

Reglement voor het klachtenmechanisme van BASF

Wie kan contact opnemen met de hotline?

De hotline is voor iedereen beschikbaar, zowel voor medewerkers van BASF als voor derden.

Welke klachten kan je indienen?

De hotline is een vertrouwelijk kanaal waar je vragen kan stellen en/of zorgen kan melden over (mogelijk) wangedrag, schendingen van regelgeving of wetten, het beleid van BASF alsook de wereldwijde gedragscode van BASF.

Vragen of zorgen kunnen betrekking hebben op elk onderwerp van onze wereldwijde gedragscode, zoals milieu- en mensenrechtenkwesies, omgaan met bedrijfseigendommen, antitrustwetgeving, corruptie en omkoping, privacy en informatiebescherming.

Hoe bereik je de hotline?

Je kan de BASF Global Compliance Hotline bereiken via een gratis telefoonnummer of via de website. Onder de volgende link kan je het betreffende telefoonnummer vinden van het land van waaruit je contact met ons wilt opnemen: [EthicsPoint - BASF](#). Als je contact met ons wilt opnemen via het webformulier, volg dan deze link: [EthicsPoint - BASF](#). Daar vind je ook een QR-code voor toegang via jouw mobiele telefoon, indien gewenst.

Wat gebeurt er met je verzoek en wat is de timing?

Als je het telefoonnummer belt, wordt jouw oproep beantwoord door een callcentermedewerker. Nadat je jouw voorkeurstaal hebt geselecteerd, word je door een geautomatiseerde boodschap door het proces geleid. Als jouw voorkeurstaal niet beschikbaar is, zal een tolk deelnemen aan het gesprek om je te ondersteunen bij de vertaling van je vraag of zorg. Gesprekken worden niet opgenomen en de vertrouwelijkheid wordt in ieder geval gewaarborgd. De vertrouwelijkheid wordt bijkomend gewaarborgd door het feit dat onze hotline wordt beheerd door een gereputeerde externe leverancier van telefonische en web-gebaseerde hotline-diensten.

Als je jouw verzoek via het webformulier meldt, ontvang je uiterlijk binnen 48 uur een ontvangstbevestiging van BASF. Een elektronische samenvatting van jouw melding of vraag wordt alleen doorgestuurd naar de verantwoordelijke leden van het BASF Compliance Team, die jouw vraag of melding zullen bekijken en zullen beslissen over verder te nemen actie. Afhankelijk van de aard van de vraag of de melding kunnen verschillende BASF-gespecialiseerde eenheden bij een onderzoek worden betrokken, zoals de juridische afdeling, human resources, Corporate Security, Corporate Audit of Corporate EHS.

De hotline maakt ook anoniem contact tussen jou en het onderzoeksteam mogelijk indien aanvullende informatie nodig is. Daarom is het belangrijk dat je regelmatig informeert naar de verwerkingsstatus van jouw melding. Om dit te doen, kan je de hotline opnieuw bellen of, als je het webformulier hebt gekozen om ons te contacteren, door in te loggen op de website met jouw meldingsnummer en wachtwoord. Het resultaat van de onderzoeken alsook de genomen maatregelen zijn vertrouwelijk.

De onderzoeksteams werken zo efficiënt mogelijk om problemen te beoordelen en op te lossen. Elk onderzoek is anders en daarom kan de benodigde tijd om een zaak te onderzoeken ook variëren. BASF streeft ernaar om alle aanvragen snel te verwerken, d.w.z. binnen weken in plaats van maanden, en je uiterlijk na 3 maanden terug te contacteren aangaande jouw melding. Na afronding van een onderzoek ontvangt je hiervan een notificatie.

Hoe wordt u beschermd tegen vergelding?

BASF tolereert geen represailles tegen iemand die te goeder trouw zijn bezorgdheid uitspreekt of betrokken is bij een onderzoek, zelfs als de uitkomst uiteindelijk ongegrond is. Dergelijke vergeldingsacties zijn ten strengste verboden bij BASF en zullen worden bestraft als ernstig wangedrag. Dat is ook zo verankerd in onze Gedragscode. Daarom hoef je niet bang te zijn voor represailles als je je zorgen uit of om advies vraagt.

De medewerkers van de interne eenheden van BASF die met de behandeling van deze meldingen belast zijn, zijn opgeleid om de vertrouwelijkheid van de verzonden informatie te handhaven. Daarnaast volgen we het "Need-to-know"-principe, d.w.z. toegang tot informatie is beperkt tot die personen die deze informatie absoluut nodig hebben om een zaak te behandelen. We volgen ook het principe van onafhankelijkheid. De personen die een zaak behandelen, zijn onpartijdig, onafhankelijk in hun zaakbehandeling en gebonden aan geheimhouding.

Kun je anoniem blijven?

Meldingen kunnen ook anoniem worden ingediend. Als u de zaak wilt opvolgen of meer informatie wilt delen, kunt u op elk moment opnieuw contact met ons opnemen, ook anoniem.

Ondanks de anonimiteit kunt u uw e-mailadres invoeren zodat u op de hoogte kunt worden gebracht wanneer BASF een vraag heeft of contact met u wil opnemen over uw verzoek. Uw e-mailadres kan niet worden bekeken door BASF of de externe dienstverlener van de hotline. Zo blijft de anonimiteit behouden.

Werkzaamheidstest

We evalueren de effectiviteit van de klachtenprocedure indien nodig, maar minstens één keer per jaar.

Competentie

De verantwoordelijkheid voor de hotline ligt bij de afdeling Corporate Compliance (compliance@basf.com) van BASF.