

Compliance & Ethics Speak Up

Escalatieprocedure

Versie: 2

Inwerkingtreding: 7 mei 2025

1. Toewijzing van een gemelde bezorgdheid aan een casemanager

Wanneer een bezorgdheid wordt gemeld via het webformulier of via de telefoonhotline, wordt het probleem opgenomen in de Speak Up Tool (toepassing voor casemanagement).

Aanvankelijk krijgt het probleem de status 'niet toegewezen'. Dit betekent dat alleen leden van het Speak Up team kunnen zien wat het probleem juist is. De leden van het Speak Up team maken deel uit van het departement Compliance van bpostgroup.

Na een eerste analyse van het probleem door een lid van het Speak Up team, zal het manueel worden toegewezen aan een specifieke casemanager. Dat is ofwel een lid van het Speak Up team of een lokale meldingsmanager, die dan toegang krijgt tot het probleem en het verder zal analyseren.

De casemanager bepaalt dan of de gemelde bezorgdheid ontvankelijk is en, zo ja, voert hij of zij de noodzakelijke opvolging uit om vast te stellen of de bezorgdheid geheel of gedeeltelijk gegrond is.

2. Wat gebeurt er als een lid van het Speak Up team betrokken is bij een gemelde bezorgdheid?

Om te vermijden dat een lid van het Speak Up team automatisch toegang zou hebben tot een gerapporteerde bezorgdheid waarin zijn naam voorkomt, zijn escalatieregels ingebouwd in de Speak Up Tool. Deze escalatieregels zijn geïmplementeerd voor elk lid van het Speak Up team en werken als volgt:

- Als de naam van een Speak Up teamlid vermeld wordt in een verslag, zal de toegang automatisch overgedragen worden aan de Compliance Director van bpostgroup. Alle andere leden van het Speak Up team verliezen dan ook onmiddellijk de toegang.
- Als de naam van de Compliance Director van bpostgroup vermeld wordt in een verslag, zal de toegang automatisch geweigerd worden voor alle leden van het Speak Up team en automatisch doorgegeven worden aan de Chief Legal Officer (CLO) en de voorzitter van het Audit and Risk Committee.
- De voor- en achternaam wordt gecontroleerd met alle mogelijke spellingsvarianten (bijv. 'Tibo', 'Thibaut', 'Thibault').

3.

Wat gebeurt er als een lokale casemanager betrokken is bij een gemelde bezorgdheid of een daadwerkelijk of potentieel belangenconflict heeft met de gemelde bezorgdheid?

Als een lokale casemanager, aan wie een zaak normaal gezien zou moeten worden toegewezen volgens het 'Speak Up'-beleid, betrokken is bij een melding of een daadwerkelijk of potentieel belangenconflict heeft met de melding, zal het Speak Up team binnen het departement Compliance van bpostgroup bepalen of het de zaak voor verder onderzoek zal toewijzen aan hun eigen team of zal doorverwijzen naar de CEO/Directeur van de dochteronderneming.

4.

Wat als de gemelde bezorgdheid betrekking heeft op meerdere rechtsgebieden?

Als een melding betrekking heeft op meerdere rechtsgebieden, zal het Speak Up team binnen het departement Compliance van bpostgroup verantwoordelijk zijn voor het toezicht op de afhandeling ervan. Het Speak Up team zal het onderzoeksproces coördineren om ervoor te zorgen dat de toepasselijke wet- en regelgeving van alle relevante rechtsgebieden wordt nageleefd. Waar nodig kan het Speak Up team lokale meldingsverantwoordelijken inschakelen om specifieke juridische of culturele overwegingen aan te pakken, terwijl de coherentie en vertrouwelijkheid tijdens het hele proces gehandhaafd blijven.

