



SPEAKUP

BIJ AVEBE

Handleiding



1. SpeakUp: werkwijze

Een bericht achterlaten

Je kunt een (nieuw) bericht achterlaten via het telefoonnummer of via de website van SpeakUp. Wij raden je aan jouw bericht vooraf op te schrijven: zo bent je zeker van de informatie die je wilt geven en dat jouw bericht volledig is.

SpeakUp telefoon: kies nummer **0800 0222931**

SpeakUp website: ga naar <https://www.speakupfeedback.eu/web/royalavebe/nl>

Je wordt gevraagd de volgende toegangscode in te voeren: 96323.

Kies de taal waarin je jouw bericht wilt achterlaten.

Houd een pen bij de hand wanneer je een bericht achterlaat. Je ontvangt een persoonlijk casenummer van zes cijfers. Het is heel belangrijk dat je dit nummer noteert, want je hebt dit nummer nodig om de reactie van Avebe te lezen als je later weer op SpeakUp komt.

Als je het SpeakUp telefoonsysteem gebruikt, let er dan op dat je duidelijk spreekt en spel bij voorkeur ook de namen en locaties. Als je klaar bent, kun je het gesprek beëindigen.

Als je de website van SpeakUp gebruikt, kun je jouw bericht intypen of kopiëren en plakken. Hier kun je ook documenten uploaden als bijlagen bij je bericht. Als je klaar bent, klik je op de knop 'Bericht verzenden'; hierna zie je een scherm met jouw casenummer en jouw bericht en kun je dit eenvoudig uitprinten.

Wat gebeurt er in de tussentijd

Zodra je het telefoongesprek hebt beëindigd of het bericht hebt verzonden, begint People Intouch met de vertaling van het bericht in het Engels (indien nodig). In geval van een telefonisch bericht wordt het opgenomen audiobestand eerst letterlijk uitgeschreven. **Het opgenomen audiobestand wordt in geen geval met Avebe gedeeld.**

Wanneer de vertaling klaar is wordt het bericht - zowel in de oorspronkelijke taal als in het Engels - doorgestuurd naar Avebe's Group Reporting Officer. De Group Reporting Officer beoordeelt het bericht en stuurt een reactie naar People Intouch. People Intouch vertaalt de reactie en plaatst deze op het SpeakUp systeem. In geval van een telefonisch wordt de reactie ook opgenomen door People Intouch.

Lezen van de reactie

Binnen een week staat er een reactie voor je klaar op het SpeakUp systeem. Over het algemeen vind je deze reactie op dezelfde wijze als je je bericht hebt achtergelaten, met behulp van de bovengenoemde inbelgegevens. Let erop dat je achteraf nog van **telefoon** naar **web** kunt omschakelen, maar nooit van web naar telefoon.

Om de reactie te bekijken word je gevraagd een '1' in te toetsen als je reeds een casenummer hebt. Om de reactie te beluisteren toets '1' in en voer je vervolgens jouw casenummer in. Als je de reactie beluisterd hebt kun je onmiddellijk een nieuw follow-upbericht plaatsen; heb je wat meer bedenktijd nodig, dan kun je het gesprek beëindigen of uitloggen en op een later tijdstip terugkomen.

Als je ziet dat er nog geen reactie voor je is geplaatst, hoeft je je geen zorgen te maken: jouw bericht wordt nog beoordeeld en er zal binnen enkele werkdagen een reactie voor je klaarstaan. Het is een goed idee om regelmatig te kijken of er een reactie is.

2. Veel gestelde vragen over SpeakUp

Wat is SpeakUp?

SpeakUp is een dienst die alle mensen de mogelijkheid biedt om anoniem ernstige overtredingen te melden die niet op andere wijze kunnen worden gemeld. Je kunt een melding telefonisch of via een beveiligde website doen, zonder tussenkomst van een menselijke operator.

Waarvoor is SpeakUp bedoeld?

SpeakUp is bedoeld om werknemers en derden de mogelijkheid te bieden op anonieme wijze ernstige overtredingen van de wet of van interne reglementen te melden die niet op andere wijze anoniem gemeld kunnen worden.

Hoe werkt SpeakUp?

