



# Vorwerk Italia - Sistema di Whistleblowing SpeakUp

## Istruzioni di utilizzo

<b>Fase 1 – Come lasciare un nuovo messaggio</b>	2
<b>Cosa succede nel frattempo?</b>	2
<b>Fase 2 – Ritorno al sistema per accedere alla risposta</b>	3
<b>Domande frequenti</b>	3
1. Che cos'è la piattaforma per il Whistleblowing di Vorwerk?	3
2. Come funziona la piattaforma per il Whistleblowing di Vorwerk?	3
3. Chi gestisce la piattaforma per il Whistleblowing?	4
4. Il sistema è difficile da usare?	4
5. Qualcuno di Vorwerk può sentire la mia voce?	4
6. Vorwerk può tracciare i dati della mia comunicazione?	4
7. Cosa succede alla registrazione del mio messaggio?	4
8. In quali casi viene meno l'obbligo di riservatezza rispetto al contenuto della segnalazione ?	4
9. Chi copre il costo della mia telefonata?	5
10. C'è un limite alla durata del messaggio che posso lasciare?	5
11. Cosa devo fare se non riesco a raggiungere il sistema telefonico della piattaforma Vorwerk?	5
12. In quanto tempo il mio messaggio verrà inoltrato al Team Vorwerk incaricato della gestione della segnalazione?	5
13. Chi riceve il mio messaggio presso Vorwerk?	5
14. In quanto tempo posso aspettarmi una risposta?	5
15. Posso chiamare la piattaforma per il Whistleblowing Vorwerk in qualsiasi momento?	6
16. Posso lasciare un messaggio nella lingua del mio Paese?	6
17. Posso trasmettere documenti?	6
18. Cosa devo fare se ho dimenticato il mio numero identificativo?	6



## Fase 1 – Come lasciare un nuovo messaggio

È possibile lasciare un messaggio sulla piattaforma per il Whistleblowing di Vorwerk, SpeakUp, sia per telefono che via Internet. Entrambi i sistemi sono molto semplici e funzionano in modo simile.

Indipendentemente dal sistema utilizzato, è utile mettere per iscritto il proprio messaggio prima di mettersi in contatto; in questo modo si può essere sicuri di sapere esattamente cosa si vuole dire e che il messaggio sia completo, comprensibile e chiaro.

- Per utilizzare il **sistema telefonico**, componi il numero verde **800-787639**.
- Per utilizzare il **sistema Internet**, segui il link <https://www.speakupfeedback.eu/web/bezus6/it>.

In entrambi i casi ti verrà richiesto di inserire il **codice di accesso specifico del Paese**, cioè **81409**.

Seleziona la lingua in cui desideri lasciare il messaggio (italiano o inglese).

Tieni a portata di mano carta e penna, ti verrà assegnato un numero identificativo personale a sei cifre, generato in modo casuale. È molto importante annotare il numero identificativo, con il quale, la volta successiva che ti collegherai o chiamerai, potrai leggere o ascoltare la risposta del Team Vorwerk incaricato della gestione della segnalazione.

- Se utilizzi il sistema telefonico, aspetta di sentire il segnale acustico prima di lasciare il tuo messaggio. Assicurati di parlare chiaramente e, possibilmente, di scandire chiaramente nomi di persone e luoghi. Una volta terminato, riaggancia.
- Se utilizzi il sistema Internet, è possibile digitare il messaggio oppure copiarlo e incollarlo. Una volta terminato, clicca sul pulsante "Invia messaggio"; si aprirà una finestra con il numero identificativo e il contenuto del messaggio che potrai facilmente stampare. Il vantaggio del sistema Internet è che, se lo desideri, puoi caricare documenti di accompagnamento e stampare il tuo messaggio per archivio personale.

## Cosa succede nel frattempo?

Una volta terminata la conversazione (nel sistema telefonico) o inviato il messaggio (nel sistema Internet), il fornitore esterno del sistema per il Whistleblowing Speak-Up, People Intouch, inizierà a tradurre il messaggio in inglese (se necessario). Se si tratta di un messaggio telefonico, il file audio verrà trascritto parola per parola. Il file audio registrato non verrà mai trasmesso a Vorwerk.

Una volta completate la trascrizione e la traduzione, il messaggio scritto sarà inviato al Team Vorwerk incaricato della gestione della segnalazione, sia in lingua originale sia in inglese, che lo valuterà e invierà una risposta a People Intouch.

- People Intouch, tradurrà, se necessario, la risposta e la pubblicherà nel sistema Internet.
- Se il messaggio viene comunicato tramite il sistema telefonico, People Intouch tradurrà, se necessario, la risposta e la renderà disponibile nel sistema telefonico.



