

KLACHTEN- BELEID



INLEIDING

Bij Koninklijke Boskalis en binnen onze dochterondernemingen (samen 'Boskalis') zetten we ons in om op integere, eerlijke en rechtvaardige wijze zaken te doen. Wij, dat wil zeggen alle medewerkers van Boskalis over de hele wereld, doen dit in overeenstemming met toepasselijke wetgeving, de Gedragscode van Boskalis en de onderliggende policies. Boskalis is een verantwoordelijke multinationale onderneming. Ons doel is het creëren en behouden van welvaart en het bevorderen van de energietransitie. Boskalis speelt een cruciale rol in het in beweging houden van de wereld, zowel op land als op zee. De gebieden waar we de grootste bijdrage kunnen leveren, zowel aan de wereldeconomie als aan duurzame ontwikkeling, zijn verbonden met ons bedrijf, onze mensen en onze activiteiten. Boskalis streeft naar een heldere communicatie met onze diverse externe stakeholders en staat open voor suggesties, ideeën, klachten, bezwaren en kritiek ('Klachten'). Het Klachtenbeleid is ontwikkeld in overeenstemming met de criteria van de Principes voor Mensenrechten en Bedrijfsleven van de Verenigde Naties voor effectieve klachtenprocedures, de IFC Performance Standards on Environmental and Social Sustainability en de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen. Het Klachtenbeleid beschrijft hoe we onze externe belanghebbenden de mogelijkheid bieden om een Klacht te melden zonder het risico op represailles. Uw Klacht kan op verzoek vertrouwelijk worden behandeld en kan 24/7 anoniem worden ingediend. Boskalis kan op projectniveau meer specifieke klantenmechanismen implementeren om de transparantie en betrokkenheid met onze lokale belanghebbenden te waarborgen. Zulke klachtenmechanismen op projectniveau zijn gebaseerd op het Klachtenbeleid.

VOOR WIE GELDT DIT BELEID

Het Klachtenbeleid geldt voor alle externe belanghebbenden die wereldwijd in contact komen met activiteiten van Boskalis, ongeacht of deze betrekking hebben op een project, een dochteronderneming of een medewerker. Het omvat activiteiten die door onderaannemers namens Boskalis of anderen worden uitgevoerd. Activiteiten die worden uitgevoerd door onze klanten of hun aannemers, die geen verband houden met onze projecten, vallen in principe niet onder het Klachtenbeleid en hiervoor wordt doorverwezen naar onze klant. Tot onze externe stakeholders behoren onze aandeelhouder(s) en financiële instellingen, leveranciers, klanten, overheidsinstanties, onderwijs- en kennisinstellingen, branche- en maatschappelijke verenigingen (inclusief ngo's) en de gemeenschappen waarin Boskalis actief is. Elke verwijzing naar 'u' in dit beleid verwijst naar personen in deze groep. Integriteit, openheid, eerlijkheid en rechtvaardigheid zijn fundamentele principes van de manier waarop we zakendoen, en we promoten dezelfde principes in onze relaties met klanten, leveranciers en andere businesspartners.

WAT KUNT U MELDEN

In het Klachtenbeleid wordt beschreven hoe Boskalis u de mogelijkheid biedt om Klachten te melden zonder risico op represailles. Uw Klacht kan op verzoek vertrouwelijk worden behandeld en kan 24/7 anoniem worden ingediend. Klachten met betrekking tot commerciële of contractuele zaken vallen buiten het bereik van het Klachtenbeleid. U wordt verzocht om dergelijke kwesties rechtstreeks met de verantwoordelijke contactpersoon binnen Boskalis op te nemen of in overeenstemming met de voorwaarden van het toepasselijke contract te behandelen. Hetzelfde geldt voor de Klachten van medewerkers van Boskalis. Voor medewerkers van Boskalis geldt de Speak Up Policy voor het melden van (vermoedelijke) misstanden.

Indien u een Klacht hebt, wordt u verzocht Boskalis hiervan zo snel mogelijk op de hoogte te stellen, zodat dit tijdig en op passende wijze kan worden behandeld.

WAAR EN HOE TE MELDEN

Boskalis biedt verschillende manieren om uw Klacht te melden. Welke persoon het meest geschikt is om uw Klacht mee te bespreken, hangt af van de situatie en de ernst van uw Klacht. U wordt verzocht om uw Klacht eerst met de betreffende contactpersoon van Boskalis te bespreken, omdat dit vaak de beste manier is om een probleem snel op te lossen in het kader van open communicatie. In het geval uw Klacht verband houdt met een specifiek project, dient uw Klacht te worden gericht aan de projectmanager of, indien van toepassing, in overeenstemming met de specifieke klachtenmechanismen voor dat project.

Voeg aan uw klachtenrapport zoveel mogelijk gegevens toe, waaronder de volgende informatie:

- uw volledige naam (tenzij u anoniem wilt blijven);
- de naam van uw organisatie (indien van toepassing);
- uw adres, telefoonnummer en/of (anoniem) e-mailadres (ten minste één manier om contact op te nemen);
- de naam van het project of de activiteit waar uw Klacht betrekking op heeft;
- een gedetailleerde beschrijving van uw Klacht (inclusief eventueel ondersteunend bewijs);
- een beschrijving van de gesprekken en acties die al zijn ondernomen met betrekking tot uw Klacht;
- overige relevante informatie;
- elk verzoek om vertrouwelijkheid.

