

# Verfahren zum Äußern von Bedenken

IKEA Lieferkette

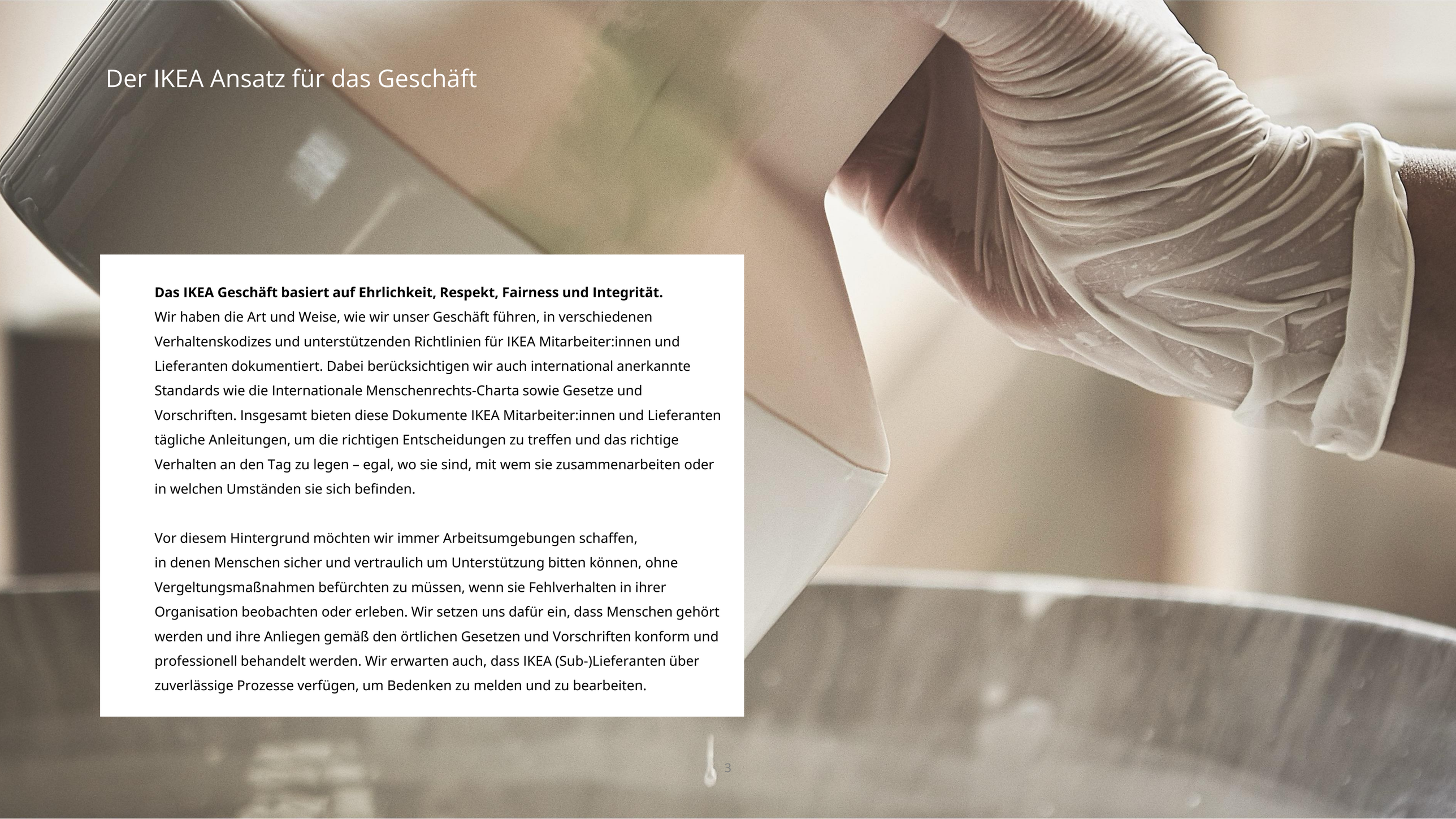
# Einleitung

**In diesem Verfahren wird beschrieben, wie du Bedenken in Bezug auf Unternehmen äußern kannst, die direkt oder indirekt Produkte oder Services an IKEA Unternehmen im gesamten IKEA Franchise System liefern[1]. Außerdem wird der Prozess erläutert, um solche Bedenken zu melden, und warum es so wichtig ist, das zu tun.**



*1 IKEA Unternehmen bezieht sich auf die Organisationen, die unter dem Markennamen IKEA tätig sind. Dazu gehören die Inter IKEA Gruppe und ihre Franchisenehmer INGKA Gruppe, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Markt, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg und Al-Sulaiman.*

