

## **1. Doel van de regeling**

## **2. Definities**

2.1 Klokkenuider

2.2 Melder van een klacht

2.3 (Vermoeden van een) Misstand

2.4 Integere melding

2.5 Klacht

2.6 Care Team

2.7 Klokkenuiderscomité

2.8 EQS

2.9 Vertrouwenspersoon

## **3 Personen die het recht hebben om een melding te doen**

3.1 Klokkenuidersmelding

3.2 Melding van een klacht

## **4 Wijze van melding doen**

4.1 Bij wie kan een melding gedaan worden?

4.2 Hoe kan een melding ingediend worden?

4.3 Te geven informatie bij een melding

4.4 Vertrouwelijkheid van de melding

4.5 Advies bij het doen van een melding

4.6 Anonimiteit van de melding

4.6.1 Waar moet ik op letten als ik anoniem wil blijven?

4.6.2 Hoe kan ik antwoord krijgen en toch anoniem blijven?

4.6.3 Hoe kan ik anoniem communiceren met de ontvanger van mijn melding?

4.6.4 Kan ik mijn identiteit bewust bekend maken?

## **5 Procedure bij een Klokkenuidersmelding**

5.1 Interne melding

5.2 Melding bij de vertrouwenspersoon

5.3 Externe melding

5.4 Geheimhouding

5.5 Weigering melding in behandeling te nemen

## **6 Bescherming van Klokkenuider**

6.1 Bescherming bij een integere melding

6.2 Niet integere melding

## **7 Procedure bij een klacht**

7.1 Interne melding

7.2 Melding bij de vertrouwenspersoon

7.3 Geheimhouding

7.4 Weigering melding in behandeling te nemen

## **8 Bescherming van de persoon die onderwerp is van de melding**

8.1 Onschuldpresumptie

8.2 Informatie aan de persoon die onderwerp is van de melding

8.3 Recht op commentaar

8.4 Recht op het wissen van gegevens

## **9 Verdere rechten van betrokkenen**

9.1 Recht op informatie

9.2 Recht op rectificatie en verwijdering van gegevens

9.3 Kennisgeving aan de ontvangers

## **10 Recht van bezwaar**

## **11 Gegevensbescherming**

## **12 Slotbepalingen**

12.1 Uitvoering en vaststelling van de regeling

12.2 Archivering van meldingen

## **13 FAQ's**

## **1. Doel van de regeling**

Domino's Pizza Netherlands B.V. (hierna: Domino's) wil een veilige en prettige werkplek creëren voor iedereen. Open, eerlijk en integer met elkaar omgaan, is de basis van onze bedrijfscultuur. Dat neemt echter niet weg dat zich misstanden kunnen voordoen of dat er situaties voor kunnen komen waardoor personeel of derden in vervelende situaties terecht kunnen komen. Praten hierover kan lastig zijn, bijvoorbeeld uit angst voor nadelige persoonlijke gevolgen of omdat je een collega niet af wil vallen.

Met deze Klokkenuiders- en klachtenregeling wil Domino's de drempel voor het melden van misstanden en klachten zo laag mogelijk maken en hierin de juiste weg wijzen. We willen medewerkers een transparante en veilige manier bieden om eventuele misstanden en/of klachten aan het licht te brengen. Hierbij wordt niet van je verwacht dat je deze de misstand en/of klacht kan bewijzen. Wel moet er aannemelijk gemaakt worden dat er feiten of omstandigheden zijn die een redelijk vermoeden rechtvaardigen dat sprake is van een misstand en/of klacht. Met deze Klokkenuiders- en klachtenregeling wordt Domino's in de gelegenheid gesteld misstanden en klachten zelf aan te pakken en wordt een veilige omgeving gecreëerd voor een Klokkenuider en/of melder van een klacht waarin bedoelde of onbedoelde onwenselijke situaties kunnen worden gemeld en gecorrigeerd. Met deze regeling geeft Domino's invulling aan de wet 'Huis voor Klokkenuiders'.

## **2. Definities**

### **2.1 Klokkenuider**

Een Klokkenuider is een persoon die een vermoeden van een misstand zoals beschreven in paragraaf 2.3 meldt op grond van deze Klokkenuiders- en klachtenregeling.

### **2.2 Melder van een klacht**

Een medewerker van Domino's Pizza Netherlands B.V. of iedere andere medewerker die werkzaam is binnen de franchiseorganisatie van Domino's Pizza in Nederland die een klacht zoals beschreven in paragraaf 2.5 meldt op grond van deze Klokkenuiders- en klachtenregeling.

### **2.3 (Vermoeden van een) misstand**

Een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een wantoestand, een illegale of immorele praktijk, die plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van Domino's en waarbij een groot maatschappelijk belang in het geding is, in verband met:

- Een (dreigend) strafbaar feit, zoals fraude, diefstal, corruptie en valsheid in geschrifte;
- Een (dreigende) schending van wet- en regelgeving;
- Een gevaar voor de volksgezondheid, de veiligheid van personen of aantasting van het milieu;

- Discriminatie of pesterij;
- Overtredingen van de mededingingswetgeving;
- Belangenverstrengeling;
- Onjuiste of foutieve financiële rapportering of boekhouding;
- Zaken met betrekking tot milieu, gezondheid en veiligheid;
- Misbruik van bedrijfsmiddelen;
- Handel met voorkennis;
- Openbaar maken van vertrouwelijke informatie en overtreding van het privacybeleid;
- Seksueel grensoverschrijdend gedrag;
- Overtreding van ons beleid met betrekking tot het aannemen van geschenken.

De schade van de overtreding moet het persoonlijk belang van de Klokkenuider overstijgen.

#### **2.4 Integere melding**

Een integere melding is een melding die gemotiveerd is vanuit een hoger belang dan dat van de Klokkenuider zelf. Bij een integere melding kan niet in redelijkheid verwacht worden dat de Klokkenuider de melding op een andere wijze binnen de organisatie had moeten aankaarten. Van belang is niet dat de melder de misstand kan bewijzen maar dat er feiten en/of omstandigheden bestaan die een redelijk vermoeden rechtvaardigen dat er sprake is van een misstand.

#### **2.5 Klacht**

Een klacht is een melding van elke vorm van onvrede over een onwenselijke of vervelende situatie waar de melder mee geconfronteerd wordt en die niet valt onder de reikwijdte van het begrip 'misstand' zoals omschreven in paragraaf 2.3. Voorbeelden zijn ongewenste omgangsvormen, fysieke agressie, seksuele intimidatie of pesten.

