

HET TELL US-BELEID

Versie één, januari 2024

Het engagement van Primark

Bij Primark zetten we ons in om op de juiste manier zaken te doen. We engageren ons om altijd integer te handelen. We zijn er trots op om een cultuur van openheid, eerlijkheid en inclusie te promoten en te beschermen, waarin verantwoordelijke praktijken op de eerste plaats worden gezet.

We zetten ons in voor veilige en degelijke werkplekken voor werknemers in onze toeleveringsketen. We weten dat we een sterker bedrijf zijn als deze werknemers, leveranciers en de mensen die wonen op de locaties waar de producten van Primark worden vervaardigd, zich gesterkt voelen om zich uit te spreken en ons te vertellen over ongepast, oneerlijk, illegaal of gevaarlijk gedrag dat ze ervaren. We moedigen doeltreffende en eerlijke communicatie aan op alle niveaus van onze toeleveringsketen en de gemeenschappen waarin we actief zijn. Ons Tell Us-beleid is afgestemd op de leidend beginselen van de VN met betrekking tot ondernemingen en mensenrechten, en relevante evoluerende regelgevende vereisten waarvan we op de hoogte zijn.

WAAROM zou u het aan ons vertellen?

Als u een werknemer of leverancier in onze toeleveringsketen bent of als u in de buurt woont van de locaties waar de producten van Primark producten worden vervaardigd en u iets verneemt waarvan u denkt dat het ongepast, oneerlijk, illegaal of gevaarlijk is, dan willen we dat u naar voren komt en uw bezorgdheden uit. We hebben een vertrouwelijk en anoniem (tenzij we dit om juridische redenen bekend moeten maken) systeem, Tell Us, waar u gebruik van kunt maken. Het valt onder dit Tell Us-beleid. Door u uit te spreken, kan er actie worden ondernomen om problemen te onderzoeken en aan te pakken.

Wees u ervan bewust dat Tell Us uw normale werkplekbeleid en -procedures niet vervangt, zoals klachten- en disciplinaire mechanismen, of een vakbonds- of werknemerscomitéprocedure die voor u beschikbaar is.

Op WIE is het TELL US-beleid van toepassing?

We moedigen alle werknemers en leveranciers in de toeleveringsketen van Primark en de mensen die op de locaties wonen waar de producten van Primark worden vervaardigd, aan om zich uit te spreken en hun bezorgdheden aan ons te vertellen. Elk soort werknemer kan gebruikmaken van Tell Us, zoals voltijdse, deeltijdse of tijdelijke werknemers, uitzendkrachten, thuiswerkers, gedetacheerden, stagiairs of vrijwilligers.

Collega's die rechtstreeks voor Primark werken in alle landen waar onze winkels zich bevinden, en aandeelhouders, agenten, aannemers, externe adviseurs, vertegenwoordigers van derden, zakenpartners en sponsors van Primark worden aangemoedigd om gebruik te maken van het Speak Up-mechanisme van Primark. Voor meer informatie gaat u naar: <https://corporate.primark.com/en-gb/primark-cares/resources/social>.

WAT moet u aan ons VERTELLEN?

Als u denkt dat er sprake is van ongepast, oneerlijk, illegaal of gevaarlijk gedrag, kunt u uw bezorgdheden uiten en kunt u erop vertrouwen dat we u zullen steunen. U moet het volgende melden:

- schendingen van Primarks [Gedragcode voor leveranciers](#), waaronder:
 - gedwongen of verplichte arbeid of andere aanwijzingen van moderne slavernij;
 - het niet betalen van wettelijke lonen en uitkeringen;
 - het verhinderen van het toetreden tot of het oprichten van vakbonden of collectieve onderhandelingen;
 - onveilige of onhygiënische werkomgeving;
 - werktijden die hoger zijn dan het wettelijk maximum;
 - discriminatie, pesten of intimidatie;
 - beledigend of opgedrongen gedrag;
 - milieuschade; en
 - omkoping en corruptie.
- schendingen van andere beleidsregels van Primark inzake [mensenrechten](#), [ethische kwesties](#) en het [milieu](#);
- niet-toegestane bekendmaking van vertrouwelijke informatie of andere gegevensschendingen;
- ongeoorloofd uitbesteden van bestellingen van Primark;
- frauduleuze financiële activiteiten; en
- opzettelijk verbergen van een van de bovenstaande zaken.

