

1. PROCEDURE REGELS VOOR KLACHTEN

1.1 Inleiding

Als vanzelfsprekend houdt de Motel One Group zich altijd aan alle wetten en richtlijnen die op haar van toepassing zijn. De Motel One Group verwacht van haar zakenpartners dat zij hetzelfde doen.

Het beschermen van mensenrechten en het milieu in de toeleveringsketen heeft een bijzonder hoge prioriteit. De Motel One Group heeft daarom passende due diligence-processen geïmplementeerd. De [beleidsverklaring over de mensenrechtenstrategie](#) geeft details over hoe de Motel One Group voldoet aan haar due diligence-verplichtingen in overeenstemming met de Duitse Wet omtrent Leveringsketen ('LkSG').

Een essentieel onderdeel van deze strategie is een klachtenprocedure die bedoeld is om open communicatie te vergemakkelijken met alle partijen die mogelijk invloed ondervinden van de economische activiteiten van de Motel One Group en haar toeleveringsketen. We verwelkomen vragen, zorgen en informatie die ons in staat stellen om schendingen van mensenrechten en milieuverplichtingen tijdig af te wenden en risico's te vermijden.

De procedure fungeert als een systeem voor vroegtijdige waarschuwing. Het is bedoeld om daadwerkelijke overtredingen te voorkomen door vroegtijdig te waarschuwen. De procedure als geheel maakt het ook mogelijk om zo effectief mogelijk corrigerende maatregelen te nemen. Tot slot voorziet het de Motel One Group van waardevolle informatie voor de ontwikkeling van risicomanagement en risicoanalyse en voor het bewaken van de effectiviteit van preventieve en corrigerende maatregelen.

De volgende toelichting is bedoeld om duidelijke, beknopte informatie te geven over de klachtenprocedure van Motel One Group.

1.2 Wie kan een klacht indienen?

Iedereen kan een klacht indienen. Je hoeft niet zelf getroffen te zijn om een incident te melden. Klachten kunnen ook anoniem worden ingediend.

Bijvoorbeeld werknemers van de Motel One Group, werknemers van directe en indirecte leveranciers, mensen die te maken hebben met onze economische activiteiten en ondernemingsraden of NGO's kunnen een incident namens anderen melden.

De persoon of organisatie die een klacht indient wordt hierna de '**Klokkenluider**' genoemd.

1.3 Geen negatieve gevolgen als gevolg van een klacht

Klokkenluiders die te goeder trouw en in de overtuiging dat de onthulde feiten waar zijn een klacht indienen of daarbij betrokken zijn, mogen geen nadeel ondervinden als gevolg van de klacht. Deze bescherming geldt niet als de klokkenluider de klachtenprocedure gebruikt voor ongepaste, roekeloze of onwettige doeleinden (d.w.z. kwaadwillig een tip indienen).

Vergelding door werknemers van de Motel One Group, door directe of indirecte leveranciers of door andere derden wordt daarom niet getolereerd. De Motel One Group neemt passende maatregelen om dit te voorkomen en om de toeleveringsketen te beïnvloeden. Als de Motel One Group zich bewust wordt van vergelding, kan dit leiden tot disciplinaire maatregelen, tot en met ontslag en evaluatie en, in extreme gevallen, de beëindiging van zakelijke relaties.

1.4 Wat kan ik melden?

Je kunt de klachtenprocedure gebruiken om (mogelijke) risico's en (mogelijk) plichtsverzuim met betrekking tot mensenrechten of het milieu onder de LkSG te melden en/of te rapporteren. Hieronder vallen ook zorgen, twijfels en vermoedens. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op ons eigen bedrijf als op de economische activiteiten van directe of indirecte leveranciers van de Motel One Group.

De Motel One Group moedigt u aan om opmerkingen, zorgen en klachten zo vroeg mogelijk kenbaar te maken. Als er nog geen plichtsverzuim heeft plaatsgevonden, kan dit dankzij uw klacht worden voorkomen.

