

Document:	Procedurele instructies voor de klachtenprocedure volgens de Duitse wet op de zorgvuldigheidsplicht in de toeleveringsketenNLD_VA Beschwerdekanaal nach LkSG_deu-Stand050624	Pagina:	1 van 6
Proceseigenaar:	Meldpuntfunctionaris	Versienr.:	2
		Datum:	12.12.2023

PROCEDUREVOORSCHRIFTEN VOOR DE KLACHTENPROCEDURE VOLGENS DE DUITSE WET OP DE ZORGVULDIGHEIDSPLICHT IN DE TOELEVERINGSKETEN

Wij nemen de verantwoordelijkheid voor de eerbiediging van recht en wet, met name internationaal erkende mensenrechten en milieunormen, zowel binnen ons bedrijf als door een passend risicobeheer binnen onze toeleveringsketen.

Schendingen van recht en wet en met name van mensenrechten en milieunormen kunnen ernstige gevolgen voor ons bedrijf en onze bedrijvengroep (hierna uniform "ons bedrijf"), de medewerk(st)ers, onze zakenpartners en overige betrokkenen hebben en moeten daarom vroegtijdig worden herkend om de juiste tegenmaatregelen te treffen en mogelijke schade af te wenden.

In overeenstemming met de LkSG (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz; Duitse wet op de zorgvuldigheidsplicht in de toeleveringsketen) hebben we daarom alle noodzakelijke maatregelen geïmplementeerd om mensenrechten en milieunormen te respecteren en hebben tevens een effectieve klachtenprocedure ingericht om het naleven ervan continu te bewaken. Middels de klachtenprocedure kunnen zorgen over schendingen van mensenrechten en milieunormen worden geuit.

1. WAT KAN EN MOET WORDEN GEMELD?

De klachtenprocedure stelt iedereen in staat om melding te doen van risico's met betrekking tot mensenrechten en milieunormen evenals van schendingen van plichten met betrekking tot mensenrechten of milieunormen die door ons economische handelen binnen ons bedrijf of in de toeleveringsketen ontstaan of zijn ontstaan.

Risico's m.b.t. mensenrechten conform § 2 (2) nr. 1-12 LkSG:

- kinder- en dwangarbeid
- alle vormen van slavernij
- veronachtzaming van de veiligheid en gezondheid op het werk
- veronachtzaming van de vrijheid van vereniging
- ongelijke behandeling van werknemers
- ontzegging van een eerlijk loon
- teweegbrenging van een schadelijke verandering in de bodem, waterverontreiniging, luchtverontreiniging, schadelijke geluidsemissie of overmatig waterverbruik
- illegale gedwongen ruiming of illegale onttrekking van land, bossen en wateren
- inhuren of gebruik van particuliere of openbare beveiligingsdiensten die op grond van een gebrek aan instructie of controle het verbod van folter veronachtzamen of iemands lijf of leven aantasten of de vrijheid van vereniging en coalitie belemmeren

Risico's m.b.t. milieunormen conform § 2 (3) nr. 1-8 LkSG:

- omgang met kwikzilver (§ 2 (3) nr. 1-3 LkSG)
- omgang met persistente, organische schadelijke stoffen (§ 2 (3) nr. 4-5 LkSG)
- omgang met gevaarlijke afvalstoffen (§ 2 (3) nr. 6-8 LkSG)

Er wordt verzocht alleen voor de klacht relevante informatie mee te delen.

2. WIE KAN MELDEN?

Iedereen, zowel medewerk(st)ers van ons bedrijf als derden, kan klachten over potentiële risico's en schendingen van plichten zoals bedoeld in de LkSG indienen.

3. WIE KAN WORDEN GEMELD?

Meldingen of klachten kunnen de klok rond (24/7) online of telefonisch via ons klokkenluidersysteem worden ingediend. Ons klokkenluidersysteem is als volgt bereikbaar:

- **online via onze website voor meldingen:** [PALM meldkanaal - melding doen](#)
- **telefonisch via:** +49 891 4379 841 (de) / +49 891 4379 814 (en) / +49 891 43770 285 (nl)

De website voor meldingen en het telefoonnummer voor meldingen worden door de aanbieder Compliance.One ter beschikking gesteld. Er ontstaan geen extra kosten.

Als een persoonlijke ontmoeting of het doen van een melding in een videoconferentie gewenst is, kan dit ook via het klokkenluidersysteem worden aangevraagd. De klachtenfunctionaris zal contact opnemen met de klokkenluid(st)er om een afspraak voor een ontmoeting of een videoconferentie te maken.

Alle meldingen via het klokkenluidersysteem worden strikt vertrouwelijk behandeld. Het klokkenluidersysteem maakt verschillende manieren van meldingen mogelijk, waarbij de gegevens over de identiteit van de klokkenluid(st)er afhankelijk van de gekozen manier van melding zoals hierna toegelicht worden verwerkt:

Anonieme melding

Bij een anonieme melding worden in het kader van het doen van een melding geen persoonsgegevens over de identiteit van de klokkenluid(st)er verzameld (of worden deze, als ze technisch onvermijdelijk moeten worden verzameld, zoals bijv. het IP-adres, niet permanent opgeslagen en direct na het verlaten van de klokkenluiderpagina weer gewist).

