



Beleid inzake het beheer van meldingen



De Franse versie is de referentieversie in de Franstalige landen.

De Engelse versie is het referentiedocument in de andere landen.

©Groep SERIS – Augustus 2025

Alle rechten voorbehouden.

Inleiding

Bij SERIS willen we mogelijk frauduleus of onethisch gedrag in een vroeg stadium opsporen om ons bedrijf, onze medewerkers, onze klanten en onze partners doeltreffend te beschermen.

Daarom moedigen we onze medewerkers en al onze belanghebbenden aan om hun bezorgdheid over de naleving van de regelgeving of ethiek aan ons te melden, zodat we de nodige corrigerende maatregelen kunnen nemen.

Ons beleid inzake interne meldingen is gebaseerd op de beginselen van goede trouw, loyaliteit en respect voor de rechten van de verdediging.

Ons systeem voor interne meldingen stelt medewerkers en belanghebbenden in staat om een melding te doen in een veilig, doelmatig kader dat hen alle waarborgen biedt inzake vertrouwelijkheid, in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke bepalingen, en met name in Frankrijk, de wetten 'Sapin II' en 'Zorgplicht'.

Deze waarborgen stellen hen in staat om op een serene manier elke mogelijke overtreding van onze ethische regels aan het licht te brengen, alsook elke bedreiging of elk nadeel voor het algemeen belang.

SERIS beschermt melders die te goeder trouw handelen tegen elke vorm van vergelding.

De inhoud van dit groepsbeleid kan soms afwijken van de toepasselijke lokale wetgeving.

In dat geval gelden de meest beschermende regels voor de melder, ongeacht of die voortvloeien uit de lokale wetgeving of uit dit beleid.

De directeur Legal & Compliance van de Groep is de vaste referent van SERIS in verband met het beheer van meldingen en het voeren van ethische onderzoeken.

In dit document verwijst "SERIS" naar GenTem SAS en al zijn rechtstreekse of onrechtstreekse dochterondernemingen.

Iedere leidinggevende van de Groep engageert zich om onderhavig beleidsdocument m.b.t. meldingen te ondersteunen, promoten en doen respecteren.

Guy TEMPEREAU

Voorzitter Conseil de Gouvernance et d'Animation

**Bruno CATHELINAIS, Antoine MASSIET DU BIEST,
Audrey PROU, Céline TEMPEREAU-SAUVAGE,
Sébastien TEMPEREAU**

Leden Conseil de Gouvernance et d'Animation GenTem

Benoît PEDOUSSAUT

Voorzitter Comité Exécutif Groupe

**Christophe BRASSELET, Tibo DEMOOR,
Patrick FERHAT, Eric FORESTIER,
Sophie LECLERC, Philippe MAURETTE,
Sylvia MULLER, Daniel MURCIANO**

Leden Comité Exécutif Groupe

Overzicht

1. Voorwaarden voor ontvankelijkheid van een melding	5
1.1 Wie mag een melding doen?	5
1.2 Wat zijn de voorwaarden om de wettelijke bescherming van melders te genieten?	5
1.3 Welke feiten kunnen het voorwerp uitmaken van een melding?	6
2. Modaliteiten om een melding te doen.....	9
2.1 Hoe doet u een melding?	9
2.2 Is het mogelijk om een anonieme melding te doen?	10
2.3 Welke informatie moet u geven ter ondersteuning van een melding?.....	11
3. Behandeling van een melding.....	13
3.1 Wie komt tussen bij de behandeling van meldingen?	13
3.2 Hoe wordt de ontvankelijkheid van een melding geanalyseerd?.....	16
3.3 Hoe verloopt het grondig onderzoek naar aanleiding van een ontvankelijke melding?	17
3.4 Wat gebeurt er na een intern onderzoek?	18
3.5 Samengevat:.....	19
4. Rechten, plichten en verplichtingen van personen in het kader van een ethische melding	21
4.1 Hoe wordt de vertrouwelijkheid beschermd van de informatie die in het kader van een melding wordt verzameld?	21
4.2 Moeten we meewerken aan interne onderzoeken?	22
4.3 Welke informatie wordt doorgegeven aan de verschillende betrokkenen?	22
4.3.1 Informatie van de melder	22
4.3.2 Informatie van de beschuldigde	23
4.3.3 Informatie van de getuigen	23
4.4 Hoe wordt de melder beschermd tegen represailles?	23
4.5 Wat zijn de sancties indien de principes van dit beleid inzake het beheer van meldingen niet worden nageleefd?	24
4.6 Hoe wordt het meldingssysteem op het niveau van de Groep opgevolgd?.....	24
4.7 Zijn er andere meldingsmogelijkheden?	25



1

**Voorwaarden voor
ontvankelijkheid van een
melding**

1. Voorwaarden voor ontvankelijkheid van een melding

1.1 Wie mag een melding doen?

Het meldingssysteem van SERIS staat open voor de volgende personen:

- **Medewerkers of medewerkers van SERIS**, die momenteel voor SERIS werken of gewerkt hebben, ongeacht de aard van hun arbeidsovereenkomst (contract van onbepaalde duur, contract van bepaalde duur, deeltijds contract, enz.);
- **Occasionele medewerkers of medewerkers**, met name uitzendkrachten, stagiairs, leerlingen en leerwerktraject-leerlingen, alsook iedereen die werkt onder het toezicht en de leiding van contractanten of onderaannemers van SERIS;
- **Kandidaten of kandidates voor een functie bij SERIS**, of toekomstige werknemers van wie de arbeidsrelatie nog niet is begonnen;
- **Aandeelhouders, vennoten of stemrechthebbenden** op de algemene vergaderingen van SERIS;
- **Vennootschapsmandatarissen van SERIS, leden van een governance-, directie-, bestuurs- of toezichtsorgaan van een entiteit van SERIS**, met inbegrip van de huidige of vroegere niet-uitvoerende leden;
- **Externe partners** van SERIS (leveranciers, onderaannemers, dienstverleners, verenigingen enz.);
- **Klanten** van SERIS.

