

CECONOMY

Reglement klachtenprocedure

Inhoud

1.	Inleiding.....	2
2.	Voor wie geldt dit reglement?	2
3.	Wat kan reden zijn voor een klacht?	2
4.	Wie kan een klacht indienen?	3
5.	Hoe kan ik een klacht indienen?	4
6.	Welke informatie moet een klacht bevatten?.....	4
7.	Wie neemt de ingediende klachten in behandeling?	5
8.	Hoe worden klachten afgehandeld?	5
9.	Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid	5
10.	Wet bescherming klokkenluiders	6
11.	Slotbepalingen.....	6

1. Inleiding

Met haar missieverklaring verplicht CECONOMY AG (hierna: 'Wij') zich tot verantwoordelijk, duurzaam en rechtmatig handelen. Wij respecteren de rechten en waardigheid van zowel personen als gemeenschappen. Als bedrijf is het onze plicht ons te houden aan de toepasselijke wetgeving, en mensenrechten te allen tijde te beschermen. In het reglement dat wij hanteren voor onze klachtenprocedure zijn daarom algemene beleidslijnen opgenomen, aangevuld met interne richtlijnen.

2. Voor wie geldt dit reglement?

Dit reglement is wereldwijd van toepassing op onze organisatie en onze handelspartners, zonder uitzondering op al onze medewerkers, inclusief leidinggevenden, stagiairs en ons management.

3. Wat kan reden zijn voor een klacht?

3.1 Aanleiding van een klacht

Dat kan zijn een ervaren, waargenomen, of anderszins aan het licht gekomen schending van mensenrechten of overtreding van milieuwetten door onze medewerkers of onze leveranciers. Daarnaast kan het risico op schending ook een aanleiding zijn als dat op grond van de feitelijke omstandigheden voldoende waarschijnlijk lijkt.

Schending van mensenrechten of overtreding van milieuwetten omvat alle handelwijzen waarmee verboden worden overtreden die zijn vastgelegd in artikel 2 (2) en (3) van de Duitse Supply Chain Due Diligence Act (*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz*, LkSG), in het bijzonder de verboden met betrekking tot:

- de tewerkstelling van kinderen en de ergste vormen van kinderarbeid (bijv. slavernij, het uitvoeren van illegale activiteiten of werkzaamheden die schadelijk zijn voor de gezondheid);
- dwangarbeid, slavernij, aan slavernij gerelateerde praktijken, lijfeigenschap of andere vormen van dominantie of onderdrukking op de werkplek;
- het verwaarlozen van plichten die verband houden met de gezondheid en veiligheid op het werk en de vrijheid van vereniging;
- discriminatie en onderbetaling van werknemers;
- milieuschade (bijv. door bodemverandering, waterverontreiniging, luchtverontreiniging, geluidsemissie of overmatig waterverbruik);
- illegale uitzetting en illegale onteigening van land, bosgebied en waterbronnen;
- het inhuren of gebruikmaken van particuliere diensten of overheidsdiensten wanneer deze diensten:
 - a) het verbod op foltering en wrede, onmenselijke of vernederende behandeling schenden;
 - b) het leven of de lichamelijke integriteit schaden;
 - c) de vrijheid van vergadering en vereniging belemmeren;
- het Minamataverdrag schenden, onder andere door:
 - a) de productie van kwikhoudende producten;
 - b) het gebruik van kwik en kwikverbindingen in productieprocessen;
 - c) illegale lozing van kwikafval;
- de productie en het gebruik van persistente organische verontreinigende stoffen (POP's);

- milieuschadelijk handelen, inzamelen, opslaan en verwijderen van afvalstoffen en de in- en uitvoer van gevaarlijke afvalstoffen.