#### **2.6 Care Team**

De personen die door Domino's zijn aangewezen om informatie te ontvangen (case-managers). Dit zijn medewerkers van Domino's. Zij bepalen of een melding voldoet aan de vereisten die aan een Klokkenuidersmelding en/of een klachtenmelding zijn gesteld. Zij bepalen vervolgens aan de hand van het beleid zoals uiteengezet in hoofdstuk 5 en 7 wat de vervolgstappen zullen zijn. Het Care Team heeft training gevolgd en is gekwalificeerd om de melding te behandelen.

#### **2.7 Klokkenuiderscomité**

De personen die door Domino's zijn aangewezen om een Klokkenuidersmelding in behandeling te nemen als deze door het Care Team als zodanig is beoordeeld. Het Klokkenuiderscomité bestaat uit de CEO van Domino's Pizza Netherlands B.V., het hoofd van de afdeling HR en het hoofd van de afdeling Legal.

## **2.8 EQS**

EQS is het online platform van Domino's waar een (vermoeden van een) misstand en/of een klacht gemeld kan worden.

## **2.9 Vertrouwenspersoon**

De persoon/personen die door Domino's zijn aangesteld als vertrouwenspersoon. In het arbeidsreglement van Domino's is te vinden wie er binnen de organisatie zijn aangesteld en op welke manier de vertrouwenspersoon/-personen bereikt kunnen worden.

De vertrouwenspersoon binnen Domino's begeleidt en ondersteunt medewerkers binnen de organisatie die een vermoeden van een misstand en/of een klacht hebben. Zij vangt medewerkers op en kan helpen bij het bepalen van de juiste vervolgstappen. De vertrouwenspersoon binnen Domino's is onafhankelijk binnen de organisatie en heeft de juiste kwalificatie-eisen om de functie op de juiste manier uit te voeren.

De vertrouwenspersoon is bevoegd om een zaak onder de aandacht van de juiste afdeling te brengen indien de vertrouwenspersoon één of meerdere klachten ontvangt die om motiverende redenen niet via het online platform EQS aan het Care Team voorgelegd kunnen en/of willen worden.

## **3. Personen die het recht hebben om een melding te doen**

### **3.1 Klokkenuidersmelding**

Het is de bedoeling dat de meldregeling breed toegankelijk is. De regeling staat open voor personen die via hun werk (met of zonder arbeidscontract of aanstelling, hieronder vallen huidige werknemers en ex-werknemers, maar ook zzp'ers, vrijwilligers, flexwerkers en stagiairs, maar ook werknemers van andere organisaties die bijvoorbeeld als opdrachtnemer, onderaannemer, samenwerkingspartner of uitzendkracht voor Domino's hebben gewerkt) of in privé, nu of in de afgelopen 3 jaar in aanraking zijn gekomen met een (vermoeden van een) misstand binnen Domino's.

