

Prosedyre for klagemekanismen



Introduksjon til Fords klagemekanisme

01

Introduksjon til klagemekanismen fra Ford

Ford Motor Company er forpliktet til å bygge en bedre verden der alle kan bevege seg fritt og forfølge drømmene sine. Vi streber etter å forbedre tilgangen til transport, beskytte miljøet vårt, fremme helse og velvære til lokalsamfunnene som omgir oss, og respektere rettighetene til menneskene som bor der. Vår forpliktelse til å oppnå positive resultater og respektere menneskerettighetene er nedfelt i retningslinjene «Vi er forpliktet til å beskytte menneskerettighetene og miljøet» og i alt vi gjør. Vi er forpliktet til å respektere FNs veiledende prinsipper for forretnings- og menneskerettigheter og alle gjeldende lover om aktsomhet i forsyningskjeden og tilpasse våre aktsomhetsprosesser deretter.

Vi er forpliktet til å beskytte [menneskerettighetene og miljøet](#).

De etablerte retningslinjene våre definerer hvordan vi driver virksomheten vår med hensyn til menneskerettigheter og miljø, inkludert Fords leverandører og forretningspartnere. Følgelig fastsetter [etiske retningslinjer for leverandører](#) både våre krav og forventninger til leverandørforhold på områdene menneskerettigheter, miljø, ansvarlig innkjøp av materialer, ansvarlig og lovlig forretningspraksis og tilhørende implementering av disse prinsippene. Vi krever eksplisitt at leverandørene våre følger alle gjeldende Ford-retningslinjer, overholder eller overgår alle gjeldende lover og forskrifter, og innlemmer disse i sin egen forsyningskjede og med sine egne leverandører.

Klageprosedyren beskrevet nedenfor er en viktig byggestein for å opprettholde og beskytte FNs (FN) veiledende prinsipper for virksomhet og menneskerettigheter, andre relevante lover og retningslinjer og bedriftens verdier som er basert på dem. Klageprosedyren fungerer som et viktig tidlig varslingsystem for oss for å avdekke og undersøke mulige brudd på rettigheter og klager og for å iverksette egnede tiltak for å avhjelpe dem umiddelbart. Ideelt sett mottar vi informasjon på et så tidlig stadium slik at vi kan iverksette egnede mottiltak før mennesker eller miljø blir skadet.

Start for klagemekanismen

02

- 5 - [Gruppe berørte personer og innholdet i klagen](#)
- 5 - [Tilgjengelighet via ulike medier](#)
- 7 - [Saksspråket](#)
- 7 - [Konfidensialitet for identitet](#)

Start for klagemekanismen

Klagemekanismen dekker følgende områder for juridiske brudd

og klager innenfor vår forsyningskjede av direkte eller indirekte leverandører:

- Menneskerettighetsbrudd og overgrep som følge av brudd på internasjonale avtaler, som f.eks.
 - International Bill of Human Rights (FNs verdenserklæring om menneskerettigheter og dens to konvensjoner) 1948
 - Den internasjonale arbeidsorganisasjonens (ILO) erklæring om grunnleggende prinsipper og rettigheter på arbeidsplassen (1998)
 - FNs (FN) veiledende prinsipper for næringsliv og menneskerettigheter (2011)
 - Organisasjonen for økonomisk samarbeid og utvikling (OECD) sine retningslinjer for multinasjonale foretak (2011-utgaven)
 - UN Women's Empowerment-prinsippene (2010)
- Miljøbrudd og overgrep som følge av brudd på internasjonale avtaler, som f.eks.
 - OECD-veiledning for ansvarlige forsyningskjeder for mineraler fra konfliktberørte og høyrisikoområder (2016-utgaven)

- FNs CEO Water Mandates
- Minamata-konvensjonen om kvikksølv av 10. oktober 2013 (Minamata-konvensjonen)
- Lovbrudd og klager som følge av brudd på interne eller bransjespesifikke retningslinjer, som f.eks.
 - Leverandørens retningslinjer for etikk
 - Automotive Industry Guiding Principles (2017)
- Juridiske brudd og misbruk som følge av brudd på gjeldende lovgivning, for eksempel den tyske leverandørkjeden due diligence-loven (SCDDA, Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz – LkSG)

Gruppe berørte personer og innholdet i klagen

1. **Gruppe av personer**
I prinsippet kan enhver person sende inn en klage på mulige juridiske brudd og klager innenfor vår forsyningskjede som påvirker direkte eller indirekte leverandører via våre tilsvarende rapporteringskanaler.
2. **Innhold i klagen og beskrivelse av fakta**
Følgende informasjon støtter videre undersøkelser og effektivitet, men er ikke obligatorisk:
 - **Hvor** (f.eks. navn på leverandør med adresse)
 - **Når?** (f.eks. dato og klokkeslett da bruddet eller misbruket ble observert)
 - **Hvem og hva** (f.eks. så omfattende og detaljert informasjon som mulig om overtredelsen og klagen, informasjon om gruppen av personer som er berørt, antall personer som er berørt,

alvorlighetsgraden av den mulige overtredelsen)

- **Hvordan** (f.eks. dokumentasjon gjennom bilder, videoer, dokumenter eller vitner)
- **Forventninger og formål med klagen** (f.eks. hvilke forebyggende eller utbedrende tiltak som forventes, hva er det spesifikke målet er med klagen?)

