

ERIKSHJÄLPEN			Sida 1 av 10
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visselblåsning	Policy	Godkänd av Erikshjälpens styrelse 2025-05-22	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?	3
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?	4
4. Visselblåsning.....	4
4.1 Vad räknas som visselblåsning?.....	4
4.2 Vem kan visselblåsa?	5
4.3 Hur rapporterar man in visselblåsaralarm?	5
4.4 Vem är ansvariga rapportmottagare för visselblåsaralarm?	6
5. Klagomål och visselblåsning gällande samarbetsorganisationer	6
6. Kan jag anmäla anonymt?	7
7. Principer vid hantering av ärenden	7
8. Förfarande vid inkomna klagomål och visselblåsaralarm	8
9. Överklaga hantering av ärende.....	10
10. Extern rapportering av visselblåsaralarm.....	10

<i>Ansvarig avdelning</i>	<i>Revideras</i>
HR-chef	Vid behov

ERIKSHJÄLPEN			Sida 2 av 10
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visselblåsning	Policy	Godkänd av Erikshjälpens styrelse 2025-05-22	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

1. Inledning och syfte

I denna policy beskrivs hur synpunkter, klagomål och visselblåsaralarm 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. Synpunkter kan vara positiva eller negativa, klagomål pekar på brister i vår verksamhet medan visselblåsning varnar om allvarliga missförhållanden. Kapitel 2-4 beskriver dessa mer i detalj.

Erikshjälpens arbetar för att barns rättigheter ska respekteras, skyddas och tillgodoses i Sverige och runtom i världen. Vi har nolltolerans mot diskriminering, alla former av övergrepp, sexuellt utnyttjande och sexuella trakasserier. Vi strävar efter att vara transparanta och ansvarsfulla vid förvaltning av de gåvor vi får och arbetar förebyggande gällande antikorruption. 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 transparanta procedurer säkerställer att alla synpunkter, klagomål och visselblåsaralarm behandlas seriöst, rättvist och konfidentiellt samt med respekt för inblandade individer.

Skrivningar kring visselblåsning bygger på de rättigheter och skyldigheter som stipuleras i *lag (2021:890) om skydd för personer som rapporterar om missförhållanden ("visselblåsarlagen")*. Lagen bygger på EU:s visselblåsarriktlinjer. När ett visselblåsningsärende uppstår utanför EU, kommer hänsyn även att tas till de specifika lagkraven i det landet.

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.

<i>Ansvarig avdelning</i>	<i>Revideras</i>
HR-chef	Vid behov

ERIKSHJÄLPEN			Sida 3 av 10
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visselblåsning	Policy	Godkänd av Erikshjälpens styrelse 2025-05-22	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

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.

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 visselblåsning, dvs. det är inte av sådan karaktär att *allmänheten har intresse* av att det uppdagas och stoppas (se vidare vad som gäller kring visselblåsning under avsnitt 4 nedan).

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 till complaints@erikshjalpen.se eller direkt till en chef eller medarbetare på Erikshjälpens eller Erikshjälpens Second Hand. Den som mottar klagomålet kan då skriva in uppgifterna i formuläret.

Vi säkerställer också att vi i våra insatser har lättillgängliga sätt för deltagare och vårdnadshavare att lämna klagomål samt 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.

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.

<i>Ansvarig avdelning</i>	<i>Revideras</i>
HR-chef	Vid behov

ERIKSHJÄLPEN			Sida 4 av 10
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visseblåsning	Policy	Godkänd av Erikshjälpens styrelse 2025-05-22	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

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 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 visseblåsarriktiv. Visselblåsare får inte hindras att rapportera missförhållanden och ska ges skydd mot repressalier. Nedan beskrivs hur Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand hanterar visseblåsaralarm. Erikshjälpens HR-avdelning kan ge mer detaljer om visseblåsarlagen vid behov.

4.1 Vad räknas som visseblåsning?

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

Visselblåsandet 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.

Visselblåsaren måste ha haft skälig anledning att tro att informationen om missförhållandena var sann vid rapporteringstillfället för att omfattas av visseblåsarriktivet.

Visselblåsaralarm 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

Avvikelser 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).

<i>Ansvarig avdelning</i>	<i>Revideras</i>
HR-chef	Vid behov

ERIKSHJÄLPEN			Sida 5 av 10
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visseblåsning	Policy	Godkänd av Erikshjälpens styrelse 2025-05-22	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

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

4.2 Vem kan visseblåsa?

En visseblåsare skyddas av visseblåsarlagen 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)
- 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 visseblåsarlagets skydd.

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

4.3 Hur rapporterar man in visseblåsarlag?

Det finns fyra rapporteringskanaler för visseblåsarlag 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?

<i>Ansvarig avdelning</i>	<i>Revideras</i>
HR-chef	Vid behov

ERIKSHJÄLPEN			Sida 6 av 10
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visselblåsning	Policy	Godkänd av Erikshjälpens styrelse 2025-05-22	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

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

4.4 Vem är ansvariga rapportmottagare för visselblåsaralarm?

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

Om HR-chef eller utsedde 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 visselblåsarärende får inte obehörigen röja en uppgift som kan avslöja identiteten på den rapporterande personen eller på någon annan enskild som förekommer i ärendet.

