

<b>ERIKSHJÄLPEN</b>			Sida 1 av 9
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visselblåsning	Policy	Fastställd 2023-12-01 av Erikshjälpens styrelse (§9)	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

## Policy för synpunkter, klagomål och visselblåsning

### Innehåll

1. Inledning och syfte.....	2
2. Synpunkter.....	2
2.1 Vad räknas som en synpunkt? .....	2
2.2 Vem kan lämna en synpunkt? .....	2
2.3 Hur lämnar man in en synpunkt? .....	2
2.4 Vem hanterar synpunkter? .....	2
3. Klagomål.....	3
3.1 Vad räknas som ett klagomål? .....	3
3.2 Vem kan lämna ett klagomål? .....	3
3.3 Hur rapporterar man in ett klagomål?.....	3
3.4 Vem tar emot de klagomål som rapporteras in?.....	3
4. Visselblåsning.....	4
4.1 Vad räknas som visselblåsning? .....	4
4.2 Vem kan visselblåsa?.....	4
4.3 Hur rapporterar man in visselblåsaralarm? .....	5
4.4 Vem är ansvariga rapportmottagare för visselblåsaralarm? .....	6
5. Kan jag anmäla anonymt? .....	6
6. Principer vid hantering av ärenden .....	6
7. Förfarande vid inkomna klagomål och visselblåsaralarm .....	7
8. Överklaga hantering av ärende.....	8
9. Extern rapportering av visselblåsaralarm.....	9

*Ansvarig avdelning*

HR-avdelningen

<b>ERIKSHJÄLPEN</b>			Sida 2 av 9
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visseblåsning	Policy	Fastställd 2023-12-01 av Erikshjälpens styrelse (§9)	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

## 1. Inledning och syfte

I denna policy beskrivs hur synpunkter, klagomål och visseblåsaralarm kan rapporteras inom Erikshjälpens samt hur inrapporterade ärenden hanteras. Den gäller för hela Erikshjälpens, det vill säga Second Hand-verksamheten och barnrättsorganisationen i såväl Sverige som internationellt.

Erikshjälpens arbetar för att barns rättigheter ska respekteras, skyddas och tillgodoses i Sverige och runt om i världen. Vi har nolltolerans mot diskriminering, alla former av övergrepp, sexuellt utnyttjande och sexuella trakasserier. Vi strävar efter att vara transparenta och ansvarsfulla vid förvaltning av de gåvor vi får och arbetar förebyggande gällande antikorrupcion. Våra förhållningssätt beskrivs bland annat i vår policy för barns trygghet och skydd, vår uppförandekod samt vår antikorrupcionspolicy.

Erikshjälpens uppmuntrar rapportering av både förbättringsförslag och missförhållanden för att kunna förbättra kvalitet samt åtgärda eventuella brister i vår verksamhet både i Sverige och i våra övriga programländer. Syftet med denna policy är att skapa en trygg och öppen miljö där transparenta procedurer säkerställer att alla synpunkter, klagomål och visseblåsaralarm behandlas seriöst, rättvist och konfidentiellt samt med respekt för inblandade individer.

Skrivningar kring visseblåsning bygger på de rättigheter och skyldigheter som stipuleras i *lag (2021:890) om skydd för personer som rapporterar om missförhållanden ("visseblåsarlagen")*. Lagen bygger på EU:s visseblåsarledirektiv.

## 2. Synpunkter

### 2.1 Vad räknas som en synpunkt?

En synpunkt kan röra vad som helst inom Erikshjälpens verksamheter, både positivt som negativt. Det kan till exempel vara beröm, feedback eller förbättringsförslag.

### 2.2 Vem kan lämna en synpunkt?

Alla som på något sätt kommer i kontakt med Erikshjälpens eller Erikshjälpens Second Hand kan lämna in en synpunkt, även deltagare samt vårdnadshavare som vi möter i våra programinsatser.

### 2.3 Hur lämnar man in en synpunkt?

En synpunkt lämnas direkt till den verksamhet som ärendet gäller. Det finns kontaktuppgifter på vår hemsida.

### 2.4 Vem hanterar synpunkter?

Synpunkter hanteras i första hand inom den relevanta verksamheten. Vid behov kan högre verksamhetschef kopplas in. När det bedöms relevant kan synpunkten hanteras som ett klagomål, se nedan.

