



## **Klokkenluidersbeleid**

## **Klokkenluiden bij Lotus Bakeries**

### 1 – Wat is klokkenluiden en waarom is het belangrijk?

Lotus Bakeries zet zich in om te allen tijde en op een ethische manier te handelen met integriteit, eerlijkheid en volledige naleving van de toepasselijke wetten, regels en voorschriften. Vertrouwen in ons bedrijf en onze merken zorgt ervoor dat consumenten onze producten willen kopen, retailers onze producten willen verkopen, (mede)fabrikanten onze producten willen produceren, investeerders onze aandelen waarderen en getalenteerde mensen tot onze Lotus-gemeenschap willen toetreden.

We hebben een gedragscode geïmplementeerd waarin onze verwachtingen worden uitgelegd, om ervoor te zorgen dat werknemers en zakenpartners van Lotus Bakeries een duidelijk begrip hebben van de principes en ethische waarden die we willen handhaven.

Ondanks onze beloften inzake ethisch gedrag, kunt u gedrag waarnemen waar u zich zorgen over maakt, of dat in strijd lijkt te zijn met de gedragscode van Lotus Bakeries, ons beleid of de toepasselijke wet- en regelgeving. Als u wangedrag waarneemt of vermoedt, vragen we u om van u te laten horen.

Door u uit te spreken, geeft u Lotus Bakeries de kans om de kwestie te beoordelen en ernaar te handelen. Wij geloven dat het ter sprake brengen essentieel is voor het behoud van onze reputatie, ons succes en onze bedrijfsvergunning. We waarderen de hulp van werknemers en anderen die mogelijke problemen signaleren die moeten worden aangepakt. Mensen die zich uitspreken, worden beschermd en zullen er niet onder lijden als ze te goeder trouw zorgen over vermoedelijk wangedrag uiten. Lotus Bakeries tolereert geen enkele vorm van vergelding tegen u als u zich uitspreekt.

In dit document wordt uitgelegd hoe u in vertrouwen en zonder angst voor vergelding uw zorgen over vermoedelijk wangedrag kunt uiten. Het beschrijft ook wat u van ons mag verwachten op het gebied van opvolging en relevante actie.

### 2 - Wie kan onder dit beleid een kwestie melden?

Iedereen wordt uitgenodigd om zich uit te spreken, zowel werknemers als externe partijen. Ons klokkenluiderssysteem is beschikbaar voor iedereen die een bezorgdheid over mogelijk wangedrag binnen Lotus Bakeries wil uiten.

We vertrouwen erop dat alle zorgen te goeder trouw worden gemeld. Elke melder die niet te goeder trouw heeft gehandeld door een vermeende zorg te melden of die de vertrouwelijkheidsbepalingen in dit beleid niet respecteert, kan de rechten en bescherming verliezen die in dit beleid worden omschreven.

We vragen consumenten om alle productgerelateerde vragen en zorgen te richten aan onze deskundige klantenservice (informatie hierover kan u vinden op de relevante verpakking en/of de productwebsites).

### 3 – Reikwijdte van het beleid

Ons klokkenluiderssysteem kan worden gebruikt om zorgen te uiten over een vermoedelijke schending van onze Gedragscode, ons beleid of de toepasselijke wet- en regelgeving.

Voorbeelden van onderwerpen waarover u uw zorgen kunt uiten zijn: (1) Antitrust of eerlijke handel (2) Belangenverstrengeling (3) Consumentenbescherming (4) Corruptie of omkoping (5) De bescherming van privacy en persoonsgegevens, de beveiliging van netwerken en informatiesystemen (6) Discriminatie (7) Fraude (8) Handelen met voorkennis (9) Inbreuk op auteursrecht of handelsmerk (10) Milieukwesties (11) Onveilige arbeidsomstandigheden (12) Openbaarmaking of ontvreemding van vertrouwelijke informatie (13) Pesterijen (14) Problemen met boekhouding/controle (15) Vergelding (16) Zorgen over kwaliteit (17) Zorgen van leveranciers.

Meldingen kunnen betrekking hebben op inbreuken die al hebben plaatsgevonden en inbreuken die dreigend of verwacht zijn.