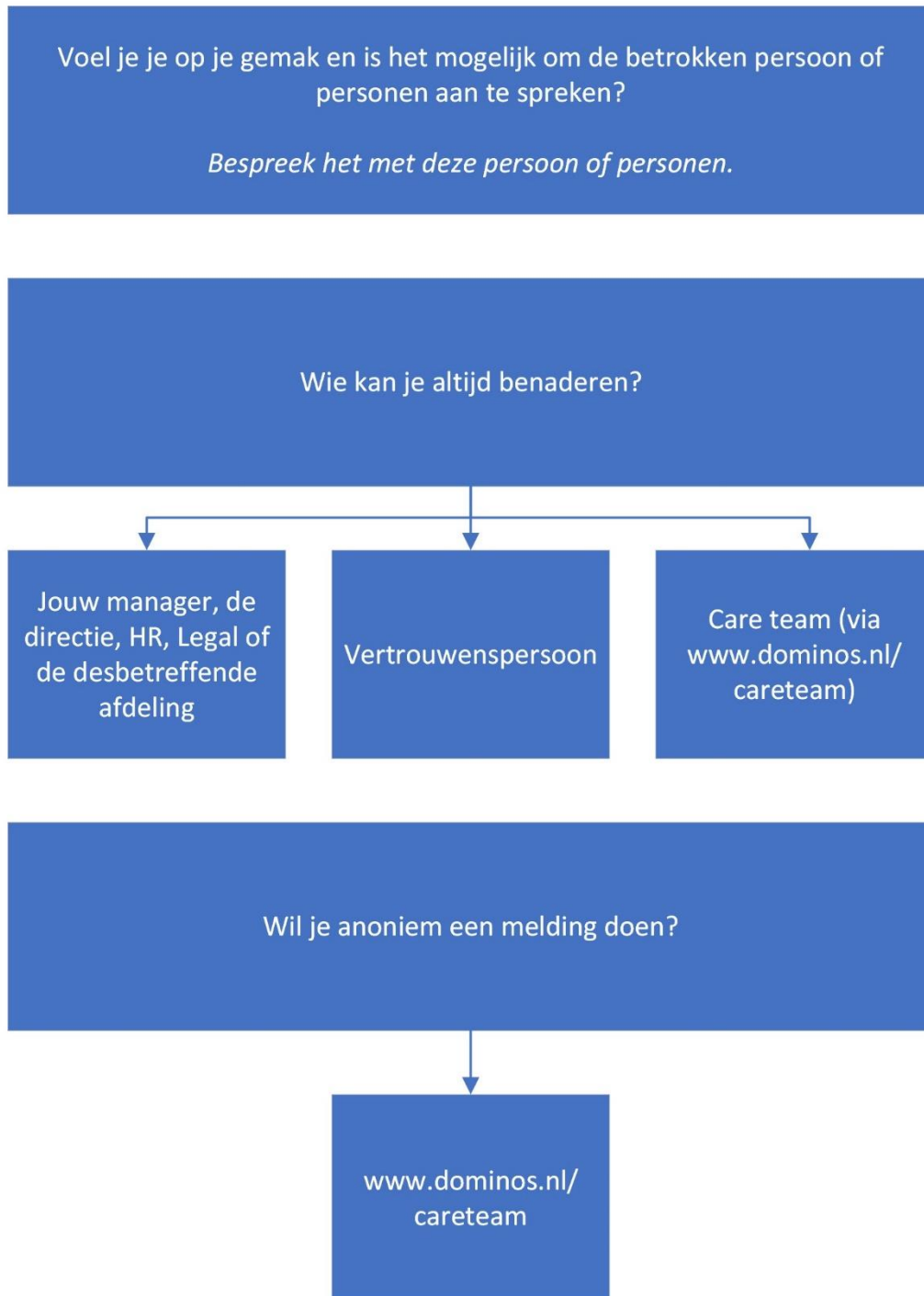
### **3.2 Melding van een klacht**

De klachtenregeling staat open voor alle huidige medewerkers binnen Domino's en oud-werknemers die de afgelopen 3 jaren in dienst zijn geweest bij Domino's, ongeacht de hiërarchische positie of adeling. Verder geldt deze regeling voor alle personen die in opdracht voor Domino's werkzaam zijn of in de afgelopen 3 jaar werkzaam zijn geweest. Ook personen die werkzaam zijn (nu of in de afgelopen 3 jaren) binnen de franchiseorganisatie van Domino's Pizza Netherlands B.V. kunnen een klacht melden.

## **4. Wijze van melding doen**

#### 4.1 Bij wie kan een melding gedaan worden?

Het kan lastig zijn om te bepalen waar je met je melding terecht kan. Door middel van een kort schema willen we je op de goede weg helpen.



## Meldingen die buiten deze regeling vallen

Er kan geen melding gedaan worden indien de melding één van onderstaande eigenschappen heeft:

- De misstand heeft betrekking op een andere organisatie dan Domino's. Dit dient bij de betreffende organisatie of extern worden gemeld;
- De klacht heeft betrekking op een andere organisatie dan Domino's en/of de franchiseorganisatie van Domino's in Nederland. Dit dient bij de betreffende organisatie of extern worden gemeld;
- De melding wordt gedaan met kwade bedoelingen;
- De klager/indiener weet dat de melding niet op waarheid berust en/of niet onderbouwd kan worden;
- De klacht heeft betrekking op een bestelling, wel/niet geleverde order en/of betaling van een order, deze klachten kunnen via het contactformulier op de website (<https://www.dominos.nl/over-dominos/vragen-klachten>) worden ingediend;
- De klacht heeft betrekking op het privacy beleid van Domino's, deze klachten kunnen worden ingediend via [privacy@dominos.nl](mailto:privacy@dominos.nl).

### 4.2 Hoe kan een melding ingediend worden?

Een melding kan schriftelijk en/of mondeling ingediend worden. De voorkeur gaat uit naar een schriftelijke melding zodat geen discussie kan ontstaan over wat er in eerste instantie is gemeld. In het geval van een mondelinge melding maakt de ontvanger hiervan een schriftelijk verslag waarin de melding en eventuele andere relevante omstandigheden zo nauwkeurig mogelijk worden omschreven. Dit verslag wordt afgestemd met de Klokkenuider/indiener van de klacht voordat de ontvanger verdere actie onderneemt.

De melding kan gedaan worden bij iedere leidinggevende die hiërarchisch een hogere positie bekleedt dan de Klokkenuider/melder van de klacht zelf. Hij of zij is verplicht vervolg te geven aan deze melding. Daarnaast kan de melding worden gedaan bij de vertrouwenspersoon. De ontvanger van de Klokkenuidersmelding en/of klacht zal de naam van de Klokkenuider geheim houden indien de Klokkenuider dit wenst. De Klokkenuider en melder van een klacht kan bij het doen van melding aangeven of hij/zij wenst dat de melding anoniem gedaan wordt.

De Klokkenuiders- en klachtenregeling is te bereiken via <https://dominosnetherlands.integrityline.com>. Als je een nieuwe melding wilt maken, heb je twee opties: Melden van een klacht of het melden van een (vermoeden van een) misstand. Klik op één van de opties. Twijfel je of het gaat om een klacht of misstand? Raadpleeg dan eerst de Klokkenuiders- en klachtenregeling. Het meldingsproces bestaat uit twee stappen:

1. Eerst word je gevraagd om een formulier in te vullen en, indien nodig, bestanden toe te voegen. Hier kun je ook beslissen of je anoniem wil blijven of dat je er

bewust voor kiest om je identiteit bekend te maken.

2. In de volgende stap wordt gevraagd een wachtwoord in te voeren waarmee je kunt inloggen bij je anonieme mailbox (voor de opvolging van je melding) en ontvang je een bericht-ID <nummer>. Onthoud je ID en wachtwoord, deze heb je later nog nodig.

### **4.3 Te geven informatie bij een melding**

Bij een melding dient ten minste de volgende informatie te worden gegeven:

- De achtergrond, geschiedenis en reden van de misstand en/of klacht;
- Namen, data en andere relevante informatie;
- Documenten en/of bewijsstukken die je melding ondersteunen;
- Indien van toepassing: De gewenste oplossing;
- Indien van toepassing: stappen die zelf al ondernomen zijn.

Indien cruciale informatie ontbreekt kan het Care Team om aanvullende informatie vragen om de melding in behandeling te kunnen nemen.

### **4.4 Vertrouwelijkheid van de melding**

Alle meldingen zullen vertrouwelijk behandeld worden. Domino's zal er alles aan doen om de persoonlijke gegevens te beschermen tegen onbevoegde toegang en verwerking.

### **4.5 Advies bij het doen van een Klokkenuidersmelding**

Een Klokkenuider kan op elk moment advies inwinnen bij het Adviespunt Klokkenuiders. Meer informatie is te vinden op [www.adviespuntKlokkenuiders.nl](http://www.adviespuntKlokkenuiders.nl) en op [www.huisvoorKlokkenuiders.nl](http://www.huisvoorKlokkenuiders.nl).

Daarnaast kan een Klokkenuider een adviseur in vertrouwen nemen om advies in te winnen. De vertrouwenspersoon is hiervoor beschikbaar. Daarnaast werkt Domino's samen met een externe vertrouwenspersoon, wiens naam en contactgegevens te vinden zijn in het arbeidsreglement van Domino's. Het is aan de Klokkenuider wie hij in vertrouwen kan/wil nemen.

### **4.6 Anonimiteit van de melding**

Indien je dit wenst kan een melding van een (vermoeden van een) misstand en/of klacht anoniem gemeld worden. Via het online platform EQS krijg je een geanonimiseerde inlogcode en -naam, waarmee het Care Team en/of het Klokkenuidercomité met jou kan communiceren zonder dat jij jouw anonimiteit prijs hoeft te geven.