Alles wat niet in de bovenstaande lijst staat, kunt u melden via Tell Us middels optie 4 (zie hierna).

Als u niet zeker weet of iets binnen het toepassingsgebied van dit Tell Us-beleid valt, of als u in vertrouwen met iemand wilt praten voordat u een formele melding doet, raden we u aan om met uw lijnmanager of supervisor te praten of, indien beschikbaar, met uw vakbonds- of werknemersvertegenwoordiger op uw werk.

HOE kunt u problemen aan de orde brengen en het aan vertellen?

Bekijk de onderstaande opties om een bezorgdheid te melden. **Als u of iemand anders in direct gevaar verkeert, neem dan contact op met de plaatselijke hulpdiensten.**

Optie 1: Vertel het aan uw lijnmanager/supervisor

We raden uw aan om uw bezorgdheid mondeling of schriftelijk aan uw lijnmanager of supervisor te melden. Als u twijfelt om contact op te nemen met uw lijnmanager of supervisor omwille van de omstandigheden van het gedrag dat u hebt waargenomen, moedigen we u aan om gebruik te maken van een van de onderstaande opties.

Optie 2: Neem, indien beschikbaar, contact op met uw plaatselijke vakbond of werknemersvertegenwoordiger

Als u de zaak niet met uw lijnmanager of supervisor kunt bespreken, of als u vindt dat uw lijnmanager of supervisor uw bezorgdheid niet heeft behandeld, kunt u, indien beschikbaar, de kwestie melden aan uw plaatselijke vakbond of werknemersvertegenwoordiger.

Optie 3: Neem, indien beschikbaar, contact op met de plaatselijke hulplijn voor

werknemers (zie bijlage 1).

Als u de kwestie niet kunt bespreken uw lijnmanager of supervisor of vakbonds- of werknemersvertegenwoordiger, of als u dit al hebt gedaan en u hebt het gevoel dat uw bezorgdheid niet werd behandeld, dan kunt u, indien beschikbaar, de kwestie melden aan de plaatselijke hulplijn voor werknemers die hieronder in bijlage 1 wordt vermeld.

Optie 4: TELL US-lijn (Details hieronder en op mededelingenborden in fabrieken die producten van Primark vervaardigen)

Als optie 1, 2 en 3 niet beschikbaar zijn voor u, of als uw probleem niet werd opgelost via de andere opties, gebruik dan de Tell Us-telefoonlijn, -webservice of -smartphone-app, die allemaal gratis zijn, met behulp van de onderstaande gegevens.

Telefoon	Webadres	Toegangscode	QR-code
Nederland: 31107007503	https://primark.speakup.report/tellus	106502	

Als u ervoor kiest om naar de Tell Us-telefoonlijn te bellen, krijgt u een opgenomen bericht te horen (in de meeste gevallen in uw eigen taal) waarin u wordt gevraagd om de unieke toegangscode voor Primark, 106502, in te voeren. U kunt dan een spraakbericht opnemen waarin u uw bezorgdheden uit.

Als u ervoor kiest om de Tell Us-webservice te gebruiken, moet u de toegangscode van Primark, 106502, invoeren en krijgt u vervolgens de gelegenheid om een bericht te schrijven waarin u uw bezorgdheden uit. De tekst op de webservice is in uw eigen taal.

Als u ervoor kiest om de Tell Us-smartphone-app te gebruiken, kunt u de QR-code scannen en de app gratis downloaden. U moet dan de toegangscode van Primark invoeren, 106502, en krijgt dan de gelegenheid om een bericht te schrijven waarin u uw bezorgdheden uit. De tekst op de app is in uw eigen taal.

