Mall för klagomålsförfarande

Detta är en mall för ett klagomålsförfarande i linje med Corporate Sustainability Due Diligence Directive, inklusive effektivitetskriterierna i FN:s vägledande principer. Den stämmer överens med mallen för underrättelsemekanism.

Det finns två bilagor:

* Bilaga A: Beslutsträd
* Bilaga B: Standardmeddelanden

Beslutsträdet avser överlappningarna i materiella och personella tillämpningsområden för Corporate Sustainability Due Diligence Directive och visselblåsardirektivet. I mallen finns det två alternativ för hur dessa överlappningar kan hanteras.

Standardmeddelandena har tagits fram som ett stöd till samordnare och ärendehandläggare. De ska anpassas i linje med hur ni anpassar texten i mallen för underrättelsemekanism, beroende på alternativa mekanismer på varje marknad osv.

**Klagomålsförfarande**

**1. Syfte**

Syftet med denna instruktion är att fastställa regler för [Företagets] [koncernövergripande] klagomålsförfarande, inklusive underrättelsemekanismer, för negativ påverkan på mänskliga rättigheter och miljö.

**2. Målgrupper**

**2.1 Grundläggande kunskaper**

Följande grupper ska ha grundläggande kunskaper i denna instruktion:

Anställda, konsulter och entreprenörer [inom avdelningar och affärsområden] som arbetar med frågor som påverkar [Företagets] egna arbetskraft, arbetstagare i värdekedjan, berörda samhällen, konsumenter och slutanvändare eller miljön.

**2.2 Ingående kunskap**

Följande grupper ska ha ingående kunskaper om denna instruktion och efterleva de roller och ansvarsområden som beskrivs häri:

Anställda, konsulter och entreprenörer [inom avdelningar och affärsområden] som är involverade i att ta emot klagomål, verifiera klagomål, utreda klagomål och fastställa gottgörelse, gottgöra klagomål, följa upp gottgörelsen, avsluta klagomål och/eller införliva återkoppling och utvärdera resultat.

**3. Bygga förtroende**

**3.1 Underrättelsemekanismer**

[Hållbarhetsavdelningen] ska se till att det finns en digital underrättelsemekanism [med en tillhörande avgiftsfri hotline].

För varje projekt ska affärsområdena även ha följande på plats under hela projektets livscykel:

* Ett telefonnummer (inklusive röstbrevlåda och WhatsApp/Signal/Telegram) till en lämplig person. Den utsedda personen ska övervaka inkommande samtal och meddelanden.
* En e-postadress till en eller flera (om det är en delad inkorg) lämpliga personer. Den eller de utsedda personerna ska övervaka inkorgen.
* Eventuellt förslagslådor på diskreta platser, vilket garanterar anonymitet.

[Upphandlingsavdelningen] ska säkerställa att leverantörs- och entreprenörsavtal innehåller identifieringen av en ”intressentrepresentant” med vilken en ”kommitté för övervakning av mänskliga rättigheter och miljö” ska inrättas med uppgift att övervaka genomförandet av avtalets skyldigheter om tillbörlig aktsamhet.

**3.2 Tillgänglighet**

[Kommunikationsavdelningen] ska göra den digitala underrättelsemekanismen tillgänglig för allmänheten, inklusive lättillgänglig, på den externa webbplatsen.

[Kommunikationsavdelningen] ska också offentliggöra de viktigaste processerna för hela klagomålsförfarandet på den externa webbplatsen, i samråd med [Hållbarhetsavdelningen].

Viktiga processer inkluderar, men är inte begränsade till:

* hur berörda parter kan registrera klagomål (underrättelsemekanismerna)
* förfaranden, inklusive tidsfrister för hantering av klagomål
* policyer för skydd mot repressalier, konfidentialitet och anonymitet
* stöd under processen
* omprövning av beslut
* alternativa mekanismer.

[Hållbarhetsavdelningen] ska säkerställa att den digitala underrättelsemekanismen [och den avgiftsfria hotlinen] tillhandahålls på de språk som är relevanta för [Företagets] marknader och leveranskedjor, är digitalt tillgängliga och skrivna på ett enkelt språk.

[Företaget/affärsområdena] ska ha medarbetare som åtminstone talar de språk som används av [Företagets] arbetskraft, berörda samhällen samt konsumenter och slutanvändare.

*3.2.1 Uppsökande verksamhet i den egna verksamheten*

För att säkerställa tillgänglighet ska [Hållbarhetsavdelningen/affärsområdena] söka upp relevanta intressenter, med särskilt fokus på de människor som löper störst risk att drabbas av negativ påverkan och som är särskilt sårbara.

[Hållbarhetsavdelningen/affärsområdena] ska proaktivt kommunicera klagomålsförfarandet, inklusive alla relevanta underrättelsemekanismer, till [anställda/arbetare på sajt] genom

* möten med arbetare, där farhågor också kan tas upp
* utbildning om deras rättigheter och hur man använder klagomålsförfarandet
* affischer med en QR-kod till den digitala underrättelsemekanismen
* informationsutbyte (t.ex. broschyrer)
* intressentrepresentanten på plats
* fackföreningar och andra företrädare för [anställda/arbetare].

Kommunikationen ska ske på ett språk som [anställda/arbetare], inbegripet sårbara grupper såsom migrantarbetare, förstår.

[Hållbarhetsavdelningen/affärsområdena] ska proaktivt kommunicera klagomålsförfarandet, inklusive alla relevanta underrättelsemekanismer, till berörda samhällen genom

* möten med medlemmar i samhället, där farhågor också kan tas upp
* utbildning om deras rättigheter och hur man använder klagomålsförfarandet
* affischer med en QR-kod till den digitala underrättelsemekanismen
* informationsutbyte (t.ex. brev, broschyrer, tidningar, projektwebbsidor, sociala medier)
* lokalt förankrade organisationer och organisationer i det civila samhället.

Kommunikationen ska vara på ett språk som de berörda samhällena, inklusive sårbara grupper såsom urfolk, förstår.

[Hållbarhetsavdelningen/affärsområdena] ska proaktivt kommunicera klagomålsförfarandet, inklusive alla relevanta underrättelsemekanismer, till konsumenter och slutanvändare via

* informationsutbyte (t.ex. brev, webbplats, sociala medier)
* konsumentorganisationer.

Kommunikationen ska ske på ett språk som konsumenter och slutanvändare, inklusive sårbara grupper, förstår.

*3.2.2 Uppsökande verksamhet i leveranskedjorna*

För att säkerställa tillgänglighet i leveranskedjan ska [Upphandlingsavdelningen] informera intressentrepresentanten på fabriken om att det finns en digital underrättelsemekanism. [Upphandlingsavdelningen] ska vidare säkerställa att leverantörsavtal innehåller krav på att leverantörer ska ha klagomålsförfaranden och att revisioner inkluderar frågor om klagomålsförfaranden.

