

# Beschrijving van onze klachtenprocedure



## 01 Inleiding:

Dankzij de klachtenprocedure geeft CCEP alle partijen die betrokken zijn bij een schending van de mensenrechten de kans om klacht in te dienen. Ongeacht of de schending plaatsvindt binnen het eigen bedrijfsgebied of elders in de toeleveringsketen.

CCEP gebruikt de klachtenprocedure ook als een vroegtijdig waarschuwingssysteem. Zo wil ze problemen vroegtijdig opsporen en oplossen. Nog voor iets of iemand er schade door oploopt. Daarom moedigt CCEP iedereen aan om risico's in verband met de mensenrechten of het milieu zo snel mogelijk te melden. Hetzelfde geldt voor ontoereikende voorzorgs- en herstelmaatregelen.

Bovendien geeft dit CCEP toegang tot passende verhaalsmogelijkheden. En de mogelijkheid om preventief actie te ondernemen.

## 02 WIE KAN KLACHT INDIENEN?

Alle partijen die bij de schending betrokken zijn, kunnen een beroep doen op de klachtenprocedure. Denk aan werknemers van CCEP, werknemers van haar (in)directe leveranciers en inwoners uit de omgeving van de CCEP-vestigingen.

Ook wie indirect getroffen wordt door een risico of schending, krijgt de kans om dat via de klachtenprocedure te melden. Dat gebeurt via de klokkenluiderskanalen (de Speak Up Channels). Via die weg is het ook mogelijk om melding te maken in naam van een directe betrokkene.

## 03 HOE KAN IK CCEP WAARSCHUWEN VOOR (POTENTIËLE) SCHENDINGEN?

Vindt u dat de gedragscode geschonden is? Maakt u zich zorgen over een vermoedelijke, feitelijke of potentiële schending van de wet, de gedragscode of het CCEP-beleid? Of merkt u onaanvaardbaar gedrag (een potentiële schending) op? Dan moedigt CCEP u aan om dat te melden.

Voor zover de algemene voorwaarden het toelaten, maakt u melding via onze interne Speak Up Resources of onze externe Speak Up Channels.



### QUICKLINKS

Klokkenluiderskanaal voor online meldingen (mogelijk zijn er verbindingskosten van toepassing):



<https://ccepsspeakup.ethicspoint.com>

Klokkenluiderskanaal voor meldingen via mobiele apparaten (bij de provider kunnen kosten in rekening worden gebracht in geval van gegevensoverdrachten):

<https://ccep.navexone.eu>



Rapportering via telefoon:

België 0800 76 055

Meer informatie over onze interne en externe meldingskanalen? U leest er alles over op pagina 33 van de [gedragscode](#) of [hier](#).

Onze externe meldingskanalen zijn altijd bereikbaar. 24 uur per dag en zeven dagen per week.

## 04 WAT GEBEURT ER ALS IK MELDING MAAK?

Meldt u een schending van de mensenrechten? Kies dan de categorie 'bescherming van mensenrechten' uit de gedragscode. Meldt u een milieurisico? Kies dan voor de categorie 'gedrag als een goede burger en bewaker van ecologische duurzaamheid' uit de gedragscode .

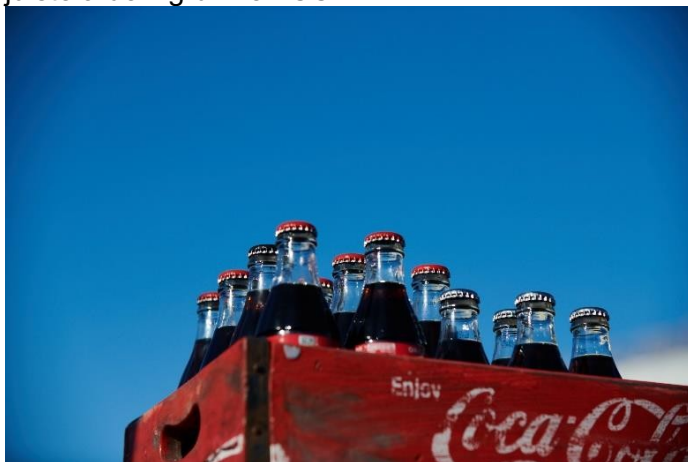
Zodra CCEP een klacht ontvangt, controleert ze of het probleem binnen de reikwijdte van de klachtenprocedure valt. Is dat niet het geval? Dan bezorgt ze de aanklager een korte verklaring.



