

# Verfahrensordnung

der Stadtwerke Düsseldorf AG, Netzgesellschaft Düsseldorf mbH und Grünwerke GmbH zu Compliance Meldungen, zu Beschwerden nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz sowie wegen potenzieller Verstöße gegen veröffentlichte EnBW Policies

## I. Zweck des Melde- und Beschwerdemechanismus:

Die Stadtwerke Düsseldorf AG und ihre Tochtergesellschaften Netzgesellschaft Düsseldorf mbH und Grünwerke GmbH (nachfolgend gemeinsam Stadtwerke Düsseldorf genannt) tragen eine hohe Verantwortung für die Versorgung, Wirtschaft und Gesellschaft in der Landeshauptstadt Düsseldorf und in der Region. Die Stadtwerke Düsseldorf haben den Anspruch, alle ihre Geschäftsaktivitäten verantwortungsvoll zu gestalten und einen wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Mehrwert zu schaffen. Die Grundlage dafür stellt neben regelkonformem Handeln die Achtung von Menschen und Umwelt dar.

Die Stadtwerke Düsseldorf haben ein umfassendes System zur Sensibilisierung und Gewährleistung in Bezug auf regelkonformes Verhalten implementiert, das sogenannte Compliance Management System (CMS).

Die Stadtwerke Düsseldorf sind sich bewusst, dass es in ihrer Lieferkette und in ihrem eigenen Geschäftsbereich zu negativen Auswirkungen auf Menschen und Umwelt kommen kann. Als wichtiges Infrastrukturunternehmen der Daseinsvorsorge weist die Übernahme gesellschaftlicher Verantwortung bei den Stadtwerken Düsseldorf einen hohen Stellenwert auf, indem regelkonformes sowie ethisch korrektes Verhalten im Rahmen der eigenen Geschäftstätigkeit sowie entlang der Lieferkette sehr ernst genommen werden.

Die Stadtwerke Düsseldorf sind sich darüber hinaus bewusst, dass die EnBW Policies festgelegten Grundsätze Ausdruck dieses Verständnisses sind und nachhaltiges Wirtschaften in all seinen Aspekten von grundsätzlicher Bedeutung für das Handeln im Unternehmen ist.

Als integraler Bestandteil dieser Verantwortung verfügen die Stadtwerke Düsseldorf über ein Melde- und Beschwerdesystem, bei dem potenzielle Regelverstöße sowie Verletzungen von Menschen und Umwelt gemeldet werden können. Das Melde- und Beschwerdesystem ermöglicht Personen, auf potenzielle Missstände, die durch das wirtschaftliche Handeln der Stadtwerke Düsseldorf bzw. entlang der Lieferketten entstehen können, hinzuweisen und so zur Abhilfe sowie Prävention von potenziellem Schaden beizutragen.

Erkenntnisse, die aus der Bearbeitung der eingegangenen Meldungen/ Beschwerden gewonnen werden, sorgen für eine kontinuierliche Weiterentwicklung und Verbesserung der etablierten Sorgfaltspflichten und tragen in hohem Maße dazu bei, potenziellen Schaden zu verhüten und Risiken zu minimieren.

### Wichtig!

Wir ermutigen alle, interne und externe hinweisgebende Personen, sich bei entsprechenden Beobachtungen oder sonstigen Anlässen, die Regelverstöße bzw. Missstände, die strafbares Verhalten oder menschenrechtliche, umwelt- und sonstige nachhaltigkeitsbezogene Risiken oder Verletzungen konkret vermuten lassen, über das Melde- und Beschwerdeverfahren an die Stadtwerke Düsseldorf zu wenden.

## II. Anwendungsbereich des Melde- und Beschwerdeverfahrens

### 1. Welche Meldungen/ Beschwerden können gemeldet werden?

Über das Melde- und Beschwerdeverfahren der Stadtwerke Düsseldorf können jegliche potenzielle Missstände in der Stadtwerke Düsseldorf AG sowie in ihren o. g. Tochtergesellschaften oder entlang der Lieferkette gemeldet werden. Die Meldekanäle dienen der Entgegennahme von:

