

E Nichtfinanzieller Konzernbericht

E.1	Nichtfinanzielle Aspekte der Geschäftstätigkeit	213
E.1.1	Über diesen Bericht	213
E.1.2	Das Geschäftsmodell der Bilfinger SE	213
E.1.3	Unser Nachhaltigkeitsmanagement	213
E.1.4	Bestimmung der Wesentlichkeit	214
E.1.5	Risikoberichterstattung	215
E.2	Bekämpfung von Korruption und Bestechung	216
E.2.1	Managementansatz	216
E.2.2	Leistungsindikatoren	217
E.3	Achtung der Menschenrechte	220
E.3.1	Managementansatz	220
E.3.2	Leistungsindikatoren	221
E.4	Arbeitnehmerbelange	222
E.4.1	Managementansatz	222
E.4.2	Leistungsindikatoren	225
E.5	Datensicherheit	226
E.5.1	Managementansatz	226
E.5.2	Leistungsindikatoren	227
E.6	Kundenzufriedenheit und Qualität	228
E.6.1	Managementansatz	228
E.6.2	Leistungsindikatoren	228
E.7	Prüfungsvermerk	229

E.1 Nichtfinanzielle Aspekte der Geschäftstätigkeit

E.1.1 Über diesen Bericht

Die Bilfinger SE ist aufgrund §315b HGB zur Veröffentlichung einer nichtfinanziellen Konzernklärung verpflichtet. Wir kommen dieser Pflicht durch die Veröffentlichung eines gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts außerhalb des Konzernlageberichts (§ 315b Abs. 3 HGB) nach.

Der vorliegende gesonderte nichtfinanzielle Konzernbericht der Bilfinger SE bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2019. Er erfüllt die inhaltlichen Vorgaben nach § 315c HGB in Verbindung mit § 289c HGB. Bei der Entwicklung der Wesentlichkeitsanalyse, der Beschreibung der Managementansätze und der Festlegung der Leistungsindikatoren haben wir uns an den Standards der Global Reporting Initiative (GRI) orientiert.

Der Aufsichtsrat hat gemäß § 171 AktG den gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht geprüft. Zur Unterstützung seiner Prüfung hat der Aufsichtsrat die Ernst & Young Wirtschaftsprüfungsgesellschaft in Form einer Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit (Limited Assurance) nach dem Prüfungsstandard ISAE 3000 (revised) beauftragt. Der Prüfungsvermerk der Ernst & Young Wirtschaftsprüfungsgesellschaft ist im Kapitel [E.7 Prüfungsvermerk](#) wiedergegeben.

Wir verweisen an einigen Stellen des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts auf weitere Angaben, beispielsweise im Geschäftsbericht oder auf unserer Internetseite. Diese weiteren Angaben dienen zur Vertiefung der hier dargestellten Informationen, sind jedoch keine Bestandteile des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts.

E.1.2 Das Geschäftsmodell der Bilfinger SE

Bilfinger ist ein international tätiger Industriedienstleister. Unsere Dienstleistungen tragen dazu bei, die Effizienz von Anlagen der Prozessindustrie zu steigern, ihre Verfügbarkeit zu sichern und die Instandhaltungskosten zu senken. Das Portfolio deckt die Wertschöpfungskette von Consulting, Engineering, Fertigung, Montage, Instandhaltung, Anlagenerweiterung und deren Generalrevision bis hin zum Bau und zur digitalen Vernetzung von Komponenten ab.

Bilfinger erbringt seine Leistungen in den Segmenten Engineering & Maintenance Europe, Engineering & Maintenance International sowie Technologies. Bilfinger ist in den Kernregionen Kontinentaleuropa, Nordwesteuropa, Nordamerika und Naher Osten tätig. Die Kunden aus der Prozessindustrie kommen überwiegend aus den Bereichen Chemie & Petrochemie, Energie & Versorgung, Öl & Gas, Pharma & Biopharma, Metallurgie und Zement. Zum Ende des Geschäftsjahres 2019 beschäftigte Bilfinger rund 34.000 Mitarbeiter und erzielte Umsatzerlöse von 4,3 Mrd. €.

E.1.3 Unser Nachhaltigkeitsmanagement

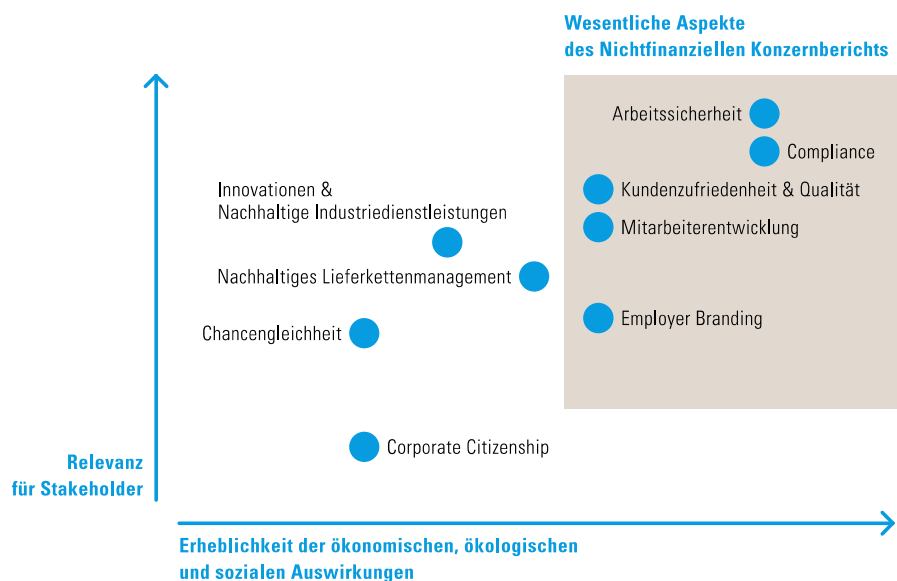
Mit unseren Dienstleistungen nehmen wir unmittelbaren Einfluss auf die Wirksamkeit, Effizienz, Verfügbarkeit und Lebensdauer von Industrieanlagen und unterstützen unsere Kunden daher bei der Erfüllung ihrer Nachhaltigkeitsziele.

Nachhaltigkeitsfragen haben für uns einen hohen Stellenwert. Wir sind Mitglied des UN Global Compact und haben den Nachhaltigkeitsgedanken in unseren Unternehmensstrukturen verankert. Er wird in unserem Unternehmensleitbild als Ziel definiert und ist Bestandteil unseres Verhaltenskodex, unseres Verhaltenskodex für Lieferanten sowie mehrerer Konzernrichtlinien, insbesondere aus den Bereichen HSEQ, Compliance, Procurement und Human Resources.

E.1.4 Bestimmung der Wesentlichkeit

Unsere wesentlichen Handlungsfelder im Bereich Nachhaltigkeit sehen wir in den Themen „Arbeitssicherheit“, „Compliance“, „Kundenzufriedenheit & Qualität“, „Mitarbeiterentwicklung“, „Employer Branding“, „Nachhaltiges Lieferkettenmanagement“, „Innovationen & Nachhaltige Industriedienstleistungen“, „Chancengleichheit“ und „Corporate Citizenship“. Die Relevanz dieser Themen für unsere Stakeholder auf der einen Seite und die Erheblichkeit der ökonomischen, ökologischen und sozialen Auswirkungen auf der anderen Seite tragen wir in einer Wesentlichkeitsmatrix ab. Um die Inhalte unseres gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts zu bestimmen, haben wir diese Handlungsfelder sowohl mit Blick auf ihre Geschäftsrelevanz als auch mit Blick auf ihre Auswirkungen auf die im CSR-Richtlinienumsetzungsgesetz aufgeführten Aspekte in unserem internen Nachhaltigkeitsnetzwerk diskutiert. Dabei haben wir insbesondere erörtert, welche Kosten und Risiken mit den Themen verbunden sind, inwieweit Effekte von ihnen auf unser Geschäft sowie unser Umfeld ausgehen und wie hoch unser Einfluss auf den jeweiligen Aspekt ist.