# Der IKEA Ansatz für das Geschäft



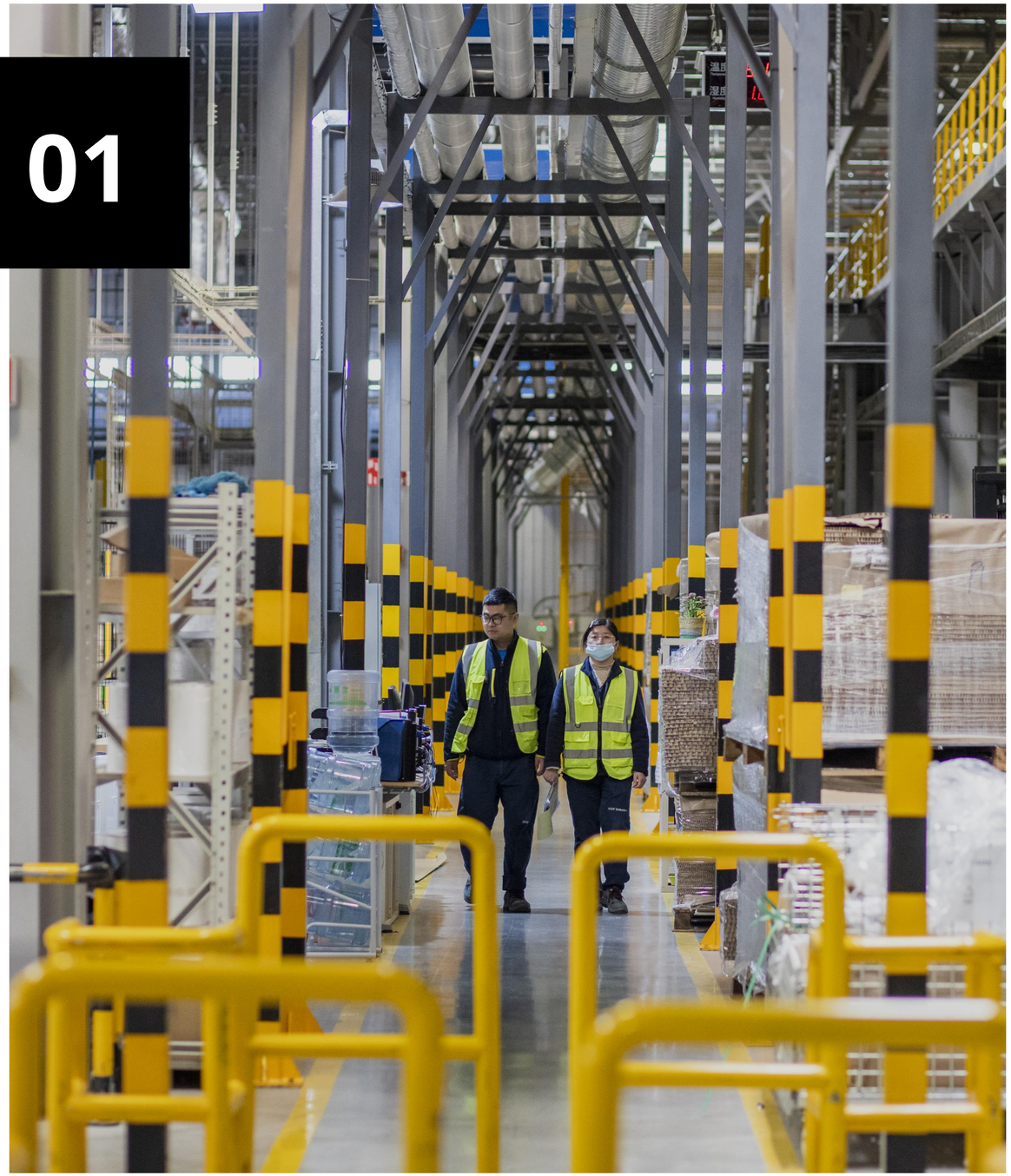
**Das IKEA Geschäft basiert auf Ehrlichkeit, Respekt, Fairness und Integrität.**
Wir haben die Art und Weise, wie wir unser Geschäft führen, in verschiedenen Verhaltenskodizes und unterstützenden Richtlinien für IKEA Mitarbeiter:innen und Lieferanten dokumentiert. Dabei berücksichtigen wir auch international anerkannte Standards wie die Internationale Menschenrechts-Charta sowie Gesetze und Vorschriften. Insgesamt bieten diese Dokumente IKEA Mitarbeiter:innen und Lieferanten tägliche Anleitungen, um die richtigen Entscheidungen zu treffen und das richtige Verhalten an den Tag zu legen – egal, wo sie sind, mit wem sie zusammenarbeiten oder in welchen Umständen sie sich befinden.

Vor diesem Hintergrund möchten wir immer Arbeitsumgebungen schaffen, in denen Menschen sicher und vertraulich um Unterstützung bitten können, ohne Vergeltungsmaßnahmen befürchten zu müssen, wenn sie Fehlverhalten in ihrer Organisation beobachten oder erleben. Wir setzen uns dafür ein, dass Menschen gehört werden und ihre Anliegen gemäß den örtlichen Gesetzen und Vorschriften konform und professionell behandelt werden. Wir erwarten auch, dass IKEA (Sub-)Lieferanten über zuverlässige Prozesse verfügen, um Bedenken zu melden und zu bearbeiten.

