

# ‘SpeakUp’ -

## Veelgestelde vragen en antwoorden (FAQ's)

Versie: januari 2021



## INHOUDSOPGAVE

1	<b>'SpeakUp': hoe een bericht achter te laten</b>	4
	Hoe laat ik een bericht achter?	
	Wat gebeurt er in de tussentijd?	
	Hoe krijg ik een antwoord?	
2	<b>Veelgestelde vragen bij het systeem</b>	7
2.1	Wat is 'SpeakUp'?	
2.2	Waarvoor dient 'SpeakUp' gebruikt te worden?	
2.3	Hoe werkt 'SpeakUp'?	
2.4	Wie exploiteert 'SpeakUp'?	
2.5	Is 'SpeakUp' moeilijk te gebruiken?	
2.6	Kan mijn identiteit achterhaald worden?	
2.7	Wordt mijn ingesproken bericht naar de betrokken vennootschap doorgestuurd?	
2.8	Kan de betrokken vennootschap mijn verbindingsgegevens traceren?	
2.9	Wat gebeurt er met mijn ingesproken bericht?	
2.10	Kan de vertrouwelijke behandeling (mijn anonimiteit) opgeheven worden?	
2.11	Wie betaalt voor mijn oproep?	
2.12	Bestaat er een tijdslimiet voor mijn bericht?	
2.13	Wat kan ik doen wanneer 'SpeakUp' telefonisch niet bereikbaar is?	
2.14	Hoe snel wordt mijn bericht naar de bevoegde instantie doorgestuurd?	
2.15	Wie ontvangt mijn bericht?	
2.16	Ik zou graag anoniem blijven, maar wel een antwoord krijgen. Wat moet ik daarvoor doen?	

- 2.17 Hoe snel krijg ik een antwoord?
- 2.18 Wanneer kan ik 'SpeakUp' bereiken?
- 2.19 Kan ik een bericht ook in mijn moedertaal achterlaten?
- 2.20 Kan ik ook documenten achterlaten?
- 2.21 Wat gebeurt er indien ik mijn referentienummer vergeten ben?
- 2.22 Ik weet niet waar ik een bericht kan achterlaten. Waar kan ik deze informatie vinden?
- 2.23 Wat zijn persoonsgegevens en hoe worden mijn persoonsgegevens beschermd wanneer ik een bericht via 'SpeakUp' inspreek?
- 2.24 Welke rechten heb ik wanneer ik via 'SpeakUp' een bericht achterlaat dat persoonsgegevens bevat?

3 [Tips voor het achterlaten van een bericht in 'SpeakUp'](#) 13

4 [Contactgegevens](#) 14

Opmerking:

Voor een betere leesbaarheid wordt het gelijktijdige gebruik van mannelijke, vrouwelijke en andere aanduidingen achterwege gelaten. Alle persoonsaanduidingen gelden, met het oog op gelijke behandeling, principieel voor alle geslachten. De beknopte aanduiding heeft slechts redactionele redenen en impliceert geen waardeoordeel.

## 'SpeakUp' - hoe een bericht achter te laten

### 1 Hoe laat ik een bericht achter?

U kunt een (nieuw) bericht telefonisch of op het internet via het 'SpeakUp'®-systeem achterlaten.

Wij adviseren dat u het bericht van tevoren opschrijft; zo kunt u voor uzelf nog eens controleren of u deze informatie in die vorm wilt doorgeven en of het bericht ook de vereiste informatie bevat opdat de ontvanger de gemelde wantoestand of het gemelde laakbare gedrag eenduidig en ondubbelzinnig kan herkennen.

'SpeakUp' per telefoon: **0800 0222931**

'SpeakUp' op het internet: <https://www.speakupfeedback.eu/web/rolko/nl>

Dan wordt u gevraagd de volgende toegangscode in te voeren: **00238**

Kies de taal waarin u uw bericht wilt achterlaten.

Houd een pen klaar wanneer u een bericht achterlaat. U krijgt uw persoonlijke referentienummer van 6 tekens, dat middels een stochastische generator wordt aangemaakt.