WESENTLICHKEITSMATRIX DER BILFINGER SE



Als berichtspflichtig haben wir dabei die Themen „Arbeitssicherheit“, „Compliance“, „Kundenzufriedenheit und Qualität“, „Mitarbeiterentwicklung“ und „Employer Branding“ identifiziert. Außerdem halten wir das Thema „Datenschutz“ für berichtspflichtig, das inhaltlich Bestandteil des Themas „Compliance“ ist. Diese Themen haben wir den im CSR-RUG aufgeführten Aspekten wie folgt zugeordnet:

- Bekämpfung von Korruption und Bestechung („Compliance“)
- Achtung der Menschenrechte („Compliance“)
- Arbeitnehmerbelange („Arbeitssicherheit“, „Employer Branding“, „Mitarbeiterentwicklung“)
- Zusätzlich berichtete Aspekte: „Kundenzufriedenheit und Qualität“ sowie „Datensicherheit“ („Compliance“)

- Umwelt- und Sozialbelange sind für uns weder mit Blick auf die Geschäftsentwicklung noch hinsichtlich ihrer Auswirkungen von hoher Relevanz und werden daher im nichtfinanziellen Konzernbericht nicht dargestellt.

E.1.5 Risikoberichterstattung

Die Identifizierung und Bewertung der Risiken aus der Geschäftstätigkeit des Unternehmens auf die berichtspflichtigen Aspekte ist Aufgabe des Risikomanagements. Im Vordergrund steht dabei die Frage, welche Risiken durch unsere Geschäftsaktivitäten und -beziehungen oder durch unsere Produkte und Dienstleistungen mit Auswirkung auf diese Aspekte entstehen. Zu veröffentlichen sind wesentliche Risiken, die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf diese haben oder haben werden.

siehe Seite 90

Unser konzernweites Risikomanagementsystem ist im Kapitel *B.3.1 Risikomanagement* im Lagebericht des Geschäftsberichts erläutert. Der Zentralbereich Corporate Controlling & Risk hat die Nachhaltigkeitsrisiken des Konzerns zum Geschäftsjahresende 2019 erhoben. Zur Identifizierung und Bewertung wurden diese bei den operativen Einheiten sowie den Leitern der betroffenen Zentralbereiche abgefragt und im Rahmen der turnusgemäßen Sitzung des Bilfinger Risk Committees (siehe Kapitel *B.3.1 Risikomanagement* im Lagebericht des Geschäftsberichts) bewertet. Für die Bewertung der Risiken wurden die Eintrittswahrscheinlichkeit und das mögliche Schadensausmaß herangezogen.

siehe Seite 90

Berichtspflichtige Risiken zu den relevanten Themen haben wir nicht identifiziert.

E.2 Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Bilfinger setzt sich für die Bekämpfung von Korruption und Bestechung ein. Korruptes Verhalten steht im Widerspruch zu unseren Werten. Außerdem sind wir davon überzeugt, dass Korruption Geschäftsbeziehungen untergräbt, den Wettbewerb verzerrt und Unternehmen wie Einzelpersonen Risiken aussetzt.

E.2.1 Managementansatz

Die Bekämpfung von Korruption und Bestechung ist – neben Anti-Kartell und Datenschutz – ein zentraler Bestandteil unseres Compliance-Systems. Daher ist der Zentralbereich Corporate Compliance für die Bekämpfung von Korruption und Bestechung bei Bilfinger verantwortlich. Der Zentralbereich Corporate Compliance wird vom Chief Compliance Officer geleitet; er berichtet direkt an den Vorstandsvorsitzenden und hat eine zusätzliche Berichtslinie an den Aufsichtsrat und dessen Prüfungsausschuss.

Das Bilfinger Compliance-System verfolgt das Ziel, Compliance-Verstöße durch Präventionsmaßnahmen zu vermeiden, etwaiges Fehlverhalten frühzeitig zu erkennen, bei bestätigten Verstößen schnell zu reagieren und Fehlverhalten konsequent zu ahnden. Das entsprechende Compliance-Programm deckt dabei alle Geschäftsbereiche ab.

Unser Compliance-Programm findet seinen Ausdruck unter anderem in unserem Verhaltenskodex, der für alle Mitarbeiter weltweit verpflichtend ist. Über diesen untersagen wir unseren Mitarbeitern auch Bestechung und Korruption. Sie dürfen Kunden, Lieferanten oder anderen Geschäftspartnern weder direkt noch indirekt Geld oder sonstige wirtschaftliche Vorteile versprechen oder gewähren, um deren Entscheidungen zu beeinflussen oder unangemessene Vorteile zu erzielen. Dieser Grundsatz gilt auch im umgekehrten Fall: Niemand, der im Auftrag von oder für Bilfinger handelt, darf sich durch Annahme unlauterer wirtschaftlicher Vorteile von Geschäftspartnern korrumpieren lassen. Auch kleinere Zahlungen zur Sicherstellung oder Beschleunigung einer routinemäßigen Amtshandlung („Beschleunigungszahlungen“) sehen wir als Bestechung an. Diese sind unseren Mitarbeitern damit untersagt.

In unserem Verhaltenskodex beschreiben wir außerdem Konstellationen, die im Geschäftsleben häufig mit einem Korruptionsrisiko verbunden sind. Dazu gehören Spenden, Sponsoring-Aktivitäten, Geschenke, Bewirtung und Unterhaltung, der Umgang mit Amtsträgern sowie eine korrekte Buchführung. Unsere Konzernrichtlinie zu Spenden und Sponsoring untersagt allen Konzerngesellschaften, an politische Organisationen, Parteien oder einzelne Politiker zu spenden.

Führungskräften kommt bei der Umsetzung unseres Verhaltenskodex und der Compliance-Richtlinien eine besondere Rolle zu: Sie müssen ihrer Vorbildfunktion gerecht werden. In der Jahresbeurteilung unserer Führungskräfte ist daher eine individuelle Integritätsbeurteilung enthalten, die in den jährlichen Dialog zur Karriereentwicklung eingeht. Darüber hinaus beinhaltet die variable Vergütung für Führungskräfte der Führungskreise 1 und 2 einen individuellen Integritätsfaktor. Dieser Faktor wird jährlich ermittelt und berücksichtigt, inwiefern eine Führungskraft die Themen Integrität und Compliance in ihrem täglichen Handeln umsetzt und diese in ihrem Umfeld aktiv unterstützt und vorantreibt.

Das Compliance Review Board (CRB) steuert und überwacht die Ausgestaltung und Implementierung unseres Compliance-Programms und dient dazu, Compliance als Führungsaufgabe in allen Geschäftsbereichen zu verankern. Es setzt sich aus dem Gesamtvorstand sowie ausgewählten Zentralbereichsleitern zusammen und tagt einmal im Quartal unter der Leitung des Chief Compliance Officers.

Unterstützt wird das CRB von den Divisional Compliance Review Boards, die die Umsetzung des Compliance-Programms in den Divisionen steuern und überwachen.

