proceduren?

Retfærdig procedure

Under undersøgelser overholdes de gældende love, herunder databeskyttelsesloven, samt interne virksomhedsregler med ændringer. Der anvendes kun lovlige undersøgelsesmetoder til undersøgelsesformål, og der tages kun hensyn til lovligt anvendelige oplysninger.

Formodning om uskyld

Undersøgelser udføres neutralt og objektivt i overensstemmelse med uskyldsformodningen. Ligesom beviser, der belaster mistænkte, efterforskes, efterforskes også beviser, der kan frikende dem.

Overholdelse af proportionalitetsprincippet

Undersøgelsesforanstaltninger er i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, dvs. de skal være egnede, nødvendige og passende til at opfylde formålet med undersøgelsen.

Yderligere deltagelsesrettigheder

I det omfang medarbejderrepræsentanter har ret til at deltage i undersøgelsen af klager, inddrages de nødvendige afdelinger i virksomheden i denne henseende.

2.5 Kan de berørte også lægge sag an mod virksomheden?

Hvis en person er personligt berørt af en overtrædelse fra virksomhedens side, står det whistlebloweren frit for at anlægge sag.

2.6 Er forretningshemmeligheder beskyttet?

Virksomhedens forpligtelse til at bevare forretnings- og driftshemmeligheder forbliver upåvirket. Oplysninger, der er underlagt fortrolighed, vil ikke blive videregivet til tredjeparter.

2.7 Er overholdelse af databeskyttelse sikret?

Undersøgelsen af klagen vil blive udført i overensstemmelse med Generel forordning om databeskyttelse, herunder opbevaring og sletning af data og reglerne om international dataoverførsel. Du kan få adgang til vores privatlivspolitik via det angivne link.

2.8 Hvad er forholdet til andre klageprocedurer?

Den her beskrevne klageprocedure opfylder de juridiske krav til et whistleblowersystem i overensstemmelse med loven om beskyttelse af whistleblowere og EU-direktiv 2019/1937.

3. Indsendelse af klager

3.1 Hvem kan indsende en klage?

Enhver person kan indsende en rapport eller klage over potentielle misforhold hos HEIDEMARK og i leverandørkæden (se punkt 3.3).

Hvis en rapport indsendes på vegne af en potentielt berørt person med henblik på at opnå et individuelt retsmiddel i henhold til LkSG, kan der blive anmodet om indsendelse af en effektiv fuldmagt. Whistlebloweren vil blive kontaktet separat til dette formål. Det påvirker ikke undersøgelsen og behandlingen af rapporten.

3.2 Hvordan kan man indsende en klage?

En klage kan indgives via de forskellige kanaler:

Direkte kontakt via e-mail: hinweis@heidemark.de

Online rapporteringskanal: [HEIDEMARK whistleblowing-system](#) (rapporten kan indsendes på tysk eller engelsk).

På telefon:

- Gratis fra Tyskland: +49 800 3800 999 (mandag-fredag kl. 9.00-17.00)
- Der kan forekomme gebyrer fra udlandet afhængigt af din egen forbindelse: +49 69 99998839 (mandag-fredag kl. 9.00-17.00)
- En indberetning kan foretages på tysk eller engelsk via telefonhotlinen.
- Oplysningerne vil blive modtaget af vores eksterne firma LegalTegrity GmbH og videresendt direkte til HEIDEMARKs interne rapporteringskontor.

Med posten:

HEIDEMARK GmbH
Menschenrechtsbeauftragter
Lether Gewerbestr. 2
26197 Ahlhorn
Tyskland

Ombudsmænd:

- Whistleblowere kan også bede ombudsmænd om at rapportere oplysninger til virksomheden.
- Derudover kan man også indberette via vores eksterne ombudsmandskontor:

WABNITZ Unternehmensberatung
Gesellschaft für Corporate Audit, Risk & Compliance mbH
Hans-Ulrich Wabnitz
Katharinenstraße 8, 10711 Berlin, Tyskland

Tlf: +49(0)170 698 34 20

E-mail: info@ombudsmann.berlin

Rapporter accepteres i tekstform via de ovennævnte kanaler. Hvis en indberetning foretages telefonisk eller mundtligt, oprettes eller genereres der automatisk en skriftlig indberetning til HEIDEMARK. De indberettende personer vil derefter blive kontaktet skriftligt af virksomheden. Det grundlæggende behandlingssprog er tysk og engelsk, men i enkelte tilfælde kan der også gives et svar på den indberettende persons sprog.

