

## **EY/Ethics: Veelgestelde vragen (FAQ)**

### **1. Waarom heeft EY een EY/Ethics hotline?**

EY zet zich in om zinvolle en effectieve procedures aan te bieden om het melden van zorgen over gedrag dat onethisch, illegaal, in strijd met professionele normen of anderszins inconsistent met de EY Global Code of Conduct kan zijn, aan te moedigen. EY moedigt mensen aan om zich uit te spreken over dergelijke zorgen, zonder angst voor represailles.

De EY/Ethics hotline biedt alle mensen – binnen en buiten EY – een vertrouwelijke manier om hun zorgen te melden. De hotline kan worden gebruikt wanneer een persoon zich niet op zijn gemak voelt om een meer direct communicatiekanaal (bijvoorbeeld een manager of een client service partner) te gebruiken, of wanneer de persoon reden heeft om aan te nemen dat een dergelijke aanpak niet succesvol of anderszins ongepast is of zou zijn.

### **2. Wie beheert de EY/Ethics hotline?**

EY/Ethics wordt gehost door een onafhankelijke externe organisatie, NAVEX ([www.navex.com](http://www.navex.com)), die vertrouwelijke en, indien gewenst, anonieme hotline-meldingsoplossingen biedt voor organisaties over de hele wereld. NAVEX verzamelt informatie van de melder en geeft de melding vervolgens door aan EY voor opvolging en onderzoek.

De meldingen zelf worden onderzocht door EY/Ethics teams bij EY, bestaande uit getraind Risk, Legal, Talent en ander personeel, die allemaal gebonden zijn aan geheimhoudingsplichten.

### **3. Moeten NAVEX-medewerkers geheimhoudingsovereenkomsten ondertekenen?**

Ja. Alle medewerkers zijn verplicht om een geheimhoudingsovereenkomst te ondertekenen bij hun toetreding tot NAVEX. Alle medewerkers van het contact center zijn verplicht om hun overeenkomst maandelijks te herbevestigen.

### **4. Wie kan contact opnemen met de EY/Ethics hotline?**

Iedereen, binnen en buiten EY, kan een melding indienen bij EY/Ethics, telefonisch (indien beschikbaar) of via internet.

### **5. Wanneer kan ik contact opnemen met de EY/Ethics hotline?**

U kunt te allen tijde contact opnemen met EY/Ethics via de EY/Ethics-website of (indien beschikbaar) door te bellen naar het gratis telefoonnummer van de hotline dat het meest bij u in de buurt is, dat u kunt vinden op de EY/Ethics-website op [www.eyethics.com](http://www.eyethics.com). De hotline is 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar bereikbaar.

### **6. Kan ik mijn melding in elke taal doen?**

Ja.

### **7. Moet ik de EY/Ethics hotline gebruiken wanneer ik me zorgen maak?**

Als u zich zorgen maakt over, of redelijke gronden hebt om gedrag te vermoeden dat onethisch, illegaal, in strijd met professionele normen of anderszins in strijd met de EY Global Code of Conduct kan zijn, wordt u aangemoedigd EY onmiddellijk op de hoogte te stellen.

Overweeg eerst om dergelijke problemen rechtstreeks te melden, bijvoorbeeld aan een EY-partner of een andere EY-professional. Een dergelijke directe melding is vaak de meest efficiënte en geschikte manier om problemen in eerste aanleg op te lossen.

Wanneer een directe melding via dergelijke kanalen om welke reden dan ook niet beschikbaar of niet geschikt is, biedt EY/Ethics u een alternatieve manier om een vertrouwelijke melding te doen via een hotline, via de website of (indien beschikbaar) telefoon.

Houd er rekening mee dat op sommige locaties of landen aanvullende meldingskanalen beschikbaar kunnen zijn. Raadpleeg het tabblad 'Resources' op de landingspagina van EY/Ethics voor lokale of landspecifieke informatie.

## **8. Hoe werkt EY/Ethics?**

### Per website

Als u een melding indient via de EY/Ethics-website, zal de site u vragen om de informatie te verstrekken die nodig is om uw zorg te onderzoeken. U hebt de mogelijkheid om door de site te navigeren in een aantal talen, maar u kunt uw melding in elke taal maken.

U krijgt de mogelijkheid om anoniem te blijven (indien dat is toegestaan op grond van de wet) of om uw naam en contactgegevens te verstrekken. U kunt er ook voor kiezen om een anonieme melding in te dienen en NAVEX (de externe dienstverlener) een e-mailadres te verstrekken dat niet aan EY wordt bekendgemaakt, maar waarmee meldingen naar u kunnen worden verzonden wanneer er updates van uw melding zijn.