5. Wie ontvangt het eindverslag van het klokkenluidersonderzoek?

Na afronding van het onderzoek stelt de casemanager een vertrouwelijk eindverslag op met de individuele en/of collectieve aanbevelingen die nodig worden geacht (indien van toepassing) en legt dit voor aan het management terzake.

Het Speak Up team heeft geen disciplinaire bevoegdheid. Indien het onderzoek echter voldoende elementen aan het licht brengt, kan het eindverslag een aanbeveling aan het management bevatten om te overwegen een disciplinaire procedure op te starten. Het is vervolgens aan het management om te beslissen over en de gepaste maatregelen te implementeren. In dergelijke gevallen wordt het eindverslag dat door de casemanager is opgesteld ook doorgestuurd naar het HR-management (bijv. HRBP Director, HR Director enz.).

Als het eindverslag individuele aanbevelingen bevat voor een persoon die een hoge positie bekleedt (zoals vermeld in **kolom A**), wordt het verslag voorgelegd aan de personen genoemd in **kolom B**:

Het eindverslag wordt niet gedeeld met de rapporterende partij noch met de andere personen die bij het onderzoek betrokken zijn geweest. De melder en andere personen die bij het onderzoek betrokken zijn, worden wel op de hoogte gesteld van de uitkomst van het onderzoek.

6. Vertrouwelijkheid

De inhoud van het verslag wordt meegedeeld aan de leden van het Speak Up team en de lokale verantwoordelijken voor meldingen, en dit enkel voor het onderzoek dat voortvloeit uit het Speak Up proces. Het moet daarom vertrouwelijk blijven.

De identiteit van de betrokken persoon en meer in het algemeen de identiteit van alle personen die bij het onderzoek betrokken zijn (melder, betrokkene(n), getuige(n)) mag alleen bekend worden gemaakt aan personeelsleden die bevoegd zijn om meldingen te ontvangen en op te volgen. Als ten behoeve van het onderzoek de identiteit van iemand die betrokken is bij het onderzoek bekend moet worden gemaakt aan andere personen, is zijn uitdrukkelijke toestemming vereist. Het is de verantwoordelijkheid van de leden van het Speak Up team en de lokale verantwoordelijken voor meldingen om deze informatie vertrouwelijk te behandelen. Dit houdt ook in dat elk element dat direct of indirect de identiteit van de personen in kwestie zou kunnen onthullen, niet openbaar mag worden gemaakt.

In geval van twijfel over de vraag of en hoe de hierboven vermelde vertrouwelijkheid moet worden bewaard, worden de leden van het Speak Up team en de lokale verantwoordelijken voor meldingen ertoe aangespoord om advies te vragen aan de Compliance Director van bpostgroup.

[A] Betrokken bij een gemelde bezorgdheid	[B] Wie wordt geïnformeerd?
Voorzitter van de Raad van Bestuur	Voorzitter van het Audit and Risk Committee
Voorzitter van het Audit and Risk Committee	Voorzitter van de Raad van Bestuur
Lid van de Raad van Bestuur, behalve de Voorzitter van de Raad van Bestuur	Voorzitter van de Raad van Bestuur, Voorzitter van het Audit and Risk Committee
CEO bpostgroup	Voorzitter van de Raad van Bestuur, Voorzitter van het Audit and Risk Committee
Lid Exco bpostgroup	CEO bpostgroup
CLO & Company Secretary bpostgroup	CEO bpostgroup, Voorzitter van de Raad van Bestuur en Voorzitter van het Audit and Risk Committee
Lid van het senior management	Lid Exco bpostgroup verantwoordelijk voor de senior manager
CEO/Directeur van een dochteronderneming van bpostgroup	CEO bpostgroup, lid Exco bpostgroup verantwoordelijk voor de dochteronderneming
Director Compliance	CLO en voorzitter van het Audit and Risk Committee
Director Audit	CEO bpostgroup en voorzitter van het Audit and Risk Committee
CEO/Directeur van de lokale entiteit	CEO/Directeur van de lokale entiteit