Unsere Tochtergesellschaften werden durch Compliance Manager betreut. Darüber hinaus übernimmt jede Divisionsleitung, jede Geschäftsführung und jeder Fachbereichsleiter von Bilfinger Verantwortung für das interne Kontrollsystem (IKS) in ihrem bzw. seinem jeweiligen Verantwortungsbereich.

Unser internationales Netzwerk von Compliance-Botschaftern (Compliance Representatives) soll sicherstellen, dass Mitarbeiter in den Geschäftseinheiten einen lokalen Compliance-Ansprechpartner haben. Die Compliance Representatives sind speziell geschulte Mitarbeiter, die zusätzlich zu ihrer Hauptfunktion im Unternehmen ihre Kollegen bei Compliance- und Integritätsfragen unterstützen und so die Präsenz und Visibilität des Themas Compliance an ihrem Standort stärken. Die Compliance Representatives tauschen sich regelmäßig mit Corporate Compliance aus und bringen Erfahrungen und Herausforderungen der einzelnen Standorte zur Weiterentwicklung des Compliance-Programms ein.

E.2.2 Leistungsindikatoren

Ziel unseres Compliance-Programms ist es vor allem, zukünftiges Fehlverhalten zu verhindern. Dafür setzen wir auf Richtlinien, Informationen im Intranet, direkte Kommunikation mit den Mitarbeitern, verpflichtende Online- und Präsenz-Schulungen, unterstützende Compliance-IT-Tools sowie spezifische, praxisnahe Compliance-Beratung für unsere Mitarbeiter durch den Zentralbereich Compliance und das Compliance Help-Desk.

Unsere Compliance-Trainingsmodule enthalten sowohl Präsenzschulungen als auch E-Learning-Programme, in denen sowohl Wissen vermittelt als auch Fallbeispiele besprochen werden.

ANZAHL IN COMPLIANCE-FRAGEN GESCHULTER PERSONEN	Gesamtanzahl Personen der Zielgruppe		Anzahl geschulter Personen (absolut)		Anteil geschulter Personen (relativ)	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
E-Learning-Modul „Anti-Korruption & Bestechung“ ¹	2.845	13.782	2.620	12.938	92%	94%
E-Learning-Modul „Verhaltenskodex“	2.605	3.666	2.343	3.125	90%	85%
E-Learning-Modul „Verhaltenskodex Refresher“	10.697	10.062	10.508	9.528	98%	95%
Präsenzschulung-Modul „Anti-Korruption & Bestechung“	4.044	4.362	3.942	3.804	92%	87%
Präsenzschulung-Modul „Third Party Due Diligence“ ²	239	2.003 ³	224	1.938 ³	94%	97%

E-Learnings grundsätzlich verpflichtend für Mitarbeiter mit PC Arbeitsplatz und/oder Bilfinger E-Mail-Adresse. Teilnahme an Präsenzschulungen verpflichtend für relevante Mitarbeiter

¹ 2018: Verpflichtend für die Stammbeslegschaft und Neueinsteiger. 2019: Verpflichtend nur für Neueinsteiger

² 2018: Verpflichtend für Mitarbeiter, die das Tool zur Prüfung von Drittparteien nutzen.

³ 2019: Verpflichtend für Mitarbeiter, die direkten Kontakt mit Hochrisiko-Geschäftspartnern haben.

³ Die Angabe bezieht sich auf die Geschäftsjahre 2017 und 2018.

Allen Mitarbeitern steht zudem ein zentrales Compliance-Help-Desk zur Verfügung, das Unterstützung in allen Compliance-relevanten Fragestellungen bietet.

ANZAHL DER ANFRAGEN AN DAS COMPLIANCE HELP-DESK	Anzahl		Anteil	
	2019	2018	2019	2018
Tool – Geschenke, Entertainment und Bewirtungen (z.B. Berichterstattung über Geschenke, Entertainment und Bewirtungen, Tool-Administration)	372	409	45%	37%
Tool – Drittparteien Due Diligence (z.B. Integritätstreffer, Wiederöffnung Scope Check und Risk Assessment, Tool-Administration)	260	427	32%	39%
Konzernrichtlinien und interne Standards (z.B. Verhaltenskodex, Compliance-Prüfung im Einstellungs- und Beförderungsprozess, Delegationsreisen, Drittparteien Due Diligence, Geschenke, Entertainment und Bewirtungen, Interessenkonflikte, Spenden für gemeinnützige Zwecke und Sponsoring)	91	84	11%	8%
Compliance-Trainings	29	42	4%	4%
AMO-Verdachtsfälle (z.B. Mobbing, Diskriminierung, Belästigung, Interessenkonflikte, Betrug, Untreue, Diebstahl, Unterschlagung, Geldwäsche, Schwarzarbeit, Personalangelegenheiten)	19	16	2%	2%
Anfragen zu sonstigen Compliance-Themen	46	113	6%	10%
Gesamt	817	1.091	100%	100%

Um unsere Leistungen zu erbringen, sind wir auf die Zusammenarbeit mit zahlreichen Geschäftspartnern angewiesen. Da ein Compliance-konformes Verhalten unserer Geschäftspartner für uns eine unabdingbare Voraussetzung ist, überprüfen wir in einem risikobasierten Prozess unsere potenziellen Geschäftspartner vor der Aufnahme einer Geschäftsbeziehung (sogenannte Drittparteienprüfung oder Third Party Due Diligence). Bei dieser Integritätsprüfung werden die Geschäftseinheiten von Bilfinger durch unsere Compliance-Abteilung in der Risikobeurteilung unterstützt. Der gesamte Prozess und dessen Dokumentation erfolgt mithilfe eines zentralen zugangsgeschützten IT-Tools. Screenings gegen anwendbare Sanktionslisten erfolgen fortlaufend.

Neben der Prävention ist das schnelle Erkennen von etwaigem Fehlverhalten eine wesentliche Zielsetzung des Bilfinger Compliance-Programms. Zur Entgegennahme, Dokumentation und Bearbeitung von Verdachtsfällen im Zusammenhang mit möglichen Verstößen gegen unseren Verhaltenskodex dient ein Hinweisgebersystem: Unsere Mitarbeiter wie auch außenstehende Personen und Stellen können auf vertraulicher Basis – auf Wunsch auch anonym – Hinweise auf etwaiges Fehlverhalten von Bilfinger Mitarbeitern melden. Zur Erkennung von Verdachtsfällen dienen außerdem Informationen aus den Zentralbereichen Internal Audit & Controls, Compliance und Human Resources sowie Daten aus den Due-Diligence-Prozessen von Bilfinger.

ANZAHL DER HINWEISE AUF COMPLIANCE-VERSTÖSSE *	2019	2018
Hinweise auf Compliance-Verstöße ¹	57	88
davon: Hinweise auf Korruption und Bestechung	3	8
Eingeleitete Untersuchungen ²	35	69
Disziplinarmaßnahmen in der Folge von Untersuchungen ³	20	32

* Einschließlich der Hinweise auf Verstöße gegen die Achtung der Menschenrechte

¹ Als relevant eingestufte Meldungen im Zeitraum 1. Januar bis 31. Dezember eines jeweiligen Jahres

² Umfasst Untersuchungen in der Folge von Meldungen aus dem Geschäftsjahr und den Vorjahren

³ Umfasst Disziplinarmaßnahmen in der Folge von Untersuchungen des Geschäftsjahres und der Vorjahre

Das Allegation Management Office befasst sich mit allen als relevant eingestuften Hinweisen auf Verdachtsfälle von interner und externer Seite und führt in Zusammenarbeit mit der Compliance-Organisation eine Vorprüfung der erhaltenen Hinweise durch. Erhärtet sich dabei der Verdacht auf einen Verstoß, wird eine interne Ermittlung eingeleitet. Besonders schwerwiegende Vorwürfe werden dem Independent Allegation Management Committee zur Beurteilung und Entscheidung über die weitere Vorgehensweise weitergeleitet. Das Independent Allegation Management Committee ist ein unabhängiges Experten-Gremium aus den Zentralbereichen Legal, Compliance, Internal Audit, Tax und Human Resources.

