



ArcelorMittal

# Klachtenprocedure





|   |    |
|---|----|
| 1. Doel                                   | 3  |
| 2. Toepassingsgebied                      | 3  |
| 3. Principes en doelstellingen            | 3  |
| 4. Woordenlijst                           | 4  |
| 5. Rollen en verantwoordelijkheden        | 4  |
| 6. Proces voor klachtenbehandeling        | 5  |
| 6.1. Een bezorgdheid indienen             | 6  |
| 6.2. Een probleem doorverwijzen           | 6  |
| 6.3. Onderzoek                            | 8  |
| 6.4. Corrigerende maatregelen             | 11 |
| 6.5. Escalaties                           | 11 |
| 7. Rapportage aan externe instanties      | 11 |
| 8. Monitoren en testen                    | 11 |
| 9. Beroepsprocedure                       | 11 |
| 10. Rapportering                          | 11 |
| Bijlage I: Definitie van soorten klachten | 12 |

## 1. Doel

Het doel van deze klachtenprocedure is om ArcelorMittal's werknemers en externe belanghebbenden een toegankelijke en voorspelbare procedure te bieden voor het onderzoeken van hun geuite bezorgdheden. Bovendien moet deze klachtenprocedure een minimumvereiste vormen voor werknemers die te maken hebben met de coördinatie en het onderzoek van de bezorgdheden van het personeel en externe belanghebbenden.

Deze richtlijnen moeten worden overwogen en geïntegreerd in alle verdere acties en moeten worden gelezen in combinatie met het klokkenluidersbeleid van ArcelorMittal, de Gedragscode, het Mensenrechtenbeleid en het Beleid inzake Verantwoord Aankopen, waarvan de principes hierin volledig worden ondersteund.

## 2. Toepassingsgebied

Deze klachtenprocedure geldt voor alle regio's waar ArcelorMittal actief is of zaken doet. Wanneer de wetten in bepaalde landen een hogere norm voorschrijven, heeft de lokale norm voorrang.

Deze klachtenprocedure is van toepassing op het personeel van ArcelorMittal, met inbegrip van het vaste en niet-vaste personeel van de ArcelorMittal-groep en, afhankelijk van de lokale regelgeving, op al zijn filialen, dochterondernemingen, inclusief filialen en vertegenwoordigingen, en oderaannemers, tenzij wettelijke of toezichtsvereisten of evenredigheidsverwegingen anders bepalen. Het is ook van toepassing op derden (personen en organisaties, inclusief belanghebbenden).

Deze klachtenprocedure is van toepassing op niet-forensische kwesties, dat wil zeggen alle kwesties, met uitzondering van die in categorie 7 zoals beschreven in Bijlage 1: Crimineel gedrag (Belangenvermenging, fraude met financiële gegevens, boekhoudkundige onregelmatigheden, vervalsing van contracten, rapporten of verslagen, ongepaste betalingen of omkoping, corruptie, verduistering of misbruik van activa, witwassen van geld, manipulatie van gegevens en fraude met internetbeveiliging).

De Raad van Bestuur van ArcelorMittal is verantwoordelijk voor het toezicht op en de controle van ArcelorMittal's aanpak van het klokkenluidersbeleid.

## 3. Principes en doelstellingen

De aanpak die in deze klachtenprocedure wordt beschreven, moet in overeenstemming zijn met de overkoepelende principes die worden beschreven in het klokkenluidersbeleid van ArcelorMittal. Daarnaast moeten de coördinatie en het onderzoek van bezorgdheden die door het personeel en derden zijn geuit, altijd voldoen aan de volgende principes:

- **Competentie:** Onderzoekers moeten de ervaring en deskundigheid hebben om een geloofwaardig onderzoek uit te voeren. In dit verband moeten alle bedrijfsafdelingen, eenheden of functies ervoor zorgen dat onderzoekers de juiste opleiding krijgen.
- **Vertrouwelijkheid:** Klokkenluidersrapporten en daaropvolgende onderzoeksrapporten worden met de grootst mogelijke vertrouwelijkheid en in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving behandeld.
- **Onafhankelijkheid:** Onderzoekers moeten vrij zijn van feitelijke of schijnbare vooringenomenheid of belangenvermenging.
- **Objectiviteit en onpartijdigheid:** Alle informatie moet volgens dezelfde normen worden beoordeeld en geanalyseerd, en de bevindingen in een onderzoek moeten gebaseerd zijn op de feiten, niet op een mening gefilterd door het persoonlijke waardesysteem van de onderzoeker.
- **Wraakacties voorkomen:** Degenen die mogelijk of daadwerkelijk wangedrag melden en degenen die meewerken aan een onderzoek moeten worden beschermd tegen wraakacties.
- **Voorspelbaarheid:** Het bieden van een duidelijke en bekende procedure met een indicatief tijdsbestek afhankelijk van het vooraf gedefinieerde type proces, waarbij duidelijkheid wordt verschaft over de mogelijke uitkomsten, oplossingen en opvolging.
- **Professionaliteit:** Onderzoeken moeten worden uitgevoerd met integriteit, eerlijkheid en toewijding. De manier waarop het onderzoek wordt uitgevoerd, weerspiegelt het professionalisme van het bedrijf. Onderzoeken moeten altijd met respect voor alle partijen worden uitgevoerd en eerlijk, objectief en integer zijn. Onderzoekers moeten op een ijverige, efficiënte en ethische manier te werk gaan.
- **Tijdigheid:** De rapporterende persoon krijgt binnen een redelijke termijn feedback. Elk onderzoek moet onmiddellijk na het uiten van de bezorgdheid worden gestart en zo snel mogelijk worden uitgevoerd, rekening houdende met de complexiteit van het onderzoek. Alle onderzoeken mogen niet langer duren dan drie of zes maanden in naar behoren gemotiveerde gevallen<sup>1</sup>.
- **Rechtvaardig:** Het proces moet ervoor zorgen dat personen met bezorgdheden toegang hebben tot geschikte informatie, begeleiding en essentiële expertise om een klachtenprocedure te starten onder eerlijke, geïnformeerde en respectvolle omstandigheden.
- **Transparant:** Waar van toepassing zal het proces transparantie bevorderen door betrokken partijen op de hoogte te houden van de voortgang van het onderzoek en details te verstrekken over de effectiviteit van het klachtenmechanisme om vertrouwen op te bouwen en relevante bezorgdheden van het publiek aan te pakken.

<sup>1</sup> In gevallen waar lokale voorschriften strengere normen opleggen, moeten deze voorrang krijgen. Omgekeerd, als de lokale wetgeving toleranter is, moeten de bedrijfsseenheden zich houden aan de tijdlijnen die in deze Klachtenprocedure zijn gespecificeerd.

## 4. Woordenlijst

De **centrale toezichtfunctie** fungeert als een centrale entiteit die zorgt voor gestandaardiseerde praktijken, toezicht houdt op onderzoeken en geëscaleerde gevallen beheert om de normen en naleving van de organisatie te handhaven.

**Compliance Monitoring & Testing Procedure** : de procedure die de stappen illustreert voor het uitvoeren van monitoring- en testactiviteiten.

**Compliance Netwerk** verwijst naar Compliance Officers die zijn afgestemd op en dekking bieden voor een specifiek bedrijfsgebied, eenheid of functie.

**Compliance Programma** betekent een geheel van documenten met inbegrip van compliance beleid en procedures, compliance trainingen, compliance certificaten evenals periodieke evaluatie van de implementatie en effectiviteit van het Compliance Programma en audits ontworpen om niet-naleving op te sporen.

**Bezorgdheid**, ook wel grief genoemd, betekent elk vermoeden van wangedrag of waarneming van werkelijke problemen of wangedrag die door de klokkenluider naar voren worden gebracht. Dit omvat waargenomen onrechtvaardigheden die het gevoel oproepen dat een individu of een groep er recht op heeft, wat gebaseerd kan zijn op de wet, een contract, expliciete of impliciete beloften, gewoonten of algemene opvattingen over eerlijkheid van benadeelde gemeenschappen. Ondertussen worden incidenten onderzocht via de respectievelijke incidentmanagementprocessen en moeten deze worden doorgestuurd als ze worden gemeld via het klokkenluiderskanaal.

De **Global Grievance Committee** is een interne commissie die belast is met het toezicht op de voortgang en het onderzoek van kritieke kwesties op groepsniveau. Het bestaat uit het hoofd personeelszaken van de Groep, het hoofd Global Assurance, de Group Compliance Officer en het hoofd duurzame ontwikkeling.

**Een onderzoeker** is een persoon die verantwoordelijk is voor het onderzoeken van problemen in een bepaald segment of een bepaalde afdeling van ArcelorMittal en voor het documenteren van de bevindingen in onderzoeksrapporten.

**Lokale Klachtencommissie** is een interne commissie binnen een bepaald segment of bedrijfsonderdeel van ArcelorMittal. Het is verantwoordelijk voor het identificeren van de categorie waartoe het probleem behoort, het beoordelen van het risiconiveau, het doorsturen van het probleem naar de juiste onderzoekseenheid (-eenheden) en het opvolgen van de status van het onderzoek, het herstel en de afsluiting.

**Een klokkenluider**, ook wel klager genoemd, is een persoon die een bezorgdheid registreert/rapporteert via het klokkenluiderskanaal van ArcelorMittal of via een ander officieel communicatiekanaal van het bedrijf zoals gedefinieerd in deze procedure. Contact met de klokkenluider moet bij voorkeur plaatsvinden via het klokkenluiderskanaal. Als de klokkenluider zichzelf identificeert en/of andere communicatiemiddelen doorgeeft, kan ook via deze kanalen contact worden opgenomen.

**Het Klokkenluiderskanaal** is het meldingskanaal, al dan niet anoniem, van gedragingen en/of handelingen die in strijd zijn met de gedragsregels en interne richtlijnen van ArcelorMittal en met de wetgeving die van toepassing is op het bedrijf. Het klokkenluiderskanaal is beschikbaar voor ArcelorMittal's interne en externe doelgroepen, inclusief maar niet beperkt tot eigen werknemers en werknemers van derden, stagiairs en leerlingen, klanten, leveranciers, dienstverleners, belanghebbenden, leden van de overheid en leden van de gemeenschap waarin ArcelorMittal actief is.

