



# Whistleblowing and complaint procedure

---

**CREATING *big bangs***  
**FOR YOU**

*Event and communication agency*



# Together for respectful and fair conduct

## WHO?

### *Internal Stakeholders:*

Internal reports can be made through the direct line established with the Human Resources (HR) department or directly to the immediate supervisor. Alternatively, employees may also choose to use the official reporting address if they prefer this channel. Employees are encouraged to refer to The Friends' Code of Ethics and the associated reporting procedure for further guidance.

### *External Stakeholders:*

External stakeholders can use the official reporting address of **The Friends** ([signalement@thefriends.be](mailto:signalement@thefriends.be)) as the designated channel for submitting their complaints. This channel is designed to ensure prompt and confidential handling.

## WHAT?

Grievances may be submitted for any conduct that is dishonest or fraudulent, relates to a crime or an offense, violates laws and regulations, breaches contractual obligations, contravenes any principle outlined in our Code of conduct or other company policies, or demonstrates behavior that is otherwise unethical as defined by The Friends. Additionally, grievances may include any actual or suspected wrongdoing, whether the person submitting the grievance has witnessed the misconduct directly or not. To be addressed, a grievance or alert must include: a clear and concise description of the facts, specific demands or concerns, and any supporting evidence or documentation (if available).

## HOW?

Once a grievance is submitted, the individual will receive an acknowledgment of the report within **7 days**. A formal response will be provided within a maximum of **3 months**. The identity of the person submitting the grievance will remain confidential and will only be known to the grievance manager handling the case.

If the grievance is not retained, the stakeholder will be informed of the specific reasons for this decision.

For validated grievances, the stakeholder will be kept informed throughout the handling process. This includes updates at key stages such as the analysis, investigation, dialogue with relevant parties, resolution process, and final conclusion.



# WHISTLEBLOWER PROTECTION

The Friends is committed to protecting the identity of whistleblowers who report violations of the code or disclose serious threats or harm to the public interest that they are personally aware of.

The Friends will take all possible measures to protect whistleblowers from retaliation, in accordance with Belgian legislation. This legislation establishes a protection framework for whistleblowers by transposing the European Directive 2019/1937 of the European Parliament and Council of October 23, 2019.

To this end, complaints related to whistleblowing will be handled with sensitivity, confidentiality, and discretion, as far as circumstances and the law allow.

Whistleblowers who believe they have faced retaliation may file a written complaint. Any retaliation complaint will be investigated promptly, and appropriate corrective actions will be taken if the retaliation allegations are substantiated.





# Procédure de dénonciation et de réclamation

---

**CREATING *big bangs***  
**FOR YOU**

*Agence d'événements et de communication*



# Ensemble pour une conduite respectueuse et équitable

## QUI ?

### *Parties prenantes internes :*

Les signalements internes peuvent être effectués via la ligne directe établie avec le département des ressources humaines (RH) ou directement auprès du superviseur immédiat. Les employés peuvent également choisir d'utiliser l'adresse officielle de signalement s'ils préfèrent ce canal. Ils sont encouragés à se référer au Code d'éthique de The Friends et à la procédure de signalement associée pour plus d'informations.

### *Parties prenantes externes :*

Les parties prenantes externes peuvent utiliser l'adresse officielle de signalement de The Friends ([signalement@thefriends.be](mailto:signalement@thefriends.be)) comme canal désigné pour soumettre leurs réclamations. Ce canal garantit un traitement rapide et confidentiel.

## QUOI ?

Les réclamations peuvent concerner tout comportement malhonnête ou frauduleux, un crime ou un délit, des violations des lois et règlements, des manquements aux obligations contractuelles, des infractions à tout principe défini dans notre Code de conduite ou d'autres politiques de l'entreprise, ou encore tout comportement jugé contraire à l'éthique selon les critères de The Friends. De plus, les réclamations peuvent inclure tout acte répréhensible avéré ou suspecté, qu'il ait été directement observé ou non par la personne qui le signale. Pour être traité, un signalement ou une alerte doit inclure : Une description claire et concise des faits, des demandes ou préoccupations spécifiques, toute preuve ou documentation à l'appui (si disponible).

## COMMENT ?

Une fois le signalement soumis, un accusé de réception sera envoyé dans un délai de **7 jours**. Une réponse formelle sera fournie dans un délai maximum de **3 mois**. L'identité de la personne effectuant le signalement restera confidentielle et ne sera connue que du gestionnaire chargé de traiter le cas.

Si la réclamation n'est pas retenue, la partie concernée sera informée des raisons spécifiques de cette décision.

Pour les réclamations validées, la partie concernée sera tenue informée tout au long du processus de traitement, notamment lors des étapes clés comme l'analyse, l'enquête, le dialogue avec les parties concernées, la résolution et la conclusion finale.