<i>Ansvarig avdelning</i>
HR-avdelningen

<b>ERIKSHJÄLPEN</b>			Sida 3 av 9
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visseblåsning	Policy	Fastställd 2023-12-01 av Erikshjälpens styrelse (§9)	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

## 3. Klagomål

### 3.1 Vad räknas som ett klagomål?

Ett klagomål är tänkt att uppmärksamma oss på brister i vår verksamhet samt brister i våra samarbetspartners verksamheter. Det kan gälla avsteg från, eller misstankar om avsteg från, avtal, riktlinjer och policys.

Ett klagomål kan till exempel röra oetiskt agerande i någon av våra verksamheter eller hos våra samarbetspartners men att det inte bedöms falla under ramen för visseblåsning, dvs. det är inte av sådan karaktär att *allmänheten har intresse* av att det uppdagas och stoppas (se vidare vad som gäller kring visseblåsning under avsnitt 4 nedan).

Vi säkerställer att våra internationella partnerorganisationer har sina egna policys och system för klagomålshantering. Rapporteringskanaler ska vara lättillgängliga och anpassade efter den lokala kontexten och rättighetsbärare i vårt arbete.

Händelser som rör en enskild medarbetares arbetsmiljö rapporteras istället som ett tillbud eller en arbetsskada via intranätet eller direkt till närmaste chef.

Åsikter kring varor i butik hanteras istället som synpunkt och lämnas direkt till den aktuella butiken.

### 3.2 Vem kan lämna ett klagomål?

Alla som på något sätt kommer i kontakt med Erikshjälpens eller Erikshjälpens Second Hand kan lämna ett klagomål. Det kan till exempel vara anställda, volontärer, praktikanter, samarbetspartners och deras anställda, givare och kunder. Det kan också vara deltagare och vårdnadshavare som vi möter i våra insatser.

### 3.3 Hur rapporterar man in ett klagomål?

Klagomål rapporteras in via formulär på Erikshjälpens hemsida. För att vi ska kunna agera på inkomna klagomål är det önskvärt att det anges vilken verksamhet eller butik som ärendet gäller. Det går också rapportera ett klagomål direkt till en chef eller medarbetare på Erikshjälpens eller Erikshjälpens Second Hand. Den som mottar klagomålet kan då skriva in uppgifterna i formuläret.

Om en partnerorganisation inom vår internationella programverksamhet får till sig ett klagomål så kan regionkontoret på förfrågan stötta partnern om möjligt. Klagomålet kommer då rapporteras in genom Erikshjälpens formulär för klagomål.

Rapportering som gäller avsteg från vår policy för barns trygghet och skydd ska ske skyndsamt, om möjligt inom 24 timmar. Internationellt, sker rapporteringen enligt vad som fastställts i partneravtalet.

### 3.4 Vem tar emot de klagomål som rapporteras in?

Inrapporterade klagomål kommer till relevant *kvalitetskontrollgrupp*, utifrån vilken verksamhet ärendet gäller. Det finns kvalitetskontrollgrupper för olika verksamhetsdelar, däribland second hand, programverksamhet i Sverige, programverksamhet internationellt samt Erikshjälpens i stort. Grupperna består av verksamhetschefer och i vissa fall controllers och/eller samordnare. Vid behov

<i>Ansvarig avdelning</i>
HR-avdelningen

<b>ERIKSHJÄLPEN</b>			Sida 4 av 9
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visseblåsning	Policy	Fastställd 2023-12-01 av Erikshjälpens styrelse (§9)	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

kan andra funktioner kopplas in, t.ex. barnskyddsombud, skyddsombud, ekonomichef eller HR-chef. Om ärendet rör någon i kvalitetskontrollgruppen kopplas närmast högre chef in alternativt relevant styrelse eller extern part.

## 4. Visselblåsning

I lag (2021:890) om skydd för personer som rapporterar om missförhållanden ("visselblåsarlagen") beskrivs rättigheter och skyldigheter för personer som visseblåsar. Lagen bygger på EU:s visseblåsar direktiv. Visselblåsare får inte hindras att rapportera missförhållanden och ska ges skydd mot repressalier. Nedan beskrivs hur Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand hanterar visseblåsar alarm. Erikshjälpens HR-avdelning kan ge mer detaljer om visseblåsar lagen vid behov.

### 4.1 Vad räknas som visseblåsning?

Visseblåsning används för att uppmärksamma en organisation på *allvarliga missförhållanden* som är av sådan karaktär att *allmänheten har intresse* av att de uppdagas och stoppas.

Visseblåsandet ska avse missförhållanden som har uppstått eller som högst sannolikt kommer att uppstå i den verksamhet som den rapporterande personen är/har varit/kan komma att bli verksam i eller i en annan verksamhet som den rapporterande personen är eller har varit i kontakt med genom sitt arbete.

