Vorwerk Hinweisgeberplattform

Handbuch

April 2025

Schritt 1 – So hinterlassen Sie eine Nachricht 2

Was geschieht in der Zwischenzeit 3

Schritt 2 – Rückkehr zum System, um auf die Antwort zuzugreifen 3

Häufig gestellte Fragen 3

Schritt 1 – So hinterlassen Sie eine neue Nachricht

Sie können eine Nachricht über die Vorwerk Hinweisgeberplattform „SpeakUp“ entweder telefonisch oder via Internet hinterlassen. Beide Systeme funktionieren ähnlich und sind sehr einfach. Ganz gleich welches System Sie nutzen, ist es ratsam, sich die Nachricht vorher aufzuschreiben; so können Sie sich der Informationen vergewissern, die Sie weitergeben möchten, und auch dass Ihre Meldung vollständig, verständlich und klar ist.

Um das **Telefonsystem** zu nutzen, wählen Sie bitte die kostenlose Telefonnummer, die auf unserer Unternehmenswebsite angegeben ist.

Um das **Internetsystem** zu nutzen, folgen Sie bitte dem Link, der auf unserer Unternehmenswebsite angegeben ist.

Bitte wählen Sie die gewünschte Sprache (Englisch oder die jeweilige Landessprache) aus, in der Sie Ihre Nachricht hinterlassen möchten.

Halten Sie einen Stift und Papier bereit, wenn Sie die Nachricht hinterlassen. Sie erhalten eine **sechsstellige Fallnummer**, die von einem Zufallsgenerator vergeben wird. Es ist sehr wichtig, dass Sie sich diese Fallnummer aufschreiben. Diese Fallnummer ermöglicht es Ihnen, die Antwort des Vorwerk Clearance Teams zu lesen oder anzuhören, wenn Sie sich wieder anmelden oder noch einmal anrufen.

Wenn Sie das Telefonsystem nutzen, können Sie Ihre Nachricht nach dem Piepton aufsprechen. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie klar und deutlich sprechen und Namen und Ortsbezeichnungen idealerweise buchstabieren. Wenn Sie fertig sind, legen Sie einfach auf.

Wenn Sie das Internetsystem nutzen, können Sie Ihre Nachricht einfach eintippen oder kopieren und einfügen. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf die Schaltfläche „Nachricht senden“; es erscheint ein Fenster mit der Fallnummer und Ihrer Nachricht, die Sie einfach ausdrucken können. Das Internetsystem hat den Vorteil, dass Sie, falls Sie dies wünschen, Dokumente hochladen und Ihre Nachricht für Ihre eigenen Unterlagen ausdrucken können.

Was geschieht in der Zwischenzeit?

Sobald Sie das Gespräch beenden (Telefonsystem) oder Ihre Nachricht versendet haben (Internetsystem), beginnt der externe Anbieter der SpeakUp Hinweisgeberplattform mit der Übersetzung Ihrer Nachricht ins Englische (falls erforderlich). Falls es eine Telefonnachricht ist, wird die Audiodatei zunächst Wort für Wort verschriftlicht. Die aufgezeichnete Audiodatei wird niemals an Vorwerk übergeben.

Sobald die Verschriftlichung und Übersetzung abgeschlossen sind, wird die genaue schriftliche Nachricht – sowohl in der Originalsprache als auch in Englisch – an das Vorwerk Clearance Team übermittelt. Das Vorwerk Clearance Team bewertet die Nachricht und sendet eine Antwort an SpeakUp.

SpeakUp wird die Antwort, falls erforderlich, übersetzen und im Internetsystem bereitstellen. Im Falle des Telefonsystems wird SpeakUp die Antwort, falls erforderlich, übersetzen und im Telefonsystem bereitstellen.

Schritt 2 – Rückkehr zum System, um auf die Antwort zuzugreifen

In der Regel dauert es etwa eine Woche, bis eine erste Antwort für Sie im System bereitsteht. Bitte beachten Sie, dass Sie Ihre Antwort auf dem System erhalten, das Sie zum Hinterlassen der Originalnachricht genutzt haben. Wenn Sie also Ihre Nachricht über das Telefonsystem hinterlassen haben, wird die Antwort über das Telefonsystem bereitgestellt; dasselbe gilt entsprechend für das Internetsystem.