## Fase 2 – Ritorno al sistema per accedere alla risposta

Di norma, la prima risposta viene inserita nel sistema dopo circa una settimana. La risposta verrà inviata attraverso lo stesso sistema in cui è stato lasciato il messaggio originale. In altre parole, se il messaggio è stato lasciato sul sistema telefonico, la risposta sarà fornita tramite il sistema telefonico, lo stesso vale per il sistema Internet.

- Se hai utilizzato il **sistema telefonico**, componi nuovamente il numero verde **800-787639**.
- Se hai utilizzato il **sistema Internet**, segui il link <https://www.speakupfeedback.eu/web/bezus6/it>.

In entrambi i casi ti verrà richiesto di inserire il **codice di accesso specifico del Paese**, cioè **81409**.

Scegli la stessa lingua selezionata al punto 1.

- Se utilizzi il sistema telefonico, ti verrà chiesto di premere "1" se hai già un numero identificativo. Per ascoltare la risposta, premere "1" e poi inserire il numero di pratica. Una volta ascoltata la risposta, puoi lasciare **immediatamente un nuovo messaggio in risposta**, se hai bisogno di un po' di tempo per riflettere su ciò che vuoi dire, puoi semplicemente riagganciare e richiamare un'altra volta.
- Se utilizzi il sistema Internet, seleziona il pulsante "Se dispone già di un numero identificativo" per leggere la risposta. A questo punto puoi scrivere un altro messaggio o disconnetterti e riconnetterti in un secondo momento.

Se non è ancora disponibile alcuna risposta, sicuramente il messaggio è ancora in fase di revisione e riceverai una risposta entro pochi giorni lavorativi. Ti consigliamo di controllare regolarmente se è già stata fornita una risposta.

## Domande frequenti

### 1. Che cos'è la piattaforma per il Whistleblowing di Vorwerk?

Si tratta di un sistema progettato per consentire alle persone di inviare segnalazioni confidenziali. I messaggi possono essere inviati per telefono o tramite un sito web sicuro, senza la necessità di una conversazione diretta con il personale aziendale.

### 2. Come funziona la piattaforma per il Whistleblowing di Vorwerk?

Le informazioni necessarie per contattare la piattaforma per il Whistleblowing di Vorwerk (il numero di telefono gratuito e l'URL del sistema internet) sono disponibili sul sito web e sulla intranet aziendale.

**Telefono:** dopo aver composto il numero di telefono gratuito, inserisci il codice di accesso e lascia un messaggio. Non dovrai parlare con nessuno durante la chiamata. Tutte le istruzioni necessarie sono preregistrate e ti guideranno in modo molto semplice attraverso l'intera procedura. Di norma, è possibile richiamare entro una settimana per ascoltare la risposta del Team Vorwerk



incaricato della gestione della segnalazione. A questo punto è possibile lasciare un nuovo messaggio di risposta. La conversazione si potrà poi ulteriormente protrarre.

(Suggerimento: scrivi il tuo messaggio prima di chiamare. Le seguenti domande possono essere utili: Cosa? Chi? Dove? Quando? Qualcuno ne è testimone?).

**Internet:** vai sulla piattaforma Vorwerk (tramite un link o digitando l'URL), seleziona la lingua, inserisci il codice di accesso e lascia il tuo messaggio. Di norma, è possibile leggere la risposta del Team Vorwerk incaricato della gestione della segnalazione entro una settimana, rivisitando il sito. Puoi a tua volta rispondere alla risposta del Team. La conversazione si potrà poi ulteriormente protrarre.

### 3. Chi gestisce la piattaforma per il Whistleblowing?

Il servizio è fornito esternamente da People Intouch, una società olandese indipendente con sede ad Amsterdam, fondata nel 2004. People Intouch è responsabile dell'elaborazione di tutti i messaggi. Il suo sistema brevettato SpeakUp® è già in uso presso numerose rinomate aziende.

### 4. Il sistema è difficile da usare?

Assolutamente no. Le istruzioni audio sono chiare e guidano l'utente attraverso la semplice procedura e il menu telefonico.

### 5. Qualcuno di Vorwerk può sentire la mia voce?

**No.** La piattaforma è gestita da People Intouch, una società indipendente che **trascrive e traduce** il tuo messaggio per poi inviarlo al Team Vorwerk incaricato della gestione della segnalazione – esclusivamente in forma di trascrizione letterale di quanto detto.

### 6. Vorwerk può tracciare i dati della mia comunicazione?

**No.** La piattaforma è gestita da People Intouch. Vorwerk non ha accesso ai dati di comunicazione. Dettagli quali il numero di telefono o l'indirizzo IP da cui proviene il messaggio non saranno mai trasmessi a Vorwerk.