Visseblåsaren måste ha haft skälig anledning att tro att informationen om missförhållandena var sann vid rapporteringstillfället för att omfattas av visseblåsar skyddet.

Visseblåsar alarm kan till exempel röra:

- *Oetiskt agerande*; till exempel brott mot vår uppförandekod
- *Korruption och finansiella oegentligheter*; till exempel mutor, illojal konkurrens, penningtvätt och bedrägerier
- *Brott som rör hälsa och säkerhet*; till exempel arbetsmiljöbrott
- *Miljöbrott*; till exempel olaglig hantering av farligt avfall
- *Integritetsbrott*; till exempel felaktig användning av personuppgifter

Avvikelse kopplat mot ovan kategorier men som inte bedöms vara så allvarligt att allmänheten har intresse av att de uppdagas och stoppas kan istället rapporteras som klagomål (se avsnitt 3 ovan).

Information som endast rör en enskild medarbetares eget arbets- eller anställningsförhållande omfattas normalt inte av visseblåsar lagen utan ska istället lyftas till närmaste chef alternativt HR eller facket.

### 4.2 Vem kan visseblåsa?

En visseblåsare skyddas av visseblåsar lagen om denne i ett arbetsrelaterat sammanhang har fått del av eller inhämtat information om missförhållanden och rapporterar dessa. Visseblåsaren ska också tillhöra någon av följande personkategorier:

- arbetstagare (inklusive inhyrd personal och entreprenörers/leverantörers/samarbetspartners personal)

<i>Ansvarig avdelning</i>
HR-avdelningen

<b>ERIKSHJÄLPEN</b>			Sida 5 av 9
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visseblåsning	Policy	Fastställd 2023-12-01 av Erikshjälpens styrelse (§9)	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

- arbetssökande
- egenföretagare
- personer som ingår i en organisations förvaltningslednings- eller tillsynsorgan
- praktikanter
- volontärer

Även personer som har tillhört någon av de uppräknade personkategorierna och då fick del av informationen omfattas av visseblåsarskyddet.

Förutom visseblåsaren skyddas även personer som bistår visseblåsaren vid rapporteringen, personer som har anknytning till den rapporterade personen samt juridiska personer som den rapporterade personen äger, arbetar för eller på annat sätt har en arbetsrelaterad anknytning till.

### 4.3 Hur rapporterar man in visseblåsaralarm?

Det finns fyra rapporteringskanaler för visseblåsaralarm internt inom Erikshjälpens/Erikshjälpens Second Hand:

1. Via formulär på erikshjalpen.se
2. Via mejl till visseblasning@erikshjalpen.se eller till ansvarig rapportmottagare
3. Via telefon till ansvarig rapportmottagare
4. Via personligt möte med ansvarig rapportmottagare om så begärs via mejl eller telefon

Formulär samt kontaktuppgifter till ansvariga rapportmottagare finns på erikshjalpen.se

Formulär för visseblåsning garanterar anonymitet om visseblåsaren inte anger någon personuppgift i formuläret.

Oavsett vilken kanal du väljer bör din rapport innehålla följande information:

- Din koppling till Erikshjälpens. Berör ditt ärende en specifik butik är det önskvärt att du anger vilken butik det gäller.
- Beskriv det missförhållande du vill rapportera om.
- När har missförhållandet ägt rum? Pågår det fortfarande?
- Vem eller vilka personer är inblandade?
- Finns det någon form av dokumentation eller annan bevisning?
- Har du vidtagit några andra åtgärder med anledning av missförhållandet?
- Är du tillgänglig för kompletterande frågor för att underlätta utredning av ärendet?
- Namn och kontaktuppgifter till uppgiftslämnaren (frivilligt).

Rapportering som gäller avsteg mot vår policy för barns trygghet och skydd ska ske skyndsamt, om möjligt inom 24 timmar. I internationell programverksamhet sker rapporteringen enligt vad som

<i>Ansvarig avdelning</i>
HR-avdelningen

<b>ERIKSHJÄLPEN</b>			Sida 6 av 9
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visseblåsning	Policy	Fastställd 2023-12-01 av Erikshjälpens styrelse (§9)	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

fastställts i partneravtalet. Om en partnerorganisation inom vår internationella programverksamhet så önskar kan regionkontoret vid möjlighet stötta inrapportering av visseblåsaralarm till Erikshjälpens.

#### 4.4 Vem är ansvariga rapportmottagare för visseblåsaralarm?

Erikshjälpens HR-chef och en utsedd HR-specialist är ansvariga mottagare av rapporter om missförhållanden enligt 5 kap 5 § visseblåsarlagen och är också de som mottar larm via formulär på erikshjalpen.se samt mejladressen visseblasning@erikshjalpen.se.