# PROTECTION DES LANCEURS D'ALERTE

The Friends s'engage à protéger l'identité des lanceurs d'alerte signalant des violations du code ou révélant des menaces graves ou des préjudices pour l'intérêt public dont ils ont personnellement connaissance.

The Friends prendra toutes les mesures possibles pour protéger les lanceurs d'alerte contre les représailles, conformément à la législation belge. Cette législation établit un cadre de protection pour les lanceurs d'alerte en transposant la directive européenne 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019.

Ainsi, les réclamations liées à la dénonciation seront traitées avec sensibilité, confidentialité et discrétion, dans la mesure où les circonstances et la loi le permettent.

Les lanceurs d'alerte qui estiment avoir subi des représailles peuvent déposer une réclamation écrite. Toute plainte pour représailles fera l'objet d'une enquête rapide, et des mesures correctives appropriées seront prises si les allégations de représailles sont confirmées.



**THE FRIENDS** \*  
by Verhulst

# Klokkenluiders en klachtenprocedure

---

**CREATING *big bangs***  
**FOR YOU**

*Evenementen en communicatiebureau*



# Samen voor respectvol en eerlijk gedrag

## WIE?

### *Interne belanghebbenden:*

Interne meldingen kunnen worden gedaan via de directe lijn met de afdeling Human Resources (HR) of rechtstreeks bij de directe leidinggevende. Werknemers kunnen er ook voor kiezen om het officiële meldadres te gebruiken als zij dit kanaal prefereren. Werknemers worden aangemoedigd om te verwijzen naar de Ethische Code van The Friends en de bijbehorende meldprocedure voor verdere begeleiding.

### *Externe belanghebbenden:*

Externe belanghebbenden kunnen gebruik maken van het officiële meldadres van The Friends ([signalement@thefriends.be](mailto:signalement@thefriends.be)) als aangewezen kanaal om klachten in te dienen. Dit kanaal zorgt voor een snelle en vertrouwelijke afhandeling.

## WAT?

Klachten kunnen betrekking hebben op elk gedrag dat oneerlijk of frauduleus is, een misdrijf of overtreding inhoudt, wetten en regelgeving schendt, contractuele verplichtingen niet nakomt, in strijd is met een principe zoals vastgesteld in onze Gedragscode of andere bedrijfsregels, of anderzijds onethisch gedrag zoals gedefinieerd door The Friends. Daarnaast kunnen klachten ook elk daadwerkelijk of vermoedelijk wangedrag omvatten, ongeacht of de persoon die de klacht indient dit direct heeft waargenomen of niet. Om te worden behandeld, moet een melding of klacht bevatten: Een duidelijke en beknopte beschrijving van de feiten, specifieke eisen of zorgen, eventuele ondersteunende bewijzen of documentatie (indien beschikbaar).

## HOE?

Zodra een klacht is ingediend, ontvangt de indiener binnen **7 dagen** een ontvangstbevestiging. Een formeel antwoord wordt binnen maximaal **3 maanden** verstrekt. De identiteit van de persoon die de melding indient, blijft vertrouwelijk en is alleen bekend bij de zaakbeheerder die de klacht behandelt.

Als de klacht niet wordt geaccepteerd, wordt de belanghebbende geïnformeerd over de specifieke redenen voor deze beslissing.

Bij geaccepteerde klachten wordt de belanghebbende op de hoogte gehouden gedurende het hele afhandelingsproces, inclusief updates bij belangrijke stappen zoals de analyse, het onderzoek, de dialoog met de betrokken partijen, het oplossingstraject en de definitieve conclusie.





# BESCHERMING VAN KLOKKENLUIDERS

The Friends zet zich in om de identiteit van klokkenluiders te beschermen die schendingen van de code melden of ernstige bedreigingen of schade aan het algemeen belang openbaar maken waar zij persoonlijk van op de hoogte zijn.

The Friends neemt alle mogelijke maatregelen om klokkenluiders te beschermen tegen represailles, in overeenstemming met de Belgische wetgeving. Deze wetgeving biedt een beschermingskader voor klokkenluiders door de Europese richtlijn 2019/1937 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2019 te implementeren.

Klachten met betrekking tot klokkenluiden worden daarom behandeld met gevoeligheid, vertrouwelijkheid en discretie, voor zover de omstandigheden en de wet dit toestaan.

Klokkenluiders die denken dat zij het slachtoffer zijn van represailles, kunnen een schriftelijke klacht indienen. Elke klacht over represailles wordt snel onderzocht en er worden passende corrigerende maatregelen genomen als de beschuldigingen van represailles worden bevestigd.