Dient u een klacht in? Dan krijgt u binnen de zeven dagen een ontvangstbevestiging. Ongeacht het kanaal dat u gebruikt.

Meldingen die binnenkomen via de externe meldingskanalen (online, via mobiele apparaten of telefonisch) worden in eerste instantie doorgestuurd naar de verantwoordelijken van het Corporate Code of Conduct Committee op groepsniveau. Dat bestaat uit de VP Internal Audit, Chief Compliance Officer en de Director Ethics & compliance.

Die tussenstap volgt uit een systeemconfiguratie. Na 48 uur wordt de zaak doorgestuurd naar de juiste afdeling binnen CCEP.



Dient u klacht in via de externe meldingskanalen, dan krijgt u een rapport sleutel. Via die nummerieke code ontvangt u berichten over uw klacht. U heeft de code ook nodig om extra informatie te verstrekken via de hotline. CCEP raadt u aan om de contactgegevens en de rapport sleutel op een veilige plaats te bewaren. Zonder die gegevens krijgt u geen toegang tot uw klacht.

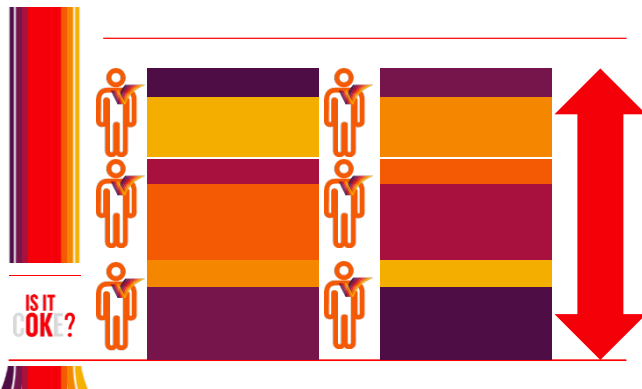


Na ontvangst van de klacht zal CCEP uw melding zo snel mogelijk controleren. De aanpak en verantwoordelijkheden daarvoor worden intern bepaald. Indien nodig wordt de zaak met u als aanklager besproken. Dat gebeurt alleen:

- als geheimhouding niet vereist is,
- om u te informeren over de voortgang en de deadlines van de zaak.

Blijken de feiten van de zaak onjuist? Dan ontvangt u de redenen daarvoor. Indien nodig en van toepassing ontwikkelt CCEP passende herstelmaatregelen. Als aanklager kan u daarbij betrokken worden. Zodra de zaak wordt afgesloten, ontvangt u de definitieve beoordeling van de geldigheid van de klacht en de redenen voor de beslissing.

CCEP zal de nodige maatregelen consequent uitvoeren en opvolgen. Indien nodig wordt het resultaat samen met de aanklager beoordeeld.



## 05 WIE IS VERANTWOORDELIJK VOOR KLACHTEN BIJ CCEP?

De afdeling Employee Practices van het People & Culture departement van Human Resources is verantwoordelijk voor (potentiële) schendingen van de mensenrechten.

De afdeling QESH (Kwaliteit, Milieu, Veiligheid en Gezondheid) staat in voor (potentiële) milieurisico's.

Als u een klacht indient, hoeft u zelf geen verantwoordelijke aan te duiden. CCEP neemt de toewijzing en verwerking van de klacht intern verder op.

CCEP garandeert onpartijdigheid bij het behandelen van uw klacht.

## 06 BEN IK BESCHERMD TEGEN NADELEN OF STRAFFEN ALS GEVOLG VAN EEN KLACHT?

CCEP tolereert geen enkele vorm van vergelding tegen de aanklager, (in)directe betrokkenen en de personen die meewerken aan het onderzoek. Ook de dreiging met of poging tot vergelding wordt niet getolereerd. Dat betekent dat niemand disciplinaire maatregelen mag nemen tegen personen die om hulp vragen of ernstige zorgen delen.

CCEP neemt de nodige voorzorgsmaatregelen om de vertrouwelijkheid van uw rapport te garanderen en om uw identiteit te beschermen. Daarnaast zet ze stappen om vergelding te voorkomen. Om de geheimhouding van het onderzoek te beschermen, raadt CCEP u aan om uw zaak niet met anderen te bespreken.