Telefoon: je kiest het gratis telefoonnummer, voert de toegangscode in en laat vervolgens je bericht achter. Tijdens het gesprek heb je geen contact met een operator. Alle instructies zijn vooraf opgenomen; deze wijzen je op eenvoudige wijze de weg door het proces. Binnen één week kun je terugbellen om de reactie van Avebe te beluisteren. Je kunt dan ook een nieuw follow-upbericht plaatsen over die reactie. Deze gesprekscyclus kan onbeperkt vaak herhaald worden. (*Tip: noteer je bericht voordat je belt.*)

Web: ga naar de SpeakUp website, selecteer jouw land, voer de toegangscode in en laat jouw bericht achter. Binnen één week kun je op de website de reactie van Avebe lezen. Je kunt op die reactie zelf weer reageren. Deze communicatiecyclus kan onbeperkt vaak herhaald worden.

Door wie wordt SpeakUp uitgevoerd?

De dienst wordt uitgevoerd door een externe partij, People Intouch, een onafhankelijk Nederlands bedrijf. People Intouch is verantwoordelijk voor de verwerking van alle berichten. SpeakUp is opgericht in 2004 en is gevestigd in Amsterdam. Het SpeakUp rapportagesysteem wordt reeds gebruikt door tal van bekende bedrijven zoals BMW, Roche, Skanska, IKEA, Cosun en Friesland Campina.

Is het systeem moeilijk in het gebruik?

Integendeel: duidelijke gesproken instructies leiden je door het eenvoudige proces en het telefonische menu.

Kan mijn identiteit achterhaald worden?

Avebe ontvangt de getypte, letterlijke tekstversie van alles wat je hebt gezegd. Je hebt volledige controle over de inhoud van het bericht dat je achterlaat: als je je contactgegevens in het bericht opneemt, dan worden deze door SpeakUp doorgegeven; als je je contactgegevens niet opneemt, dan weet SpeakUp noch Avebe wie je bent. Bovendien heeft Avebe toegezegd geen pogingen te doen de identiteit van eventuele bellers te achterhalen en zal Avebe de identiteit van een beller of getuige niet aan een beschuldigde persoon bekendmaken. De enige uitzondering hierop is wanneer Avebe op grond van de wet verplicht is gegevens te verstrekken.

Kan Avebe mijn stem horen?

Nee. Het SpeakUp systeem wordt uitgevoerd door People Intouch, een onafhankelijk bedrijf dat jouw bericht uitschrijft en vertaalt en vervolgens naar Avebe de getypte letterlijke tekstversie stuurt van alles wat je hebt gezegd.

(Tip: vind je het onprettig om een telefonisch bericht achter te laten, dan kunt je jouw bericht door iemand anders in het telefoonsysteem laten inspreken of een bericht op via de website plaatsen.)

Kan Avebe mijn verbidingsgegevens traceren?

Nee, het SpeakUp systeem wordt uitgevoerd door People Intouch. Avebe heeft geen toegang tot de verbidingsgegevens. Telefoongegevens en IP-adressen worden in geen geval aan Avebe overgedragen. Het is echter wel mogelijk dat Avebe gebruikersinformatie van jouw zakelijke telefoon of computer traceert; bedenk dat je ook gebruik kunt maken van een openbare of niet-identificeerbare telefoon of computer.

Wat gebeurt er met de geluidsopname van mijn bericht?

Na bevestiging van ontvangst van het uitgeschreven en/of vertaalde bericht door Avebe wordt de opname door People Intouch onmiddellijk gewist.

Wordt de geheimhouding ooit doorbroken?

Er is één uitzondering op het bovengenoemde: als het SpeakUp systeem een bericht ontvangt waarbij de beller dreigt met geweld of met een misdrijf, dan kan Avebe vragen de opname te bewaren zodat deze aan de instanties kan worden doorgegeven. Maar ook in dat geval worden het audiobestand en/of de verbidingsgegevens nooit aan Avebe overgedragen.

Wie betaalt er voor het telefoongesprek?

Het betreft een gratis telefoonnummer, dus je belt kosteloos. In bepaalde, uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld bij bepaalde mobiele operators) kunnen eventueel lokale gesprekskosten in rekening gebracht worden.

Is er een limiet voor de lengte van het bericht dat ik kan achterlaten?

