

Procedure voor het melden van een probleem (Raise a Concern)

IKEA toeleveringsketen

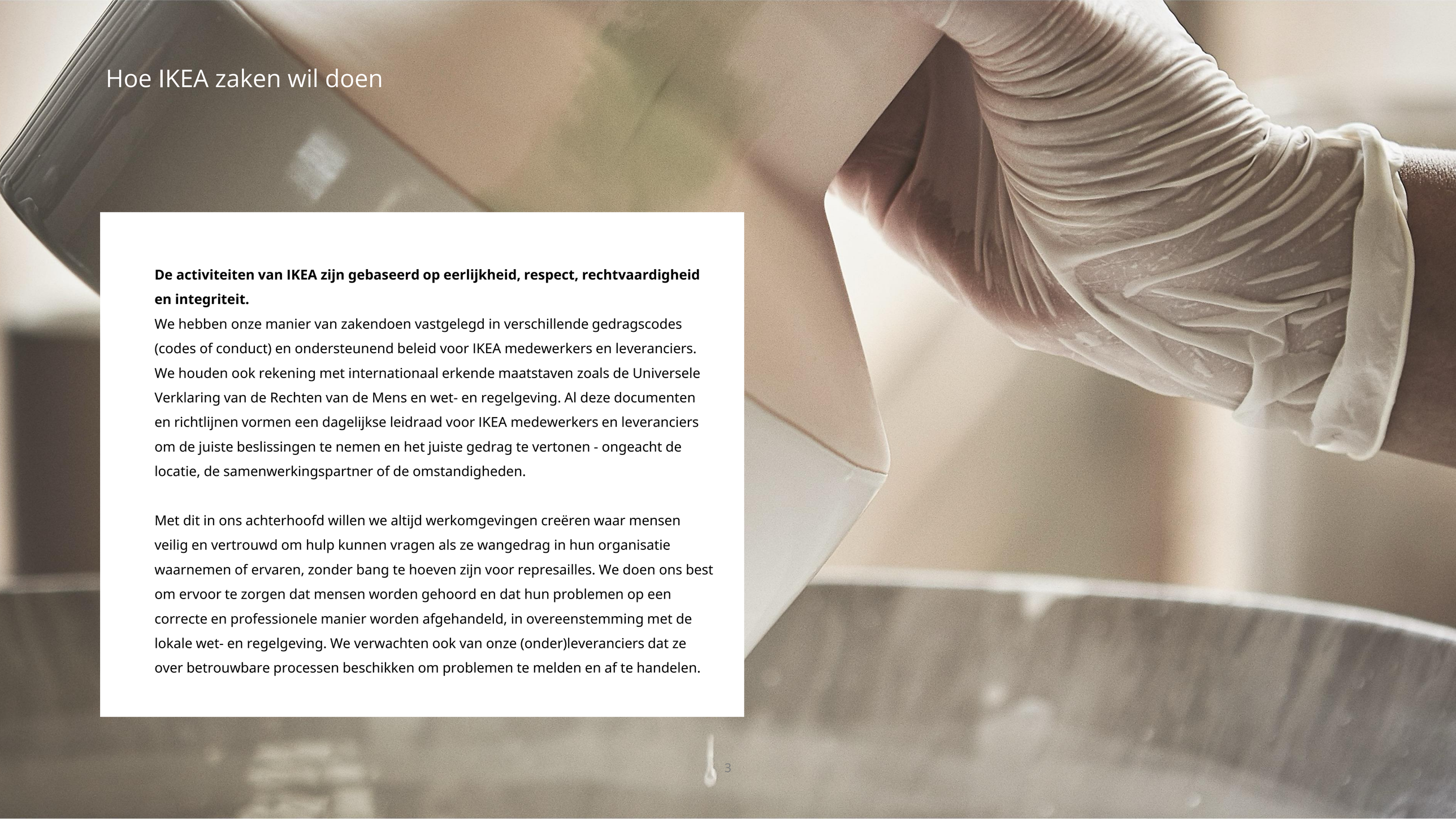
Inleiding

Deze procedure beschrijft hoe je een probleem meldt over een bedrijf dat direct of indirect producten of diensten levert aan IKEA bedrijven binnen het hele IKEA franchisesysteem[1]. Je leest hier ook hoe je precies een melding doet en waarom het zo belangrijk is om dat te doen.