## 5. Rollen en verantwoordelijkheden

Met betrekking tot de klachtenprocedure zijn de rollen en verantwoordelijkheden verdeeld tussen de klokkenluider, de centrale toezichtfunctie, de lokale klachtencommissie in elke afdeling, de onderzoeker als onderdeel van een specifieke lokale (en voor sommige kwesties centrale) afdeling, inclusief maar niet beperkt tot Gezondheid & Veiligheid, HR, Duurzaamheid etc. en de wereldwijde klachtencommissie.

De klokkenluider moet:

- De kwestie melden via een geselecteerd kanaal (bv. hotline, webpagina, enz.) anoniem of niet-anoniem,
- Indien nodig aanvullende informatie geven via het klokkenluiderskanaal om een volledig onderzoek te garanderen.

De centrale toezichtfunctie is verantwoordelijk voor:

- Het zorgen voor overzicht en controle van de onderzoeken in alle eenheden,
- Het ontwikkelen van geconsolideerde rapportage ontvangen van segmenten/bedrijfseenheden,
- Het afhandelen van doorgestuurde/ geëscaleerde zaken die door centrale functies moeten worden behandeld,
- Behandelen of doorverwijzen van specifieke zaken die opnieuw moeten worden onderzocht door bedrijfsfuncties.

De Plaatselijke Klachtencommissie is verantwoordelijk voor:

- Het uitvoeren van een risicobeoordeling op basis van inschatting van alle zorgen en het bepalen van de juiste prioriteiten, de reikwijdte en diepgang van het onderzoek en de belanghebbenden die erbij betrokken moeten worden.
- Het inzicht verschaffen in de verschillende klachtenprocedures, het doorsturen van klachten naar de relevante afdeling voor onderzoek en het communiceren naar de betrokken belanghebbenden.
- Het tot stand brengen van de communicatie en de betrokkenen op de hoogte houden van de stappen die worden genomen met betrekking tot hun bezorgdheid. Voor niet-anonieme gevallen, ook voor het contact opnemen met de klokkenluider bij voorkeur via het klokkenluiderskanaal.
- Het bewaken van de status van het onderzoek en het op de hoogte houden van de klokkenluider van de volgende stappen/acties die worden ondernomen met betrekking tot de kwestie.
- De opvolging met onderzoekers in geval van onduidelijkheden en de ondersteuning bij weg-blokkades en/of escalatie van problemen naar de centrale toezichtfunctie, indien nodig.
- Het bewaken van het actie-/implementatieplan om zo nodig, herstelmaatregelen te kunnen treffen voor de klokkenluiders.
- Het bijhouden van statistieken volgens de categorieën die zijn gedefinieerd in Bijlage 1, waarbij de materiële en kritische aspecten van de bezorgdheden en de status van het onderzoek worden gespecificeerd.

De onderzoeker is verantwoordelijk voor:

- Het controleren of de zorg correct is toegewezen aan de onderzoeksafdeling en het terugkoppelen met de plaatselijke klachtencommissie in geval van een onjuiste toewijzing,
- Het voeren van gesprekken met de klokkenluider (alleen in niet-anonieme gevallen) en getuigen om zo nodig meer informatie te verzamelen,
- Het opvragen en beoordelen van aanvullende documenten indien nodig,
- Het zorgen voor een tijdig onderzoek en de vastgestelde deadlines, zoals hierboven uitgelegd, niet overschrijden,
- Het voortdurend rapporteren over de status van het onderzoek,
- Het afsluiten van het onderzoek, het samenvatten van de bevindingen in een onderzoeksrapport op basis van de gestandaardiseerde criteria en het identificeren van geleerde lessen voor het verbeteren van het mechanisme om klachten en schade in de toekomst te voorkomen,
- Het voorstellen van corrigerende maatregelen voor de onderzochte problemen.

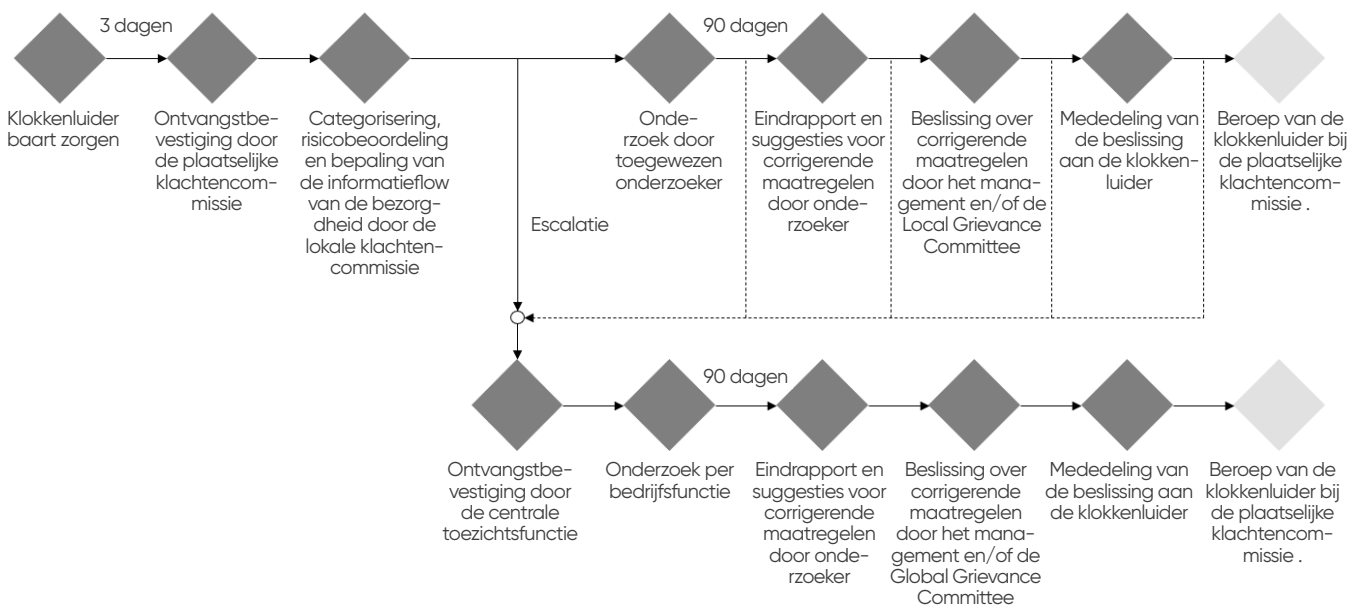
De Global Grievance Committee is verantwoordelijk voor:

- Het beslissen over de volgende stappen bij geëscaleerde problemen,
- Het identificeren, bespreken en beslissen over wijzigingen in het klokkenluidersproces en de tooling,
- Het identificeren, bespreken en beslissen over voortdurende verbeteringen van het klokkenluidersproces en de tooling,
- Het beslissen over de toe te passen herstelmaatregelen, vooral voor herstelmaatregelen die groepsbreed of unit-overschrijdend moeten worden toegepast.



## 6. Proces voor klachtenbehandeling

Elke bezorgdheid die wijst op betrokkenheid van de Executive Vice Presidents (EVP's), Vice Presidents (VP's), General Managers (GM's) en/of leidinggevenden van een eenheid van ArcelorMittal moet rechtstreeks worden gemeld aan het hoofd van Global Assurance. In alle andere gevallen moet de onderstaande procedure worden gevolgd.



De bovenstaande tijdschema's zijn slechts verwijzingen en kunnen worden vervangen door lokale regelgevende vereisten.

## 6.1. Een bezorgdheid indienen

Alle werknemers en externe belanghebbenden moeten hun bezorgdheid op vertrouwelijke wijze kunnen uiten via het klokkenluiderskanaal of -kanalen die bij ArcelorMittal zijn ingesteld, zoals vermeld in het klokkenluidersbeleid.

Alle kanalen moeten worden gecommuniceerd naar werknemers en externe partijen en moeten te allen tijde beschikbaar zijn om een bezorgdheid aan te kaarten.

Als een kwestie wordt ontvangen via een ander communicatiekanaal dan het klokkenluiderskanaal, moet de afdeling die de kwestie ontvangt deze via e-mail doorsturen naar de Local Grievance Committee, zodat de kwestie wordt geregistreerd, gecategoriseerd, beoordeeld en onderzocht volgens deze klachtenprocedure.

In overeenstemming met de van toepassing zijnde tijdschema's stuurt de relevante Lokale Klachtencommissie tijdig een ontvangstbevestiging van de melding naar de klokkenluider.

## 6.2. Een probleem doorsturen

De lokale klachtencommissie is primair verantwoordelijk voor het doorsturen van klokkenluiderszaken naar de verantwoordelijke eenheden voor onderzoek. De plaatselijke klachtencommissie moet de feiten van de zaak zorgvuldig lezen en mag niet afgaan op de classificatie die de klokkenluider heeft opgegeven, om verkeerde classificatie te voorkomen.

Als een klacht met betrekking tot Categorie 7 (Crimineel gedrag) verkeerd is geclassificeerd, moet de lokale klachtencommissie de klacht onmiddellijk opnieuw classificeren en doorsturen naar de verantwoordelijke functie (Global Assurance). Elke bezorgdheid die wijst op betrokkenheid van de Executive Vice Presidents (EVP's), Vice Presidents (VP's), General Managers (GM's) en/of leidinggevenden van een eenheid van ArcelorMittal moet rechtstreeks worden doorgegeven aan het hoofd van Global Assurance.

## Klachtenprocedures

Alle relevante klachtenprocessen voor ArcelorMittal zijn geïdentificeerd, rekening houdend met de organisatiestructuur, het bedrijfsmodel en het proceslandschap. De lijst met geïdentificeerde klachtenprocedures wordt voortdurend bijgewerkt.

Het lokale management moet de persoon of personen aanwijzen die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de rol van de lokale klachtencommissie, evenals de personen binnen de functionele afdelingen die klachten zullen ontvangen en onderzoeken.

De plaatselijke klachtencommissie classificeert de naar voor gebrachte kwestie in de juiste klachtenprocedure. Als er meerdere types grieven betrokken zijn bij een specifieke kwestie, beslist de lokale klachtencommissie over de eigenaar van de zaak. Alle deelnemende eenheden werken dan samen om de zaak te onderzoeken, waarbij de verantwoordelijkheid bij de toegewezen eigenaar ligt. Het bestaan, de voortgang en de resultaten van het onderzoek naar een punt van zorg mogen alleen openbaar worden gemaakt en/of besproken met personen die een legitieme behoefte hebben om toegang te hebben tot deze informatie en die van belang zijn voor het onderzoek.

