



Informatiebrochure - klachtenmechanisme bij Zalando



Zalando-klachtenmechanisme	2
Inleiding	2
Hoe meld je een probleem	2
Technische mogelijkheden en melding	2
Wie kan het gebruiken	2
Wanneer een klacht indienen	3
Wat kan worden gemeld	3
Hoe je iets kunt melden	3
Anoniem melden	4
Wat gebeurt er na een melding	4
Vertrouwelijkheid, anonimiteit en privacy	4

Zalando-klachtenmechanisme

Inleiding

Wij, Zalando¹, streven ernaar om toepasselijke wetten, ethische normen en onze interne regelingen na te leven. Op grond van de Duitse wet inzake zorgvuldigheidsverplichtingen van bedrijven in toeleveringsketens (ook wel bekend als de wet op zorgvuldigheid in toeleveringsketens of LKSG; Duits: "Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz") zorgt Zalando ervoor dat er voortdurend degelijke zorgvuldigheidsprocedures op het gebied van mensenrechten en milieu worden uitgevoerd, geëvalueerd en bijgewerkt. Deze gestructureerde maatregelen zijn er systematisch op gericht om het risico op mensenrechtenschendingen en milieuschade binnen onze eigen activiteiten en die van onze leveranciers te voorkomen, te verminderen of tot een minimum te beperken.

Een kerntaak van dit juridische kader is het onderhouden van een effectief, onafhankelijk klachtenmechanisme. Zalando biedt een volledig functioneel, laagdrempel klachtenkanaal waarmee mensen in ons leveranciersnetwerk veilig en anoniem schendingen op het gebied van mensenrechten of het milieu kunnen melden. We verwachten van onze zakenpartners dat ze ervoor zorgen dat deze meldkanalen actief zichtbaar en toegankelijk zijn voor al hun medewerkers.

Deze brochure beschrijft hoe zakenpartners aan deze verwachtingen kunnen voldoen. Daarnaast wordt gedetailleerd beschreven hoe ons klachtenkanaal werkt, zodat het voor partners als praktische gids dient om zichzelf en hun medewerkers wegwijs te maken in onze procedure.

Hoe meld je een probleem

Technische mogelijkheden en melding

Ons klachtenkanaal is wereldwijd toegankelijk in meer dan 150 landen via een webbrowser en speciale telefonische hulplijnen. De tool ondersteunt meerdere interfaces en biedt 45 taalopties met ingebouwde taal- en vertaalfuncties.

Het systeem biedt twee soorten bescherming:

- Medewerkers kunnen rechtstreeks en veilig met ons klachtenteam spreken om bewijs te delen en de status van hun zaak te controleren
- Als een medewerker zijn of haar naam geheim wil houden, beschermt het systeem zijn of haar identiteit volledig door melders de mogelijkheid te bieden anoniem te blijven.



Webversie op zalando-grievance.com



Telefoonnummers van de landen met klachtenkanaal zijn te vinden op de klachtenstartpagina.

Wie kan het gebruiken

Het meldingskanaal staat open voor iedereen die op dit moment werkt voor, onder contract staat bij of direct te maken heeft met bedrijven binnen de directe of indirecte toeleveringsketen van

¹ ZALANDO NL en al haar dochterondernemingen, hierna gewoonlijk aangeduid als Zalando. Het klachtenmechanisme aangeboden door ABOUT YOU is te vinden op <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

Zalando. Hiermee kun je melding maken van schendingen van mensenrechten of milieuovertredingen die voortvloeien uit de economische activiteiten van Zalando of zijn leveranciers.

Hoewel iedereen dit kanaal kan gebruiken, raden we je sterk aan om eerst gebruik te maken van lokale middelen, zoals een leidinggevende die je vertrouwt, vertegenwoordigers van werknemers, de lokale ombudsman of de HR-afdeling van je vestiging, om lokale problemen op te lossen. Als je je echter onveilig voelt om dit te doen, of als je anoniem wilt blijven, raden we je aan om ons meldingskanaal te gebruiken.

Zalando behandelt elke melding vertrouwelijk en accepteert geen enkele vorm van discriminatie van, of vergelding tegen individuen die te goeder trouw mogelijke overtredingen melden.

Wanneer een klacht indienen

Als je denkt dat er een overtreding heeft plaatsgevonden, verwachten we dat je dit meteen meldt. Idealiter worden meldingen gedaan voordat een situatie escaleert of op een punt waarop de overtreding nog kan worden beperkt of voorkomen. Door een snelle melding kan Zalando ook efficiënter op de overtreding reageren.

Wat kan worden gemeld

Wij moedigen iedereen aan die slachtoffer of getuige is geweest van een van de onderstaande overtredingen dit te melden. Melders worden aangeraden alle bekende feiten over hun geval te vermelden.