1 IKEA bedrijven verwijst naar de organisaties die actief zijn onder de merknaam IKEA. Hieronder vallen Inter IKEA Group en franchisenemers INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg en Al-Sulaiman.

Hoe IKEA zaken wil doen



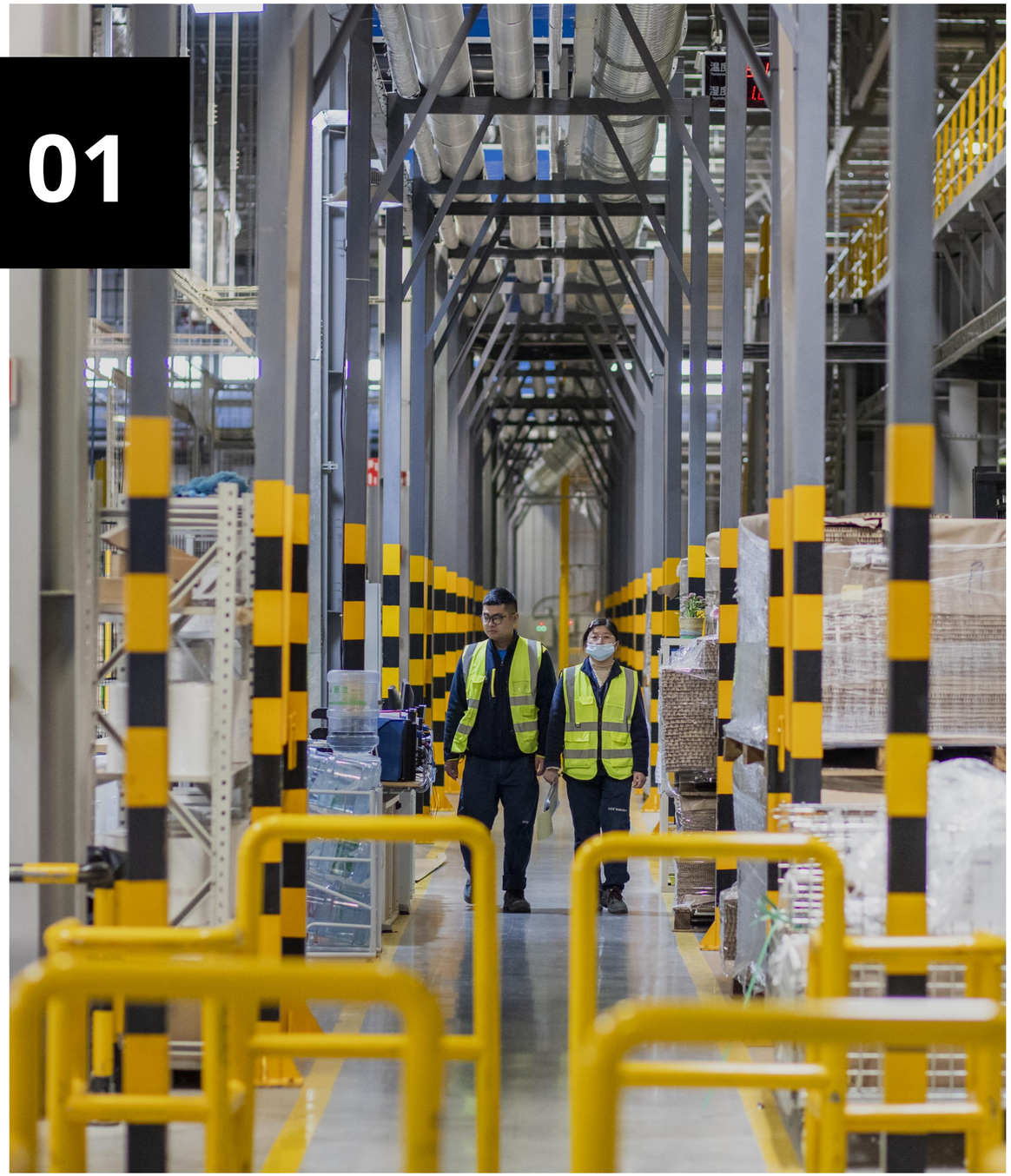
De activiteiten van IKEA zijn gebaseerd op eerlijkheid, respect, rechtvaardigheid en integriteit.
We hebben onze manier van zakendoen vastgelegd in verschillende gedragscodes (codes of conduct) en ondersteunend beleid voor IKEA medewerkers en leveranciers. We houden ook rekening met internationaal erkende maatstaven zoals de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en wet- en regelgeving. Al deze documenten en richtlijnen vormen een dagelijkse leidraad voor IKEA medewerkers en leveranciers om de juiste beslissingen te nemen en het juiste gedrag te vertonen - ongeacht de locatie, de samenwerkingspartner of de omstandigheden.