Daarnaast kunnen klachten worden ingediend met betrekking tot **andere onderwerpen**. Bijvoorbeeld:

- aantijgingen van corruptie, belangenverstrengeling en het witwassen van geld;
- overtredingen van de antitrustwetgeving;
- fraude, verduistering, malversatie, diefstal;
- overtredingen van de privacywetgeving;
- openbaarmaking van bedrijfsgeheimen;
- discriminatie en oneerlijke arbeidsomstandigheden;
- overtredingen van toepasselijke wetten of richtlijnen van CECONOMY.

3.2 Meerdere klachten

Als een klokkenluider een klacht meerdere keren heeft ingediend via dezelfde of verschillende kanalen, dan wordt deze als één enkele klacht in behandeling genomen. Dit geldt ook in de gevallen waarin verschillende klokkenluiders dezelfde overtreding of hetzelfde risico op een overtreding hebben gemeld.

3.3 Welke klachten worden niet in behandeling genomen?

Als verantwoordelijk bedrijf willen wij onze verplichtingen nakomen. Daarom nemen wij alle klachten serieus en wordt elke klacht onderzocht en op de juiste manier afgehandeld.

Uitzondering hierop zijn klachten die geen verband houden met onze bedrijfsactiviteiten. Deze activiteiten omvatten met name gebeurtenissen die uitsluitend betrekking hebben op het privéleven van onze medewerkers, evenals overduidelijk kleine ongemakken (bijv. afwijkingen op het gepubliceerde kantenmenu, defecte koffiemachine, collega's onopzettelijk niet groeten, etc.)

De klachtenprocedure is niet bedoeld om klachten in te dienen over producten die in onze winkels worden verkocht of over de werking van deze producten. Voor dergelijke klachten kan contact worden opgenomen met de klantenservice.

Bij twijfel moeten relevante zaken niet als feiten worden gepresenteerd, maar als veronderstellingen of beoordelingen of als verklaringen van andere mensen.

4. Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die een overtreding of risico daarop heeft opgemerkt met betrekking tot een van de hierboven gespecificeerde aanleidingen (artikel 3) kan een klacht indienen. De persoon in kwestie hoeft zelf niet getroffen te zijn. Dit betekent dat personen zelfs overtredingen of risico's op overtredingen kunnen melden als ze deze slechts hebben waargenomen of erover hebben gehoord.

Bij het indienen van een klacht mogen klokkenluiders gebruikmaken van juridische vertegenwoordiging. Zowel personen werkzaam bij CECONOMY als externen kunnen een klacht melden. Dit geldt ook voor medewerkers van onze leveranciers, direct of indirect, en onze handelspartners.

5. Hoe kan ik een klacht indienen?

Klokkenluiders kunnen een klacht melden als zij denken een overtreding of risico op een overtreding te hebben opgemerkt zoals omschreven onder artikel 3 van dit reglement. Wij bieden klokkenluiders verschillende mogelijkheden om eenvoudig en op vertrouwelijke wijze contact met ons op te nemen, onder andere:

- Via het **online klachtenplatform** dat toegankelijk is via de website van CECONOMY([klachtenregeling CECONOMY](#)) en de website van MediaMarktSaturn ([klachtenregeling MMS](#)). Dit **online klachtenplatform is toegankelijk voor alle klokkenluiders**, en meldingen kunnen anoniem worden gedaan. Wanneer klokkenluiders anoniem een klacht indienen, is het belangrijk dat zij voldoende informatie geven (artikel 6) zodat de verantwoordelijke afdeling een onderzoek kan starten.
- Via een **telefoongesprek** (+49 (151) 15114228) met het hoofd Compliance. Kosten voor mobiel bellen zijn van toepassing. Dit nummer is bereikbaar tijdens kantooruren.
- Via een **e-mailbericht** aan het hoofd Compliance (schumacherkai@mediamarktsaturn.com), Compliance Management bij MediaMarktSaturn Retail Group of CECONOMY, of aan de Compliance Officer van het betreffende filiaal van de CECONOMY/MediaMarktSaturn-groep.
- Daarnaast kunnen klokkenluiders een **e-mailbericht** sturen aan compliance@ceconomy.de of compliance@mediamarktsaturn.com, of hun klacht in een fysieke brievenbus deponeren. De brievenbus wordt regelmatig geleegd door de afdeling Compliance die binnenkomende klachten snel in behandeling neemt en de nodige maatregelen kan treffen.
- **Onze medewerkers** hebben ook de mogelijkheid om een klacht **rechtstreeks bij hun leidinggevende in te dienen**.

