

---

# **Klokkenluidersrichtlijn**

**(tevens reglement voor de uitvoering van de klachtenprocedure in overeenstemming met de wet inzake passende zorgvuldigheid binnen de toeleveringsketen)**

---

Stand: november 2022

## INHOUDSOPGAVE

<b>A.</b>	<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>B.</b>	<b>DEFINITIES</b> .....	<b>4</b>
<b>C.</b>	<b>TOEPASSINGSGEBIED</b> .....	<b>6</b>
<b>D.</b>	<b>HET HORNBAACH-KLOKKENLUIDERSYSTEEM</b> .....	<b>8</b>
<b>I.</b>	<b>Een melding doen</b> .....	<b>8</b>
<b>II.</b>	<b>Omvang van de melding</b> .....	<b>10</b>
<b>III.</b>	<b>Ontvangstbevestiging</b> .....	<b>11</b>
<b>IV.</b>	<b>Behandeling van meldingen</b> .....	<b>11</b>
<b>E.</b>	<b>VERTROUWELIJKHEID</b> .....	<b>12</b>
<b>I.</b>	<b>Vertrouwelijkheid van meldingen</b> .....	<b>12</b>
<b>II.</b>	<b>Bescherming van betrokkenen</b> .....	<b>13</b>
<b>F.</b>	<b>BESCHERMING VAN DE KLOKKENLUIDER TEGEN REPRESAILLES</b> .....	<b>13</b>
<b>I.</b>	<b>Bescherming tegen negatieve maatregelen</b> .....	<b>13</b>
<b>II.</b>	<b>Bescherming bij meldingen die ongegrond blijken te zijn</b> .....	<b>14</b>
<b>III.</b>	<b>Geen bescherming bij opzettelijk valse meldingen</b> .....	<b>14</b>
<b>G.</b>	<b>GEGEVENSBESCHERMING</b> .....	<b>14</b>
<b>H.</b>	<b>CONTACT</b> .....	<b>15</b>

## A. INLEIDING

Het succes van HORNBAACH Baumarkt AG, HORNBAACH Holding AG & Co. KGaA en alle HORNBAACH-ondernemingen, waaronder mede HORNBAACH Bouwmarkt Nederland B.V. (gezamenlijk "**HORNBAACH**" of "**HORNBAACH-groep**" genoemd) berust op de duidelijke keuze voor integriteit, verantwoordelijkheid en naleving van de regels. Dat wil zeggen: HORNBAACH tolereert geen overtredingen van wetten en interne bedrijfsrichtlijnen. Om ervoor te zorgen dat deze hoekstenen altijd in ere worden gehouden en met name medewerkers<sup>1</sup> een veilige omgeving kan worden geboden, is het noodzakelijk dat mogelijke compliance-schendingen, met inbegrip van mensenrechten- en milieuschendingen, worden gemeld aan HORNBAACH. Alleen dan kunnen de HORNBAACH-waarden, die kenmerkend zijn voor een positieve en op vertrouwen gebaseerde bedrijfscultuur, hoog worden gehouden. Door aan de bel te trekken dragen klokkenluiders ertoe bij dat potentieel wangedrag tijdig wordt opgespoord, opgehelderd en tegengegaan. Zo stellen klokkenluiders het vertrouwen in HORNBAACH, de bedrijfswaarden van HORNBAACH en het aanhoudende succes van de onderneming veilig.

De keuze van HORNBAACH betreft ook de relaties die wij onderhouden met leveranciers in het binnen- en buitenland. De relaties van HORNBAACH en de leveranciers van de onderneming worden in een wereld die steeds verder globaliseert, geconfronteerd met bepaalde uitdagingen die van alle betrokkenen eisen dat ze zich op hun best gedragen. De zorgvuldigheidsplichten van HORNBAACH gelden niet alleen voor het eigen werkgebied, maar ook voor het optreden van (indirecte en directe) leveranciers van HORNBAACH. HORNBAACH doet er alles aan om risico's die mogelijk binnen de toeleveringsketen aanwezig zijn en een gevaar vormen voor de mensenrechten of het milieu te vermijden.

Om te waarborgen dat alle betrokkenen in geval van potentieel wangedrag de kans krijgen om dit te melden, heeft HORNBAACH het klokkenluidersysteem dat de groep al vele jaren gebruikt, uitgebreid en de eisen van de EU-klokkenluidersrichtlijn, de wet op de bescherming van klokkenluiders ("Wet Bescherming Klokkenluiders" de wet inzake passende zorgvuldigheid binnen de toeleveringsketen opgenomen in het systeem. Deze richtlijn vat de algemene werkwijze van het HORNBAACH-klokkenluidersysteem samen en is daarnaast bedoeld om op heldere en begrijpelijk wijze openbaar toegankelijke informatie te verschaffen over de bereikbaarheid, bevoegdheid en uitvoering van de procedure bij klachten over risico's en overtredingen die de mensenrechten en het milieu betreffen (de "**richtlijn**").

Met deze richtlijn wil HORNBAACH klokkenluiders aanmoedigen om potentieel wangedrag te melden en tegelijk verzekeren dat HORNBAACH elke klokkenluider die aan de bel trekt, zal beschermen. Deze richtlijn wordt aangevuld met een procesbeschrijving. De procesbeschrijving is aan het slot van de richtlijn bijgevoegd (bijlage) en ook in te zien via InfoNet.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Om de leesbaarheid te bevorderen, kiezen wij voor één geslacht, maar dit verwijst telkens naar alle geslachten (m/v/d).

<sup>2</sup> In te zien via InfoNet op [[https://hornbach.sharepoint.com/sites/Konzern\\_Compliance/SitePages/HORNBAACH-Hinweisgeber.aspx](https://hornbach.sharepoint.com/sites/Konzern_Compliance/SitePages/HORNBAACH-Hinweisgeber.aspx)].