Met dit in ons achterhoofd willen we altijd werkomgevingen creëren waar mensen veilig en vertrouwd om hulp kunnen vragen als ze wangedrag in hun organisatie waarnemen of ervaren, zonder bang te hoeven zijn voor represailles. We doen ons best om ervoor te zorgen dat mensen worden gehoord en dat hun problemen op een correcte en professionele manier worden afgehandeld, in overeenstemming met de lokale wet- en regelgeving. We verwachten ook van onze (onder)leveranciers dat ze over betrouwbare processen beschikken om problemen te melden en af te handelen.

13 vragen over deze procedure

1. Waarom is het belangrijk dat ik een probleem meld?
2. Hoe kan ik een probleem melden?
3. Wie kan een probleem melden?
4. Wat voor soort problemen kan ik melden?
5. Kan het melden van een probleem gevolgen hebben voor mij of anderen?
6. Hoe kan ik een probleem melden via het Raise a Concern-platform
7. Kan ik anoniem een probleem melden?
8. Welke informatie moet ik delen als ik een probleem meld?
9. Wat gebeurt er nadat ik een probleem heb gemeld via het platform?
10. Hoe word ik geïnformeerd over de voortgang van het gemelde probleem?
11. Hoe zorgen jullie ervoor dat mijn gemelde probleem vertrouwelijk wordt behandeld?
12. Hoe voldoet het Raise a Concern-platform aan de wetgeving voor gegevensbescherming?
13. Wat als IKEA bedrijven de IKEA toeleveringsketen negatief beïnvloeden?

01



Waarom is het belangrijk dat ik een probleem meld?

Wij geloven dat het melden van wangedrag essentieel is voor het in stand houden van een veilige werkomgeving, een goede reputatie en naleving van wet- en regelgeving. Als je niets zegt, kan de situatie verergeren en ontstaat er mogelijk een werkomgeving waarin mensen elkaar wantrouwen. Als je meldt wat je dwars zit, kan je de hulp krijgen die je nodig hebt en kunnen mensen samenwerken om de situatie te verbeteren. Dit geldt voor alle onderdelen van de IKEA waardeketen.

IKEA bedrijven werken dagelijks in complexe internationale toeleveringsketens, met duizenden (onder)leveranciers en honderdduizenden medewerkers, en zijn actief in grote en kleine gemeenschappen. We beseffen dat onze impact verder reikt dan de IKEA bedrijven, en we geloven dat we de IKEA doelstellingen voor een positieve impact op mens, maatschappij en planeet alleen kunnen bereiken als (onder)leveranciers van IKEA zich op dezelfde manier inzetten.

Wij vinden onethisch gedrag van IKEA (onder)leveranciers onaanvaardbaar, net zoals onethisch gedrag van medewerkers van IKEA bedrijven die onder de merknaam IKEA opereren. Als je dergelijk gedrag opmerkt, moedigen we je aan om dit te melden.