Om HR-chef eller utsedd HR-specialisten är direkt kopplad till det som rapporteras, kan rapportering även ske till högste operative chef, Erikshjälpens generalsekreterare, eller till styrelseordföranden. Kontaktuppgifter finns på erikshjalpen.se.

De utsedda rapportmottagarna har mandat att oberoende och självständigt hantera och utreda inkomna rapporter. För att kunna utreda och åtgärda missförhållandet kan fler personer behöva involveras, tillgången till eventuella personuppgifter kommer då begränsas till vad var och en behöver för att kunna fullgöra sina arbetsuppgifter. Den som hanterar ett visseblåsarärende får inte obehörigen röja en uppgift som kan avslöja identiteten på den rapporterade personen eller på någon annan enskild som förekommer i ärendet.

### 5. Kan jag anmäla anonymt?

När du rapporterar ett klagomål eller en visseblåsning via formulär på vår hemsida kan du välja att vara anonym. Vi uppmuntrar dock att du lämnar ditt namn och kontaktuppgifter för att vi ska kunna utreda händelsen och åtgärda den på ett korrekt sätt samt att du då kan få återkoppling kring vad som gjorts. Även när personuppgifter anges så hanteras dessa konfidentiellt, dvs. informationen är endast tillgänglig för de personer som har behörighet att ta del av den.

### 6. Principer vid hantering av ärenden

Vid hantering av ärenden arbetar vi efter dessa principer:

- **Tillgänglighet** – Erikshjälpens har lättillgängliga sätt för rapportering av missförhållanden. Detta inkluderar också en klagomålsrapportering som är anpassad för barn.
- **Transparens** – Erikshjälpens eftersträvar öppenhet och transparens i alla delar av organisationens verksamhet. Detta ökar möjligheten till granskning och att eventuella oegentligheter åtgärdas på ett säkert sätt.
- **Ansvarsskyldighet** - Erikshjälpens strävar mot att ha en tydlighet i mandat och ansvarsfördelning samt att ha strukturer och system för att kunna spåra misstag och medvetna fel. De personer som har ansvar inom organisationen ska kunna ställas till svars för sina handlingar.
- **Konfidentialitet** – informationen i inrapporterade ärenden delas endast med de personer som har behörighet att ta del av den. Tillgången till personuppgifter begränsas till vad var och en behöver för att kunna fullgöra sina arbetsuppgifter.

<i>Ansvarig avdelning</i>
HR-avdelningen

<b>ERIKSHJÄLPEN</b>			Sida 7 av 9
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visseblåsning	Policy	Fastställd 2023-12-01 av Erikshjälpens styrelse (§9)	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

- **Säkerhet och skydd** - Erikshjälpens lägger stor vikt vid att garantera säkerhet och skydd för den som rapporterar om missförhållande eller den som har blivit utsatt för någon oegentlighet kopplat mot våra verksamheter.
- **Icke-vedergällning** – de som framför klagomål eller visseblåsaralarm ska inte få någon typ av vedergällning, repressalier eller negativa konsekvenser av sin rapportering.
- **Objektivitet** – de som hanterar ärenden strävar efter att hantera dessa professionellt och att göra så objektiva utredningar som möjligt.
- **Rätt att överklaga** – Erikshjälpens erbjuder rätt att överklaga då ärendet inte hanterats enligt förväntan.

## 7. Förfarande vid inkomna klagomål och visseblåsaralarm

Nedan beskrivs vilket förfarande som följs vid inkomna ärenden. I samtliga steg följs principerna enligt avsnitt 6.

### 1. Mottagning

De ärenden som rapporteras in via formulären kommer direkt in i ett ärendehanteringssystem, och tilldelas en kategori för den specifika ärendetypen. Ärendet får ett referensnummer. Endast behöriga personer har tillgång till de specifika kategorierna. Om ärendet delges muntligt kan rapportör och mottagare gemensamt fylla i formuläret.

Detta gäller specifikt för visseblåsning:

Vid muntligt visseblåsaralarm ska mottagaren dokumentera rapporten. Detta kan ske genom en inspelning om rapportören samtycker till det, alternativt att ett protokoll uppförs. Den rapporterende personen ska ges tillfälle att kontrollera, rätta och genom underskrift godkänna ett upprättat protokoll. Ett ärende skapas upp i ärendehanteringssystemet där dokumentation sparas.

Mottagaren skickar en bekräftelse på att visseblåsningsrapporten är mottagen inom sju dagar från mottagandet, om inte den rapporterende personen har av sagt sig bekräftelse eller mottagaren har anledning att anta att en bekräftelse skulle avslöja personens identitet.