Met het internetgebaseerde klokkenluidersysteem dat sinds 2017 wordt gebruikt, biedt HORNBACH de mogelijkheid om potentieel wangedrag en risico's op een veilige manier, indien gewenst anoniem, te melden. Alle informatie en gegevens die via het klokkenluidersysteem worden doorgegeven, zijn versleuteld en moeten door de ontvangers strikt vertrouwelijk worden behandeld. Uitsluitend door HORNBACH geautoriseerde personen, d.w.z. de afdeling Compliance van de HORNBACH-groep, die ook belast is met de behandeling van mensenrechtenkwesties zoals bedoeld in de wet inzake passende zorgvuldigheid binnen de toeleveringsketen, het hoofd van de Konzernrevision en de casemanager die de kwestie behandelt (hierna "geautoriseerde personen" genoemd), hebben toegang tot de doorgegeven informatie en gegevens.

HORNBACH moedigt meldingen via het beschikbare klokkenluidersysteem vooral aan om misstanden snel te kunnen ophelderen en opheffen. Klokkenluiders kunnen ook via externe meldkanalen, die dus niet door HORNBACH worden beheerd, een melding doen bij de bevoegde autoriteiten. Ook de bevoegde autoriteiten bieden klokkenluiders adequate bescherming.

Het is ook nog steeds mogelijk om buiten het internetgebaseerde klokkenluidersysteem om persoonlijk, per brief of per e-mail melding te doen via de HORNBACH Compliance-hotline. Wij raden klokkenluiders echter aan om het klokkenluidersysteem te gebruiken als communicatiemiddel, om te kunnen waarborgen dat vertrouwelijke persoonlijke gegevens versleuteld worden doorgegeven.

Belangrijk is dat elke melding, of die nu via een intern of extern meldkanaal is gedaan, effectief wordt onderzocht en dat de klokkenluider geen represailles hoeft te vrezen.

## B. DEFINITIES

- **Afdeling Compliance:** Verwijst naar de centrale compliancefunctie van de HORNBACH-groep, die de compliance-activiteiten van de hele groep aanstuurt en coördineert. De afdeling is ook belast met de behandeling van mensenrechtenkwesties zoals bedoeld in de wet inzake passende zorgvuldigheid binnen de toeleveringsketen.
- **Casemanagement:** Een onpartijdige en bij de uitoefening van haar werkzaamheden dus niet aan instructies gebonden, onafhankelijke instantie binnen de HORNBACH-groep die op basis van de passende bevoegdheid en na interne toewijzing door de afdeling Compliance verantwoordelijk is voor de behandeling van meldingen die via het klokkenluidersysteem zijn binnengekomen.
- **Klokkenluider**<sup>3</sup>: Elke natuurlijke persoon of rechtspersoon, bijv. een werknemer, zelfstandig ondernemer, aandeelhouder, vrijwilliger, stagiair, personen die onder toezicht en leiding van aannemers, onderaannemers en leveranciers werken evenals klanten, aanwonenden, investeerders, andere ondernemingen of niet-gouvernementele organisaties (NGO's).

<sup>3</sup> Ook wel "whistleblower" genoemd.

- **Klokkenluidersysteem:** Verwijst in de context van deze richtlijn zowel naar het internet-gebaseerde, door een externe leverancier technisch beheerde systeem als naar alle andere meldkanalen voor het melden van potentieel wangedrag, overtredingen en misstanden conform de beschrijving in deel C.
- **HORNBACH:** Hornbach Baumarkt AG, HORNBACH Holding AG & Co. KGaA en alle HORNBACH-ondernemingen, waaronder ook HORNBACH Bouwmarkt Nederlnad B.V., samen ook "HORNBACH-groep" genoemd.
- **Leveranciers:** Alle directe en indirecte leveranciers van HORNBACH.
- **Toeleveringsketen<sup>4</sup>:** De toeleveringsketen heeft betrekking op alle producten en diensten van HORNBACH. De toeleveringsketen omvat alle procedures in het binnen- en buitenland die nodig zijn voor het vervaardigen van de producten en het leveren van diensten, van de winning van grondstoffen tot aan de levering aan eindklanten, en beslaat het optreden van een onderneming binnen het eigen werkgebied en het optreden van indirecte dan wel directe leveranciers. Het eigen werkgebied omvat alle werkzaamheden die HORNBACH verricht om het ondernemingsdoel te verwezenlijken. Daaronder vallen dus alle werkzaamheden voor het vervaardigen en verwerken van producten en het leveren van diensten, los van de vraag of ze op een locatie in het binnen- of buitenland worden verricht. Bij gelieerde ondernemingen valt onder het eigen werkgebied van de moedermaatschappij een tot de groep behorende onderneming als de moedermaatschappij (HORNBACH Holding AG & Co. KGaA) een bepalende invloed uitoefent op de tot de groep behorende onderneming.<sup>5</sup>
- **Melding:** Mondeling of schriftelijk verstrekte informatie over (potentiële) overtredingen in de zin van een klacht conform LkSG of overige incidenten door medewerkers van Hornbach dan wel andere personen die een bepaalde relatie hebben met Hornbach.
- **Mensenrechten:** Mensenrechten zijn rechten die kunnen worden afgeleid van en baseren op de menselijke waardigheid; rechten die onvervreemdbaar, ondeelbaar en onmisbaar zijn. Ze komen alle mensen toe, los van waar ze leven en hoe ze leven. Hieronder valt bijvoorbeeld het verbod op kinderarbeid, dwangarbeid, slavernij, schending van arbeidsvoorwaarden als dit leidt tot gevaar voor ongevallen tijdens het werk of werkgerelateerd gevaar voor de gezondheid, schending van de vrijheid van vereniging of ongelijke behandeling op de arbeidsmarkt.
- **Risico's voor de mensenrechten:** Een risico voor de mensenrechten is een situatie waarin er op grond van daadwerkelijke omstandigheden met een voldoende mate van waarschijnlijkheid een schending van een van de in § 2 lid 2 LkSG vermelde verboden dreigt, bijv.

<sup>4</sup> Wordt ook vaak "supply chain" genoemd.

<sup>5</sup> De groepsstructuur en uitgebreide informatie over de afzonderlijke belangen van HORNBACH Holding AG & Co. KGaA is te vinden op <https://www.hornbach-holding.de/unternehmen/>

het verbod op kinderarbeid, dwangarbeid, slavernij of schending van de arbeidsvoorschriften.