02

Hoe kan ik een probleem melden?

We verwachten van onze (onder)leveranciers dat ze over betrouwbare processen beschikken om schendingen van gedragscodes te melden en af te handelen. We vinden dat problemen in verband met de toeleveringsketen het beste kunnen worden afgehandeld door de organisatie waar ze zich voordoen.

Als het proces voor het melden van wangedrag bij de leverancier niet volstaat, kan er een melding worden gedaan via het Raise a Concern-platform op **IKEA.com**. Gebruik het platform alleen als laatste middel om een probleem te melden.

Zodra er een probleem bij ons wordt gemeld, beoordelen we de melding. We doen navraag en bepalen de volgende stappen. Dit kan leiden tot een onderzoek en indien nodig nemen we maatregelen tegen de (onder)leverancier om mogelijke schade te beperken.





03

Wie kan een probleem melden?

Iedereen die schendingen van de IKEA gedragscode voor leveranciers (IWAY), wet- of regelgeving opmerkt of ervaart. Dat kunnen natuurlijke personen of rechtspersonen zijn die gevolgen kunnen ervaren of redelijke gronden hebben om aan te nemen dat zij gevolgen kunnen ervaren door een nadelig effect, en de legitieme vertegenwoordigers van dergelijke personen namens hen, zoals maatschappelijke organisaties en mensenrechtenactivisten. Verder kunnen dat ook vakbonden en andere werknemersvertegenwoordigers zijn die natuurlijke personen vertegenwoordigen die werkzaam zijn in de betrokken activiteitenketen, en maatschappelijke organisaties die actief zijn en ervaring hebben op gerelateerde gebieden waar een negatieve milieu-impact het onderwerp van de melding is.

04

Wat voor soort problemen kan ik melden?

Het Raise a Concern-platform voor de IKEA toeleveringsketen is bedoeld om meldingen te verzamelen over mogelijke wanpraktijken door leveranciers. Hieronder vallen bijvoorbeeld overtredingen van IWAY, de gedragscodes voor IKEA leveranciers en/of overtredingen van de wet- en regelgeving. Het is onmogelijk om hier een volledige lijst te geven van problemen die kunnen worden gemeld, maar we moedigen je aan om situaties te melden waarin een (onder)leverancier van IKEA de mensenrechten of arbeidsrechten schendt. Denk aan kinderarbeid of dwangarbeid, het negeren van verplichtingen op het gebied van veiligheid en gezondheid op het werk, het niet betalen of inhouden van loon, het negeren van het recht om vakbonden of werknemersvertegenwoordigingen op te richten, het ontzeggen van toegang tot voedsel en water, het wederrechtelijk afpakken van land en bestaansmiddelen, het wederrechtelijk schaden van het milieu, of betrokkenheid bij corrupte activiteiten. We willen je ook vragen om activiteiten te melden waarmee wordt geprobeerd om bovenstaande zaken te verhullen.

Als er IKEA medewerkers of bedrijven bij betrokken zijn, gelden er verschillende procedures binnen de IKEA bedrijven. Ga voor meer informatie naar IKEA.com.

Voor klantgerelateerde klachten over producten en diensten verwijzen we naar de klantenservice van de verschillende IKEA bedrijven. Deze meldingen worden niet behandeld via het Raise a Concern-platform.

05



Kan het melden van een probleem gevolgen hebben voor mij of anderen?

Alle gemelde problemen en de bijbehorende informatie worden als strikt vertrouwelijke informatie behandeld en gelabeld, inclusief de identiteit van de melder(s). De melder(s) en andere betrokkenen worden objectief, eerlijk en gelijk behandeld. We vragen de (onder)leveranciers en/of persoon/personen die het onderwerp zijn van een gemeld probleem, altijd om uitleg en feiten, waarbij tegelijkertijd de identiteit van de melder(s) wordt beschermd. Maatregelen als gevolg van de melding worden uitsluitend op basis van feiten genomen. We zijn tegen alle vormen van represailles.

