



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) 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 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.

Grounds for accepting a grievance

A grievance will be accepted and processed if it concerns:

- A breach of law or regulation;
- Fraud, corruption, or unethical behavior;
- A violation of internal company policies, including the Code of Conduct;
- Health and safety concerns;
- Discrimination, harassment, or other misconduct affecting individuals or the workplace;
- Any act or omission likely to cause significant harm to the company or stakeholders.

Grievances that do not meet these criteria or are manifestly unfounded may be dismissed. In such cases, the person will be informed of the reasons. 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 a written acknowledgment **within 7 calendar days**. The grievance will be processed in a **fair, timely, and independent** manner, and every effort will be made to maintain **strict confidentiality** throughout the procedure.

The **identity of the person raising the grievance will only be known to the designated grievance manager**, unless disclosure is **required by law**, or **necessary for the investigation**. In such cases, the whistleblower will be **informed in advance**, and their **explicit consent** will be requested, where applicable.

A formal response will be provided **within a maximum of 3 months**, and the person who submitted the grievance will be kept informed throughout the process.

If the grievance is not retained, the stakeholder will receive a **written explanation** detailing the reasons.

If the grievance is considered admissible, the stakeholder will be **kept regularly updated** during key phases of the process.

Grievance Handling Steps

The grievance process follows these detailed steps:

1. Acknowledgment of receipt

The grievance is acknowledged in writing within 7 calendar days. At this stage, the individual is informed of the process and estimated timelines.

2. Initial assessment

The grievance manager assesses the admissibility, relevance, and severity of the grievance. This includes checking whether it falls within the scope of the grievance mechanism and whether sufficient information is provided to proceed.

3. Investigation

A thorough and impartial investigation is carried out. This may involve:

- Review of internal documents and procedures;
- Conducting interviews with relevant personnel;
- Consulting external experts if necessary;
- Ensuring the principle of impartiality and proportionality is respected.



4. Dialogue and consultation

If appropriate, a dialogue is initiated with the parties involved to clarify facts and seek mutually acceptable solutions. This step ensures the grievance is treated in a collaborative and respectful manner.

5. Resolution

Based on the findings, appropriate corrective or preventive measures are proposed. These may include:

- Disciplinary action;
- Process adjustments;
- Mediation or conflict resolution mechanisms;
- Additional staff training or awareness campaigns.

6. Closure and formal feedback

The individual who raised the grievance receives a written conclusion, summarizing the findings and actions taken. Where appropriate, they may also be involved in a final feedback meeting to assess satisfaction and gather suggestions for improving the mechanism.

How is a resolution facilitated?

Depending on the nature and severity of the issue, resolution may involve:

- Disciplinary actions against individuals at fault;
- Changes or improvements in internal processes and procedures;
- Additional training or awareness-raising measures;
- Mediation between involved parties;
- Structural corrective actions to prevent recurrence.

The aim is to restore trust, ensure fair treatment, and strengthen internal accountability mechanisms.



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.

The Friends has established internal mechanisms to ensure effective whistleblower protection and prevent any form of retaliation.

Protection mechanisms in place include:

- **An internal whistleblower officer** appointed to receive and manage all reports independently, confidentially, and impartially.
- **A dedicated and secure communication channel**, distinct from other reporting tools, to ensure privacy and data protection.
- **The possibility for whistleblowers to remain anonymous**, provided that the nature of the report allows for proper investigation under such conditions.
- **Strict confidentiality procedures**, with access to information limited to individuals directly involved in the handling and resolution of the case.
- **Awareness and training of relevant personnel**, to ensure respectful and non-retaliatory handling of whistleblowing cases.
- **Ongoing monitoring of the whistleblower's situation**, to detect and prevent any direct or indirect form of retaliation.

All whistleblowing reports are handled with **sensitivity, confidentiality, and discretion**, to the extent allowed by circumstances and applicable laws.

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

Last revised on March 27th 2025





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 supérieur hiérarchique immédiat. Les employés peuvent également choisir d'utiliser l'adresse officielle de signalement s'ils préfèrent ce canal. Les employés sont encouragés à se référer au Code d'Éthique de The Friends et à la procédure de signalement associée pour obtenir plus de conseils.