Wenn Sie das **Telefonsystem** genutzt haben, wählen Sie bitte die kostenlose Telefonnummer, die auf unserer Unternehmenswebsite angegeben ist.

Wenn Sie das **Internetsystem** genutzt haben, folgen Sie bitte dem Link, der auf unserer Unternehmenswebsite angegeben ist. Sie werden dann gebeten, den **Zugangscode** einzugeben.

Wählen Sie dieselbe Sprache, die Sie auch in Schritt 1 gewählt hatten.

Wenn Sie das Telefonsystem nutzen, werden Sie gebeten, die „1“ zu drücken, wenn Sie bereits eine Fallnummer haben. Um Ihre Antwort anzuhören, drücken Sie die „1“ und geben dann Ihre Fallnummer ein.

Wenn Sie das Internetsystem nutzen, dann können Sie die Schaltfläche „Wenn Sie bereits eine Fallnummer haben“ auswählen, um die Antwort zu lesen.

Wenn Sie Ihre Antwort über das Telefonsystem abgehört haben, können Sie **sofort eine neue Nachricht als Antwort aufsprechen**; wenn Sie etwas Zeit zum Nachdenken benötigen, können Sie einfach auflegen und ein anderes Mal zurückrufen. Dies funktioniert genauso, wenn Sie das Internetsystem nutzen: Sie können eine weitere Nachricht schreiben oder sich abmelden und später wieder anmelden.

Wenn Sie feststellen, dass noch keine Antwort bereitgestellt wurde, können Sie darauf vertrauen, dass die Nachricht noch geprüft wird und Ihnen in ein paar Arbeitstagen eine Antwort vorliegen wird. Wir empfehlen Ihnen, regelmäßig zu prüfen, ob eine Antwort bereitsteht.

Häufig gestellte Fragen zum Vorwerk Clearance Team und zur Vorwerk Hinweisgeberplattform

1. Wozu dient die Vorwerk Hinweisgeberplattform?

Die Vorwerk Hinweisgeberplattform dient als **„letzte Instanz“** – **falls alle anderen Eskalationsstufen** (z. B. direkte oder übergeordnete Vorgesetzte, Betriebsrat und/oder Personalabteilung) **ausgeschöpft sind**.

Die Vorwerk Hinweisgeberplattform kann zum Melden **schwerer Bedenken** bezüglich vermuteter Verletzungen unserer Verhaltensgrundsätze, unserer Richtlinien, von geltendem Recht und Vorschriften, einem menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Risiko sowie einem entsprechenden Verstoß in unserem Betrieb oder unserer Lieferkette genutzt werden, z. B.:

- Verstöße gegen das Kartellrecht
- Geldwäsche oder Verstöße gegen Handelssanktionen
- Verstöße gegen Datenschutzvorschriften
- Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsbedenken
- Menschenrechtsverletzung
- Verstöße gegen die Verhaltensgrundsätze von Vorwerk
- Verdacht auf Betrug (Veruntreuung oder Fehlverhalten in der finanziellen Berichterstattung)
- Machtmissbrauch und Interessenkonflikte
- Mobbing oder Diskriminierung
- Sexuelle Belästigung
- Offenlegung vertraulicher Geschäftsinformationen
- Vergeltungsmaßnahmen gegen Hinweisgeber, die sich in gutem Glauben äußern

2. Was ist die Vorwerk Hinweisgeberplattform?

Es ist ein System (ein „vertrauliches Kommunikationsinstrument“), um auf vertrauliche Weise Meldungen abgeben zu können. Dies kann telefonisch oder über eine sichere Website geschehen, **ohne persönlich mit einem Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin sprechen zu müssen.**

3. Wie funktioniert die Vorwerk Hinweisgeberplattform?

Die Anmeldeinformationen für die Vorwerk Hinweisgeberplattform (z. B. die kostenlose Telefonnummer, URL) finden Sie auf unserer Unternehmenswebsite.