U vindt het telefoonnummer, webadres, toegangscode en QR-code voor Tell Us ook op posters die zijn opgehangen in fabrieken waar de producten van Primark worden vervaardigd. Het is uitermate belangrijk voor ons dat u eenvoudig toegang hebt tot de Tell Us-mechanismen en dat u zich goed voelt bij het gebruik ervan. Als onderdeel van ons reguliere sociale auditprogramma in de fabrieken van onze leveranciers, zullen we de toegankelijkheid van posters en ander relevant informatiemateriaal controleren, samen met uw begrip van het mechanisme.

De bestanden in verband met de klachten die bij Primark zijn ingediend, zullen in overeenstemming met de geldende wetgeving worden bewaard. In verband met de Tell Us-telefoonlijn wordt een transcriptie van uw gesproken bericht of een audio-opname gemaakt.

Uw melding zal worden behandeld in overeenstemming met onze Tell Us-procedures, die hieronder worden beschreven.

WAT gebeurt er als u contact opneemt met Primark via het Tell Us-systeem?

U ontvangt een uniek casenummer. Als u teruggaat naar de Tell Us-telefoonlijn, -webservice of -smartphone-app en dit nummer gebruikt, kunt u de bevestiging van uw melding (na 7 dagen), eventuele verzoeken om meer informatie en updates over de status van uw melding beluisteren/lezen.

We streven ernaar om uw melding na niet meer dan zeven dagen te bevestigen. We voeren dan een eerste beoordeling uit. Als onderdeel hiervan kunt u worden gevraagd om bijkomende informatie over uw bezorgdheid te verstrekken. Afhankelijk van wat er wordt gevonden, bepalen we welke actie er moet worden ondernomen en binnen welke tijdsperiode.

U wordt op de hoogte gebracht van de uitkomst van een onderzoek en van geplande of genomen maatregelen en de redenen voor dergelijke maatregelen (onderhevig aan vertrouwelijkheidsvereisten). We zorgen ervoor dat de personen die verantwoordelijk zijn om Tell Us-klachten te onderzoeken onafhankelijk en onpartijdig zijn.

Als u op elk moment niet tevreden bent met het antwoord dat u ontvangt, kunt u contact opnemen met een van de andere contactpersonen die in dit bovenstaande Tell Us-beleid worden genoemd. Wij engageren om ervoor te zorgen dat dergelijke kwesties eerlijk en correct worden afgehandeld.

HOE zullen we u beschermen als u contact met Primark opneemt via het Tell Us-systeem?

Tegen represailles

We tolereren geen vergelding tegen iemand die een kwestie naar voren brengt: iedereen die een kwestie meldt, moet worden beschermd tegen represailles, vergelding of benadeling. Als u het gevoel hebt dat er sprake is van nadelige gevolgen voor u of uw baan als gevolg van het uiten van uw bezorgdheid, moet u dit onmiddellijk melden via de Tell Us-telefoonlijn, -webservice of -smartphone-app.

Uw identiteit en uw privacy

We hopen dat u openlijk met ons kunt praten. Als u volledig anoniem wilt blijven, dan is dat uw keuze en kunt u gebruikmaken van onze Tell Us-telefoonlijn, -webservice of -smartphone-app. Deel alle informatie waarvan u denkt dat deze ons kan helpen om uw probleem op te lossen. U hoeft u geen zorgen te maken als u iets vergeten bent, u hebt de mogelijkheid om opnieuw contact met ons op te nemen, of u kunt ons vragen direct contact met u op te nemen om uw probleem te bespreken.

Als u uw identiteit bekendmaakt, zullen wij alle redelijke stappen ondernemen om uw identiteit privé en vertrouwelijk te houden. We zullen uw naam alleen bekendmaken aan mensen die deze moeten weten om de beschuldiging te onderzoeken of zoals anders vereist door de wet. Alle persoonlijke gegevens waarmee u of een andere persoon kunnen worden geïdentificeerd en die zijn verkregen als onderdeel van een bezorgdheid die is geuit in het kader van dit Tell

Us-beleid, zullen uitsluitend worden gebruikt voor de doeleinden die zijn beschreven in dit Tell Us-beleid, en in overeenstemming met de Privacyverklaring in bijlage 2.