Nee. Maar na zeven minuten krijg je een melding, waarna je ervoor kunt kiezen om door te gaan.

(Tip: laat jouw melding zo volledig en ter zake mogelijk zijn.)

Wat moet ik doen als het SpeakUp telefoonsysteem niet beschikbaar is?

Als je hebt geprobeerd te bellen met een mobiele telefoon, probeer het dan opnieuw met een vaste lijn; naar onze ervaring is dit de beste manier om het SpeakUp telefoonsysteem te bereiken. Blijf je problemen ondervinden met het bereiken van het SpeakUp telefoonsysteem, dan kun je een mail sturen aan support@peopleintouch.com. Je naam, contactgegevens of andere gevoelige gegevens worden nooit aan Avebe overgedragen.

Hoe snel komt mijn bericht aan bij Avebe?

Jouw bericht wordt in principe binnen één werkdag naar Avebe doorgestuurd.

Bij wie komt mijn bericht terecht binnen Avebe?

De Group Reporting Officer van Avebe.

Ik wil anoniem blijven, maar ik wil wel een reactie krijgen; hoe regel ik dat?

Je krijgt van het SpeakUp systeem een uniek casenummer. Noteer dit nummer en bewaar het zorgvuldig. Met behulp van dit casenummer kun je de reactie van Avebe beluisteren of lezen wanneer je terugkomt bij het systeem.

Wanneer kan ik kijken of er een reactie is?

Avebe streeft ernaar binnen één week te reageren. Als er na een week geen antwoord is, dan raden wij je aan het een paar dagen later opnieuw te proberen; ook kun je een nieuw bericht achterlaten onder dezelfde case.

Kan ik SpeakUp op elk tijdstip bellen?

Ja, de telefonische dienst van SpeakUp is 24 uur per dag, 365 dagen per jaar beschikbaar vanaf elk telefoonnummer. Voor elk land is er een eigen gratis telefoonnummer met toegangscode.

Kan ik een bericht in mijn eigen taal achterlaten?

Ja, je kunt een bericht in je eigen taal achterlaten. Met Avebe zijn afspraken zijn gemaakt over de taalopties per land. Bij het achterlaten van jouw bericht kun je een keuze maken uit die talen. De reacties zijn dan ook in jouw eigen taal.

Kan ik documenten achterlaten?

Ja, op de SpeakUp website kunt je (elektronische) documenten bijvoegen. Als je jouw bericht op het telefonische systeem hebt achtergelaten, dan kun je later met hetzelfde casenummer inloggen op de website. Klik op de knop 'Als je reeds een casenummer hebt'. Hier kun je jouw (elektronische) documenten bijvoegen.

Wil je anoniem blijven, let er dan op dat jouw contactgegevens niet voorkomen in de bijlagen of in de bestandskenmerken daarvan.

Wat moet ik doen als ik mijn casenummer niet meer weet?

Ben je jouw casenummer kwijt, dan vragen wij je jouw bericht opnieuw achter te laten met een nieuw casenummer. Als je bij de eerste keer bellen je bericht op schrift had gezet, dan zal het nogmaals inspreken weinig tijd kosten. Gebruik in alle verdere communicatie het nieuwe casenummer.

Ik weet niet waar ik de informatie kan vinden om een bericht achter te laten. Waar vind ik dit?

Op www.avebe.nl/over-ons/klokkenluidersregeling staat alle informatie over hoe je een bericht kan achterlaten.

Wat zijn persoonsgegevens? En worden mijn persoonsgegevens wettelijk beschermd als ik via SpeakUp een bericht achterlaat?

Persoonsgegevens zijn (kort gezegd) gegevens waarmee het mogelijk is (direct of indirect) een bepaalde persoon te identificeren (zoals naam, adres, foto, telefoonnummer); het kan daarbij gaan om jezelf, maar ook eventueel om een andere persoon die in jouw bericht wordt genoemd. De verwerking van persoonsgegevens via het SpeakUp systeem is aan strenge regels onderworpen (op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (**AVG**)).

Welke rechten heb ik als ik een bericht met mijn persoonsgegevens achterlaat via SpeakUp?