- **Indirecte leveranciers:** Ondernemingen die geen directe leverancier zijn en wier diensten of leveringen een onderdeel zijn van het product dan wel noodzakelijk zijn voor het leveren of gebruiken van de betreffende HORNBACH-dienst.
- **Represailles<sup>6</sup>:** Maatregelen die zich lenen om druk uit te oefenen op een klokkenluider, bijv. ontslag, overplaatsing naar een andere functie, mobbing, negatieve werkreferenties.
- **Richtlijn:** Deze klokkenluidersrichtlijn van de HORNBACH-groep (tevens het reglement voor de uitvoering van de klachtenprocedure conform LkSG).
- **Milieugerelateerde risico's:** Een milieugerelateerd risico is een situatie waarin er op grond van daadwerkelijke omstandigheden met een voldoende mate van waarschijnlijkheid een schending van een van de in § 2 lid 3 LkSG genoemde verboden dreigt; bijv. het verbod op niet-milieuvriendelijke omgang met dan wel verzameling, opslag en verwijdering van afval.
- **Directe leverancier:** De partner bij een overeenkomst over de levering van goederen of diensten waarvan de levering noodzakelijk is voor de vervaardiging van het product of de levering en het gebruik van de betreffende HORNBACH-diensten, bijv. leveranciers van hout of fabrikanten van bouwapparatuur.

## C. TOEPASSINGSGEBIED

De klokkenluidersrichtlijn en het klokkenluidersysteem zijn van toepassing op de HORNBACH-groep en haar leveranciers. Alle potentiële klokkenluiders kunnen via de beschikbare meldkanalen (conform deel D, sub I)

- incidenten in verband met werkzaamheden van HORNBACH en
- risico's voor de mensenrechten of milieugerelateerde risico's en schending van de bijbehorende verplichtingen binnen de toeleveringsketen van HORNBACH

melden, die het gevolg zijn of zouden kunnen zijn van de economische activiteiten van HORNBACH binnen het eigen werkgebied of dat van een leverancier.

Hieronder vallen schendingen van nationale en internationale wetten, voorschriften en richtlijnen.

Klokkenluiders kunnen ook melding doen van incidenten waarbij medewerkers van HORNBACH of andere personen die een relatie hebben met HORNBACH, bijv. leden van de Raad van Bestuur, interne en externe inspecteurs, accountants, advocaten en leveranciers, betrokken zijn.

---

<sup>6</sup> Ook vaak aangeduid met de term "vergeldingsmaatregelen".

Meldingen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de volgende gebieden:

- schending van HORNBACH-richtlijnen, met name de gedragscode van HORNBACH;
- financiële criminaliteit, bijv. corruptie, oplichting, verduistering, vervalsing, criminaliteit in verband met financiële dienstverlening en markten, witwassen, financiering van terrorisme;
- minachting van het recht om een personeelsvertegenwoordiging te vormen;
- de volksgezondheid;
- openbare aanbestedingen;<sup>7</sup>
- product- en verkeersveiligheid;
- bescherming van de privacy en persoonlijke gegevens en veiligheid van net- en informatiesystemen;
- slavernij en dwangarbeid;
- milieubescherming, bijvoorbeeld illegale afvalverwijdering en watervervuiling, consumentenbescherming;
- schendingen in verband met de interne markt van de EU<sup>8</sup>, waaronder schendingen van de EU-mededingingsregels en de regels inzake staatssteun, bijvoorbeeld schendingen van de antitrustregels;
- ongelijke behandeling op de arbeidsmarkt, bijvoorbeeld op grond van leeftijd, geslacht, religie of andere persoonlijke eigenschappen;
- onthouding van een redelijk loon.

Meldingen die niet onder het persoonlijke of zakelijke toepassingsgebied van het klokkenluiderstelsel vallen, worden ook vertrouwelijk behandeld en voor verdere afhandeling doorgegeven aan de verantwoordelijke speciale afdeling.

---

<sup>7</sup> In het kader van de "openbare aanbestedingen" kopen overheidsinstanties (bijv. gemeenten, ministeries) bij ondernemingen van hun keuze contractueel geregelde bouwwerkzaamheden, goederen of diensten in. Het aanbestedingsrecht omvat regels en voorschriften die overheidsinstanties daarbij in acht moeten nemen.

<sup>8</sup> De interne markt van de EU is een eengemaakte markt waarbinnen vrij verkeer van goederen, diensten en personen is gewaarborgd en waarbinnen Europese burgers vrij zijn om hun woonplaats te kiezen en ongehinderd mogen werken, een opleiding mogen volgen of mogen ondernemen.

## D. HET HORNBAACH-KLOKKENLUIDERSYSTEEM

### I. Een melding doen

HORNBAACH biedt klokkenluiders vijf mogelijkheden om op veilige en vertrouwelijke wijze een melding te doen. Dit is vooral van belang als klokkenluiders vinden dat zij hun twijfels niet rechtstreeks kunnen bespreken met de betreffende persoon of hun leidinggevende, bijvoorbeeld omdat zij represailles vrezen.

Meldingen kunnen

- **persoonlijk** worden besproken met de centrale afdeling Compliance van HORNBAACH (zie sub 1),
- mondeling worden doorgegeven via de HORNBAACH **Compliance-hotline** (zie sub 2),
- schriftelijk worden ingediend via het **internetgebaseerde HORNBAACH-klokkenluider-systeem** (zie sub 3),
- dan wel per **brief** (zie sub 4) of
- per **e-mail** (zie sub 5) worden gedaan.

Hoe gedetailleerder de informatie en de beschrijving van de situatie, des te effectiever kan het casemanagement meldingen behandelen, beoordelen en onderzoeken (zie in dit verband ook sub II hieronder).

### 1. Persoonlijk gesprek

- 1.1 Medewerkers van de afdeling Compliance nemen tijdens kantoortijden (maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 16:00 uur CET) of na het maken van een afspraak via het telefoonnummer +49-6348-601122 bij een persoonlijk gesprek in de Hornbachstr. 11, 76879 Bornheim, Duitsland, meldingen aan.
- 1.2 De afdeling Compliance documenteert het persoonlijke gesprek door middel van een proces-verbaal. De klokkenluider krijgt de mogelijkheid dit proces-verbaal in te zien, eventueel wijzigingen aan te brengen en ter bevestiging te ondertekenen.
- 1.3 Om de anonimiteit van de klokkenluider te waarborgen, mag de vermelding van de naam van de klokkenluider in het proces-verbaal achterwege blijven als de klokkenluider dit wenst.

