



# Riktlinjer för klagomålshantering och visselblåsartjänst

## 1. Inledning

Naturskyddsföreningen eftersträvar transparens och öppenhet i sin verksamhet. Naturskyddsföreningen vill bli medveten om eventuella brister och risker för att ha möjlighet att agera och sätta in lämpliga åtgärder i ett tidigt skede. Detta i syfte att ständigt förbättra verksamheten och göra arbetet och resursanvändningen mer effektiv.

Naturskyddsföreningen erbjuder flera möjligheter att rapportera in klagomål och misstankar om oegentligheter. Det finns olika kanaler för detta:

- Alternativ 1: Kontakta en chef på Naturskyddsföreningen (för kontaktuppgifter, se hemsida).
- Alternativ 2: Kontakta en annan medarbetare på Naturskyddsföreningen som du har förtroende för (för kontaktuppgifter, se hemsida).
- Alternativ 3: Kommunicera anonymt genom rapporteringskanalen till visselblåsarteamet: <https://report.whistleb.com/naturskyddsforeningen>
- Alternativ 4: Rapportera via externa rapporteringskanaler till behörig myndighet (se respektive myndighets hemsida).

Ärenden som rör missnöje på arbetsplatsen tas med fördel upp med en arbetsledare eller chef, direkt eller via en facklig representant. HR-avdelningen ska kontaktas i frågor som rör avvikelser och tillbud på arbetsplatsen<sup>1</sup>.

Alla meddelanden kommer att hanteras konfidentiellt. De kanaler som finns är viktiga verktyg för att minska risker och för att upprätthålla förtroendet för vår verksamhet.

Visselblåsarkanalerna hanteras av WhistleB, en extern tjänsteleverantör. Alla meddelanden där är krypterade. För att säkerställa anonymiteten hos den som skickar ett meddelande raderas all metadata, inklusive IP-adresser, av WhistleB. Personen som skickar meddelandet förblir anonym även i en fortsatt dialog med visselblåsarteamet som tar emot rapporten.

## 2. Ärendehantering

Klagomål som rör frågor av mer operativ karaktär, exempelvis innehåll i kampanjer och annan kommunikation eller bemötande från F2F- eller TM-personal, delegeras till ansvarig avdelnings- alternativt enhetschef.

Mer allvarliga och omfattande ärenden, som rör korruption, ekonomiska oegentligheter, arbetsmiljöbrott, jäv, sexuella trakasserier, diskriminering eller grov illojalitet ska oavsett rapporteringskanal tas vidare till kanslichefen, som ansvarar för vidare hantering. Kanslichefen informerar generalsekreteraren och berörd avdelningschef. Om anklagelserna gäller kanslichefen tas de i stället direkt till generalsekreteraren, som blir ansvarig för ärendets hantering. Om det handlar om anklagelser gällande generalsekreteraren ska utöver kanslichef även ordförande informeras. Ordförande är då högsta ansvarig för fortsatt hantering. Åtgärder som därefter vidtas:

---

<sup>1</sup> <https://naturskyddsforeningen.wufoo.com/forms/s94rcsc15yf7kl/>



- lämplig ansvarig för utredningen utses (om detta delegeras).
- om ärendet inkommer via annan kanal är WhistleB registrerar mottagaren ärendet i WhistleB, där fortsatt dokumentation görs.
- om klagomålet handlar om någon av Naturskyddsföreningens internationella samarbetsorganisationer tas ärendet vidare till internationella avdelningen och hanteras enligt särskilda rutiner.
- intern utredning genomförs för att fastställa en action plan med åtgärder. Planen bör bland annat inkludera eventuella rättsliga åtgärder (såsom polisanmälan) samt vilka andra intressenter som bör informeras, såsom gruppen för extern kriskommunikation och eventuella externa givare, och hur detta ska göras.
- action plan genomförs.
- en analys görs för att utvärdera genomförda insatser samt fastställa vilka eventuella ytterligare kontroller eller arbetsmoment som bör införas/justeras för att minska risken att något liknande händer igen.
- återkoppling till den som rapporterat görs (om möjligt).

Ärenden som kommer in via WhistleB hanteras i ett första steg av visselblåsarteamet som består av Naturskyddsföreningens ekonomichef samt controller på internationella avdelningen. Vidare hantering sker enligt styckena ovan, beroende på det rapporterade ärendets karaktär och beroende på om det rör verksamheten i Sverige eller Internationellt.

Alla ärenden hanteras seriöst och i enlighet med dessa principer:

- Ingen som deltar i utredningsprocessen kommer att försöka identifiera uppgiftslämnaren om denne uttrycker önskemål om att vara anonym.
- Ett meddelande utreds inte av någon som är inblandad eller har koppling till eventuella oegentligheter.
- Meddelanden om visselblåsning hanteras konfidentiellt av parterna.
- Visselblåsarskydd - En person som uttrycker en genuin misstanke eller farhåga enligt dessa riktlinjer riskerar inte att förlora sitt jobb eller att drabbas av någon form av sanktioner eller personliga nackdelar till följd av sin anmälan. Det spelar ingen roll om misstanken visar sig vara felaktig, förutsatt att visselblåsaren har handlat i god tro.

Rapporterade ärenden kommer inte utredas om:

- rapporten är illvillig eller inte har lämnats in i god tro
- informationen inte är tillräcklig för vidare utredning
- ärendet redan har lösts
- ärendet faller under andra rapporteringskanaler

Om ett meddelande inte utreds vidare bör uppgiftslämnaren informeras om detta och skälen därtill. Om ärendet faller under andra rapporteringskanaler bör uppgiftslämnaren ges lämpliga instruktioner för vidare hantering.

### 3. Dokumentation och kommunikation

Ärenden som rör den internationella verksamheten dokumenteras i för detta avsett (stängt) arbetsrum. För ärenden som hanteras i WhistleB sker dokumentationen i systemet.



Information om hur man kan klaga på verksamheten finns lätt tillgänglig webben, i anslutning till övriga kontaktuppgifter, på både en svensk och en engelskspråkig sida.

Visselblåsarteamet informerar årligen Generalsekreterare och Kanslichef om alla pågående ärenden av allvarlig karaktär. Kriskommunikationsgruppen och/eller ledningsgruppen informeras regelbundet utifrån behov.

Eventuell givare/finansiär informeras regelbundet i enlighet med respektive avtal.

#### **4. Hantering av meddelanden i WhistleB**

Endast de personer som har befogenhet att hantera visselblåsarärenden har åtkomst till meddelanden som inkommit via visselblåsarkanalerna. Deras åtgärder loggas och hanteringen är konfidentiell. Vid behov kan personer som tillför expertis inkluderas i utredningsprocessen. Dessa personer får tillgång till relevanta data och förbinder sig till sekretess.

Visselblåsaren får inom 7 dagar en bekräftelse på att rapporten mottagits.

Visselblåsarteamet skickar lämplig feedback inom 3 månader efter att de har mottagit rapporten.

#### **5. Övriga styrdokument som dessa rutiner förhåller sig till**

- FRII:s kvalitetskod.
- Naturskyddsföreningens anti-korruptionspolicy