#### **4.6.1 Waar moet ik op letten als ik anoniem wil blijven?**



Door melding te maken via het invulformulier op deze pagina, garanderen we dat jouw melding wanneer gewenst altijd anoniem bij ons binnenkomt. De personen die jouw melding behandelen, zullen je gegevens altijd met de grootste vertrouwelijkheid behandelen en indien mogelijk verdere stappen met jou bespreken.

Wil je anoniem blijven, zorg er dan voor dat je geen persoonlijke gegevens in je melding benoemt. Het is goed om te realiseren is dat aan de hand van jouw beschrijvingen of bijlagen ook directe of indirecte conclusies getrokken kunnen worden over je identiteit. Uiteraard zullen wij altijd zorgvuldig omgaan met jouw melding.

#### **4.6.2 Hoe kan ik antwoord krijgen en toch anoniem blijven?**

Als je geen e-mailadres hebt opgegeven, kun je zelf regelmatig nagaan of je een antwoord hebt ontvangen in de anonieme mailbox. Hiervoor heb je je bericht-ID en aangemaakte wachtwoord nodig om in te loggen. Via deze mailbox kun je ons ook altijd aanvullingen op of vragen over je melding sturen.

#### **4.6.3. Hoe kan ik anoniem communiceren met de ontvanger van mijn melding?**

Aan het einde van het meldingsproces ontvang je een automatisch aangemaakt bericht-ID en maak je een wachtwoord aan. Met deze inloggegevens kun je later op elk gewenst moment inloggen bij jouw persoonlijke anonieme mailbox. Deze vind je onder de knop "Mailbox". Via deze mailbox kun je contact opnemen met de ontvanger van jouw melding, terwijl je anonimiteit behouden blijft. De mogelijkheid tot dialoog is erg belangrijk, omdat er meer informatie nodig kan zijn om je te helpen.

#### **4.6.4 Kan ik mijn identiteit bewust bekend maken?**

Op elk moment kun je ervoor kiezen om je identiteit bewust bekend te maken. Je kunt dan je naam en e-mailadres opgeven.

### **5. Procedure bij een Klokkenuidersmelding**

Hieronder wordt toegelicht hoe een Klokkenuidersmelding kan worden gedaan en welke stappen deze melding tot gevolg heeft.

#### **5.1 Interne melding**

1. De klacht wordt ingediend via EQS zoals beschreven in paragraaf 4.2. Het Care Team stuurt binnen 7 dagen een bevestiging van ontvangst.
2. Voor de mogelijkheid om een Klokkenuidersmelding te doen, geldt een termijn van 3 jaar vanaf het tijdstip waarop de vermoede misstand zich heeft voorgedaan.
3. De klacht is niet geldig wanneer de klacht geen betrekking heeft op (het vermoeden van) een misstand zoals bedoeld in paragraaf 2.3 van deze regeling; de melding niet integer is; de termijn voor het indienen van de misstand verstreken is; als de misstand al eerder door het Care Team is behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden;

de klacht overduidelijk niet serieus van aard is; de klacht overduidelijk enkel bedoeld is om een beklagene(n) zwart te maken.

4. Het Care Team bepaalt of zij genoeg informatie heeft om de volgende stap te kunnen nemen. Indien het Care Team voor de behandeling van de klacht meer informatie verlangt vraagt zij deze op bij de Klokkenuider.

5. De Klokkenuider en de persoon die onderwerp is van de melding kunnen zich door een vertrouwenspersoon laten bijstaan tijdens de procedure. Tevens kunnen zij zich bij laten staan door iemand anders van binnen of buiten Domino's.

6. Het Care Team speelt de melding door naar het Klokkenuiderscomité. Dit comité behandelt de casus en is verantwoordelijk voor het onderzoek. Indien één van de leden van het Klokkenuiderscomité onderwerp is van de vermoede misstand, dan zal het Care Team dit lid van het Klokkenuiderscomité vervangen door de CEO van Domino's Pizza Enterprise Europe.

7. Indien mogelijk betreft het Klokkenuiderscomité de betrokken afdeling. Het Klokkenuiderscomité zal bij de medewerkers die betrokken worden in het onderzoek aankondigen dat het onderzoek zal plaatsvinden en dat zij hieraan volledige medewerking dienen te verlenen. Het Klokkenuiderscomité geldt binnen de organisatie als opdrachtgever voor het te houden onderzoek. De documentatie wordt centraal geadmistreerd binnen een afgescheiden gedeelte van het online programma EQS.

8. Indien noodzakelijk of indien de Klokkenuidersmelding een ernstig vermoeden van een strafbaar feit aangeeft moet door bijvoorbeeld een externe case manager, de politie of een andere instantie een onderzoek worden ingesteld. Het Klokkenuiderscomité zal, indien toegestaan door de Klokkenuider, de contactgegevens van de Klokkenuider doorspelen aan deze instantie. Uiterlijk 30 dagen na de melding wordt de Klokkenuider op de hoogte gesteld van de stand van zaken.

9. Op basis van het uitgevoerde of onderzoek formuleert het Klokkenuiderscomité, indien mogelijk binnen 30 dagen, een standpunt waarin inhoudelijk gereageerd wordt op de Klokkenuidersmelding en aangegeven wordt of en hoe verdere opvolging plaats zal vinden. De Klokkenuider wordt hiervan op de hoogte gesteld.

10. Indien binnen 30 dagen geen standpunt kan worden aangegeven wordt de Klokkenuider hiervan op de hoogte gesteld waarbij wordt aangegeven binnen welke termijn de Klokkenuider het standpunt wel tegemoet kan zien. Personen op wie de melding betrekking heeft worden in overeenkomstige zin geïnformeerd als de Klokkenuider, tenzij het onderzoeksbelang of het handhavingbelang daardoor (kunnen) worden geschaad. Na ontvangst van de afronding van het onderzoek en/of het standpunt van het Klokkenuiderscomité wordt de Klokkenuider in de gelegenheid gesteld hierop met onderbouwing te reageren. Het Klokkenuiderscomité kan besluiten zijn standpunt aan te passen, maar is hiertoe niet verplicht.