Avebe is gehouden jouw rechten op grond van de AVG te waarborgen. Dat zijn onder meer: recht op toegang, recht op correctie, recht op verwijdering/'recht om vergeten te worden', recht op beperking van de verwerking, recht op dataportabiliteit, recht op bezwaar en recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde toezichhoudende instantie. De wijze waarop je jouw rechten kunt uitoefenen wordt uitgewerkt in de richtlijnen van Avebe. Avebe moet de desbetreffende persoon ook informeren in geval van een gegevenslek waarbij persoonsgegevens betrokken zijn, indien sprake is van een groot risico voor de rechten en vrijheden van die persoon.

Waarom word ik niet om toestemming gevraagd voor de verwerking van eventuele persoonsgegevens als ik een bericht op het SpeakUp systeem achterlaat?

Werknemers worden (in het algemeen) niet geacht in staat te zijn een dergelijke toestemming vrijelijk te kunnen verlenen, weigeren of intrekken, omdat er sprake is van een afhankelijke positie als gevolg van de werknemers-/werkgeversrelatie. De verwerking van eventuele (externe) persoonsgegevens in een bericht via het SpeakUp systeem vindt plaats om de reden dat dit noodzakelijk is voor het opsporen van wangedrag dat anders niet opgespoord zou worden.

3. SpeakUp tips voor het achterlaten van een bericht

- ✓ Noteer jouw bericht voordat je het achterlaat. Als je gebruik maakt van de SpeakUp website, kunt je jouw bericht ook kopiëren en plakken. Maak je gebruik van het SpeakUp telefoonsysteem, dan kun je jouw bericht gewoon hardop inspreken.
- ✓ Vind je het onprettig om een telefonisch bericht achter te laten, dan kun je jouw bericht door iemand anders in het SpeakUp telefoonsysteem laten inspreken of een bericht op de website plaatsen.
- ✓ Ben je bang dat je wordt getraceerd, gebruik dan een niet-identificeerbare telefoon of computer.
- ✓ Iedereen die toegang tot een pc heeft kan de cache van de webbrowser bekijken en zo te weten komen welke websites en pagina's recentelijk op die pc zijn bekeken. Daarom wordt aangeraden de cache van de browser te legen nadat je het SpeakUp systeem hebt gebruikt.
- ✓ Je kunt jouw bericht achterlaten op de tijd en plaats die jou het beste uitkomen. Het systeem is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar op elke telefoon of computer.
- ✓ Denk eraan dat je het casenummer noteert of uitprint (in het websysteem).
- ✓ Denk eraan dat het casenummer een persoonlijk casenummer is. Jij bent de enige persoon die dit nummer kent. Dus als je in jouw bericht wilt verwijzen naar een andere case, dan moet je daarvoor niet dit nummer gebruiken. In plaats daarvan kun je bijvoorbeeld de exacte datum/tijd vermelden met een duidelijke omschrijving van de inhoud van die andere case.
- ✓ Beslis voor jezelf, voordat je jouw bericht achterlaat, of je al dan niet anoniem wilt blijven.
- ✓ Bedenk voordat je jouw bericht achterlaat hoeveel en welk soort gegevens je in jouw bericht wilt opnemen.
- ✓ Het is nuttig om zo veel mogelijk feiten te noemen (zoals een duidelijke locatie, factuurnummers en exacte data).
- ✓ Persoonsnamen kunnen ook cruciaal zijn; zorg er wel voor dat je alleen die persoonsnamen meegeeft die echt noodzakelijk zijn om de door jou gemelde kwestie aan te pakken en op te lossen. Als je informatie over een persoon geeft, houd het dan feitelijk, en geef geen gevoelige informatie die duidelijk tot het privéleven van die persoon behoort (bijvoorbeeld mentale of fysieke toestand of geloofsovertuiging). Als je besluit namen van personen op te nemen, dienen deze bij voorkeur gespeld te worden.
- ✓ Als je voor jouw case bewijsstukken in elektronische vorm hebt, maak dan gebruik van de uploadmogelijkheid van de SpeakUp website. Je kunt deze mogelijkheid op de website ook gebruiken als je jouw bericht telefonisch hebt achterlaten, namelijk met behulp van het aan jou toegekende casenummer.
- ✓ Zorg er in alle gevallen voor dat je later opnieuw belt (telefoon) of inlogt (web) om te kijken of er een reactie voor je klaarstaat.