# 13 Fragen zu diesem Verfahren

1. Warum sollte ich Bedenken äußern?
2. Wie äußere ich Bedenken?
3. Wer kann Bedenken äußern?
4. Welche Arten von Bedenken kann ich äußern?
5. Kann es mir oder anderen schaden, Bedenken zu äußern?
6. Wie äußere ich Bedenken über die Plattform „Raise a Concern“?
7. Kann ich Bedenken anonym äußern?
8. Welche Informationen muss ich angeben, wenn ich Bedenken äußere?
9. Was passiert, nachdem ich über die Plattform Bedenken geäußert habe?
10. Wie werde ich über den Fortschritt meines Anliegens informiert?
11. Wie wird sichergestellt, dass meine Bedenken vertraulich behandelt werden?
12. Wie hält die „Raise a Concern“-Plattform die Datenschutzgesetze ein?
13. Was, wenn IKEA Unternehmen die IKEA Lieferkette in irgendeiner Weise negativ beeinflussen?

01



# Warum sollte ich Bedenken äußern?

Wir sind davon überzeugt, dass das Melden von Bedenken mit Blick auf Fehlverhalten der Schlüssel zur Erhaltung einer sicheren Arbeitsumgebung, eines guten Rufs und der Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften ist. Schweigen könnte die Situation verschlimmern und ein Umfeld schaffen, das von Misstrauen geprägt ist. Wenn du Bedenken äußerst, erhältst du die Unterstützung, die du brauchst, und die Menschen können gemeinsam daran arbeiten, Verbesserungen vorzunehmen. Dies ist für Bedenken überall in der IKEA Wertschöpfungskette wichtig.

Die IKEA Unternehmen arbeiten täglich in komplexen internationalen Lieferketten mit Tausenden von (Sub-)Lieferanten und Hunderttausenden von Arbeiter:innen in großen und kleinen Communities zusammen. Uns ist bewusst, dass unser Einfluss über die IKEA Unternehmen hinausreicht, und wir glauben, dass wir die IKEA Ziele, eine positive Auswirkung auf die Menschen, die Gesellschaft und den Planeten zu schaffen, nur erreichen können, wenn die IKEA (Sub-)Lieferanten eine ähnliche Verpflichtung teilen.

Wir betrachten jedes unethische Verhalten von IKEA (Sub-)Lieferanten als inakzeptabel, genauso wie es bei Mitarbeiter:innen innerhalb von IKEA Unternehmen, die unter dem Markennamen IKEA tätig sind, nicht akzeptiert wird. Wenn du ein solches Verhalten bemerkt hast, ermutigen wir dich, deine Bedenken zu melden.

02

# Wie äußere ich Bedenken?

Wir erwarten von IKEA (Sub-)Lieferanten, dass sie über zuverlässige Prozesse verfügen, um Bedenken im Zusammenhang mit Verstößen gegen Verhaltenskodizes zu äußern und zu bearbeiten. Wir glauben, dass Probleme in der Lieferkette am besten von der Organisation bearbeitet werden können, in der sie auftreten.

Wenn das Verfahren zur Meldung von Fehlverhalten innerhalb der Organisation des Lieferanten nicht ausreicht, bieten wir die Plattform „Raise a Concern“ an, die über **IKEA.com** verfügbar ist. Diese Plattform dient als letztes Mittel.

Wenn uns gegenüber Bedenken geäußert werden, nehmen wir eine Erstbewertung vor, führen eine Recherche durch und legen die nächsten Schritte fest. Dies könnte zu einer Untersuchung führen, und gegebenenfalls ergreifen wir Maßnahmen gegenüber dem IKEA (Sub-)Lieferanten, um möglichen Schaden zu mindern.






03

# Wer kann Bedenken äußern?

Alle, die Verstöße gegen den IKEA Verhaltenskodex für Lieferanten (IWAY), Gesetze oder Vorschriften beobachten oder erleben. Dazu gehören natürliche oder juristische Personen, die betroffen sind oder berechtigten Grund zu der Annahme haben, dass sie von einer nachteiligen Auswirkung betroffen sein könnten, sowie die rechtmäßigen Vertreter:innen dieser Personen in ihrem Namen, zum Beispiel Organisationen der Zivilgesellschaft und Menschenrechtsverteidiger:innen. Ferner umfasst dies Gewerkschaften und andere Arbeitnehmervertreter:innen, die natürliche Personen vertreten, die in der betreffenden Tätigkeitskette arbeiten; sowie zivilgesellschaftliche Organisationen, die in verwandten Bereichen, in denen nachteilige Umweltauswirkungen Gegenstand der Bedenken sind, aktiv und erfahren sind.

04

# Welche Arten von Bedenken kann ich äußern?

Die Plattform „Raise a Concern“ in Verbindung mit der IKEA Lieferkette wurde entwickelt, um Bedenken über mögliches Fehlverhalten von Lieferantenorganisationen entgegenzunehmen. Dazu gehören beispielsweise Verstöße gegen IWAY, den IKEA Verhaltenskodex für Lieferanten, und/oder Verstöße gegen geltende Gesetze und Vorschriften. Es ist unmöglich, eine vollständige Liste potenzieller Bedenken anzuführen, die geäußert werden könnten. Im Großen und Ganzen solltest du Situationen melden, in denen ein IKEA (Sub-)Lieferant Menschen- oder Arbeitsrechte verletzt, einschließlich durch den Einsatz von Kinder- oder Zwangsarbeit, Arbeitsschutzpflichten missachtet, Löhne nicht zahlt oder einbehält, das Recht missachtet, Gewerkschaften oder Repräsentationsorgane zur Arbeitnehmervertretung zu gründen, den Zugang zu Lebensmitteln und Wasser verweigert, Land und Lebensgrundlagen unrechtmäßig enteignet, die Umwelt rechtswidrig schädigt oder an korrupten Aktivitäten beteiligt ist. Darüber hinaus sollten auch Handlungen, die einen der oben genannten Punkte verschleiern sollen, gemeldet werden.