Mensenrechten- en milieurisico's en inbreuken op de LkSG kunnen met name gevolgen hebben voor de volgende verplichtingen:

- Verbod op kinderarbeid en aantasting van de gezondheid, veiligheid en moraal van kinderen
- Verbod op dwangarbeid en alle vormen van slavernij
- Arbeidsveiligheid: gezondheid en veiligheid op het werk
- Vrijheid van vereniging, het recht om zonder negatieve gevolgen vakbonden op te richten en zich daarbij aan te sluiten, het recht om te staken en collectief te onderhandelen
- Verbod op discriminatie en ongelijke behandeling op het werk
- Passende lonen
- Verbod op water- en luchtvervuiling, schadelijke bodemveranderingen of het veroorzaken van schadelijk geluid, evenals overmatig waterverbruik, als dit iemands voedselvoorziening, gezondheid of toegang tot sanitaire voorzieningen schaadt
- Verbod op het wederrechtelijk onttrekken van land, bossen en meren als middelen van bestaan van een persoon
- Verbod op een gebrek aan opleiding of controle bij het inzetten van veiligheidstroepen, waardoor bepaalde mensenrechten worden geschonden
- Verbod op het gebruik van kwik en kwikverbindingen bij de productie en de ordelijke en correcte verwijdering van afval in overeenstemming met het Minamata-verdrag
- Verbod op de productie en het gebruik van persistente organische verontreinigende stoffen en de milieuvriendelijke verwerking van afval, in overeenstemming met het Verdrag van Stockholm
- Verbod op de in- en uitvoer van gevaarlijke afvalstoffen in overeenstemming met het Verdrag van Basel

De volgende (mogelijke) overtredingen kunnen ook worden gerapporteerd:

- Belangenverstremgeling
- Intimidatie
- Discriminatie

- Overtredingen waar straf op van toepassing is
- Overtredingen waarvoor boetes worden opgelegd ter bescherming van leven, ledematen en gezondheid of ter bescherming van de rechten van werknemers of hun vertegenwoordigende organen
- Bepaalde schendingen van nationale en regionale wetgeving en rechtstreeks toepasselijke besluiten van de Europese Unie (zie § 2 par. 1 nr. 3 van de Duitse klokkenluidersbeschermingswet, HinSchG)
- Vergelding

De Motel One Group ontvangt ook graag suggesties om de toegang tot deze klachtenprocedure te verbeteren.

1.5 Hoe dien ik een klacht in?

Motel One biedt een digitaal meldkanaal (meldplatform). Dit rapportagekanaal is [hier](#) op elk gewenst moment in verschillende talen toegankelijk.

Klachten kunnen ook anoniem worden ingediend. Het is mogelijk om met de klokkenluider te communiceren via de online tool, zelfs als de tip anoniem is.

Daarnaast kunnen klachten te allen tijde persoonlijk, telefonisch, per e-mail of per post worden ingediend bij de volgende kantoren

Motel One Groep
Group Compliance Officer
Tegernseer Landstr. 165
81539 München

compliance@motel-one.com

Klachten worden vertrouwelijk behandeld in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.

De klachtenprocedure is gratis voor klokkenluiders.

1.6 Wie behandelt klachten?

Klachten worden behandeld door de afdeling Compliance. De afdeling Compliance is:

- Onpartijdig
- Onafhankelijk en/of niet gebonden aan instructies
- Verplicht tot geheimhouding, vooral met betrekking tot je identiteit als klokkenluider
- Speciaal opgeleid
- Uitgerust met de nodige middelen, in het bijzonder de tijd om klachten op de juiste manier te behandelen

Indien nodig worden de relevante afdelingen betrokken bij de afhandeling van de klacht. Er kunnen ook andere mensen bij worden betrokken als dit nodig is om te voldoen aan onze due diligence-verplichtingen.

1.7 **Vertrouwelijkheid, gegevensbescherming, documentatie- en rapportagevereisten**

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten is gebonden aan strikte geheimhoudingsregels. Alleen de informatie uit de klachtenprocedure die nodig is om de klacht effectief te behandelen of te voldoen aan de wettelijke verplichtingen van de Motel One Group wordt gedeeld met individuen. In het bijzonder zorgen we ervoor dat de vertrouwelijkheid van uw identiteit als klokkenluider wordt beschermd en dat bescherming tegen benadeling wordt gehandhaafd.

De Motel One Group voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot het verzamelen, verwerken en opslaan van persoonsgegevens. In overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving verplicht de Motel One Group zich om haar klachtenprocedure en elke klacht te documenteren. Volgens § 10 par. 1 van de LkSG moet documentatie bijvoorbeeld minstens zeven jaar worden bewaard. Volgens § 10 lid 2 van de LkSG wordt er een openbaar rapport opgesteld, waarin ook de klachtenprocedure is opgenomen.