### 2. HORNBAACH Compliance-hotline

- 2.1 Klokkenluiders kunnen ook direct een melding doen via de HORNBAACH Compliance-hotline, naar keuze in het Engels of in het Duits. De hotline is van maandag tot en met vrijdag tussen 9:00 en 16:00 uur CET bereikbaar via telefoonnummer +49-6348-601122.



- 2.2 De afdeling Compliance documenteert meldingen die via de HORNBACH Compliance-hotline worden gedaan door middel van een proces-verbaal. De klokkenluider krijgt in dit geval de mogelijkheid om het proces-verbaal in te zien, eventueel wijzigingen aan te brengen en ter bevestiging te ondertekenen.

### 3. Internetgebaseerd HORNBACH-klokkenluidersysteem

- 3.1 Het internetgebaseerde klokkenluidersysteem wordt beheerd door de externe softwarespecialist EQS Group AG, die in Zürich (Zwitserland) gevestigd is. Het klokkenluidersysteem is 365 dagen per jaar 24 uur per dag beschikbaar via de volgende link <sup>9</sup>

<https://hornbach.integrityplatform.org/>

- 3.2 Meldingen via het internetgebaseerde HORNBACH-klokkenluidersysteem kunnen schriftelijk worden ingediend in de beschikbare talen.
- 3.3 Het internetgebaseerde klokkenluidersysteem begeleidt klokkenluiders stap voor stap bij het doen van een melding. Het is ook mogelijk om bestanden te uploaden die mogelijk relevant zijn voor de behandeling van de kwestie.
- 3.4 Elke klokkenluider ontvangt voor het verzenden van een melding een persoonlijk dossiernummer dat genoteerd en vertrouwelijk behandeld moet worden. Klokkenluiders worden verzocht een persoonlijk wachtwoord te kiezen. Met behulp van het dossiernummer en het wachtwoord kunnen klokkenluiders op elk gewenst moment inloggen bij hun persoonlijke en beveiligde postvak.

Het postvak wordt gebruikt voor de communicatie met de klokkenluider. Alle communicatie is vertrouwelijk en berust uitsluitend op de bereidheid van de klokkenluider om in te loggen bij het systeem en aanvullende vragen te beantwoorden.

- 3.5 Meerdere meldingen moeten als afzonderlijke meldingen worden ingediend, zodat ze apart kunnen worden toegewezen en behandeld.
- 3.6 Als de klokkenluider dat wenst, vindt er na een mondelinge melding een persoonlijke ontmoeting plaats met het casemanagement dat de melding behandelt. Meldingen die in het kader van een persoonlijk gesprek worden gedaan, worden gedocumenteerd door middel van een audio-opname of een gespreksverslag. Klokkenluiders krijgen de mogelijkheid een eventueel verslag te controleren, indien nodig te corrigeren en ter bevestiging te ondertekenen.
- 3.7 Het internetgebaseerde HORNBACH-klokkenluidersysteem biedt de mogelijkheid om anoniem een melding te doen en anoniem te communiceren met de klokkenluider. De identiteit van de klokkenluider is niet te traceren via het klokkenluidersysteem, tenzij de klokkenluider bij de beschrijving van de situatie zelf persoonlijke gegevens verstrekt. Ook bestanden kunnen anoniem worden doorgestuurd. Hierbij is het belangrijk dat de klokkenluider persoonlijke gegevens bij de

---

<sup>9</sup> Klik op de hyperlink of kopieer de link naar de browser.

overdracht van bestanden en bestandsnamen zelf verwijderd voordat de bestanden worden verzonden.

HORNBACH moedigt klokkenluiders aan om hun naam en contactgegevens te verstrekken. Hierdoor kan het casemanagement waarborgen dat meldingen snel in behandeling worden genomen. HORNBACH garandeert dat elke melding vertrouwelijk wordt behandeld.

#### 4. Brief

Meldingen per brief kunnen naar het volgende adres worden gestuurd:

HORNBACH Holding AG & Co. KGaA  
Afdeling: Compliance - persoonlijk  
Hornbachstr. 11, 76879 Bornheim, Duitsland

#### 5. E-mail

- 5.1 Via e-mail kunnen 365 dagen per jaar 24 uur per dag meldingen worden doorgegeven aan [Compliance@Hornbach.com](mailto:Compliance@Hornbach.com).
- 5.2 De centrale compliancefunctie van de groep vertegenwoordigt tevens de functie van de functionaris voor mensenrechten. Meldingen die via het genoemde e-mailadres worden gedaan, worden dienovereenkomstig door de geautoriseerde personen beheerd en afgehandeld zoals beschreven in dit document.

## II. Omvang van de melding

Hoe gedetailleerder de informatie en de beschrijving van de situatie, des te effectiever kan het verantwoordelijke casemanagement meldingen behandelen, beoordelen en onderzoeken. Het casemanagement van HORNBACH kan alleen meldingen effectief behandelen die voldoende informatie over het mogelijke wangedrag resp. de risico's voor de mensenrechten en/of milieuge-relateerde risico's bevatten.

De volgende vragen helpen bij het beschrijven van de situatie:

- Was is er precies gebeurd?
- Hoe was de toedracht?
- Is er sprake van een aanhoudende situatie?
- Waar heeft de situatie zich voorgedaan resp. doet de situatie zich voor?
- Welke personen zijn bij de situatie betrokken?
- Betreft de situatie ook jou als klokkenluider?

- Hoe en wanneer heb je de situatie geconstateerd?
- Gedurende welke periode heeft de situatie zich voorgedaan?
- Welke andere personen hebben iets gemerkt van de situatie?
- Kunnen zij jouw beschrijving bevestigen?