## **5.2 Melding bij de vertrouwenspersoon**

Indien een Klokkenuidersmelding bij een vertrouwenspersoon binnenkomt, worden stap 4 t/m 6 van de regeling zoals benoemd in artikel 5.1 als volgt gewijzigd:

4. De vertrouwenspersoon bepaalt of hij/zij genoeg informatie heeft om de volgende stap

te kunnen nemen. Indien de vertrouwenspersoon voor de behandeling van de melding meer informatie verlangt vraagt zij deze op bij de Klokkenuider.

5. De persoon die onderwerp is van de melding kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon tijdens de procedure. Tevens kan hij/zij zich bij laten staan door iemand anders van binnen of buiten Domino's.

6. De vertrouwenspersoon speelt de klacht door naar het Klokkenuiderscomité. Dit comité behandelt de casus en is verantwoordelijk voor het onderzoek. Indien de vertrouwenspersoon lid is van het Klokkenuiderscomité, dan zal dit lid van het Klokkenuiderscomité vervangen worden door de CEO van Domino's Pizza Enterprises Europe.

### **5.3 Externe melding**

Overtredingen van interne regels, processen, e.d. moeten altijd eerst intern gemeld worden. Overtredingen van wet- en regelgeving kunnen wel direct extern gemeld worden wanneer een interne melding redelijkerwijs niet mogelijk is. In dit geval kan de melder ervoor kiezen een externe melding te maken bij een instantie die daarvoor naar het redelijk oordeel van de melder het meest in aanmerking komt. Dit kan zijn een instantie die is belast met de opsporing van strafbare feiten, het toezicht op de naleving van bepaalde bij of krachtens enig wettelijk voorschrift of een ander daartoe bevoegde instantie waar het vermoeden van een misstand kan worden gemeld.

Ook kan een melding worden gedaan of advies worden ingewonnen bij het Adviespunt Klokkenuiders. Meer informatie is te vinden op [www.adviespuntKlokkenuiders.nl](http://www.adviespuntKlokkenuiders.nl) en op [www.huisvoorKlokkenuiders.nl](http://www.huisvoorKlokkenuiders.nl).

### **5.4 Geheimhouding**

Ieder die direct of indirect betrokken is bij de Klokkenuidersregeling zoals genoemd in artikel 5.1 heeft een geheimhoudingsplicht. Dit is ter waarborging voor de privacy van de Klokkenuider en de persoon die onderwerp is van de melding.

### **5.5 Weigering melding in behandeling te nemen**

Een klacht kan door de vertrouwenspersoon, een lid/leden van het Care Team of een lid/leden van het Klokkenuiderscomité geweigerd worden om in behandeling te nemen in geval van een belangenconflict of persoonlijke/feitelijke omstandigheden.

## **6. Bescherming van een Klokkenuider**

### **6.1 Bescherming bij een integere melding**

De directie van Domino's garandeert dat tegen een Klokkenuider, die in overeenstemming met deze Klokkenuidersregeling en die integer handelt, geen enkele vorm van vergelding zal worden ondernomen. Onder vergelding wordt verstaan pesterij, ontslag of andere vormen van discriminatie. Domino's neemt passende actie om de Klokkenuider te beschermen. Dit geldt ook wanneer na onderzoek blijkt dat een melding, die integer is gedaan, niet of onvoldoende gegrond is. Domino's zal de naam van de Klokkenuider geheim

houden, tenzij de Klokkenluider openbaarmaking hiervan schriftelijk heeft toegestaan.

## **6.2 Niet integere melding**

Indien een Klokkenluidersmelding te kwader trouw wordt gedaan kan dit leiden tot disciplinaire maatregelen.

## **7. Procedure bij een klacht**

Hieronder wordt toegelicht hoe een melding van een klacht kan worden gedaan en welke stappen deze melding tot gevolg heeft.

### **7.1 Interne melding**

1. De klacht wordt ingediend via EQS zoals beschreven in paragraaf 4.2. Het Care Team stuurt binnen 7 dagen een bevestiging van ontvangst.
2. Voor de mogelijkheid om een klacht in te dienen, geldt een termijn van drie jaar vanaf het tijdstip waarop het ongewenste gedrag of de ongewenste situatie zich heeft voorgedaan.
3. De klacht zal niet in behandeling worden genomen wanneer de klacht geen betrekking heeft op een onwenselijke of vervelende situatie zoals bedoeld in paragraaf 2.5 van deze regeling; de termijn voor het indienen van de klacht verstreken is; als de klacht al eerder door het Care Team is behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden; de klacht overduidelijk niet serieus van aard is; de klacht overduidelijk enkel bedoeld is om een beklagene(n) zwart te maken.
4. Het Care Team bepaalt of zij genoeg informatie heeft om de volgende stap te kunnen nemen. Indien het Care Team voor de behandeling van de klacht meer informatie verlangt vraagt zij deze op bij de klager.
5. De klager en de persoon die onderwerp is van de melding kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon tijdens de procedure. Tevens kunnen zij zich laten staan door iemand anders van binnen of buiten Domino's.
6. Het Care Team speelt de klacht door naar de verantwoordelijke afdeling. Deze afdeling doet onderzoek naar de binnen gekomen klacht en formuleert indien mogelijk binnen 30 dagen een standpunt. Indien binnen 30 dagen geen standpunt kan worden aangegeven wordt de melder hiervan op de hoogte gesteld waarbij wordt aangegeven binnen welke termijn de melder het standpunt wel tegemoet kan zien.
7. Indien de behandelende afdeling geen antwoord kan of wil formuleren of indien er in overleg met de melder van de klacht geen oplossing wordt gevonden, zal het Care Team de behandeling van de klacht overnemen.
8. Het Care Team bestudeert de stukken zoals aangeleverd en is bevoegd om andere personen of getuigen, zowel intern als extern, te horen of deskundigen te raadplegen.
9. Wanneer het onderzoek naar de klacht is afgerond, wordt er een advies door het Care Team uitgebracht aan de directie van Domino's.
10. Na ontvangst van het advies van het Care Team neemt de directie van Domino's binnen

veertien dagen een schriftelijk besluit over de klacht en eventuele maatregelen. Dit besluit wordt genomen op basis van het advies van het Care Team.