De klachtenprocedures bij ArcelorMittal zijn onderverdeeld in de volgende categorieën<sup>2</sup>. De verantwoordelijke eigenaarfunctie die hieronder wordt aangegeven, is een suggestie en het lokale management moet hier zelf invulling aan kunnen geven, zolang de integriteit en vertrouwelijkheid van het proces gewaarborgd blijft. Alle soorten klachten worden gedefinieerd in Bijlage I.

## I. Juridische en nalevingsklachten<sup>3</sup>

| Categorie 1: Milieu |   |                           |
|---------------------|---|---------------------------|
| Type klacht         | Vermelding van mogelijk verantwoordelijke eigenaarfunctie (in bedrijfsafdeling of centraal) | Centrale toezichtsfunctie |
| Milieu en klimaat   | Milieu  | Bedrijfsomgeving          |

| Categorie 2: Getroffen gemeenschappen                          |   |  |
|--|---|--|
| Type klacht  | Vermelding van mogelijk verantwoordelijke eigenaarfunctie (in bedrijfsafdeling of centraal) | Centrale toezichtsfunctie              |
| Rechten van inheemse volkeren, hervestiging en levensonderhoud | Duurzaamheid  | Maatschappelijk verantwoord ondernemen |
| Betrokken gemeenschappen en belanghebbenden                    | Duurzaamheid  | Maatschappelijk verantwoord ondernemen |

| Categorie 3: Gezondheid en veiligheid |   |                                |
|---------------------------------------|---|--------------------------------|
| Type klacht                           | Vermelding van mogelijk verantwoordelijke eigenaarfunctie (in bedrijfsafdeling of centraal) | Centrale toezichtsfunctie      |
| Gezondheid en veiligheid              | Gezondheid en veiligheid  | Groep Gezondheid en veiligheid |

| Categorie 4: Mensenrechten       |   |                           |
|----------------------------------|---|---------------------------|
| Type klacht                      | Vermelding van mogelijk verantwoordelijke eigenaarfunctie (in bedrijfsafdeling of centraal) | Centrale toezichtsfunctie |
| Kinderarbeid                     | HR  | Groep HR                  |
| Mensenhandel en slavernij        | HR  | Groep HR                  |
| Veiligheid, geweld of bedreiging | HR  | Groep HR                  |

| Categorie 5: Arbeidsrechten                             |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| Type klacht   | Vermelding van mogelijk verantwoordelijke eigenaarfunctie (in bedrijfsafdeling of centraal) | Centrale toezichtsfunctie |
| Arbeidsomstandigheden, vereniging, lonen en compensatie | HR  | Groep HR                  |
| Discriminatie   | HR  | Groep HR                  |
| Intimidatie   | HR  | Groep HR                  |

<sup>2</sup> Deze categorieën zijn alleen bedoeld voor interne rapportagedoeleinden en komen mogelijk niet exact overeen met de juridische terminologie in officiële documenten.

<sup>3</sup> Volgens de risicogebaseerde selectie moet een kwestie die wordt beoordeeld als niveau 4 of 5 onmiddellijk worden doorgestuurd naar de centrale toezichtsfunctie.

## Categorie 6: Bedrijfsethiek en bestuur

| Type klacht   | Indicatie van mogelijk verantwoordelijke eigenaarsfunctie (in business unit of centraal) | Centrale toezichtsfunctie                                  |
|---|--|--|
| Wangedrag (bijv. onjuist gebruik van sociale media) | HR   | Groep HR   |
| Geschenken en entertainment                         | Global assurance   | Global assurance   |
| Handel met voorkennis                               | Compliance   | Groep Compliance   |
| Gegevensbescherming/ Cyberaanvallen (hacken)        | IT, HR, lokale functionaris gegevensbescherming  | IT Groep, HR Groep, Functionaris Gegevensbescherming Groep |

## II. Forensische klachten

### Categorie 7: Crimineel gedrag

| Type klacht                                       | Vermelding van mogelijk verantwoordelijke eigenaarsfunctie (in bedrijfsafdeling of centraal) | Centrale toezichtsfunctie |
|---|--|---------------------------|
| Belangenvermenging                                | Wereldwijde zekerheid  | Wereldwijde zekerheid     |
| Fraude met financiële overzichten                 | Wereldwijde zekerheid  | Wereldwijde zekerheid     |
| Boekhoudkundige onregelmatigheden                 | Wereldwijde zekerheid  | Wereldwijde zekerheid     |
| Vervalsing van contracten, rapporten of verslagen | Wereldwijde zekerheid  | Wereldwijde zekerheid     |
| Ongepaste betalingen, omkoping en corruptie       | Wereldwijde zekerheid  | Wereldwijde zekerheid     |
| Verduistering/misbruik van activa                 | Wereldwijde zekerheid  | Wereldwijde zekerheid     |
| Witwassen van geld                                | Wereldwijde zekerheid  | Wereldwijde zekerheid     |
| Manipulatie van bestanden                         | Wereldwijde zekerheid  | Wereldwijde zekerheid     |
| Fraude met internetveiligheid                     | Wereldwijde zekerheid  | Wereldwijde zekerheid     |

Problemen in de categorieën 1-7 hierboven, waarbij de Executive Vice Presidents (EVP's), Vice Presidents (VP's), General Managers (GM's) en/of leidinggevenden van een eenheid van ArcelorMittal betrokken zijn, moeten rechtstreeks worden gemeld aan het hoofd van Global Assurance.

### III. Klachten (andere feedback of niet-betwiste zaken)

Alle andere klachten die hierboven niet zijn geclassificeerd, moeten in deze categorie vallen (bijvoorbeeld ongepast gedrag op de werkplek dat niet wordt beschouwd als discriminatie of intimidatie of iets anders).

#### Risicogebaseerde selectie

De lokale klachtencommissie voert een risicobeoordeling uit op basis van een oordeel over alle binnenkomende zaken om inzicht te krijgen in het onderliggende risico voor de Groep en om het onderzoek van de zaak op deze basis voorrang te geven. Alle kwesties worden ingedeeld in vijf niveaus op basis van hun materieel en kritisch aspect.

Het kritisch aspect van de bezorgdheden is gebaseerd op de volgende criteria: mate van directe schade (variërend van

onbeduidend tot grote schade op basis van kwetsbaarheid en effectiviteit van herstel-/weerbaarheidsmaatregelen), overtreding van crimineel gedrag, schending van bedrijfsbeleid en -regelgeving en onmiddellijke actie vereist op basis van belemmering van de dagelijkse werkzaamheden.

#### - Niveau kritisch aspect

| Ernst     | Beschrijving  |
|-----------|---|
| Ernstig   | Grote schade, aanzienlijke overtredingen van crimineel gedrag, ernstige beleidsovertredingen, onmiddellijke actie |
| Hoog      | Aanzienlijke schade, grote gevolgen, mogelijke gedragsovertredingen, onmiddellijke aandacht                       |
| Matig     | Matige schade, matige gevolgen, beheersbaar met standaardprocedures   |
| Laag      | Geringe schade, geringe gevolgen, minimale impact, beheerd via routineprocedures                                  |
| Zeer laag | Te verwaarlozen schade, zeer geringe gevolgen, geen significante gevolgen   |

Het materiële aspect van de bezorgdheden is gebaseerd op de volgende criteria: financiële impact, juridische impact, impact op de reputatie en impact op de mensenrechten, inclusief de omvang van de impact, het bereik van de getroffen populatie (intern en extern) en de onherstelbaarheid van de impact. Materiële zorgen zijn zorgen waarbij er aanwijzingen zijn voor handelingen of nalatigheden die ArcelorMittal aan deze risico's kunnen blootstellen. Daarnaast moeten kwesties over de gezondheid en veiligheid van werknemers en derden of de blootstelling van persoonsgegevens die door ArcelorMittal worden verwerkt, als materieel worden geclassificeerd.

#### - Niveau materieel aspect

| Ernst     | Beschrijving   |
|-----------|--|
| Ernstig   | Ernstige financiële, juridische of reputatiegevolgen, omvangrijke populatie, onomkeerbare gevolgen                   |
| Hoog      | Grote financiële, juridische of reputatiegevolgen, aanzienlijke bevolkingsomvang, moeilijk terug te draaien gevolgen |
| Matig     | Gematigde financiële, juridische of reputatiegevolgen, gematigde bevolkingsomvang, omkeerbare gevolgen               |
| Laag      | Geringe financiële, juridische of reputatiegevolgen, kleine populatie, gemakkelijk omkeerbare gevolgen               |
| Zeer laag | Zeer geringe financiële, juridische of reputatiegevolgen, zeer kleine populatieomvang, verwaarloosbare gevolgen      |

Op basis van de gedefinieerde niveaus van het kritische en materiële aspect zoals hierboven uitgelegd, kent de Local Grievance Committee een risiconiveau toe aan alle kwesties met behulp van de volgende matrix:

| Kritisch/materieel aspect | Zeer laag | Laag     | Matig    | Hoog     | Ernstig  |
|---------------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| Zeer laag                 | Niveau 1  | Niveau 1 | Niveau 2 | Niveau 2 | Niveau 3 |
| Laag                      | Niveau 1  | Niveau 2 | Niveau 2 | Niveau 3 | Niveau 3 |
| Matig                     | Niveau 2  | Niveau 2 | Niveau 3 | Niveau 3 | Niveau 4 |
| Hoog                      | Niveau 2  | Niveau 3 | Niveau 3 | Niveau 4 | Niveau 5 |
| Ernstig                   | Niveau 3  | Niveau 3 | Niveau 4 | Niveau 5 | Niveau 5 |

De prioriteit van elke kwestie moet worden meegedeeld aan de respectievelijke onderzoeksfunctie.

Er zijn specifieke soorten klachten die altijd worden toegewezen aan het risico van niveau 4 en waarvoor coördinatie en onderzoek op bedrijfsniveau nodig is. De centrale toezichtfunctie behandelt dergelijke zaken en wijst indien nodig onderzoeksteams op bedrijfsniveau aan; deze zaken mogen niet op lokaal niveau worden behandeld:

- Seksuele intimidatie,
- Discriminatie of intimidatie met een potentiële materiële impact voor de klokkenluider en/of ArcelorMittal (incl. strafrechtelijke overtreding, aansprakelijkheid, etc.).

Als er sprake is van betrokkenheid van de Executive Vice Presidents (EVP's), Vice Presidents (VP's), General Managers (GM's) en/of leidinggevenden van een eenheid van ArcelorMittal, moet dit rechtstreeks worden gemeld aan het hoofd van Global Assurance.