Er kan zodoende niet actief contact worden opgenomen met de klokkenluid(st)er, bijv. voor een bevestiging van ontvangst of vragen, maar communicatie is mogelijk via de meldingspagina die verschijnt na het doen van de melding, wanneer de klokkenluid(st)er de URL of de QR-code van de meldingspagina onthoudt/opslaat.

Pseudonieme melding

Bij een pseudonieme melding wordt de informatie over de identiteit van de klokkenluid(st)er alleen doorgegeven aan de dienstverlener die het klokkenluidersysteem beschikbaar stelt. Deze dienstverlener is Compliance.One GmbH. De dienstverlener Compliance.One beschermt de vertrouwelijkheid van de identiteit van de klokkenluid(st)er ook tegenover ons bedrijf waaraan de melding is gericht. Wij kunnen in dit geval via

de dienstverlener Compliance.One communiceren met de klokkenluid(st)er om vragen over de gemelde feiten te stellen en om een terugkoppeling over getroffen maatregelen te geven. De identiteit van de klokkenluid(st)er of de contactgegevens van hem/haar worden echter niet bij ons bekend. De dienstverlener Compliance.One garandeert een effectieve pseudonimisering van de persoonsgegevens van de klokkenluid(st)er.

Transparante melding

Bij een transparante melding ontvangt ons interne klachtenorgaan de door de klokkenluid(st)er opgegeven informatie over zijn/haar identiteit, waaronder de opgegeven contactgegevens en kan het rechtstreeks met de klokkenluid(st)er communiceren.

4. WIE HANDELT KLACHTEN AF?

Meldingen of klachten worden afgehandeld door de klachtenfunctionarissen in ons klachtenorgaan.

De centrale meldpuntfunctionarissen de heer Martin Föhnle (algemeen directeur PALM Verpakking) en mevrouw Annelie Schön (assistentie van de directie) bekleden centrale functies in het PALM hoofdkantoor in Aalen. Voor elke buitenlandse taal die bij PALM wordt gesproken (Frans, Engels, Italiaans, Nederlands) werden telkens extra meldpuntfunctionarissen in de betreffende landen benoemd om de klacht in de betreffende taal te kunnen afhandelen.

Onze klachtenfunctionarissen zijn in het kader van de afhandeling van een melding of klacht onpartijdig, onafhankelijk, vakkundig en verplicht tot geheimhouding.

5. HOE VERLOOPT DE KLACHTENPROCEDURE?

De afhandeling van een klacht verloopt regelmatig als volgt:

Bevestiging van ontvangst

Het klachtenorgaan bevestigt de ontvangst van de klacht binnen zeven dagen (wij richten ons hier naar de richtlijn van de HinSchG (Duitse wet inzake de bescherming van klokkenluiders)).

Onderzoek naar het feitelijke toepassingsgebied

In een eerste stap wordt beoordeeld of de beschreven situatie risico's m.b.t. mensenrechten of milieunormen conform LkSG omvat. Als dit niet het geval is, maar de melding onder het feitelijke toepassingsgebied van de HinSchG valt, wordt de klacht doorgegeven aan het interne meldpunt conform HinSchG dat daarna de afhandeling op zich neemt.

Als een melding of klacht in het toepassingsgebied van zowel de LkSG als de HinSchG valt, coördineren het klachtenorgaan conform LkSG en het interne meldpunt conform HinSchG de afhandeling van de melding of klacht. In dit geval worden de telkens hogere beschermingsnormen voor de klokkenluid(st)er en de strengere regelingen ten grondslag gelegd.

In een dergelijk geval wordt bijvoorbeeld de plicht tot terugkoppeling over vervolgmaatregelen binnen drie maanden volgens HinSchG toegepast, voor de documentatieplichten worden echter de strengere regelingen conform LkSG toegepast.

De klokkenluid(st)er wordt in een dergelijk geval, indien mogelijk, erover geïnformeerd onder welke regeling zijn/haar melding wordt afgehandeld.

Als noch het feitelijke toepassingsgebied van de LkSG noch van de HinSchG van toepassing is, wordt de melding of klacht afgewezen en wordt de klokkenluid(st)er, indien mogelijk, hierover en over de reden van de afwijzing geïnformeerd.

Onderzoek naar de plausibiliteit van de kwestie

Er wordt bovendien onderzocht of voldoende informatie voor de verdere afhandeling beschikbaar is en of de gemelde kwestie plausibel is. Als dit niet het geval is, wordt er, indien mogelijk, contact opgenomen met de klokkenluid(st)er en wordt om aanvullende informatie verzocht en/of wordt geprobeerd ontbrekende informatie elders te verkrijgen.