Zodra u uw melding hebt voltooid, krijgt u een meldingsleutel en wordt u gevraagd een wachtwoord te maken. U kunt op elk gewenst moment terugkeren naar de site nadat u uw melding hebt ingediend voor een update, met behulp van uw rapportleutel en wachtwoord om toegang te krijgen tot de melding. Als u een anonieme melding hebt ingediend en u aan NAVEX geen vertrouwelijk e-mailadres hebt verstrekt, kunt u alleen updates ontvangen door terug te keren naar de site met uw meldingsleutel en wachtwoord. EY kan u dan niet bereiken.

EY spant zich in om de ontvangst van uw melding binnen 5 werkdagen te bevestigen. We kunnen ook vervolgvragen hebben om de zaak verder te onderzoeken.

### Per telefoon

Uw oproep wordt in het Engels beantwoord door een gekwalificeerde NAVEX callcenter specialist. Op uw verzoek kan de callcenterspecialist u verbinden met een collega die uw taal spreekt, of een tolk vragen om deel te nemen aan het gesprek. EY/Ethics ondersteunt alle talen, maar er kan een korte wachttijd zijn wanneer een tolk wordt geïdentificeerd. U kunt uw melding altijd in elke taal via de website indienen.

Tijdens het gesprek wordt u gevraagd of u al dan niet anoniem wilt blijven (indien dat is toegestaan op grond van de wet).

NAVEX zal u om voor uw melding relevante informatie vragen en zal uw melding aan u voorlezen, zodat u de juistheid kan bevestigen. Aan het einde van het gesprek krijgt u een meldingsleutel en wordt u gevraagd een wachtwoord aan te maken. U hebt de meldingsleutel en het wachtwoord nodig om later toegang te krijgen tot uw melding.

Of u uw melding nu per website of telefonisch indient, de details van de melding worden voor follow-up naar daartoe aangewezen EY-personeel gestuurd.

## **9. Wie kan mijn melding zien? Wie onderzoekt mijn melding?**

Wanneer u uw melding indient, wordt u gevraagd naar uw locatie en waar de feiten van uw melding zich hebben voorgedaan. Op basis van uw antwoorden wordt bepaald welk EY/Ethics team verantwoordelijk is voor het onderzoek en de afwikkeling van uw melding. De EY/Ethics teams bestaan uit getraind Risk, Legal, Talent en ander personeel, die allemaal gebonden zijn aan geheimhoudingsplichten.

In sommige gevallen wordt u bovendien gevraagd of u wil dat uw melding uitsluitend wordt beheerd door het EY/Ethics team in de lidfirma ten aanzien waarvan uw zorgen zijn ontstaan. In dergelijke gevallen heeft niemand anders in de EY-organisatie inzicht in uw melding, dat uitsluitend wordt onderzocht door het lokale EY/Ethics team van de lidfirma, in overeenstemming met de lokale wetgeving van dat rechtsgebied. Voor meer informatie over de procedures die worden gevolgd in lokale of landspecifieke hotlines, raadpleegt u het tabblad 'Resources' op de landingspagina van EY/Ethics.

Ongeacht het onderzoeksteam wordt uw melding vertrouwelijk behandeld.

## **10. Hoe weet ik dat degene over wie mijn melding gaat de melding niet zal zien?**

Het NAVEX-systeem controleert de gemelde naam tegen de namen van degenen in het EY/Ethics team en markeert mogelijke conflicten. Wanneer dit gebeurt, wordt de persoon die in de melding wordt genoemd, verwijderd uit de lijst met ontvangers van de specifieke melding.

## **11. Hoe weet ik wat er gebeurt naar aanleiding van mijn melding?**

We raden u aan om de status van uw melding na te gaan, vragen te stellen of aanvullende informatie te verstrekken door naar de EY/Ethics -website te gaan of door een vervolgooproep te plaatsen via de telefonische hotline met uw meldingsleutel en wachtwoord.

Afhankelijk van de complexiteit van de zaak kan het enige tijd duren voordat sommige onderzoeken zijn voltooid.

In sommige gevallen kan u worden gevraagd om meer details over de zaak, zodat wij de zaak verder kunnen onderzoeken. Als u ervoor kiest om uw naam en contactgegevens op te geven, kan het verantwoordelijke onderzoeksteam contact met u opnemen.

Om redenen van vertrouwelijkheid zijn we soms beperkt in de informatie die we kunnen verstrekken over de details van het onderzoek of de uitkomst ervan.

## **12. Wanneer ontvang ik een reactie op mijn melding?**

Wij bevestigen binnen vijf werkdagen de ontvangst van uw melding. Soms kan een zaak snel worden opgelost. In complexere gevallen kan een gedetailleerder en tijdsintensiever onderzoek nodig zijn. We zullen ons best doen om u op de hoogte te houden van de status van uw melding, hoewel om redenen van vertrouwelijkheid details van het onderzoek of de uitkomst mogelijk niet met u worden gedeeld.

