



DKV MOBILITY GROUP

Klachtenprocedure

Volgens de Duitse Supply Chain Act

Stand	Januari 2024
Documenteigenaar	Group Compliance Office
Taalversie	NL

De DKV MOBILITY GROUP is zich bewust van zijn sociale, ethische en milieuverantwoordelijkheid in ons bedrijf en de hele toeleveringsketen. Daarom hebben we een doeltreffende klachtenprocedure opgezet waarmee informatie over mensenrechten- en milieurisico's of schendingen van mensenrechten en milieuverplichtingen kunnen worden gemeld. Om de vertrouwelijkheid te beschermen, kan de klachtenprocedure ook anoniem worden gebruikt. Het Group Compliance Office van de DKV MOBILITY GROUP is verantwoordelijk voor de klachtenprocedure.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Klachtenkanalen	3
3	Klachtenprocedure	4
3.1	Klacht melden	4
3.2	Klacht controleren	4
3.3	Bespreek de feiten	4
3.4	Implementatie volgen	4
3.5	Feedback geven	5
3.6	Schikking in onderleg	5
4	Vertrouwelijkheid en onpartijdigheid	5

1 Inleiding

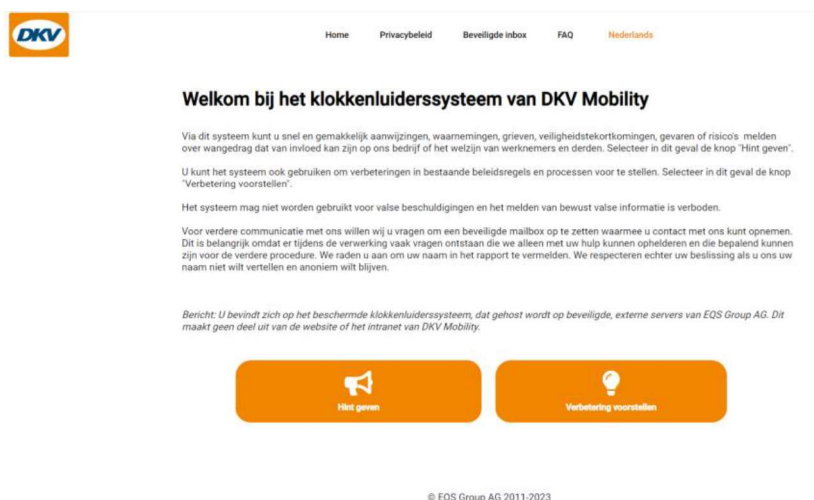
Geldt voor alle personen en organisaties die informatie willen verstrekken op mensenrechten- en milieurisico's en schendingen van mensenrechten en milieuverplichtingen die zijn ontstaan of zouden kunnen ontstaan in ons bedrijf of in onze toeleveringsketen.

Naast de beproefde contactkanalen hebben we het klokkenluidersysteem opgezet, een platform dat kan worden gebruikt om online informatie te verstrekken. De informatie wordt vastgelegd in een transparant proces dat de legitieme belangen van alle betrokken partijen zo goed mogelijk waarborgt. Meldingen worden met de nodige vertrouwelijkheid verwerkt, opgeslagen en gearchiveerd.

De klokkenluidersregeling is bedoeld om de grootst mogelijke bescherming te bieden aan zowel klokkenluiders als de betrokkenen. Onderzoeken worden alleen gestart na een zorgvuldig vooronderzoek en als er gegronde aanwijzingen zijn voor een overtreding. Onderzoeken worden op vertrouwelijke wijze uitgevoerd. De informatie wordt verwerkt als onderdeel van een eerlijk, snel en vertrouwelijk proces. Onderzoeken worden gecoördineerd door de Group Compliance Office.

2 Klachtenkanalen

- elektronisch meldingssysteem dkv-mobility.com/en/whistleblowing-system/



The screenshot shows the landing page for the DKV Mobility Whistleblowing System. At the top left is the DKV logo. To the right are navigation links: Home, Privacybeleid, Beveiligde inbox, FAQ, and Nederlands. The main heading is "Welkom bij het klokkenluiderssysteem van DKV Mobility". Below this, there is a paragraph explaining the system's purpose: "Via dit systeem kunt u snel en gemakkelijk aanwijzingen, waarnemingen, grieven, veiligheidstekortkomingen, gevaren of risico's melden over wangedrag dat van invloed kan zijn op ons bedrijf of het welzijn van werknemers en derden. Selecteer in dit geval de knop 'Hint geven'." Another paragraph states: "U kunt het systeem ook gebruiken om verbeteringen in bestaande beleidsregels en processen voor te stellen. Selecteer in dit geval de knop 'Verbetering voorstellen'." A third paragraph notes: "Het systeem mag niet worden gebruikt voor valse beschuldigingen en het melden van bewust valse informatie is verboden." A fourth paragraph says: "Voor verdere communicatie met ons willen wij u vragen om een beveiligde mailbox op te zetten waarmee u contact met ons kunt opnemen. Dit is belangrijk omdat er tijdens de verwerking vaak vragen ontstaan die we alleen met uw hulp kunnen ophelderen en die bepalend kunnen zijn voor de verdere procedure. We raden u aan om uw naam in het rapport te vermelden. We respecteren echter uw beslissing als u ons uw naam niet wilt vertellen en anoniem wilt blijven." Below this is a small note: "Bericht: U bevindt zich op het beschermde klokkenluiderssysteem, dat gehost wordt op beveiligde, externe servers van EQS Group AG. Dit maakt geen deel uit van de website of het intranet van DKV Mobility." At the bottom, there are two orange buttons: "Hint geven" (with a megaphone icon) and "Verbetering voorstellen" (with a lightbulb icon). The footer contains the copyright notice: "© EQS Group AG 2011-2023".