Liegt ein Fehlverhalten eines Geschäftspartners vor, entscheidet das Independent Allegation Management Committee über erforderliche Maßnahmen. Diese Maßnahmen können unter anderem die Beendigung der Geschäftsbeziehung, die Geltendmachung zivilrechtlicher Ansprüche und das Stellen einer Strafanzeige sein. Wird einem Mitarbeiter ein Fehlverhalten nachgewiesen, entscheidet das vom Zentralbereichsleiter Personal geleitete Disciplinary Committee über einzuleitende Disziplinarmaßnahmen und Sanktionen. Diese reichen von der informellen Ermahnung bis zur fristlosen Kündigung einschließlich negativer finanzieller Konsequenzen.

E.3 Achtung der Menschenrechte

Wir bekennen uns zur Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen und zur UN-Initiative Global Compact. Wir wollen überall dort, wo wir tätig sind, für die Achtung der Menschenrechte uneingeschränkt eintreten. Dies gilt mit Blick auf

- unsere eigenen Mitarbeiter
- die Mitarbeiter unserer direkten und indirekten Lieferanten sowie der unserer Geschäftspartner
- unsere Kunden und
- weitere betroffene Stakeholder.

Die potenziell höchsten Risiken mit Blick auf die Achtung der Menschenrechte sehen wir aufgrund unseres Geschäftsmodells in unserer Lieferkette. Die Maßnahmen in Bezug auf unsere Lieferanten sind im Abschnitt „Einhaltung der Menschenrechte in unserer Lieferkette“ beschrieben.

E.3.1. Managementansatz

Achtung der Menschenrechte innerhalb unseres Konzerns

Grundlage all unserer Aktivitäten zur Achtung der Menschenrechte ist unser Verhaltenskodex. Dieser stellt auch unsere Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte dar. Der Verhaltenskodex wurde von der Unternehmensleitung verabschiedet und ist über unsere Webseite sowohl in Deutsch als auch in Englisch öffentlich verfügbar. Zur internen konzernweiten Verwendung liegen 16 Sprachfassungen vor. Der Verhaltenskodex definiert Grundsätze integren Handelns sowohl gegenüber anderen Mitarbeitern als auch gegenüber externen Personen und Organisationen und richtet sich konzernweit an alle unsere Führungskräfte und Mitarbeiter – unabhängig davon, wo sie arbeiten und welche Tätigkeit sie ausführen.

Unsere Führungskräfte und Mitarbeiter sind verpflichtet, sich an die im Verhaltenskodex formulierten Grundsätze zu halten und dessen Erhalt und Kenntnisnahme schriftlich zu bestätigen. Darüber hinaus werden die Inhalte des Verhaltenskodex im Rahmen von E-Learnings und diversen Integrity-Veranstaltungen aufgefrischt und vertieft (siehe hierzu auch Kapitel [E.2 Bekämpfung von Korruption und Bestechung](#)). Verstöße gegen unseren Verhaltenskodex tolerieren wir nicht.

Zur Entgegennahme von Verdachtsfällen im Zusammenhang mit möglichen Verstößen gegen unseren Verhaltenskodex, einschließlich der darin enthaltenen Grundsätze zur Einhaltung von Menschenrechten, dient neben der direkten Meldung an die Compliance-Organisation ein unternehmenseigenes Hinweisgebersystem: Unsere Mitarbeiter wie auch außenstehende Personen und Stellen können auf vertraulicher Basis – auf Wunsch auch anonym – Hinweise auf etwaiges Fehlverhalten im Umfeld unserer unternehmerischen Aktivitäten melden. Das Hinweisgebersystem ist über unsere Webseite zugänglich und steht in 26 Sprachversionen zur Verfügung. Darüber hinaus können Hinweise per Mail, Telefon oder direkter Ansprache erfolgen. Die Verfügbarkeit des Hinweisgebersystems wird über einen externen Dienstleister gewährleistet. Unser Anspruch ist es, Verdachtsfälle vertraulich, objektiv und unabhängig aufzuarbeiten. Bei bestätigten Verstößen werden Disziplinar- und Korrekturmaßnahmen eingeleitet, die von der informellen Ermahnung bis zur fristlosen Kündigung reichen.

Einhaltung der Menschenrechte in unserer Lieferkette

Bei der Erbringung unserer Leistungen sind wir auf Zulieferer und Nachunternehmer angewiesen. An sie formulieren wir über unseren – über unsere Website öffentlich zugänglichen – *Verhaltenskodex für Lieferanten* die klare Erwartung, die Menschenrechte einzuhalten. Unsere Richtlinien geben vor, dass dieser grundsätzlich Bestandteil unserer Lieferantenverträge ist. Über diesen Verhaltenskodex fordern wir unsere Lieferanten außerdem dazu auf, die international akzeptierten Prinzipien und Standards zur Einhaltung der Menschenrechte auch von ihren Lieferanten und Subunternehmern einzufordern.

Wir verfolgen ein konzernweites Lieferantenmanagement (HANDLE Procurement Suppliers), für dessen Definition, Ausgestaltung, Weiterentwicklung und Überwachung der Zentralbereich Corporate Procurement verantwortlich ist. Dieses ist in unseren Beschaffungsrichtlinien und Standard Operation Procedures (SOP) im Detail beschrieben und für alle unsere Tochtergesellschaften verbindlich. Zu den Zielen dieser konzernweiten Regelung zählt es, die Einhaltung der Compliance-Regeln – einschließlich der Achtung der Menschenrechte – zu gewährleisten.

Zusätzlich zur standardisierten Bewertung im Rahmen unseres Lieferantenmanagements prüfen wir Geschäftspartner, die eine definierte Wertgrenze überschreiten, sowie alle Vertriebsmittler mit Hilfe eines IT-gestützten Due-Diligence-Tools auf ihre Integrität, zu der auch die Achtung der Menschenrechte zählt (siehe hierzu auch *Kapitel E.2 Bekämpfung von Korruption und Bestechung*). Außerdem haben wir eine unabhängige Agentur damit beauftragt, bei ausgewählten Lieferanten eine Selbstauskunft einzuholen, unter anderem zur Achtung der Menschenrechte. Die Auswahl dieser Lieferanten erfolgt auf der Basis eines risikobasierten Ansatzes. 2019 hat Bilfinger die Agentur mit rund 100 Selbsteinschätzungen von Lieferanten beauftragt.

Verstößt ein Lieferant gegen den Bilfinger Verhaltenskodex für Lieferanten, wird der Lieferant gesperrt. Dies gilt genauso für den Fall, dass Behörden ein Ermittlungsverfahren gegen den Lieferanten einleiten oder ein negatives Ergebnis bei einer Integritätsprüfung entsteht. Sollte ein derartiges Ereignis eintreten oder bekannt werden, sind alle Mitarbeiter zu einer Meldung verpflichtet.