- Schendingen van mensenrechten en arbeidsrechten
- Ongelijke behandeling
- Niet-naleving van arbeidsovereenkomsten, vergoeding of werktijden
- Geen verantwoordelijkheid nemen voor gezondheid en veiligheid op het werk
- Kinderarbeid of het niet beschermen van jonge werknemers
- Dwangarbeid of uitbuiting van gastarbeiders
- Onwettige inkoop of verwerking van mineralen en metalen uit conflictgebieden
- Inbreuk op vrijheid van vereniging en het recht op collectieve onderhandelingen
- Schendingen van de mensenrechten die verband houden met milieuschade
- Corruptie en overtredingen op het gebied van financiële criminaliteit

Hoe je iets kunt melden

Per telefoon

In regio's met een slechte internetverbinding is een landelijk telefoonnummer beschikbaar. Je kunt de meldlijn op elk moment van de dag bellen. Als je de meldlijn belt, worden mondelinge meldingen veilig opgenomen en uitgeschreven, waarna ze naar de meldingstool van Zalando worden gestuurd.

Browser

Je kunt het meldingskanaal bereiken via zalando-grievance.com, door het webadres rechtstreeks in je browser te typen of door de QR-code op ons informatiemateriaal te scannen. Eenmaal op het platform leidt een stapsgewijze gids je door het rapportageproces. De melder krijgt een uniek nummer waarmee hij of zij een wachtwoord kan aanmaken om toegang te krijgen tot zijn of haar beveiligde inbox. Dit creëert een beveiligde inlogomgeving voor directe communicatie met het

klachtenteam. Zelfs als de melder ervoor kiest om anoniem te blijven, kan het compliance-team dit kanaal gebruiken om verder bewijsmateriaal te bekijken, vragen te beantwoorden en updates over de melding te sturen.

Anoniem melden

Om je anonimiteit te waarborgen, moet je het volgende doen:

- Maak indien mogelijk geen melding vanaf een apparaat dat door je werkgever is verstrekt.
- Als je de webversie gebruikt, gebruik dan de QR-code, kopieer of typ het URL-adres in je internetbrowser om rechtstreeks naar het systeem te gaan, in plaats van op een link te klikken.
- Dien je persoonlijke gegevens niet in.

Zalando behandelt elke melding vertrouwelijk en tolereert geen enkele vorm van discriminatie of vergelding tegen personen die te goeder trouw melding maken van mogelijke overtredingen. Vergelding op zich is een overtreding van onze ethische normen en zal dienovereenkomstig worden onderzocht.

Wat gebeurt er na een melding

Om ervoor te zorgen dat alle meldingen worden afgehandeld volgens de onderzoeksrichtlijnen van Zalando, worden ze ontvangen door het Corporate Compliance-team, dat binnen de hele groep verantwoordelijk is voor regelgeving bij Zalando. Alle melders krijgen binnen zeven (7) werkdagen een ontvangstbevestiging van hun melding. Alle geldige klachten worden onderzocht en er worden passende maatregelen genomen om de overtreding aan te pakken. De melder krijgt binnen drie maanden na ontvangst van de melding een update over de stand van zaken.

Vertrouwelijkheid, anonimiteit en privacy

De persoon die een klacht indient, kan ervoor kiezen dit anoniem te doen. Alle informatie die via ons meldingskanaal en onze tool voor casemanagement wordt geregistreerd, wordt verwerkt door ons Corporate Compliance-team, dat werkt volgens het principe van vertrouwelijkheid. Gegevens worden uitsluitend gedeeld op basis van het strikte 'need-to-know'-principe, wanneer dit nodig is voor het onderzoek of wettelijk verplicht is.

Als het nodig is om een situatie te delen met externe partijen, wordt de melder hiervan op de hoogte gesteld en gelden dezelfde vertrouwelijkheidsregels. Externe gegevensoverdracht kan plaatsvinden in de volgende situaties:

- Overdracht aan een externe partij om het Corporate Compliance-team te helpen bij het onderzoeken van feiten (bijvoorbeeld wanneer gespecialiseerde juridische of lokale expertise nodig is).
- Overdracht aan een openbaar onderzoeksorgaan of regelgevende instantie wanneer de gemelde feiten erop wijzen dat het wettelijk noodzakelijk is om door te verwijzen naar bevoegde autoriteiten.
- Overdracht aan een ander bedrijf als de gemelde feiten onder de verantwoordelijkheid vallen van een andere bedrijfsentiteit dan Zalando.

Meer informatie over privacy en gegevensbescherming vind je in het privacybeleid op zalando-grievance.com.