[Upphandlingsavdelningen] ska också vid behov öka leverantörernas medvetenhet om den roll som klagomålsförfaranden spelar och erbjuda kapacitetsuppbyggnad för att säkerställa att deras förfaranden är anpassade till effektivitetskriterierna (se 10.1.2).

**3.3 Inga repressalier**

[Företaget] har nolltolerans mot repressalier mot klagande.

Klagande ska kunna lämna in klagomål och fortlöpande korrespondera anonymt och konfidentiellt genom den digitala underrättelsemekanismen och intressentrepresentanter.

Underrättelsemekanismen ska drivas av en extern partner som säkerställer att informationen förblir säker, anonym och konfidentiell och att alla personuppgifter krypteras och skyddas.

Om information behöver delas med utredningsgruppen, myndigheter eller andra berörda parter ska den delas på ett sätt som inte äventyrar den klagandes säkerhet, bland annat genom att deras identitet inte röjs om de inte samtycker till detta.

Anställda som bryter mot denna instruktion antingen genom att avslöja en klagandes identitet mot deras vilja eller genom att ägna sig åt någon form av repressalier mot en klagande kommer att ställas inför disciplinära åtgärder.

**3.4 Inget krav att avstå annan gottgörelse**

Klagande/berörda parter ska inte vara skyldiga att avstå från sin rätt till annan gottgörelse.

**3.5 Information om alternativa mekanismer**

[Hållbarhetsavdelningen] ska tillhandahålla information till klagande/berörda intressenter om alternativa sätt att ta upp farhågor, inbegripet rättsliga och icke-rättsliga mekanismer.

**3.6 Stöd under processen**

[Hållbarhetsavdelningen] ska tillhandahålla information till klagande/berörda intressenter om vart de kan vända sig för oberoende rådgivning och stöd under processen.

**3.7 Utbildning av interna medarbetare**

[Hållbarhetsavdelningen] ska säkerställa att alla medarbetare som tar emot klagomål, verifierar klagomål, utreder klagomål och fastställer gottgörelse, gottgör klagomål, följer upp gottgörelsen, avslutar klagomål och/eller införlivar återkoppling och utvärderar resultat, är utbildade i klagomålsförfarandet.

**4. Ta emot klagomålet**

**4.1 Registrering av klagomål**

[Den digitala underrättelsemekanismen ska vara den gemensamma samordningspunkten för alla klagomål. /

[Incident-/avvikelsehanteringssystemet] ska vara den gemensamma samordningspunkten för alla klagomål.]

[Hållbarhetsavdelningen] ska utse en eller flera samordnare för den gemensamma samordningspunkten.

Anställda som tar emot klagomål via intressentrepresentanterna, via telefon, e-post, på möten eller via någon annan kanal ska vidarebefordra klagomålen till samordnaren/samordnarna.

**4.2 Kategorisering av klagomål**

Samordnaren/samordnarna ska kategorisera klagomålen i den gemensamma samordningspunkten i enlighet med [de europeiska standarderna för hållbarhetsrapportering].

Följande regler ska gälla om det finns en överlappning i det materiella tillämpningsområdet och/eller den personkrets som omfattas av klagomålsförfarandet enligt direktivet om tillbörlig aktsamhet för företag i fråga om hållbarhet samt visselblåsarfunktionen enligt direktivet om visselblåsning:

[Klagomål/rapporter inom det materiella tillämpningsområdet för direktivet om tillbörlig aktsamhet för företag i fråga om hållbarhet ska hanteras i enlighet med detta klagomålsförfarande. Om den klagande/rapporterande personen omfattas av den personkrets som omfattas av visselblåsardirektivet ska det direktivets starkare skydd mot repressalier gälla. På så sätt hanteras alla klagomål/rapporter inom det materiella tillämpningsområdet för direktivet om tillbörlig aktsamhet för företag i fråga om hållbarhet i enlighet med effektivitetskriterierna och mänskliga rättigheter. /

Personkretsen i visselblåsardirektivet ska vara den avgörande faktorn på grund av dess starkare skydd mot repressalier, se beslutträdet i bilaga A.]

**4.3 Kommunikation med klagande**

Samordnaren/samordnarna ska bekräfta mottagandet av klagomålet inom 24 timmar [måndag till fredag].

Samordnaren/samordnarna ska grunda kommunikationen på standardmeddelandet i bilaga B.

**4.4 Medarbetares delaktighet**

Samordnaren/samordnarna ska tilldela klagomålet till en lämplig anställd (ärendehandläggare) inom den avdelning eller det affärsområde som ansvarar för klagomålet. Ärendehandläggaren får inte ha varit delaktig i det beslut som föranleder klagomålet.

Ärendehandläggaren ska övervaka utredningen och ansvara för kommunikationen med den klagande.

Ärendehandläggaren ska inrätta en utredningsgrupp som är kvalificerad för den uppgift som den ska utföra. När gruppen inrättas ska ärendehandläggaren:

* beakta jämställdhet mellan könen och representation av minoriteter om klagomålet gäller en kvinna eller en person som tillhör en minoritetsgrupp
* involvera fackföreningar och/eller andra arbetstagarrepresentanter, om klagomålet rör [Företagets] egen arbetskraft eller arbetstagare i värdekedjan, och
* se till att personalen talar den klagandes språk, om klagomålet rör [Företagets] egen verksamhet.

**5. Verifiering av klagomålet**

**5.1 Granskning**

Utredningsgruppen ska granska klagomålet för att avgöra om det är välgrundat eller ogrundat.

Ett välgrundat klagomål kan ha ett eller flera av följande kännetecken:

* rapporterad av en pålitlig källa
* lätt att kontrollera genom information som finns tillgänglig från uppföljning eller register (t.ex. arbetstid, utebliven betalning)
* tillräcklig information för skälig anledning att anta att en överträdelse kan ha ägt rum, till exempel:
	+ bekräftelse från en annan person eller genom tidigare anklagelser
	+ specifika detaljer
	+ fysiska bevis.

**5.2 Tidig prioritering av allvarliga och akuta klagomål**

Utredningsgruppen ska i ett tidigt skede bedöma hur allvarligt och brådskande klagomålet är. Om det är allvarligt och brådskande kan det behövas åtgärder på två nivåer:

* hantering av aktiva fall av exploatering eller miljöskador som kräver omedelbara åtgärder
* stärkande åtgärder och hantering av kontextuella faktorer som ledde till exploateringen eller miljöskadan.

**5.3 Kontakter med myndigheter och andra intressentgrupper**

Utredningsgruppen ska vid behov ta kontakt med myndigheter eller rapportera risken till andra intressenter.

Om information behöver delas med myndigheter eller andra ska den delas på ett sätt som inte äventyrar den klagandes säkerhet, inbegripet genom att inte röja hans eller hennes identitet om han eller hon inte samtycker till det.