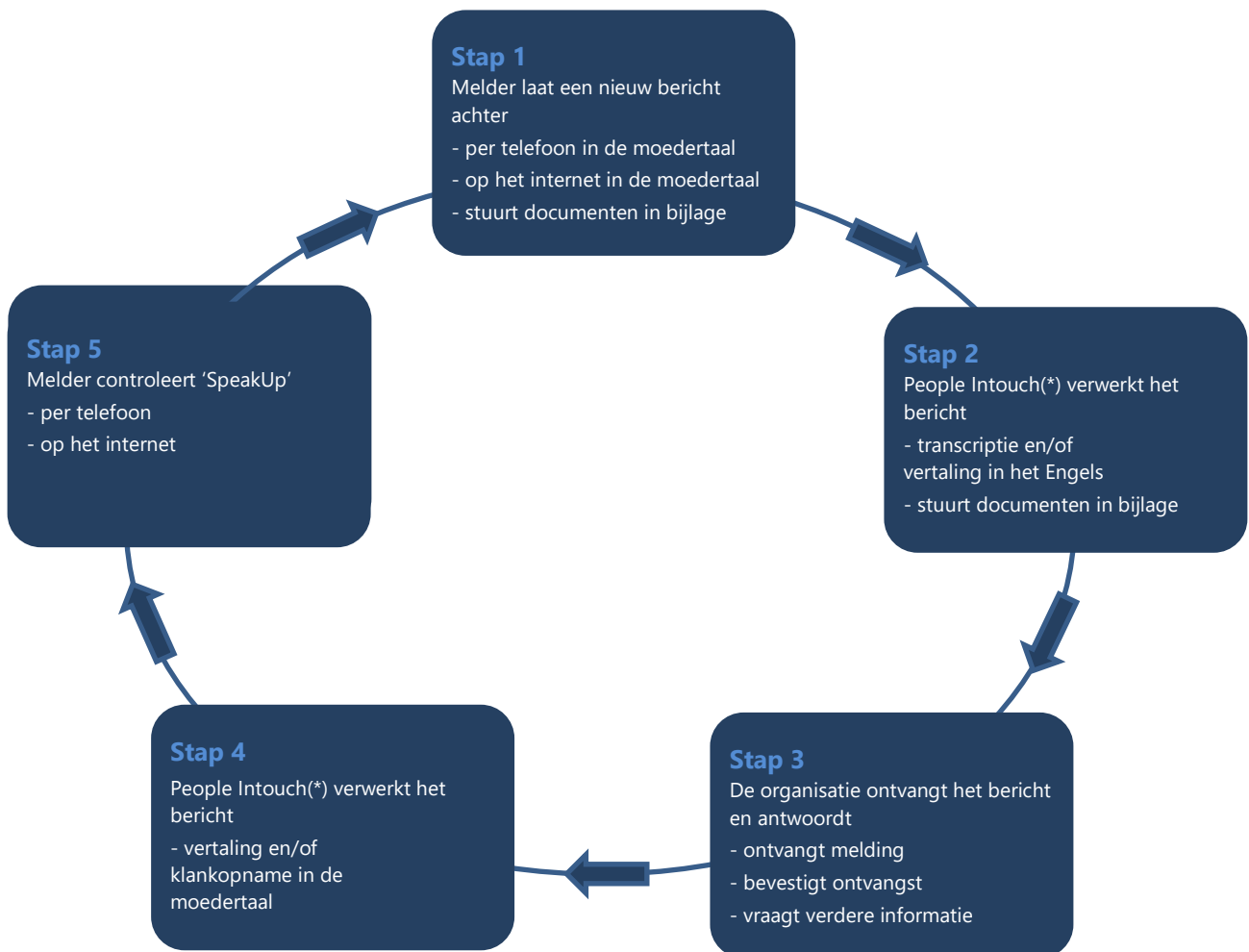
Het is **BELANGRIJK** dat u dit nummer onthoudt indien u op een later tijdstip bij 'SpeakUp' toegang tot het antwoord op uw bericht wilt krijgen.