Significante milieu- en sociale problemen (bijv. grootschalig milieugevaar, incidenten waarbij meerdere werknemers betrokken zijn, kwesties met betrekking tot moderne slavernij) moeten worden gemeld aan de Central Oversight Function zodra deze zich voordoen.

In gevallen waarin aan deze criteria wordt voldaan of als dit vereist is, moet de lokale eenheid zaken voor beoordeling en onderzoek doorverwijzen naar de centrale toezichtfunctie. Indien nodig kan de centrale toezichtfunctie de Global Grievance Committee inschakelen tijdens het onderzoek en voor het oplossen van dergelijke zaken.

### 6.3. Onderzoek

De kwestie wordt vervolgens doorgestuurd naar de betreffende afdeling, waar een toegewezen onderzoeker een onderzoek uitvoert en regelmatig updates geeft aan de Local Grievance Committee. Als wordt vastgesteld dat de kwestie in eerste instantie aan de verkeerde klachtenprocedure is toegewezen, stuurt de onderzoeker de kwestie terug naar de lokale klachtencommissie voor een nieuwe toewijzing.

Alle onderzoekers die officieel worden aangesteld, moeten een specifieke, op maat gemaakte training krijgen voor het onderzoeken van het specifieke type klacht. In dit verband moeten alle bedrijfsonderdelen, eenheden of functies ervoor zorgen dat de onderzoekers de juiste training krijgen. De groep zal alles in het werk stellen om ondersteuning te bieden op het gebied van opleiding.

Het wordt aanbevolen dat alle onderzoekers een geheimhoudingsverklaring ondertekenen die wordt verstrekt door de juridische afdeling en/of de compliance afdeling.

#### 6.3.1 Voorbereiding op een onderzoek

Het is belangrijk dat de onderzoeker directe en duidelijke vragen formuleert om het begrip van de klokkenluider en het verzamelen van aanvullende informatie te vergemakkelijken.

Als een verzoek wordt ontvangen via andere communicatiekanalen dan het klokkenluiderskanaal, zorgt de onderzoeker ervoor dat alle informatie correct wordt geregistreerd door de lokale klachtencommissie.

Bij de verdere voorbereiding van het onderzoek moeten de volgende punten aan bod komen:

- De doelen en reikwijdte van het onderzoek.
- Welke informatie moet worden gezocht en hoe deze moet worden verkregen.
- Wie op de hoogte moet worden gehouden van de voortgang.
- Wie binnen het bedrijf niet betrokken mag zijn bij de uitvoering van het onderzoek.
- Het tijdschema en schema van de activiteiten; inclusief de volgorde en het onderwerp van de gesprekken en het verkrijgen van documenten.
- Hoe herzieningen van het oorspronkelijke plan moeten worden voorgesteld en aangenomen.
- Of, wanneer en hoe wetshandavingsinstanties op de hoogte moeten worden gebracht.
- Wie erbij betrokken zijn en wat hun precieze taken zijn.
- Vaststellen welke middelen nodig zijn en zorgen dat ze beschikbaar zijn.
- Ervoor zorgen dat het bedrijf zo normaal mogelijk kan functioneren tijdens het onderzoek.
- Maatregelen om de vertrouwelijkheid en bescherming van persoonlijke gegevens te waarborgen.
- De inzet van externe deskundigen, zoals IT-specialisten of forensische accountants.
- Het precieze formaat van het onderzoeksrapport.



Als de bezorgdheid niet voldoende informatie bevat om een uitgebreid onderzoek mogelijk te maken, moet de onderzoeker via het klokkenluiderskanaal of andere beschikbare communicatiekanalen de klokkenluider om aanvullende informatie vragen. Als een kwestie anoniem is, zal de onderzoeker alles in het werk stellen om een onderzoek in te stellen. Klokkenluiders moeten zich er echter van bewust zijn dat een uitgebreide beoordeling van de kwestie die anoniem zijn geuit een grotere uitdaging kan zijn.

### 6.3.2 Onderzoeksmethoden

De eerste risicogebaseerde selectie is verantwoordelijk voor het herkennen van de specifieke aard en individuele kenmerken van elke zorg. Het selectieproces moet rekening houden met de diversiteit van de kwesties die men ontvangt, aangezien verschillende onderzoeken een verschillende aanpak vereisen; er is geen standaardmethode. Elke beschuldiging heeft zijn eigen bijzonderheden en vereist aangepaste methoden om ze effectief aan te pakken. Daarom moeten onderzoekers een flexibele aanpak hebben die een nauwkeurige behandeling van elke claim mogelijk maakt.

Om al deze redenen worden in de procedure drie belangrijke onderzoeksmethoden onderscheiden: interviews, verzameling en beoordeling van documenten, milieuonderzoek.

#### A) Interviews

Het interviewen van een persoon is een eerste manier om de feiten te achterhalen, de geloofwaardigheid van beweringen te beoordelen en het belang en de betekenis vast te stellen van alle documentatie die relevant wordt geacht voor het onderzoek. Om het maximale uit een interview te halen, moet een onderzoeker het onderwerp en de ondervraagde grondig hebben onderzocht en zijn vraagstelling zorgvuldig hebben voorbereid.

Er moet een lijst worden opgesteld van mensen die geïnterviewd moeten worden. Dit geldt ook voor iedereen die het bedrijf kort voor of na de vermoedelijke overtreding heeft verlaten.

Er moet goed worden nagedacht over wie er bij het gesprek aanwezig zal zijn. Idealiter zou hetzelfde team alle interviews moeten afnemen, omdat dit zorgt voor consistentie en ervoor zorgt dat eventuele tegenstrijdigheden in getuigenissen onmiddellijk worden herkend. Er moet ook worden nagedacht over waar en wanneer een interview wordt gehouden, of er - met toestemming - opnames worden gemaakt of hoe de aantekeningen worden gemaakt en in welke volgorde de geplande vragen moeten worden gesteld.

Iedereen die wordt geïnterviewd, moet worden verteld dat het een onderzoek is waarvoor alle relevante voormalige of huidige personeelsleden worden gevraagd om mee te werken. Vertrouwelijkheid is een overkoepelend principe van het proces. Het belang van vertrouwelijkheid moet worden benadrukt en er moet worden uitgelegd dat het gesprek zelf geen deel uitmaakt van een disciplinaire procedure. De interviewer mag niet agressief zijn tegen de persoon die hij ondervraagt en moet alle beschikbare documentatie gebruiken om de ondervraagde te helpen bij het herinneren en navertellen van feiten. De ondervraagden mogen geen informatie krijgen die ze nog niet hebben of te horen krijgen wat andere ondervraagden hebben gezegd.

Idealiter worden degenen van wie verwacht wordt dat ze de meeste informatie hebben die relevant is voor het onderzoek,

zo snel mogelijk ondervraagd. Dit verkleint ook de kans dat belangrijke informatie niet wordt geïdentificeerd doordat feiten worden vergeten, getuigen niet beschikbaar zijn of potentieel bewijsmateriaal verloren of beschadigd raakt.

Een interviewer moet bepalen welke details de ondervraagde persoon precies weet over de beschuldigingen, hoe deze persoon deze details kent, welk bewijs hij of zij kan aantonen om die versie van de gebeurtenissen te bevestigen, welke andere getuigen dit verhaal kunnen ondersteunen en hoe geloofwaardig de getuigenis is in vergelijking met die van andere ondervraagden. Er moeten ook strategieën zijn om ervoor te zorgen dat de wet en eventuele contractuele verplichtingen worden nageleefd als een persoon weigert deel te nemen aan het onderzoek, om wettelijke vertegenwoordiging vraagt, weigert bepaalde vragen te beantwoorden of om amnestie vraagt voordat hij antwoorden geeft.

Interviews zijn een van de methoden die gevolgd worden bij het behandelen van bepaalde klachten zoals gezondheid en veiligheid en arbeidsrechten (oneerlijk ontslag, vrijheid van vereniging, vergadering en collectieve onderhandeling, loon en compensatie, gunstige werkomstandigheden, discriminatie, intimidatie). Het onderzoek van andere klachten kan technische expertise vereisen. Het lokale management moet zorgen voor de nodige middelen om deze onderzoeken uit te voeren.

#### B) Verzamelen en beoordelen van documenten

Documentatie kan een heel belangrijk onderdeel zijn van elk onderzoek. Daarom moet er zorgvuldig worden nagedacht over het vinden, verkrijgen en bewaren van alle relevante documenten:

- Controleer of de verstrekte informatie voldoende is om het onderzoek uit te voeren en voldoende context biedt; bepaal op basis van de classificatie van de zaak of je toegang tot aanvullende documentatie nodig hebt.
- Maak kopieën van alle originele documenten. Dit moeten de kopieën zijn waar onderzoekers dagelijks mee werken om de originelen niet in gevaar te brengen. Originele documenten mogen op geen enkele manier gemarkeerd of gewijzigd worden.
- Verkrijg indien mogelijk originele documenten van meer dan één bron om de echtheid ervan te verifiëren. Zorg ervoor dat je aangeeft welke kopie van het document afkomstig is van welke bron.
- Traceer indien mogelijk de verplaatsing en locatie van documenten die relevant zijn voor het onderzoek binnen de Groep.
- Als een persoon weigert een document te overhandigen op grond van het recht om niet tegen zichzelf te getuigen of relevante documentatie probeert te vernietigen, neem dan contact op met de juridische afdeling.
- Als er documentatie van een voormalige werknemer nodig is om het onderzoek uit te voeren, neem dan contact op met de juridische afdeling.