Alle indberetninger kan også foretages helt anonymt. Der er oprettet en interaktiv chatfunktion via vores online- og telefonindberetningscenter, så vi kan kommunikere anonymt med den person, der indberetter, diskutere sagen og om nødvendigt løse den i mindelighed.

3.3 Hvad kan rapporteres?

Enhver potentiel klage i virksomheden eller i forsyningskæden kan rapporteres til klageproceduren. Rapporteringskanalerne bruges især til at modtage rapporter:

- Mistanke om overtrædelser af gældende lov af HEIDEMARK-medarbejdere (især § 2, stk. 2, i loven om beskyttelse af whistleblowere og EU-direktiv 2019/1937) eller interne virksomhedsregler (især overtrædelser af den politiske erklæring)
- Mistanke om overtrædelser af gældende lovgivning eller HEIDEMARK Supplier Code of Conduct fra forretningspartneres side
- Mistanke om andre overtrædelser af nationale og europæiske love og regler
- mulige menneskerettigheds- og miljørisici, der kan henføres til HEIDEMARK eller et af dets datterselskaber eller dets direkte eller indirekte leverandører, samt overtrædelser af menneskerettigheds- og miljøforpligtelser i henhold til LkSG

3.4 Hvilke oplysninger skal en klage indeholde?

Følgende oplysninger er nyttige for behandlingen af klagen:

- Beskriv sagens fakta, om muligt med følgende detaljer:
 - Hvad skete der? - Konkret beskrivelse af hændelsen og konteksten
 - Hvor skete det? - Produktionshal, afdeling osv.
 - Hvornår skete hændelsen? - Dato/periode, tidspunkt
 - Hvem er de berørte eller skadede personer? - Navn, antal, klagens alvor osv.
 - Hvem kan være ansvarlig for klagen? - Navn på personen/afdelingen/virksomhedens navn
- Hvilken lov eller internt reglement er blevet overtrådt?
- Er der nogen beviser? Fotos, videoer, dokumenter, mulige vidner?
- Hvad er forventningerne med hensyn til mulige forebyggende eller afhjælpende foranstaltninger? Hvad er det specifikke eller ønskede mål med klagen?
- Er der andre, der allerede er blevet informeret om klagen?
- Hvordan skal den videre kontakt være? Angiv kontaktoplysninger for yderligere kommunikation, eller udtryk ønske om anonymitet eller størst mulig fortrolighed, f.eks. ingen afsløring af navnet på den person, der giver oplysningerne i løbet af undersøgelsen.

Hvis der indgives en rapport med mange oplysninger, fremskyndes behandlingsprocessen og udbedringen af klagen, og den kan håndteres korrekt. Listen er derfor en hjælp til at formulere en klage. Det er dog ikke en forudsætning for behandling, at en klage indeholder oplysninger om alle de nævnte punkter.

4. Procedure for indgivelse af klager

4.1 Hvad sker der, når klagen er indsendt?

Modtagelsen af klagen vil blive bekræftet med det samme (senest syv dage efter modtagelsen af rapporten), forudsat at der er oplyst kontaktoplysninger.

4.2 Hvordan undersøges klagen?

Når en klage er modtaget via de rapporteringskanaler, der administreres af whistleblowersystemet, bliver den først dokumenteret. Rapporterne accepteres af vores Human Rights Officer og behandles videre på en måde, der er i overensstemmelse med lovgivningen. Plausibilitetskontrollen omfatter så vidt muligt kontakt med whistlebloweren. Til dette formål diskuteres fakta i klagen med whistlebloweren. Dette omfatter især at stille forståelsesspørgsmål og indhente yderligere oplysninger. Målet er at afgøre, om der findes en "mistænkt situation", der gør det juridisk tilladt og nødvendigt at træffe yderligere undersøgelses- eller afklaringsforanstaltninger og eventuelle forebyggende og afhjælpende foranstaltninger under hensyntagen til databeskyttelse. Den fortrolige behandling af alle oplysninger og data, der indsendes til rapporteringscentret, sikres til enhver tid og i alle behandlingstrin. Undtaget herfra er videregivelse til statslige myndigheder eller retsvæsenet, hvis HEIDEMARK er forpligtet til det. I disse undtagelsestilfælde vil den person, der har givet oplysningerne, blive informeret (så vidt det er muligt).