Wanneer u de 'SpeakUp'-telefoon gebruikt, gelieve zeer duidelijk te spreken en uw naam te spellen, alsook plaatsen waarnaar u in uw bericht verwijst.

Nadat u uw bericht beëindigd hebt, haakt u gewoonweg in.

Wanneer u de internettoegang tot 'SpeakUp' gebruikt, kunt u uw bericht met het toetsenbord of via 'kopiëren/plakken' invoeren. U kunt ook andere documenten uploaden die verband houden met uw bericht.

Wanneer u klaar bent met uw bericht, klikt u op 'Bericht verzenden'; er verschijnt een scherm met uw referentienummer en het bericht, dat u dan kunt afdrukken.



(\*) People Intouch is de gelastigde dienstverlener van de vennootschap

### Wat gebeurt er in de tussentijd?

Zodra u uw telefoongesprek beëindigd of uw bericht verstuurd hebt, zal de exploitant van het 'SpeakUp'-platform (de firma People Intouch) uw bericht voor zover vereist naar het Engels vertalen (geldt niet voor berichten in het Duits).

Indien het om een gesproken (telefonisch) bericht gaat, wordt de opname eerst woord voor woord (schriftelijk) geregistreerd. De klankopname zelf zal NOOIT aan INDUS (overkoepelend concern) of de betrokken vennootschap doorgegeven worden.

Zodra de vertaling gereed is, wordt deze tezamen met de transcriptie van het oorspronkelijke bericht naar de complianceverantwoordelijke van INDUS Holding AG gestuurd. De juridische afdeling van INDUS Holding AG neemt plaatsvervangend de bewaking van de binnenkomende meldingen op zich, voor zover noodzakelijk.

Na een eerste inschatting van de stand van zaken door de complianceverantwoordelijke van INDUS Holding AG zal hij op het bericht antwoorden. Het antwoord geschiedt wederom via People Intouch. People Intouch vertaalt het **antwoord in de taal van uw oorspronkelijke bericht** en stuurt dit naar u via 'SpeakUp'. Indien uw oorspronkelijke bericht telefonisch plaatsvond, wordt het antwoord door People Intouch eveneens opgenomen en als gesproken bericht verzonden.

### Hoe krijg ik een antwoord?

Binnen een week dient in 'SpeakUp' een antwoord voor u beschikbaar te zijn. U vindt het antwoord op dezelfde wijze waarop u ook het bericht hebt achtergelaten. Hiervoor gebruikt u de bovenstaande inbelgegevens.

OPGELET: Het is mogelijk de communicatie via 'SpeakUp' op een later tijdstip van telefoon naar internet te veranderen, maar het is niet mogelijk van internet (terug) naar telefoon te wisselen.

Indien u uw antwoord via telefoon wilt beluisteren, zult u ertoe opgeroepen worden '1' te kiezen en uw referentienummer in te voeren. Zodra u het antwoord beluisterd (of, in geval van een internetbericht, gelezen) hebt, kunt u nog verdere berichten achterlaten. Dit behoeft echter niet onmiddellijk te gebeuren; u kunt zich ook afmelden of inhaken en dit indien nodig later doen.

Indien u nog geen antwoord gekregen hebt, dan kunt u ervan op aan dat uw bericht en de stand van zaken beoordeeld worden en dat u binnen een klein aantal werkdagen een antwoord zult ontvangen. Wij adviseren bijgevolg dat u regelmatig controleert of er een antwoord is.

## 2 Veelgestelde vragen bij het systeem

### 2.1 Wat is 'SpeakUp'?

'SpeakUp' is een service (communicatie-instrument) waarmee medewerkers (ook tijdelijke werkkrachten), klanten en leveranciers van de INDUS-groep informatie kunnen verstrekken omtrent ernstige feiten (bv. misdrijven) die anders waarschijnlijk niet bekend zouden worden. Dit geschiedt telefonisch of via het internet (veilige website); er is geen tussenpersoon ('operator').