### 2. Utredning

Ärendet utreds av de utsedda mottagarna. Fler personer kan kopplas in när så är nödvändigt men antalet som involveras ska alltid hållas till ett fåtal.

Visseblåsaralarm utreds för att fastställa dess riktighet.

Samtliga visseblåsningsalarm samt de klagomål som innehåller särskilt känslig information, exempelvis anklagelser kring grov misskötsamhet, korruption, sexuell exploatering samt sexuellt utnyttjande, trakasserier och övergrepp utreds med särskild diskretion och skydd för den utsatta.

För det fall utredningen bedöms kunna skötas bättre av extern part – exempelvis av jävsskäl, trovärdighetskäl eller vid behov av expertkunskap – kommer sådan att anlitas.

<i>Ansvarig avdelning</i>
HR-avdelningen

<b>ERIKSHJÄLPEN</b>			Sida 8 av 9
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visseblåsning	Policy	Fastställd 2023-12-01 av Erikshjälpens styrelse (§9)	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

Om ärendet rör en brist i efterföljden av vår policy kring barns trygghet och skydd och vid involvering av barn så ska agerandet alltid ske skyndsamt. Vid behov kan Erikshjälpens barnskyddsombud eventuellt komma att delta i utredningen.

Bedöms ärendet vara så pass allvarligt att det finns risk för en organisationskris så kopplas krisledningsgrupp in och hantering sker enligt fastställd krishanteringsplan.

### 3. Åtgärder

Mottagare kommer att fatta beslut om vilka eventuella åtgärder som ska vidtas med anledning av utredningsresultatet. Vid behov kopplas andra funktioner in för att kunna genomföra nödvändiga åtgärder. Även i detta fall med iakttagande av den diskretion som krävs och med vederbörligt skydd för personuppgifter som förekommer i ärendet.

Om det finns misstanke om att ett barn far illa kan det bli aktuellt med orosanmälan till Socialtjänsten, se vidare i barns trygghet och skydd bilaga 2 riktlinjer.

Om ärendet rör ett lagbrott ska detta anmälas till närmaste polismyndighet. Innan anmälan ska närmaste arbetsledare eller chef kontaktas.

Mottagare följer löpande upp att beslutade åtgärder genomförs.

### 4. Återkoppling

Om rapportör inte valt att vara anonym säkras mottagare att rapportör får återkoppling gällande sitt ärende, gärna löpande under hela processen när så är möjligt.

Vid visseblåsning gäller att bekräftelse på mottagning ska ske inom 7 dagar. Åtgärderna och skälen för dessa ska sedan återkopplas inom 3 månader till visseblåsaren om denne kan nås och önskar återkoppling.

Oavsett ärendetyp har vi dock som intern målsättning att återkoppla så snart som möjligt men senast inom en månad.

### 5. Rapportering och utvärdering

Alla inkomna ärenden som efter utredning bedöms vara av hög allvarlighetsgrad kommer att delges ledningen och styrelsen. Rapporteringen sker i ett anonymiserat format där så är lämpligt.

En gång per år kommer ärenden och åtgärder sammanställas och rapporteras till ledning och, när så är lämpligt, styrelsen, även detta i anonymiserat format. I samband med sammanställningen görs också en utvärdering av processen kring hantering av inkomna ärenden och eventuella identifierade förbättringar genomförs.

## 8. Överklaga hantering av ärende

Om rapportören inte är nöjd med hanteringen av ett ärende kan denne logga ett nytt ärende via samma formulär på hemsidan, ange ärendets referensnummer och beskriva sitt missnöje.

<i>Ansvarig avdelning</i>
HR-avdelningen



<b>ERIKSHJÄLPEN</b>			Sida 9 av 9
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visseblåsning	Policy	Fastställd 2023-12-01 av Erikshjälpens styrelse (§9)	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

## 9. Extern rapportering av visseblåsarlarml

I Sverige har regeringen utsett ett antal behöriga myndigheter som har så kallade externa rapporteringskanaler på sina hemsidor som kan användas om man vill visseblåsa till en extern part. De olika myndigheterna tar emot olika typer av visseblåsningar, se förteckning över deras ansvarsområden här:

[Lista över myndigheter med ansvar enligt ansvarsområde enligt förordning 2021:949 - Arbetsmiljöverket \(av.se\)](#)

Internationellt kan det se olika ut med externa rapporteringskanaler. Vid behov kan det aktuella regionkontoret hänvisa till relevant part.

<i>Ansvarig avdelning</i>
HR-avdelningen