Er worden contactgegevens gevraagd om verdere opheldering over de aard van de Klacht mogelijk te maken. Als u niet in staat bent om uw Klacht in te dienen (bijvoorbeeld als u niet weet wie de relevante contactpersoon van Boskalis is of als uw Klacht geen verband houdt met een project) of als u zich niet comfortabel voelt om uw Klacht met de relevante contactpersoon of projectmanager van Boskalis te bespreken, kunt u uw Klacht op formele wijze naar de Compliance Officer sturen. De Compliance Officer is bereikbaar per e-mail via grievance@boskalis.com. U kunt uw Klacht anoniem doorsturen door een e-mail te sturen vanaf een anoniem e-mailadres. Boskalis onderkent dat een anonieme melding in buitengewone omstandigheden het enige alternatief kan zijn, hoewel het dan vaak moeilijker zal zijn om de Klacht af te handelen. Boskalis zal niet proberen om de identiteit te achterhalen van de persoon die een Klacht anoniem indient. Het Klachtenbeleid is beschikbaar in het Engels, Nederlands en Spaans. Het projectgerelateerde klachtenbeleid zal in het Engels worden opgesteld en in de plaatselijke taal die relevant is voor de gemeenschappen waarin Boskalis het betreffende project uitvoert. U kunt uw projectgerelateerde Klacht melden in het Engels of in de plaatselijke taal. U kunt uw Klacht indienen bij de Compliance Officer in het Engels, Nederlands of Spaans. Alle persoonsgegevens die in het kader van dit Klachtenbeleid of een projectspecifiek klachtenbeleid worden verstrekt, worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en het Privacybeleid. Door een Klacht in te dienen, stemt u in met het gebruik van de door u verstrekte persoonsgegevens (inclusief uw identiteit, tenzij u uw Klacht anoniem hebt ingediend) om uw Klacht te behandelen en stemt u ermee in dat Boskalis de kwesties met betrekking tot uw Klacht in behandeling neemt en oplost.

HOE UW KLACHT WORDT BEHANDELD

De ontvangst van uw Klacht wordt per e-mail bevestigd. Op verzoek worden uw Klacht en uw identiteit volledig vertrouwelijk behandeld en alleen bekendgemaakt aan degenen die dit moeten weten voor de behandeling van uw Klacht. De relevante contactpersoon van Boskalis, de projectmanager of de Compliance Officer (de desbetreffende betrokken persoon) handelt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, het Klachtenbeleid en de Gedragscode van Boskalis. Alle betrokken personen worden rechtvaardig, respectvol, objectief en onpartijdig behandeld. De relevante contactpersoon van Boskalis, de projectmanager of de Compliance Officer (de desbetreffende betrokken persoon) zal u informeren over de ontwikkelingen inzake de behandeling van uw Klacht, tenzij dit niet is toegestaan onder de toepasselijke wetgeving of anderszins niet gepast is. De relevante contactpersoon van Boskalis, de projectmanager of de Compliance Officer (de desbetreffende betrokken persoon) zal u informeren over de uitkomst en eventuele aanbevelingen met betrekking tot uw Klacht, tenzij dit niet is toegestaan onder de toepasselijke wetgeving of anderszins niet gepast is. Waar mogelijk krijgt u de gelegenheid om te reageren op de uitkomst en de aanbevelingen. Ten aanzien van de uitkomst en de aanbevelingen zal Boskalis ernaar streven om de nodige maatregelen te nemen om de aangetoonde Klacht te verhelpen.

HOE WORDT U BESCHERMD

Boskalis zal personen beschermen die te goeder trouw hebben gehandeld en ervoor zorgen dat ze geen vergelding of nadeel ondervinden als gevolg van het melden van hun Klacht.

GOVERNANCE

De naleving van het Klachtenbeleid wordt gecontroleerd door de Compliance Officer en door middel van audits die worden uitgevoerd door de interne auditor. De Raad van Bestuur en de Compliance Officer beoordelen tweejaarlijks de inhoud van dit beleid.

WAAR VINDT U HET KLACHTENBELEID

Het Klachtenbeleid is beschikbaar op de Boskalis-website (www.boskalis.com) en het Boskalis Intranet (Bokanet).

WAAR VINDT U MEER INFORMATIE OVER HET KLACHTENBELEID

Als u vragen hebt over het Klachtenbeleid, kunt u altijd contact opnemen met de Compliance Officer (compliance.officer@boskalis.com).

ALGEMENE DOCUMENTGEGEVENS

Titel van het document **Klachtenbeleid**
Documentnummer CP-000c

Alle afgedrukte exemplaren van dit document worden beschouwd als 'ongecontroleerde exemplaren'. Ga naar www.boskalis.com of naar Bokanet om de huidige gecontroleerde versie van dit document te vinden. In het geval van een tegenstrijdigheid tussen de Engelse versie van dit document deze vertaalde versie, is de Engelse versie bindend.

REVISIESTATUS

Revisienummer	1.5	
Bijgewerkt op	1 juni 2023	
Goedkeuringsstatus	Goedgekeurd	
Opgesteld door	Else Buijs	Functie: Compliance Officer
Beoordeeld door	Martijn Schuttevaer	Functie: Director Investor Relations & Corporate Communications
Goedgekeurd door	Raad van Bestuur	Functie: Raad van Bestuur
Volgende beoordelingsdatum	1 juni 2025	