5. Klagomål och visselblåsning gällande samarbetsorganisationer

Erikshjälpens samarbetar med lokala samarbetsorganisationer för att genomföra initiativ för barns rättigheter. Enligt Erikshjälpens insatsavtal åtar sig samarbetsorganisationen att arbeta med att förebygga, upptäcka och identifiera eventuella olagliga eller olämpliga aktiviteter eller missbruk av medel.

Erikshjälpens tar emot klagomål och visselblåsning angående lokala samarbetsorganisationer och deras anställda, men uppmuntrar även samarbetsorganisationer att utveckla egna system för att hantera detta för att öka tillgängligheten och transparensen i insatserna. Rapporteringskanalerna bör vara tillgängliga och anpassade till den lokala kontexten och deltagarna i insatserna.

För att deltagarna ska kunna framföra ett klagomål förväntas samarbetsorganisationerna, som ett minimum, tillhandahålla information om namn och kontaktuppgifter till insatsledningen och andra

<i>Ansvarig avdelning</i>	<i>Revideras</i>
HR-chef	Vid behov

ERIKSHJÄLPEN			Sida 7 av 10
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visselblåsning	Policy	Godkänd av Erikshjälpens styrelse 2025-05-22	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

ledare i samarbetsorganisationen. Om samarbetsorganisationen har ett system för att hantera klagomål och visselblåsning, förväntas det att systemet inkluderar de insatser som stöds av Erikshjälpens.

6. Kan jag anmäla anonymt?

När du rapporterar ett klagomål eller en visselblåsning 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.

7. 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.
- **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 visselblåsaralarm 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.

<i>Ansvarig avdelning</i>	<i>Revideras</i>
HR-chef	Vid behov

ERIKSHJÄLPEN			Sida 8 av 10
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visselblåsning	Policy	Godkänd av Erikshjälpens styrelse 2025-05-22	Erikshjälpen och Erikshjälpen Second Hand

8. Förfarande vid inkomna klagomål och visselblåsaralarm

Nedan beskrivs vilket förfarande som följs vid inkomna ärenden. I samtliga steg följs principerna enligt avsnitt 7.

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 visselblåsning:

Vid muntligt visselblåsaralarm ska mottagaren dokumentera rapporten. Detta kan ske genom en inspelning om rapportören samtycker till det, alternativt att ett protokoll uppförs. Den rapporterande 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 visselblåsningsrapporten är mottagen inom sju dagar från mottagandet, om inte den rapporterande personen har avsagt 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.

Visselblåsaralarm utreds för att fastställa dess riktighet.

Samtliga visselblåsningsalarm 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, trovärdighetsskäl eller vid behov av expertkunskap – kommer sådan att anlitas.

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.

När allvarliga ärenden inkommer informeras Erikshjälpens generalsekreterare och/eller verkställande chef inom Erikshjälpen Second Hand så fort som möjligt. De gör sedan en bedömning om styrelserna eller del av styrelserna ska informeras.

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

<i>Ansvarig avdelning</i>	<i>Revideras</i>
HR-chef	Vid behov

ERIKSHJÄLPEN			Sida 9 av 10
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visselblåsning	Policy	Godkänd av Erikshjälpens styrelse 2025-05-22	Erikshjälpen och Erikshjälpen Second Hand

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 säkrar mottagare att rapportör får återkoppling gällande sitt ärende, gärna löpande under hela processen när så är möjligt.

Vid visselblåsning gäller att bekräftelse på mottagning ska ske inom 7 dagar. Åtgärderna och skälen för dessa ska sedan återkopplas inom 3 månader till visselblåsaren 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, utvärdering, kontroll och gallring

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.

För att säkra så visselblåsaralarm hanteras på ett korrekt sätt av de utsedda mottagarna görs varje kvartal en kontroll där generalsekreterare eller verkställande chef går igenom samtliga inkomna larm det senaste kvartalet och säkerställer att de hanterats korrekt. Resultatet av granskningen rapporteras till styrelsen som en del av rapportering av internkontrollplanen.

Visselblåsarärenden raderas senast två år efter att ärendet avslutats.

<i>Ansvarig avdelning</i>	<i>Revideras</i>
HR-chef	Vid behov

ERIKSHJÄLPEN			Sida 10 av 10
<i>Titel/rubrik</i>	<i>Typ av dokument</i>	<i>Version</i>	<i>Underlag för</i>
Policy för synpunkter, klagomål och visselblåsning	Policy	Godkänd av Erikshjälpens styrelse 2025-05-22	Erikshjälpens och Erikshjälpens Second Hand

9. 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.

10. Extern rapportering av visselblåsaralarm

I Sverige har regeringen utsett ett antal behöriga myndigheter som har så kallade externa rapporteringskanaler på sina hemsidor som kan användas om man vill visselblåsa till en extern part. De olika myndigheterna tar emot olika typer av visselblåsningar, 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>	<i>Revideras</i>
HR-chef	Vid behov