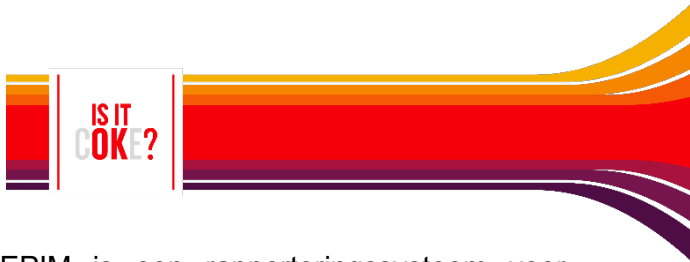


CCEP verwacht dat u eerlijk en oprecht klacht indient of melding maakt. Dat betekent dat u op het moment van de melding redelijke gronden hebt om te geloven of te vermoeden dat de informatie die de potentiële overtreding aangeeft waar is. CCEP zet zich op haar beurt in om uw bericht serieus te nemen en de nodige stappen te ondernemen om uw klacht op de juiste manier aan te pakken.

## 07 WELK SYSTEEM GEBRUIKT CCEP?

CCEP gebruikt het elektronische casusbeheersysteem EPIM (Ethics Point incident Manager). Via dat systeem kunnen betrokkenen hun (zorgen over) vermoedelijke schendingen van de gedragscode, richtlijnen of wetten melden. EPIM vult de interne en externe rapporteringsmogelijkheden van CCEP voor zulke potentiële schendingen (Speak Up Contact Resources en External Speak Up Channels) aan.





EPIM is een rapporteringssysteem voor case management op basis van internet en telefoon. Via EPIM melden werknemers, klanten, leveranciers en zakenpartners van CCEP hun vermoedens van of zorgen over potentiële schendingen van de gedragscode, het beleid of de wetten.

Het EPIM-systeem bestaat uit vier componenten: de Speak Up-website (voor online rapportering), de Speak Up-hotline (voor telefonische rapportering), een applicatie voor meldingen via mobiele apparatuur en het case management systeem zelf.

EPIM wordt aangeboden door de serviceprovider GCS Compliance Services Europe Limited uit het Verenigd Koninkrijk (volledige dochteronderneming van Navex Global, gevestigd in de VS) als onderdeel van de in opdracht gegeven gegevensverwerking. De verwerking van gegevens door GCS is gebaseerd op een in opdracht van DSGVO-compatibele dataprocessing-overeenkomst met CCEP.

De applicatie is webbased en ontworpen als een software-as-a-service- of SAAS-oplossing. De oplossing is opgebouwd uit drie lagen: webserver, toepassingsserver en databaseserver. De hosting en gegevensopslag vinden plaats op servers binnen de Europese Unie.

De webstructuur vormt de basis om alle webgebaseerde aanvragen te verwerken. Daarnaast zorgt de webstructuur voor de weergavefunctie van de toepassing.

De toepassingsstructuur vormt de basis voor de bedrijfslogica en de gegevensquery's.

De databasestructuur omvat alle gegevens en informatie.

Voor de drie systemen zijn er redundante structuren die bij serverfouten of -storingen zorgen voor een naadloze voortzetting van de actieve sessie. En gegevensverlies in zulke situaties voorkomen.

Bovendien wordt elk systeem beschermd door firewalls en inbraakpreventiesystemen (IPS). Alle firewalls hebben zowel datafilters voor invoer als voor uitvoer. Daarnaast worden alle query's en gegevensaanvragen beschermd met een gebruikersaanmelding en wachtwoord.

Alle meldingen van verdachte situaties en (potentiële) schendingen worden in het systeem geregistreerd, verwerkt, gedocumenteerd, gesloten en gearhiveerd. De gegevens worden gebruikt voor evaluatie, interne en externe rapportering en gegevensanalyse. Alleen de persoonlijke gegevens die absoluut noodzakelijk zijn voor specifieke doeleinden worden verwerkt.



CCEP hanteert de bewaar- en verwijdertermijnen die voortvloeien uit de bijbehorende wettelijke bepalingen en/of interne voorschriften.

De persoonsgegevens die verstrekt zijn, kunnen worden bekeken door degenen die verantwoordelijk zijn voor het onderzoek. Zij krijgen toegang zolang als nodig is om de melding te verwerken en te onderzoeken, de zaak te sluiten, sancties op te leggen en te voldoen aan de wettelijke of financiële vereisten. Als er een gerechtelijke procedure wordt opgestart, mogen de persoonsgegevens daarvoor gebruikt worden tot het definitieve einde van de procedure.

## **08 HOE WORDEN MIJN PERSOONLIJKE GEGEVENS BESCHERMD?**

CCEP beschermt uw gegevens volgens de wettelijke vereisten. Voor meer informatie kunt u [hier](#) de CCEP Privacyverklaring raadplegen.