

„SpeakUp” -

Ofte stillede spørgsmål og svar (FAQ)

Udgave: Januar 2021



INDHOLDSFORTEGNELSE

1	„SpeakUp“: Hvordan man kan lægge en meddelelse	4
	Hvordan lægger jeg en meddelelse?	
	Hvad sker der i mellemtiden?	
	Hvordan får jeg et svar?	
2	Ofte stillede spørgsmål om systemet	7
2.1	Hvad er „SpeakUp“?	
2.2	Hvad skal „SpeakUp“ bruges til?	
2.3	Hvordan fungerer „SpeakUp“?	
2.4	Hvem driver „SpeakUp“?	
2.5	Er „SpeakUp“ vanskeligt at bruge?	
2.6	Kan min identitet blive afsløret?	
2.7	Bliver min lydmeddelelse videregivet til det berørte selskab?	
2.8	Kan det berørte selskab spore mine forbindelsesdata?	
2.9	Hvad sker der med min lydmeddelelse?	
2.10	Kan den fortrolige behandling (min anonymitet) blive ophævet?	
2.11	Hvem betaler for min opringning?	
2.12	Er der en tidsmæssig begrænsning for min meddelelse?	
2.13	Hvad kan jeg gøre, hvis „SpeakUp“ ikke kan kontaktes på telefon?	
2.14	Hvor hurtigt bliver min meddelelse givet videre til det kompetente sted?	
2.15	Hvem modtager min meddelelse?	
2.16	Jeg ville gerne forblive anonym, men alligevel modtage en tilbagemelding. Hvad skal jeg gøre herfor?	

- 2.17 Hvor hurtigt modtager jeg et svar?
- 2.18 Hvornår kan jeg kontakte „SpeakUp“?
- 2.19 Kan jeg også lægge en meddelelse på mit modersmål?
- 2.20 Kan jeg også lægge dokumenter?
- 2.21 Hvad sker der, hvis jeg glemmer mit sagsnummer?
- 2.22 Jeg ved ikke, hvor jeg kan lægge en meddelelse. Hvor kan jeg finde denne oplysning?
- 2.23 Hvad er persondata, og hvordan er mine persondata beskyttet, når jeg sender en meddelelse via „SpeakUp“?
- 2.24 Hvilke rettigheder har jeg, når jeg ved hjælp af „SpeakUp“ lægger en meddelelse, der indeholder persondata?

3 [Tips om at lægge en meddelelse i „SpeakUp“](#) 13

4 [Kontaktoplysninger](#) 14

Bemærkning:

For at gøre teksten mere læsevenlig gives der afkald på samtidig brug af forskellige kønsformer og andre sprogformer. Alle personbetegnelser gælder i henhold til ligebehandlingen principielt for alle køn. Den forkortede sprogform har kun redaktionelle årsager og udgør ikke nogen vurdering.

„SpeakUp“ - Hvordan man kan lægge en meddelelse

1 Hvordan lægger jeg en meddelelse?

Du kan lægge en (ny) meddelelse via „SpeakUp“[®]-systemet på telefon eller på nettet.

Vi anbefaler, at du forinden skriver meddelelsen ned, så kan du nemlig endnu en gang kontrollere for dig selv, om du vil videregive disse oplysninger i denne form, og at meddelelsen også indeholder de nødvendige oplysninger, så modtageren entydigt og klart kan se den meldte fejl eller forsømmelse hhv. den meldte fejlagtige adfærd.

„SpeakUp“ telefon: **80885638**

„SpeakUp“ internet: **www.speakupfeedback.eu/web/rolko/dk**

Du bliver så bedt om at indtaste følgende adgangskode: **00238**

Vælg det sprog, som du vil lægge din meddelelse på.

Hold venligst en pen parat, når du lægger en meddelelse. Du får dit personlige 6-cifrede sagsnummer, der genereres af en tilfældighedsgenerator.

