

## Beschrijving van de klachtenprocedure bij DEUFOL

### Klachtenreglement (§§ 8 f. LkSG)

#### Inhoud

1. Wie kan klachten indienen
2. Waar kunnen klachten worden ingediend?
3. Wat kan worden gerapporteerd
4. Klachtenprocedure
5. Contactpersoon
6. Gegevensbescherming en vertrouwelijkheid
7. Kosten
8. Beoordeling van doeltreffendheid

Dit reglement is van toepassing op DEUFOL SE of een met DEUFOL SE verbonden onderneming conform §§ 15 e.v. AktG (hierna DEUFOL genoemd) en beschrijft de procedure voor het indienen van interne en externe meldingen over mensenrechten- en milieugerelateerde risico's of schendingen van mensenrechten- of milieugerelateerde verplichtingen die voortvloeien uit de economische activiteiten van DEUFOL in haar eigen bedrijfsgebied of een directe leverancier in overeenstemming met de Duitse Supply Chain Due Diligence Act (hierna LkSG genoemd).

## 1. Wie kan klachten indienen

De klachten- en rapportageprocedure is beschikbaar voor iedereen die risico's of schendingen met betrekking tot mensenrechten of het milieu binnen DEUFOL of haar toeleveringsketen signaleert. Deelnemende partijen kunnen zowel werknemers als personen en organisaties buiten DEUFOL zijn.

## 2. Waar kunnen klachten worden ingediend

Klachten moeten worden ingediend via ons digitale, meertalige klokkenluidersplatform. Alle verdere communicatie met betrekking tot de klacht zal binnen deze tool plaatsvinden.

Deufol Klokkenluidersplatform SpeakUP:

<https://deufol.speakup.report/DeufolBeschwerdesystem>

Wij raden u aan de "5 W's" te gebruiken bij het indienen van een klacht:

1. Wat is het specifieke misdrijf of risico - hoe gedetailleerder, hoe beter
2. Waar speelt het probleem zich af? In welke landen of regio's?
3. Wanneer vond dit plaats of wanneer werd dit vastgesteld? Loopt de overtreding nog steeds?
4. Waarom is het belangrijk om dit misdrijf te melden? Wat is de impact op mens en milieu?
5. Wie heeft de overtreding begaan of is verantwoordelijk voor het risico en wie zijn de betrokken personen, bedrijven of organisaties?

## 3. Wat kan worden gerapporteerd

U kunt alle risico's of plichtsverzuim met betrekking tot mensenrechten of milieu melden.

Rapporten moeten zo specifiek en begrijpelijk mogelijk zijn. Op die manier hebben we voldoende informatie als uitgangspunt voor verder intern onderzoek of als basis voor verdere actie. In principe is het altijd mogelijk om het Klokkenuidersplatform volledig anoniem te gebruiken.

## 4. Klachtenprocedure

Alle ingediende informatie of klachten worden behandeld volgens een vooraf bepaald

proces:



1. Ontvangst van de klacht / melding. De ontvangst wordt bevestigd.  
Opmerking: Bij het indienen van een melding bij 'SpeakUp' krijgt de informant een meldingsnummer, dat genoteerd moet worden. Er moet ook een wachtwoord worden ingesteld, zodat de informant te allen tijde kan inloggen op het beveiligde portaal en met ons kan communiceren. Indien gewenst kan er ook een e-mail worden opgegeven om e-mailmeldingen over de status van de klacht te ontvangen.
2. De details van de zaak worden met de informant verduidelijkt en DEUFOL controleert de melding op plausibiliteit en of deze binnen het toepassingsgebied van de LkSG valt. Als dit niet het geval is of als de plausibiliteit niet bevestigd wordt, ontvangt de informant een bericht in het DEUFOL Speak Up klokkenluidersysteem met de redenen om de melding te sluiten. Daarmee is het proces afgerond.
3. Als DEUFOL een risico of plichtsverzuim vaststelt dat onder de LkSG valt, worden de feiten van het geval besproken en worden er corrigerende maatregelen ontwikkeld om de inbreuk of het risico op de lange termijn uit te sluiten. Afhankelijk van de inhoud van het rapport kan het nodig zijn om experts van andere DEUFOL afdelingen (bijv. Inkoop, Juridische afdeling, Gegevensbescherming) erbij te betrekken. Als de klager persoonlijk wordt getroffen, kunnen de maatregelen ook met hem of haar worden besproken.
4. De maatregel wordt geïmplementeerd en de effectiviteit ervan wordt op passende wijze beoordeeld.

5. Tot slot wordt er een rapport over de resultaten van het onderzoek geschreven, dat zeven jaar wordt bewaard. Dit wordt gedeeld met de informant en de relevante belanghebbenden voor de zaak in kwestie.

Als er meerdere klachten tegelijk binnenkomen, krijgen ernstigere plichtsverzuimen voorrang.

Voor personen die betrokken zijn bij meldingen, geldt het vermoeden van onschuld totdat het misdrijf bewezen is.

## **5. Contactpersoon**

De centrale Human Rights Officers van DEUFOL SE zijn verantwoordelijk voor alle informatie en klachten.

Contact: Holger Hartmann / Ronja Tangl

E-mail: lksg@deufol.com (Gelieve Speak Up alleen te gebruiken voor communicatie over rapporten)

Afhankelijk van het rapport kunnen andere interne afdelingen of externe adviseurs worden geraadpleegd tijdens het oplossen van de overtreding of het risico.

## **6. Gegevensbescherming en vertrouwelijkheid**

Door gebruik te maken van een klokkenluiderssysteem met beperkte toegang zorgt DEUFOL ervoor dat de vertrouwelijkheid van de identiteit van informanten wordt beschermd wanneer klachten en meldingen worden ontvangen. Effectieve bescherming tegen discriminatie of bestraffing op basis van de klacht van een informant is gegarandeerd. De informatie en gegevens in de klacht en alle communicatie hierover worden beschermd en beveiligd.

De personen die belast zijn met de klachtenprocedure zijn verplicht tot geheimhouding en naleving van de voorschriften inzake gegevensbescherming. Vertrouwelijkheid is van toepassing op de informant, de persoon/personen die het onderwerp van de melding is/zijn en andere personen die in de melding worden genoemd.

Persoonsgegevens worden verwijderd zodra het doel is bereikt, of wanneer er niet langer een legitiem belang is. Op zijn vroegst echter na het verstrijken van de wettelijke bewaar- en bewijsverplichtingen.

[SpeakUp privacybeleid](#)

## **7. Kosten**

De procedure is gratis voor informanten.

## **8. Beoordeling van doeltreffendheid**

De procedure wordt jaarlijks op effectiviteit beoordeeld. De procedure wordt ook herzien als daar aanleiding toe is.

---

**Einde**