Als de gemelde kwestie, ook na bespreking met de klokkenluid(st)er, niet plausibel is en/of wanneer uit de kwestie geen voldoende verdenking betreffende risico's of schendingen met betrekking tot mensenrechten of milieunormen zoals bedoeld in de LkSG blijkt en/of wanneer de verdere afhandeling wettelijk niet toegestaan zou zijn, wordt de melding of klacht afgewezen en wordt de klokkenluid(st)er, indien mogelijk, hierover en over de reden van de afwijzing geïnformeerd.

Opheldering van de kwestie

Bij geaccepteerde meldingen of klachten worden voor de opheldering van de kwestie eerst interne onderzoeken verricht. Indien nodig krijgt een onafhankelijke derde de opdracht voor een extern onderzoek of een mediation.

Het klachtenorgaan bespreekt bovendien, indien mogelijk, de kwestie met de klokkenluid(st)er en achterhaalt de verwachting van hem/haar met betrekking tot mogelijke preventie- en corrigerende maatregelen.

Corrigerende maatregelen

Wordt in het kader van de onderzoeken een schending van plichten met betrekking tot mensenrechten of milieunormen vastgelegd, worden gepaste corrigerende maatregelen conform § 7 LkSG genomen.

Op basis van de inzichten uit het onderzoek worden navenante corrigerende maatregelen genomen om gepast te reageren op eventuele geïdentificeerde schendingen of risico's. Daarbij kunnen persoonlijke maatregelen, de beëindiging van relaties met zakenpartners of de aanpassing van processen horen.

Afsluiting en controle

De klokkenluid(st)er wordt, indien mogelijk en toegestaan, geïnformeerd over de afsluiting van de procedure en krijgt een korte samenvatting van de resultaten of de genomen maatregelen.

Effectiviteitscontrole van de procedure

De effectiviteit van de klachtenprocedure wordt jaarlijks en gelegenheidsgebonden gecontroleerd. Hiervoor wordt met name de terugkoppeling van de klokkenluiders gebruikt en indien nodig worden aanpassingen van de klachtenprocedure uitgevoerd.

6. HOE WORDT DE KLOKKENLUID(ST)ER BESCHERMD TEGEN REPRESAILLES?

De bescherming van klokkenluiders tegen benadeling of andere represailles op grond van gedane meldingen of ingediende klachten is een centraal bestanddeel van onze klachtenprocedure.

Represailles tegenover personen die te goeder trouw feitelijk of vermoed wangedrag melden, worden niet geduld.

Een klokkenluid(st)er die de indruk heeft dat hij/zij op grond van een gedane melding of ingediende klacht aan represailles is onderworpen, kan zich wenden tot het klachtenorgaan. De desbetreffende klacht wordt volgens de in deze procedurevoorschriften vastgelegde procedure onderzocht en afgehandeld.

7. GEDRAGSREGELS

Vertrouwelijkheid van de klachtenprocedure

De klachtenfunctionarissen behandelen de identiteit van de klokkenluid(st)er en de inhoud van de meldingen vertrouwelijk en zijn dienovereenkomstig verplicht tot geheimhouding. De identiteit van de klokkenluid(st)er wordt, voor zover dit wettelijk mogelijk is, niet openbaar gemaakt tegenover derden buiten het klachtenorgaan.

Bescherming tegen represailles

Benadelingen, intimidaties, vijandigheden of andere represailles zijn tegenover klokkenluiders en/of andere personen die naar eer en geweten meewerken aan onderzoeken, ongeoorloofd en worden niet geduld.

De belemmering of verhindering van onderzoeken, met name de beïnvloeding van getuigen en het achterhouden of manipuleren van documenten en andere bewijsmiddelen is ontoelaatbaar.

Onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de klachtenprocedure

De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de klachtenfunctionarissen worden door ons gewaarborgd.

Eerlijke procedure

Bij onderzoeken worden de geldende wetten, waaronder het recht inzake gegevensbescherming, evenals de dienovereenkomstige interne regelingen en richtlijnen in hun telkens geldige versie nageleefd.

Voor onderzoeksdoeleinden worden alleen legale onderzoeksmethodes aangegrepen en wordt alleen juridisch bruikbare informatie in aanmerking genomen.

Onschuldpresumptie

Onderzoeken worden neutraal en objectief met inachtneming van de onschuldpresumptie uitgevoerd. Net zo als aanwijzingen die verdachte personen belasten, worden ook zulke aanwijzingen onderzocht die hen kunnen ontlasten.

Inachtneming van het evenredigheidsbeginsel

Onderzoeksmaatregelen nemen het beginsel van evenredigheid in acht, d.w.z. ze moeten passend, noodzakelijk en redelijk zijn om te voldoen aan het onderzoeksdoel.

Verdere medezeggenschapsrechten

Als tijdens het onderzoek van klachten medezeggenschapsrechten van werknemersvertegenwoordigingen bestaan, worden de noodzakelijke organen in zoverre erbij betrokken.

Gegevensbescherming

Het onderzoek van een klacht wordt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming uitgevoerd, waaronder het opslaan en wissen van gegevens en de regelingen inzake internationale gegevensoverdracht.

8. Versiehistorie

Datum	Afkorting	Wijzigingen
01.01.2023	MF	Begin van geldigheid
12.12.2023	MF	Update conform voorbeeld Compliance.One