Eine Konzernrichtlinie definiert den Prozess der Sperrung von Lieferanten und sorgt damit für eine konzernweit einheitliche Regelung. Eingehende Meldungen über eine möglicherweise mangelnde Integrität des Lieferanten prüfen beispielsweise in erster Instanz der Einkauf der entsprechenden Gesellschaft oder die zuständige Einkaufsleitung, jeweils unter Einbeziehung des Compliance Officers der Division, bzw. der Zentralbereich Corporate Procurement unter Einbeziehung des Chief Compliance Officers. Diese Stellen entscheiden final über die Art der Sperre. Eine konzernweite „Black List“ informiert alle Gesellschaften des Bilfinger Konzerns mindestens einmal im Monat oder ad hoc über gesperrte Lieferanten.

E.3.2 Leistungsindikatoren

ANZAHL DER HINWEISE AUF VERSTÖSSE GEGEN DIE EINHALTUNG VON MENSCHENRECHTEN	2019	2018	Δ in %
	Hinweise auf Verstöße	15	17
Eingeleitete Untersuchungen	6	12	-50,0%
Disziplinarmaßnahmen in der Folge von Untersuchungen	1	7	-85,7%

siehe Seite 216

E.4 Arbeitnehmerbelange

Der weitaus größte Teil unseres Leistungsspektrums sind Dienstleistungen. Um diese in der von unseren Kunden erwarteten Qualität unter Einhaltung höchster Arbeitssicherheitsbestimmungen erbringen zu können, benötigen wir hoch motivierte, gut ausgebildete und sorgsam agierende Mitarbeiter. Wir sehen daher die Aspekte „Employer Branding“, „Mitarbeiterentwicklung“ und „Arbeitssicherheit“ als wesentliche nichtfinanzielle Themen an, die auf unseren wirtschaftlichen Erfolg erheblichen Einfluss nehmen.

E.4.1 Managementansatz

Personalmanagement

Die konzernweiten Personalprozesse und -initiativen werden von unserem Zentralbereich Corporate Human Resources (HR) entwickelt. Dieser definiert darüber hinaus die HR-Mindeststandards, zum Beispiel für das HR-Reporting, für Vergütungssysteme, für das Employer Branding, für das Talent-Management und für Entsendungen ins Ausland. Der Zentralbereich HR berichtete im Geschäftsjahr 2019 an das Vorstandsmitglied Michael Bernhardt, der auch die Funktion des Arbeitsdirektors ausgeübt hat.

Verantwortlich für die Umsetzung der Mindeststandards sind Business Partner in den Konzerngesellschaften. Sie dienen als Ansprechpartner für das Management und für die Mitarbeiter der einzelnen Gesellschaften. Als Bindeglied zwischen Corporate Human Resources und den Konzerngesellschaften fungieren Regional HR Heads, die für jede Division benannt sind.

Unsere HR-Standards und ihre Anwendung werden in unseren Konzernrichtlinien beschrieben. Darüber hinaus informieren Knowledge Cards über die wichtigsten Regelungen und Verfahrensweisen der Richtlinien.

Damit wichtige Kennzahlen zukünftig gruppenweit und konsistent zur Verfügung stehen, wurde im Rahmen des Projekts HRcules eine integrierte IT-Lösung im gesamten Konzern implementiert. Die Vereinheitlichung der Personalprozesse und -systeme im gesamten Unternehmen war ein wesentlicher Schritt hin zu mehr Effizienz, Transparenz und Integration der operativen Einheiten.

Employer Branding

Um unsere Mitarbeiter zu binden und neue qualifizierte Arbeitnehmer zu gewinnen, arbeiten wir an der Attraktivität unserer Arbeitgebermarke. Für die Wahrnehmung als starke Arbeitgebermarke wollen wir uns als Arbeitgeber positionieren, der ein Arbeitsumfeld schafft, in dem sich die Mitarbeiter ihren Fähigkeiten entsprechend einbringen und weiterentwickeln können und die nötige Unterstützung erhalten, um sich leidenschaftlich und ergebnisorientiert einsetzen zu können.

Angesichts des zunehmenden Fachkräftemangels insbesondere im gewerblichen Bereich wurde im März 2019 eine Employer Branding Kampagne gestartet, um mit einer möglichst zielgruppengerechten Ansprache die wahrgenommene Attraktivität von Bilfinger als Arbeitgeber zu erhöhen und mehr qualifizierte Kandidaten für gewerbliche Berufe zu gewinnen. Die Verantwortung für den Prozess und die Inhalte der Kampagne obliegt dem Zentralbereich Corporate HR. Die enge Zusammenarbeit mit den operativen Geschäftseinheiten trägt maßgeblich dazu bei, dass die Instrumente, Maßnahmen und Inhalte bestmöglich auf die Anforderungen der Zielgruppen zugeschnitten sind.

Die Kampagne fokussiert sich auf sechs berufliche Funktionsgruppen:

- 1) IT und Digitalisierung
- 2) Elektrik
- 3) Ingenieurwesen und Beratung
- 4) Isolierung, Gerüstbau, Lackierarbeiten, Industriekletterer
- 5) Management / Administration
- 6) Mechanik

Seit Oktober 2019 stehen die bisher erarbeiteten Materialien für eine bedarfsgerechte Ansprache der Bewerber (z.B. Flyer, Banner, Roll-ups) im Intranet zur Verfügung und können bei der Rekrutierung neuer Mitarbeiter von den dezentralen Einheiten eingesetzt werden. Bis Ende des zweiten Quartals 2020 sollen alle erarbeiteten Materialien fertiggestellt sein.

Um unseren Bedarf an qualifizierten Mitarbeitern zu decken, bilden wir außerdem aus. Seit Juli befasst sich der Aus- und Weiterbildungsausschuss mit Vertretern aus den operativen Geschäftseinheiten, aus zentralen und regionalen Personalbereichen sowie aus dem Betriebsrat mit der Entwicklung eines Rahmenkonzepts für Qualitätsstandards in der Berufsausbildung bei Bilfinger im deutschen Rechtsraum. Ein zentrales Ziel ist hierbei, motivierte Schüler nach ihrem Abschluss für eine berufliche Ausbildung bei Bilfinger zu gewinnen und so unseren Bedarf an qualifizierten Fachkräften für die Zukunft zu decken.

Mitarbeiterentwicklung

Die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter ist für uns ein zentraler Wettbewerbsfaktor. Unsere Marktposition als Industriedienstleister können wir nur halten und ausbauen, indem wir unsere Mitarbeiter regelmäßig weiterbilden, sie kontinuierlich qualifizieren und entwickeln. Wir bieten ihnen daher diverse Möglichkeiten der Weiterbildung und -entwicklung. Um sowohl Ziele als auch Weiterbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen festzulegen, führen wir mit ihnen jährliche Mitarbeitergespräche, die sich an einem konzernweit einheitlichen Standard orientieren.

Unsere internen Weiterbildungsangebote haben wir unter dem virtuellen Dach der Bilfinger Academy gebündelt. Hier finden sich alle freiwilligen und obligatorischen internen Weiterbildungsmaßnahmen zur Entwicklung fachlicher wie auch persönlicher Kompetenzen. 2019 gehörten zu den wichtigsten Themenfeldern beispielsweise Qualifizierungsmodule zum Projektmanagement, Trainingsangebote zum Bilfinger Maintenance Concept (einem modular aufgebauten Konzept zur Instandhaltung von Industrieanlagen) oder unser Talent Program für Führungskräfte. Alle Weiterbildungsangebote unserer Bilfinger Academy werden kontinuierlich evaluiert. Das regelmäßig eingeholte Feedback der Teilnehmer und die Einbindung der operativen Einheiten führen zur laufenden Optimierung und Anpassung aller Angebote durch die verantwortlichen HR- und Fachbereiche.