Bei Belangen, in die IKEA Mitarbeiter:innen oder Unternehmen involviert sind, gibt es innerhalb der IKEA Unternehmen unterschiedliche Verfahren. Weitere Informationen findest du auf IKEA.com.

Bei kundenbezogenen Beschwerden zu Produkten und Services verweisen wir an unsere Kundenservice-Teams in den verschiedenen IKEA Unternehmen. Diese Bedenken werden nicht über die Plattform „Raise a Concern“ bearbeitet.

05



# Kann es mir oder anderen schaden, Bedenken zu äußern?

Alle gemeldeten Bedenken und die damit verbundenen Angaben werden als streng vertrauliche Informationen behandelt und gekennzeichnet. Das gilt auch für die Identität der meldenden Person(en). Die meldende(n) Person(en) und andere Beteiligte werden objektiv, fair und gleich behandelt. Wir geben (Sub-) Lieferantenorganisationen und/oder Person(en), gegen die Bedenken gemeldet wurden, die Möglichkeit, sich zu äußern und ihre Fakten über die Situation zu schildern. Gleichzeitig schützen wir die Identität der meldenden Person(en). Folgemaßnahmen werden ausschließlich auf der Grundlage von Fakten ergriffen. Wir lehnen jede Form von Vergeltung ab.

Es ist wichtig, dass du Bedenken nur äußerst, wenn du einen triftigen Grund zu der Annahme hast, dass die Informationen über das gemeldete Fehlverhalten der Wahrheit entsprechen und dass genügend faktenbasierte Informationen vorliegen, um eine Überprüfung durchführen zu können.

06

# Wie kann ich Bedenken melden?

Die Plattform „Raise a Concern“ in Bezug auf die IKEA Lieferkette kann über www.ikea.com/rac-supply-chain aufgerufen werden. Meldungen können telefonisch oder durch Ausfüllen eines Online-Formulars erfolgen. Beim Einreichen eines Anliegens wirst du auf der Plattform Schritt für Schritt angeleitet. Die Plattform ist in den Landessprachen verfügbar. Wenn du Bedenken über die Plattform meldest, erhältst du eine Benutzer-ID und ein Kennwort, damit du dich später auf der Plattform anmelden kannst. Alle Fragen, Aktualisierungen oder Mitteilungen werden über die Plattform mit dir geteilt und du kannst Antworten hinterlassen oder weitere Fragen stellen. Du kannst die Plattform jederzeit erneut besuchen.

Bedenken können auf verschiedenen Wegen eingehen. Neben der „Raise a Concern“-Plattform sind andere Möglichkeiten z. B. ein Sprachnachrichtensystem oder auf Anfrage ein persönliches Treffen an einem bestimmten Ort, das über ethics@inter.ikea.com angefordert werden kann.



07



# Kann ich Bedenken anonym äußern?

Ja, du kannst deine Bedenken anonym äußern, es sei denn, die geltenden Gesetze in deinem Land erlauben dies nicht. Unabhängig davon, ob du Bedenken anonym meldest oder nicht, musst du genügend Einzelheiten angeben, damit die Bedenken ordnungsgemäß untersucht werden können. Wenn du deinen Namen angibst, werden wir alle Anstrengungen unternehmen, um deine Identität zu schützen.