**5.4 Hänvisning**

Utredningsgruppen ska, i samråd med [den juridiska avdelningen], hänvisa ärendet till pågående statliga rättsliga och icke-rättsliga mekanismer. Detta inkluderar:

* domstolar
* ombudsmän, tillsynsorgan, organ för mänskliga rättigheter och andra statliga initiativ och domstolar som faller utanför den rättssystemet
* nationella institutioner för mänskliga rättigheter
* OECD:s nationella kontaktpunkter för ansvarsfullt företagande.

[Företaget] ska samarbeta i god tro med rättsliga och icke-rättsliga mekanismer.

**5.5 Dokumentation**

Utredningsgruppen ska dokumentera sina beslut och skälen till om ett klagomål ska anses vara välgrundat eller ogrundat.

Besluten ska sparas och göras tillgängliga för senare granskning, i händelse av rättsliga förfaranden.

**5.6 Kommunikation med klagande**

Ärendehandläggaren ska inom [30 dagar] från mottagandet av klagomålet underrätta den klagande om skälen till att klagomålet har ansetts vara välgrundat eller ogrundat.

Om klagomålet anses vara välgrundat ska den klagande ges information om de åtgärder som vidtagits eller ska vidtas.

Om klagomålet anses vara ogrundat ska den klagande ges information om möjligheten att framföra klagomålet på nytt med ytterligare information.

Den klagande ska också få information om hur han eller hon kan begära omprövning av beslutet genom [Företagets] [ombudsperson eller liknande funktion].

Ärendehandläggaren ska grunda kommunikationen på standardmeddelandena (tre varianter) i bilaga B.

**6. Utredning av klagomålet och fastställande av åtgärder**

**6.1 Dialogbaserat tillvägagångssätt**

Utredningsgruppen ska inrikta sig på att nå överenskomna lösningar med klaganden och berörda intressenter genom dialog. Detta kräver att man arbetar tillsammans med dem för att komma fram till en gemensam förståelse för underliggande orsaker och optimala lösningar.

**6.2 Representation av tredje part**

Klagande ska ha rätt att låta sig företrädas av tredje part, inbegripet

* advokater
* civilsamhällesorganisationer
* människorätts- och miljöförsvarare
* fackföreningar och andra arbetstagarrepresentanter.

Det är upp till de klagande att bestämma vem som ska företräda dem under hela processen.

**6.3 Medarbetare som medverkat i det beslut som föranleder klagomålet**

För att undvika konfrontation mellan den klagande och medarbetare som medverkat i det beslut som föranleder klagomålet får dessa medarbetare inte ingå i utredningsgruppen. Det kan dock fortfarande vara nödvändigt att involvera dessa medarbetare i utredningen, eftersom de sannolikt kommer att behöva lämna information till utredningsgruppen.

De kan också hjälpa till att utforma möjliga lösningar för gottgörelse, när så är lämpligt. Och de är viktiga för att säkerställa att [Företaget] förhindrar eller begränsar upprepning av den negativa påverkan.

**6.4 Tredjepartsexpertis**

Vid behov ska utredningsgruppen ta i beaktande sakkunskap från tredje part. Detta kan inkludera experter på:

* specifik negativ påverkan
* specifika sektorer
* kulturella nyanser
* gottgörelse.

Om sakkunskap från tredje part anlitas ska den klagande underrättas om detta.

**6.5 Riktlinjer för förfarandet**

Utredningsgruppen ska följa följande riktlinjer för förfarandet:

*6.5.1 Insamling och bedömning av bevis*

Bevis ska samlas in systematiskt och objektivt, med prioritet för noggrannhet och relevans.

Alla former av bevisning, inklusive muntliga redogörelser och dokument, ska bedömas med hänsyn till sammanhanget och tillförlitligheten. Både direkt bevisning och indicier ska godtas, med beaktande av att trauma eller andra faktorer kan begränsa den klagandes/de drabbade intressenternas förmåga att tillhandahålla uttömmande bevis.

Kulturella skillnader och hinder som kan påverka hur bevis delas eller presenteras ska respekteras.

Innan viktiga beslut fattas på grundval av insamlad bevisning ska den klagande ges möjlighet att granska och kommentera resultaten. Eventuella ytterligare insikter eller korrigeringar som den klagande kan tillhandahålla ska övervägas, för att säkerställa att väsentliga beslut återspeglar en rättvis och fullständig förståelse av ärendet.

*6.5.2 Korrekt och respektfull interaktion med klagande och berörda intressenter*

Klagande och berörda intressenter ska engageras på ett direkt och transparent sätt.

Om den klagande företräder berörda intressenter, inklusive berörda samhällen, ska tydlig och respektfull kommunikation med både företrädaren och de berörda intressenterna/samhällena säkerställas.

I händelse av en allvarlig skada ska den klagande ha rätt att träffa en företrädare för [Företaget] för att diskutera skadan och möjlig gottgörelse.

Känslighet ska utövas gentemot klagande och berörda intressenter som kan uppleva oro på grund av klagomålets karaktär.

Interaktionerna ska vara kulturellt medvetna, rättvisa och inkluderande, med särskild hänsyn till kvinnor, migrantarbetare, urfolk och andra sårbara grupper.

En säker miljö som uppmuntrar till öppen kommunikation samtidigt som alla berörda parters värdighet skyddas ska underlättas.

*6.5.3 Förfaranden för konfidentialitet*

Strikt konfidentialitet ska upprätthållas för alla klagande och berörda intressenter, vilket begränsar tillgången till information till utredningsgruppen.

All information ska skyddas för att förhindra obehörigt röjande, vilket säkerställer att klagandes och berörda intressenters personuppgifter skyddas under och efter utredningen.

*6.5.4 Tidsplan för avslutande av ärenden*

Målet ska vara att lösa problem och avsluta ärenden inom sex månader från mottagandet av ett klagomål.

**6.6 Eskalering**

Utredningsgruppen ska eskalera allvarliga klagomål till den högsta ledningen och/eller [den juridiska avdelningen]. Antingen för att sörja för en effektiv lösning av klagomålet eller för att erkänna var förfarandet är olämpligt, till exempel när allvarlig negativ påverkan måste överlämnas till myndigheterna.

**6.7 Medling och skiljeförfarande**

Utredningsgruppen ska, i samråd med [den juridiska avdelningen], överväga att anlita en neutral tredje part som medlare eller att vända sig till skiljeförfarande, om ingen överenskommelse kan nås med klaganden och berörda intressenter om de bakomliggande problemen och lämplig gottgörelse. En medlare ska fritt accepteras av både [Företaget] och den klagande.

[Om skiljeförfarande väljs ska Haagreglerna för skiljeförfarande för företag och mänskliga rättigheter tillämpas.]