## C) Milieuonderzoeken

Vanwege de technische aard en complexiteit van milieuprocedures, in het bijzonder forensische milieuonderzoeken, is het noodzakelijk op te merken dat deze procedures doorgaans worden uitgevoerd door deskundigen met gespecialiseerde kennis en vaardigheden op het gebied van milieuwetenschappen, forensisch onderzoek en aanverwante disciplines. Niettemin presenteert deze procedure een reeks basisstappen die bij elk milieuonderzoek moeten worden gevolgd:

- **Voorlopige visuele beoordeling van de locatie voor bewijsmateriaal:** Een eerste beoordeling uitvoeren om visueel alle waarneembare aanwijzingen voor problemen of onregelmatigheden op de locatie te identificeren.
- **Verkrijgen en veiligstellen van monstermateriaal:** Verzamelen en bewaren van monsters van de locatie op een manier die hun integriteit waarborgt en contaminatie of degradatie voorkomt.
- **Anomalieën en structuren in de ondergrond herkennen:** Technieken gebruiken om eventuele verborgen of ondergrondse anomalieën, breuken of structurele onregelmatigheden te identificeren.
- **Chemische tracering en profilering (isotopenanalyse):** Het uitvoeren van een grondige analyse van de chemische samenstellingen in de monsters, waarbij technieken zoals isotopenprofilering worden gebruikt om hun oorsprong en kenmerken te bepalen (alleen geschikt voor technische professionals).
- **Laboratoriumonderzoek met behulp van chromatografische methoden:** Deelnemen aan laboratoriumprocedures met behulp van chromatografie om componenten in de verzamelde monsters te scheiden en te analyseren, wat gedetailleerde inzichten oplevert in hun bestanddelen (alleen geschikt voor technische professionals).
- **Analyse-interpretatie en visualisatie van resultaten:** Het evalueren en visueel weergeven van de gegevens verkregen uit analyses om de implicaties van de bevindingen te begrijpen en te illustreren.

De hierboven beschreven stappen van het milieuonderzoeksproces vereisen doorgaans een uitgebreide kennis van milieuwetenschappen, forensische methoden en verwante technische expertise. Het wordt sterk aangeraden om deze procedures te laten uitvoeren door personen met de vereiste technische kennis en beroepservaring op het gebied van milieuonderzoek.

### 6.3.3 Onderzoeksanalyse

Analyse van alle relevante feiten, getuigenverklaringen en bewijsmateriaal is cruciaal om ervoor te zorgen dat het onderzoek zijn doelen bereikt. Op basis hiervan kunnen conclusies worden getrokken en kunnen onderzoekers beslissen welke actie er eventueel moet worden ondernomen.

Wanneer het onderzoek complex is of het in de bezorgdheid gemelde feit een grotere onafhankelijkheid in het onderzoek of gespecialiseerde analyses vereist, kan de onderzoeker, met ondersteuning van de juridische afdeling en/of de compliance afdeling, ondersteuning vragen van gespecialiseerde derden, zoals adviesbureaus en/of advocatenkantoren.

Waar mogelijk moeten zorgen binnen maximaal 90 dagen worden onderzocht, vanaf de datum waarop de onderzoeker de kwestie heeft ontvangen. Afwijkingen van deze vastgestelde goedkeuringstermijn moeten worden gedocumenteerd, inclusief de redenen voor de vertraging.

### 6.3.4 Onderzoeksrapport

Het onderzoeksrapport wordt opgesteld aan het einde van het onderzoek en bevat een samenvatting van de verzamelde feiten.

Als alle vragen zijn beantwoord en het onderzoek is afgerond, wordt het onderzoeksrapport opgesteld. Het verslag bevat:

- Een samenvatting van de feiten die tijdens het onderzoek zijn verzameld, inclusief een chronologie van de gebeurtenissen,
- De geïnterviewde personen en de bestudeerde documenten,
- Een korte bespreking van eventuele geloofwaardigheidsoordelen,
- Of de klokkenluidersmelding gegrond of ongegrond was, of de resultaten van het onderzoek geen uitsluitel gaven. Als het rapport gegrond is, moeten de bevindingen die deze conclusie ondersteunen naar behoren worden gedetailleerd,
- De specifieke conclusie(s) over elk belangrijk onderwerp,
- De identificatie van kwesties die niet konden worden opgelost in het onderzoek,
- Een korte bespreking van hoe de richtlijnen of het beleid van het bedrijf van toepassing zijn op de situatie,
- Of er zich een storing in een interne controle heeft voorgedaan waardoor het geclaimde probleem zich heeft kunnen voordoen,
- Of er relevante interne controles zijn uitgevoerd om andere problemen te voorkomen of de gevolgen te beperken,
- Gedurende welke periode deed het probleem zich voor en wat is eventueel de financiële impact voor ArcelorMittal of derden,
- Hoe reageert ArcelorMittal op het rapport, als het gegrond is, en
- Een lijst van de documenten die voor het onderzoek zijn verzameld.

De directe supervisor van de onderzoeker moet het rapport vooraf beoordelen. Dit onderzoek zorgt ervoor dat het onderzoek op de juiste manier is uitgevoerd, dat alle noodzakelijke stappen zijn genomen en dat de bevindingen goed worden ondersteund door het bewijsmateriaal. In deze stap moet te allen tijde rekening worden gehouden met de noodzakelijke vertrouwelijkheid.

Als de supervisor problemen of vragen met betrekking tot het rapport vaststelt, moeten deze door het onderzoeksteam worden behandeld. Dit kan extra feitenonderzoek, verduidelijking of aanpassingen van het rapport inhouden.

Nadat het rapport is beoordeeld en eventueel is aangepast, kan het onderzoeksteam het rapport afronden. Het onderzoeksrapport moet grondig en objectief zijn en ondersteund worden door het bewijs dat tijdens het onderzoek is verzameld.

Zodra het onderzoek is afgerond, sluit de onderzoeker het onderzoek af, zelfs als de zorg ongegrond wordt geacht.

Als een deel van een bezorgdheid gegrond is, wordt de hele bezorgdheid voor alle doeleinden als geldig beschouwd, zelfs als andere delen ongegrond zijn.

De onderzoeker moet alle bevestigende bewijzen die het resultaat zijn van het onderzoek archiveren en in het eindrapport opnemen, zoals: uitnodigingen en samenvatting van de notulen van de gevoerde gesprekken en kopieën van de beoordeelde documenten.

#### 6.4. Corrigerende maatregelen

De onderzoeker is ook verantwoordelijk voor het voorstellen van relevante corrigerende maatregelen om de geuite bezorgdheid weg te nemen en soortgelijke gevallen in de toekomst te voorkomen. Mitigatiemaatregelen hebben meestal betrekking op de volgende gebieden (niet-limitatief):

- **Tevredenheid:** De impact beëindigen, de schade erkennen, de waarheid bekendmaken, verontschuldigen aanbieden en de verantwoordelijken straffen, bijvoorbeeld door:
  - Mondelinge toezegging of schriftelijke brief,
  - Openbare verontschuldigen.
- **Garantie op niet-herhaling:** Beleid en procedures wijzigen om toekomstige schade te voorkomen en/of disciplinaire maatregelen nemen, bijvoorbeeld door:
  - Overplaatsingen (bv. van medewerkers van de ene afdeling naar de andere),
  - Verplichte opleiding/bewustmakingsmaatregelen,
  - Contractuele implicaties (bv. beperkingen op de waarde van contracten),
  - Disciplinaire gevolgen (bv. schorsingen),
  - Opzetten van nieuwe controles (bv. nieuwe goedkeuringsprocessen, nieuwe documentatievereisten).
- **Rehabilitatie:** Medische, psychologische, juridische en sociale diensten om de klokkenluider te herstellen, bijvoorbeeld door:
  - Herplaatsing op de werkplek.
- **Restitutie:** Herstel, voor zover mogelijk, wat verloren is gegaan en breng de klokkenluider terug in de toestand van voor de impact.
- **Compensatie:** Geld of andere compensatie voor de kosten van de schade.
  - Financiële vergoeding als compensatie voor schade,
  - Niet-financiële betalingen/ goodwill.

De plaatselijke klachtencommissie moet het plaatselijke management en/of de mondiale klachtencommissie betrekken bij de beslissing over de toe te passen corrigerende maatregelen en alle verzamelde informatie over de geuite zorg en de door de onderzoeker voorgestelde corrigerende maatregelen aan hen beschikbaar stellen.

In gevallen waarin corrigerende maatregelen groepsbreed of afdelingsverstijgend moeten worden genomen, moeten deze altijd worden afgestemd met de Global Grievance Committee.

Elke bezorgdheid moet vergezeld gaan van een gedetailleerd actie-/implementatieplan, dat periodiek moet worden gecontroleerd door de plaatselijke klachtencommissie.

#### 6.5. Escalaties

De Global Grievance Committee zorgt voor een effectieve klokkenluidersprocedure en kan dienen als escalatiepunt voor zorgen op niveau 4 en 5.

Verder moeten de volgende punten van zorg worden doorgegeven aan de betreffende centrale toezichtsfunctie en moeten er voortdurend updates worden gegeven:

- Het probleem kan niet binnen 90 dagen worden opgelost:
  - Beoordeling van de hindernissen om het probleem op te lossen, samen met een duidelijke lijst met verzoeken voor wat nodig is van het management om deze obstakels te overwinnen,
  - Gedefinieerde langere tijdslijn tot het probleem kan worden opgelost, inclusief gedetailleerde volgende stappen,

- Voorstel over rapportagefrequentie om het management op de hoogte te houden van de voortgang.
- Externe klokkenluider betrokken bij materiële zorg:
  - Samenvatting van het probleem en de getroffen eenheden binnen ArcelorMittal,
  - Beoordeling van de reikwijdte van potentiële andere externe belanghebbenden die kunnen worden beïnvloed en de gerelateerde gevolgen.
- Hoog reputatierisico voor de Groep:
  - Samenvatting van het probleem en de getroffen eenheden binnen ArcelorMittal,
  - Beoordeling van de waarschijnlijke gevolgen voor de reputatie: gevolgen voor de wereldwijde organisatie, een land, een regio of alleen voor een aantal stakeholders, en publiek (d.w.z. media-aandacht) versus persoonlijk/ intern (d.w.z. alleen bekend bij de betrokken stakeholders),
  - Gedetailleerd, op risico gebaseerd herstelplan (bijv. via speciale taskforce), inclusief tijdschema's, rollen en verantwoordelijkheden voor het aanpakken van het probleem,
  - Voorstel voor rapportagefrequentie om het management op de hoogte te houden van de voortgang.

### 7. Rapportage aan externe instanties

Elke beslissing om samen te werken met overheidsinstanties, regelgevende instanties en/of externe auditors moet vooraf worden goedgekeurd door de juridische en/of nalevingsafdeling, die de te volgen procedure zal bepalen en degenen die verantwoordelijk zijn voor het afhandelen van de zaak.

### 8. Monitoren en testen

Compliance moet het proces voor klachtenafhandeling monitoren en testen in overeenstemming met de Procedure voor het monitoren en testen van de naleving. Met regelmatige tussenpozen, zoals van toepassing geacht door Group Compliance, zullen specifieke elementen van het klachtenafhandelingsproces (zoals onderzoeksmethoden, categorisering, risicobeoordeling en beoordelingsprocessen) worden getest.