### **7.2 Melding bij de vertrouwenspersoon**

Indien een melding van een klacht bij een vertrouwenspersoon binnenkomt, wordt de regeling zoals benoemd in artikel 7.1 gewijzigd, en wel vanaf stap 6:

6. De vertrouwenspersoon speelt de klacht door naar de verantwoordelijke afdeling. Deze afdeling doet onderzoek naar de binnen gekomen klacht en formuleert indien mogelijk binnen 30 dagen een antwoord. Indien binnen 30 dagen geen standpunt kan worden aangegeven wordt de Melder hiervan op de hoogte gesteld waarbij wordt aangegeven binnen welke termijn de Melder het standpunt wel tegemoet kan zien.

7. Indien de behandelende afdeling geen antwoord kan of wil formuleren of indien er in overleg met de melder van de klacht geen oplossing wordt gevonden, zal de vertrouwenspersoon de behandeling van de klacht aan leden van het Care Team overdragen.

8. Indien er door een belangenconflict of andere persoonlijke/feitelijke omstandigheden reden voor is, zal de vertrouwenspersoon de behandeling van de klacht niet overdragen aan alle leden van het Care Team, maar slechts aan die leden die daar naar het oordeel van de vertrouwenspersoon geschikt voor zijn. Het Care Team, of deel van het Care Team, zal de stukken vervolgens bestuderen zoals aangeleverd en is bevoegd om andere personen of getuigen, zowel intern als extern, te horen of deskundigen te raadplegen.

9. Wanneer het onderzoek naar de klacht is afgerond, wordt er een advies door het Care Team uitgebracht aan de directie van Domino's.

10. Na ontvangst van het advies van het Care Team neemt de directie van Domino's binnen veertien dagen een schriftelijk besluit over de klacht en eventuele maatregelen. Dit besluit wordt genomen op basis van het advies van het Care Team.

### **7.3 Geheimhouding**

Ieder die direct of indirect betrokken is bij het onderzoek en de klachtenprocedure heeft een geheimhoudingsplicht. Dit is ter waarborging voor de privacy van de klager en de persoon die onderwerp is van de melding.

### **7.4 Weigering melding in behandeling te nemen**

Een klacht kan door de vertrouwenspersoon en/of een lid/leden van het Care Team geweigerd worden om in behandeling te nemen in geval van een belangenconflict of persoonlijke/feitelijke omstandigheden.

## **8. Bescherming van de persoon die onderwerp is van de melding**

## 8.1 Onschuldpresumptie

Binnengekomen meldingen zullen met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld. Zolang er na onderzoek nog niet is gebleken dat de melding die betrekking heeft op de betrokkende op waarheid berust, zal worden uitgegaan van de onschuld van de betrokkende, tenzij feiten en/of omstandigheden tot een andere benadering aanleiding geven.

## 8.2 Informatie aan de persoon die onderwerp is van de melding

Eenieder die het onderwerp is van een melding zal te zijner tijd in kennis worden gesteld van de melding tegen hem of haar, rekening houdend met de eisen van de wetgeving inzake gegevensbescherming, tenzij die kennisgeving de voortgang van de procedure om de feiten vast te stellen aanzienlijk zou belemmeren. De kennisgeving geschiedt uiterlijk nadat het onderzoek is voltooid.

De kennisgeving bevat gewoonlijk informatie over

- de naam van het personen en/of het team dat de melding behandelt;
- de gegevens van de ingediende melding;
- de doeleinden van de verwerking;
- de rechtsgrondslag voor de verwerking en de legitieme belangen van de onderneming die aan de verwerking ten grondslag liggen;
- de categorieën persoonsgegevens die worden verwerkt;
- de personen en/of afdelingen die van de melding op de hoogte zijn gebracht en de personen die toegang hebben tot de gegevens;
- de ontvangers of categorieën van ontvangers van informatie over de melding;
- het voornemen om de gegevens door te geven aan een ontvanger in een onveilig derde land en de rechtsgrondslag voor de doorgifte;
- de klokkenluider of melder, voor zover de klokkenluider of melder heeft ingestemd met de openbaarmaking van zijn/haar gegevens of indien dit noodzakelijk is om de belangen van de betrokkene te beschermen;
- de duur van de opslag van de gegevens of de criteria voor het bepalen van de duur;
- het recht van de betrokkene op commentaar, het wissen van gegevens, informatie, rectificatie en verwijdering van gegevens en het recht van bezwaar;

## 8.3 Recht op commentaar

De persoon die onderwerp is van de melding moet worden gehoord door het bevoegde orgaan of de personen die gemachtigd zijn beslissingen te nemen, voordat aan het

einde van de hierboven uiteengezette procedure conclusies worden getrokken waarin de persoon die onderwerp is van de melding met naam wordt genoemd. Indien het horen van deze persoon om objectieve redenen niet mogelijk is, verzoekt het bevoegde orgaan of de met de besluitvorming belaste personen de betrokkene zijn of haar argumenten schriftelijk uiteen te zetten. Vervolgens beslissen de personen die bevoegd zijn om beslissingen te nemen, over de maatregelen die in het belang van de onderneming noodzakelijk zijn.

#### **8.4 Recht op het wissen van gegevens**

Indien het in de melding geuite vermoeden niet wordt bevestigd, heeft de persoon die onderwerp is van de melding het recht zijn/haar in dit verband door het Domino's opgeslagen gegevens te laten wissen.

### **9. Verdere rechten van betrokkenen**

#### **9.1 Recht op informatie**

Alle personen van wie de gegevens door de onderneming in het kader van de procedure worden verwerkt (bv. de klokkenluider, de melder, de gerapporteerde persoon of de personen die bij het onderzoek betrokken zijn) hebben het recht om de onderneming overeenkomstig artikel 15 van de AVG om informatie te vragen over de gegevens die de onderneming over hen heeft opgeslagen, en om nadere informatie, zoals de verwerkingsdoeleinden of de ontvangers van de gegevens.

#### **9.2 Recht op rectificatie en verwijdering van gegevens**

Alle personen wier gegevens door de onderneming in het kader van de procedure worden verwerkt (bv. de klokkenluider, de melder, de gerapporteerde persoon of de persoon die meewerkt aan de opheldering) hebben het recht om hun onjuiste gegevens te rectificeren, het recht om hun gegevens te laten aanvullen, het recht om te eisen dat hun gegevens worden verwijderd en het recht om te eisen dat de verwerking van hun gegevens wordt beperkt, mits wordt voldaan aan de vereisten die overeenkomstig art. 16 e.v. van de AVG gesteld worden. Een verzoek om gegevens te verwijderen is gerechtvaardigd, bijvoorbeeld als de gegevens onrechtmatig zijn verwerkt of als de gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld.