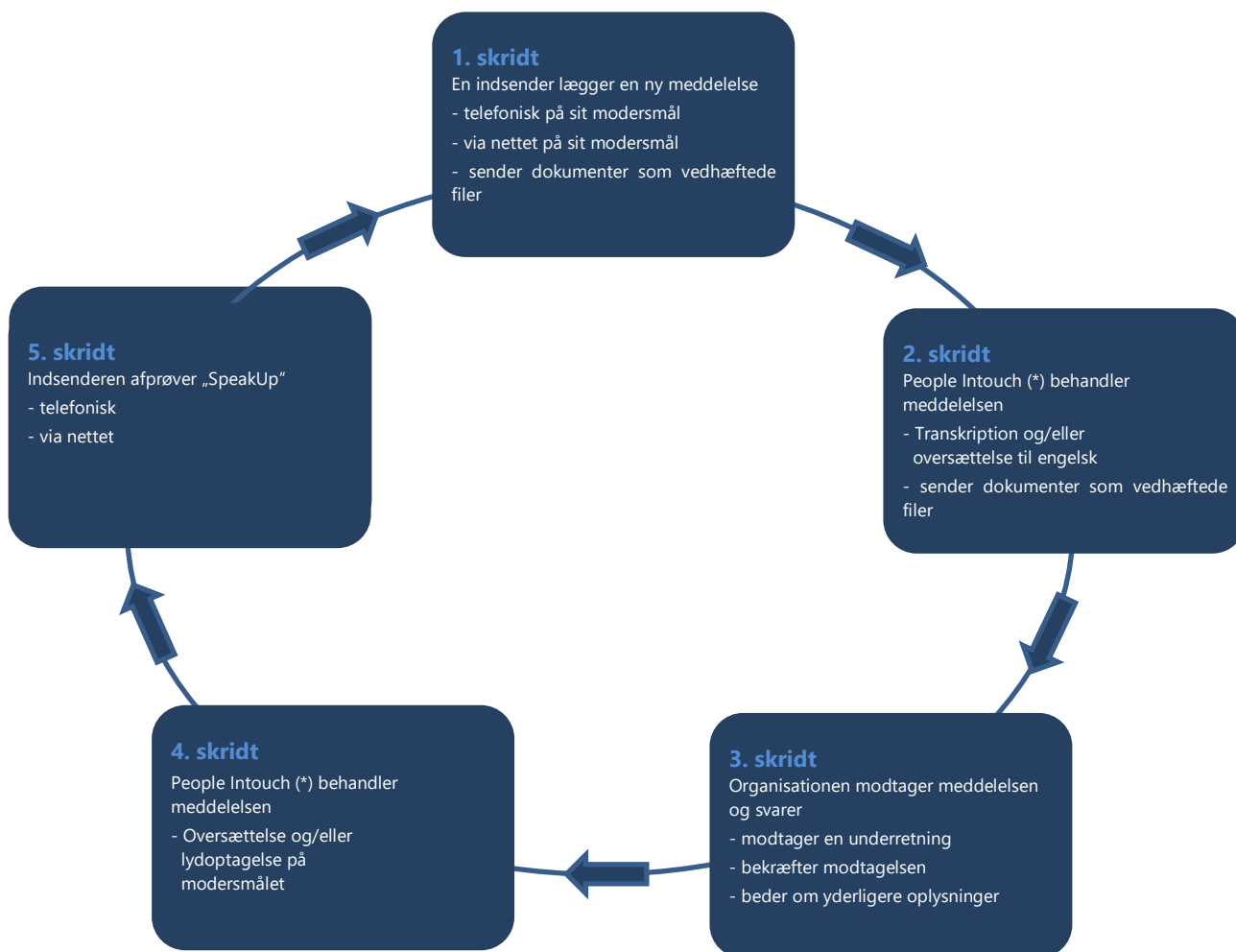
Det er VIGTIGT, at du husker dette nummer, når du på et senere tidspunkt gerne vil have adgang til svaret på din meddelelse i „SpeakUp“.

Tal venligst meget klart og tydeligt, når du bruger „SpeakUp“-telefonen, og stav navne og/eller steder, som du refererer til i din meddelelse.

Læg simpelthen røret, når du er færdig med din meddelelse.

Når du bruger internetforbindelsen til „SpeakUp“, kan du enten indtaste din meddelelse med tastaturet eller bruge „kopier/sæt ind“. Du kan også uploade yderligere dokumenter, der vedrører din meddelelse.

Klik på „Send meddelelse“, så snart du er færdig med din meddelelse; der vises et skærbillede med dit sagsnummer og meddelelsen, som du så kan udskrive.



(*) People Intouch er den serviceudbyder, som er udpeget af selskabet

Hvad sker der i mellemtiden?

Så snart din telefonsamtale er slut, eller du har sendt din meddelelse, vil firmaet People Intouch, der driver „SpeakUp“-platformen, oversætte din meddelelse til engelsk – såfremt nødvendigt. (Dette gælder ikke for meddelelser på tysk.)