- Verdachtsmeldungen über Stadtwerke Düsseldorf zurechenbare potenzielle Verletzungen gegen geltendes Recht oder unternehmensinterne Regelungen,
- Verdachtsmomenten auf potenzielle Verletzungen von Mitarbeitenden der Stadtwerke Düsseldorf gegen geltendes Recht oder unternehmensinterne Regelungen,
- Verdachtsmomenten auf potenzielle Verletzungen von Geschäftspartnern der Stadtwerke Düsseldorf gegen geltendes Recht oder Regelungen der Stadtwerke Düsseldorf, die im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung mit den Stadtwerken Düsseldorf stehen,
- Potenziellen der Stadtwerke Düsseldorf AG oder ihren o. g. Tochtergesellschaften oder ihren unmittelbaren oder mittelbaren Zulieferer zurechenbare menschenrechtliche, nachhaltigkeits- oder sonstige umweltbezogene Risiken, die in den EnBW-Policies enthalten sind sowie Verletzungen menschenrechtlicher und umweltbezogener Pflichten nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG).

Hierzu zählen insbesondere:

- o Menschenrechtliche Pflichtverletzungen sind u. a. Kinderarbeit, Sklaverei, Missachtung des geltenden Arbeits- und Gesundheitsschutzes, widerrechtliche Zwangsräumung oder widerrechtlicher Entzug von Land und Lebensgrundlagen. Die Pflichten sind in den EnBW Policies weiter konkretisiert.
- o Umweltbezogene Pflichtverletzungen sind u. a. die Produktion und Verwendung von verbotenen Quecksilber oder Chemikalien, nicht umweltgerechte Handhabung oder Entsorgung von Abfällen. Auch diese Pflichten sind in den EnBW Policies weiter konkretisiert.

## 2. Wer kann melden bzw. sich beschweren?

Die Melde- und Beschwerdestelle der Stadtwerke Düsseldorf steht jeder Person offen, die Beschwerden über potenzielle Missstände oder Verstöße bei den Stadtwerke Düsseldorf oder entlang der Lieferkette abgeben möchte.

### Wichtig!

Es können sowohl Personen, die unmittelbar oder mittelbar durch die Tätigkeit der Stadtwerke Düsseldorf, deren unmittelbare oder mittelbare Zulieferer als auch Personen, die Kenntnis über etwaige Missstände haben, entsprechende Meldungen/ Beschwerden einreichen. Eine persönliche Betroffenheit ist nicht Voraussetzung.

## III. Kanäle des Melde-/ Beschwerdeverfahrens

Der hinweisgebenden Person stehen sowohl die interne als auch die externe Anlaufstelle zur Abgabe einer Meldung/Beschwerde zur Verfügung. Der Ombudsmann wird die Identität der hinweisgebenden Person nur dann an die Stadtwerke Düsseldorf weitergeben, wenn die hinweisgebende Person dies vorher gestattet.

Sofern die hinweisgebende Person eine Erörterung des Sachverhalts mit der zur Durchführung des Verfahrens betrauten Stelle wünscht, sind entsprechende Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme anzugeben oder mit der entsprechenden Anlaufstelle zu erörtern.

Interne Anlaufstelle für Hinweise:

Meinulf Hermanns

Leiter Recht, Regulierung und Compliance

E-Mail: [mhermanns@swd-ag.de](mailto:mhermanns@swd-ag.de)

Höher Weg 100

40233 Düsseldorf

Tel.: +492118212282

Externe Anlaufstelle für Hinweise / Ombudsmann:

orka Partnerschaftsgesellschaft mbH

Per Hotline: +49 211 600 35 335

### Wichtig!

Im Rahmen der bestehenden externen Anlaufstelle kann die Beschwerde mündlich (über die mitgeteilte Telefonnummer oder im Rahmen eines verabredeten persönlichen Treffens) erhoben werden; sofern gewünscht, können Unterlagen nach Abstimmung mit der externen Anlaufstelle im Rahmen eines persönlichen Treffens übergeben oder an die im Rahmen des Telefonats bzw. anlässlich des persönlichen Treffens mitgeteilte Adresse postalisch übersandt werden.

Gegenüber der internen Anlaufstelle kann die Beschwerde mündlich, per E-Mail oder postalisch erhoben werden.