Een melding kan tevens geheel anoniem plaatsvinden.

### 2.2 Waarvoor dient 'SpeakUp' gebruikt te worden?

Wij willen eenieder aanmoedigen tot melden, die kennis of een grond vermoeden heeft van een toonaangevend laakbaar gedrag/wanttoestand (inbreuk op de wet of onethisch gedrag dat strijdig is met onze gedragscode).

Wij bevelen echter aan, dergelijke zaken langs de bekende en gevestigde rapporteringskanalen te melden. Dit zijn bv.

- een bedrijfsinterne vertrouwenspersoon,
- de personeelsafdeling,
- de ondernemingsraad,
- de directie,
- de bedrijfsinterne structuren voor suggesties/meldingen,
- de compliancefunctie.

'SpeakUp' dient bij wijze van spreken als 'laatste middel' te worden opgevat wanneer alle andere meld- en rapporteringskanalen uitgeput zijn of om andere redenen niet voor melding in aanmerking komen.

### 2.3 Hoe werkt 'SpeakUp'?

Telefoon: u belt een kosteloos nummer, voert de toegangscode in en laat uw bericht achter. Tijdens de oproep spreekt u op geen enkel ogenblik met een 'operator'. U ontvangt slechts opgenomen instructies om u door het proces heen te loodsen.

Binnen een week dient in 'SpeakUp' een antwoord voor u beschikbaar te zijn. U vindt het antwoord op dezelfde wijze waarop u ook het bericht hebt achtergelaten; daarvoor gebruikt u opnieuw dezelfde inbelgegevens. Zodra u het antwoord beluisterd hebt, kunt u nog verdere berichten achterlaten. Dit behoeft niet onmiddellijk te gebeuren; u kunt ook inhaken en dit indien nodig later doen. Er is geen bovengrens; een dergelijke elektronische dialoog kan dus naar believen herhaald worden.

**TIP:** schrijf het bericht op voordat u belt; zo kunt u voor uzelf nog eens controleren of u deze informatie in die vorm wilt doorgeven en of het bericht ook de vereiste informatie bevat opdat de ontvanger de gemelde wantoestand of het gemelde laakbare gedrag eenduidig en ondubbelzinnig kan herkennen.

Internet: ga naar de 'SpeakUp'-website (via een hyperlink of door de URL in te voeren), kies uw land, voer de toegangscode van het betrokken bedrijf in (u vindt deze op de website) en laat uw bericht achter.

Binnen een week dient in 'SpeakUp' een antwoord voor u beschikbaar te zijn. U vindt het antwoord op dezelfde wijze waarop u ook het bericht hebt achtergelaten. Hiervoor gebruikt u weer dezelfde inbelgegevens. Zodra u het antwoord beluisterd of gelezen hebt, kunt u nog verdere berichten achterlaten. Dit hoeft niet onmiddellijk te gebeuren; u kunt ook inhaken of u afmelden en dit indien nodig later doen. Er is geen bovengrens, een dergelijke dialoog kan dus naar believen herhaald worden.

#### **2.4 Wie exploiteert 'SpeakUp'?**

'SpeakUp' wordt door een externe dienstverlener, People Intouch geëxploiteerd, een onafhankelijke firma met hoofdvestiging te Amsterdam/Nederland. Deze is verantwoordelijk voor de verwerking van alle binnenkomende berichten.

De 'SpeakUp'-service wordt reeds door een reeks bekende firma's gebruikt, zoals daar zijn: BMW, Roche, IKEA en Randstad.

#### **2.5 Is 'SpeakUp' moeilijk te gebruiken?**

Het antwoord luidt: neen. Eenvoudige (gesproken) instructies begeleiden u door het webgebaseerde proces of het telefoonmenu.