Er der tale om en (telefonisk) lydmeddelelse, så registreres optagelsen i første omgang ord for ord (skriftligt). Selve lydoptagelsen vil ALDRIG blive videregivet til INDUS (koncernens moderselskab) eller til det pågældende selskab.

Så snart oversættelsen er færdig, bliver den sammen med nedskriften af den originale meddelelse sendt til den compliance-ansvarlige i INDUS Holding AG. Den juridiske afdeling i INDUS Holding AG overtager stedfortrædende overvågningen af de modtagne meldinger, for så vidt dette er nødvendigt.

Efter at den compliance-ansvarlige i INDUS Holding AG har foretaget en første vurdering af sagens forhold, vil han svare på meddelelsen. Svaret gives igen via People Intouch. People Intouch oversætter svaret til sproget af din oprindelige meddelelse og sender det til dig via „SpeakUp“. Hvis din oprindelige meddelelse kom på telefonen, optages svaret ligeledes af People Intouch, og det sendes som lydmeddelelse.

Hvordan får jeg et svar?

Et svar skulle ligge parat til dig i „SpeakUp“ inden for en uges tid. Du finder svaret på samme måde, som du også lagde meddelelsen på. Hertil bruger du de ovennævnte adgangsdatal.

PAS PÅ: På et senere tidspunkt er det muligt at ændre kommunikationen via „SpeakUp“ fra telefon til internet, det er dog ikke muligt at skifte fra internet (tilbage) til telefon.

Hvis du ønsker at lytte til dit svar på telefonen, vil du blive opfordret til at dreje „1“ og at indtaste dit sagsnummer. Så snart du har hørt svaret (eller så snart du har læst det i tilfælde af en internet-meddelelse), kan du lægge yderligere følgesmeddelelser. Dette skal dog ikke nødvendigvis ske med det samme. Du kan også logge af hhv. lægge røret og gøre det på et senere tidspunkt.

Hvis du endnu ikke har modtaget noget svar, kan du dog være sikker på, at din meddelelse og sagens forhold vurderes, og at du modtager et svar i løbet af nogle få arbejdsdage. Vi anbefaler derfor at kontrollere regelmæssigt, om der foreligger et svar.

2 Ofte stillede spørgsmål om systemet

2.1 Hvad er „SpeakUp“?

„SpeakUp“ er en service (et kommunikationsinstrument), som medarbejdere (også vikararbejdere), kunder og leverandører af INDUS-gruppen kan benytte for at oplyse om alvorlige sagsforhold (f.eks. strafbare forhold), der ellers sandsynligvis ikke ville blive kendt. Dette sker telefonisk eller via internettet (sikkert websted); der er ikke nogen person som mellemlid („operatør“).

En melding kan afgives fuldstændigt anonymt.

2.2 Hvad skal „SpeakUp“ bruges til?

Vi vil gerne opmuntre enhver, der har kendskab til eller en begrundet mistanke om en afgørende fejlagtig adfærd / fejl eller forsømmelse (lovbrud eller uetisk adfærd i modstrid med vores adfærdskodeks), til at give meddelelse herom.

Vi opmuntrer dog til at melde sådanne forhold ad de kendte og etablerede rapporteringsveje. Dette er f.eks.

- en tillidsperson inden for virksomheden,
- personaleafdelingen,
- bedriftsrådet,
- direktionen,
- virksomhedens interne forslags- og rapporteringssystem,
- compliance-funktionen.

„SpeakUp“ skal så at sige forstås som „det sidste middel“, når alle andre veje til melding og rapportering er blevet udnyttet eller af andre grunde ikke kommer i betragtning.

2.3 Hvordan fungerer „SpeakUp“?

Telefon: Du ringer til et gratis nummer, indtaster adgangskoden og lægger din meddelelse. Under opkaldet taler du på intet tidspunkt med en „operatør“. Du får kun indtalte instruktioner for at vejlede dig igennem forløbet.

Et svar skulle ligge parat til dig i „SpeakUp“ inden for en uges tid. Du finder svaret på samme måde, som du også lagde meddelelsen på. Hertil bruger du igen de samme adgangsdata. Så snart du har hørt svaret, kan du lægge yderligere følgededdelelser. Dette skal ikke nødvendigvis ske med det samme. Du kan også lægge røret og gøre det efter behov på et senere tidspunkt. Der er ingen overgrænse: En sådan elektronisk dialog kan således gentages så ofte, som man vil.