#### 4 - Hoe kan ik wangedrag melden?

##### **Verschillende kanalen beschikbaar!**

Er zijn verschillende mechanismen binnen Lotus Bakeries om ongewenst gedrag te melden. U beslist zelf welk kanaal in uw geval het beste bij u past:

- In geval van onmiddellijke bedreiging van leven of eigendom, of als u noodhulp nodig heeft, neem dan contact op met de relevante lokale autoriteiten en/of uw lokale vertegenwoordiger voor gezondheid en veiligheid;
- Als u persoonlijke werkgerelateerde zorgen hebt, zoals ontevredenheid over lonen, ploegen, interpersoonlijke kwesties of prestatiebeoordelingen: neem contact op met uw manager, HR-persoon, de vertrouwenspersonen die beschikbaar zijn of raadpleeg uw werknemershandboek of lokale klachtenprocedure;
- Voor klachten als consument kunt u contact opnemen met onze klantenservice (informatie vindt u op de betreffende verpakking en/of de speciale productwebsites).
- Als u wangedrag vermoedt, wordt u aangemoedigd om dit rechtstreeks met de betrokken persoon te bespreken of dit aan uw manager te melden. U kunt ook contact opnemen met een HR - persoon of met de algemeen directeur van uw regio. Deze vertegenwoordigers zullen de juiste afdeling binnen Lotus Bakeries erover informeren zodat dit in overeenstemming met onze relevante procedures beoordeeld en opgevolgd kan worden.
- U kunt ook het online meldingssysteem (georganiseerd via de onafhankelijke partij Convercent by OneTrust) gebruiken om uw bezorgdheid vertrouwelijk of anoniem en in uw eigen taal te melden, beschikbaar op: [www.lotusbakeries.com/governance-practices-and-policies](http://www.lotusbakeries.com/governance-practices-and-policies)

##### **Webgebaseerd meldingssysteem**

Als u het klokkenluiderssysteem van Lotus Bakeries gebruikt, krijgt u een vertrouwelijk nummer en wordt u gevraagd om een persoonlijk wachtwoord en een beveiligingsvraag te verstrekken. Met het toegangsnummer en wachtwoord kunt u de status van de melding op het extern gehoste platform controleren en communiceren met de persoon die uw zorg behandelt.

Als u een e-mailadres hebt opgegeven, ontvangt u ook e-mailmeldingen van het systeem wanneer de status van uw melding wordt bijgewerkt. Alle meldingen die via dit extern gehoste

klokkenluiderssysteem worden ontvangen, worden voor verdere afhandeling naar Lotus Bakeries teruggestuurd.

Als u hebt besloten om anoniem te melden, krijgt Lotus Bakeries uw persoonlijke gegevens niet.

Bij het indienen van een melding raden we u aan om zoveel mogelijk relevante informatie te verstrekken. Gedetailleerde informatie stelt ons in staat om zorgen grondiger te beoordelen en te onderzoeken, en waar nodig te handelen. Dit omvat:

- Een beschrijving van de situatie die uw bezorgdheid heeft veroorzaakt, evenals de geschiedenis van het wangedrag en voorbeelden van de gebeurtenissen.
- Namen van mogelijk betrokken personen, data, plaatsen en andere relevante informatie. Casussen worden toegewezen aan een dossierbehandelaar (zoals hieronder uitgelegd), maar mensen die in uw melding worden genoemd, krijgen dat dossier nooit toegewezen en krijgen geen toegang tot dat dossier.
- Alle ondersteunende bewijzen en documenten met betrekking tot uw melding.

Een gemelde zorg kan alleen worden opgevolgd als deze voldoende informatie bevat en er een redelijke mogelijkheid is om waar nodig meer informatie te verkrijgen. Zelfs als u niet over alle feiten beschikt, moedigen we u aan om zo snel mogelijk van u te laten horen en de feiten die u hebt te delen. We verwachten niet dat u alle antwoorden hebt en er wordt niet van u verwacht dat u bewijst dat de zorg gegrond is. Lotus Bakeries zal de zaak onderzoeken om te bepalen of er een oprechte reden tot bezorgdheid is.

## **Vertrouwelijkheid en niet-vergelding**

### 1- Blijft de melding vertrouwelijk?

Alle meldingen worden vertrouwelijk gedaan. Tijdens en na het onderzoek houdt Lotus Bakeries de details van de klokkenluidersmeldingen altijd vertrouwelijk, inclusief de identiteit van de melder en iedereen die in de melding wordt genoemd. We delen de informatie met een beperkt aantal mensen op een strikte need-to-knowbasis en maken deze alleen buiten deze kleine groep bekend als we daartoe wettelijk verplicht zijn of als het algemeen belang in het geding is. U kunt ons helpen de vertrouwelijkheid te beschermen door discreet te zijn en uw ingediende melding niet met uw collega's of anderen te bespreken.

U kunt uw zorgen anoniem delen via onze online tool. We raden u wel aan om uw identiteit bekend te maken, omdat het moeilijker en in sommige omstandigheden zelfs onmogelijk is voor ons om anoniem gedane meldingen te onderzoeken.

### 2- Niet-vergelding

Als u te goeder trouw een melding hebt ingediend, zult u nooit onderworpen worden aan (bedreiging of pogingen tot) vergeldingsmaatregelen die u vanwege de melding ongerechtvaardigde schade toebrengen of kunnen toebrengen. Lotus Bakeries verbiedt vergelding tegen werknemers die te goeder trouw hun stem laten horen of aan onderzoeken meewerken. Elke vorm van bedreiging of vergelding wordt niet getolereerd en kan tot disciplinaire maatregelen leiden.