Het is belangrijk dat je alleen een probleem meldt als je redelijke gronden hebt om aan te nemen dat de informatie over het gemelde wangedrag waar is en dat er voldoende op feiten gebaseerde informatie wordt verstrekt om de melding te beoordelen.

06

Hoe kan ik een probleem melden?

Het Raise a Concern-platform voor de IKEA toeleveringsketen is toegankelijk via www.ikea.com/rac-supply-chain. Meldingen kunnen telefonisch worden gedaan of via een online formulier. Op het platform word je stap voor stap door de procedure geleid. Het platform is beschikbaar in lokale talen. Als je een melding doet via het platform, ontvang je een gebruikers-ID en wachtwoord waarmee je later weer kan inloggen op het platform. Alle vragen, updates of communicatie verloopt via het platform. Je kan antwoorden achterlaten of vragen stellen. Je kan op elk moment opnieuw inloggen.

Je kan ook op andere manieren een melding doen. Je kan bijvoorbeeld een bericht inspreken of een persoonlijk gesprek aanvragen op een door jou gewenste locatie via ethics@inter.ikea.com.



07



Kan ik een probleem anoniem melden?

Je kan anoniem een melding doen, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan in je land. Voorwaarde bij elke melding, anoniem of niet, is dat je altijd voldoende details moet verstrekken. Alleen dan kan de kwestie goed onderzocht worden. Als je jouw naam noemt, doen we er alles aan om je identiteit te beschermen.