Om hun klacht te melden, hebben klokkenluiders een vrije keuze uit de kanalen genoemd onder artikel 6. Een klacht wordt strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met artikel 9 van dit reglement behandeld, ongeacht de manier waarop wij de klacht hebben ontvangen.

6. Welke informatie moet een klacht bevatten?

Om vermoede overtredingen of risico's op overtredingen te kunnen onderzoeken en de nodige maatregelen te nemen, moedigen wij klokkenluiders aan dergelijke gevallen altijd te melden. De melding moet, voor zover dat mogelijk is, de volgende informatie bevatten:

- **Wat is er gebeurd?** Beschrijving van de overtreding of het risico op een overtreding, en de betrokken personen/partijen.
- **Wanneer is het gebeurd?** Datum, periode of tijdsduur van de overtreding.
- **Wie heeft de overtreding begaan? Betreft het onze medewerker of een externe partij?** Naam en functie van de persoon en naam van het bedrijf of de leverancier/handelspartner in kwestie.
- **Wie wordt er getroffen of geschaad door de overtreding?** Namen en aantal betrokken personen, ernst van de overtreding, etc.
- **Zijn er getuigen of is er bewijs?** Bewijsmateriaal kan als bijlage aan de melding worden gevoegd.

7. Wie neemt de ingediende klachten in behandeling?

De verantwoordelijkheid voor de klachtenprocedure ligt bij onze afdeling Compliance. De taak van deze afdeling is de ingediende klachten in behandeling te nemen, te onderzoeken en er adequaat op te reageren. Daarbij werken zij nauw samen met andere afdelingen binnen het bedrijf. Klachten met betrekking tot mensenrechten en milieukwesties worden onderzocht in samenwerking met de afdeling Sustainability.

8. Hoe worden klachten afgehandeld?

Wij nemen alle meldingen zo snel mogelijk in behandeling. Afhankelijk van de complexiteit en de omvang van een kwestie kan de duur van een onderzoek aanzienlijk variëren. Bevat een klacht contactgegevens of een e-mailadres, dan wordt de melding binnen zeven kalenderdagen na ontvangst aan de klokkenluider bevestigd door een medewerker die verantwoordelijk is voor de verwerking van de klacht. Vanaf dat moment is deze medewerker het directe aanspreekpunt voor de klokkenluider, waarbij hij of zij toeziet op strikte naleving van artikel 10 van dit reglement.

Nadat de verantwoordelijke medewerker de zaak met de klokkenluider heeft besproken, beoordeelt hij/zij de verstrekte informatie. Als de medewerker vermoedt dat er sprake is van een overtreding of het risico op een overtreding, voert hij/zij nader onderzoek uit. Is de medewerker overtuigd van een overtreding of het risico op een overtreding, dan worden in dat geval maatregelen genomen.

De klokkenluider wordt binnen drie maanden na de ontvangstbevestiging van de klacht door de verantwoordelijke medewerker geïnformeerd over de status van het onderzoek en de eventuele maatregelen die zijn getroffen. Om een volledige en juiste beoordeling te garanderen, kan de verantwoordelijke medewerker andere personen binnen het bedrijf raadplegen als hij/zij dat nodig acht en als deze personen speciale expertise hebben. In deze context moet de identiteit van klokkenluiders echter vertrouwelijk blijven; het raadplegen van andere personen mag daarom uitsluitend betrekking hebben op de beschreven overtreding of het risico op een overtreding.