Met het oog op eventuele aanvullende vragen adviseren wij klokkenluiders die een melding hebben gedaan via het klokkenluidersysteem om regelmatig de status van hun dossier te controleren in het klokkenluidersysteem.

Ook klokkenluiders die niet alle details van een incident kennen, worden door HORNBACH aangemoedigd om het incident zo snel mogelijk te melden en alle relevante bekende feiten door te geven. HORNBACH beseft dat klokkenluiders een momentopname doorgeven en geen volledig opgehelderde situatie.

### III. Ontvangstbevestiging

De klokkenluider ontvangt binnen zeven dagen een ontvangstbevestiging van de afdeling Compliance, als hij tenminste een contactmogelijkheid heeft aangegeven. Als de klokkenluider een persoonlijk postvak heeft aangemaakt in het internetgebaseerde HORNBACH-klokkenluidersysteem, wordt de ontvangstbevestiging naar dit postvak gestuurd. We willen er uitdrukkelijk op wijzen dat er *geen* automatische notificaties worden verzonden voor nieuwe berichten in het persoonlijke postvak van de klokkenluider.

### IV. Behandeling van meldingen

#### 1. Ontvangst van de melding

- 1.1 De geautoriseerde personen worden automatisch via e-mail op de hoogte gesteld als er een melding is binnengekomen via het internetgebaseerde HORNBACH-klokkenluidersysteem. De meldingen zijn niet toegankelijk voor andere medewerkers van HORNBACH. Met de identiteit van de klokkenluider wordt te allen tijde zeer vertrouwelijk omgegaan.
- 1.2 Als bij het doen van een melding via een brief of e-mail contactgegevens zijn verstrekt resp. te achterhalen zijn die een schriftelijke ontvangstbevestiging (bijv. via de post of via e-mail) mogelijk maken, bevestigt de afdeling Compliance de ontvangst van de melding op deze wijze conform deel D, sub III, binnen zeven dagen.
- 1.3 Als er een melding wordt gedaan via de Compliance-hotline, wordt de melding direct bevestigd tijdens het persoonlijke gesprek. Dat geldt ook voor meldingen die in het kader van een persoonlijk gesprek worden gedaan.

## 2. Controle van de melding, bespreking van de feiten en maatregelen

- 2.1 Het voor de specifieke kwestie verantwoordelijke casemanagement controleert elke melding en stelt indien nodig een onderzoek in. De klokkenluider wordt aangeboden om de feiten te bespreken met het casemanagement – persoonlijk, via de telefoon of schriftelijk en met behoud van vertrouwelijkheid.
- 2.2 Na een initiële controle van de melding verricht het casemanagement eventueel aanvullend onderzoek. Indien nodig kan de kwestie met inachtneming van deel E, sub I, voor verder onderzoek worden doorverwezen aan externe instanties, bijv. de politie.
- 2.3 Zodra een onderzoek is afgerond en er schendingen zijn geconstateerd, worden er afhankelijk van het specifieke geval geschikte maatregelen getroffen.

Het casemanagement bepaalt of er een procedure voor een minnelijke schikking wordt aangeboden.

## 3. Terugkoppeling naar de klokkenluider

Klokkenluiers worden binnen drie maanden na de ontvangstbevestiging via eventueel verstrekte contactgegevens geïnformeerd over de stand van zaken rondom hun melding. Dat betekent niet dat het onderzoek is afgerond. Aangezien HORNBACH meldingen uitgebreid en consciëntieus onderzoekt, kan dit in sommige gevallen langer dan drie maanden duren.

Als bij het doen van een melding een persoonlijk postvak in het internetgebaseerde klokkenluiersysteem van HORNBACH is aangemaakt, kan de terugkoppeling daar worden bekeken. Als dat niet het geval is of als de klokkenluider geen ander contactadres heeft aangegeven, kan er mogelijk geen terugkoppeling aan de klokkenluider worden gegeven.

Terugkoppeling naar de klokkenluider is alleen toegestaan als deze het lopende interne onderzoek of de inspectie niet beïnvloed en de rechten van personen die het onderwerp van een melding zijn of in een melding worden genoemd niet aantast.

## E. VERTROUWELIJKHEID

### I. Vertrouwelijkheid van meldingen

De veiligheid en vertrouwelijkheid van de identiteit van klokkenluiers heeft voor HORNBACH de hoogste prioriteit. Omdat HORNBACH maximale vertrouwelijkheid en veiligheid wil garanderen, zijn het casemanagement en geautoriseerde personen verplicht tot geheimhouding. Het casemanagement en de geautoriseerde personen zullen de identiteit van een klokkenluider en alle overige informatie waaruit de identiteit van de klokkenluider direct of indirect af te leiden is, alleen met diens toestemming openbaar maken. Zonder toestemming van de klokkenluider wordt zijn identiteit alleen openbaar gemaakt als HORNBACH in het kader van het onderzoek door

ationale autoriteiten of door gerechtelijke procedures daartoe verplicht is. IP-adressen noch de toegang tot het klokkenluidersysteem zijn te traceren. Ook de mogelijkheid om anoniem een melding te doen is op die manier gewaarborgd.

Meldingen van klokkenluiders die voldoende reden hadden om aan te nemen dat er sprake is van een schending die binnen het toepassingsgebied van deze richtlijn valt, worden zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld. HORNBACH geeft informatie alleen door als dit voor het onderzoek van de kwestie en de verdere maatregelen noodzakelijk is. Informatie over de identiteit van een klokkenluider en andere gegevens waaruit diens identiteit direct of indirect af te leiden is, mogen zonder uitdrukkelijke toestemming van de klokkenluider of een desbetreffende wettelijke verplichting niet worden doorgegeven aan andere personen dan casemanagementmedewerkers die zijn belast met de follow-up van meldingen.

## II. Bescherming van betrokkenen

Het klokkenluidersysteem waarborgt vertrouwelijkheid met betrekking tot personen die betrokken zijn bij de melding. Personen die worden verdacht van een schending krijgen vooral bij bevestiging van de vermoedens de kans om een verklaring af te leggen over de beschreven situatie. Soms komt het bij strafrechtelijk relevante gevallen voor dat een klokkenluider voor de autoriteiten of de rechtbank moet getuigen. Dit geldt overigens ook voor meldingen die via andere meldkanalen worden gedaan.