### 3- Privacy

Lotus Bakeries zet zich in om de privacy van alle betrokkenen te beschermen. We zullen er alles aan doen om persoonsgegevens tegen onbevoegde toegang en verwerking te beschermen. Alle persoonsgegevens die met betrekking tot dit beleid worden verkregen, worden alleen gebruikt voor de doeleinden die in dit document worden uitgelegd of om aan de wet of een belangrijk openbaar belang te voldoen.

Meldingen worden veilig op een speciaal platform opgeslagen. Alle meldingen worden verwijderd en bewaard volgens de bewaar- en verwijderingsregels en op basis van een beoordeling per geval.

Lees ons [privacybeleid](#) op [www.lotusbakeries.com](http://www.lotusbakeries.com) voor meer informatie over hoe uw persoonsgegevens worden behandeld.

## **Wat gebeurt er nadat u melding hebt gedaan?**

### 1. Levenscyclus van de casus

We nemen elke melding van mogelijk wangedrag ernstig. We onderzoeken elke casus in overeenstemming met onze vastgestelde normen om de juiste kwaliteit en reactiesnelheid te garanderen. Als u een melding indient, ontvangt u binnen zeven dagen een bevestiging. Uw melding zal een voorlopige beoordeling ondergaan waarin we contact met u kunnen opnemen voor aanvullende informatie. Indien nodig wordt de voorlopige beoordeling gevolgd door een onderzoek. Een casus wordt gemiddeld binnen één tot drie maanden afgesloten. We streven ernaar deze zo snel mogelijk af te sluiten. U wordt geïnformeerd over het resultaat van een voorlopige beoordeling of onderzoek, d.w.z. of we al dan niet hebben vastgesteld dat wangedrag heeft plaatsgevonden, zodra de beoordeling is voltooid. We zijn niet in staat om volledige details te verstrekken over het resultaat van een kwestie of gerelateerde disciplinaire maatregelen die zijn genomen om redenen van vertrouwelijkheid, privacy en de wettelijke rechten van alle betrokkenen.

### 2. Wie behandelt uw zorg?

Uw melding wordt geregistreerd in een casemanagementsysteem (CMS). Afhankelijk van (1) uw locatie, (2) de aard van de zorg en (3) de betrokken partijen zal de casus worden behandeld door de lokale HR-verantwoordelijken of, in geval van specifieke zorgen waarvoor de kennis meestal op groepsniveau beschikbaar is, door het centrale team dat in dat onderwerp gespecialiseerd is.

Elke gemelde zorg begint met een voorlopige beoordeling, waarbij de zorg wordt geanalyseerd om te bepalen of deze verder moet worden beoordeeld en onderzocht. Als de gemelde zorg verder moet worden beoordeeld, wijzen we deze aan de juiste interne deskundige toe. Indien nodig kunnen externe deskundigen, zoals advocaten, auditors of accountants, worden ingeschakeld om bij een beoordeling te helpen. Deze derden werken onder strikte vertrouwelijkheid.

Onze voorlopige beoordelingen en onderzoeken worden uitgevoerd op een onafhankelijke, eerlijke en onbevooroordeelde manier met betrekking tot alle betrokken partijen en in overeenstemming met de

relevante wetten en principes. In principe informeren wij elke betrokken persoon erover dat er een klacht tegen hem/haar is ingediend.

### 3. Betrokken bij een onderzoek?

Als u bij een onderzoek betrokken raakt, hetzij als melder, getuige of betrokkene, moet u meewerken en alle legitieme vragen volledig en eerlijk beantwoorden. Het opzettelijk achterhouden van informatie of het verkeerd informeren van de mensen die het onderzoek uitvoeren, kan tot disciplinaire maatregelen leiden, evenals het vertragen of belemmeren van het onderzoek. Alle partijen die bij een onderzoek betrokken zijn, inclusief de persoon die onderwerp van het onderzoek is, hebben recht op vertrouwelijkheid om onnodige schade aan hun reputatie te voorkomen. Als u deelneemt aan of kennisneemt van een onderzoek, moet u de casus daarom strikt vertrouwelijk houden.

## Vragen?

Neem voor meer informatie of vragen contact op met uw manager, HR of Legal & Compliance (rechtstreeks of via e-mail [corporate@lotusbakeries.com](mailto:corporate@lotusbakeries.com)). Als u van mening bent dat uw bezorgdheid of een bezorgdheid die tegen u wordt geuit niet op de juiste manier is beoordeeld of behandeld, informeer dan onmiddellijk via [corporate@lotusbakeries.com](mailto:corporate@lotusbakeries.com).