#### **2.6 Kan mijn identiteit achterhaald worden?**

De ontvanger van het telefonisch geregistreerde bericht (in stap 1 de complianceverantwoordelijke van INDUS Holding AG) ontvangt een verbatim vertaalde transcriptie van uw gesproken bericht. U hebt dus de volledige controle over de inhoud van uw bericht. Indien u uw contactgegevens in het bericht vermeldt, worden deze via 'SpeakUp' doorgestuurd naar de complianceverantwoordelijke. Indien u deze gegevens niet achterlaat, zal noch People Intouch, noch INDUS Holding AG of de door uw bericht betroffen vennootschap te weten kunnen komen wie u bent.

Daarenboven heeft INDUS Holding AG als contractpartner van People Intouch toegezegd, geen poging te ondernemen om de identiteit van een anonieme melder te achterhalen of de bekendgemaakte identiteit aan een getuige of een in het kader van de melding beschuldigde door te geven.

Een uitzondering bestaat slechts voor het geval dat de overheid krachtens bindende wetgeving bekendmaking eist. Ook in dit geval worden de gegevens door People



Intouch noch aan INDUS Holding AG, noch aan de betrokken vennootschap doorgegeven.

### **2.7 Wordt mijn ingesproken bericht naar de betrokken vennootschap doorgestuurd?**

Neen. De 'SpeakUp'-service wordt door de firma People Intouch geëxploiteerd, een onafhankelijke firma die uw bericht schriftelijk vastlegt en (indien vereist) vertaalt. Slechts dit afschrift (en eventueel de vertaling ervan) wordt doorgegeven.

**TIP:** indien u er zich om deze reden ongemakkelijk bij voelt een gesproken bericht achter te laten, vraagt u iemand anders het bericht voor u in te spreken of gebruikt u de mogelijkheid via het internet een schriftelijk bericht achter te laten.

### **2.8 Kan de betrokken vennootschap mijn verbindingsgegevens traceren?**

Neen. De 'SpeakUp'-service wordt door de firma People Intouch geëxploiteerd; noch INDUS Holding AG noch de betrokken vennootschap heeft toegang tot de verbindingsgegevens. Telefoongegevens en IP-adressen worden noch INDUS Holding AG, noch de betrokken vennootschap ter beschikking gesteld.

Het kan evenwel voorkomen dat deze verbindingsgegevens getraceerd worden indien u voor de melding een bedrijfstelefoon of bedrijfscomputer gebruikt.

**TIP:** u kunt een openbare of anderszins niet traceerbare telefoon of een andere computer gebruiken.

### **2.9 Wat gebeurt er met mijn ingesproken bericht?**

Met de ontvangstbevestiging voor de transcriptie (en vertaling) door INDUS Holding AG wist People Intouch de opname onverwijld.

### **2.10 Kan de vertrouwelijke behandeling (mijn anonimiteit) opgeheven worden?**

Voor het geval dat een bericht wordt achtergelaten waarin gedreigd wordt met een strafbaar feit of geweldpleging, kan INDUS Holding AG of de betrokken vennootschap eisen dat de opname van het ingesproken bericht niet gewist wordt en bezorgd wordt aan de strafrechtelijke instanties. Echter ook in een dergelijk geval wordt de registratie niet aan INDUS Holding AG of de betrokken vennootschap bezorgd.

### **2.11 Wie betaalt voor mijn oproep?**

De 'SpeakUp'-service staat principieel op kosteloze telefoonnummers ter beschikking.

**BELANGRIJK:** het kan voorkomen dat in uitzonderlijke gevallen kosten optreden (bv. bij sommige aanbieders van mobiele telefonie).

### **2.12 Bestaat er een tijdslimiet voor mijn bericht?**

Neen, maar na 7 minuten spreektijd krijgt u wel de vraag of u het gesprek wilt voortzetten.

**TIP:** tracht in uw bericht zoveel mogelijk ter zake te komen.

### **2.13 Wat kan ik doen wanneer 'SpeakUp' telefonisch niet bereikbaar is?**

Indien u het met een mobiele telefoon geprobeerd hebt, probeert u het in de plaats via een vaste lijn. De ervaring leert ons dat dit de veiligste methode is om de 'SpeakUp'-service telefonisch te bereiken. Indien u ook met een vaste lijn problemen ondervindt om 'SpeakUp' te bereiken, kunt u een e-mail sturen naar

SpeakUp"@peopleintouch.nl

Uw naam, uw adres of andere gevoelige gegevens worden geenszins aan INDUS Holding AG of de betrokken vennootschap doorgegeven.