## F. BESCHERMING VAN DE KLOKKENLUIDER TEGEN REPRESAILLES

### I. Bescherming tegen negatieve maatregelen

Klokkenluiders worden door HORNBACH altijd beschermd tegen represailles als zij ten tijde van de melding voldoende reden hadden om aan te nemen dat de informatie die zij verstrekken over schendingen juist was en binnen het toepassingsgebied van deze richtlijn viel. Dat geldt los van de vraag of de melding na onderzoek al dan niet gegrond blijkt.

HORNBACH duldt geen represailles, sancties of andere vergeldingsmaatregelen van welke aard dan ook van medewerkers van HORNBACH jegens een klokkenluider die reden had om aan te nemen dat er ten tijde van de melding sprake was van een schending. Als werkgever zorgt HORNBACH ervoor dat geen enkele medewerker door het doen van een melding nadelen ondervindt. HORNBACH benadrukt expliciet dat meldingen die worden gedaan geen gevolgen zullen hebben voor het dienstverband, de beroepsperspectieven, de carrière of de werkzaamheden van klokkenluiders die bij HORNBACH werken.

Een klokkenluider die door een melding nadeel ondervindt of hoort van benadelingen in verband met een melding, kan het beste onmiddellijk contact opnemen met de afdeling Personeelszaken. Deze mededelingen worden vertrouwelijk onderzocht.

HORNBACH zet zich ervoor in dat leveranciers een net zo effectieve bescherming tegen benadeling implementeren.

De bescherming tegen represailles tegen klokkenluiders die bij HORNBACH werken, geldt ook voor personen die met de klokkenluider verbonden zijn en die door een mogelijk hechte band, bijvoorbeeld een familieband of een vergelijkbare relatie, zouden kunnen worden geconfronteerd met represailles (bijv. familieleden die eveneens bij HORNBACH werken). Bovendien krijgt de klokkenluider immuniteit tegen aansprakelijkheid jegens HORNBACH voor het schenden van geheimhoudingsplichten die eventueel gelden tussen de klokkenluider en HORNBACH met betrekking tot een melding.

## II. Bescherming bij meldingen die ongegrond blijken te zijn

Klokkenluiders dienen met inachtneming van de specifieke omstandigheden na te gaan of de meldingen die zij doen betrouwbaar en nauwkeurig zijn. Meldingen waarvoor geldt dat de klokkenluider ten tijde van de melding voldoende reden had om aan te nemen dat de doorgegeven informatie over schendingen juist was en die binnen het toepassingsgebied van deze richtlijn vallen, worden door HORNBACH niet bestraft, ook niet als de melding later ongegrond blijkt te zijn.

Klokkenluiders wordt ten zeerste afgeraden om een mogelijke schending dan wel de omstandigheden die verband houden met de gemelde schending zelf te onderzoeken! HORNBACH waarborgt een adequate en effectieve bescherming tegen represailles, disciplinaire maatregelen of andere vergeldingsacties jegens klokkenluiders als een gerechtvaardigde bezorgdheid later ongegrond of misplaatst blijkt te zijn. De bescherming van de klokkenluider kan echter slechts zo ver worden gegarandeerd als de (juridische) invloed van HORNBACH strekt.

## III. Geen bescherming bij opzettelijk valse meldingen

Het klokkenluidersysteem heeft niet tot doel om opzettelijk valse meldingen of meldingen met een kwade bedoeling te registreren. Als een klokkenluider willens en wetens onjuiste dan wel niet-kloppende informatie heeft verstrekt, dan biedt HORNBACH geen bescherming tegen represailles. Voor zulke gevallen behoudt HORNBACH zich het recht voor om disciplinaire en/of strafrechtelijk relevante maatregelen te nemen.

## G. GEGEVENSBESCHERMING

Gegevensbescherming vindt HORNBACH heel belangrijk. Persoonlijke gegevens worden gebruikt en verwerkt met inachtneming van de geldende voorschriften inzake gegevensbescherming.

De voor het internetgebaseerde klokkenluidersysteem gebruikte software van de in Zürich (Zwitserland) gevestigde EQS Group AG waarborgt dat de identiteit van de klokkenluider niet kan worden achterhaald met technische middelen. Los van de vraag of de klokkenluider in kwestie al dan niet anoniem wil blijven, wordt de inhoud van de melding in ieder geval versleuteld verzonden.

De software voldoet aan de normen voor gegevensbescherming conform de vereisten van de EU-klokkenluidersrichtlijn<sup>10</sup>. Daarnaast waarborgt de software dat de algemene verordening gegevensbescherming van de Europese Unie (EU-AVG)<sup>11</sup> en de wereldwijde voorschriften inzake gegevensbescherming volledig worden nageleefd, zowel met betrekking tot de klokkenluider tijdens het meldproces als ook met betrekking tot de medewerker van het casemanagement die de kwestie behandelt en geautoriseerde personen. Alle informatie en gegevens in het internetgebaseerde klokkenluidersysteem zijn versleuteld en alleen voor geautoriseerde personen van HORNBAACH toegankelijk. Ze worden opgeslagen op extra beveiligde servers van EQS Group AG. De softwareleverancier werkt niet samen met subgegevensverwerkers buiten de EU. Er worden geen gegevens overgedragen naar overige derde landen. Aanvullende informatie over gegevensbescherming bij het klokkenluidersysteem is te vinden op het meldplatform zelf onder het trefwoord "gegevensbescherming".

## H. CONTACT

Bij vragen over deze richtlijn en/of ons klokkenluidersysteem, kun je altijd contact opnemen via [compliance@hornbach.com](mailto:compliance@hornbach.com).