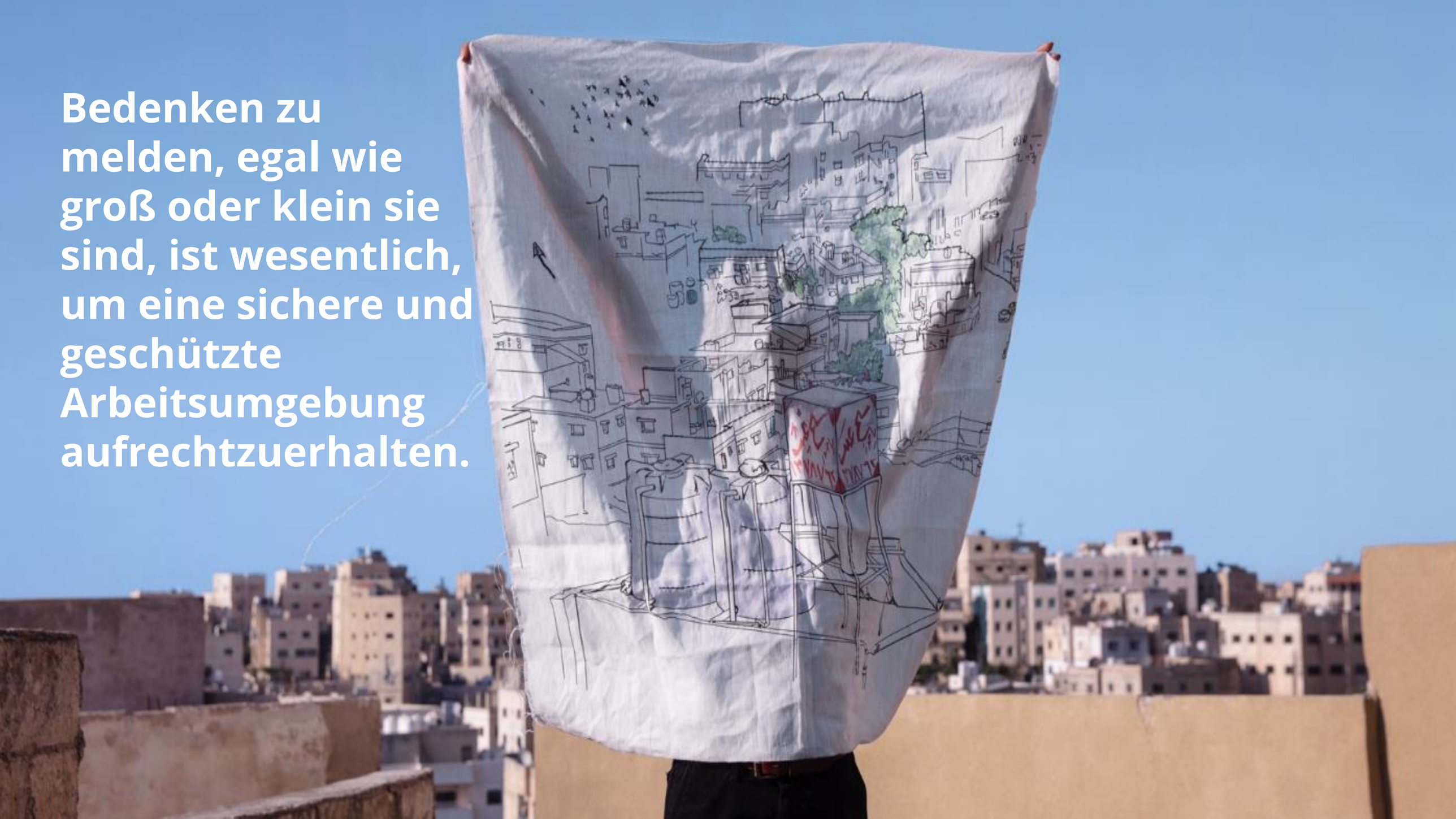
08

# Welche Informationen muss ich angeben, wenn ich Bedenken äußere?

Wir empfehlen dir, so viele relevante Informationen wie möglich anzugeben. Detaillierte Informationen ermöglichen es uns, Bedenken gründlich zu bewerten und zu untersuchen und gegebenenfalls Maßnahmen zu ergreifen, einschließlich:

- eine detaillierte Beschreibung der Situation, die dir Anlass zur Besorgnis gegeben hat, sowie der Verlauf des mutmaßlichen Verstoßes oder Fehlverhaltens.
- Maßnahmen und Aktivitäten, die vor der Meldung an die Plattform „Raise a Concern“ ergriffen bzw. durchgeführt wurden, da diese Plattform als letztes Mittel zum Äußern von Bedenken in Bezug auf IKEA (Sub-)Lieferanten dienen und die internen Prozesse des Lieferanten nur ergänzen soll.
- Name des (Sub-)Lieferanten, Daten, Orte und weitere sachdienliche Informationen.
- alle unterstützenden Fakten und Dokumente zu deinem Anliegen.

**Bedenken zu melden, egal wie groß oder klein sie sind, ist wesentlich, um eine sichere und geschützte Arbeitsumgebung aufrechtzuerhalten.**

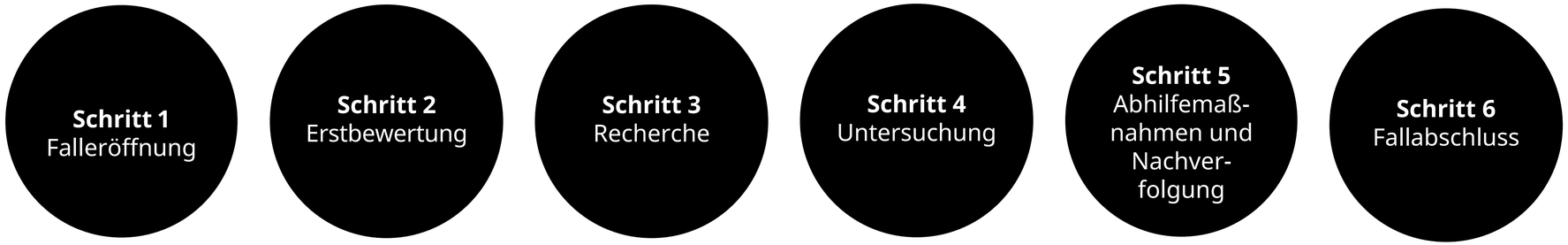


09

# Was passiert, nachdem ich Bedenken?

Wir erwarten, dass IKEA (Sub-)Lieferanten über zuverlässige Prozesse verfügen, um Bedenken zu melden und zu bearbeiten. Wir glauben, dass Probleme in der Lieferkette am besten von der Organisation bearbeitet werden können, in der sie auftreten. Wenn das Verfahren zur Meldung von Fehlverhalten innerhalb der Organisation des Lieferanten nicht ausreicht, bieten wir die Plattform „Raise a Concern“ an, die über IKEA.com/rac-supply-chain verfügbar ist. Alle eingereichten Bedenken werden von geschulten und erfahrenen Vertreter:innen gründlich geprüft.