Ongeacht of u kiest voor anonimiteit, nemen we in onze gepubliceerde rapporten over klachten nooit informatie op over werknemers in onze toeleveringsketen waarmee ze zouden kunnen worden geïdentificeerd.

OVERIGE

Tenzij de wet anders bepaalt, maakt dit Tell Us-beleid geen deel uit van uw arbeidsovereenkomst en vormt het niet de basis voor een dergelijk contract met Primark; we kunnen dit Tell Us-beleid op elk moment wijzigen.

BIJLAGE 1

HULPLIJNEN VOOR LOKALE WERKNEMERS

Naam	Land	Telefoon en/of website
Amader Kotha 	Bangladesh	08006666666
Hamary Awaz 	Pakistan	+92 21 38623780
MUDEM Steunpunt voor werknemers 	Turkije	https://iscidestekmerkezi.org
RMG Sustainability Council (RSC) 	Bangladesh	Veiligheidsklachten: 08801769969000 Algemene vragen: 08801766695900 0880241081863-6
Ungal Kural 	India	1-800-8333-12

BIJLAGE 2

TELL US – UW PRIVACY

In het kader van de Europese wetgeving inzake gegevensbescherming is Primark de gegevensbeheerder die verantwoordelijk is voor de persoonlijke gegevens die u verstrekt via onze Tell Us-telefoonlijn, -webservice en -smartphone-app.

Uw persoonlijke gegevens/persoonsgegevens

We gebruiken de persoonlijke gegevens die zijn verstrekt in het kader van ons Tell Us-beleid alleen om beschuldigingen van ongepast, onbehoorlijk, oneerlijk, illegaal of gevaarlijk gedrag ("ongepast gedrag") te onderzoeken in het kader van ons Tell Us-beleid en in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving. Deze mededeling vertelt u welke informatie we verzamelen wanneer u ongepast gedrag meldt en hoe die informatie binnen Primark wordt gebruikt en gedeeld.

Welke persoonlijke gegevens/persoonsgegevens verwerken we?

Als u een probleem meldt via de Tell Us-telefoonlijn, -webservice of -smartphone-app verzamelen we alle persoonlijke gegevens die u in de melding heeft vermeldt over u of iemand die u in uw melding identificeert. U hoeft uw naam niet te vermelden. We moedigen u aan om uzelf te identificeren, want anoniem geuite zorgen zijn vaak veel minder doeltreffend en als we niet genoeg informatie hebben, en kunnen we mogelijk geen volledig onderzoek voeren.

U kunt persoonlijke informatie opnemen die onder speciale categorieën valt, soms ook wel "gevoelige persoonsgegevens" genoemd. Deze term omvat informatie met betrekking tot zaken zoals ras of etnische afkomst, religieuze overtuigingen, lichamelijke of geestelijke gezondheid, lidmaatschap van een vakbond, seksuele geaardheid, informatie over seksueel leven, biometrische gegevens, genetische gegevens, strafregisters en informatie over strafbare feiten of procedures.

Als u het onderwerp bent van een melding of in een melding wordt genoemd, proberen we u onmiddellijk informeren, tenzij dit het onderzoek kan schaden of de wet ons dit verbiedt.

Hoe gebruiken we deze gegevens?

Gesproken meldingen die via de Tell Us-telefoonlijn worden ingediend, worden kort opgenomen en vervolgens uitgeschreven in de oorspronkelijke taal en in het Engels. Alle transcripties en rapporten die worden ontvangen via de Tell Us-webservice en -smartphone-app, ongeacht het land van herkomst, worden opgeslagen in een case management systeem en verzonden naar Primark.