\* \* \* \* \*

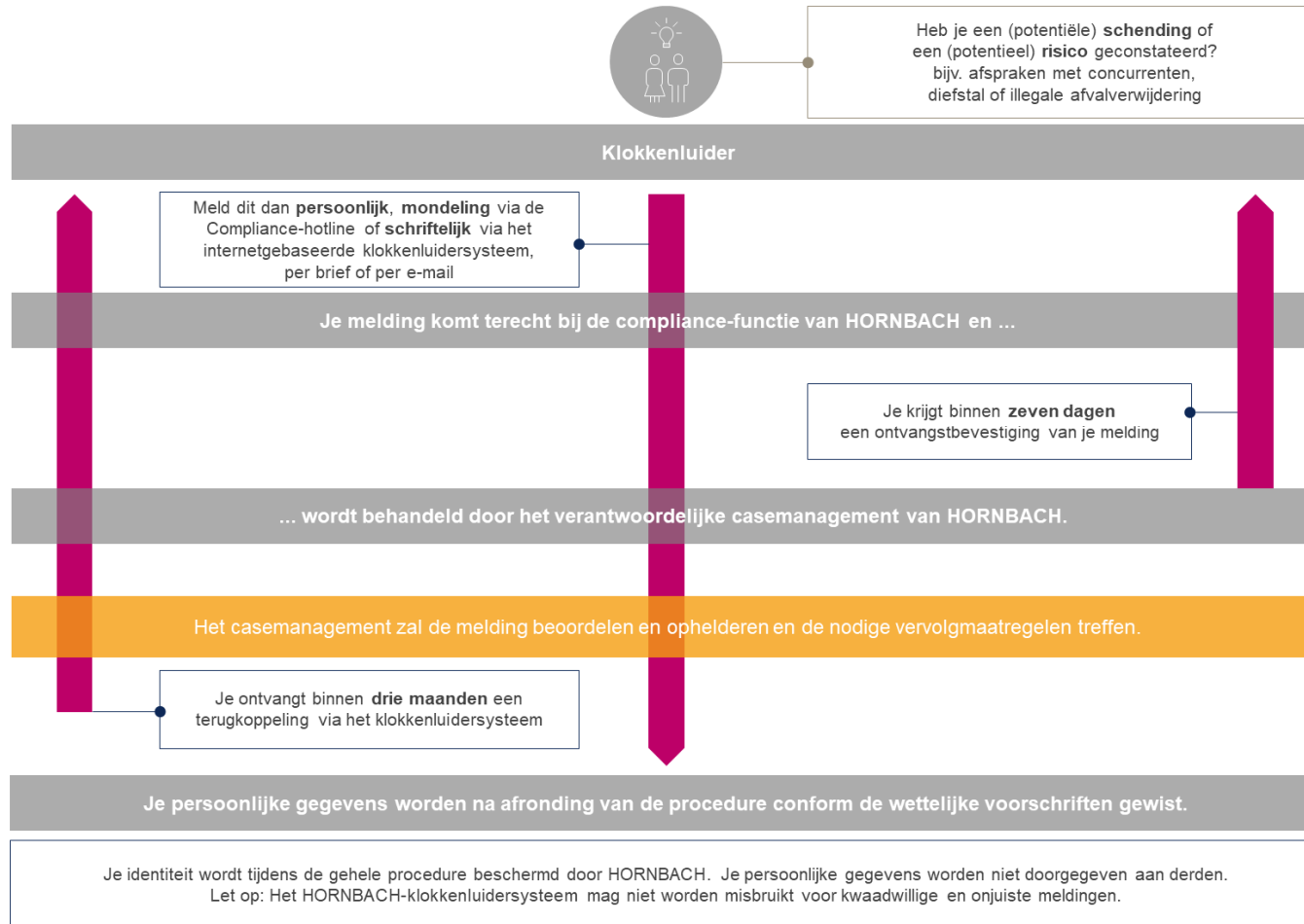
---

<sup>10</sup> Richtlijn (EU) 2019/1937 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2019.

<sup>11</sup> Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016.

## BIJLAGE GRAFISCHE PROCESBESCHRIJVING

### Procesbeschrijving voor klokkenluiders: zo werkt het HORNBAACH-klokkenluidersysteem





## Addendum Klokkenluidersrichtlijn Nederland

Dit addendum maakt onderdeel uit van de Klokkenluidersrichtlijn van de HORNBACH-groep en geldt slechts voor meldingen die zien op HORNBACH Bouwmarkt Nederland B.V., althans enige andere Nederlandse entiteit die deel uitmaakt van de HORNBACH-groep. In een dergelijk geval gelden de volgende aanvullende bepalingen, die overigens geen afbreuk doen aan de bepalingen die zijn opgenomen in de Klokkenluidersrichtlijn.

### Artikel 1: definities

*Vermoeden van een misstand:*

het vermoeden van een melder dat binnen de organisatie waarin hij werkt of heeft gewerkt of bij een andere organisatie indien hij door zijn werkzaamheden met die organisatie in aanraking is gekomen, sprake is van een misstand voor zover het vermoeden gebaseerd is op redelijke gronden, die voortvloeien uit de kennis die de melder bij zijn werkgever heeft opgedaan of voortvloeien uit de kennis die de melder heeft gekregen door zijn werkzaamheden bij een ander bedrijf of een andere organisatie.

*Misstand:*

a) een schending of een gevaar voor schending van het Unierecht, of

b) een handeling of nalatigheid waarbij het maatschappelijk belang in het geding is bij:

1: een schending of een gevaar voor schending van een wettelijk voorschrift of van interne regels die een concrete verplichting inhouden en die op grond van een wettelijk voorschrift door een werkgever zijn vastgesteld, dan wel

2: een gevaar voor de volksgezondheid, voor de veiligheid van personen, voor de aantasting van het milieu of voor het goed functioneren van de openbare dienst of een onderneming als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten.

Het maatschappelijk belang is in ieder geval in het geding indien de handeling of nalatigheid niet enkel persoonlijke belangen raakt en er sprake is van oftewel een patroon of structureel karakter dan wel de handeling of nalatigheid ernstig of omvangrijk is.