Die IKEA Unternehmen behalten sich das Recht vor, zu entscheiden, welche Belange in Bezug auf die Lieferkette untersucht werden und welche auf andere Weise, beispielsweise nur durch Recherchen, behandelt werden. IKEA nimmt alle gemeldeten Bedenken ernst und bewertet sie sorgfältig, objektiv und fair. Die IKEA Unternehmen fällen auf der Grundlage von Faktoren wie Art, Einfluss und bereitgestellten Fakten ein Urteil, und du wirst über die Verfahrensschritte und den Ausgang des Falls informiert. Grundsätzlich durchlaufen gemeldete Bedenken die folgenden Schritte:



# Ein gemeldeter Fall durchläuft konkrete Schritte:

### **Schritt 1.** Falleröffnung

Der Fall geht über die Plattform „Raise a Concern“ entweder direkt von der meldenden Person oder auf einem anderen Weg (z. B. Brief, Telefonat, Besprechung) ein und wird ‚im Namen‘ der meldenden Person auf der Plattform gemeldet.

### **Schritt 2.** Erstbewertung

Der Eingang der Bedenken wird innerhalb von 7 Kalendertagen mit einer Empfangsbestätigung bestätigt. Die Bedenken werden überprüft, um festzustellen, ob sie in den Geltungsbereich fallen, d. h. ob sie für einen IKEA (Sub-)Lieferanten gelten und potenzielle Verstöße gegen den IKEA Verhaltenskodex für Lieferanten IWAY, Gesetze oder Vorschriften betreffen. Wenn das Anliegen außerhalb des Geltungsbereichs liegt (z.  B. eine Kundenbeschwerde), wird es geschlossen und die meldende(n) Person(en) wird/werden informiert. Wenn es in den Geltungsbereich fällt, bearbeitet das IKEA Unternehmen, das die Vertragsbeziehung mit dem IKEA (Sub-)Lieferanten unterhält, die Bedenken weiter.

### **Schritt 3.** Recherche

Das Anliegen wird auf höchster Ebene einer Überprüfung unterzogen, die Desk-Research und Treffen mit der/den meldenden Person(en) umfassen könnte, um ein besseres Verständnis über die vorliegende Situation, die Beteiligung von IKEA und den Einfluss zu erhalten und um festzustellen, ob die Vorwürfe auf der Grundlage der vorliegenden Fakten begründet sein könnten. Die Recherche bestimmt die nächsten Schritte.

### **Schritt 4.** Untersuchung

Wenn die Recherche ergibt, dass weitere Untersuchungen erforderlich sind (bitte beachte, dass dies nicht immer der Fall ist), leitet das entsprechende IKEA Unternehmen die Untersuchung. Geschulte interne Mitarbeiter:innen und bei Bedarf externe Unternehmen, die über die entsprechenden Kenntnisse und Kompetenzen verfügen, um das Anliegen zu untersuchen, werden bestimmt und wir legen genauer fest, wer konsultiert werden muss. Dies erfolgt nur auf einer Need-to-know-Basis und unter Berücksichtigung des Datenschutzes. Die in der Angelegenheit betroffene (Sub-)Lieferantenorganisation bekommt die Möglichkeit, sich zu äußern und ihre Fakten über die jeweilige Situation zu schildern. Folgemaßnahmen werden ausschließlich auf der Grundlage von Fakten ergriffen. Wenn es sich um einen IKEA Lieferanten handelt, der nicht direkt an ein IKEA Unternehmen liefert, wird die Beziehung zu dem direkten Lieferanten, der aus dieser Organisation beliefert wird, einbezogen, um die entsprechenden Ermittlungsschritte zu erarbeiten, wenn sie noch nicht unternommen wurden.

### **Schritt 5.** Abhilfemaßnahmen und Nachverfolgung

Gegebenenfalls sind Abhilfemaßnahmen erforderlich. Diese werden mit dem betreffenden (Sub-)Lieferanten vereinbart und der/den meldenden Person(en) mitgeteilt und/oder (gegebenenfalls) mit der/den meldenden Person(en) erörtert. Wir lassen uns von Abhilfeprinzipien leiten und glauben, dass Dialog ein wichtiges Mittel ist, um Bedenken anzugehen und zu lösen.