### 9. Beroepsprocedure

De herziening van het besluit en de bevindingen is beperkt tot gevallen waarin men van mening is dat de juiste procedure niet correct is gevolgd of dat niet de nodige stappen zijn ondernomen om het bereikte resultaat te ondersteunen. In deze gevallen zal de klokkenluider het verzoek tot herziening binnen 15 werkdagen nadat de beslissing is gecommuniceerd, richten aan de lokale klachtencommissie. De Local Grievance Committee is verantwoordelijk voor het doorsturen van de zaak ter beoordeling naar de relevante Central Oversight Function en moet ervoor zorgen dat alle informatie uit het vorige onderzoek, evenals nieuwe informatie met betrekking tot de zorg, beschikbaar wordt gesteld. De Central Oversight Function zorgt voor een heronderzoek binnen 60 dagen, met inachtneming van deze procedure.

### 10. Rapportering

De lokale klachtencommissies zijn verantwoordelijk voor het rapporteren op afdelingsniveau aan het lokale management en voor het doorsturen van alle informatie naar de centrale toezichtsfunctie. De centrale toezichtsfunctie moet periodiek aan het management rapporteren over het geconsolideerde beeld van het klachtenproces, inclusief trends tussen bedrijfsonderdelen, enz.

05.11.2024

## Bijlage I: Definitie van soorten klachten

| Categorie 1: Milieu  |  |
|--|--|
| Soort klacht   | Definitie  |
| Milieu en klimaat  | <p>Verbod op het veroorzaken van enige meetbare aantasting van het milieu: Zoals schadelijke bodemverandering, water- of luchtverontreiniging, schadelijke emissies of overmatig waterverbruik of andere gevolgen voor natuurlijke hulpbronnen, die de natuurlijke basis voor het behoud en de productie van voedsel aantasten, of een persoon de toegang tot veilig en schoon drinkwater ontzeggen, of de toegang tot sanitaire voorzieningen voor een persoon bemoeilijken of vernietigen, of de gezondheid, veiligheid, het normale gebruik van eigendom of grond of het normale verloop van economische activiteiten van een persoon schaden, of de ecologische integriteit aantasten, zoals ontbossing.</p> <p>Resolutie van de Algemene Vergadering van de VN (76e zitting: 2021-2022) verklaarde het recht van de mens op een schoon, gezond en duurzaam milieu. (Art. 3 van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, Art. 5 van het Internationaal Verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten en art. 12 van het Internationaal Verdrag inzake economische, sociale en culturele rechten).</p> <p>Waaronder ook het verbod op de productie en consumptie van specifieke stoffen (Protocol van Montreal en Verdrag van Wenen ter bescherming van de ozonlaag).</p>   |
| Categorie 2: Getroffen gemeenschappen                          |  |
| Soort klacht   | Definitie  |
| Rechten van inheemse volkeren, hervestiging en levensonderhoud | <p>Inheemse volkeren hebben het recht om hun kenmerkende spirituele relatie met hun traditioneel in eigendom zijnde of anderszins bezette en gebruikte land, gebieden, wateren en kustzeeën en andere hulpbronnen te behouden en te versterken en om hun verantwoordelijkheden in dit opzicht jegens toekomstige generaties te handhaven. (Art. 25, 26 (1) en (2), 27 en 29 (2) van de Verklaring van de Rechten van Inheemse Volken van de Verenigde Naties).</p> <p>Ex. Bedrijf opereert in een gebied dat van oudsher behoort tot een inheemse gemeenschap. Het bedrijf negeert de zorgen van de gemeenschap en gaat door met een mijnbouwproject dat schade toebrengt aan lokale waterbronnen, waardoor de gemeenschap geen toegang meer heeft tot schoon water.</p> <p>Het recht van mensen om te beschikken over de natuurlijke hulpbronnen van een land en om niet beroofd te worden van bestaansmiddelen. Het verbod op onwettige uitzetting en het verbod op het wederrechtelijk in bezit nemen van land, bossen en wateren bij de verwerving, de ontwikkeling of een ander gebruik van land, bossen en wateren, waarvan het gebruik het levensonderhoud van een persoon verzekert. (Artikel [art.] 1 Internationaal Verdrag inzake Burgerrechten en Politieke Rechten).</p>  |
| Betrokken gemeenschappen en belanghebbenden                    | <p>Verantwoordelijkheid van bedrijven om mensenrechten te respecteren, inclusief veiligheid en gezondheid van de gemeenschap. Het UNGP verwacht van bedrijven dat ze zorgvuldigheid betrachten om mensenrechtenrisico's in hun activiteiten te identificeren, te voorkomen en te beperken, waaronder risico's voor de veiligheid en gezondheid van gemeenschappen die door hun activiteiten worden getroffen. (Art. 5,6 en 7 UNGP). Verantwoordelijkheid van bedrijven om mensenrechten te respecteren bij hun activiteiten, passende maatregelen te nemen om schade te voorkomen en positief bij te dragen aan het welzijn van lokale gemeenschappen. (art. 15 UNGP). Verplichting voor bedrijven om belanghebbenden te raadplegen en te betrekken bij besluitvormingsprocessen met betrekking tot milieu-, sociale en bestuurskwesties. (Art. 19 over het betrekken van belanghebbenden bij de CSRD).</p> <p>Ex. Een bedrijf dat in de buurt van een woonwijk opereert, beoordeelt de veiligheidsrisico's van zijn productieprocessen niet goed. Door deze onoplettendheid komen er bij een ongeluk in de faciliteit giftige chemicaliën in de lucht terecht, wat leidt tot ernstige gezondheidsrisico's voor de nabijgelegen gemeenschap. Het nalaten van het bedrijf om de juiste zorgvuldigheid te betrachten om dergelijke risico's te voorkomen en te beperken, schendt zijn verantwoordelijkheid om de veiligheid en gezondheid van de getroffen gemeenschap te waarborgen door haar activiteiten.</p> <p>Ex. Een bedrijf ontwikkelt en implementeert een nieuwe duurzaamheidsstrategie zonder de belangrijkste belanghebbenden te raadplegen of erbij te betrekken. Het verzuim van het bedrijf om deze belanghebbenden te betrekken bij het besluitvormingsproces over hun ESG-initiatieven is een schending van hun verplichting tot overleg.</p> |
| Categorie 3: Gezondheid en veiligheid                          |  |
| Soort klacht   | Definitie  |
| Gezondheid en veiligheid                                       | <p>Gezondheid op het werk: Niet alleen de afwezigheid van ziekte of gebrek, maar ook fysieke en mentale elementen die de gezondheid beïnvloeden en die rechtstreeks verband houden met de veiligheid en hygiëne op het werk. (Duitse Supply Chain Act sectie 2.2.5; omvat ook fysieke en mentale vermoeidheid).</p> <p>Recht op rechtvaardige en gunstige arbeidsomstandigheden: veilige en gezonde arbeidsomstandigheden (art. 7 Internationaal Verdrag inzake economische, sociale en culturele rechten). De eis van een systeem van inspectie en toezicht om ervoor te zorgen dat werkgevers de nodige maatregelen nemen om de veiligheid en gezondheid van werknemers te beschermen en de plicht van werkgevers om werknemers te informeren over de gevaren die ze kunnen tegenkomen tijdens hun werk en de maatregelen die zijn genomen om hen te beschermen. (IAO-verdrag, art. 9, 10 en 11).</p> <p>Ex. Fabrik die zijn werknemers niet voldoende veiligheidsuitrusting of opleiding biedt. Dit leidt tot veelvuldige arbeidsongevallen en verwondingen, wat duidelijk in strijd is met het principe van veilige en gezonde arbeidsomstandigheden.</p>  |

## Categorie 4: Mensenrechten

| Soort klacht                     | Definitie  |
|----------------------------------|--|
| Kinderarbeid                     | <p>Verbod op de ergste vormen van kinderarbeid voor kinderen (personen jonger dan 18 jaar). Erken het recht van het kind om beschermd te worden tegen economische uitbuiting en tegen het verrichten van werk dat waarschijnlijk gevaarlijk is of het onderwijs van het kind verstoort, of schadelijk is voor de gezondheid of de lichamelijke, geestelijke, spirituele, morele of sociale ontwikkeling van het kind.</p> <p>(Art. 32 van het Verdrag inzake de Rechten van het Kind en art. 3 van het Verdrag van de Internationale Arbeidsorganisatie betreffende de ergste vormen van kinderarbeid, 1999).</p>  |
| Mensenhandel en slavernij        | <p>Verbod op het rekruteren, vervoeren, overbrengen, huisvesten of opnemen van personen door middel van bedreiging met of gebruik van geweld of andere vormen van dwang, ontvoering, fraude, misleiding, misbruik van macht of van een kwetsbare positie of het geven of ontvangen van betalingen of voordelen om de instemming te verkrijgen van een persoon die zeggenschap heeft over een andere persoon, met het oog op uitbuiting. Verbod op prostitutie of andere vormen van seksuele uitbuiting, gedwongen arbeid of diensten, slavernij of praktijken als slavernij, dienstbaarheid of het wegnemen van organen. (Art. 3 van het Protocol van Palermo ter voorkoming, bestrijding en bestraffing van mensenhandel, in het bijzonder vrouwenhandel en kinderhandel).</p> <p>Niemand zal in slavernij of dienstbaarheid worden gehouden; slavernij en slavenhandel zijn verboden in al hun vormen. Verbod op alle vormen van slavernij, praktijken die verwant zijn aan slavernij, lijfeigenschap of andere vormen van overheersing of onderdrukking op de werkplek, zoals extreme economische of seksuele uitbuiting en vernedering. Verbod op moderne slavernij zoals schuldsavernij (werken om schulden af te betalen) of gedwongen huwelijken. (Art. 4 van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en Art. 8 van het Internationaal Verdrag inzake Burgerrechten en Politieke Rechten).</p> <p>Situaties waarin mensen tegen hun zin moeten werken zonder de mogelijkheid om te weigeren of te vertrekken. Dwang, bedreigingen of misleiding worden vaak gebruikt om hen in uitbuitende omstandigheden te laten werken. (Art. 1 tot 4 Wet moderne slavernij).</p>  |
| Veiligheid, geweld of bedreiging | <p>De Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, aangenomen door de Algemene Vergadering van de VN in 1948, bevestigt het recht op leven, vrijheid en onschendbaarheid van de persoon (Artikel 3). Het verbiedt foltering en wrede, onmenselijke of onterende behandeling of bestraffing (artikel 5) en erkent het recht op vrijwaring van angst en geweld.</p> <p>Recht op leven en veiligheid: Iedereen heeft recht op leven, vrijheid en veiligheid. (Art. 3 Universele Verklaring van de Rechten van de Mens: Artikel 3 gaat verder dan de doodstraf. Het is fundamenteel om te kunnen genieten van alle andere rechten: je moet immers leven om vrijuit te kunnen spreken, te trouwen of een nationaliteit te hebben).</p> <p>Verbod op het inhuren of gebruiken van particuliere of openbare veiligheidstroepen voor de bescherming van het project van de onderneming als, door een gebrek aan instructie of controle van de kant van de onderneming, het gebruik van veiligheidstroepen a) in strijd is met het verbod op marteling en wrede, onmenselijke of vernederende behandeling, b) het leven of ledematen beschadigt, of c) het recht op organisatie en de vrijheid van vereniging aantast. (Duitse wet, sectie 2.2.11).</p> <p>Recht op eerbiediging van privéleven en familie- en gezinsleven: Een overheidsinstantie mag zich niet mengen in de uitoefening van dit recht, behalve als dit in overeenstemming is met de wet en in een democratische samenleving noodzakelijk is in het belang van de nationale veiligheid, de openbare veiligheid of het economisch welzijn van het land, het voorkomen van wanordelijkheden en strafbare feiten, de bescherming van de gezondheid of de goede zeden of de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen (Art. 8.2 Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens).</p> <p>Voorbeeld: een bedrijf huurt een particulier beveiligingsbedrijf in om zijn project te beschermen. Als deze veiligheidsdienst echter optreedt zonder de juiste opleiding en toezicht en zich schuldig maakt aan geweld of mishandeling, zoals marteling of het schenden van het recht van werknemers om zich te organiseren en zich vrij te verenigen, dan is er sprake van ongepast gebruik van veiligheidsdiensten.</p> |