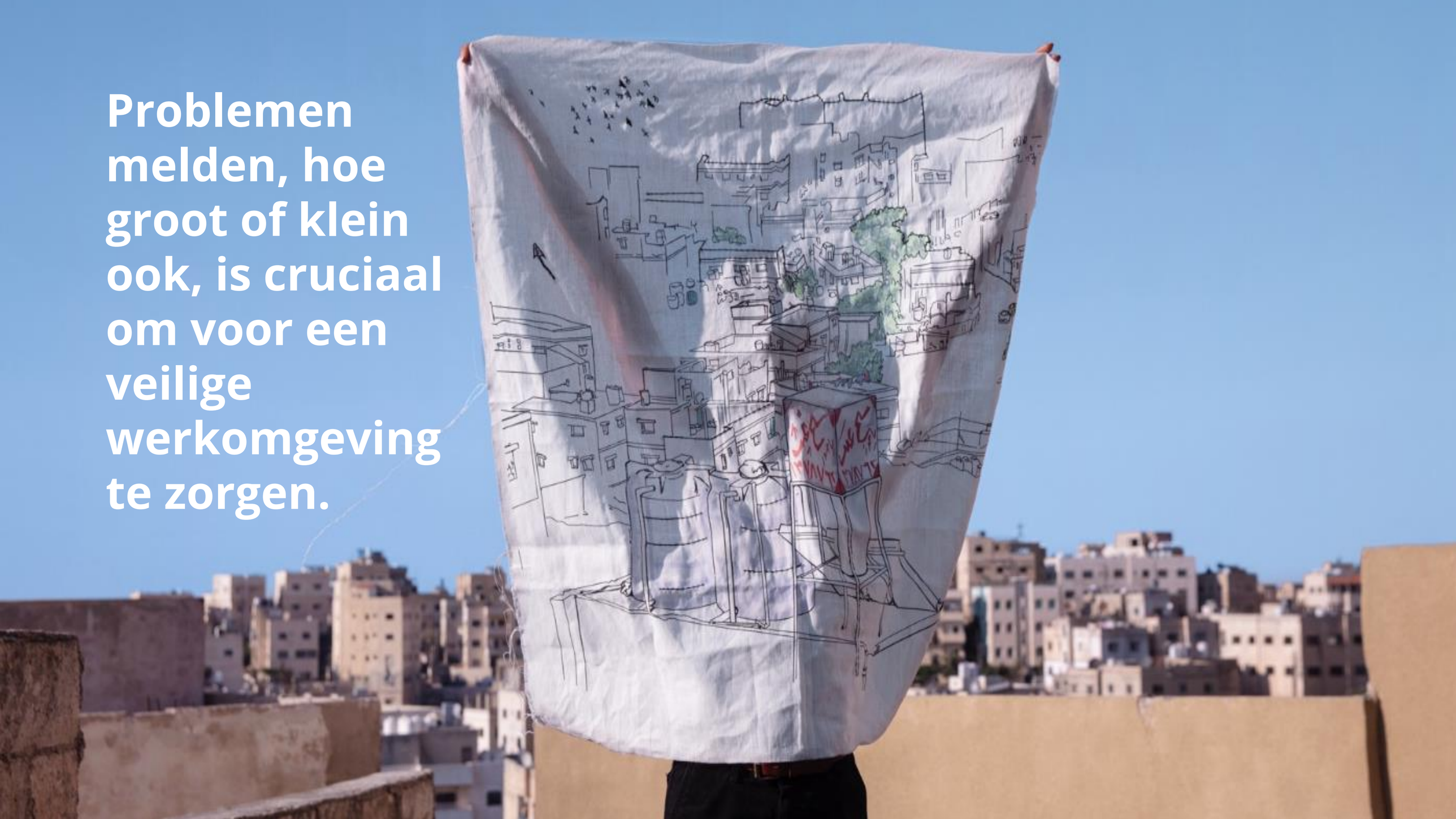
08

Welke informatie moet ik verstrekken als ik een probleem meld?

We willen je vragen zoveel mogelijk relevante informatie te verstrekken.
Met gedetailleerde informatie kunnen we het probleem beoordelen, grondig onderzoeken en indien nodig actie ondernemen. Denk bijvoorbeeld aan:

- een gedetailleerde omschrijving van de situatie, met een tijdspad van de vermeende overtreding of het wangedrag.
- acties en activiteiten die al zijn gedaan voordat er een melding werd gedaan op het Raise a Concern-platform. Dit platform is namelijk bedoeld als laatste middel om problemen met IKEA (sub)leveranciers aan de orde te stellen. Het is een aanvulling op de interne processen van de (onder)leverancier.
- naam van de (onder)leverancier, datums, locaties en andere relevante informatie.
- alle feiten en documenten met betrekking tot je melding.

Problemen melden, hoe groot of klein ook, is cruciaal om voor een veilige werkomgeving te zorgen.



09

Wat gebeurt er nadat ik een melding heb gedaan?

We verwachten van IKEA (onder)leveranciers dat ze betrouwbare processen hebben om problemen te melden en af te handelen. We vinden dat problemen in verband met de toeleveringsketen het beste kunnen worden afgehandeld door de organisatie waar ze zich voordoen. Als het proces voor het melden van wangedrag bij de leverancier niet volstaat, kan er een melding worden gedaan via het Raise a Concern-platform op https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Als er een probleem wordt gemeld, wordt dit grondig onderzocht door getrainde en ervaren vertegenwoordigers.

IKEA bedrijven behouden zich het recht voor om te bepalen welke problemen in verband met de toeleveringsketen worden onderzocht en welke via andere wegen worden afgehandeld, bijvoorbeeld door alleen navraag te doen. IKEA neemt alle meldingen serieus en beoordeelt ze op een zorgvuldige, objectieve en eerlijke manier. IKEA bedrijven zullen een oordeel vellen op basis van factoren zoals de aard, het bewijsmateriaal en de verstrekte feiten. Je wordt altijd geïnformeerd over de processtappen en de uitkomst. In principe maken de volgende stappen deel uit van de meldprocedure:



Na een melding wordt een aantal stappen doorlopen:

Stap 1. De zaak wordt geopend

De zaak wordt geregistreerd in het Raise a Concern-platform. Dat kan direct door de melder of via een andere route (bijv. per brief, telefonisch of tijdens een gesprek). In dat geval wordt er namens de melder in het platform een melding gedaan.