### **Schritt 6.** Fallabschluss

Das betreffende IKEA Unternehmen arbeitet mit dem IKEA (Sub-)Lieferanten zusammen, um zu bestätigen, dass die vereinbarten Aktionen und Abhilfemaßnahmen abgeschlossen sind, und anschließend wird der Fall geschlossen. Falls es keine Fortschritte bei den vereinbarten Aktionen und Abhilfemaßnahmen gibt, werden wir alle geeigneten Schritte, einschließlich signifikante Maßnahmen, in Betracht ziehen, wenn nötig. Personenbezogene Daten bleiben während des gesamten Prozesses vertraulich.

10



# Wie werde ich über den Fortschritt meines Anliegens informiert?

Du erhältst innerhalb von 7 Kalendertagen nach Einreichen deiner Meldung eine Empfangsbestätigung. Während des gesamten Prozesses informiert dich das IKEA Unternehmen, das deinen Fall bearbeitet, darüber, wie deine Meldung behandelt wird, bittet dich um Input oder Klarstellungen und teilt dir den Ausgang des Falls mit. Du erfährst innerhalb von drei Monaten, nachdem das IKEA Unternehmen deine Bedenken erhalten hat, wie der Fall ausgegangen ist. Bei komplexeren Fällen kann die Bearbeitung länger dauern. In diesem Fall erhältst du regelmäßige Updates.

11

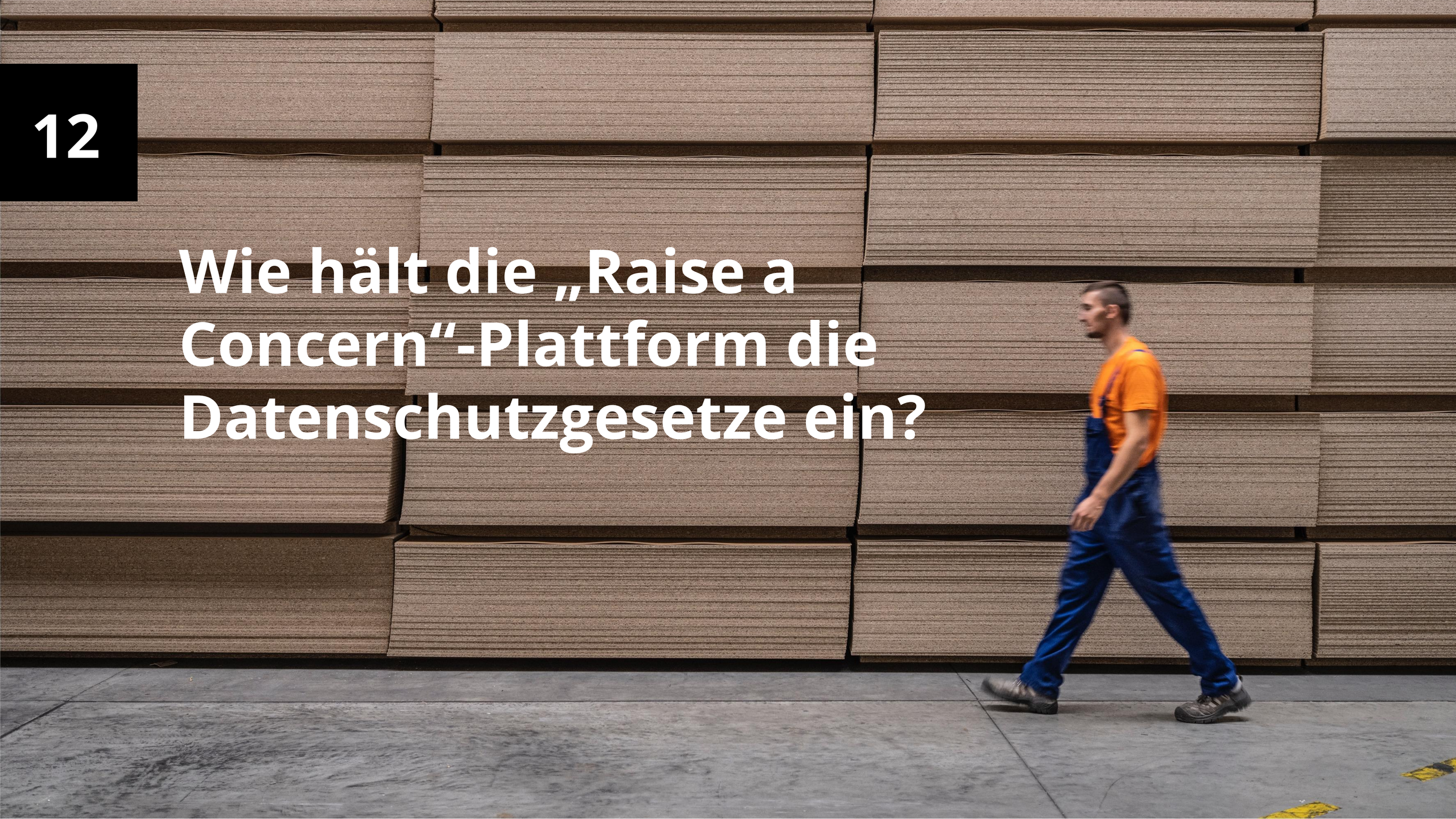
# Wie wird sichergestellt, dass meine Bedenken vertraulich behandelt werden?