## Categorie 5: Arbeidsrechten

| Soort klacht  | Definitie   |
|---|---|
| Arbeidsomstandigheden, vereniging, lonen en compensatie | <p>Onjuiste beëindiging van een arbeidsrelatie op een manier die als onrechtvaardig wordt beschouwd, of in strijd met wettelijke en/of contractuele verplichtingen. De specifieke definitie en wettelijke normen voor oneerlijk ontslag kunnen van rechtsgebied tot rechtsgebied verschillen (art. 5 ILO-verdrag over de beëindiging van het dienstverband, 1982).</p> <p>Ex. Een bedrijf ontslaat een werknemer die consequent zijn prestatiedoelen heeft gehaald en een blanco strafblad heeft, zonder voorafgaande waarschuwing of geldige reden. De actie van het bedrijf om de werknemer abrupt en zonder geldige reden te ontslaan, zou waarschijnlijk worden beschouwd als een oneerlijk ontslag.</p> <p>Recht op vrijheid van vereniging: Werknemers zijn vrij om vakbonden op te richten of zich daarbij aan te sluiten, iedereen heeft het recht op vrijheid van vreedzame vergadering en vereniging, en iedereen heeft het recht om te staken, op voorwaarde dat dit gebeurt in overeenstemming met de wetten van het betreffende land.</p> <p>(Art. 20 van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, Art. 21 en 22 van het Internationaal Verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten, Art. 8 van het Internationaal Verdrag inzake economische, sociale en culturele rechten, het Verdrag betreffende de vrijheid tot het oprichten van vakverenigingen en de bescherming van het vakverenigingsrecht van de Internationale Arbeidsorganisatie uit 1948 en het Verdrag betreffende het recht zich te organiseren en collectief te onderhandelen van de Internationale Arbeidsorganisatie uit 1949).</p> |

## Categorie 5: Arbeidsrechten

| Soort klacht  | Definitie  |
|---|--|
| Arbeidsomstandigheden, vereniging, lonen en compensatie | <p>Recht op rechtvaardige en gunstige arbeidsomstandigheden: Eerlijk loon en gelijke beloning voor werk van gelijke waarde zonder onderscheid van welke aard dan ook, fatsoenlijk levensonderhoud, veilige en gezonde arbeidsomstandigheden, gelijke kansen voor iedereen om promotie te maken, rust, vrije tijd en een redelijke beperking van de arbeidstijd en periodieke vakanties met behoud van loon, evenals vergoeding voor officiële feestdagen. (Art. 7 Internationaal Verdrag inzake economische, sociale en culturele rechten).</p> <p>Compensatie, beloningen en rechten die werknemers ontvangen van hun werkgevers of via stelsels van sociale zekerheid om hun welzijn te verbeteren en economische zekerheid te bieden. Waaronder: lonen en salarissen, sociale uitkeringen, verlof en vakantie, gezondheidszorg of pensioenregelingen. (C102 - Verdrag betreffende de sociale zekerheid (minimumnormen) van 1952 (nr. 102).</p>  |
| Discriminatie   | <p>Verbod op ongelijke behandeling in tewerkstelling: Ongelijke behandeling omvat elk onderscheid, elke uitsluiting of voorkeur op grond van ras, huidskleur, geslacht, godsdienst, politieke overtuiging, nationale afkomst of sociale afkomst, die tot gevolg heeft dat de gelijkheid van kansen of behandeling in arbeid of beroep teniet wordt gedaan of aangetast. (Art. 3 van het Verdrag van de Internationale Arbeidsorganisatie betreffende Gelijke Beloning, 1951, Art. 1 en Art. 2 van het Verdrag van de Internationale Arbeidsorganisatie betreffende Discriminatie (Arbeid en Beroep), 1958 en Art. 7 van het Internationaal Verdrag inzake economische, sociale en culturele rechten).</p> <p>Vrijheid van gedachte, geweten en godsdienst: Iedereen heeft recht op vrijheid van gedachte, geweten en godsdienst; dit recht omvat het verbod op ongelijke behandeling in arbeid op grond van politieke overtuiging, godsdienst of levensovertuiging (art. 18 Universele Verklaring van de Rechten van de Mens).</p> |
| Intimidatie   | Ongewenst gedrag dat verband houdt met het geslacht van een persoon en tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast en een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd. (Art. 2 Richtlijn Gelijke Behandeling).   |

## Categorie 6: Bedrijfsethiek en bestuur

| Soort klacht  | Definitie  |
|---|--|
| Wangedrag (zoals onjuist gebruik van sociale media) | <p>Wangedrag omvat een verscheidenheid aan gedragingen die in strijd zijn met ethische, wettelijke of organisatorische normen. Dit kan gaan om activiteiten zoals het vertonen van onbetamelijk en onprofessioneel gedrag dat het bedrijfsbeleid schendt, of gedrag dat de integriteit of reputatie van een organisatie in gevaar brengt. Het kan ook gaan om acties die in strijd zijn met vastgestelde richtlijnen of die de belangen van belanghebbenden schaden.</p> <p>Ex. Ongepast gebruik van sociale media door een AM-werknemer, waaronder onbeleefd, racistisch, discriminerend of politiek incorrect commentaar, is onaanvaardbaar, zelfs tijdens het uitoefenen van het legitieme recht op vrijheid van meningsuiting.</p>   |
| Geschenken en entertainment                         | <p>Geschenken, waaronder geld, waardebonnen, goederen of diensten, moeten worden gegeven en/of ontvangen in strikte overeenstemming met de anticorruptieprocedure en de belangenconflicten-procedure.</p> <p>Gastvrijheid of amusement omvat maaltijden, recepties, kaartjes voor amusements-, sociale of sportevenementen. Gastvrijheid vereist dat de gastheer aanwezig is; zo niet, dan is de uitgave een geschenk. (AM Procedure voor corruptiebestrijding).</p>   |
| Handel met voorkennis                               | <p>Heeft betrekking op het kopen of verkopen van aandelen van een beursgenoteerd bedrijf door iemand die toegang heeft tot belangrijke, niet-openbare informatie over het bedrijf. Deze praktijk is illegaal omdat het een oneerlijk voordeel geeft en de marktintegriteit ondermijnt. In de artikelen 7 en 8 van de Verordening Marktmissbruik (MAR) (Verordening (EU) nr. 596/2014) wordt voorkennis gedefinieerd als niet openbaar gemaakte informatie die concreet is en die, indien zij openbaar zou worden gemaakt, waarschijnlijk een aanzienlijke invloed zou hebben op de koers van financiële instrumenten. MAR verbiedt ook het gebruik van dergelijke voorkennis om financiële instrumenten waarop die voorkennis betrekking heeft te verwerven of te vervreemden.</p> <p>Ex. Een leidinggevende die hoort over een aanstaande, niet gepubliceerde fusie die de aandelenwaarde van het bedrijf aanzienlijk zal verhogen en vervolgens een groot aantal aandelen koopt voordat de informatie openbaar wordt, handelt met voorkennis. Deze handeling resulteert in een oneerlijke winst zodra het nieuws wordt vrijgegeven en de aandelenprijs stijgt. Deze regels zijn bedoeld om eerlijkheid en transparantie op de financiële markten te handhaven door misbruik van bevoorrechte informatie te voorkomen.</p>  |
| Gegevensbescherming/ Cyberaanvallen (hacken)        | <p>Onjuiste behandeling, bescherming of controle van gevoelige en vertrouwelijke gegevens, wat resulteert in schendingen van de regelgeving inzake gegevensprivacy, inbreuken op de privacyrechten van individuen of andere negatieve gevolgen (art. 1 tot 4 GDPR). Het bedrijf moet een risicobeoordeling voor cyberbeveiliging uitvoeren - dat wil zeggen, een beoordeling en analyse van de beveiligingsrisico's die gepaard gaan met het bewaren en gebruiken van persoonsgegevens. Het moet veel elementen omvatten, waaronder: de beveiliging van je technologie, de manier waarop er toegang tot wordt verkregen, waar gegevens worden bewaard en hoe ze zich binnen het bedrijf verplaatsen, de aard en gevoeligheid van de gegevens in kwestie, de mensen die ze gebruiken, de derde partijen die je toegang geeft tot de gegevens en de manier waarop ze worden beveiligd (UK Data Protection Act die GDPR mogelijk maakt).</p> <p>Ex. Werknemer deelt per ongeluk gevoelige gegevens van de andere werknemer, zoals rijksregisternummers en salarisgegevens, met onbevoegden als gevolg van onvoldoende toegangscontrole tot de gegevens.</p> <p>Ex. Een bedrijf dat toegang heeft tot gevoelige klantgegevens, verzuimt een risicobeoordeling uit te voeren op het gebied van cyberbeveiliging. Het implementeert geen goede beveiligingsmaatregelen voor zijn computersystemen en netwerken. Als gevolg daarvan vindt er een cyberaanval plaats, die leidt tot een aanzienlijk datalek.</p> |