TIP: Skriv din meddelelse ned, før du ringer; så kan du nemlig endnu en gang kontrollere for dig selv, om du vil videregive disse oplysninger i denne form, og at

meddelelsen også indeholder de nødvendige oplysninger, så modtageren entydigt og klart kan se den meldte fejl eller forsømmelse hhv. den meldte fejlagtige adfærd.

Internet: Besøg „SpeakUp“-webstedet (via hyperlink eller ved at indtaste URL'en), vælg dit land, indtast adgangskoden (denne får du på den pågældende virksomheds websted), og læg din meddelelse.

Et svar skulle ligge parat til dig i „SpeakUp“ inden for en uges tid. Du finder svaret på samme måde, som du også lagde meddelelsen på. Hertil bruger du igen de samme adgangsdata. Så snart du har hørt eller læst svaret, kan du lægge yderligere følgemeddelelser. Dette skal ikke nødvendigvis ske med det samme. Du kan også lægge røret hhv. logge af og gøre det efter behov på et senere tidspunkt. Der er ingen overgrænse: En sådan dialog kan således gentages så ofte, som man vil.

2.4 Hvem driver „SpeakUp“?

„SpeakUp“ drives af en ekstern tjenesteudbyder, People Intouch, et uafhængigt firma med sæde i Amsterdam/Nederlandene. Det er ansvarligt for behandlingen af alle meddelelser, der modtages.

„SpeakUp“-servicen benyttes allerede af en hel række velkendte virksomheder som f.eks. BMW, Roche, IKEA og Randstad.

2.5 Er „SpeakUp“ vanskeligt at bruge?

Svaret er: Nej. Enkle (tale-)instruktioner vejleder dig gennem den webbaserede proces hhv. telefonmenuen.

2.6 Kan min identitet blive afsløret?

Modtageren af den telefonisk optagne meddelelse (i 1. skridt den compliance-ansvarlige i INDUS Holding AG) modtager en ordret oversat nedskrift af din lydmeddelelse. Du har altså fuldstændig kontrol over din meddelelser indhold. Hvis du oplyser kontaktdata i meddelelsen, så videregives disse via „SpeakUp“ til den compliance-ansvarlige. Hvis du ikke angiver disse data, vil hverken People Intouch eller INDUS Holding AG eller det selskab, som din meddelelse vedrører, kunne se, hvem du er.

Desuden har INDUS Holding AG som People Intouchs aftalepartner tilsikret ikke at ville foretage noget forsøg på at finde frem til en anonym informants identitet eller at videregive en meddelt identitet til et vidne eller til nogen, der er blevet sigtet i forbindelse med meddelelsen.

En undtagelse foreligger kun i det tilfælde, at der fra myndighedernes side på grundlag af tvingende lovlige bestemmelser stilles krav om udlevering. Ej heller i dette tilfælde vil People Intouch videregive dataene til INDUS Holding AG eller til det pågældende selskab.

2.7 Bliver min lydmeddelelse videregivet til det berørte selskab?

Nej. „SpeakUp“-servicen drives af firmaet People Intouch, et uafhængigt firma, der registrerer din meddelelse skriftligt og (såfremt nødvendigt) oversætter den. Kun denne nedskrift (og i givet fald dennes oversættelse) videregives.

TIP: Hvis du af denne grund føler dig utilpas med at lægge en lydmeddelelse, bed venligst en anden om at indtale meddelelsen for dig, eller benyt dig af muligheden for via internettet at lægge en skriftlig meddelelse.

2.8 Kan det berørte selskab spore mine forbindelsesdata?

Nej. „SpeakUp“-servicen drives af firmaet People Intouch; hverken INDUS Holding AG eller det pågældende selskab har adgang til forbindelsesdataene. Telefondata og IP-adresser stilles ikke til rådighed for hverken INDUS Holding AG eller for det pågældende selskab.

Det kunne dog være muligt, at disse forbindelsesdata spores tilbage, når du benytter en firmatelefon eller en firmacomputer til meddelelsen.

TIP: Brug en offentlig eller en anden ikke sporbar telefon eller en anden computer.

2.9 Hvad sker der med min lydmeddelelse?

People Intouch sletter optagelsen omgående, så snart der fra INDUS Holding AG modtages bekræftelse på, at nedskriften (og oversættelsen) er blevet modtaget.