Telefon: Wenn Sie die kostenlose Telefonnummer wählen, geben Sie Ihren Zugangscode ein und hinterlassen Ihre Nachricht. Sie müssen dabei mit keiner Person sprechen. Alle Anweisungen wurden vorab aufgezeichnet und führen Sie ganz einfach durch den gesamten Vorgang hindurch. In der Regel können Sie innerhalb einer Woche erneut anrufen, um die Antwort des Vorwerk Clearance Teams abzuhören. Sie können dann eine neue Nachricht als Antwort aufsprechen. Diese Unterhaltung kann endlos wiederholt bzw. fortgesetzt werden.

(Tipp: Schreiben Sie sich Ihre Nachricht vor dem Anruf auf. Die folgenden Fragen könnten dabei hilfreich sein: Was? Wer? Wo? Wann? Zeugen?)

Internet: Gehen Sie zur Internetseite der Vorwerk Hinweisgeberplattform (über einen Hyperlink oder durch Eingabe der URL), wählen Sie Ihre Sprache aus, geben den Zugangscode ein und hinterlassen Sie Ihre Nachricht. In der Regel können Sie die Seite innerhalb einer Woche erneut besuchen, um die Antwort des Vorwerk Clearance Teams zu lesen. Sie können auf diese Antwort wieder antworten. Diese Unterhaltung kann endlos wiederholt bzw. fortgesetzt werden.

4. Wer betreibt die Vorwerk Hinweisgeberplattform?

Dieser Dienst wird von dem externen Anbieter SpeakUp betrieben, einem unabhängigen niederländischen Unternehmen. SpeakUp ist für die Verarbeitung aller Nachrichten verantwortlich. Das Unternehmen wurde 2004 gegründet und hat seinen Sitz in Amsterdam. Sein patentiertes SpeakUp®-Meldesystem wird bereits von zahlreichen bekannten Unternehmen genutzt.

5. Ist die Nutzung des Systems schwierig?

Ganz und gar nicht: Klare Audioanweisungen führen Sie durch den einfachen Prozess und das Telefonmenü hindurch.

6. Kann jemand bei Vorwerk meine Stimme hören?

Nein. Die Vorwerk Hinweisgeberplattform wird von SpeakUp, einem unabhängigen Unternehmen, betrieben, das Ihre Nachrichten verschriftlicht, ggf. übersetzt und dann an das Vorwerk Clearance Team sendet, und zwar nur als wörtliche Transkription dessen, was Sie gesagt haben.

7. Kann Vorwerk meine Verbindungsdaten nachverfolgen?

Nein. Die Vorwerk Hinweisgeberplattform wird von SpeakUp betrieben. Vorwerk hat keinen Zugriff auf die Verbindungsdaten. Angaben zur Telefonnummer oder IP-Adresse werden niemals an Vorwerk weitergegeben.

8. Was geschieht mit der Aufzeichnung meiner Nachricht?

Nach Bestätigung des Eingangs der Nachricht beim Vorwerk Clearance Team **wird die Aufzeichnung sofort gelöscht**, noch vom Betreiber der Hinweisgeberplattform SpeakUp.
Ausnahmen: Siehe Punkt 9 unten.

9. Wird die Vertraulichkeit jemals verletzt?

Ausnahmen zum oben Gesagten:
a) Wenn in der Vorwerk Hinweisgeberplattform eine Nachricht eingeht, in der der Anrufer Gewalt oder eine strafbare Handlung androht, wird die Aufzeichnung aufbewahrt und Vorwerk kann den Betreiber der Hinweisgeberplattform, SpeakUp, auffordern, diese direkt den Behörden zu übergeben. Auch in diesem Fall

wird die Audiodatei bzw. werden die Verbindungsdaten niemals an Vorwerk übergeben.

b) Vorwerk wird (und kann) die Interessen der meldenden Person und die Vertraulichkeit nur insoweit wahren und garantieren, wie dies rechtlich zulässig ist. Das bedeutet, dass zur Garantie eines fairen und unvoreingenommenen Verfahrens im Verlauf eines Falles, die Person, die eines Fehlverhaltens beschuldigt wird, das Recht hat, über die Anschuldigungen informiert zu werden, die gegen sie vorgebracht werden, um ihre Sicht der Dinge darzulegen.