1.2 Wat zijn de voorwaarden om de wettelijke bescherming van melders te genieten?

Om de bescherming van klokkenluiders te genieten, moet aan alle volgende voorwaarden worden voldaan:

- Men moet een **natuurlijke persoon zijn**: rechtspersonen worden niet beschouwd als klokkenluiders.
- Er mag **geen enkele rechtstreekse financiële tegenprestatie zijn** voor de melding (bv.: een bezoldiging, een premie of een verhoging).
- Men moet **te goeder trouw zijn**: de melder moet informatie meedelen waarvan hij meent dat ze volledig, eerlijk en juist is en die hem toelaat redelijkerwijze te geloven dat de gerapporteerde informatie waarheidsgetrouw is, zelfs indien later blijkt dat het om een vergissing ging. Als een melder na het doen van een melding beseft dat hij zich heeft vergist, moet hij de persoon bij wie hij de melding heeft gedaan daarvan onmiddellijk op de hoogte brengen.

- Er moet **melding gemaakt worden van feiten die onder het meldingssysteem vallen** (d.w.z. feiten die ongeoorloofd zijn of het algemeen belang schaden, zie punt **1.3** hieronder).
- Indien de gemelde informatie werd verkregen buiten de professionele context, moet men **persoonlijk kennis hebben gehad van deze feiten**. Daarentegen, indien de informatie werd verkregen in het kader van de beroepsactiviteit, is het niet nodig om er persoonlijke kennis van te hebben gehad (het kan gaan om feiten die gemeld werden aan de melder).

De bescherming van de melder wordt uitgebreid:

- Tot facilitators (elke natuurlijke persoon of privaatrechtelijke rechtspersoon zonder winstoogmerk die de melder helpt bij het doen van zijn melding);
- Tot natuurlijke personen die banden hebben met de melder (d.w.z. alle personen die in het kader van hun beroepsactiviteiten het voorwerp zouden kunnen uitmaken van represailles vanwege de werkgever, hun klant of de ontvanger van hun diensten) en;
- Tot juridische entiteiten waarvoor de melder werkt of waarmee hij in een professionele context verbonden is of die hij controleert.

1.3 Welke feiten kunnen het voorwerp uitmaken van een melding?

Een melding doen betekent het bekendmaken van **laakbare feiten of feiten die in strijd zijn met het algemeen belang**:

- **Een criminele activiteit** (een misdaad of een misdrijf);
- **De overtreding van een wet of een verordening** op nationaal, Europees of internationaal niveau;
- **De overtreding van de gedragscode tegen corruptie** van SERIS of van elk ander conformiteitsbeleid of ethisch beleid van de Groep;
- Een situatie die **een bedreiging of nadeel kan vormen voor het algemeen belang**;
- **Een aantasting of risico op aantasting van de mensenrechten, de fundamentele vrijheden, de gezondheid of de veiligheid van personen, het milieu**;
- **Het opzettelijk verzwijgen van dergelijke daden**.

Informatie die onder het geheim van Landsverdediging, het medisch geheim, het geheim van het onderzoek of het gerechtelijk onderzoek of het beroepsgeheim van een advocaat valt, mag niet worden gemeld, aangezien de schending van deze geheimen bestraft kan worden met strafrechtelijke sancties.

De melding moet betrekking hebben op **feiten die verband houden met de activiteiten van SERIS** (informatie verkregen in het kader van uw beroepsactiviteiten, ook als u geen werknemer (meer) bent, of feiten die zich hebben voorgedaan of kunnen voordoen in de onderneming of in het kader van haar relaties met derden).

Bekommernissen die niet onder deze definitie vallen (bijvoorbeeld: interne disfuncties, ontevredenheid in verband met de relaties met SERIS, ontevredenheid van de medewerkers over de evaluatie van hun prestaties of de evolutie van hun loopbaan (behalve niet-naleving van de regelgeving), gebruikelijke commerciële klachten) worden niet beschouwd als meldingen in het kader van dit beleid. Deze bekommernissen kunnen gedeeld worden via de gebruikelijke contacten van de betrokken belanghebbende (management van SERIS, Human Resources, klantencontact, enz.).

Concreet en ter illustratie hebben de **belangrijkste thema's die kunnen worden** gemeld met name betrekking op:

- **De mensenrechten en fundamentele vrijheden:**
Voorbeelden zijn seksuele intimidatie, met inbegrip van seksistische opmerkingen, pesterijen, discriminatie, met inbegrip van racistische, antisemitische of homofobe opmerkingen, schendingen van mensenrechten in onze toeleveringsketen (bijvoorbeeld kinderarbeid of dwangarbeid bij onze leveranciers), enz.
- **De gezondheid, veiligheid en beveiliging van personen:**
Voorbeelden zijn niet-naleving van de regelgeving ter bescherming van de gezondheid op het werk, gevaarlijke arbeidsomstandigheden (bij SERIS of in de toeleveringsketen), epidemische situaties, gebrek aan veiligheidsuitrusting of -procedures op een site enz.
- **De economische en financiële belangen:**
Voorbeelden zijn belangenconflicten, private of publieke corruptie, beïnvloeding, interne of externe fraude, schendingen van de mededingingsregels, witwassen van geld, verduistering van gelden, openbaarmaking van gevoelige informatie, misbruik van sociale goederen, enz.
- **Het milieu:**
Bijvoorbeeld: Vervuiling van lucht, bodem, oppervlakte- of grondwater, lozing van giftige stoffen, enz.
- **De Gedragscode en andere ethische handvesten of beleidslijnen van de Groep:**
Voorbeelden zijn elke bewering betreffende gedrag dat niet in overeenstemming is met de ethische verbintenissen van SERIS die zijn belanghebbenden of de reputatie van SERIS kan aantasten.



2

**Modaliteiten om een melding
te doen**

2. Modaliteiten om een melding te doen

2.1 Hoe doet u een melding?

Iedereen die een melding wil doen, kan dit doen:

- Ofwel **via het beveiligde online meldingsplatform** van SERIS

<https://serisethics.integrityline.app> (genaamd **SERISETHICS**)

Dit externe platform, ontwikkeld door EQS (een onafhankelijke externe onderneming die bekend staat om haar expertise op het vlak van compliance), is gemakkelijk toegankelijk en biedt **optimale waarborgen op het vlak van veiligheid en vertrouwelijkheid**.

Het is een uitwisselingsruimte die losgekoppeld is van de informatiesystemen van SERIS; de gegevens worden gehost op een server die extern is aan het bedrijf en die zich in Frankrijk bevindt.

Alleen bevoegde personen hebben toegang tot de meldingen. Deze bevoegde personen worden geïdentificeerd in onderstaand punt **2.2**.

Dit externe platform is:

- 7 dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar;
- beschikbaar in het Frans, Pools, Nederlands en Engels;
- toegankelijk vanaf elk toestel dat verbonden is met het internet (computer, tablet, smartphone).

De melder wordt verzocht een online formulier in te vullen. De beschrijving van de melding kan gebeuren **per tekst of gesproken bericht**.

Voor elke melding wordt de auteur verzocht een beveiligde postbus aan te maken die hem in staat stelt het platform later te raadplegen om van gedachten te wisselen met de Meldingsreferent die belast is met de behandeling van zijn melding en om de behandeling op te volgen.

- Ofwel **per brief** gericht aan:

Groep Seris
Directie Legal & Compliance
6 rue du Général de Larminat
75015 Parijs Frankrijk

Om het doorsturen te beveiligen en de datum van de melding vast te leggen, verdient het de voorkeur de brief aangetekend te verzenden met een ontvangstbewijs en op de omslag met de melding en de eventuele documenten de vermelding '**Personeel & Vertrouwelijk**' te schrijven.

Kennis van het meldingssysteem van SERIS door de medewerkers en externe belanghebbenden is onontbeerlijk voor de doeltreffendheid ervan.

Alle personeelsleden van SERIS worden op de hoogte gebracht van het bestaan van het systeem en van deze procedure dankzij interne communicatie in verschillende formaten (intranet, affiches, enz.).

Derden worden op de hoogte gebracht van het bestaan van het systeem door middel van informatie op de bedrijfswebsite www.seris-group.com en de websites van SERIS in de verschillende landen waar het actief is.

In overeenstemming met de wet garanderen deze interne meldingskanalen de strikte vertrouwelijkheid van de identiteit van de melder, van de in de melding bedoelde personen, van elke in de melding vermelde derde, alsook van de vertrouwelijkheid van de informatie die door alle ontvangers van de melding wordt verzameld.

Het gebruik van deze twee meldingskanalen is facultatief en de keuze van het kanaal is vrij.

Medewerkers kunnen uiteraard rechtstreeks terecht bij hun managers of bij HR.

Voor externe belanghebbenden is het ook mogelijk om een melding te doen bij hun gebruikelijke contactpersoon bij SERIS.

Toch **wordt aanbevolen dat meldingen die in de zin van dit beleid als dusdanig kunnen worden aangemerkt, onverwijld worden doorgegeven aan de personen die bevoegd zijn om deze meldingen te verzamelen en te behandelen** (zie punt 3.1. hieronder).

2.2 Is het mogelijk om een anonieme melding te doen?

Het beveiligde meldingsplatform van SERIS maakt het mogelijk om anoniem een melding te doen.

De melder maakt een **wachtwoord** aan en ontvangt een **dossiernummer** dat automatisch en willekeurig door het platform wordt gegenereerd en waarmee hij verbinding kan maken met een **beveiligde postbus** op het platform en kan communiceren met een Meldingsreferent zonder dat zijn identiteit wordt bekendgemaakt als dat zijn keuze is. De vertrouwelijkheid van de uitwisselingen wordt technisch gewaarborgd door de afwezigheid van cookies, middelen om de gebruiker te traceren en versleutelde uitwisselingen.

In geval van een anonieme melding zal de mogelijkheid van de behandeling ervan in het kader van dit systeem echter met name afhangen van het bestaan van voldoende gedetailleerde feitelijke elementen en van de beschikbaarheid van de anonieme melder om te antwoorden op de vragen tot verduidelijking van de Meldingsreferent.

Indien blijkt dat anonimiteit het behandelen van een melding onmogelijk maakt, wordt de melder hiervan op de hoogte gebracht via de beveiligde postbus van het platform.

De melder wordt geadviseerd zich op het moment van de melding te identificeren. Zijn identiteit wordt vertrouwelijk behandeld in overeenstemming met deze procedure en wordt niet meegedeeld aan de gemelde of verdachte persoon zonder zijn uitdrukkelijke toestemming.

2.3 Welke informatie moet u geven ter ondersteuning van een melding?

De informatie die in het kader van een melding wordt meegedeeld, moet feitelijk zijn en rechtstreeks verband houden met het voorwerp van de melding.

Om een passende behandeling van de melding te garanderen, moet de meegedeelde informatie betrekking hebben op **objectieve feiten, materieel controleerbaar** en **relevant** voor de vermeende tekortkomingen zijn.

Deze informatie moet een beoordeling mogelijk maken van de aard, de omvang en de urgentie van de gesignaleerde problematiek en moet **gestaafd worden met, indien mogelijk schriftelijk, bewijsmateriaal**.

In geval van twijfel moet de formulering van de beweringen **het vermoedelijke karakter van de feiten aantonen** en mag ze het privéleven van de bedoelde personen niet schaden.

In zijn signalering beschrijft de melder, zo objectief mogelijk en in detail, de feiten die toelaten zijn melding te begrijpen. De melder wordt aangeraden de volgende elementen te verduidelijken:

- Wanneer en waar elk gemeld feit heeft plaatsgevonden;
- Hoe hij er kennis van heeft gekregen (rechtstreeks of onrechtstreeks) en of deze kennis persoonlijk is;
- Indien hij zijn melding al aan andere personen heeft doorgegeven;
- Of er reeds maatregelen werden genomen om de situatie te verhelpen;
- De identiteit en de functies van de beschuldigde personen;
- Of personen getuige waren van de gemelde feiten (identiteit, functies, betrokken feiten, rol van elke geïdentificeerde persoon);
- Of, op het ogenblik van het doorsturen van de melding en tijdens de duur van de behandeling ervan, bij zijn weten een gerechtelijke of gelijkgestelde procedure (arbitrage, bemiddeling, bevel, enz.) nakende of lopende is. In dat geval is de melding in principe onontvankelijk en wordt de behandeling ervan in principe opgeschort of stopgezet. SERIS behoudt zich niettemin de mogelijkheid voor om deze te onderzoeken en indien nodig corrigerende maatregelen te nemen.



3

Behandeling van een melding

3. Behandeling van een melding

3.1 Wie komt tussen bij de behandeling van meldingen?

Het interne meldingssysteem van SERIS berust op een organisatie bestaande uit een beperkt aantal personen, gekozen op basis van hun respectieve bevoegdheden, die nodig zijn om de meldingen te behandelen.

ACTOR	ROL EN IDENTIFICATIE
Verantwoordelijke meldingen	Ze is de General Counsel en Compliance Director van de Groep. Ze is lid van de Commissie Ethiek. Ze is verantwoordelijk voor de goede werking van het hele systeem. Ze heeft toegang tot alle waarschuwingen en treedt op als de permanente waarschuwingscoördinator.
Meldingsreferenten	Dit zijn medewerkers die worden benoemd door de Commissie Ethiek, op voordracht van de Verantwoordelijke Meldingen. Zij worden gekozen op basis van hun expertise binnen de afdelingen Legal, Finance en HR en ontvangen alleen waarschuwingen die betrekking hebben binnen hun perimeter en hun expertisegebied. Zij behandelen en controleren deze waarschuwingen. Ze analyseren met name de ontvankelijkheid van de waarschuwingen en voeren het onderzoek op het 1° niveau.
Onderzoeksce	Deze cel is speciaal opgericht om elk intern onderzoek grondig uit te voeren en bestaat uit één tot drie leden van de Commissie Ethiek die door de voorzitter van de Commissie Ethiek worden benoemd op voordracht van de Verantwoordelijke Meldingen. Van de leden van de Commissie Ethiek hebben alleen degenen die deel uitmaken van een onderzoeksce toegang tot de details van een melding, voor zover zij verantwoordelijk zijn voor het onderzoeken van de melding. De onderzoeksce ondersteunt de Meldingsreferenten bij het afhandelen van meldingen die, indien nodig, een grondig intern onderzoek vereisen.
Ethische commissie	Het wordt voorgezeten door de voorzitter van het Comité Exécutif van de Groep. De Ethische Commissie analyseert de resultaten van de onderzoeken en van de grondige onderzoeken die het bestaan bevestigen van verwerpelijke gedragingen en formuleert aanbevelingen aan de bevoegde leidinggevenden om te handelen. Het kijkt eveneens toe op het vervolg gegeven aan de meldingen die worden voorgelegd op regelmatige basis door de Verantwoordelijke van de meldingen.
Bestuursorganen	De bestuursorganen (Comité Exécutif et Conseil de Gouvernance et d'Animation op Groepsniveau) of de Directieraden op het niveau van de landen worden geïnformeerd voor wat hun bevoegdheid betreft, en in voorkomend geval met uitsluiting van leden die eventueel betrokken zijn, van de onderzoeken op het 1 ste niveau en van de grondige onderzoeken die het betaan hebben bevestigd van laakbaar gedrag evenals van de aanbevelingen van het Ethisch Comité.. De bestuursorganen beslissen welke gevolgen dienen gegeven aan een melding op basis van de aanbevelingen van de Commissie Ethiek.

Volgens het zogenaamde 'vier ogen'-principe **wordt elke melding ontvangen door twee Meldingsreferenten** waarvan de perimeter van tussenkomst en de competenties aangepast zijn aan de feiten die het voorwerp uitmaken van een melding. De twee Meldingsreferenten beslissen samen, volgens hun respectievelijke expertises wie instaat in voor de behandeling van de melding terwijl de andere desgevallend , helpt om fouten, vergetelheden of fraude te voorkomen.

De Meldingsreferenten zijn medewerkers van SERIS die gemachtigd zijn om meldingen te ontvangen en te behandelen. Bij de uitoefening van hun opdracht handelen zij onder auspiciën van de Directie Legal & Compliance van de Groep. Ze ontvangen enkel de meldingen die ze moeten behandelen of superviseren, binnen hun bevoegdheidsgebied.

Het is belangrijk dat de melder het online meldingsformulier zorgvuldig invult, en in het bijzonder de velden met betrekking tot de **plaats van de feiten** (bijvoorbeeld in Frankrijk of Polen) en het **onderwerp van de melding** (bijvoorbeeld corruptie, diefstal of veiligheid op het werk), zodat de melding wordt gericht aan de Meldingsreferent(en) met de vereiste technische vaardigheden (HR, financiën of recht) om ze zo goed mogelijk te analyseren.

De Meldingsreferenten beschikken over voldoende competenties, autoriteit en middelen om hun opdracht vertrouwelijk, professioneel en onpartijdig te vervullen.

Het netwerk van Meldingsreferenten bestaat uit de Directieleden van de departementen: Legal, Finance en HR op het niveau van de Group en van ieder land. Iedere Meldingsreferent kan maximum twee Adjunct Meldingsreferenten voorstellen, gekozen onder diens medewerkers, die de nodige expertise en autonomie bezitten, teneinde samen met hem of haar de behandeling van de meldingen te verzekeren.

Iedere aanstelling en iedere vervanging van een Meldingsreferent of van een adjunct Meldingsreferent (ieder van hen hierna aangeduid door de algemene benaming '**Meldingsreferent** ') is de exclusieve verantwoordelijkheid van het Ethisch comité. Alleen de Meldingsreferenten aangesteld door het Ethisch Comité zijn bevoegd om de meldingen op het platform **SERISETHICS** te behandelen.

Afhankelijk van de specifieke behoeften van een dossier wordt een **Onderzoeksce**l aangesteld door de Voorzitter van het Ethisch Comité op voordracht van de Meldingsverantwoordelijke om een grondig intern onderzoek uit te voeren.

De Onderzoeksce

l kan de onderzoeken geheel of gedeeltelijk toevertrouwen aan een derde, omwille van zijn bevoegdheden en/of zijn onpartijdigheid of omwille van de complexiteit of de gevoeligheid van het onderzoek. Dit kunnen advocaten, deskundigen of auditors zijn, mits zij bij wet of een overeenkomst onderworpen zijn aan een verzwaarde geheimhoudingsplicht.

Elke Meldingsreferent verbindt zich er persoonlijk toe om door het ondertekenen van een **Verbintenisbrief** de volgende verplichtingen na te komen:

- **Strikte geheimhoudingsplicht** toegepast op de meldingsprocedures, ter bescherming van de identiteit van de klokkenluider (wanneer deze niet anoniem is); de identiteit van de in de melding vermelde of beschuldigde personen; en alle tijdens de behandeling verzamelde informatie. Deze informatie (met uitzondering van de identiteit van de klokkenluider, als dusdanig) kan echter in beperkte mate worden verspreid ten behoeve van het onderzoek.
- **Onpartijdigheidsplicht:** de Meldingsreferent handelt professioneel, zonder vooroordelen en vertegenwoordigt geen bijzondere belangen wanneer hij zijn opdracht vervult.
- **Transparantie- en loyaliteitsplicht** ten aanzien van de personen van wie de gegevens worden verwerkt: de Meldingsreferent houdt de melder en de in de melding vermelde of bedoelde personen op de hoogte volgens de bepalingen van de in onderhavig document beschreven procedure.
- **Meldings- en intrekkingplicht in geval van een belangenconflict:** de Meldingsreferent moet de meldingsverantwoordelijke op de hoogte brengen van elke potentiële, kennelijke of bewezen situatie van belangenconflict als gevolg van zijn banden met een protagonist van de melding (dader, getuige, slachtoffer, beschuldigde) of van zijn verantwoordelijkheden binnen het proces dat aan de orde wordt gesteld door de melding; als het belangenconflict bewezen is, wordt de behandeling van de melding toevertrouwd aan een andere Meldingsreferent.

De Meldingsverantwoordelijke en het Ethisch Comité zien erop toe dat deze principes strikt worden nageleefd door de Meldingsreferenten.

Elke persoon die niet de hoedanigheid van bevoegde persoon heeft en die informatie zou ontvangen die een melding zou kunnen vormen, moet de Meldingsverantwoordelijke inlichten of zijn gesprekspartner uitnodigen om een melding te doen volgens de modaliteiten bepaald in punt **2.1.** hierboven.

Belangrijk: Indien de melding een lid van het Ethisch Comité in het geding brengt, kan dit worden gepreciseerd in het invulformulier op het platform. In dat geval heeft geen enkel lid van het Ethisch Comité kennis van de melding. Ze wordt automatisch overgemaakt aan de Onafhankelijke Bestuurders van de Governance- en Bestuursraad van GenTem, die dan belast zijn met de behandeling ervan met een waarborgniveau dat gelijkwaardig is (op het vlak van termijnen, vertrouwelijkheid enz.) als dat van onderhavig beleid. De naam van de Onafhankelijke Bestuurders staat op de bedrijfswebsite www.seris-group.com... Ze zorgen voor de behandeling van de melding, hebben de mogelijkheid om een beroep te doen op elke persoon van de Groep of van buiten de Groep om elk onderzoek uit te voeren (in alle vertrouwelijkheid ten aanzien van het Ethisch Comité) en brengen de Governance- en Bestuursraad onmiddellijk op de hoogte van de follow-up van de melding en hun aanbevelingen, om een beslissing te nemen.

3.2 Hoe wordt de ontvankelijkheid van een melding geanalyseerd?

Elke melding maakt het voorwerp uit van een ontvankelijkheidsanalyse. Het ontvankelijkheidsonderzoek van de melding bestaat erin na te gaan of deze beantwoordt aan de definitie van een melding in het licht van dit beleid en of er voldoende gedetailleerde feitelijke elementen bestaan die de behandeling ervan mogelijk maken.

Deze analyse wordt uitgevoerd door de Meldingsreferent die instaat voor de meldingen, in voorkomend geval met de steun van de Meldingsverantwoordelijke in geval van moeilijkheden.

Tijdens deze fase van de ontvankelijkheidsanalyse kan het nodig zijn aanvullende informatie of verduidelijking in te winnen bij de melder. In dat geval zal de melder per e-mail een bericht ontvangen waarin hij wordt uitgenodigd om in te loggen op het platform (of zal hij worden gecontacteerd via het door hem gekozen middel in geval van een melding per post).

In geval van een anonieme melding kan de melder niet worden gecontacteerd om de vereiste elementen aan te brengen in het kader van de ontvankelijkheidsanalyse. Hij zal regelmatig moeten inloggen op de beveiligde postbus van het platform (met zijn dossiernummer en wachtwoord) om zijn berichten te raadplegen en te antwoorden op vragen om bijkomende informatie.

De Meldingsreferenten zorgen ervoor dat de behandeling van de anonieme meldingen gepaard gaat met bijzondere voorzorgsmaatregelen, met name op het ogenblik van het voorafgaande ontvankelijkheidsonderzoek, en dat de gemelde feiten voldoende geloofwaardig, ernstig en gedetailleerd zijn.

Indien dit niet het geval is en de melding niet voldoende gedetailleerde informatie bevat om onderzoek te doen teneinde de juistheid van de feiten vast te stellen, wordt het dossier zonder gevolg afgesloten.

Anonieme meldingen die als ontvankelijk worden beschouwd, worden op dezelfde wijze behandeld als andere meldingen, mits de indiener ervan binnen een redelijke termijn reageert op verzoeken om aanvullende informatie tijdens het onderzoek.

- **Indien de melding niet ontvankelijk is**, informeert een bericht de melder over de **afsluiting** van zijn melding en de redenen daarvoor.
- **Indien de melding ontvankelijk is**, wordt ze het voorwerp van een onderzoek niveau 1 door de Meldingsreferent.
- Indien **dit onderzoek op het niveau 1 concludeert dat de feiten niet vastgesteld zijn**, zal de melder van het alert een bericht ontvangen van de **sluiting** en de redenen ervoor.
- Indien **dit onderzoek op het niveau 1 concludeert dat de feiten zijn vastgesteld**, worden de resultaten ervan **overgemaakt aan de Meldingsverantwoordelijke en aan de Voorzitter van het Ethisch Comité** voor verder gevolg (cf. punt 3.4 hieronder)

- Indien **het onderzoek op het niveau 1 niet volstaat om de werkelijkheid van de melding na te gaan**, wordt de melding overgemaakt aan de Meldingsverantwoordelijke en aan de Voorzitter van het Ethisch Comité (indien nodig in een geanonimiseerde versie om de in dit beleid beschreven vertrouwelijkheidsverbintenissen na te leven). Op basis van de verstrekte informatie **beslist de Voorzitter van het Ethisch Comité over het gevolg dat moet worden gegeven en duidt het desgevallend de leden van de Onderzoeksceel aan die zal worden belast met het voeren van de gegronde onderzoeken** in functie van het domein waarop de melding betrekking heeft, overeenkomstig de interne onderzoeksprocedure van de Groep.

3.3 Hoe verloopt het grondig onderzoek naar aanleiding van een ontvankelijke melding?

In functie van de resultaten van de onderzoeken niveau 1 verricht door een Meldingsreferent, kan de Voorzitter van het Ethisch Comité een grondig onderzoek bevelen. Elk grondig onderzoek wordt gevoerd door een Onderzoeksceel. De Onderzoeksceel wordt specifiek voor dit onderzoek opgericht door de Voorzitter van het Ethisch Comité op voordracht van de Meldingsverantwoordelijke. Zo hebben alleen personen die zijn aangewezen en gemachtigd om ze te verwerken toegang tot meldingen. De Meldingsverantwoordelijke coördineert de onderzoeken.

Het doel van het onderzoek is de waarheid van de beweringen waarop de melding betrekking heeft, te analyseren en na te gaan.

Het onderzoek kan bestaan uit een **controle van documenten, boekhoudkundige of elektronische controle** of het **voeren van geformaliseerde gesprekken met medewerkers en/of belanghebbenden** waarvan de getuigenis relevant is voor de behoeften van het onderzoek.

Deze gesprekken, gevoerd in het kader van een grondig onderzoek, maken in principe het voorwerp uit van een rapport. Na afloop van het gesprek wordt een kopie verstuurd zodat de geïnterviewde persoon de getrouwe weergave van de uitwisselingen kan bevestigen of correcties of bijkomende informatie kan voorleggen.

In het kader van de gevoerde onderzoeken kan **SERIS, met inachtneming van de toepasselijke wettelijke vereisten, toegang krijgen tot de geïnformatiseerde professionele gegevens van de personen die beschuldigd of vermeld worden in de melding**, zoals e-mails, gegevens die opgeslagen zijn op de informatica-infrastructuren van de Groep, in een telefoon of een werkcomputer, enz.

Deze controles worden onpartijdig en neutraal uitgevoerd, waarbij rekening wordt gehouden met alle elementen die het mogelijk maken de waarheid van de feiten te beoordelen, ten gunste van zowel de beschuldigde als de melder, ongeacht de betrokken personen en hun hiërarchische niveau.

Ze mogen niet leiden tot het verzamelen van gegevens door een ongeoorloofde, oneerlijke of onevenredige aantasting van de rechten van de betrokkenen en van de individuele en collectieve vrijheden.

Wanneer het onderzoek wordt gevoerd door een advocatenkantoor, is het beroepsgeheim tussen advocaat en cliënt enkel van toepassing in de relatie tussen de advocaten en SERIS. De gehoorde persoon kan zich er dus niet op beroepen. SERIS kan alle informatie of verklaringen gebruiken die in het kader van het interne onderzoek worden verzameld met name de informatie die tijdens de uitgevoerde gesprekken werd verzameld.

In voorkomend geval worden bij aanvang van het onderzoek **bewarende maatregelen** genomen om de bescherming van personen of goederen te waarborgen en om de bewijzen te bewaren die nodig zijn om de gemelde feiten vast te stellen.

Zodra deze maatregelen zijn genomen, zorgt de Meldingsreferent die verantwoordelijk is voor het dossier voor **schriftelijke informatie over de verwerking van hun persoonsgegevens in het kader van het meldingssysteem**.

Uit principe wordt na afloop van deze controles een **onderzoeksrapport** opgesteld door de personen belast met het interne onderzoek.

Het doel van het onderzoeksrapport is de feiten te onderbouwen in een feitelijk rapport dat toelaat de beweringen waarop de melding betrekking heeft, objectief te bevestigen of te ontkrachten.

3.4 Wat gebeurt er na een intern onderzoek?

Alle onderzoeksrapporten van niveau 1 die het bestaan vaststellen van laakbaar gedrag en alle gegronde onderzoeksrapporten, wat ook de conclusie mag zijn worden overgemaakt aan de Meldingsverantwoordelijke en aan de Voorzitter van het Ethisch Comité die het Ethisch Comité samenroept om zich uit te spreken over de **te geven gevolgen**.

Op basis van de conclusies van het onderzoeksrapport die hem worden meegedeeld door de Meldingsverantwoordelijke, **formaliseert het Ethisch Comité zijn aanbevelingen**:

- **klassering zonder gevolg** indien de feiten niet bewezen zijn, i.e. indien het onderzoek niet de waarachtigheid van de beweerde feiten aantoont of indien de verzamelde bewijzen ontoereikend zijn.
- **te geven gevolgen** indien de feiten bewezen zijn.

Deze gevolgen kunnen zijn:

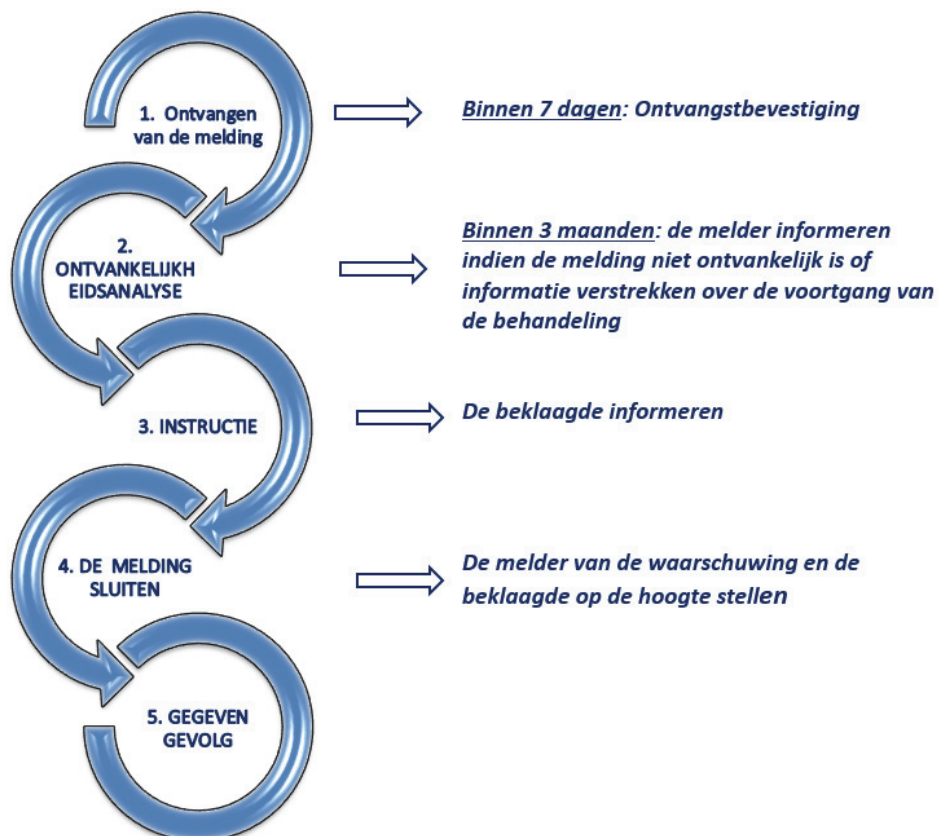
- **interne remediëringmaatregelen**, bijvoorbeeld: versterking van een proces, sensibilisering of opleiding van de betrokken medewerkers, herhaling van de toepasselijke regels, communicatieactie;
- **verbreking van de contractuele relatie** met een derde (indien deze in het geding is gebracht);

- **tuchtmaatregelen;**
- **rechtshandhaving.**

Het Ethisch Comité maakt zijn aanbevelingen over aan de leidinggevende instantie die bevoegd is om beslissingen te nemen en het beheer van het dossier wordt toevertrouwd aan de directie die bevoegd is om deze beslissing uit te voeren.

De afdelingen Human Resources en de hiërarchische verantwoordelijken van de betrokkenen zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het remediëeringsplan dat door de bevoegde leidinggevende instantie is vastgesteld. Dit remediëeringsplan kan individueel of collectief zijn. Het kan zich met name vertalen in opleidingsprogramma's, coaching, bemiddeling of de invoering van een tuchtprocedure die tot ontslag kan leiden.

3.5 Samengevat:





4

**Rechten, plichten en
verplichtingen van personen
in het kader van een ethische
melding**

4. Rechten, plichten en verplichtingen van personen in het kader van een ethische melding

4.1 Hoe wordt de vertrouwelijkheid beschermd van de informatie die in het kader van een melding wordt verzameld?

Het vertrouwelijkheidsprincipe is de hoeksteen van de bescherming van personen in het kader van het meldingssysteem.

Alle personen die worden benaderd bij de behandeling van een ethische melding zijn onderworpen aan een strikte geheimhoudingsplicht met het oog op de **bescherming van de identiteit van de personen** die betrokken zijn bij de waarschuwing of in het kader van het onderzoek, als **getuige, melder of beschuldigde**. Voor zover nodig verbinden deze personen (met name Meldingsreferenten) zich persoonlijk door een formele vertrouwelijkheidsverbintenis te ondertekenen (gereguleerde beroepen die onderworpen zijn aan een beroepsgeheim, zoals advocaten, hoeven bijvoorbeeld geen specifieke vertrouwelijkheidsverbintenis te ondertekenen).

Deze personen zijn verplicht de informatie waartoe zij toegang hebben gehad (vragen, antwoorden, behandelde onderwerpen, betrokken personen, enz.) niet bekend te maken. Deze vereiste maakt het met name mogelijk om de reputatie van alle betrokken personen te vrijwaren, maar ook om bij te dragen tot het goede verloop van het onderzoek door elke invloed te vermijden.

Daarnaast is de toegang tot deze informatie ten strengste verboden voor personen die er geen toegang toe hebben.

Er wordt aan herinnerd dat de schending van de vertrouwelijkheid van de identiteit van de melders of van de personen waarop deze melding betrekking heeft, volgens de wet Sapin II een misdrijf is dat wordt bestraft met maximaal 2 jaar gevangenisstraf en 30.000 euro boete (150.000 euro voor rechtspersonen).

De bescherming van de uitgewisselde gegevens wordt vereenvoudigd en versterkt wanneer de gegevensuitwisseling plaatsvindt via het platform **SERISETHICS**.

Gegevens ter identificatie van de melder mogen alleen met toestemming van de melder openbaar worden gemaakt. Een dergelijke beperking is echter niet van toepassing op de personen die belast zijn met de behandeling van de melding of het remediërsplan dat aan het einde van het onderzoek werd vastgelegd.

Bovendien kunnen de elementen waarmee de melder kan worden geïdentificeerd, aan de bevoegde autoriteiten worden meegedeeld indien SERIS verplicht zou zijn de feiten aan te geven of indien de Groep er een rechtmatig belang bij heeft. De melder wordt daarvan in kennis gesteld, tenzij deze informatie de lopende procedure in gevaar dreigt te brengen.

De informatie die in het kader van een intern onderzoek wordt verzameld en verwerkt, kan persoonsgegevens omvatten. Ze worden verwerkt in overeenstemming met het beleid inzake de verwerking van persoonsgegevens van de Groep. De specifieke bepalingen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens in het kader van het interne meldingssysteem zijn beschikbaar op het platform **SERISETHICS**.

4.2 Moeten we meewerken aan interne onderzoeken?

Van de melder, de beschuldigten en getuigen, de deskundigen en andere belanghebbenden wordt verwacht dat zij hun **volledige medewerking** verlenen en de feiten, informatie of documenten, ongeacht hun vorm of drager, zonder vertraging of beperking verstrekken aan de personen die belast zijn met de behandeling van de melding.

Deze samenwerking houdt onder meer in dat de bovenvermelde personen de oproepingen voor een gesprek moeten honoreren.

Hoewel zij niet verplicht zijn om hun medewerking te verlenen, is hun betrokkenheid noodzakelijk voor het goede verloop van het onderzoek en het aan het licht brengen van de waarheid.

4.3 Welke informatie wordt doorgegeven aan de verschillende betrokkenen?

4.3.1 Informatie van de melder

De melder wordt in elke fase van het proces op de hoogte gehouden van de behandeling van zijn melding.

Melders die ervoor kiezen om **anoniem** te blijven, worden pas op de hoogte gebracht van de opvolging van hun melding als ze hun melding hebben gedaan op het platform **SERISETHICS**. Ze moeten hiervoor inloggen op de Beveiligde Postbus die overeenstemt met hun melding.

Binnen **7 dagen** na zijn melding ontvangt de melder **bevestiging dat zijn melding goed werd ontvangen**.

Binnen **3 maanden** na ontvangst van zijn melding wordt de melder schriftelijk op de hoogte gebracht van:

- Hetzij **de onontvankelijkheid van zijn melding**; in dat geval wordt de melder ook ingelicht over de redenen waarom zijn melding niet ontvankelijk is. In voorkomend geval kan de Meldingsreferent die belast is met de ontvankelijkheidsanalyse de melding rechtstreeks doorsturen naar de interne gesprekspartner die bevoegd is om het onderwerp te behandelen (HR, Risico's, Communicatie enz.); hij brengt de melder hiervan op de hoogte.

- Hetzij **de voortgang van de behandeling van zijn melding** d.w.z. de geplande of genomen maatregelen om de juistheid van de beweringen te beoordelen.

In geval van een ontvankelijke melding wordt de melder ook schriftelijk op de hoogte gebracht van het einde van het onderzoek en de afsluiting van de melding alsook van de belangrijkste maatregelen die zijn genomen om de situatie te verhelpen, indien nodig.

4.3.2 Informatie van de beschuldigde

In principe wordt iedereen die bij een melding betrokken is, geïnformeerd als er een ethische analyse of een ethisch onderzoek wordt uitgevoerd.

Deze informatie gebeurt **na het ontvankelijkheidsonderzoek** van de melding en kan worden uitgesteld in geval van nood aan bescherming van de personen of informatie die nuttig is voor de uitvoering van de lopende analyse of het lopende onderzoek (bijvoorbeeld om elk risico op vernietiging van bewijzen te vermijden).

Bepaalde informatie over de melding moet ook worden gedeeld met de beschuldigde om hem in staat te stellen uitleg te geven over de feiten in kwestie.

De beschuldigde wordt eveneens in kennis gesteld van de beëindiging van de behandeling en, in voorkomend geval, van de belangrijkste maatregelen die zijn genomen om de situatie te verhelpen.

De beschuldigde wordt op de hoogte gebracht overeenkomstig en met inachtneming van de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens.

4.3.3 Informatie van de getuigen

In principe worden getuigen die zijn ondervraagd of op een of andere manier hebben meegewerkt aan een onderzoek, op de hoogte gebracht van de afsluiting van dat onderzoek.

4.4 Hoe wordt de melder beschermd tegen represailles?

SERIS tolereert geen represailles tegen een persoon die een melding heeft gedaan of aan de behandeling van een melding heeft deelgenomen.

Onder represailles wordt verstaan het geheel van ongerechtvaardigde en/of schadelijke maatregelen die ten gevolge van de melding worden genomen tegen de melder, facilitators, getuigen of personen die banden hebben met de melder.

Elke melder of persoon die informatie heeft verstrekt in het kader van de behandeling van een melding en die denkt het voorwerp te zijn van represailles, met inbegrip van bedreigingen en pogingen tot represailles wegens

een melding of deelname aan de behandeling ervan, kan dit melden aan een bevoegde persoon, ook via het platform **SERISETHICS**.

Ten behoeve van de melder en de facilitators, getuigen of andere bij de behandeling van de melding betrokken personen kan binnen een termijn van maximaal één jaar na de afsluiting van het onderzoeksrapport een follow-up worden uitgevoerd om na te gaan of er geen represailles zijn genomen.

4.5 Wat zijn de sancties indien de principes van dit beleid inzake het beheer van meldingen niet worden nageleefd?

Om de doeltreffendheid van dit meldingsbeleid en de bescherming van de personen die betrokken zijn bij dit beleid te verzekeren, kunnen **sancties tot en met de verbreking van de contractuele relatie of gerechtelijke vervolging** worden ingesteld in geval van:

- **Lasterlijke melding** of te kwader trouw, of gedaan met de bedoeling directe financiële compensatie te verkrijgen;
- Belemmering of poging tot **belemmering van een melding** of behandeling van een melding;
- **Schending van de geheimhoudingsplicht** in verband met het verzamelen van een melding of de behandeling ervan;
- **Uitoefenen van represailles** of dreigen met represailles, of elke vorm van onrechtmatige procedures tegen de melder, facilitators en/of derden in verband met de melder.

4.6 Hoe wordt het meldingssysteem op het niveau van de Groep opgevolgd?

De Meldingsverantwoordelijke stelt jaarlijks een volledig geanonimiseerde rapportering op die betrekking heeft op alle meldingen die in de loop van het afgelopen jaar werden ontvangen en behandeld.

Deze rapportering bevat een kwantitatieve en kwalitatieve analyse van de gegevens (met name: typologieën van de onderwerpen die het voorwerp uitmaken van meldingen, ontvankelijkheidsgraad, soorten van gegeven gevolgen).

Ze wordt jaarlijks voorgesteld aan het Ethisch Comité evenals aan de leidende instanties van de Groep SERIS.

4.7 Zijn er andere meldingsmogelijkheden?

De melder worden in principe aangemoedigd om in eerste instantie gebruik te maken van de interne meldingskanalen, met name om de situatie binnen de Groep zo doeltreffend en snel mogelijk te verhelpen en tegelijkertijd de melder verzwaarde vertrouwelijkheidswaarborgen te geven.

De melder kan zijn melding echter wel richten tot een bevoegde externe autoriteit.