4.3 Hvad er resultatet/konklusionen af klageproceduren?

Whistlebloweren vil blive informeret om afslutningen af klageproceduren, forudsat at der er mulighed for at tage kontakt.

Hvis der antages en mistænkelig situation, undersøges de undersøgelses- og afklaringsforanstaltninger (såkaldte opfølgingsforanstaltninger), der er nødvendige i det enkelte tilfælde. Disse omfatter f.eks. diskussioner med leverandører, leverandøraudits og gennemførelse af en formel intern undersøgelse. Om nødvendigt kan der også træffes eller beordres midlertidige foranstaltninger.

Desuden undersøges det, i hvilket omfang virksomheden lovligt og faktisk kan eller bør træffe yderligere foranstaltninger på baggrund af klagen i denne fase.

Afhængigt af resultatet af opfølgingsforanstaltningerne træffes der forretningsbeslutninger for på passende vis at håndtere identificerede overtrædelser eller risici, f.eks. personaleforanstaltninger, justeringer af processer. Dette kan endda føre til adskillelse af medarbejdere og aflysning af forretningsforbindelser.

Hvis der i tilfælde af klager med LkSG-relevans er identificeret et klagepunkt i virksomhedens eget forretningsområde i Tyskland, træffes og overvåges der modforanstaltninger for at afslutte risikoen eller overtrædelserne med det samme og forhindre, at den opstår igen. Dette princip gælder som regel også for virksomhedens eget forretningsområde i udlandet - med forbehold for modstridende nationale bestemmelser.

Klageproceduren afbrydes, hvis sagens fakta - selv efter drøftelse med whistlebloweren - ikke giver anledning til tilstrækkelig mistanke om overtrædelser af regler eller risici, der er relevante i henhold til

LKSG, eller hvis yderligere behandling ville være juridisk uacceptabel. I tilfælde af afbrydelse vil whistlebloweren blive informeret om årsagerne til afslaget.

4.4 Hvordan er whistlebloweren involveret i undersøgelsen af klagen?

Alle klager tages alvorligt af virksomheden. Derfor bliver whistlebloweren altid informeret om behandlingen af sagen og resultatet af de enkelte trin. Virksomheden bestræber sig på at give whistlebloweren størst mulig gennemsigtighed under behandlingen. I mange tilfælde skal virksomheden dog også tage hensyn til modstridende juridisk beskyttede interesser hos andre personer og virksomheder, når den giver oplysninger, f.eks. databeskyttelseskrav eller andre fortrolighedsforpligtelser, hvis en person undersøges.

4.5 Hvor lang tid tager klagebehandlingen?

Procedurernes varighed afhænger af klagens omfang og kompleksitet. Klager får høj prioritet under behandlingen. Undersøgelsen af klagen udføres hurtigt og uden klanderverdige forsinkelser fra virksomhedens side. Afhængigt af omfang og kompleksitet kan en ordentlig undersøgelse af klager tage et par dage, men kan også tage flere måneder i nogle tilfælde.

Whistlebloweren vil få tilstrækkelig tid til at fremlægge relevante aspekter og svare på virksomhedens spørgsmål i løbet af undersøgelsesprocessen.

4.6 Er klageproceduren gratis?

Whistlebloweren kan gratis gøre brug af de kanaler, der er beskrevet i klageproceduren.

Virksomheden påtager sig dog ikke eventuelle omkostninger og udgifter, som whistlebloweren pådrager sig i forbindelse med brugen af klageproceduren, f.eks. rejseudgifter eller juridisk rådgivning eller lignende.

Dato: 13.09.2024