#### **9.3 Kennisgeving aan de ontvangers**

Indien Domino's de gegevens aan een derde heeft verstrekt, zal zij de ontvangende partij in kennis stellen van de rectificatie of verwijdering van de gegevens of beperking van de verwerking in overeenstemming met de wet.

### **10. Recht van bezwaar**

Indien gegevens worden verwerkt op grond van een gerechtvaardigd belang van Domino's, kan de persoon op wie deze verwerking betrekking heeft, te allen tijde

bezwaar maken tegen de verwerking van zijn of haar gegevens door Domino's om redenen die verband houden met zijn of haar specifieke situatie. Domino's staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

Het recht van bezwaar kan worden uitgeoefend door een mail te sturen naar [privacy@dominos.nl](mailto:privacy@dominos.nl).

## **11. Gegevensbescherming**

Persoonsgegevens worden verzameld en opgeslagen als onderdeel van de procedure. Deze gegevens worden behandeld in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

Alleen de gegevens die objectief noodzakelijk zijn voor de doeleinden van dit beleid, worden verwerkt.

De verzamelde gegevens zullen alleen worden gebruikt voor de in dit beleid beschreven doeleinden. De gegevens worden met name verwerkt na gegeven toestemming bij het doen van de melding (art. 6 lid 1 sub a AVG), om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen van het bedrijf (art. 6 lid 1 sub c AVG) en de naleving van de voorschriften binnen het bedrijf. De verwerking van de gegevens vindt tevens plaats op basis van art. 6 lid 1 sub b AVG in het kader van de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is en anderzijds op basis van art. 6 lid 1 sub f AVG vanwege gerechtvaardigde belangen van de onderneming, die zwaarder wegen dan de belangen van de betreffende betrokkene. Tot de gerechtvaardigde belangen behoren onder meer het waarborgen van de compliance binnen het bedrijf; dit omvat het opsporen en ophelderen van operationele wanpraktijken, gedrag dat schadelijk is voor het bedrijf, witteboordencriminaliteit, enz., evenals de bescherming van werknemers en het merk Domino's in Nederland, zakenpartners, klanten, enz.

De gegevens van de gerapporteerde persoon die naar aanleiding van een melding worden verzameld, worden apart opgeslagen van de andere gegevens die in het bedrijf zijn opgeslagen. Passende machtigingssystemen en passende technische en organisatorische maatregelen zorgen ervoor dat alleen de per geval verantwoordelijke personen toegang hebben tot deze gegevens. Dit geldt ook voor de gegevens van de klokkenluider en/of melder.

De gegevens zullen alleen worden doorgegeven aan bevoegde personen en alleen voor zover dat nodig is voor de in dit beleid beschreven doeleinden. De ontvangers van de gegevens zijn medewerkers van Domino's Pizza Netherlands B.V. en eventueel door Domino's Pizza Netherlands B.V. ingeschakelde adviseurs, zoals advocatenkantoren.

Gegevens die in verband met een onderzoek zijn verzameld maar niet (meer) relevant zijn voor het onderzoek, zullen worden verwijderd. De gegevens worden niet gewist



indien de verwerking noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting of voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van rechtsvorderingen.

Indien strafrechtelijke, tuchtrechtelijke of civielrechtelijke procedures worden ingesteld als gevolg van misstanden in de zin van dit beleid of misbruik van de klokkenluiders- en klachtenregeling, kan de bewaringstermijn worden verlengd tot de definitieve afronding van de respectieve procedures.

De bij de procedure betrokken personen, met inbegrip van de klokkenluider en klager zelf, kunnen contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming van de onderneming via [privacy@dominos.nl](mailto:privacy@dominos.nl) om na te gaan of de rechten uit hoofde van de relevante toepasselijke bepalingen zijn nageleefd.

## **12. Slotbepalingen**

### **12.1 Uitvoering en vaststelling van de regeling**

Deze Klokkenluiders- en klachtenregeling is formeel vastgesteld door de directie van Domino's en de Ondernemingsraad van Domino's heeft formeel met deze regeling ingestemd. Deze Klokkenluiders- en klachtenregeling is per e-mail gestuurd naar alle medewerkers van Domino's en openbaar toegankelijk op <https://dominosnetherlands.integrityline.com>.

### **12.2 Archivering van meldingen**

Alle klachten worden gearchiveerd. Het klachtendossier bevat de melding, het onderzoek en de uitkomst van het onderzoek.

## **13. FAQ's**

### **Waarom heeft Domino's een Klokkenluiders- en klachtenregeling?**

Bij Domino's vinden we het belangrijk om een veilige en fijne werkplek te creëren voor al onze medewerkers. Maar soms kun je te maken krijgen met een situatie waar je je niet prettig bij voelt. Dan willen we er voor je zijn en jou de mogelijkheid bieden om (anoniem) melding te kunnen doen. Het Care Team neemt jouw melding vertrouwelijk in behandeling en wanneer je daar behoefte aan hebt, zullen we naar jouw verhaal luisteren en in afstemming met jou actie ondernemen wanneer er wangedrag binnen onze organisatie plaatsvindt.

We begrijpen dat er vertrouwen en moed voor nodig is om een melding te maken van iets wat jou is overkomen of wat je nauw aan het hart ligt. Met jouw openheid help je ons om onze werkplek fijn en veilig te maken voor iedereen. Daarom willen we je aansporen om een melding te maken als je wangedrag waarneemt of zelf meemaakt. Zo worden we samen beter en zijn we een bedrijf waar mensen elke dag met plezier

samenwerken.

### **Wat kan ik melden op deze pagina?**

Op deze pagina kun je een melding maken van een (vermoeden van een) klacht of misstand.

### **Wat is het verschil tussen het melden van een klacht en het melden van een misstand?**

Een klacht is een melding van elke vorm van onvrede over een onwenselijke of vervelende situatie waar je mee wordt geconfronteerd en die juridisch gezien niet valt onder het begrip 'misstand'. Denk bijvoorbeeld aan ongewenste omgangsvormen, fysieke agressie, seksuele intimidatie of pesten. Onder een misstand verstaan van een wantoestand, illegale of immorele praktijk onder de verantwoordelijkheid van Domino's Pizza Netherlands B.V. (hierna: "Domino's") en waarbij een groot maatschappelijk belang in het geding waarbij de schade van de overtreding het persoonlijk belang van de klokkenluider overstijgt. In de Klokkenluiders- en klachtenregeling is het onderscheid verder uitgewerkt.