Parties prenantes externes :

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

QUOI ?

Les réclamations peuvent être déposées pour tout comportement malhonnête ou frauduleux, ou tout comportement jugé contraire à l'éthique tel que défini par The Friends. De plus, les réclamations peuvent inclure tout acte répréhensible réel ou suspecté, que la personne ayant déposé la réclamation ait été témoin ou non de la faute.

Motifs d'acceptation d'une réclamation

Une réclamation sera acceptée et traitée si elle concerne :

- Une violation de la loi ou de la réglementation ;
- Une fraude, une corruption ou un comportement contraire à l'éthique ;
- Une violation des politiques internes de l'entreprise, y compris le Code de Conduite ;
- Des préoccupations en matière de santé et de sécurité ;
- Une discrimination, un harcèlement ou tout autre comportement répréhensible affectant les individus ou le lieu de travail ;
- Tout acte ou omission susceptible de causer un préjudice significatif à l'entreprise ou aux parties prenantes.

Les réclamations qui ne répondent pas à ces critères ou qui sont manifestement infondées peuvent être rejetées. Dans ce cas, la personne sera informée des raisons. Pour être prise en compte, une réclamation ou une alerte doit inclure :

- Une description claire et concise des faits ;
- Des demandes ou préoccupations spécifiques ;
- Tout élément de preuve ou document justificatif disponible (si applicable).



COMMENT ?

Une fois qu'une réclamation est déposée, la personne recevra un accusé de réception écrit dans un délai de 7 jours calendaires. La réclamation sera traitée de manière équitable, rapide et indépendante, en veillant à maintenir la confidentialité tout au long de la procédure.

L'identité de la personne signalant la réclamation ne sera connue que du gestionnaire désigné des réclamations, sauf si la divulgation est requise par la loi ou nécessaire pour l'enquête. Dans ce cas, l'informateur sera informé à l'avance, et son consentement explicite sera demandé, si applicable.

Une réponse formelle sera fournie dans un délai maximum de 3 mois, et la personne ayant soumis la réclamation sera tenue informée tout au long du processus.

Si la réclamation n'est pas retenue, la partie prenante recevra une explication écrite des motifs.

Si la réclamation est jugée recevable, la partie prenante sera tenue régulièrement informée des étapes clés du processus.

Étapes de Gestion des Réclamations

1. Accusé de Réception

La réclamation est accusée de réception par écrit dans un délai de 7 jours calendaires. À ce stade, la personne est informée du processus et des délais estimés.

2. Évaluation Initiale

Le gestionnaire des réclamations évalue la recevabilité, la pertinence et la gravité de la réclamation. Cela inclut la vérification de sa conformité avec le mécanisme de réclamation et la vérification de la suffisance des informations pour poursuivre.

3. Enquête

Une enquête approfondie et impartiale est réalisée. Cela peut inclure :

- L'examen de documents et de procédures internes ;
- La réalisation d'entretiens avec le personnel concerné ;
- La consultation d'experts externes si nécessaire ;
- Le respect des principes d'impartialité et de proportionnalité.



4. Dialogue et Consultation

Si approprié, un dialogue est initié avec les parties concernées pour clarifier les faits et rechercher des solutions mutuellement acceptables. Cette étape garantit un traitement collaboratif et respectueux de la réclamation.

5. Résolution

Sur la base des conclusions, des mesures correctives ou préventives appropriées sont proposées. Celles-ci peuvent inclure :

- Des mesures disciplinaires ;
- Des ajustements de processus ;
- Des mécanismes de médiation ou de résolution des conflits ;
- Une formation ou des campagnes de sensibilisation supplémentaires.

6. Clôture et Retour d'Information

La personne ayant signalé la réclamation reçoit une conclusion écrite résumant les conclusions et les mesures prises. Le cas échéant, elle peut également être impliquée dans une réunion de retour final pour évaluer la satisfaction et recueillir des suggestions pour améliorer le mécanisme.

Comment est Facilitée une Résolution ?

Selon la nature et la gravité du problème, la résolution peut inclure :

- Des actions disciplinaires contre les personnes fautives ;
- Des modifications ou des améliorations des processus internes ;
- Des mesures de formation ou de sensibilisation supplémentaires ;
- Une médiation entre les parties impliquées ;
- Des actions correctives structurelles pour prévenir toute récurrence.