2.10 Kan den fortrolige behandling (min anonymitet) blive ophævet?

For det tilfælde, at der lægges en meddelelse, hvori der trues med en strafbar eller voldelig handling, kan INDUS Holding AG eller det pågældende selskab kræve, at lydmeddelelsens optagelse videregives til påtalemyndighederne og ikke slettes. Optagelsen vil dog også i et sådant tilfælde ikke blive videresendt til INDUS Holding AG eller det pågældende selskab.

2.11 Hvem betaler for min opringning?

„SpeakUp“-servicen står principielt til rådighed på gratis telefonnumre.

VIGTIGT: Det kan være, at der i undtagelsestilfælde opkræves gebyrer (f.eks. af nogle mobiltelefonudbydere).

2.12 Er der en tidsmæssig begrænsning for min meddelelse?

Nej, men du får efter cirka syv minutters taletid en henvisning med spørgsmålet, om du ønsker at fortsætte samtalen.

TIP: Prøv på at formulere din meddelelse så præcist som muligt.

2.13 Hvad kan jeg gøre, hvis „SpeakUp“ ikke kan kontaktes på telefon?

Hvis du har prøvet det med en mobiltelefon, så prøv med en fastnettelefon i stedet for. Erfaringsmæssigt er det den sikreste vej for at nå „SpeakUp“-servicen telefonisk. Skulle du også have problemer med at kontakte „SpeakUp“ via fastnettet, så kan du sende en e-mail til

SpeakUp@peopleintouch.nl

Dit navn, din adresse og andre følsomme data videregives under ingen omstændigheder til INDUS Holding AG eller det pågældende selskab.

2.14 Hvor hurtigt bliver min meddelelse givet videre til det kompetente sted?

Din meddelelse hhv. nedskriften af din lydmeddelelse (såfremt påkrævet med oversættelse) videresendes i løbet af en arbejdsdag.

2.15 Hvem modtager min meddelelse?

Modtageren af din meddelelse er den compliance-ansvarlige i INDUS Holding AG. Den juridiske afdeling i INDUS Holding AG overtager stedfortrædende overvågningen af de modtagne meldinger, for så vidt dette er nødvendigt.

På grundlag af denne første undersøgelse afgøres det, hvordan sagsforholdet behandles.

Alt efter bebrejdelsens grovhed, den ramte personkreds og retsområdet foretages den videre undersøgelse af den compliance-ansvarlige for INDUS Holding AG, eller meldingen overgives til det kompetente sted i det pågældende berørte holdingselskab eller holdinggruppe (som regel direktionen for det direkte INDUS-holdingselskab eller, såfremt denne findes, den compliance-ansvarlige for holdingselskabet).

I den videre undersøgelse af fejlen eller forsømmelsen kan der tilkaldes eksterne sagkyndige, f.eks. advokater. Ved tilstrækkelig mistanke om et strafbart forhold kan der være tale om anmeldelsespligt.

2.16 Jeg ville gerne forblive anonym, men alligevel modtage en tilbagemelding. Hvad skal jeg gøre herfor?

Fra „SpeakUp“ modtager du et personligt sagsnummer, som du SKAL huske. Med dette nummer får du adgang til svaret på din meddelelse, når du igen logger på „SpeakUp“-servicen.

2.17 Hvor hurtigt modtager jeg et svar?

Målet er, at du får et første svar i løbet af en uge. Hvis der efter dette tidsrum endnu ikke skulle foreligge noget svar, anbefaler vi at prøve igen efter et par dage. Du har også mulighed for at lægge en yderligere meddelelse på det samme sagsnummer.

2.18 Hvornår kan jeg kontakte „SpeakUp“?

„SpeakUp“-servicen kan kontaktes på telefon døgnet rundt alle årets dage. Ethvert land (inden for INDUS-gruppen) har et eget gratis telefonnummer og en egen adgangskode.

2.19 Kan jeg lægge en meddelelse på mit modersmål?

Du kan lægge en meddelelse på de pågældende sprog i det enkelte INDUS-holdingselskabs land. Du får dine svar på det samme sprog, som du har benyttet til din meddelelse.

2.20 Kan jeg også lægge dokumenter?

Når du anvender „SpeakUp“-servicen via internettet, kan du ved siden af en meddelelse også uploade (elektroniske) dokumenter i „SpeakUp“.