10. Wer übernimmt die Kosten für meinen Anruf?

Der Zugang erfolgt über eine kostenlose Telefonnummer, so dass Ihnen keine Kosten entstehen. Es können jedoch in Ausnahmefällen (z. B. bei manchen Mobilfunkbetreibern) örtliche Kosten anfallen.

11. Gibt es eine Längenbeschränkung bei der Nachricht, die ich hinterlassen kann?

Nein. Sie erhalten jedoch nach sieben Minuten eine Benachrichtigung mit der Möglichkeit fortzufahren.
(Tipp: Versuchen Sie, Ihre Nachricht so umfassend, treffend und bündig wie möglich zu formulieren)

12. Was soll ich tun, wenn das Telefonsystem der Vorwerk Hinweisgeberplattform nicht erreichbar ist?

Wenn Sie versucht haben, von einem Mobiltelefon aus anzurufen, dann versuchen Sie es bitte noch einmal über einen Festnetzanschluss. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass dies der beste Weg ist, das Telefonsystem zu erreichen. Sollten Sie weiterhin Probleme haben, das Telefonsystem zu erreichen, können Sie eine E-Mail an info@speakup.com senden.

13. Wie schnell wird meine Nachricht an das Vorwerk Clearance Team weitergeleitet?

Ihre schriftliche/übersetzte Nachricht wird grundsätzlich innerhalb eines Arbeitstages an das Vorwerk Clearance Team weitergeleitet.

14. Wer bei Vorwerk erhält meine Nachricht?

Ausschließlich das Vorwerk Clearance Team erhält Ihre Nachricht. Alle Nachrichten werden an das Vorwerk Clearance Team weitergeleitet.

15. Wie schnell kann ich mit einer Antwort rechnen?

Vorwerk bemüht sich, in der Regel innerhalb einer Woche zu antworten. Sollten Sie nach einer Woche noch keine Antwort erhalten haben, empfehlen wir Ihnen, es nach einigen Tagen noch einmal zu versuchen oder eine neue Nachricht mit einer neuen Fallnummer zu hinterlassen und sich auf Ihre andere Fallnummer zu beziehen.

16. Kann ich jederzeit bei der Vorwerk Hinweisgeberplattform anrufen?

Ja. Die Vorwerk Hinweisgeberplattform ist 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr von jedem Telefon aus erreichbar.

17. Kann ich eine Nachricht in meiner Landessprache hinterlassen?

Ja. Sie können eine Nachricht in Ihrer Landessprache hinterlassen. Mit Vorwerk wurden Vereinbarungen über die Sprachoptionen für jedes Land getroffen. Wenn Sie Ihre Nachricht hinterlassen, können Sie einfach eine der Sprachen wählen. Die Antwort erfolgt dann ebenfalls in der von Ihnen gewählten Sprache.

18. Kann ich Dokumente hinterlassen?

Ja. Die Vorwerk Hinweisgeberplattform ermöglicht es Ihnen, (elektronische) Dokumente beizufügen.

Wenn Sie eine Nachricht auf dem Telefonsystem hinterlassen haben, können Sie sich mit der gleichen Fallnummer in das Internetsystem einloggen. Wählen Sie die Schaltfläche „Wenn Sie bereits über eine Fallnummer verfügen". Hier können Sie Ihre (elektronischen) Dokumente beifügen.

19. Was ist, wenn ich meine Fallnummer vergessen habe?

Sollten Sie Ihre Fallnummer verloren haben, hinterlassen Sie Ihre Nachricht bitte ein zweites Mal mit einer neuen Fallnummer. Wenn Sie Ihre Nachricht für Ihren ersten Anruf aufgeschrieben haben, wird dies nicht viel Zeit in Anspruch nehmen. Verwenden Sie die neue Fallnummer für die weitere Kommunikation.