L'objectif est de rétablir la confiance, d'assurer un traitement équitable et de renforcer les mécanismes de responsabilité interne.



PROTECTION DES LANCEURS D'ALERTE

The Friends s'engage à protéger l'identité des lanceurs d'alerte qui signalent des violations du code ou divulguent 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.

Mécanismes de Protection en Place :

- Un responsable interne des lanceurs d'alerte, chargé de recevoir et de gérer tous les signalements de manière indépendante, confidentielle et impartiale.
- Un canal de communication dédié et sécurisé, distinct des autres outils de signalement, pour garantir la confidentialité et la protection des données.
- La possibilité pour les lanceurs d'alerte de rester anonymes, sous réserve que la nature du signalement permette une enquête appropriée dans ces conditions.
- Des procédures strictes de confidentialité, avec un accès aux informations limité aux personnes directement impliquées dans la gestion et la résolution du cas.
- Une formation et une sensibilisation du personnel pertinent, pour garantir un traitement respectueux et sans représailles des cas de dénonciation.

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

Dernière révision le 27 mars 2025



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 gebruik te maken van het officiële meldadres als zij dit kanaal verkiezen. Werknemers worden aangemoedigd om de Ethische Code van The Friends en de bijbehorende meldingsprocedure te raadplegen voor verdere richtlijnen.

Externe belanghebbenden:

Externe belanghebbenden kunnen gebruik maken van het officiële meldadres van The Friends (signalement@thefriends.be) als het aangewezen kanaal om klachten in te dienen. Dit kanaal is ontworpen om een snelle en vertrouwelijke behandeling te garanderen.

WAT?

Klachten kunnen worden ingediend voor elk gedrag dat oneerlijk of frauduleus is, of dat anderszins onethisch gedrag vertoont zoals gedefinieerd door The Friends. Daarnaast kunnen klachten elke feitelijke of vermoede misstand omvatten, ongeacht of de melder het wangedrag direct heeft waargenomen of niet.

Gronden voor aanvaarding van een klacht:

Een klacht wordt aanvaard en verwerkt als deze betrekking heeft op:

- Een schending van de wet of regelgeving;
- Fraude, corruptie of onethisch gedrag;
- Een schending van interne bedrijfsbeleid, inclusief de Gedragscode;
- Gezondheids- en veiligheidsproblemen;
- Discriminatie, intimidatie of ander wangedrag dat individuen of de werkomgeving beïnvloedt;
- Elke handeling of nalatigheid die waarschijnlijk aanzienlijke schade toebrengt aan het bedrijf of de belanghebbenden.

Klachten die niet aan deze criteria voldoen of die duidelijk ongegrond zijn, kunnen worden afgewezen. In dat geval wordt de persoon geïnformeerd over de redenen. Om in behandeling te worden genomen, moet een klacht of melding bevatten:

- Een duidelijke en beknopte beschrijving van de feiten;
- Specifieke eisen of zorgen;
- Eventuele ondersteunende bewijsstukken of documentatie (indien beschikbaar).



HOE?

Zodra een klacht is ingediend, ontvangt de melder binnen 7 kalenderdagen een schriftelijke bevestiging. De klacht zal op een eerlijke, tijdige en onafhankelijke wijze worden behandeld, waarbij maximale vertrouwelijkheid gedurende de gehele procedure wordt gehandhaafd.

De identiteit van de persoon die de klacht indient, zal alleen bekend zijn bij de aangewezen klachtmanager, tenzij openbaarmaking wettelijk vereist is of noodzakelijk is voor het onderzoek. In dat geval wordt de melder vooraf geïnformeerd en, waar van toepassing, om uitdrukkelijke toestemming gevraagd.

Een formeel antwoord zal binnen een maximum van 3 maanden worden verstrekt, en de persoon die de klacht heeft ingediend, wordt gedurende het proces op de hoogte gehouden.

Als de klacht niet wordt aanvaard, ontvangt de belanghebbende een schriftelijke uitleg van de redenen.

Als de klacht ontvankelijk wordt geacht, wordt de belanghebbende regelmatig op de hoogte gehouden tijdens de belangrijkste fasen van het proces.