Hvis du har lagt en telefonisk meddelelse, kan du logge på med dit sagsnummer via internettet (klik hertil på knappen „hvis du allerede har et sagsnummer“) for at uploade dokumenter dér.

TIP: Hvis du ønsker at forblive anonym, så sørg for, at de dokumenter, som du har uploadet, ikke indeholder nogen oplysninger om din identitet.

2.21 Hvad sker der, hvis jeg glemmer mit sagsnummer?

Hvis du skulle have glemt dit sagsnummer, beder vi dig om at lægge din meddelelse endnu en gang med et nyt sagsnummer. Benyt venligst det nye sagsnummer til al videre kommunikation.

2.22 Jeg ved ikke, hvor jeg kan lægge en meddelelse. Hvor kan jeg finde denne oplysning?

Du finder denne oplysning som regel på dit selskabs hjemmeside.

2.23 Hvad er persondata, og hvordan er mine persondata beskyttet, når jeg sender en meddelelse via „SpeakUp“?

Persondata er (kort sagt) oplysninger, der (direkte eller indirekte) er egnede til at identificere en person, som er nævnt i din meddelelse (f.eks. navn, adresse, telefonnummer, et billede o.l.). Behandlingen af sådanne data foretages af People Intouch (som driver „SpeakUp“) i henhold til databeskyttelsesforordningens bestemmelser.

2.24 Hvilke rettigheder har jeg, når jeg ved hjælp af „SpeakUp“ lægger en meddelelse, der indeholder persondata?

INDUS Holding AG som aftalepartner af People Intouch er ansvarlig for, at dine rettigheder i henhold til databeskyttelsesforordningen overholdes.

3 Tips om at lægge en meddelelse i „SpeakUp“

- Skriv din meddelelse ned, før du ringer; så kan du nemlig endnu en gang kontrollere for dig selv, om du vil videregive disse oplysninger i denne form, og om meddelelsen også indeholder de nødvendige oplysninger, så modtageren entydigt og klart kan se den meldte fejl eller forsømmelse hhv. den meldte fejlagtige adfærd.
- Hvis du har betænkeligheder, at din stemme kan blive genkendt, når du lægger en lydmeddelelse, bed venligst en anden om at indtale meddelelsen for dig, eller benyt dig af muligheden for via internettet at lægge en skriftlig meddelelse.
- Du kan bruge en offentlig eller en anden ikke sporbar telefon eller en anden computer.
- Slet browserens cachehukommelse, efter at du har benyttet „SpeakUp“.
- Hvis du ønsker at forblive anonym, så sørg for, at de dokumenter, som du har uploadet, ikke indeholder nogen oplysninger om din identitet.
- Sørg for, at du ikke glemmer dit personlige sagsnummer. Kun du kender dette nummer.
- Før du lægger en meddelelse, overvej venligst, om dette skal foregå anonymt eller ej.
- Før du lægger en meddelelse, overvej venligst, hvilke oplysninger du vil give i hvilket omfang. Oplysningerne bør være så nøjagtige, at de giver modtageren mulighed for en objektiv vurdering.
- Prøv på at formulere din meddelelse så præcist som muligt. Det er en god hjælp at levere oplysende og entydige fakta vedrørende sagsforholdet (f.eks. præcise oplysninger om steder, dato og klokkeslæt, fakturanumre). Elektroniske dokumenter kan uploades.
- Også navne på personer kan være vigtige. Men VÆR SÅ VENLIG kun at nævne disse, når dette er tvingende påkrævet for at kunne forstå og løse sagsforholdet.
- Hold dig til faktaene, når du giver oplysninger om en person. Giv afkald på oplysninger, der kunne berøre denne persons privatliv (f.eks. religion eller mental og fysisk tilstand). Hvis det skulle være nødvendigt at oplyse et navn, så stav venligst dette navn, når der lægges en lydmeddelelse.

4 Kontaktoplysninger

Rolko Scandinavia ApS

Telefon: +45 (0) 87 20 18 88
Land: Danmark
Internet: www.rolko.dk
E-mail: rolkodk@rolko.com

„SpeakUp“

Weblink: www.rolko-dk.com/rapporteringssystemet
Land: Danmark
Gratis telefonnummer: 80885638
Internetadresse: www.speakupfeedback.eu/web/rolko/dk
Access code: 00238

Den compliance-ansvarlige for INDUS Holding AG

compliance@indus.de