**6.8 Dokumentation**

Utredningsgruppen ska dokumentera varje steg i utredningen och de åtgärder som beslutats.

Stegen och de fastställda åtgärderna ska sparas och göras tillgängliga för senare granskning, i händelse av rättsliga förfaranden.

**6.9 Kommunikation med klagande**

Ärendehandläggaren ska uppdatera den klagande om utredningens status minst [varje månad].

Ärendehandläggaren ska grunda kommunikationen på standardmeddelandet i bilaga B.

**7. Gottgörelse av klagomålet**

 **7.1 Inblandning**

Om utredningsgruppen konstaterar att [Företaget] har orsakat eller bidragit till en faktisk negativ påverkan, ska den berörda avdelningen eller affärsområdet vidta åtgärder eller samarbeta för att gottgöra den.

Om utredningsgruppen konstaterar att [Företaget] är kopplat till en faktisk negativ påverkan, ska den berörda avdelningen eller affärsområdet använda sitt inflytande, i den mån det är praktiskt möjligt, för att påverka den enhet som orsakar den faktiska negativa påverkan att gottgöra den.

Det finns ett kontinuum mellan bidrag och koppling. En mängd olika faktorer kan avgöra var på det kontinuumet en negativ påverkan finns, inklusive:

* i vilken utsträckning [Företaget] möjliggjorde, uppmuntrade eller motiverade den negativa påverkan
* i vilken utsträckning [Företaget] kände eller borde ha känt till en sådan negativ påverkan, och
* kvaliteten på alla riskreducerande åtgärder som [företaget] har vidtagit för att komma till rätta med problemet.

**7.2 Typer av gottgörelse**

Om [Företaget] har orsakat eller bidragit till en negativ påverkan ska den relevanta avdelningen eller affärsområdet sträva efter att återställa den drabbade personen/personerna eller miljön till den situation som de skulle ha befunnit sig i om den negativa påverkan inte hade inträffat (där så är möjligt) och möjliggöra gottgörelse som står i proportion till den negativa påverkans betydelse och omfattning.

Det finns fem typer av gottgörelse:

* ursäkter
* upprättelse eller rehabilitering
* ekonomisk eller icke-finansiell ersättning
* bestraffande påföljder
* åtgärder för att förhindra framtida negativ påverkan.

**7.3 Fastställande av gottgörelse**

Vilken typ av gottgörelse eller kombination av gottgörelse som är lämplig beror på den negativa påverkans art och omfattning. Följande kan också vara till hjälp för att avgöra en lämplig åtgärd:

* Befintliga standarder: I vissa fall finns det nationella och internationella standarder eller lagar om vad som utgör lämpliga former för gottgörelse.
* Prejudikat: Om det inte finns några nationella och internationella standarder kan [Företaget] försöka vara konsekvent med vad som tillhandahållits i liknande fall.
* Intressenternas preferenser: De berördas perspektiv på vad som är lämplig åtgärd är viktigt för påverkan på mänskliga rättigheter.

Sårbara grupper som kvinnor, migrantarbetare och urfolk kan också ha unika behov.

**7.4 Förenlighet med rättigheter**

Utredningsgruppen ska se till att gottgörelsen är förenlig med internationellt erkända mänskliga rättigheter. Åtgärder för att förbättra förenligheten med rättigheter är bland annat följande:

* Samråd med berörda intressenter om vilken typ av åtgärd som behövs och hur den ska levereras.
* Analys av gottgörelsen för att se till att den är adekvat, effektiv, färdig att implementera, kulturellt lämplig och genusmedveten, inklusive anpassning vid behov.
* Bedömning av förslag på gottgörelse för att säkerställa att den inte leder till ytterligare skada (t.ex. genom att förvärra spänningarna i samhället).
* Utvärdering av gottgörelsens effektivitet och hantering av eventuella brister.
* Plan för att hantera ett uteblivet genomförande av gottgörelse.

**7.5 Dokumentation**

Utredningsgruppen ska utarbeta en gottgörelseplan som fastställer tydliga, förväntade resultat, som kan övervakas och mätas över tid med hjälp av kvantitativa och kvalitativa indikatorer.

Utredningsgruppen ska också dokumentera gottgörelsen som sådan, inklusive den grunden för den.

Gottgörelseplanen och dokumentationen av gottgörelsen ska sparas och göras tillgänglig för senare granskning, i händelse av rättsliga förfaranden.

**7.6 Kommunikation med klagande**

Ärendehandläggaren ska ha en meningsfull dialog med berörda parter när han eller hon vidtar lämpliga åtgärder för att gottgöra negativ påverkan, inbegripet genomförandet av dem.

Klaganden ska också informeras om att han eller hon inte behöver avstå från sin tillgång till statliga eller andra rättsmedel för att få gottgörelse.

Ärendehandläggaren ska grunda kommunikationen på standardmeddelandet i bilaga B.

**8. Genomförande och uppföljning av gottgörelse**

**8.1 Uppföljning**

Utredningsgruppen ska genomföra och följa upp gottgörelseplanen. Utredningsgruppen kan samarbeta med externa partner, t.ex. fackföreningar eller civilsamhällesorganisationer, för att genomföra uppföljningen.

**8.2 Dokumentation**

Utredningsgruppen ska dokumentera genomförandet och uppföljningen, inklusive eventuella utbetalningar till berörda parter.

Utredningsgruppen ska också dokumentera uppföljningar med medarbetare involverade i det beslut som föranlett klagomålet, för att säkerställa att framtida negativ påverkan förhindras.

Dokumentationen ska sparas och göras tillgänglig för senare granskning, i händelse av rättsliga förfaranden.

**8.3 Kommunikation med klagande**

Ärendehandläggaren ska kommunicera med den klagande, inklusive berörda intressenter, om genomförandet och uppföljningen.

Syftet ska vara att bekräfta om gottgörelsen faktiskt har tillhandahållits fullt ut och om den har fått några negativa eller positiva konsekvenser för de berörda parterna.

Ärendehandläggaren ska grunda kommunikationen på standardmeddelandet i bilaga B.

**9. Avslut av klagomålet**

 **9.1 Bedömning av tillfredsställelse**

Utredningsgruppen ska sträva efter att bedöma hur nöjda de som har framfört klagomål är med det förfarande som erbjuds och dess resultat.

**9.2 Kommunikation med klagande**

Handläggaren ska informera den klagande om att klagomålet har avslutats och inkludera en enkät för att bedöma graden av tillfredsställelse.

Den klagande ska också ges information om hur han eller hon kan begära omprövning av beslutet genom [Företagets] [ombudsperson eller liknande funktion].

Ärendehandläggaren ska grunda kommunikationen på standardmeddelandet i bilaga B.