## **13. Als ik de EY/Ethics hotline bel, wordt mijn gesprek dan opgenomen?**

Nee. Om echter een melding op te stellen, zullen NAVEX-medewerkers aantekeningen maken van uw oproep en vervolgens uw zorgen samenvatten in een melding die aan u zal worden voorgelezen, of die u online op nauwkeurigheid kunt controleren met behulp van de meldingsleutel en het wachtwoord dat u hebt gekregen.

**14. Kan ik anoniem een melding doen bij de EY/Ethics hotline? Als ik me identificeer, wordt mijn identiteit dan vertrouwelijk behandeld?**

Alle meldingen via de EY/Ethics hotline worden vertrouwelijk behandeld (tenzij de melder specifiek anders verzoekt).

U kunt anoniem een melding doen (waar wettelijk toegestaan). Zie in dit kader vraag 8. "Hoe werkt EY/Ethics?" voor meer informatie over melden via de website of telefoon.

Afhankelijk van de omstandigheden kan het lastig zijn om een zinvol onderzoek naar een anonieme melding uit te voeren, vooral wanneer onvoldoende informatie wordt verstrekt en er geen manier is om contact op te nemen met de melder voor verdere details of om updates te verstrekken.

Anonieme melders kunnen ervoor kiezen om NAVEX een e-mailadres te verstrekken dat niet aan EY wordt bekendgemaakt. Hierdoor kan de melder meldingen van NAVEX ontvangen wanneer EY een update of een vraag op de site heeft geplaatst (de melder moet de meldings sleutel en het wachtwoord gebruiken om toegang te krijgen tot de site).

In sommige gevallen kan de identiteit van de melder worden afgeleid uit de feiten van de melding zelf, zelfs wanneer de melding anoniem wordt ingediend. Melders kunnen altijd weigeren informatie te verstrekken die tot hun identificatie kan leiden, maar dienen te beseffen dat het vermogen van EY om onderzoek te doen hierdoor beperkt kan zijn.

Verder moet u er rekening mee houden dat het niet mogelijk is om absolute vertrouwelijkheid in alle omstandigheden te garanderen. Openbaarmaking aan anderen binnen of buiten EY kan in bepaalde gevallen wettelijk verplicht zijn. Zo kan er een wettelijke verplichting tot openbaarmaking zijn bij meldingen van witwassen.

Laten deze mogelijkheden u niet ontmoedigen om een probleem te melden. Als u nog vragen of opmerkingen hebt over vertrouwelijkheid of over represailles, kunt u deze stellen aan de EY/Ethics - hotline of contact opnemen met uw lokale Risk, Legal, Talent of EY/Ethics team.

**15. Is het mogelijk dat mijn hotline-oproep naar EY/Ethics naar mij kan worden herleid met behulp van nummeridentificatie?**

Nee. Nummeridentificatie is uitgeschakeld voor alle inkomende oproepen.

**16. Wat gebeurt er als iemand over wie ik een melding heb ingediend, erachter komt dat ik de melding heb ingediend?**

EY moedigt mensen aan om zich uit te spreken over zorgen over gedrag dat onethisch, illegaal, in strijd met professionele normen of anderszins in strijd met de EY Global Code of Conduct kan zijn. Zoals vermeld in onze Global Code of Conduct: "EY staat geen discriminatie of vergelding van welke aard dan ook toe voor meldingen van illegaal of onethisch gedrag die te goeder trouw zijn gedaan".

Represailles zijn een ernstige schending van onze Global Code of Conduct en zijn onderworpen aan disciplinaire maatregelen, mogelijk tot en met beëindiging van het dienstverband. Als u vragen of opmerkingen hebt over vertrouwelijkheid of over represailles, kunt u deze stellen aan de EY/Ethics-hotline of contact opnemen met uw lokale Risk, Legal, Talent of EY/Ethics team.

**17. Kan ik in de problemen komen als ik contact opneem met EY/Ethics? Heb ik bewijs nodig dat iemand iets verkeerd doet voordat ik een melding doe?**

We raden u aan om legitieme zorgen te melden, zelfs als u geen bewijs hebt van wangedrag. Geef bij het doen van uw melding zoveel mogelijk informatie en details over uw zorgen, om een zinvol

onderzoek mogelijk te maken. Natuurlijk is het opzettelijk maken van valse beschuldigingen via welk kanaal dan ook een ernstige zaak.

**18. Met wie kan ik contact opnemen als ik aanvullende vragen heb over EY/Ethics?**

U kunt contact opnemen met:

- Susan Rothfels in ons Global Legal team: Telefoon: +44 20 7951 2027; E-mail [susan.rothfels@uk.ey.com](mailto:susan.rothfels@uk.ey.com)
- Tracy Koh in ons Global Risk Management team: Telefoon: +60 3 7495 8130; E-mailadres: [tracy.koh@my.ey.com](mailto:tracy.koh@my.ey.com)