1.8 **Hoe werkt de klachtenprocedure?**

(a) **Klachten en ontvangstbevestiging**

Nadat een klacht is ingediend, wordt deze onmiddellijk doorgestuurd naar de afdeling Compliance. Je ontvangt een ontvangstbevestiging. Daarnaast brengen we je op de hoogte van de volgende stappen, het tijdspad van de procedure en je rechten met betrekking tot bescherming tegen benadeling of bestraffing.

(b) **Plausibiliteitscontrole**

Nadat de klacht is ontvangen, zal de afdeling Compliance zorgvuldig nagaan of de klacht aannemelijk is. Als klokkenluider wordt er contact met je opgenomen zodat we de situatie beter kunnen begrijpen.

Als je klacht niet aannemelijk is, krijg je direct bericht en een korte uitleg. De klachtenprocedure wordt dan als afgerond beschouwd.

Waar nodig zullen we onmiddellijk actie ondernemen om (dreigende) overtredingen tot een minimum te beperken of te stoppen.

(c) **De situatie verduidelijken**

Plausibele klachten worden grondig onderzocht door de afdeling Compliance, rekening houdend met de toepasselijke wettelijke voorschriften. Waar nodig voor de juiste afhandeling, kunnen relevante afdelingen of externe deskundigen worden ingeschakeld met inachtneming van het vertrouwelijkheidsprincipe. De afdeling Compliance zal de klokkenluider op gepaste wijze betrekken bij het verduidelijken van de situatie. Als er geen preventieve of corrigerende maatregelen nodig zijn nadat de situatie is opgehelderd, zal de klachtenprocedure worden gesloten.

(d) **Preventieve en herstelmaatregelen**

Als de klachtenprocedure leidt tot passende preventieve of corrigerende maatregelen, zal de Motel One Group deze plannen en implementeren of de implementatie ervan bespreken met de persoon die verantwoordelijk is voor de overtreding en hen hierbij ondersteunen. Als klokkenluider wordt u tijdens de gehele klachtenprocedure op passende wijze betrokken bij het ontwikkelen van een oplossing.

(e) **Afronding van de klachtenprocedure en evaluatie**

De Compliance afdeling zal je op de hoogte stellen van de uitkomst van de klachtenprocedure. De klokkenluider kan de klachtenprocedure evalueren.

De klachtenprocedure is afgesloten als het gerapporteerde risico voldoende is geminimaliseerd of de gerapporteerde overtreding voldoende is voorkomen of gestopt of de omvang ervan is geminimaliseerd. Het kan ook als afgerond worden geclassificeerd op voorwaarde dat er een specifiek stopzettings- en minimaliseringsschema is overeengekomen met de persoon die verantwoordelijk is voor de schending en dat er een begin is gemaakt met de implementatie ervan. Tot slot wordt het als afgerond beschouwd als de zakelijke relatie is beëindigd door de Motel One Group, waardoor er geen ruimte meer is voor interventie.

(f) **Mogelijkheid tot aanvullend contact, vooral met betrekking tot vergelding**

Neem te allen tijde contact met ons op, zelfs nadat de klachtenprocedure is afgerond, als u bang bent voor represailles.

1.9 Hoe lang duurt de klachtenprocedure?

De Motel One Group streeft ernaar klachten zo snel mogelijk af te handelen. Gemelde risico's moeten snel worden geminimaliseerd en overtredingen en/of inbreuken moeten snel worden voorkomen, gestopt of geminimaliseerd. De duur van de procedure is echter afhankelijk van de omstandigheden van het individuele geval. Hoe complexer het risico of de overtreding is, hoe meer tijd en moeite het kost om de klacht te controleren, de situatie op te helderen en een oplossing te ontwikkelen.

1.10 Hoe kom ik achter de huidige status?

De afdeling Compliance zorgt ervoor dat u als klokkenluider adequaat wordt geïnformeerd over de huidige status van de procedure. Je wordt voor het eerst op de hoogte gesteld uiterlijk drie maanden nadat je de klacht hebt ingediend.

1.11 Efficiëntie/effectiviteit beoordelen

De Motel One Group beoordeelt de efficiëntie en/of effectiviteit van haar klachtenprocedure jaarlijks en op ad-hoc basis. Dergelijke ad-hoc beoordelingen worden uitgevoerd als er in de toeleveringsketen een aanzienlijk veranderd of verhoogd risico wordt geconstateerd.

Indien nodig zullen passende maatregelen worden genomen om de klachtenprocedure uit te breiden en te verbeteren.

1.12 Ingangsdatum van deze procedureregels

Deze procedureregels zijn op 20/12/2023 aangenomen door de Compliance Officer van de Motel One Group en treden op 1 januari 2024 in werking.