Stap 2. Screening

Het probleem wordt binnen 7 kalenderdagen bevestigd via een ontvangstbevestiging. Het probleem wordt beoordeeld om vast te stellen of het binnen het toepassingsgebied valt. Er wordt dan gekeken of het van toepassing is op een IKEA (onder)leverancier en of er sprake is van mogelijke overtredingen van de IKEA gedragscode voor leveranciers IWAY, wetten of voorschriften. Als dat niet het geval is (bijvoorbeeld bij een klacht van een klant), wordt de melding gesloten en wordt de melder daarvan op de hoogte gebracht. Als het binnen het toepassingsgebied valt, wordt de zaak opgepakt door het IKEA bedrijf dat de contractuele relatie heeft met de IKEA (onder)leverancier.

Stap 3. Onderzoek

De kwestie wordt gronding onderzocht, bijvoorbeeld aan de hand van deskresearch en gesprekken met de melder(s) om een beter inzicht te krijgen in de situatie. Er wordt ook gekeken naar de betrokkenheid van IKEA, het bewijsmateriaal en of de beschuldigingen op basis van de feiten gegrond zijn. Op basis van het onderzoek worden de volgende stappen bepaald.

Stap 4. Onderzoek

Als blijkt dat verder onderzoek nodig is (let op: dit is niet altijd het geval), wordt dat geleid door de betreffende IKEA organisatie. De melding wordt onderzocht door getrainde interne medewerkers die over de relevante kennis en expertise beschikken. Indien nodig schakelen we externe bedrijven in en we bepalen wie er verder geraadpleegd moet worden. Dit gebeurt alleen op een need-to-know-basis en met inachtneming van de dataprivacy. De (onder)leverancier om wie het gaat, krijgt de kans om zijn kant van het verhaal te vertellen. Maatregelen als gevolg van de melding worden uitsluitend op basis van feiten genomen. Als het probleem betrekking heeft op een IKEA leverancier die niet rechtstreeks levert aan IKEA, wordt de directe leverancier die bij deze organisatie inkoopt erbij betrokken om de juiste onderzoeksstappen te ontwikkelen (voor zover die stappen nog niet zijn gezet).

Stap 5. Bemiddeling en opvolging

Als er bemiddeling nodig is, wordt dit afgestemd met de betrokken (onder)leverancier en meegedeeld en/of besproken met de melder(s) (indien van toepassing). We zetten altijd in op bemiddeling en zien de dialoog als een belangrijk middel om problemen aan te pakken en op te lossen.

Stap 6. De zaak wordt gesloten

Het betreffende IKEA bedrijf werkt samen met de IKEA (onder)leverancier om te bevestigen dat de overeengekomen acties en de bemiddeling zijn voltooid. De zaak wordt daarna afgesloten. Als er geen vooruitgang wordt geboekt met de overeengekomen acties en de bemiddeling, zullen we andere passende stappen overwegen, inclusief ingrijpende maatregelen (indien nodig). Persoonlijke gegevens worden altijd vertrouwelijk behandeld.

10



Hoe word ik geïnformeerd over de voortgang van mijn melding?

Je ontvangt binnen 7 kalenderdagen na het indienen van je melding een ontvangstbevestiging. Tijdens het hele proces informeert het IKEA bedrijf dat je zaak behandelt je over de behandeling van je melding. Indien nodig wordt er gevraagd om je input of uitleg en je wordt op de hoogte gebracht van de uitkomst. Dat gebeurt binnen drie maanden na ontvangst van je melding. De verwerking van complexere zaken kan wat langer duren. In dat geval ontvang je regelmatig updates.

11

Hoe zorgen jullie dat mijn melding vertrouwelijk wordt behandeld?

Het Raise a Concern-platform wordt beheerd door een extern bedrijf. Binnen IKEA hebben slechts een beperkt aantal mensen toegang tot relevante onderdelen. Het beveiligde platform bestaat uit een webformulier en een casemanagementsysteem. Technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen beschermen persoonsgegevens tegen (onbedoelde of opzettelijke) manipulatie, verlies, vernietiging of toegang door onbevoegden.