#### IV. Inhalte einer Meldung/ Beschwerde

Die Meldung/ Beschwerde kann anonym erhoben werden. Sie muss nicht begründet werden. Für die Bearbeitung der Meldung/ Beschwerde sind jedoch die unten aufgeführten Angaben hilfreich. Sie dienen der Plausibilisierung, Erleichterung und Beschleunigung. Die erbetenen Angaben sind keine Voraussetzung für die Bearbeitung, können im Einzelfall eine fundierte Prüfung aber erst ermöglichen:

- Schilderung des Sachverhalts, so konkret und chronologisch wie möglich
- Verbindung zur wirtschaftlichen Tätigkeit der Stadtwerke Düsseldorf
- Belege, bspw. Fotos, E-Mails, Dokumente, Zeugen
- Angaben zur Art und Weise der Kontaktaufnahme, insbesondere bei anonymer Meldung und falls erwünscht
- Was ist passiert?
- Wie ist es passiert?
- Warum ist es passiert?
- Wo ist es passiert?
- Wann ist es passiert?
- Wer ist betroffen?
- Wer ist verantwortlich?
- Welche Folgen/Welcher Schaden ist entstanden?

#### V. Zuständigkeiten und Ablauf des Melde-/Beschwerdeverfahrens

1. Über die in III. aufgeführten Kanäle (interne oder externe Anlaufstelle) kann die hinweisgebende Person eine Meldung/Beschwerde mitteilen.
2. Die hinweisgebende Person erhält, sofern möglich, zeitnah eine Bestätigung über den Eingang der Meldung/ Beschwerde, entweder mündlich oder in Textform. In Abhängigkeit des gewählten Beschwerdekanaals erfolgt eine Eingangsbestätigung durch den Ombudsmann oder durch die interne Anlaufstelle.  
Meldungen an den Bereich Compliance (interne Anlaufstelle)
3. Erreicht die Meldung/ Beschwerde den Bereich Compliance als interne Anlaufstelle, führt der Bereich eine erste Plausibilitätsprüfung durch. Je nach betroffenem Themenbereich prüft der Bereich Compliance selbständig oder leitet die Beschwerde vertraulich an den fachlich zuständigen Fachbereich zur Beurteilung des Sachverhalts weiter.  
Beschwerden nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) oder wegen potenzieller Verstöße gegen EnBW Policies werden in Relation zum zugrundeliegenden Sachverhalt durch den Bereich Compliance selbst oder an fachspezifische Stellen wie

u.a. den Nachhaltigkeitsbereich, die Personalabteilung, die Umweltkoordinatoren oder die Arbeitssicherheit vertraulich weitergegeben.

Bestehen keine konkreten Anhaltspunkte für das Vorliegen eines Verstoßes, erfolgt eine Rückmeldung über das Ergebnis der Prüfung an die hinweisgebende Person durch die interne Anlaufstelle. Der Vorgang wird daraufhin schriftlich dokumentiert.

4. In Abstimmung mit dem Bereich Compliance wird diese durch den jeweiligen Fachbereich bei der Aufklärung und Beurteilung des Sachverhalts unterstützt. Wurden konkrete Anhaltspunkte für das Vorliegen eines Verstoßes identifiziert, wird anschließend festgelegt, welche Folgemaßnahmen zur Ermittlung des Sachverhalts ergriffen werden und welche Entscheidungen über den Umgang mit der Beschwerde getroffen werden.

Mögliche Folgemaßnahmen:

- Erörterung des Sachverhaltes mit der hinweisgebenden Person durch die Einholung weiterer erforderlicher Informationen bzw. das Stellen von Rückfragen
- Durchführung erforderlicher Folge- bzw. Aufklärungsmaßnahmen, wie u.a. Gespräche mit den Mitarbeitenden, Zulieferern oder Geschäftspartnern
- Bei Bedarf, insbesondere bei schwerwiegenden Verdachtsmomenten, Einleitung von umfassenden Ermittlungsmaßnahmen
- Ergreifen vorübergehender Präventions- und Abhilfemaßnahmen zur Schadensprävention und Vermeidung der Schadensintensivierung, wie u.a. die Aussetzung einer Vertragsbeziehung
- Einbeziehung der Strafverfolgungs- oder Aufsichtsbehörden

Mögliche Präventions- und Abhilfemaßnahmen:

Wird ein Risiko oder eine Verletzung festgestellt, werden geeignete Präventions- bzw. Abhilfemaßnahmen in Abhängigkeit der Art und Schwere der Verletzung bzw. des Risikos ergriffen, wie u.a.