## Categorie 7: Crimineel gedrag

| Soort klacht                                      | Definitie   |
|---|---|
| Belangenverstremgeling                            | <p>Een belangenconflict ontstaat als een persoon persoonlijk gewin verkiest boven plichten tegenover zijn werkgever of een organisatie waarin hij een belang heeft, of zijn positie op de een of andere manier uitbuit voor persoonlijk gewin. (Artikel 7 en 12 van het UNCAC over de «Publieke sector» en de «Private sector» bevatten bepalingen over belangenverstremgeling).</p> <p>Ex. Een inkoper in een bedrijf gunt een lucratief contract aan een leverancier waar hij een persoonlijk financieel belang in heeft, in plaats van de beste leverancier voor het bedrijf te kiezen. In dit geval geeft de inkoper voorrang aan persoonlijk gewin boven de belangen van het bedrijf, wat een duidelijke belangenvermenging is.</p>  |
| Fraude met financiële verslagen                   | <p>Het gaat om het opzettelijk verkeerd voorstellen of manipuleren van financiële informatie in jaarrekeningen en wordt doorgaans aangepakt via bredere voorschriften en richtlijnen met betrekking tot financiële verslaggeving, boekhoudnormen en ondernemingsbestuur (Sectie 302 - Verantwoordelijkheid van het bedrijf voor financiële verslagen, SOX).</p>   |
| Boekhoudkundige onregelmatigheden                 | <p>Verwijst naar opzettelijke onjuiste opgaven of weglatingen in jaarrekeningen, die bedoeld zijn om belanghebbenden te misleiden over de werkelijke financiële prestaties of toestand van een bedrijf. Hierbij kan het gaan om het vervalsen van gegevens, hogere inkomsten rapporteren, het onderwaarderen van uitgaven of het verzwijgen van relevante informatie.</p> <p>Deze praktijken zijn illegaal omdat ze in strijd zijn met de principes van transparantie en nauwkeurigheid in de financiële verslaggeving, wat leidt tot ernstige gevolgen voor investeerders, werknemers en de bredere markt.</p> <p>In de Europese Unie worden onregelmatigheden in de boekhouding gereguleerd door verschillende richtlijnen en verordeningen, waaronder de Richtlijn Jaarrekeningen (Richtlijn 2013/34/EU) en de Verordening Marktmissbruik (MAR) (Verordening (EU) nr. 596/2014). Artikel 4 van de Richtlijn Jaarrekening vereist bijvoorbeeld dat jaarrekeningen een getrouw beeld geven van de financiële positie van de onderneming. Daarnaast gaat MAR in op de manipulatie van financiële verslagen als onderdeel van marktmanipulatie.</p> <p>Ex. Een bedrijf dat hogere omzetcijfers rapporteert door verkopen te boeken die nog niet hebben plaatsgevonden en zo een misleidend beeld geeft van zijn financiële gezondheid om investeerders aan te trekken of leningen te krijgen. Deze regels moeten ervoor zorgen dat financiële verslagen nauwkeurig en betrouwbaar zijn, zodat het vertrouwen in de financiële markten behouden blijft.</p> |
| Vervalsing van contracten, rapporten of verslagen | <p>Het wijzigen, manipuleren of vervalsen van documenten, overeenkomsten, financiële verslagen, rapporten of andere schriftelijke of elektronische verslagen met de bedoeling te misleiden, te bedriegen of fraude te plegen (art. 48 UNCAC over de wetshandhaving van deze handelingen).</p>   |
| Ongepaste betalingen, omkoping en corruptie       | <p>Het beloven, aanbieden of geven, direct of indirect, van een ongepast voordeel aan een openbaar ambtenaar, voor de ambtenaar zelf of een andere persoon of entiteit, opdat de ambtenaar handelt of nalaat te handelen in de uitoefening van zijn of haar officiële taken (Artikel 15 en 21 over omkoping van getuigen en in de privésector van UNCAC).</p> <p>Corruptie is het misbruiken van toevertrouwde macht voor persoonlijk gewin en kan zich in verschillende vormen manifesteren, zoals omkoping, verduistering, favoritisme, vriendjespolitiek en beïnvloeding. Het ondermijnt het vertrouwen in publieke instellingen, verstoort markten en belemmert economische ontwikkeling.</p> <p>Ex. Een overheidsambtenaar die steekpenningen aanneemt van een aannemer in ruil voor de toekenning van een contract voor openbare werken is een voorbeeld van corruptie.</p>   |
| Verduistering/misbruik van activa                 | <p>Situaties waarin individuen of entiteiten publieke of private middelen gebruiken op een manier die in strijd is met wettelijke en ethische normen. Specifieke definities en wettelijke bepalingen met betrekking tot misbruik van activa kunnen variëren tussen verschillende landen en regio's, afhankelijk van hun nationale wet- en regelgeving (Art. 10 EU-Richtlijn AML).</p> <p>Ex. Als een leidinggevende van een bedrijf bedrijfsfondsen gebruikt voor persoonlijke uitgaven, zoals luxe vakanties en extravagant winkelen, dan is dat een directe schending van zowel wettelijke als ethische normen.</p>   |
| Witwassen van geld                                | <p>Het witwassen van geld wordt gedefinieerd als het proces waarbij de criminele herkomst van geld of andere activa (zoals grondstoffen) wordt verhuld, zodat het lijkt alsof ze afkomstig zijn van een legitieme bron. UNODC omschrijft witwassen als «het verwerken van criminele opbrengsten om hun illegale herkomst te verhullen». Illegaal verkregen opbrengsten zijn meestal het resultaat van drugshandel, diefstal, fraude, corruptie, terrorisme en andere ernstige misdaden en andere ernstige misdaden.</p> <p>Ex. Het witwassen van geld kan plaatsvinden door misbruik van de infrastructuur van een bedrijf en het omzeilen van bestaande controles om geld wit te wassen via verkopen, aankopen en andere contracten.</p>   |

## Categorie 7: Crimineel gedrag

| Soort klacht                  | Definitie   |
|-------------------------------|---|
| Manipulatie van records       | <p>Het opzettelijk wijzigen, vervalsen of weglaten van informatie in bedrijfsdocumenten, financiële verslagen of andere documenten om belanghebbenden of regelgevende instanties te misleiden over de werkelijke stand van zaken. Deze praktijk is illegaal omdat het beleggers, regelgevers en andere partijen misleidt die voor hun besluitvorming vertrouwen op nauwkeurige en waarheidsgetrouwe informatie.</p> <p>In de Europese Unie wordt de manipulatie van gegevens aangepakt in het kader van de Verordening Marktmisbruik (MAR) (Verordening (EU) nr. 596/2014) en de Richtlijn Jaarrekening (Richtlijn 2013/34/EU). Artikel 12 van MAR verbiedt expliciet het manipuleren van financiële markten en definieert het als elke handeling of nalatigheid die de eerlijke en oprechte werking van de markt verstoort. Artikel 4 van de Richtlijn Jaarrekeningen vereist dat jaarrekeningen een getrouw beeld geven van de financiële positie en prestaties van de onderneming, waarbij manipulatie of een onjuiste voorstelling van de boekhoudkundige gegevens wordt verboden. De MAR en de richtlijn financiële verslaggeving zijn bedoeld om de integriteit van de financiële markten te beschermen door ervoor te zorgen dat alle relevante informatie juist en niet misleidend is.</p> <p>Ex. Een bedrijf kan zijn inkomsten manipuleren door hogere inkomsten te rapporteren of schulden te onderwaarden om een gunstigere financiële positie te presenteren aan investeerders en crediteuren. Dergelijke praktijken ondermijnen de betrouwbaarheid van financiële informatie en schenden de principes van transparantie en verantwoording.</p>  |
| Fraude met internetveiligheid | <p>Fraude met internetveiligheid omvat illegale activiteiten die met digitale middelen worden uitgevoerd om personen, bedrijven of overheden te misleiden, bedriegen of uit te buiten. Denk hierbij aan hacken, phishing, identiteitsdiefstal en onbevoegde toegang tot of manipulatie van gegevens. Dergelijke fraude is bijzonder schadelijk omdat het de integriteit, betrouwbaarheid en beschikbaarheid van digitale informatie en systemen in gevaar brengt.</p> <p>In de Europese Unie wordt fraude met internetbeveiliging gereguleerd door verschillende wettelijke kaders, waaronder de General Data Protection Regulation (GDPR) (Verordening (EU) 2016/679) en de Richtlijn inzake de beveiliging van netwerk- en informatiesystemen (NIS-richtlijn) (Richtlijn (EU) 2016/1148). Artikel 32 van de GDPR verplicht organisaties om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om een beveiligingsniveau te garanderen dat in verhouding staat tot het risico, en zo inbreuken op gegevens en internetfraude te voorkomen. Op grond van de richtlijn inzake netwerk- en informatiebeveiliging moeten lidstaten ervoor zorgen dat exploitanten van kritieke infrastructuur en aanbieders van digitale diensten maatregelen nemen om de risico's voor hun netwerk- en informatiesystemen te beheren en om belangrijke incidenten te melden aan de relevante autoriteiten.</p> <p>Ex. Een phishingaanval, waarbij cybercriminelen frauduleuze e-mails versturen die lijken te komen van een vertrouwde bron om ontvangers te verleiden tot het vrijgeven van gevoelige informatie zoals wachtwoorden of creditcardnummers, is een voorbeeld van fraude met internetbeveiliging. Deze regels zijn bedoeld om de digitale infrastructuur en persoonsgegevens te beschermen en een veilige en betrouwbare digitale omgeving te garanderen.</p> |

## Categorie 8: Andere feedback of niet-omstreden zaken

| Soort klacht                            | Definitie   |
|---|---|
| Andere feedback of niet-omstreden zaken | <p>Deze categorie biedt ruimte voor individuen om andere feedback, suggesties of observaties te uiten die niet gerelateerd zijn aan onethische, illegale of ongepaste praktijken die risico's kunnen opleveren voor de organisatie, haar stakeholders of het algemeen belang.</p> |