Neben unseren internen Weiterbildungsangeboten können unsere Mitarbeiter auch an externen Weiterbildungsmaßnahmen und -programmen teilnehmen. 2019 standen dabei die Themen Führung, Innovation, Zusammenarbeit, Effizienz, Profitabilität und Sprachen im Vordergrund. Außerdem bieten wir bestimmten Personengruppen (zum Beispiel Studienabsolventen, besonders qualifizierten Mitarbeitern, Führungskräften) spezielle Programme und Entwicklungsangebote. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf dem Aufbau einer möglichst breiten Basis jüngerer Talente, denen wir beispielsweise duale Studiengänge, ein globales Trainee-Programm sowie weiterführende Talententwicklungsprogramme in allen regionalen operativen Einheiten bieten. Unsere Führungskräfte durchlaufen ein jährliches Talent-Review, auf dessen Basis Maßnahmen zur Führungskräfteentwicklung und Nachfolgeplanung abgeleitet werden.

Arbeitssicherheit

Die Unversehrtheit aller Mitarbeiter steht für Bilfinger an erster Stelle. Daher haben Aspekte der Arbeitssicherheit zentrale Bedeutung für alle unsere Aktivitäten. Darüber hinaus sind sichere Arbeitsprozesse, die Durchführung von Arbeitssicherheitskampagnen und Kennzahlen zur Arbeitssicherheit wichtige Kriterien, die von unseren Kunden bei der Auftragsvergabe häufig abgefragt werden.

Der Themenbereich Arbeitssicherheit wurde bei Bilfinger im Berichtsjahr durch den Zentralbereich HSEQ koordiniert. Corporate HSEQ schafft durch seine zentrale Governance-Funktion die Voraussetzungen für die konzernweite Umsetzung eines HSEQ-Managements.

Die von Corporate HSEQ erarbeiteten Arbeitsschutzmaßnahmen finden ihren Ausdruck in konzernweit einheitlichen Richtlinien. Die Verantwortung für die Einhaltung der Arbeitssicherheitsstandards liegt bei den Führungskräften der Einheiten vor Ort, um auf die jeweiligen lokalen Gesetze und Arbeitsbedingungen gesondert eingehen zu können.

Corporate HSEQ sowie lokale HSEQ-Spezialisten unterstützen die operativen Einheiten bei der Einhaltung und Weiterentwicklung der Programme und Maßnahmen. Dazu sind vielerorts ergänzende Regelungen und Systeme vorhanden, die auf den HSEQ-Konzerngrundsätzen und -richtlinien basieren.

Um HSEQ-Ereignisse weltweit nach einheitlichen Standards erfassen, bearbeiten und kommunizieren zu können, setzen wir eine Management-Software (Synergi Life, bei Bilfinger „ACTIVE“ genannt) ein. Unfallrisiken, Beinaheunfälle und Ereignisse können mithilfe einer App direkt vor Ort schnell und flexibel durch Führungskräfte und Mitarbeiter erfasst werden.

Über die Sicherheit am Arbeitsplatz informiert ein an den Vorstand gerichteter HSEQ-Quartalsbericht, der alle Konzerngesellschaften und damit sämtliche Arbeitsplätze von Bilfinger berücksichtigt. Über besonders schwere Unfälle, deren Analyse sowie erforderliche Korrekturmaßnahmen wird der Vorstand umgehend informiert. Entsprechend den rechtlichen Vorgaben sind in den eigenständigen Organisationseinheiten der Landesgesellschaften Arbeitsschutzausschüsse vorhanden.

Das Ziel aller unserer Maßnahmen ist es, die Arbeitssicherheit weiter zu steigern. Unser Konzept „Road to Zero“ hilft uns, die arbeitsbedingten Erkrankungen und Unfälle kontinuierlich zu reduzieren.

Um dieses Ziel zu erreichen, ergreifen wir nicht nur entsprechende technische und organisatorische Maßnahmen, sondern thematisieren die Arbeitssicherheit auch immer wieder durch unterschiedliche Kommunikationsmittel, um die Aufmerksamkeit für Arbeitssicherheitsthemen zu erhöhen. So weisen wir beispielsweise alle Mitarbeiter in Form von monatlichen „Safety-Moments-Rundschreiben“ auf generelle Arbeitssicherheitsaspekte hin. 2019 waren dies beispielsweise die Themen „Treppen“, „Weiterentwicklung der Sicherheitskultur“, „Arbeiten mit Winkelschleifern“, „Junge Mitarbeiter“, „Brothers / Sisters Keeper“ oder „Arbeiten bei extremer Hitze“.

Eine wesentliche Rolle spielen dabei der Einbezug, die Verpflichtung und das Commitment der Führungskräfte bis hin zu den Mitgliedern des Vorstands. So gehört es beispielsweise konzernweit zu den Aufgaben der Führungskräfte, regelmäßig eine von ihrem Aufgabengebiet abhängige Anzahl von Sicherheitsbegehungen („Safety Walks“) durchzuführen, dabei Risiken und Gefahren anzusprechen, die Mitarbeiter für Arbeitssicherheitsfragen zu sensibilisieren und ihre Begehungen zu dokumentieren. Die Ergebnisse der Sicherheitsbegehungen können mobil – während der Begehung – erfasst werden und fließen direkt in unsere zentrale HSEQ-Software ein.

Zur Sensibilisierung für Arbeitssicherheitsthemen tragen wesentlich unser Sicherheitsprogramm Safety Works! und die in diesem Zusammenhang entwickelten Informationskampagnen bei. 2019 haben wir eine Sicherheitskampagne zum Thema „Umgang mit Erlaubnisscheinen“ unter dem Motto „We make Permits work“ durchgeführt. Ziel der Kampagne war es, unsere Mitarbeiter mit Blick auf die Bedeutung, die notwendigen Inhalte und die Qualität von Arbeitsfreigaben zu informieren und zu qualifizieren. Sie sollen in die Lage versetzt werden, Arbeitsfreigaben kritisch zu hinterfragen, sie in ihrer Ausgestaltung zu beurteilen und sie – im Falle von unzureichenden Angaben – auch zurückzuweisen.

Mit unserem jährlich verliehenen Safety Award honorieren wir sowohl herausragende Sicherheitsinitiativen als auch innovative Ideen zur kontinuierlichen Verbesserung der Sicherheitsleistung. Die konzernweite Auszeichnung soll die erbrachte Leistung aller Mitarbeiter und Führungskräfte, die zu diesem Ergebnis beigetragen haben, würdigen und zusätzlich dazu motivieren, sich für sichere Arbeitsbedingungen und den Erhalt der Gesundheit aller Beschäftigten zu engagieren.

In rund 80 Prozent unserer operativen Einheiten sind unsere Arbeitsschutzsysteme nach den Standards OHSAS18001, ISO 45001 und SCC / SCP (Safety Certificate Contractor) oder nach vergleichbaren Standards zertifiziert. Wir führen in allen unseren Tochtergesellschaften regelmäßige interne Audits durch. Zu diesen internen Audits kommen weitere externe Audits hinzu, z.B. durch Zertifizierer, Behörden oder Kunden.