Als de verantwoordelijke medewerker concludeert dat er geen sprake is van een overtreding of het risico op een overtreding zoals beschreven in artikel 3, dan zal hij/zij de mogelijke preventieve of corrigerende maatregelen in een persoonlijk onderhoud met de klokkenluider bespreken. Met toestemming van de klokkenluider kunnen andere relevante partijen bij deze gesprekken worden betrokken zoals leidinggevenden of de HR-afdeling.

9. Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid

Personen die belast zijn met de uitvoering van de klachtenprocedure moeten elke melding strikt vertrouwelijk behandelen en mogen de identiteit van de klokkenluider (indien bekend) of van andere personen die in de klacht worden genoemd, niet binnen of buiten het bedrijf bekendmaken. Dit is niet van toepassing wanneer vooraf is overeengekomen hun identiteit bekend te maken, of in het geval van een bevel of verordening van een rechtbank of overheidsinstantie die de bekendmaking van hun identiteit vereist. Daarnaast kan informatie over de identiteit van de klokkenluider of kunnen details waarmee de identiteit van personen in de melding kan worden vastgesteld, openbaar worden gemaakt als dat noodzakelijk is in verband met vervolgmaatregelen en als de klokkenluider met de openbaarmaking heeft ingestemd.

Wij respecteren de privacy van de personen die belast zijn met de uitvoering van de klachtenprocedure. Zij zijn niet onderworpen aan voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de procedure.

De personen die belast zijn met de uitvoering van de klachtenprocedure moeten strikt onpartijdig zijn en belangenverstrengeling onmiddellijk melden. Belangenverstrengeling ontstaat in gevallen waarin:

- de persoon die belast is met de uitvoering van de klachtenprocedure zelf in de klacht wordt genoemd;
- de persoon die belast is met de uitvoering van de klachtenprocedure de klacht zelf heeft ingediend;
- de persoon die belast is met de uitvoering van de klachtenprocedure de echtgenoot of partner van de klokkenluider is of van een in de klacht genoemde persoon;
- de persoon die belast is met de uitvoering van de klachtenprocedure een relatie heeft met de klokkenluider of met een in de klacht genoemde persoon;
- de persoon die belast is met de uitvoering van de klachtenprocedure nauwe persoonlijke banden heeft met de klokkenluider of met een in de klacht genoemde persoon;
- de persoon die belast is met de uitvoering van de klachtenprocedure in het kader van het onderzoek gehoord moet worden als getuige.

10. **Wet bescherming klokkenluiders**

Wij nemen onze verantwoordelijkheid als werkgever uiterst serieus en hechten belang aan de naleving van de Wet bescherming klokkenluiders. Wij beschouwen elke klokkenluider als een waardevolle bron van informatie over mogelijke (risico's op) overtredingen. Klokkenluiders hoeven daarom geen persoonlijke sancties of soortgelijke negatieve gevolgen te vrezen als gevolg van hun status als klokkenluider. Medewerkers die vergeldingsmaatregelen nemen tegen een klokkenluider kunnen disciplinaire maatregelen verwachten. Wij moedigen al onze medewerkers en externe partijen aan om, indien nodig, gebruik te maken van de klachtenprocedure en overtredingen of risico's op overtredingen die zij hebben ervaren, waargenomen, of die op andere wijze onder hun aandacht zijn gekomen, te melden.

Klokkenluiders mogen niet worden benadeeld of bestraft voor het indienen van klachten, bijvoorbeeld door een negatieve prestatiebeoordeling of iets soortgelijks, een waarschuwing, ontslag, schorsing, overplaatsing, degradatie of anderszins. Klokkenluidersbescherming geldt ook als de inhoud van een melding ongegrond of onjuist blijkt te zijn, op voorwaarde dat de klokkenluider de melding naar zijn/haar beste eer en geweten heeft ingediend.

11. **Slotbepalingen**

Dit reglement treedt onmiddellijk in werking na goedkeuring door het management en wordt gepubliceerd op de websites van [CECONOMY](#) en [MediaMarktSaturn](#), waar het te allen tijde toegankelijk zal zijn.