Stappen voor Klachtafhandeling

1. Ontvangstbevestiging

De klacht wordt binnen 7 kalenderdagen schriftelijk bevestigd. In deze fase wordt de melder geïnformeerd over het proces en de geschatte tijdslijnen.

2. Initiële Beoordeling

De klachtmanager beoordeelt de ontvankelijkheid, relevantie en ernst van de klacht. Dit omvat het verifiëren of de klacht binnen het toepassingsgebied van het mechanisme valt en of voldoende informatie aanwezig is om verder te gaan.

3. Onderzoek

Een grondig en onpartijdig onderzoek wordt uitgevoerd. Dit kan omvatten:

- Het bekijken van interne documenten en procedures;
- Het afnemen van interviews met betrokken medewerkers;
- Het raadplegen van externe experts indien nodig;
- Zorgen voor naleving van de principes van onpartijdigheid en proportionaliteit.



4. Dialoog en Overleg

Indien passend wordt een dialoog gestart met de betrokken partijen om feiten te verduidelijken en naar wederzijds aanvaardbare oplossingen te zoeken. Deze stap zorgt voor een gezamenlijke en respectvolle behandeling van de klacht.

5. Oplossing

Op basis van de bevindingen worden passende corrigerende of preventieve maatregelen voorgesteld, waaronder:

- Disciplinaire maatregelen;
- Aanpassingen in processen;
- Mediation of conflictoplossingsmechanismen;
- Extra training of bewustmakingscampagnes voor medewerkers.

6. Sluiting en Formele Terugkoppeling

De persoon die de klacht heeft ingediend, ontvangt een schriftelijke conclusie met een samenvatting van de bevindingen en de genomen maatregelen. Indien van toepassing, kan een eindgesprek worden gehouden om tevredenheid te beoordelen en suggesties te verzamelen voor verbetering van het mechanisme.

Hoe wordt een oplossing gefaciliteerd?

Afhankelijk van de aard en de ernst van het probleem kan de oplossing omvatten:

- Disciplinaire maatregelen tegen schuldige personen;
- Wijzigingen of verbeteringen in interne processen en procedures;
- Extra training of bewustmakingsmaatregelen;
- Mediation tussen betrokken partijen;
- Structurele corrigerende maatregelen om herhaling te voorkomen.

Het doel is om vertrouwen te herstellen, eerlijke behandeling te waarborgen en interne verantwoordingsmechanismen te versterken.



BESCHERMING VAN KLOKKENLUIDERS

The Friends verbindt zich ertoe de identiteit van klokkenluiders te beschermen die inbreuken op de code melden of ernstige bedreigingen of schade aan het algemeen belang openbaar maken waarvan zij persoonlijk op de hoogte zijn.

The Friends zal alle mogelijke maatregelen nemen om klokkenluiders te beschermen tegen represailles, in overeenstemming met de Belgische wetgeving. Deze wetgeving stelt een beschermingskader vast voor klokkenluiders door de Europese Richtlijn 2019/1937 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2019 om te zetten.

Beschermingsmechanismen:

- Een interne klokkenluiderfunctionaris die verantwoordelijk is voor het onafhankelijk, vertrouwelijk en onpartijdig ontvangen en beheren van alle meldingen.
- Een speciaal en beveiligd communicatiekanaal, los van andere rapportagetools, om privacy en gegevensbescherming te waarborgen.
- De mogelijkheid voor klokkenluiders om anoniem te blijven, mits de aard van de melding een passend onderzoek onder dergelijke omstandigheden toelaat.
- Strikte vertrouwelijkheidsprocedures, waarbij de toegang tot informatie beperkt is tot personen die direct betrokken zijn bij de behandeling en oplossing van de zaak.
- Bewustmaking en training van relevant personeel om respectvolle en represaille-vrije behandeling van klokkenluiderszaken te waarborgen.

Klokkenluiders die menen het slachtoffer te zijn van represailles kunnen een schriftelijke klacht indienen. Elke klacht over represailles zal snel worden onderzocht, en passende corrigerende maatregelen zullen worden genomen als de beschuldigingen worden bevestigd.

Laatst herzien op 27 maart 2025