Die „Raise a Concern“-Plattform wird von einem externen Unternehmen gehostet und nur eine begrenzte Anzahl von Vertreter:innen innerhalb der IKEA Unternehmen hat eingeschränkten Zugriff auf die für sie relevanten Bereiche. Die sichere und zweckbestimmte Plattform besteht aus einem Webformular und einem Fallmanagementsystem. Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen schützen personenbezogene Daten vor Manipulation (unbeabsichtigt oder vorsätzlich), Verlust, Zerstörung oder dem Zugriff unberechtigter Personen.

Es wird alles unternommen, um die Identität der meldenden Person(en) nicht preiszugeben. Alle geäußerten Bedenken und die damit verbundenen Informationen werden als streng vertraulich behandelt und gekennzeichnet, einschließlich der Identität der meldenden Person(en) und aller im Bericht genannten Personen. Die Informationen werden nur an eine kleine Gruppe von Personen auf einer Need-to-know-Basis weitergegeben. Informationen werden nur an Personen weitergegeben, die die Bedenken bearbeiten, und an Personen, die für die Entscheidung über mögliche Maßnahmen verantwortlich sind. Wenn mit der IKEA (Sub-)Lieferantenorganisation kommuniziert wird, z. B. um um Klarstellungen zu bitten, werden die Namen der meldenden Person(en) zu keinem Zeitpunkt preisgegeben. Informationen werden nur dann an Dritte, z. B. staatliche Stellen, weitergegeben, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

12

# Wie hält die „Raise a Concern“-Plattform die Datenschutzgesetze ein?



Es wurden geeignete Maßnahmen getroffen, um deine Daten zu schützen. Deine Daten werden streng vertraulich behandelt und der Zugriff darauf erfolgt nur nach dem „Need-to-know“-Prinzip. Wir verwenden deine Daten nur, um deine Bedenken entgegenzunehmen, zu untersuchen und zu bearbeiten. Wir speichern deine Daten nur so lange, wie es für die Untersuchung deines Anliegens erforderlich ist. Verantwortlich für die Verarbeitung deiner Daten ist das IKEA Unternehmen, das die direkte oder indirekte Vertragsbeziehung mit dem betreffenden Lieferanten unterhält. Wenn nicht klar ist, welches Unternehmen die Verbindung hat, ist das Ethics & Integrity-Team der Inter IKEA Gruppe für die Verarbeitung deiner Daten verantwortlich. Wir stützen die Verarbeitung deiner personenbezogenen Informationen auf die Rechtsgrundlage des berechtigten Interesses.

Als meldende Person hast du eine Reihe von Datenschutzrechten. Du kannst uns beispielsweise fragen, welche personenbezogenen Informationen wir über dich verarbeiten, und wenn die Informationen falsch sind, kannst du verlangen, dass wir sie korrigieren. Du kannst auch der Verarbeitung und Weitergabe deiner personenbezogenen Informationen widersprechen und uns in einigen Fällen auffordern, deine personenbezogenen Informationen zu löschen, zu übertragen oder die Verarbeitung einzuschränken. Bist du mit der Art und Weise, wie wir deine personenbezogenen Informationen verarbeiten, nicht einverstanden? Dann kannst du eine Datenschutzbeschwerde bei uns oder bei der Aufsichtsbehörde einreichen.

Diese Rechte gelten sowohl für die Person, die Bedenken äußert, als auch für alle anderen beteiligten Personen. Wenn du deine Datenschutzrechte ausüben möchtest oder Fragen zu unserer Cookie-Erklärung, Datenschutzerklärung oder diesbezüglichen Praktiken hast, kannst du dich über eine der folgenden Optionen an uns wenden:

- Sende uns eine E-Mail an **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Schreib uns an **Inter Ikea Holding B.V., An: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Niederlande.**

Wenn du dich dafür entscheidest, von deinen Rechten Gebrauch zu machen, bitten wir dich, ausreichende Informationen anzugeben, einschließlich deines Wohnsitzlandes, deines Bundeslandes (falls zutreffend), deiner Kontaktinformationen und deines Betreffs. Anhand dieser Informationen können wir deine Identität überprüfen und deine Anfrage bearbeiten. Je nach Art der Anfrage können wir Zusatzinformationen anfordern. Wir werden deine Anfrage innerhalb des gesetzlich vorgeschriebenen Zeitrahmens beantworten.

13

# Was, wenn IKEA Unternehmen die IKEA Lieferkette in irgendeiner Weise negativ beeinflussen?

Die IKEA Unternehmen sind bemüht, die IKEA Lieferkette und ihre Mitarbeiter:innen zu schützen. Wenn etwas schiefgeht, sind wir entschlossen, die Situation so gut wie möglich zu beheben. Wir orientieren uns dabei an den UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte und etablierten Abhilfeprinzipien.

## Du kannst uns alles fragen

Wir sind hier, um alle deine Fragen zu beantworten. Um mit uns in Kontakt zu treten, scanne bitte den QR-Code oder sende uns eine E-Mail an **ethics@inter.ikea.com**. Du erreichst uns auch per Post an **Inter IKEA Systems B.V., An: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Niederlande**.



# Verfahren zum Äußern von Bedenken
# IKEA Lieferkette

Ausgabe: September 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025