**9.3 Dokumentation**

Utredningsgruppen ska utarbeta en slutrapport om processen och resultaten, inbegripet följande:

* Datum för klagomålet.
* Datum för avslutande av klagomålet.
* Utredningsgruppen.
* En sammanfattning av utredningen, inklusive eventuell hänvisning, medling eller skiljeförfarande.
* En bedömning av huruvida tidsfrister hölls, inklusive regelbundna uppdateringar till klaganden.
* Slutsatsen av utredningen.
* En sammanfattning av den gottgörelse som tillhandahålls berörda intressenter (inklusive grunden för den) i enlighet med principerna om integritet och konfidentialitet.
* Resultaten av uppföljningen av gottgörelsen för att säkerställa att den genomförs.
* Intressenternas tillfredsställelse med processen och resultaten.
* En ekonomisk rapport som respekterar principer om privatliv.

Rapporten ska sparas och göras tillgänglig för senare granskning, i händelse av rättsliga förfaranden.

**10. Införliva återkoppling och utvärdera resultat**

**10.1 Källa till kontinuerligt lärande**

[Hållbarhetsavdelningen] ska se till att klagomålsförfarandet är en källa till kontinuerligt lärande för att förhindra framtida negativ påverkan och för att förbättra själva förfarandet.

*10.1.1 Mäta och analysera*

[Hållbarhetsavdelningen] ska mäta och analysera frekvensen, mönstren och orsakerna till klagomålen. Detta för att bland annat kunna:

* anpassa policyer och ledningssystem för att bättre hantera risker
* mer exakt identifiera och bedöma risker, bland annat hur effekterna påverkar särskilt sårbara grupper som kvinnor, migrantarbetare eller urfolk
* förbättra förhindrande och begränsande åtgärder
* bidra till bredare diskussioner om sektorsspecifika risker.

[Hållbarhetsavdelningen] ska också inhämta återkoppling från interna och externa intressenter om hur klagomålsförfarandet fungerar.

*10.1.2 Bedöma mot effektivitetskriterier*

[Hållbarhetsavdelningen] ska årligen bedöma effektiviteten i klagomålsförfarandet mot FN:s vägledande principers åtta effektivitetskriterier.

|  |  |
| --- | --- |
| Legitim | Skapar förtroende hos de intressentgrupper som mekanismen är avsedd för och säkerställer ansvarstagande för en rättvis hantering av klagomålsprocesser. |
| Tillgänglig | Är känd av alla intressentgrupper som mekanismen är avsedd för och erbjuder tillräckligt stöd till dem som kan möta särskilda hinder för tillgång. |
| Förutsägbar | Tillhandahåller en tydlig och välkänd procedur med en angiven tidsram för varje steg samt tydlighet kring vilka typer av processer och utfall som är möjliga, samt hur genomförandet övervakas. |
| Rättvis | Strävar efter att säkerställa att klagande parter har rimlig tillgång till informationskällor, rådgivning och expertis som är nödvändiga för att kunna delta i en klagomålsprocess på rättvisa, informerade och respektfulla villkor. |
| Transparent | Håller parterna i ett klagomål informerade om dess framsteg och tillhandahåller tillräcklig information om mekanismens prestanda för att bygga förtroende för dess effektivitet och möta eventuella allmänna intressen. |
| Förenlig med rättigheter | Säkerställer att utfall och gottgörelser är förenliga med internationellt erkända mänskliga rättigheter. |
| En källa till kontinuerligt lärande | Utnyttjar relevanta åtgärder för att identifiera lärdomar som kan förbättra mekanismen och förebygga framtida klagomål och skador. |
| Bygger på engagemang och dialog  | Konsulterar de intressentgrupper som mekanismen är avsedd för i dess utformning och funktion samt fokuserar på dialog som ett sätt att hantera och lösa klagomål. |

**10.2 Hållbarhetsredovisning**

[Hållbarhetsavdelningen] ska årligen rapportera om klagomålsförfarandets resultat, prestanda och ändamålsenlighet i enlighet med direktivet om företagens hållbarhetsrapportering och de europeiska standarder för hållbarhetsrapportering som kompletterar direktivet.

**Bilaga A: Beslutsträd**

Är den rapporterande personen/klaganden någon av följande?

* Arbetstagare som är anställd av företaget
* Egenföretagare på företaget
* Aktieägare eller medlem av företagets förvaltnings-, lednings- eller tillsynsorgan, inklusive icke verkställande ledamöter
* Volontärer eller oavlönade/betalda praktikanter på företaget
* Personer under överinseende av en entreprenör, underleverantör eller leverantör till företaget
* Individ som rapporter vid rekrytering eller förhandlingar före avtalstillfället
* En kontaktperson, en tredje person med anknytning till den rapporterande personen/klaganden som skulle kunna utsättas för repressalier i ett arbetsrelaterat sammanhang (t.ex. en kollega eller släkting), eller en juridisk enhet som den rapporterande personen/klaganden äger, arbetar för eller på annat sätt samarbetar med i ett arbetsrelaterat sammanhang.

Ja, tillämpa klagomålsförfarandet enligt CSDDD

Nej, klagomålet faller utanför båda direktiven. Men ni kommer fortfarande att hantera det.

Nej, men ni kommer ändå att hantera klagomålet

Ja, tillämpa visselblåsarförfarandet på grund av det starkare skyddet mot repressalier enligt visselblåsardirektivet

Nej

Ja

Nej

Ja

Handlar anmälan/klagomålet om något av följande?

* Offentlig upphandling
* Finansiella tjänster, produkter och marknader samt förhindrande av penningtvätt och finansiering av terrorism
* Produktsäkerhet och överensstämmelse
* Transportsäkerhet
* Miljöskydd
* Strålskydd och kärnsäkerhet
* Livsmedels- och fodersäkerhet
* Folkhälsa
* Konsumentskydd
* Integritetsskydd/dataskydd och säkerhet i nätverks- och informationssystem
* Överträdelser som skadar unionens ekonomiska intressen i den mening som avses i artikel 325 i EUF-fördraget
* Regler för den inre marknaden som avses i artikel 26.2 i EUF-fördraget, inbegripet beskattning, konkurrens och statligt stöd

Handlar anmälan/klagomålet om något av följande?

* Miljön (klimatförändringar, föroreningar, vatten och marina resurser, biologisk mångfald och ekosystem, cirkulär ekonomi.
* Egen arbetskraft (arbetsvillkor, likabehandling och lika möjligheter för alla, andra arbetsrelaterade rättigheter)
* Drabbade samhällen (ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter, medborgerliga och politiska rättigheter, ursprungsbefolkningars rättigheter)
* Konsumenter och slutanvändare (informationsrelaterad påverkan, personlig säkerhet, social inkludering)

Är den rapporterande personen/klaganden någon av följande?