### **Hoe kan ik iets melden?**

Als je een nieuwe melding wilt maken, heb je twee opties. Melden van een klacht of het melden van een misstand. Klik op één van de opties. Twijfel je of het gaat om een klacht of misstand? Raadpleeg dan eerst de Klokkenluiders- en klachtenregeling. Het meldingsproces bestaat uit twee stappen:

1. Eerst word je gevraagd om een formulier in te vullen en, indien nodig, bestanden toe te voegen. Hier kun je ook beslissen of je anoniem wil blijven of dat je er bewust voor kiest om je identiteit bekend te maken.
2. In de volgende stap wordt gevraagd een wachtwoord in te voeren waarmee je kunt inloggen bij je anonieme mailbox (voor de opvolging van je melding) en ontvang je een bericht-ID <nummer>. Onthoud je ID en wachtwoord, deze heb je later nog nodig.

### **Wat gebeurt er nadat ik een melding heb gemaakt?**

Domino's is verplicht vervolg te geven aan jouw melding. Alle meldingen (zowel klacht als misstand) die via het platform binnen komen, worden behandeld door het Care Team. Zij beslissen over de verdere procedure en nemen contact met je op als er vragen zijn of aanvullende informatie nodig is. In dit hele proces blijft jouw anonimiteit behouden, als je hebt aangegeven dat je dit wilt.

Bij concrete meldingen van verdachte activiteiten en incidenten kunnen specialisten worden ingeschakeld en kan er een onderzoek worden ingesteld. Je wordt op de hoogte gebracht zodra het onderzoek is afgerond. Hoelang het onderzoek duurt, hangt vaak af van de complexiteit van de zaak. We streven ernaar het onderzoek 30 dagen

na de melding afgerond te hebben. Je zal op de hoogte worden gehouden over het verloop van het onderzoek.

Als de ontvangers van de melding oordelen dat er verder onderzoek moet plaatsvinden, zullen zij dit documenteren en de benodigde informatie doorsturen naar de verantwoordelijke personen binnen de organisatie. Ook hierbij blijft je anonimiteit behouden, als je hebt aangegeven dit te willen.

### **Wanneer krijg ik antwoord op mijn melding?**

Je ontvangt van ons uiterlijk binnen 7 dagen een reactie op jouw melding of vraag.

### **Waar moet ik op letten als ik anoniem wil blijven?**

Door melding te maken via het invulformulier op deze pagina, garanderen we dat jouw melding wanneer gewenst altijd anoniem bij ons binnenkomt. De personen die jouw melding behandelen, zullen je gegevens altijd met de grootste vertrouwelijkheid behandelen en indien mogelijk verdere stappen met jou bespreken.

Wil je anoniem blijven, zorg er dan voor dat je geen persoonlijke gegevens in je melding benoemt. Het is goed om te realiseren is dat aan de hand van jouw beschrijvingen of bijlagen ook directe of indirecte conclusies getrokken kunnen worden over je identiteit. Uiteraard zullen wij altijd zorgvuldig omgaan met jouw melding.

### **Hoe kan ik antwoord krijgen en toch anoniem blijven?**

Als je geen e-mailadres hebt opgegeven, kun je zelf regelmatig nagaan of je een antwoord hebt ontvangen in de anonieme mailbox. Hiervoor heb je je bericht-ID en aangemaakte wachtwoord nodig om in te loggen. Via deze mailbox kun je ons ook altijd aanvullingen op of vragen over je melding sturen.

### **Hoe kan ik anoniem communiceren met de ontvanger van mijn melding?**

Aan het einde van het meldingsproces ontvang je een automatisch aangemaakt bericht-ID en maak je een wachtwoord aan. Met deze inloggegevens kun je later op elk gewenst moment inloggen bij jouw persoonlijke anonieme mailbox. Deze vind je onder de knop "Mailbox". Via deze mailbox kun je contact opnemen met de ontvanger van jouw melding, terwijl je anonimiteit behouden blijft. De mogelijkheid tot dialoog is erg belangrijk, omdat er meer informatie nodig kan zijn om je te helpen.

### **Kan ik mijn identiteit bekendmaken?**

Op elk moment kun je ervoor kiezen om je identiteit bekend te maken. Je kunt dan je naam en e-mailadres opgeven.

### **Bij wie komt mijn melding terecht?**

Voor de behandeling van een klacht of misstand is er een speciaal Care Team opgericht. Het Care Team bepaalt de vervolgstappen.

**Is het Care Team getraind om mijn melding te behandelen?**

Ja, het Care Team heeft training gevolgd en is daarmee gekwalificeerd om jouw klacht of melding te behandelen.

**Wat is het verschil tussen het Care Team en vertrouwenspersonen?**

Het Care Team behandelt binnengekomen klachten en klokkenluidersmeldingen. Domino's beschikt over drie vertrouwenspersonen en een externe vertrouwenspersoon waar je terecht kan als je ergens mee zit. Daarnaast kunnen de vertrouwenspersonen jou bijstaan gedurende het proces als je een melding maakt van een misstand.

**Moet ik bang zijn voor negatieve gevolgen als ik een Klokkenluidersmelding maak?**

Nee, er is juist moed nodig om een Klokkenluidersmelding te maken en we willen er zijn voor jou!

Natuurlijk is het belangrijk dat je, op het moment dat je een Klokkenluidersmelding maakt, gelooft en aanneemt dat de inhoud waar is en dat je de melding niet met kwade bedoelingen doet. We verwachten niet van je dat je zelf naar bewijzen zoekt of het zelf probeert op te lossen. Waar nodig zal er onafhankelijk onderzoek moeten plaatsvinden. Het is mogelijk dat het onderzoek later uitwijst dat de vermoede misstand niet heeft plaatsgevonden. In dit geval hoef je ook niet bang te zijn voor negatieve gevolgen.

Een uitzondering hierop is aantoonbaar opzettelijk misbruik van het meldplatform, bijvoorbeeld wanneer je opzettelijk een persoon valselijk beschuldigt. Indien je met opzet onjuiste informatie verstrekt, kan dit leiden tot disciplinaire maatregelen.