### Artikel 2. Informatie, advies en ondersteuning voor de melder

1. Een melder kan een adviseur in vertrouwen raadplegen over een vermoeden van een misstand. Een adviseur is een persoon die uit hoofde van zijn functie een geheimhoudingsplicht heeft en die door een melder in vertrouwen wordt geraadpleegd over een vermoeden van een misstand.
2. In overeenstemming met lid 1 kan de melder de vertrouwenspersoon van HORNBACH Bouwmarkt Nederland verzoeken om informatie, advies en ondersteuning inzake het vermoeden van een misstand. Hierbij geldt dat: HORNBACH klokkenluiders een vijftal mogelijkheden biedt om op veilige en vertrouwelijke wijze een melding te doen. Dit is vooral van belang als klokkenluiders vinden dat zij hun twijfels niet rechtstreeks kunnen bespreken met de betreffende persoon of hun leidinggevende, bijvoorbeeld omdat zij represailles vrezen.

Meldingen kunnen:

- a. *Persoonlijk worden besproken met de centrale afdeling Compliance van HORNBACH*  
Medewerkers van de afdeling Compliance nemen tijdens kantooruren (maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 16:00 uur CET) of na het maken van een afspraak via het telefoonnummer, +49-6348-601122 via een persoonlijk gesprek in de Hornbachstr. 11, 76879 Bornheim, Duitsland, danwel op de Grootslag 1, 3995 ZN Houten, Nederland, meldingen aan.  
De afdeling Compliance documenteert het persoonlijke gesprek door middel van een proces-verbaal. De klokkenluider krijgt de mogelijkheid dit proces-verbaal in te zien, eventueel wijzigingen aan te brengen en ter bevestiging te ondertekenen. 1.3 Om de anonimiteit van de klokkenluider te waarborgen, mag de vermelding van de naam van de klokkenluider in het proces-verbaal achterwege blijven als de klokkenluider dit wenst.
- b. *Mondeling worden doorgegeven via de HORNBACH Compliance-hotline,*  
Klokkenluiders kunnen ook direct een melding doen via de HORNBACH Compliance-hotline, naar keuze in het Engels of in het Duits. De hotline is van maandag tot en met vrijdag tussen 9:00 en 16:00 uur CET bereikbaar via telefoonnummer +49-6348-601122. De afdeling Compliance documenteert meldingen die via de HORNBACH Compliance-hotline worden gedaan door middel van een proces-verbaal. De klokkenluider krijgt in dit geval de mogelijkheid om het proces-verbaal in te zien, eventueel wijzigingen aan te brengen en ter bevestiging te ondertekenen.
- c. *Schriftelijk worden ingediend via het internet gebaseerde HORNBACH-klokkenluidersysteem*  
Het internet gebaseerde klokkenluidersysteem wordt beheerd door de externe softwarespecialist EQS Group AG, die in Zürich (Zwitserland) gevestigd is. Het klokkenluidersysteem is 365 dagen per jaar 24 uur per dag beschikbaar via de volgende link:

<https://hornbach.integrityplatform.org/>

Meldingen via het internet gebaseerde HORNBACH-klokkenluidersysteem kunnen schriftelijk worden ingediend in de beschikbare talen. Het internet gebaseerde klokkenluidersysteem begeleidt klokkenluiders stap voor stap bij het doen van een melding. Het is ook mogelijk om bestanden te uploaden die mogelijk relevant zijn voor de behandeling van de kwestie. Elke klokkenluider ontvangt voor het verzenden van een melding een persoonlijk dossiernummer dat genoteerd en vertrouwelijk behandeld moet worden. Klokkenluiders worden verzocht een persoonlijk wachtwoord te kiezen. Met behulp van het dossiernummer en het wachtwoord kunnen klokkenluiders op elk gewenst moment inloggen bij hun persoonlijke en beveiligde postvak. Het postvak wordt gebruikt voor de communicatie met de klokkenluider. Alle communicatie is vertrouwelijk en berust uitsluitend op de bereidheid van de klokkenluider om in te loggen bij het systeem en aanvullende vragen te beantwoorden. Meerdere meldingen moeten als afzonderlijke meldingen worden ingediend, zodat ze apart kunnen worden toegewezen en behandeld. Als de klokkenluider dat wenst, vindt er na een mondelinge melding een persoonlijke ontmoeting plaats met het casemanagement dat de melding behandelt. Meldingen die in het kader van een persoonlijk gesprek worden gedaan, worden gedocumenteerd door middel van een audio opname of een gespreksverslag. Klokkenluiders krijgen de mogelijkheid een eventueel verslag te controleren, indien nodig te corrigeren en ter bevestiging te ondertekenen. Het internet gebaseerde HORNBACH-klokkenluidersysteem biedt de mogelijkheid om anoniem een melding te doen en anoniem te communiceren met de klokkenluider. De identiteit van de klokkenluider is niet te traceren via het klokkenluidersysteem, tenzij de klokkenluider bij de beschrijving van de situatie zelf persoonlijke gegevens verstrekt. Ook bestanden kunnen anoniem worden doorgestuurd. Hierbij is het belangrijk dat de klokkenluider persoonlijke gegevens bij de overdracht van bestanden en bestandsnamen zelf verwijdert voordat de bestanden worden verzonden. HORNBACH moedigt klokkenluiders aan om hun naam en contactgegevens te verstrekken. Hierdoor kan het casemanagement waarborgen dat

meldingen snel in behandeling worden genomen. HORNBACH garandeert dat elke melding vertrouwelijk wordt behandeld.

*d. Per brief*

Meldingen per brief kunnen naar het volgende adres worden gestuurd:  
HORNBACH Holding AG & Co. KGaA  
Afdeling: Compliance – Persoonlijk/Vertrouwelijk  
Hornbachstr. 11, 76879 Bornheim, Duitsland

*e. Per e-mail.*

Via e-mail kunnen 365 dagen per jaar 24 uur per dag meldingen worden doorgegeven aan [Compliance@Hornbach.com](mailto:Compliance@Hornbach.com). De centrale compliancefunctie van de groep vertegenwoordigt tevens de functie van de functionaris voor mensenrechten. Meldingen die via het genoemde e-mailadres worden gedaan, worden dienovereenkomstig door de geautoriseerde personen beheerd en afgehandeld zoals beschreven in de Klokkenuidersregeling van November 2022.

Naast bovengenoemde mogelijkheden kan de melder ook de afdeling advies van het Huis voor Klokkenuiders verzoeken om informatie, advies en ondersteuning inzake het vermoeden van een misstand