- E-mail naar compliance@dkv-mobility.com
- per telefoon +49 (0) 2102 5517 - 500

3 Klachtenprocedure

3.1 Klacht melden

Klachten kunnen worden gemeld via de onder punt 2 beschreven kanalen. De persoon of organisatie die de melding doet, ontvangt doorgaans binnen 7 dagen een ontvangstbevestiging.

Als klachten worden ingediend via interne DKV-organen (bijv. lijnmanager, werknemersvertegenwoordiging), zijn de respectieve ontvangers verplicht om de Group Compliance Office te informeren. De Group Compliance Office registreert de klacht vervolgens in het elektronische klokkenluidersysteem. Dit zorgt ervoor dat alle processen op een traceerbare manier worden gedocumenteerd.

3.2 Klacht controleren

Aan het begin van de klachtenprocedure controleert het Group Compliance Office of de klacht binnen het toepassingsgebied van de wettelijke regels valt. Als dit niet het geval is, krijgt de persoon die de klacht indient een terugkoppeling met redenen.

3.3 Bespreek de feiten

De Group Compliance Office coördineert verdere stappen om de feiten op te helderen. Als het niet mogelijk is om de feiten van de zaak te verifiëren door een gebrek aan informatie, zal de Group Compliance Office contact opnemen met de klokkenluider om meer informatie te verkrijgen.

De feiten van de zaak worden dan met de klokkenluider besproken om de klacht beter te begrijpen. Op basis hiervan kan later een mogelijke oplossing worden uitgewerkt. Als onderdeel van het verduidelijkingsproces wordt de verwachting voor eventuele preventieve of corrigerende maatregelen met de klokkenluider besproken.

De Group Compliance Office heeft het recht om andere interne functies bij het onderzoek te betrekken in een ondersteunende en/of informatieve hoedanigheid (bijv. Interne Audit, Human Resources).

3.4 Implementatie volgen

Het Group Compliance Office stelt een eindrapport op over de conclusie van het onderzoek, waarin de feiten van de zaak en het al dan niet bestaan van een schending of risico worden vermeld. Als het eindrapport vaststelt dat een schending van mensenrechten en/of milieuverplichtingen heeft plaatsgevonden, momenteel plaatsvindt of dreigt plaats te vinden, worden herstelmaatregelen geïnitieerd of geïmplementeerd.

De effectiviteit van de corrigerende maatregelen wordt beoordeeld en gedocumenteerd door de Group Compliance Office. Indien nodig worden de corrigerende maatregelen aangepast.

3.5 Feedback geven

De klokkenluider ontvangt uiterlijk 3 maanden na het indienen van de klacht feedback van de Group Compliance Office.

3.6 Schikking in onderleg

Optioneel kan de klokkenluider een procedure worden aangeboden om de klacht in onderling overleg te schikken (bijv. bemiddeling, verzoening of interne arbitrage). In dit proces proberen de betrokken partijen samen een minnelijke oplossing te vinden met de hulp van een neutrale en bemiddelende derde partij. De focus ligt hierbij op oplossingsgerichte samenwerking en de ontwikkeling van corrigerende of preventieve maatregelen.

Dit vereist echter dat de identiteit van de persoon die de informatie verstrekt bekend is of dat de persoon die de informatie verstrekt afstand doet van de anonimiteit.

4 Vertrouwelijkheid en onpartijdigheid

De klachtenprocedure waarborgt de vertrouwelijkheid van de klokkenluider en eventuele betrokkene(n), evenals de bescherming van hun persoonlijke gegevens. We raden daarom aan de (anonieme) beveiligde mailbox te gebruiken.

Iedereen die een klokkenluider op een denigrerende manier behandelt of discrimineert in verband met het indienen van een klacht, de klachtenprocedure gebruikt als een platform voor lichtzinnige beschuldigingen of een uitlaatklep voor persoonlijke woede, opzettelijk en kwaadwillig valse verklaringen aflegt of anderen in diskrediet brengt of belastert, overtreedt zijn (arbeids)wettelijke verplichtingen. Ook het dreigen met of proberen te nemen van represailles is verboden. Dergelijk wangedrag zal met de grootst mogelijke strengheid worden vervolgd.