Er wordt alles gedaan om de identiteit van de melder(s) te beschermen. Alle meldingen en de bijbehorende informatie worden als strikt vertrouwelijk behandeld en gelabeld, net als de identiteit van de melder(s) en alle betrokkenen. Informatie wordt alleen met een kleine groep mensen gedeeld op een need-to-know-basis. Informatie wordt alleen gedeeld met mensen die de melding onderzoeken en mensen die mogelijke vervolgstappen moeten bepalen. Als er wordt gecommuniceerd met de IKEA (onder)leverancier, bijvoorbeeld om iets te verduidelijken, worden de namen van de melders nooit gedeeld. Informatie wordt alleen aan derden verstrekt als dit wettelijk verplicht is. Denk bijvoorbeeld aan overheidsinstanties.

12

Hoe voldoet het Raise a Concern-platform aan de wetgeving voor gegevensbescherming?



Er zijn passende maatregelen genomen om je gegevens te beschermen. Je gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld en zijn alleen toegankelijk op een need-to-know-basis. Ze worden alleen gebruikt om je melding te registreren, te onderzoeken en af te handelen. Je gegevens worden niet langer bewaard dan nodig is om je melding te onderzoeken. Het IKEA bedrijf dat de directe of indirecte contractuele relatie heeft met de leverancier in kwestie, is verantwoordelijk voor de verwerking van je gegevens. Als het onduidelijk is welk bedrijf dat is, neemt het Ethics & Integrity-team van Inter IKEA Group die taak op zich. Wij baseren de verwerking van je persoonlijke gegevens op de grondslag gerechtvaardigd belang.

Als melder heb je een aantal privacyrechten. Je kan ons bijvoorbeeld vragen welke persoonsgegevens we verwerken. Mochten die niet kloppen, kan je ons vragen ze te corrigeren. Je kan ook bezwaar maken tegen het verwerken en delen van je gegevens. Je kan ons in sommige gevallen vragen om je persoonlijke gegevens te verwijderen, over te dragen of de verwerking ervan te beperken. Ben je het niet eens met de manier waarop wij je persoonlijke gegevens verwerken? Dan kan je een privacyklacht indienen bij ons of bij de toezichthouder.

Deze rechten gelden voor de melder en alle andere betrokkenen. Als je gebruik wilt maken van je rechten op het gebied van gegevensbescherming of vragen hebt over onze cookieverklaring, privacyverklaring of onze werkwijzen met betrekking tot een van beide, gebruik dan een van onderstaande contactmethoden:

- Mail naar **isdp.dsar@inter.ikea.com.**

- Schrijf naar **Inter Ikea Holding B.V., t.a.v.: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft.**

Als je ervoor kiest om je rechten uit te oefenen, vragen we je om voldoende informatie te verstrekken, waaronder het land waar je woont, de staat (indien van toepassing), je contactgegevens en het onderwerp. Met deze informatie kunnen wij je identiteit verifiëren en je verzoek verwerken. Afhankelijk van de aard van het verzoek kunnen we om aanvullende informatie vragen. We reageren binnen de wettelijke termijn op je verzoek.

13

Wat als IKEA bedrijven op de een of andere manier een negatieve invloed op de IKEA toeleveringsketen hebben?

IKEA bedrijven doen er alles aan om de IKEA toeleveringsketen en de medewerkers te beschermen. Als er iets niet goed gaat, doen we er alles aan het op te lossen. We gebruiken de UN Guiding Principles on Business and Human Rights en onze eigen principes van bemiddeling als leidraad.

Je mag ons alles vragen

We zijn er om al je vragen te beantwoorden. Scan de QR-code of mail naar **ethics@inter.ikea.com** om contact met ons op te nemen. Je kan ook schrijven naar **Inter IKEA Systems B.V., t.a.v.: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft**.



Procedure voor het melden van een probleem IKEA toeleveringsketen

Uitgave: september 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025