### **2.14 Hoe snel wordt mijn bericht naar de bevoegde instantie doorgestuurd?**

Uw bericht of de transcriptie van uw ingesproken bericht (indien vereist met vertaling) wordt binnen één werkdag doorgestuurd.

### **2.15 Wie ontvangt mijn bericht?**

De ontvanger van uw bericht is de complianceverantwoordelijke van INDUS Holding AG. De juridische afdeling van INDUS Holding AG neemt plaatsvervangend de bewaking van de binnenkomende meldingen op zich, voor zover noodzakelijk.

Uitgaande van deze eerste controle wordt de verdere procedure voor de omgang met de stand van zaken bepaald.

Naargelang de ernst van de verdachtmaking, de betrokken kring van personen en het rechtsgebied wordt de verdere controle rechtstreeks door de complianceverantwoordelijke van INDUS Holding AG uitgevoerd of wordt de melding aan de verantwoordelijke instantie van de desbetreffende deelname of deelnemende groep doorgegeven (in de regel de directie van de rechtstreekse INDUS-deelname of, indien voorhanden, de bevoegde complianceverantwoordelijke van de deelname).

Bij de verdere controle van de wantoestand kan een beroep op externe deskundigen worden gedaan, bv. advocaten. Bij toereikend vermoeden van een strafbaar feit kan aangifte verplicht zijn.

### **2.16 Ik zou graag anoniem blijven, maar wel een antwoord krijgen. Wat moet ik daarvoor doen?**

U ontvangt van 'SpeakUp' een persoonlijk referentienummer, dat u MOET onthouden. Met dit nummer krijgt u toegang tot het antwoord op uw bericht wanneer u zich opnieuw bij de 'SpeakUp'-service aanmeldt.

### **2.17 Hoe snel krijg ik een antwoord?**

Het doel is dat u binnen een week een eerste antwoord krijgt. Indien er na deze periode nog geen antwoord is, adviseren wij het na enkele dagen nogmaals te proberen. U hebt tevens de mogelijkheid op hetzelfde referentienummer een verder bericht achter te laten.

### **2.18 Wanneer kan ik 'SpeakUp' bereiken?**

De 'SpeakUp'-service is 24 uur per dag, het hele jaar door telefonisch bereikbaar. Ieder land (binnen de INDUS-groep) heeft een eigen kosteloos telefoonnummer en een eigen toegangscode.

### **2.19 Kan ik een bericht ook in mijn moedertaal achterlaten?**

U kunt een bericht in de daartoe voorziene landstalen van de desbetreffende INDUS-deelnamen achterlaten. U ontvangt uw antwoorden in dezelfde taal waarin u uw bericht achtergelaten hebt.

### **2.20 Kan ik ook documenten achterlaten?**

Wanneer u de 'SpeakUp'-service via het internet gebruikt, kunt u behalve een bericht ook (elektronische) documenten naar 'SpeakUp' uploaden.

Wanneer u een telefonisch bericht hebt verstrekt, kunt u zich met uw referentienummer via het internet aanmelden (klik hiervoor op het veld 'indien u reeds een referentienummer hebt') om aldaar documenten te uploaden.

**TIP:** indien u anoniem wenst te blijven, zorgt u ervoor dat de door u geüploade documenten geen verwijzingen naar uw identiteit bevatten.

### **2.21 Wat gebeurt er indien ik mijn referentienummer vergeten ben?**

Indien u uw referentienummer vergeten bent, verzoeken wij u uw bericht nogmaals onder een nieuw referentienummer achter te laten. Gelieve voor de verdere communicatie het nieuwe referentienummer te gebruiken.

## **2.22 Ik weet niet waar ik een bericht kan achterlaten. Waar kan ik deze informatie vinden?**

U vindt deze informatie in de regel op de webpagina van uw vennootschap.