Wij gebruiken de ingediende gegevens om het rapport te beoordelen en, indien van toepassing, beschuldigingen te onderzoeken. Ons gebruik van deze gegevens is over het algemeen noodzakelijk voor onze gerechtvaardigde belangen in verband met deze doeleinden en we nemen passende maatregelen om de betrokken personen te beschermen.

Wanneer uw melding speciale categorieën van persoonsgegevens en/of persoonsgegevens in verband met strafbare feiten of procedures bevat, is ons gebruik van deze gegevens over

het algemeen noodzakelijk voor onze gerechtvaardigde belangen (zoals hierboven beschreven) en:

- In verband met het gebruik van bijzondere categorieën persoonsgegevens, noodzakelijk voor zwaarwegende algemene belangen en/of noodzakelijk voor de vaststelling of verdediging van rechtsvorderingen; en
- In verband met informatie over strafbare feiten of beschuldigingen, die vereist is om onwettige handelingen op te sporen of te voorkomen.

Het delen van uw gegevens

Meldingen die via het Tell Us-systeem worden ingediend en die ethische kwesties betreffen, worden in eerste instantie doorgestuurd naar het ethische trade team van Primark, dat deze volgens de procedures in het Tell Us-beleid zal behandelen.

Andere meldingen worden doorgegeven aan het betreffende team binnen Primark om te helpen bij het geschikte onderzoek.

Om een overzicht te bewaren van eventuele trends of probleemgebieden waar verdere training of andere stappen nodig zijn, worden alle meldingen geanonimiseerd en door Primark samengevat in overzichtsrapporten, die elk kwartaal worden beoordeeld door de Primark Director of Risk and Compliance.

Hoelang bewaren we uw gegevens?

Oorspronkelijke stemopnames worden verwijderd nadat de transcripties klaar zijn. De transcripties van meldingen en meldingen ontvangen via de Tell Us-webservice en -smartphone-app worden binnen het Tell Us-systeem bewaard voor de periode die nodig is om een onderzoek in te stellen, en gedurende nog eens drie jaar (tenzij een langere periode vereist is onder de toepasselijke wetgeving) nadat een case 'afgesloten' is. Alle identificerende informatie wordt dan verwijderd en alleen een statistisch verslag van het soort melding, de locatie en de uitkomst van het onderzoek worden bewaard voor interne rapportagedoeleinden.

Waar worden uw gegevens bewaard en aan wie worden ze doorgegeven?

Meldingen die worden ingediend via de Tell Us-telefoonlijn, -webservice en -smartphone-app worden opgeslagen op de servers van onze leverancier in Nederland, Europa. Uw gegevens zullen ook door Primark in het Verenigd Koninkrijk en Ierland worden ingezien en vervolgens voor onderzoek worden toegewezen aan het meest geschikte bedrijf. Dit betekent dat uw gegevens worden overgedragen aan het Verenigd Koninkrijk, Ierland en Nederland en aan het relevante onderzoeksteam, ongeacht de locatie van het team.

Uw rechten

U kunt ons op elk moment vragen om u een kopie van uw persoonsgegevens te geven. Als u denkt dat de persoonsgegevens die we over u bijhouden niet correct of onvolledig zijn, kunt u ons vragen om deze te corrigeren of aan te vullen. In sommige gevallen, heeft u ook het recht om bezwaar te maken tegen onze verwerking van uw gegevens en kunt u ons vragen om ons gebruik van uw gegevens te beperken en ze te verwijderen. Er zijn wel enkele uitzonderingen op deze rechten. We kunnen uw gegevens bijvoorbeeld niet verwijderen als

we wettelijk verplicht zijn om ze te bewaren of als we deze moeten gebruiken om een rechtsvordering in te stellen of te verdedigen.

Als u uw persoonlijke gegevens wilt inzien of uw rechten wilt uitoefenen, moet u in eerste instantie contact opnemen met het Primark-team voor gegevensbescherming door een e-mail te sturen naar dataprotection@primark.ie. Als u zich zorgen maakt over de manier waarop wij met uw gegevens omgaan, heeft u het recht om een klacht in te dienen bij uw lokale toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming.