

Compliance & Ethics Speak Up

FAQ

Versie: 2

Inwerkingtreding: 7 mei 2025



Wangedrag of potentieel wangedrag bij bpostgroup melden

De antwoorden op de veelgestelde vragen in dit document vervangen in geen geval de policy, die nog meer belangrijke informatie bevat. De hier gegeven antwoorden benadrukken de belangrijkste concepten. We raden je aan om de policy in zijn geheel door te nemen.

1. Als ik een situatie tegenkom die me doet vrezen voor wangedrag of potentieel wangedrag, waarom zou ik dat dan moeten melden?

bpostgroup is gebouwd op sterke bedrijfswaarden en ethische bedrijfspraktijken, die ontworpen zijn om onze duurzame en verantwoorde bedrijfsstrategie te ondersteunen. Deze waarden en praktijken weerspiegelen ons engagement ten opzichte van onze medewerkers, leveranciers, klanten, commerciële partners, aandeelhouders en de samenleving als geheel. Het is essentieel dat we bij onze belanghebbenden een reputatie opbouwen van betrouwbare en ethische organisatie. Samen moeten we ervoor zorgen dat onze diensten ethisch en billijk worden verleend.

2. Wat is Speak Up?

Speak Up is een meldingssysteem bij bpostgroup waarin bepaalde personen (zie vraag 3) in vertrouwen en zonder vrees voor represailles melding kunnen maken van elke situatie waarvan ze kennis krijgen en die een inbreuk vormt of lijkt te vormen op de wetten, voorschriften, de Gedragscode of andere policy's van de groep.

3. Wie kan een bezorgdheid melden?

Iedereen met informatie over een mogelijke schending van de integriteit in een professionele context kan een bezorgdheid melden.

Dit omvat de medewerkers, stagiairs, vrijwilligers, externe medewerkers, onderaannemers, leveranciers, aandeelhouders, evenals leden van de directie en toezichthoudende organen, inclusief de niet-uitvoerende bestuurders.

Ook de voormalige werknemers van bpostgroup en de kandidaten die hebben deelgenomen aan een aanwervingsproces bij bpostgroup hebben dit meldingsrecht.

4. Welke soorten bezorgdheden kan ik melden?

Je kan elke feitelijke of potentiële schending van de wetten die vallen binnen het toepassingsgebied van nationale klokkenluidersregels melden, alsook elke feitelijke of potentiële overtreding van de Gedragscode of andere interne policy's van bpostgroup.

De volgende concrete voorbeelden kunnen worden gemeld:

- Financiële en economische problemen: Witwassen van geld, corruptie, fraude, overtredingen van de mededingingsregels of internationale economische sancties, belangenconflicten, misbruik of verduistering van bedrijfsactiva en -middelen, enz.
- Schendingen van mensenrechten en fundamentele vrijheden: kinderarbeid, dwangarbeid, het niet respecteren van persoonsgegevens en schending van het privéleven, het niet respecteren van de mensenrechten in de toeleveringsketen, enz.
- Gezondheids- en veiligheidsproblemen: de niet-naleving van maatregelen ter bevordering van gezondheid en veiligheid op het werk (bv. geen veiligheidsuitrusting of -procedures voorzien, omgaan met gevaarlijke producten, gevaarlijke werkomstandigheden in de toeleveringsketen, enz.)
- De niet-naleving van de interne policy's zoals de Gedragscode, de policy inzake de contacten met de concurrenten, de policy inzake de contacten met de overheidsinstanties, de Bid Compliance Policy, enz.
- Represailles naar aanleiding van een melding: disciplinaire sancties of andere discriminerende of ongunstige maatregelen naar aanleiding van een melding die te goeder trouw is gedaan in het kader van de Speak Up policy.

Deze lijst is niet exhaustief. Aangezien het toepassingsgebied van de klokkenluiderswetgeving van land tot land verschilt, kunnen er nog andere soorten meldingen in aanmerking komen, afhankelijk van je land. We raden je aan om de specifieke bijlage voor jouw land in de Speak Up policy (Hoofdstuk 15) te raadplegen.

5. Welke feiten of gedragingen mogen niet worden gemeld via Speak Up?

Sommige bezorgdheden of situaties vallen buiten het toepassingsgebied van de Speak Up policy en moeten via andere geschikte kanalen worden behandeld. Dit betreft de volgende gevallen:

- Klachten over individuele arbeidsomstandigheden: Werknemers van bpostgroup dienen hun vrag(en) of klacht(en) over arbeidsvoorwaarden of arbeidsovereenkomst in te dienen via de gebruikelijke HR-procedures, namelijk door rechtstreeks contact op te nemen met hun leidinggevende, hun HR-verantwoordelijke en/of hun vakbondsvertegenwoordiger.
- Discriminatie of pesterijen: Dergelijk gedrag valt niet binnen de reikwijdte van de Speak Up policy, tenzij de wetgeving van je land dit anders bepaalt. Als je getuige of slachtoffer bent van discriminatie, pesterijen of andere psychosociale risico's op het werk, raden we je aan om rechtstreeks contact op te nemen met de bevoegde dienst in je organisatie en/of de bevoegde instanties die je kunnen begeleiden en je situatie kunnen behandelen.
- Onmiddellijke bedreigingen voor leven, gezondheid, veiligheid of eigendommen: De interne meldingskanalen van de Speak Up policy mogen niet worden gebruikt om een onmiddellijke bedreiging te melden. Neem in noodgevallen contact op met de plaatselijke autoriteiten of bel het noodnummer van je land. Bijvoorbeeld het nummer 112 voor landen binnen de Europese Unie.

Daarnaast is het belangrijk te weten dat bepaalde informatie – ongeacht de vorm of drager – niet mag worden gemeld als deze is verkregen door het plegen van een strafbaar feit (zoals diefstal van documenten of illegale opnames). Evenmin mogen gegevens worden gemeld die onder de nationale veiligheid, het onderzoeksgeheim, het geheim van gerechtelijke procedures, het medisch beroepsgeheim of het beroepsgeheim tussen advocaat en cliënt vallen, tenzij deze informatie rechtstreeks betrekking heeft op de melder (bijvoorbeeld communicatie met een eigen advocaat of persoonlijke medische gegevens).

6. Welke voorwaarden moeten worden vervuld om een melding in te dienen?

Om ervoor te zorgen dat uw melding in aanmerking komt binnen het kader van het Speak Up policy, moeten verschillende voorwaarden worden vervuld:

1. Je moet gemachtigd zijn om een melding in te dienen in overeenstemming met deze policy (bv. als werknemer van bpostgroup, onderaannemer, enz.).
2. De gerapporteerde feiten moeten betrekking hebben op feitelijke of potentiële schendingen die hebben plaatsgevonden of zouden kunnen plaatsvinden binnen bpostgroup of in het kader van haar activiteiten, en waarvan jij kennis hebt gekregen in een professionele context.
3. Je moet redelijke gronden hebben om aan te nemen dat de gemelde feiten waar zijn op het moment van de melding. Je mag je niet baseren op geruchten of lasterlijke beschuldigingen.
4. Het onderwerp van je melding moet binnen het toepassingsgebied van de Speak Up policy vallen.
5. De melding moet worden gedaan via een van de interne kanalen die zijn opgenomen in de Speak Up policy.

Als deze voorwaarden zijn vervuld, zal je melding worden behandeld volgens de regels die in de Speak Up policy worden beschreven.

7. Bij wie kan ik terecht om een bezorgdheid te melden?

Als je deel uitmaakt van het personeel van bpostgroup, word je aangemoedigd om uw bezorgdheid als volgt te melden:

- Neem in eerste instantie contact op met uw leidinggevende, die de situatie kan behandelen of indien nodig kan escaleren.
- Als dit niet mogelijk is of als de gegeven reactie u niet passend lijkt, kunt u rechtstreeks gebruikmaken van de interne meldingskanalen die zijn voorzien in het Speak Up policy.

Als je geen deel uitmaakt van het personeel (bv. een externe medewerker, onderaannemer), kan je rechtstreeks gebruikmaken van de interne meldingskanalen.

8. Hoe verloopt een melding via de Speak Up tool?

Volg de onderstaande stappen om een probleem te melden via de Speak Up tool:

1. Ga eerst naar de startpagina van de Speak Up tool: www.bpostgroup.com/ethiek-en-gedrag
2. Selecteer het menu "Meld online een bezorgdheid / Een incident melden", lees vervolgens de waarschuwingsboodschap die op je scherm verschijnt en accepteer deze.
3. Dan kan je het probleem in detail beschrijven (feiten, betrokkene(n), locatie, datum) en, indien mogelijk, bewijzen toevoegen (schermafbeeldingen, documenten, enz.). Er zal je ook gevraagd worden om je contactgegevens in te vullen: vermeld je relatie met bpostgroup (werknemer, voormalige werknemer of extern) en kies om anoniem te blijven of niet. Je identiteit wordt in alle gevallen beschermd.
4. Je moet je voorkeuren voor de opvolging aangeven: we raden je aan om ervoor te kiezen om notificaties te ontvangen over de voortgang van je rapport, zodat je tijdens het hele proces op de hoogte kunt blijven. Geef ook uw voorkeurscontactmethode op voor communicatie met uw dossierbeheerder (e-mail, telefoon, enz.). Kies voor een optie waarmee je gemakkelijk bereikbaar blijft opdat je melding doeltreffend kan worden opgevolgd.
5. Voordat je je melding definitief indient, kan je alle verstrekte informatie nog eens herlezen. Indien nodig kun je teruggaan om je melding en/of je contactgegevens te corrigeren of aan te vullen voordat je ze verstuurt.
6. Zodra ze is ingediend moet je een persoonlijk wachtwoord aanmaken en verschijnt er een vertrouwelijk toegangsnummer op het scherm. Het is essentieel dat je deze gegevens bewaart en onthoudt, want je hebt ze nodig om toegang te krijgen tot de Speak Up tool, waarmee je kunt communiceren met je dossierbeheerder, je berichten kunt controleren en de voortgang van je melding volledig vertrouwelijk kunt volgen.

9. Kan ik een anonieme melding doen?

Ja, je kunt een anonieme melding doen, tenzij de wetgeving van je land dit verbiedt. In dit geval wordt je identiteit niet meegedeeld aan je dossierbeheerder en verloopt alle correspondentie uitsluitend via de Speak Up tool.

Aangezien een anonieme melding moeilijk te verwerken kan zijn als de verstrekte informatie onvoldoende is, raden we je aan om zoveel mogelijk details en, indien mogelijk, bewijsstukken te verstrekken om ervoor te zorgen dat je melding doeltreffend wordt verwerkt.

Gebruik liefst de Speak Up tool om een probleem anoniem te melden. Het is niet aan te raden om de telefoon te gebruiken of een aangetekende brief te sturen, omdat je dan geen antwoord kunt krijgen of met je dossierbeheerder kunt spreken.

Tot slot is het van essentieel belang dat je je vertrouwelijke toegangsnummer en wachtwoord goed bewaart, omdat je daarmee toegang krijgt tot de Speak Up tool en anoniem met je dossierbeheerder kan communiceren. Deze identificatiegegevens zijn de enige manier waarop u de voortgang van jouw rapport kunt volgen of kunt reageren op eventuele verzoeken om meer informatie.

10. Kan ik via e-mail een melding indienen bij het departement Compliance van bpostgroup (Speak Up team)?

Neen, het is niet mogelijk om een melding per e-mail in te dienen bij het Speak Up team.

Meldingen moeten gebeuren via één van de drie interne meldingskanalen: de Speak Up tool, de telefonische hulplijn of via een aangetekende brief.

Het e-mailadres van het Speak Up team (speak-up@bpost.be) wordt uitsluitend gebruikt om de communicatie te vergemakkelijken tussen de dossierbeheerder(s) en degenen die betrokken zijn bij een onderzoek, zoals getuigen of anderen die geen toegang hebben tot de Speak Up tool.

11. Wie heeft toegang tot mijn melding?

Wanneer je een melding indient via de Speak Up tool of de telefonische hulplijn, is de inhoud ervan enkel toegankelijk voor de leden van het Speak Up team van het departement Compliance van bpostgroup.

Na ontvangst van je melding zal het Speak Up team een dossierbeheerder aanstellen. Dit is ofwel een lid van het Speak Up team ofwel een bevoegde persoon binnen de betrokken dochteronderneming die verantwoordelijk is voor de behandeling van dit type meldingen.

Als je je melding per aangetekende brief indient, heeft de entiteit die je brief ontvangt toegang tot je melding en is ze verantwoordelijk voor de verwerking en opvolging ervan.

12. Hoe wordt de vertrouwelijkheid beschermd?

De Speak Up tool wordt gehost buiten de IT-systemen van bpostgroup, op een beveiligd, gecodeerd platform om alle informatie over het onderzoek te beschermen.

Een melding wordt uitsluitend gedeeld op een strikt noodzakelijke basis, waarbij alleen de essentiële informatie wordt gecommuniceerd aan de personen die betrokken zijn bij het onderzoek of bij de implementatie van corrigerende maatregelen. Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de verwerking van persoonsgegevens.

Elke schending van deze vertrouwelijkheidsverplichting door een persoon die betrokken is bij een onderzoek kan leiden tot sancties.

13. Kan ik vertrouwen op de Speak Up-procedure? Is mijn identiteit voldoende beschermd?

Ja. bpostgroup hecht het grootste belang aan de vertrouwelijkheid en de bescherming van je identiteit tijdens de hele Speak Up procedure. Je melding wordt met de grootst mogelijke discretie behandeld, of ze nu anoniem is of niet.

Enkel de bevoegde personen, die zijn onderworpen aan een geheimhoudingsplicht, hebben toegang tot je persoonlijke gegevens en je melding. In geen geval mogen deze personen je identiteit of informatie waarmee je direct of indirect geïdentificeerd kunt worden, bekendmaken zonder je uitdrukkelijke toestemming.

14. Wat zijn de verschillende stappen in de Speak Up procedure?

De Speak Up procedure bestaat uit verschillende stappen:

1. De melding indienen

De meldingen via de Speak Up tool of de beveiligde telefonische hulplijn worden doorgestuurd naar het departement Compliance van bpostgroup (Speak Up team).

De meldingen per aangetekende brief worden ontvangen en beheerd door de lokale beheerder van meldingen van de betreffende entiteit.

2. Ontvangstbevestiging

Na het indienen van je melding ontvang je een ontvangstbevestiging via de Speak Up tool of per aangetekende brief. Vervolgens wordt je melding toegewezen aan een dossierbeheerder. Deze bevestiging betekent dat je melding is ontvangen, maar garandeert niet dat deze ontvankelijk is.

3. Beoordeling van de ontvankelijkheid

De dossierbeheerder zal dan bepalen of je melding binnen het toepassingsgebied van de Speak Up-policy en de toepasselijke wetgeving valt. Een melding kan als niet-ontvankelijk worden beschouwd als ze geen betrekking heeft op schendingen of inbreuken die onder deze policy vallen, als er concrete elementen ontbreken of als ze onder een ander, geschikt meldingskanaal valt. In dit geval word je daarvan op de hoogte gebracht en, indien mogelijk, doorverwezen naar de bevoegde dienst. Er kan je ook aanvullende informatie worden gevraagd voordat er een beslissing wordt genomen over de ontvankelijkheid van je melding.

4. Onderzoek van de gemelde feiten

Als je melding ontvankelijk is, zal er een grondige analyse worden uitgevoerd om de juistheid van de gerapporteerde feiten op een onafhankelijke en onpartijdige manier te verifiëren. Deze analyse kan verschillende onderzoekshandelingen omvatten, zoals het voeren van gesprekken met de betrokken personen, het onderzoeken van relevante documenten en opnames, en het analyseren van ander beschikbaar bewijsmateriaal.

5. Afsluiting van het onderzoek en opvolging

Binnen drie maanden na de ontvangstbevestiging word je op de hoogte gesteld van de voortgang van de behandeling van je melding:

- Als het onderzoek is afgerond, wordt er een vertrouwelijk rapport gestuurd naar het bevoegde management, dat zal beslissen welke maatregelen er moeten worden ondernomen. Je wordt op de hoogte gebracht van de algemene conclusies, maar je krijgt geen toegang tot het eindrapport, omdat dit vertrouwelijke en mogelijk gevoelige informatie bevat, met name over de betrokken personen en eventuele aanbevelingen. Deze vertrouwelijkheid is essentieel om alle betrokken partijen te beschermen en de integriteit van het proces te garanderen.
- Als het onderzoek nog loopt, ontvang je een update.

15.

Hoe lang duurt het onderzoek van een melding?

Een onderzoek duurt doorgaans 3 maanden, maar kan worden verlengd tot 1 jaar afhankelijk van de complexiteit van de gemelde feiten. De dossierbeheerder zorgt ervoor dat het onderzoek zo snel en efficiënt mogelijk verloopt. Je wordt om de 3 maanden op de hoogte gehouden van de voortgang van je melding.

16.

Hoe kan ik communiceren met mijn dossierbeheerder na het indienen van een melding?

Na het indienen van je melding via de Speak up tool of de telefonische hulplijn ontvang je een identificatienummer en stelt u een wachtwoord in om toegang te krijgen tot een beveiligd dialoogvenster voor de verdere communicatie met je dossierbeheerder. Je kunt dit dialoogvenster openen door te klikken op het tabblad "Opvolging / Status bekijken".

Als je je melding per aangetekende brief verstuurt, kan je dossierbeheerder alleen contact met je opnemen als je je contactgegevens in je brief hebt vermeld. Zonder deze informatie zal het moeilijk zijn om met je te communiceren.

17.

Kan ik een e-mailmelding ontvangen als er een vraag aan mij wordt gesteld via de Speak Up-tool?

Ja, dat is mogelijk. Bij het indienen van je melding kun je het vakje "*Ik wil e-mails ontvangen wanneer het probleem wordt bijgewerkt*" aanvinken. We raden je sterk aan om dit te doen, zodat je op de hoogte blijft van de voortgang van je dossier. Je kunt deze optie ook activeren als je anoniem wilt blijven. In dat geval blijft je e-mailadres onzichtbaar voor het Speak Up team.

18.

Waarom mogen personen die tijdens een Speak Up-onderzoek worden ondervraagd niet met anderen praten over de zaak (intern of extern aan bpostgroup), inclusief collega's en leidinggevenden?

Omdat het cruciaal is dat Speak Up onderzoeken vertrouwelijk blijven. Zelfs gedeeltelijke openbaarmaking van informatie over het onderzoek kan het verloop ervan in gevaar brengen en wordt beschouwd als een ernstige professionele fout. Elke schending van dit vertrouwelijkheidsprincipe kan leiden tot disciplinaire sancties.

19.

Ben ik beschermd tegen represailles als ik een melding doe?

Ja, als je te goeder trouw een melding doet, ben je beschermd tegen represailles, zelfs als de gemelde feiten na onderzoek onjuist blijken te zijn. Te goeder trouw melden betekent dat je redelijke gronden hebt om te geloven dat de gerapporteerde feiten op wangedrag zouden kunnen wijzen. Te goeder trouw betekent niet dat je gelijk moet hebben bij je beoordeling, maar dat je oprecht en verantwoordelijk handelt.

Als je denkt dat je het slachtoffer bent van represailles, meld dit dan onmiddellijk via de interne meldingskanalen (Speak up tool, telefonische hulplijn of aangetekende brief) zodat er gepaste maatregelen kunnen worden genomen.

Deze bescherming geldt niet voor meldingen die te kwader trouw zijn gedaan, d.w.z. met de bedoeling schade te berokkenen of in de wetenschap dat de informatie fout is. Dergelijk misbruik kan leiden tot tuchtsancties.

20.

Wat gebeurt er als mijn melding betrekking heeft op een lijnmanager, een senior manager of een lid van het topmanagement?

Ook dan word je beschermd tegen represailles.

We hebben een escalatieprocedure ingesteld. Deze procedure moet ervoor zorgen dat elk geval grondig wordt onderzocht met respect voor de rechten van zowel wie de feiten heeft gemeld als op wie de feiten betrekking hebben, ongeacht zijn/haar hiërarchisch niveau.

21.

Ik ben gecontacteerd in het kader van een onderzoek om als getuige gehoord te worden. Wat moet ik doen?

Je bent gecontacteerd als getuige omdat de persoon of personen die het onderzoek uitvoeren, denken dat je informatie hebt die bepaalde punten kan verduidelijken en kan bijdragen aan de voortgang van het onderzoek. Het is dus van cruciaal belang dat je hieraan meewerkt.

Afhankelijk van de wetgeving die in je land van kracht is, heb je de mogelijkheid om tijdens het gesprek in het kader van het onderzoek begeleid te worden door een persoon van jouw keuze, zoals een advocaat of een vakbondsvertegenwoordiger. Deze beslissing is geheel aan jou: je bent vrij om te kiezen of je begeleiding nodig hebt of niet. Er is geen enkele verplichting toe.

22.

Ik ben gecontacteerd in het kader van een onderzoek om als betrokken persoon gehoord te worden. Wat moet ik doen?

Je hebt de status van betrokken persoon wanneer je naam rechtstreeks wordt vermeld in de melding.

Betrokken zijn bij een onderzoek betekent niet automatisch in fout zijn. Je krijgt de kans om jouw versie van de feiten te geven en alle informatie te verstrekken die nuttig kan zijn voor het onderzoek.

Afhankelijk van de wetgeving die in je land van kracht is, heb je de mogelijkheid om tijdens het gesprek in het kader van het onderzoek begeleid te worden door een persoon van jouw keuze, zoals een advocaat of een vakbondsvertegenwoordiger. Deze beslissing is geheel aan jou: je bent vrij om te kiezen of je begeleiding nodig hebt of niet. Er is geen enkele verplichting toe.

23.

Kan ik een becommernis/schending/integriteits-schending melden waarbij een andere persoon binnen het bedrijf betrokken is?

Ja. Je melding kan betrekking hebben op elke persoon binnen het bedrijf of bpostgroup.

24.

Wat kunnen de resultaten van een Speak Up onderzoek zijn?

Een Speak Up onderzoek kan tot verschillende conclusies leiden:

- Er kan worden geconcludeerd dat er geen integriteitsschending heeft plaatsgevonden en dat er geen specifieke actie nodig is.
- Er kan worden geconcludeerd dat er wel een integriteitsschending heeft plaatsgevonden en dat er specifieke actie(s) nodig is (zijn), waarbij er individuele en/of collectieve aanbevelingen worden gedaan aan het bevoegde management om de nodige maatregelen te nemen (bv. een tuchtprocedure opstarten, interne richtlijnen invoeren, enz.)

25.

Kan een Speak Up-onderzoek leiden tot een tuchtprocedure?

Het Speak Up team heeft geen disciplinaire bevoegdheid, maar als het onderzoek voldoende bewijs aantoon, kan het in het eindrapport aan het management aanbevelen om een tuchtprocedure op te starten. Het is dan aan het management om de gepaste maatregelen te nemen en te implementeren.

26.

Kan ik een melding intrekken nadat ik deze heb ingediend?

Nee. Zodra je een melding hebt ingediend, kun je deze niet meer wijzigen of intrekken. Je kunt echter aanvullende informatie toevoegen en het Speak Up team vragen om het lopende onderzoek stop te zetten. Het Speak Up team zal dan bepalen of het gepast is om het onderzoek te beëindigen of niet.