* Fysisk eller juridisk person som berörs eller tror att han/hon kan påverkas av en negativ påverkan på mänskliga rättigheter eller miljö.
* Företrädare för berörda personer, t.ex. civilsamhällesorganisationer, människorättsförsvarare eller arbetstagarrepresentanter som talar å arbetstagarnas vägnar.
* Civilsamhällesorganisationer på miljöområdet

**Bilaga B: Standardmeddelanden**

Klagomål mottaget

Välgrundat klagomål [utred vidare]

Välgrundat klagomål [hänvisning]

Ogrundat klagomål

Uppdatering av klagomål

Gottgörelse av klagomål

Genomförande och uppföljning av gottgörelse

Avslutande av klagomål

**Klagomål mottaget**

Tack för att du kontaktade oss.

Vi har tagit emot ditt klagomål och kommer att vidarebefordra det till rätt team baserat på problemet och platsen.

**Vad händer härnäst?**

Inom 30 dagar meddelar vi om vi bedömer att din oro är välgrundad eller ogrundad, och förklarar varför. Om vi bedömer att den är välgrundad kommer vi att informera dig om nästa steg. Fokus kommer att ligga på att nå en gemensam förståelse för de bakomliggande problemen och hitta överenskomna lösningar. Det innebär att du kan behöva ge ytterligare information, men du kan förbli anonym under hela processen om du kommunicerar via denna plattform.

Vi involverar vanligtvis representanter från den relevanta avdelningen eller affärsenheten – såvida det inte föreligger en intressekonflikt – samt representanter från exempelvis [lägg till t.ex. den juridiska avdelningen] vid behov. Om extern expertis tas in i processen kommer vi att informera dig om detta.

Om vi har orsakat eller bidragit till skadan kommer vi att samarbeta med dig för att gottgöra den. Lösningen kan inkludera en ursäkt, att återställa personen till den situation hen befann sig i före skadan, rehabilitering av hälsa eller mark, kompensation, eller åtgärder för att förhindra att det sker igen. Om skadan orsakats av någon annan i vår värdekedja kommer vi att använda vårt inflytande för att få dem att gottgöra den.

Vårt mål är att lösa ärendet inom sex månader, och vi kommer att hålla dig uppdaterad längs vägen. Du kan även begära uppföljning när som helst. Vid allvarlig skada har du rätt att träffa en representant från [Företaget] för att diskutera skadan och möjlig gottgörelse.

Klicka på knappen ”Följ upp” i Speak up! för fortsatt kommunikation med vårt team, inklusive om du har några frågor.

**Hur vet du att det är säkert?**

Tjänsten Speak Up! drivs av en extern partner för att säkerställa att din information förblir säker, anonym och konfidentiell. Alla personuppgifter är krypterade och skyddade.

Om vi behöver dela din information med utredningsgruppen, myndigheter eller andra intressenter kommer vi att göra det utan att avslöja din identitet – såvida du inte samtycker till det. Detta för att skydda dig från alla former av vedergällning. Anställda eller representanter som antingen avslöjar en klagandes identitet mot deras vilja eller vidtar någon form av vedergällning mot en klagande kommer att ställas inför disciplinära åtgärder.

**Behöver du hjälp under processen?**

För oberoende rådgivning under processen, kontakta [lägg till e-postadress, telefonnummer/ WhatsApp/ Signal till en civilsamhällesorganisation eller annan intressent som ditt företag anlitar för detta ändamål].

Om du behöver en advokat kan du kolla in den här katalogen:

* Business & Human Rights Resource Centres advokatkatalog <https://www.business-humanrights.org/en/big-issues/corporate-legal-accountability/lawyers-directory/>

För information om globala och nationella fackföreningar, besök dessa länkar:

* Internationella fackliga samorganisationen <https://www.ituc-csi.org/?lang=en>
* IndustriALL <https://www.industriall-union.org/>
* Byggnads- och Träarbetarinternationalens <https://www.bwint.org/>
* Internationella transportarbetarfederationen <https://www.itfglobal.org/en>

**Välgrundat klagomål [utred vidare]**

Vi har funnit att dina farhågor är välgrundade.

Anledningen till vårt beslut är [lägg till skäl].

Eftersom det är en allvarlig och brådskande fråga har vi vidtagit följande omedelbara åtgärder:

* [Lägg till information]
* [Lägg till information]

Vi kommer nu att undersöka saken närmare.

**Vad händer härnäst?**

Vårt fokus är att nå en gemensam förståelse för de underliggande problemen och att nå överenskomna lösningar.

Vi har involverat representanter för [avdelningar och/eller affärsområde] i utredningen. [Vi kommer också att involvera [expertis från tredje part]. Har du några invändningar eller funderingar i samband med detta?]

Vi kommer dessutom att engagera [myndighet]/rapportera risken till [annan intressent]. Vi kommer att göra detta på ett sätt som inte äventyrar din säkerhet, inklusive genom att inte avslöja din identitet om du inte samtycker till detta.

För att kunna undersöka saken närmare vill vi ha följande information från dig senast den [datum]:

* [Lägg till information]
* [Lägg till information]

Meddela oss om du behöver mer tid.

Vi föreslår också ett [digitalt] möte den [datum, tid och plats], om du är villig att träffas.

Vårt mål är att lösa ärendet inom sex månader, och vi kommer att hålla dig uppdaterad längs vägen. Du kan även begära uppföljning när som helst. Vid allvarlig skada har du rätt att träffa en representant från [Företaget] för att diskutera skadan och möjlig gottgörelse.

Klicka på knappen ”Följ upp” i Speak up! för fortsatt kommunikation med vårt team, inklusive om du har några frågor.

**Hur vet du att det är säkert?**

Tjänsten Speak Up! drivs av en extern partner för att säkerställa att din information förblir säker, anonym och konfidentiell. Alla personuppgifter är krypterade och skyddade.

Om vi behöver dela din information med utredningsgruppen, myndigheter eller andra intressenter kommer vi att göra det utan att avslöja din identitet – såvida du inte samtycker till det. Detta för att skydda dig från alla former av vedergällning. Anställda eller representanter som antingen avslöjar en klagandes identitet mot deras vilja eller vidtar någon form av vedergällning mot en klagande kommer att ställas inför disciplinära åtgärder.

**Behöver du hjälp under processen?**

För oberoende rådgivning under processen, kontakta [lägg till e-postadress, telefonnummer/ WhatsApp/ Signal till en civilsamhällesorganisation eller annan intressent som ditt företag anlitar för detta ändamål].

Om du behöver en advokat kan du kolla in den här katalogen:

* Business & Human Rights Resource Centres advokatkatalog <https://www.business-humanrights.org/en/big-issues/corporate-legal-accountability/lawyers-directory/>

För information om globala och nationella fackföreningar, besök dessa länkar:

* Internationella fackliga samorganisationen <https://www.ituc-csi.org/?lang=en>
* IndustriALL <https://www.industriall-union.org/>
* Byggnads- och Träarbetarinternationalens <https://www.bwint.org/>
* Internationella transportarbetarfederationen <https://www.itfglobal.org/en>

**Välgrundat klagomål [hänvisning]**

Vi har funnit att dina farhågor är välgrundade.