E.4.2 Leistungsindikatoren

Um unsere Fortschritte in den Themenfeldern „Employer Branding“ und „Mitarbeiterentwicklung“ messen zu können, entwickeln wir derzeit aussagekräftige Kennzahlen. Beim Thema „Arbeitssicherheit“ verwenden wir die Kennzahlen LTIF, Todesfälle und Anzahl HSEQ-FTE pro 100 Mitarbeiter (FTE). Die Kennzahl LTIF reduzierte sich im Vergleich zum Vorjahr von 0,66 um 62 Prozent auf 0,25. Als Schlüsselfaktor für diese Entwicklung sehen wir die direkte Beteiligung der Führungskräfte bei der Förderung der Bedeutung der Arbeitssicherheit.

ARBEITSSICHERHEITSKENNZAHLEN			
	2019	2018	Δ in %
LTIF ¹	0,25	0,66	-62%
Todesfälle ²	0	7	-100%
Anzahl HSEQ-FTE pro 100 Mitarbeiter (FTE)	1,43	1,56	-8%

¹ LTIF: Lost Time Injury Frequency – Accidents per 1,000,000 working hours performed. Die von Bilfinger verwendete LTIF-Kennzahl umfasst Unfälle mit mindestens einem Ausfalltag von Mitarbeitern und Leiharbeitnehmern.

² Arbeitsbedingte Unfälle von Mitarbeitern und Leiharbeitnehmern mit Todesfolge

E.5 Datensicherheit

Um unsere Leistungen erbringen zu können, erheben, speichern und verarbeiten wir zahlreiche Daten. Dies betrifft zum einen personenbezogene Daten unserer Mitarbeiter und Lieferanten, aber auch Daten über Anlagen, Prozesse und Personen bei unseren Kunden, da wir zunehmend Leistungen zur Digitalisierung von Anlagen unserer Kunden erbringen. Datenlecks oder Zugriffsprobleme auf Daten könnten erhebliche Auswirkungen auf das Verhältnis zu unseren Mitarbeitern oder Geschäftspartnern haben. Daher sind unsere Prozesse und Aktivitäten zur Sicherheit von Daten wichtige Voraussetzungen für die Akzeptanz unseres Geschäftsmodells bei unseren Stakeholdern.

E.5.1 Managementansatz

Unsere Mitarbeiter, Kunden und sonstigen Stakeholder müssen sich darauf verlassen können, dass die uns anvertrauten Daten gegen Missbrauch geschützt sind. Wir haben daher diverse Regelungen zur Informationssicherheit und zum Datenschutz getroffen und entsprechende organisatorische Maßnahmen ergriffen.

Die grundlegenden Regelungen für einen sicheren und gesetzeskonformen Umgang mit Daten und deren Verarbeitung sind in unserer „Konzernrichtlinie zur Informationssicherheit“ zusammengefasst. Sie ist für alle Mitarbeiter unseres Konzerns und für alle in unserem Auftrag tätigen Personen verbindlich. In ihr werden die Komponenten der Informationssicherheit, die Prinzipien beim Umgang mit und der Verarbeitung von Daten sowie die Verpflichtungen der Führungskräfte, der IT-Fachkräfte, der Mitarbeiter sowie der externen Parteien beschrieben. Verstöße gegen die Vorgaben dieser Konzernrichtlinie und deren Anhänge oder gegen bestehende Gesetze können disziplinarische, vertragliche oder strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Darüber hinaus sind in Ergänzung der „Konzernrichtlinie zur Informationssicherheit“ diverse Standard Operations Procedures (SOP) erstellt worden, die zum Ziel haben, die Konzernrichtlinien zur Informationssicherheit in allen Konzerngesellschaften umzusetzen. Hierzu gehören beispielsweise SOP zu den Themen „Information Management Standard“, „Physischer Schutz der Daten“, „Notfallsicherheit“ oder „IT-Audit“.

Die fachliche Zuständigkeit für die Informationssicherheit obliegt dem Fachverantwortlichen für Informationssicherheit der Bilfinger Global IT GmbH. Der Fachverantwortliche für Informationssicherheit prüft in Planung oder in Betrieb befindliche IT-Dienste auf die Einhaltung der „Konzernrichtlinie zur Informationssicherheit“ und regulatorischer Anforderungen. Außerdem hat jede Organisationseinheit eine für den Datenschutz verantwortliche Person zu benennen, die als Koordinator mit dem Fachverantwortlichen für Informationssicherheit zusammenarbeitet.

Jeder Mitarbeiter oder jede im Auftrag des Bilfinger Konzerns tätige Person ist verpflichtet, eine mögliche oder tatsächliche Gefährdung der im Konzern verfügbaren Informationen als Sicherheitsvorfall zeitnah zu melden. Außerdem ist jede Geschäftseinheit dazu verpflichtet, entsprechend ihrem Geschäftsfeld und Zuständigkeitsbereich ein umfassendes, wirksames Notfallmanagement einzurichten und wirksam vorzuhalten. Sollte es zu Sicherheitsvorfällen kommen, wird das Allegation Management Office des Zentralbereichs Compliance mit der Untersuchung des Verstoßes beauftragt.

Um in unserem Konzern einen einheitlichen Standard für den Umgang mit personenbezogenen Daten gemäß der europäischen Datenschutz-Grundverordnung zu schaffen, ist im Jahr 2018 die „Konzernrichtlinie Datenschutz“ in Kraft getreten. Sie beschreibt die Aufgaben und Zuständigkeiten der Konzerndatenschutzbeauftragten, der Datenschutzbeauftragten und des Datenschutzkoordinators. Die „Konzernrichtlinie Datenschutz“ stellt außerdem die Datenschutzprinzipien, die Vorgaben zur Daten-

übertragung und Auftragsdatenverarbeitung, die Rechte betroffener Personen sowie die Zuständigkeit der Konzerngesellschaften dar.

Die Richtlinie ist ebenfalls für alle Konzerngesellschaften verbindlich und gilt insbesondere auch in solchen Ländern, die nicht über eine eigene gesetzliche Datenschutzregelung verfügen. Sie basiert auf den Regelungen der Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union sowie auf weltweit akzeptierten datenschutzrechtlichen Grundprinzipien für die Verarbeitung personenbezogener Daten von Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartnern.

Für den Fall, dass Datenschutzverletzungen entstanden sind bzw. vermutet werden, gibt die „Konzernrichtlinie Datenschutz“ ein Verfahren zur Meldung von Datenschutzverletzungen vor. Für Mitarbeiter steht hierfür ein Meldeformular zur Verfügung. Diese Meldungen fließen zur weiteren Bearbeitung und zu Auswertungszwecken in eine Datenbank ein, in der die (vermutete) Datenschutzverletzung beschrieben wird.

Der Vorstand wird sowohl über die Datensicherheit als auch über die Ausgestaltung des Datenschutzes mindestens einmal jährlich informiert. Über besondere Ereignisse wird der Vorstand anlassbezogen unterrichtet.

E.5.2 Leistungsindikatoren

ANZAHL DATENSCHUTZVERLETZUNGEN	2019	2018	Δ in %
	Datenschutzverletzungen	12	10

E.6 Kundenzufriedenheit und Qualität

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht in einem unmittelbaren Zusammenhang zur Qualität der von uns erbrachten Leistungen. Von diesen beiden Faktoren hängen zu einem großen Teil unser Auftrags- ein- gang, die Fortsetzung bzw. Intensivierung der Zusammenarbeit und damit unser wirtschaftlicher Erfolg ab. Wir sehen daher im Themenbereich „Kundenzufriedenheit und Qualität“ einen wesentlichen nichtfinanziellen Aspekt, der die Ausgestaltung unseres Geschäftsmodells erheblich beeinflusst.