## **2.23 Wat zijn persoonsgegevens en hoe worden mijn persoonsgegevens beschermd wanneer ik een bericht via 'SpeakUp' inspreek?**

Persoonsgegevens zijn (kort gezegd) informatie die (direct of indirect) geschikt is om een persoon te identificeren en die in uw bericht vermeld wordt (bv. naam, adres, telefoonnummer, een afbeelding e.d.). De verwerking van dergelijke gegevens door People Intouch (exploitant van 'SpeakUp') geschiedt volgens de regelgevingen van de AVG.

## **2.24 Welke rechten heb ik wanneer ik via 'SpeakUp' een bericht achterlaat dat persoonsgegevens bevat?**

INDUS Holding AG als contractpartner van People Intouch is verantwoordelijk voor de naleving van uw rechten overeenkomstig de AVG.

### 3 Tips voor het achterlaten van een bericht in 'SpeakUp'

- Schrijf uw bericht op voordat u belt; zo kunt u voor uzelf nog eens controleren of u deze informatie in die vorm wilt doorgeven en of het bericht ook de vereiste informatie bevat opdat de ontvanger de gemelde wantoestand of het gemelde laakbare gedrag eenduidig en ondubbelzinnig kan herkennen.
- Indien u zich zorgen maakt dat bij het achterlaten van een ingesproken bericht uw stem herkend zou kunnen worden, vraagt u iemand anders het bericht voor u in te spreken of gebruikt u de mogelijkheid via het internet een schriftelijk bericht achter te laten.
- U kunt een openbare of anderszins niet traceerbare telefoon of een computer gebruiken.
- Wis de cache van de browser nadat u 'SpeakUp' gebruikt hebt.
- Indien u anoniem wenst te blijven, zorgt u ervoor dat de door u geüploade documenten geen verwijzingen naar uw identiteit bevatten.
- Zorg ervoor dat u uw persoonlijke referentienummer niet vergeet. U alleen kent dit nummer.
- Voordat u uw bericht achterlaat, overweegt u of dit al dan niet anoniem dient te gebeuren.
- Voordat u uw bericht achterlaat, overweegt u welke informatie u in welke omvang wilt verstrekken. De informatie dient in die mate ter zake te doen dat u de ontvanger een objectieve beoordeling mogelijk maakt.
- Tracht in uw bericht zoveel mogelijk ter zake te komen. Hiervoor is het nuttig, veelzeggende en ondubbelzinnige feiten bij de stand van zaken te geven (bv. nauwkeurige plaatsvermeldingen, tijd en datum, factuurnummers). Elektronische documenten kunnen geüpload worden.
- Ook namen van personen kunnen belangrijk zijn. ALSTUBLIEFT, vermeldt u deze desondanks uitsluitend indien dit dwingend noodzakelijk is voor het begrijpen en oplossen van de stand van zaken.

- Blijf bij de feiten wanneer u informatie bij een persoon geeft. Laat gegevens achterwege die de privésfeer van een persoon kunnen betreffen (bv. godsdienst of geestelijke en lichamelijke gesteldheid). Indien de vermelding van een naam vereist is, gelieve deze te spellen wanneer u een bericht inspreekt.

#### 4 Contactgegevens

##### **Rolko Nederland bv**

Telefoon: +31 (0) 302 567 890  
Land: Nederland  
Internet: [www.rolko.nl](http://www.rolko.nl)  
E-mail: [rolkonl@rolko.com](mailto:rolkonl@rolko.com)

##### **„SpeakUp“**

Weblink: [www.rolko-nl.com/klokkenluidersysteem](http://www.rolko-nl.com/klokkenluidersysteem)  
Land: Nederland  
Gratis telefoonnummer: 0800 0222931  
Internet adres: [www.speakupfeedback.eu/web/rolko/nl](http://www.speakupfeedback.eu/web/rolko/nl)  
Access code: 00238

##### **Complianceverantwoordelijke INDUS Holding AG**

[compliance@indus.de](mailto:compliance@indus.de)