### 7. Cosa succede alla registrazione del mio messaggio?

Una volta che il Team Vorwerk incaricato della gestione della segnalazione ha confermato la ricezione del messaggio, **la registrazione verrà immediatamente cancellata** dal gestore della piattaforma per il Whistleblowing, People Intouch.

### 8. In quali casi viene meno l'obbligo di riservatezza rispetto al contenuto della segnalazione?

L'art. 12 del D.Lgs. 24/2023 stabilisce i casi in cui i dati e le informazioni contenute nella segnalazione possano essere eventualmente utilizzati; sia il gestore della piattaforma People



Intouch sia Vorwerk si impegnano al suo più stretto rispetto. Nei casi estremi in cui fosse necessario comunicare l'identità del segnalante, questo avverrà previo consenso espresso di quest'ultimo. L'unica eccezione a questa regola è rappresentata dall'eventualità che il segnalante minacci il compimento di atti di violenza o altri reati nei confronti di terzi, nel qual caso, il file audio o i dati della comunicazione contenenti tali minacce potranno essere direttamente trasmessi dal gestore della piattaforma People Intouch all'Autorità di Pubblica Sicurezza - e non, nemmeno in questo caso, a Vorwerk - per gli interventi ritenuti necessari.

### **9. Chi copre il costo della mia telefonata?**

La chiamata viene effettuata tramite un numero telefonico gratuito, in modo da non comportare alcuna spesa. Tuttavia, in casi eccezionali (ad esempio, con alcuni operatori di rete mobile), possono sorgere costi locali.

### **10. C'è un limite alla durata del messaggio che posso lasciare?**

**No.** Tuttavia, dopo sette minuti ti verrà comunicato che puoi continuare il tuo messaggio. (Suggerimento: cerca di rendere il tuo messaggio il più completo, chiaro e conciso possibile).

### **11. Cosa devo fare se non riesco a raggiungere il sistema telefonico della piattaforma Vorwerk?**

Se hai provato a chiamare da un telefono cellulare, riprova da un telefono fisso; in base alla nostra esperienza, è il modo migliore per raggiungere il sistema telefonico. Se dovessi continuare a riscontrare problemi con il sistema telefonico, puoi inviare un'e-mail a [speakup@peopleintouch.nl](mailto:speakup@peopleintouch.nl).

### **12. In quanto tempo il mio messaggio verrà inoltrato al Team Vorwerk incaricato della gestione della segnalazione?**

Il tuo messaggio scritto/tradotto verrà sempre inoltrato al Team Vorwerk incaricato della gestione della segnalazione entro un giorno lavorativo.

### **13. Chi riceve il mio messaggio presso Vorwerk?**

Solo il Team Vorwerk incaricato della gestione della segnalazione riceverà il tuo messaggio. Tutti i messaggi vengono inoltrati al Team Vorwerk incaricato della gestione della segnalazione.

### **14. In quanto tempo posso aspettarmi una risposta?**

Di norma, Vorwerk si propone di rispondere entro una settimana. Se dopo una settimana non hai ancora ricevuto una risposta, ti raccomandiamo di riprovare dopo qualche giorno o di lasciare un nuovo messaggio con un nuovo numero di pratica, in cui fare riferimento al precedente numero di pratica.



### **15. Posso chiamare la piattaforma per il Whistleblowing Vorwerk in qualsiasi momento?**

**Sì.** La piattaforma Vorwerk è aperta alle chiamate 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Ogni Paese ha un proprio numero di telefono gratuito e un proprio codice di accesso.

### **16. Posso lasciare un messaggio nella lingua del mio Paese?**

**Sì.** È possibile lasciare un messaggio nella lingua del proprio Paese. Gli accordi fra Vorwerk e il fornitore prevedono opzioni linguistiche per ogni Paese. Quando si lascia un messaggio, è sufficiente selezionare la lingua italiana o l'inglese. Anche la risposta verrà fornita nella lingua scelta.

### **17. Posso trasmettere documenti?**

**Sì.** La piattaforma per il Whistleblowing di Vorwerk consente di inviare documenti in formato elettronico.

Se hai inoltrato inizialmente il tuo messaggio tramite telefono, puoi farlo accedendo al sistema Internet con il medesimo numero di pratica. Clicca sul pulsante "Se dispone già di un numero identificativo", e potrai caricare i documenti elettronici.

### **18. Cosa devo fare se ho dimenticato il mio numero identificativo?**

Se hai perso il tuo numero identificativo, lascia il tuo messaggio una seconda volta utilizzando un nuovo numero. Non ci vorrà molto tempo se hai conservato il messaggio scritto preparato per la prima chiamata. Utilizza il nuovo numero identificativo per tutte le ulteriori comunicazioni.