E.6.1 Managementansatz

Den größten Teil unserer Leistungen erbringen wir direkt an den Standorten beim Kunden. Daher erleben wir die Zufriedenheit unserer Kunden unmittelbar. Darüber hinaus fragen wir sowohl im Rahmen unseres laufenden Servicegeschäfts als auch nach Abschluss eines Projekts die Kundenzufriedenheit in persönlichen Gesprächen mit den Leistungsempfängern ab. Von vielen operativen Gesellschaften werden außerdem ein- bis zweimal jährlich Kundenzufriedenheitsbefragungen durchgeführt.

Um die Ergebnisse dieser Kundenzufriedenheitsbefragungen zu dokumentieren, wurde im Geschäftsjahr 2018 eine entsprechende Software eingeführt. Sie soll zukünftig auch dazu dienen, die Ergebnisse konzernweit zusammenzuführen, um auf dieser Basis die Kundenzufriedenheit zu messen. Die Abfrage bei unseren Kunden ist für uns eine wichtige Grundlage, um die Qualität unserer Leistungen innerhalb langlaufender Serviceverträge immer weiter zu optimieren. Oftmals ist sie auch Ausgangspunkt für Gespräche über Folgeaufträge im Projektgeschäft.

Um die von unseren Kunden gewünschte Qualität bereitstellen zu können, haben wir ein weitreichendes Qualitäts- und Prozessmanagement etabliert. Es setzt bei den operativen Einheiten an, die für die Qualität ihrer Produkte und Services sowie für ihre Überwachung verantwortlich sind. Unterstützt werden sie durch das Qualitätsmanagement der übergeordneten Divisionen sowie durch die zentrale Abteilung Corporate HSEQ. Systemvorgaben, interne Audits sowie Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen zur Qualitätssicherung sollen dafür sorgen, dass unsere Qualitätsstandards jederzeit eingehalten und kontinuierlich weiterentwickelt werden.

E.6.2 Leistungsindikatoren

ANZAHL OPERATIVER GESELLSCHAFTEN MIT ZERTIFIZIERTEM QMS NACH DIN EN ISO 9001	Anzahl	
	2019	2018
Operative Gesellschaften mit zertifizierten QMS	60	65

Seit 2015 verfügt Bilfinger auch über ein divisionsübergreifendes Matrixzertifikat, das zur Gewährleistung einheitlicher Qualitätsstandards im Konzern beiträgt und das Ende 2019 bereits 43 Legal-Einheiten umfasste. Unser Ziel ist es, das Matrixzertifikat bis 2020 auf alle relevanten operativen Gesellschaften in Europa und dem Nahen Osten, die bereits ein eigenes ISO-9001-Zertifikat halten, auszudehnen. Unsere HSEQ-Prozesse und operativen Einheiten werden von externen Unternehmen auditiert und zertifiziert.

E.7 Prüfungsvermerk

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine

Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit

An die Bilfinger SE, Mannheim

Wir haben den gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht der Bilfinger SE im Sinne des § 315b HGB für den Zeitraum vom 1. Januar 2019 bis 31. Dezember 2019 (nachfolgend: nichtfinanzieller Konzernbericht) einer Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen. Sonstige Verweise auf Angaben außerhalb des nichtfinanziellen Berichts sowie Angaben für Vorjahre waren nicht Gegenstand unseres Auftrags.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts in Übereinstimmung mit den §§ 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Aufstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Angaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts zu ermöglichen, die frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

Erklärungen des Wirtschaftsprüfers in Bezug auf die Unabhängigkeit und Qualitätssicherung

Wir sind von der Gesellschaft unabhängig in Übereinstimmung mit den deutschen handelsrechtlichen und berufsrechtlichen Vorschriften und wir haben unsere sonstigen beruflichen Pflichten in Übereinstimmung mit diesen Anforderungen erfüllt.

Unsere Wirtschaftsprüfungsgesellschaft wendet die nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen zur Qualitätssicherung an, insbesondere die Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer sowie den IDW Qualitätssicherungsstandard: Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QS 1).

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit über den nichtfinanziellen Konzernbericht abzugeben.

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit einer begrenzten Sicherheit beurteilen können, ob der nichtfinanzielle Konzernbericht der Gesellschaft in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den §§ 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB aufgestellt

worden ist. Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unserer Prüfung, die wir im Wesentlichen in den Monaten Dezember 2019 bis März 2020 durchgeführt haben, haben wir u.a. folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Befragung von Mitarbeitern hinsichtlich der Auswahl der Themen für den nichtfinanziellen Konzernbericht, der Risikoeinschätzung und der Konzepte von Bilfinger für die als wesentlich identifizierten Themen,
- Befragung von Mitarbeitern, die mit der Datenerfassung und -konsolidierung sowie der Erstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts betraut sind, zur Beurteilung des Berichterstattungssystems, der Methoden der Datengewinnung und -aufbereitung sowie der internen Kontrollen, soweit sie für die Prüfung der Angaben im nichtfinanziellen Konzernbericht relevant sind,
- Identifikation wahrscheinlicher Risiken wesentlicher falscher Angaben im nichtfinanziellen Konzernbericht,
- Einsichtnahme in die relevante Dokumentation der Systeme und Prozesse zur Erhebung, Aggregation und Validierung der Daten aus den relevanten Bereichen im Berichtszeitraum sowie deren stichprobenartige Überprüfung,
- analytische Beurteilung von Angaben des nichtfinanziellen Konzernberichts,
- Befragungen und Dokumenteneinsicht in Stichproben hinsichtlich der Erhebung und Berichterstattung von ausgewählten Daten,
- Beurteilung der Darstellung der Angaben des nichtfinanziellen Konzernberichts.

Prüfungsurteil

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der nichtfinanzielle Konzernbericht der Bilfinger SE für den Zeitraum vom 1. Januar 2019 bis 31. Dezember 2019 nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den §§ 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB aufgestellt worden ist.

Verwendungszweck des Vermerks

Wir erteilen diesen Vermerk auf Grundlage des mit der Bilfinger SE geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt und der Vermerk ist nur zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt und nicht für andere als bestimmungsgemäße Zwecke zu verwenden. Dieser Vermerk ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-) Entscheidungen treffen.

Auftragsbedingungen und Haftung

Für diesen Auftrag gelten, auch im Verhältnis zu Dritten, unsere Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (www.de.ey.com/IDW-Auftragsbedingungen). Wir verweisen ergänzend auf die dort in Ziffer 9 enthaltenen Haftungsregelungen und auf den Haftungsausschluss gegenüber Dritten. Dritten gegenüber übernehmen wir keine Verantwortung, Haftung oder anderweitige Pflichten, es sei denn, dass wir mit dem Dritten eine an-

ders lautende schriftliche Vereinbarung geschlossen hätten oder ein solcher Haftungsausschluss unwirksam wäre.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass wir keine Aktualisierung des Vermerks hinsichtlich nach seiner Erteilung eintretender Ereignisse oder Umstände vornehmen, sofern hierzu keine rechtliche Verpflichtung besteht. Wer auch immer das in vorstehendem Vermerk zusammengefasste Ergebnis unserer Tätigkeit zur Kenntnis nimmt, hat eigenverantwortlich zu entscheiden, ob und in welcher Form er dieses Ergebnis für seine Zwecke nützlich und tauglich erachtet und durch eigene Untersuchungshandlungen erweitert, verifiziert oder aktualisiert.

München, den 6. März 2020

Ernst & Young GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Nicole Richter
Wirtschaftsprüferin

Annette Johne
Wirtschaftsprüferin