Anledningen till vårt beslut är [lägg till skäl].

Eftersom det för närvarande pågår en [domstolsprocess eller något annat statligt förfarande] hänvisar vi till den processen. Vi kommer att stödja och samarbeta i [domstolsprocess eller något annat statligt förfarande].

Men då klagomålet gäller en allvarlig skada har du fortfarande rätt att träffa en representant för [företaget] för att diskutera skadan och möjliga åtgärder.

Klicka på knappen ”Följ upp” i Speak up! för fortsatt kommunikation med vårt team, inklusive om du har några frågor.

**Hur vet du att det är säkert?**

Tjänsten Speak Up! drivs av en extern partner för att säkerställa att din information förblir säker, anonym och konfidentiell. Alla personuppgifter är krypterade och skyddade.

Om vi behöver dela din information med utredningsgruppen, myndigheter eller andra intressenter kommer vi att göra det utan att avslöja din identitet – såvida du inte samtycker till det. Detta för att skydda dig från alla former av vedergällning. Anställda eller representanter som antingen avslöjar en klagandes identitet mot deras vilja eller vidtar någon form av vedergällning mot en klagande kommer att ställas inför disciplinära åtgärder.

**Ogrundat klagomål**

Vi har funnit att dina farhågor är ogrundade, vilket innebär att vi kommer att avsluta klagomålet.

Anledningen till vårt beslut är [lägg till skäl].

* [Lägg till information]
* [Lägg till information]

Jag är tillgänglig för att diskutera beslutet under ordinarie arbetstid på [lägg till telefonnummer].

Du kan också lämna in klagomålet på nytt med ytterligare information, på en gång eller i framtiden.

**Är du missnöjd med beslutet?**

Om du inte är nöjd med vårt svar kan du be om en granskning genom att kontakta en av våra externa ombudspersoner [lägg till länk till externa ombudspersoner eller liknande funktion].

Dessa ombudspersoner är erfarna advokater som inte arbetar för [företaget]. De agerar i enlighet med professionell diskretion.

**Finns det andra sätt att lyfta problem?**

Om du hellre vill använda en annan väg kan du kontakta dessa alternativa mekanismer:

*På våra marknader*

[Lägg till länkar till följande och liknande myndigheter och organisationer på dina marknader:

* tillsynsmyndighet för välgrundade farhågor, när den väl har inrättats enligt direktivet om tillbörlig aktsamhet för företag i fråga om hållbarhet
* Relevanta domstolar, inklusive arbetsdomstolar
* OECD:s nationella kontaktpunkt för ansvarsfullt företagande
* Arbetsmiljöverket
* Diskrimineringsmyndighet
* Miljöskyddsmyndigheter
* Konsumentskyddsmyndigheten
* Myndighet för dataskydd
* Nationell institution för mänskliga rättigheter
* Ombudsmän]

*På andra marknader*

* ILO:s databas över myndigheter, institutioner och organisationer <https://wwwex.ilo.org/dyn/interosh/f?p=14120:1:10173924926764>arbetsmiljöfrågor:::::
* Nationella kontaktpunkter för ansvarsfullt företagande <https://mneguidelines.oecd.org/ncps/>
* Nationella institutioner för mänskliga rättigheter <https://ganhri.org/membership/>
* Europeiska domstolen för de mänskliga rättigheterna <https://www.echr.coe.int/home>
* Interamerikanska domstolen för de mänskliga rättigheterna <https://www.corteidh.or.cr/index.cfm?lang=en>
* Afrikanska domstolen för mänskliga och folkens rättigheter <https://www.african-court.org/wpafc/>
* FN:s konventionsorgan <https://www.ohchr.org/en/treaty-bodies>
* Särskilda förfaranden för FN:s råd för mänskliga rättigheter <https://www.ohchr.org/en/special-procedures-human-rights-council>

*Flerpartsinitiativ*

* Internationellt RBC-avtal för sektorn för förnybar energi <https://www.imvoconvenanten.nl/en/renewable-energy/about-agreement/complaints-and-disputes>
* [alla andra initiativ som du är en del av med ett klagomålsförfarande]

**Var kan jag få rådgivning?**

Om du behöver en advokat kan du kolla in den här katalogen:

* Business & Human Rights Resource Centres advokatkatalog <https://www.business-humanrights.org/en/big-issues/corporate-legal-accountability/lawyers-directory/>

För information om globala och nationella fackföreningar, besök dessa länkar:

* Internationella fackliga samorganisationen <https://www.ituc-csi.org/?lang=en>
* IndustriALL <https://www.industriall-union.org/>
* Byggnads- och Träarbetarinternationalens <https://www.bwint.org/>
* Internationella transportarbetarfederationen <https://www.itfglobal.org/en>

**Uppdatering av klagomål**

Detta är en uppdatering av ditt klagomål.

Vårt fokus är att nå en gemensam förståelse för de underliggande problemen och att nå överenskomna lösningar.

Hittills har vi vidtagit följande utredningsåtgärder:

* [Lägg till information]
* [Lägg till information]

Vi har bifogat [information som erhållits under utredningen]. Lämna dina synpunkter på [information som erhållits under utredningen] till oss senast den [datum]. Meddela oss om du behöver mer tid.

Vi föreslår att [medling/skiljeförfarande], som är en form av alternativ tvistlösning. [Vid medling är det slutliga beslutet en överenskommelse mellan [företaget] och berörda intressenter. Alla medlare bör accepteras fritt av båda parter, och ingen part kan tvingas att acceptera ett visst resultat. / I skiljeförfarande analyserar en skiljeman ärendet och kommer fram till en dom. För detta föreslår vi att du använder Haagreglerna för skiljeförfarande för företag och mänskliga rättigheter]. Lämna din ståndpunkt om detta förslag senast den [datum].

Vi har dessutom beslutat att involvera [expertis från tredje part]. Har du några invändningar eller funderingar kring detta?

För att kunna undersöka saken närmare vill vi ha följande information från dig senast den [datum]:

* [Lägg till information]
* [Lägg till information]

Meddela oss om du behöver mer tid.

Vi föreslår också ett [digitalt] möte den [datum, tid och plats], om ni är villiga att träffas.

Vårt mål är att lösa ärendet inom sex månader, och vi kommer att hålla dig uppdaterad längs vägen. Du kan även begära uppföljning när som helst. Vid allvarlig skada har du rätt att träffa en representant från [Företaget] för att diskutera skadan och möjlig gottgörelse.