- Abmahnung
- Abbruch von Geschäftsbeziehungen mit Zulieferern oder Geschäftspartnern
- Intensivierung von Schulungsmaßnahmen
- anderweitige Maßnahmen zur Beendigung bzw. Beseitigung der Verletzung bzw. des Risikos

5. Im Anschluss an die Untersuchung der Beschwerde erhält die hinweisgebende Person eine Rückmeldung über das Ergebnis des Verfahrens. In Abhängigkeit zum Umfang und der Komplexität des Inhalts der Meldung/ Beschwerde kann der Prozess einer unterschiedlichen zeitlichen Dauer unterliegen. Da die hinweisgebende Person mit ihrem Anliegen sehr ernst genommen wird und der lückenlosen Bearbeitung der Meldung/Beschwerde somit eine hohe Bedeutung zugeschrieben wird, kann in Relation zu dem jeweiligen Sachverhalt eine umfangreiche und längere Untersuchung notwendig sein. Um ein hohes Maß an Transparenz zu gewährleisten, kann sich die

hinweisgebende Person jederzeit über den aktuellen Stand des Bearbeitungsprozesses informieren.

#### 6. Meldung an den externen Ombudsmann

Sofern die Meldung/ Beschwerde an den unternehmensexternen Ombudsmann gemeldet wurde, leitet er die ihm eingegangenen Hinweise nach einer ersten Plausibilitätsprüfung umgehend an die interne Anlaufstelle der Stadtwerke Düsseldorf weiter. Hinweise und Informationen zum Datenschutz bezüglich der Meldung/Beschwerde finden Sie [hier](#).

Das weitere Verfahren richtet sich nach den Absätzen 2-5.

## VI. Verfahrensgrundsätze und Vertraulichkeit

Der vertrauliche Umgang mit der eingegangenen Meldung/ Beschwerde wird über den gesamten Bearbeitungsprozess sichergestellt. Die aus den Meldungen/Beschwerden gewonnenen Erkenntnisse und Informationen werden ausschließlich zum Zwecke und lediglich im notwendigen Umfang der erforderlichen Untersuchung oder notwendigen Berichterstattung an die beteiligten Stellen innerhalb der Stadtwerke Düsseldorf oder aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung an externe Behörden und Institutionen weitergegeben. Um ein hohes Maß an Vertraulichkeit zu gewährleisten, ermöglicht das Melde-/ Beschwerdeverfahren ebenfalls anonyme Meldungen/ Beschwerden.

Der Ombudsmann wird die Identität der hinweisgebenden Person nur dann an die Stadtwerke Düsseldorf weitergeben, wenn die hinweisgebende Person dies vorher gestattet. Sofern die hinweisgebende Person eine Erörterung des Sachverhalts mit der zur Durchführung des Verfahrens betrauten Stelle wünscht, sind entsprechende Möglichkeiten der Kontaktaufnahme anzugeben oder mit der entsprechenden Anlaufstelle zu erörtern.

### Unabhängigkeit der Bearbeitenden

Die mit der Bearbeitung der Meldung/Beschwerde betrauten Personen handeln durchweg unabhängig, sachlich und unparteiisch. Jeglichem Anschein eines Interessenskonfliktes wird umgehend nachgegangen und durch geeignete Maßnahmen behoben. Im Rahmen des Melde-/Beschwerdeverfahrens erfolgen Untersuchungen neutral und objektiv unter Beachtung der Unschuldsvermutung. Die Untersuchung erfolgt im Einklang mit den Stadtwerke Düsseldorf-Standards sowie unter Berücksichtigung des Grundsatzes des fairen Verfahrens.

### Kostenlose Nutzung des Melde- /Beschwerdeverfahrens

Das der Verfahrensordnung zugrundeliegende Melde-/Beschwerdeverfahren steht allen Personen kostenlos zur Verfügung. Für Kosten und Aufwendungen der hinweisgebenden Person, die im Zusammenhang mit der Nutzung des Beschwerdeverfahrens stehen, erfolgt jedoch keine Übernahme durch die Stadtwerke Düsseldorf.

## Schutz der hinweisgebenden Person

Benachteiligungen, Ungleichbehandlung, Einschüchterungen oder sonstige negative Auswirkungen, die in dem Einflussbereich der Stadtwerke Düsseldorf liegen und sich für die hinweisgebende Person durch die Nutzung des Melde-/Beschwerdeverfahrens ergeben, werden nicht geduldet. Bei Kenntniserlangung einer derartigen Handlung werden angemessene Maßnahmen eingeleitet.

Der Schutz der hinweisgebenden Person vor nachteiligen Auswirkungen durch die Meldung/ Beschwerde wird bestmöglich durch den vertraulichen und unparteiischen Prozess sichergestellt. In diesem Zusammenhang verankern die konzernweiten Regelungen wesentliche Anforderungen zur Wahrung der Vertraulichkeit und des Datenschutzes