Om du bestämmer dig för att dra dig ur processen, vilket är din rättighet, vänligen meddela oss.

Klicka på knappen ”Följ upp” i Speak up! för fortsatt kommunikation med vårt team, inklusive om du har några frågor.

**Hur vet du att det är säkert?**

Tjänsten Speak Up! drivs av en extern partner för att säkerställa att din information förblir säker, anonym och konfidentiell. Alla personuppgifter är krypterade och skyddade.

Om vi behöver dela din information med utredningsgruppen, myndigheter eller andra intressenter kommer vi att göra det utan att avslöja din identitet – såvida du inte samtycker till det. Detta för att skydda dig från alla former av vedergällning. Anställda eller representanter som antingen avslöjar en klagandes identitet mot deras vilja eller vidtar någon form av vedergällning mot en klagande kommer att ställas inför disciplinära åtgärder.

**Gottgörelse av klagomål**

Vi har slutfört utredningen och vi vill be om ursäkt för [negativ påverkan] som vi har [orsakat/bidragit till genom [åtgärd]].

Vi är medvetna om att vi har ett ansvar för gottgörelse.

Vi föreslår att vi träffas den [datum, tid och plats] för att diskutera följande:

**Förslag till åtgärder**

* [Lägg till information]
* [Lägg till information]

Att genomföras och följas upp gemensamt enligt följande:

* [Lägg till information]
* [Lägg till information]

Meddela oss om du har möjlighet att träffas vid den föreslagna tiden. Efter mötet får du tid att söka råd och föreslå anpassningar.

Du behöver inte avstå från din tillgång till statliga eller andra rättsmedel för att få denna gottgörelse.

Klicka på knappen "Följ upp" i Speak up! för vidare kommunikation med vårt team, inklusive om du har några frågor.

**Hur vet du att det är säkert?**

Tjänsten Speak Up! drivs av en extern partner för att säkerställa att din information förblir säker, anonym och konfidentiell. Alla personuppgifter är krypterade och skyddade.

Om vi behöver dela din information med utredningsgruppen, myndigheter eller andra intressenter kommer vi att göra det utan att avslöja din identitet – såvida du inte samtycker till det. Detta för att skydda dig från alla former av vedergällning. Anställda eller representanter som antingen avslöjar en klagandes identitet mot deras vilja eller vidtar någon form av vedergällning mot en klagande kommer att ställas inför disciplinära åtgärder.

**Genomförande och uppföljning av gottgörelse**

Enligt vår mening har gottgörelsen nu tillhandahållits fullt ut.

Kan du bekräfta att så är fallet?

Har det blivit några negativa eller positiva konsekvenser av gottgörelsen?

Klicka på knappen "Följ upp" i Speak up! för vidare kommunikation med vårt team, inklusive om du har några frågor.

**Hur vet du att det är säkert?**

Tjänsten Speak Up! drivs av en extern partner för att säkerställa att din information förblir säker, anonym och konfidentiell. Alla personuppgifter är krypterade och skyddade.

Om vi behöver dela din information med utredningsgruppen, myndigheter eller andra intressenter kommer vi att göra det utan att avslöja din identitet – såvida du inte samtycker till det. Detta för att skydda dig från alla former av vedergällning. Anställda eller representanter som antingen avslöjar en klagandes identitet mot deras vilja eller vidtar någon form av vedergällning mot en klagande kommer att ställas inför disciplinära åtgärder.

**Avslut av klagomål**

Vi har nu kommit fram till slutet av klagomålet.

Din röst är viktig och vi vill tacka dig för att du samarbetar med oss. För att säkerställa att vi lär oss så mycket som möjligt skulle vi uppskatta om du ville svara på några frågor om hur nöjd du är med processen och resultatet. Dina svar anonymiseras och används i aggregerad form för att förbättra våra processer.

[Lägg till länk till undersökning]

**Är du missnöjd med beslutet?**

Om du inte är nöjd med vårt svar kan du be om en granskning genom att kontakta en av våra externa ombudspersoner [lägg till länk till externa ombudspersoner eller liknande funktion].

Dessa ombudspersoner är erfarna advokater som inte arbetar för [företaget]. De agerar i enlighet med professionell diskretion.

**Finns det andra sätt att ta upp problem?**

Om du hellre vill använda en annan väg kan du kontakta dessa alternativa mekanismer:

*På våra marknader*

[Lägg till länkar till följande och liknande myndigheter och organisationer på dina marknader:

* tillsynsmyndighet för välgrundade farhågor, när den väl har inrättats enligt direktivet om tillbörlig aktsamhet för företag i fråga om hållbarhet
* Relevanta domstolar, inklusive arbetsdomstolar
* OECD:s nationella kontaktpunkt för ansvarsfullt företagande
* Arbetsmiljöverket
* Diskrimineringsmyndighet
* Miljöskyddsmyndigheter
* Konsumentskyddsmyndigheten
* Myndighet för dataskydd
* Nationell institution för mänskliga rättigheter
* Ombudsmän]

*På andra marknader*

* ILO:s databas över myndigheter, institutioner och organisationer <https://wwwex.ilo.org/dyn/interosh/f?p=14120:1:10173924926764>arbetsmiljöfrågor:::::
* Nationella kontaktpunkter för ansvarsfullt företagande <https://mneguidelines.oecd.org/ncps/>
* Nationella institutioner för mänskliga rättigheter <https://ganhri.org/membership/>
* Europeiska domstolen för de mänskliga rättigheterna <https://www.echr.coe.int/home>
* Interamerikanska domstolen för de mänskliga rättigheterna <https://www.corteidh.or.cr/index.cfm?lang=en>
* Afrikanska domstolen för mänskliga och folkens rättigheter <https://www.african-court.org/wpafc/>
* FN:s konventionsorgan <https://www.ohchr.org/en/treaty-bodies>
* Särskilda förfaranden för FN:s råd för mänskliga rättigheter <https://www.ohchr.org/en/special-procedures-human-rights-council>

*Flerpartsinitiativ*

* Internationellt RBC-avtal för sektorn för förnybar energi <https://www.imvoconvenanten.nl/en/renewable-energy/about-agreement/complaints-and-disputes>
* [alla andra initiativ som du är en del av med ett klagomålsförfarande]

**Var kan jag få rådgivning?**

Om du behöver en advokat kan du kolla in den här katalogen:

* Business & Human Rights Resource Centres advokatkatalog <https://www.business-humanrights.org/en/big-issues/corporate-legal-accountability/lawyers-directory/>

För information om globala och nationella fackföreningar, besök dessa länkar:

* Internationella fackliga samorganisationen <https://www.ituc-csi.org/?lang=en>
* IndustriALL <https://www.industriall-union.org/>
* Byggnads- och Träarbetarinternationalens <https://www.bwint.org/>
* Internationella transportarbetarfederationen <https://www.itfglobal.org/en>