Tilgjengelighet via forskjellige rapporteringskanaler

For å sikre at brudd på menneskerettigheter eller miljørisiko kan rapporteres langs hele forsyningskjeden, tilbyr vi følgende kanaler for å sende inn en klage:

1. **Worker's Voices-appen («RBA Voices») eller tilgang gjennom en QR-kode**
QR-koden nedenfor leder klageren til vår mobilapplikasjon (app), som kan lastes ned og hvor klageren når som helst kan få fullstendig oversikt over klagen som er sendt inn. Klagen er alltid tilgjengelig via appen og gjenspeiler sanntidsoppdateringer. Når den er installert, bruker du piktogrammet «Tilbakemelding» for å sende inn klagen.

Appen vår har mer informasjon og videoer om klageprosedyren.



2. Hjemmeside og nettskjema

Klagen kan også sendes via nettskjemaet på selskapets nettside.

For å sikre kommunikasjon mottar klageren et saksnummer for sporbarhetsformål, som de kan få tilgang til når som helst for å se status for den innsendte klagen.

Hjemmesiden og nettskjemaet gir ytterligere informasjon og videoer om klagebehandlingen.

[Start ekstern klagemekanisme](#)



3. Få tilgang til data via telefon og hotline:

Ford har ulike landsspesifikke telefonnumre:

Land	Type	Telefonnummer
Kina	Nasjonal	4001200796
Tyskland	Grønt nummer	08001808120
Japan	Grønt nummer	8009196565
Sør-Korea	Grønt nummer	3084910156
Malaysia	Grønt nummer	1800812709
Mexico	Grønt nummer	8001122677
Nepal	Grønt nummer	8000010153
Filippinene	Grønt nummer	180013220558
Taiwan	Grønt nummer	801128131
Thailand	Grønt nummer	1800019075
Thailand	Grønt nummer	1800019083
Tyrkia	Grønt nummer	8006212363
USA	Grønt nummer	18882053318
Vietnam	Lokal	2844581378

4. Postadresse

«Department for Sustainability in the Supply Chain»
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Cologne
Cologne, Germany

5. Alternative muligheter

Ford bestreber seg på å holde tilgangsbARRIERER så lave som mulig for å sikre enkel tilgang til vår klageprosedyre for spesielt sårbare grupper, som barn eller personer som ikke er lesekyndige. Ford vurderer derfor jevnlig om de eksisterende kanalene i vår klageprosedyre er tilstrekkelige og/eller kan forbedres, f.eks. forbedring av appen, ytterligere prosedyrespråk osv.

I tillegg til kanalene som er nevnt ovenfor, peker vi på alternative alternativer som kan brukes til å sende inn eller spore en klage:

- Klageren kan låne en mobiltelefon, bærbar PC

eller et nettbrett for å få tilgang til RBA Voices, så lenge de noterer ned eller husker påloggingsdetaljene, kan de få tilgang til den fra hvilken som helst telefon eller bærbar PC/nettbrett.

- Lokale hjelpeorganisasjoner og andre interessenter har også muligheten til å sende tilbakemelding på vegne av en annen person via vårt offentlige nettskjema, forutsatt at de identifiserer det spesifikke anlegget i skjemaet og har bevis på at dette anlegget er i vår forsyningskjede.
- Ansattrepresentanter kan også sende tilbakemelding på vegne av en annen person hvis de identifiserer det spesifikke anlegget på skjemaet og har bevis på at dette anlegget er i vår forsyningskjede.

Språket i klageprosessen

Arbeidsspråket for klagemekanismen er generelt tysk og engelsk, som hovedsakelig brukes av «Supply Chain Sustainability Team» (heretter: «SCS-teamet»). Ford bestreber seg på å kommunisere på klagerens språk på forespørsel, og et oversettelsesverktøy med en rekke forskjellige språk er tilgjengelig i Worker's Voices-appen eller i nettskjemaet.

Alle klager som sendes inn, enten de er anonyme eller ikke, behandles i henhold til følgende prosedyre.

Konfidensialitet for identitet

Den innsendte klagen behandles kun av det spesialiserte og sentraliserte «SCS-teamet». Bare denne avdelingen kan se og behandle klagen og kommunisere med klageren. De ansatte som er betrodd klagene er spesialutdannet for å sikre at informasjonen som sendes behandles konfidensielt overfor interne avdelinger eller eksterne kontakter. Dette gjelder spesielt personopplysninger.

Vi er fortsatt forpliktet til å beskytte konfidensialiteten til klagerens identitet og sikre effektiv beskyttelse mot ulempe eller straff som følge av klagen, samtidig som vi respekterer alle gjeldende lokale lover og forskrifter, inkludert lovbestemte eller regulatoriske krav til offentliggjøring (f.eks. forespørsler om informasjon fra kompetente myndigheter) og personvernlover og -forskrifter.

Forløp for klagemekanismen

03

9 – [Oversikt og varighet av de enkelte prosesstrinn](#)
10 – [Bekreftelse av mottak, dokumentasjon og avklaring av fakta](#)
10 – [Utrednings- og pedagogiske tiltak, gjennomføring](#)

11 – [Konklusjon for klageproseduren](#)
11 – [Kommunikasjon med klageren/varsleren](#)

Forløp for klagemekanismen

Varigheten av klagemekanismen avhenger av ulike faktorer, for eksempel typen og omfanget av informasjonen klageren har gitt, antall personer eller leverandører som er berørt, detaljeringsgraden av overtredelsen og klagerne osv.

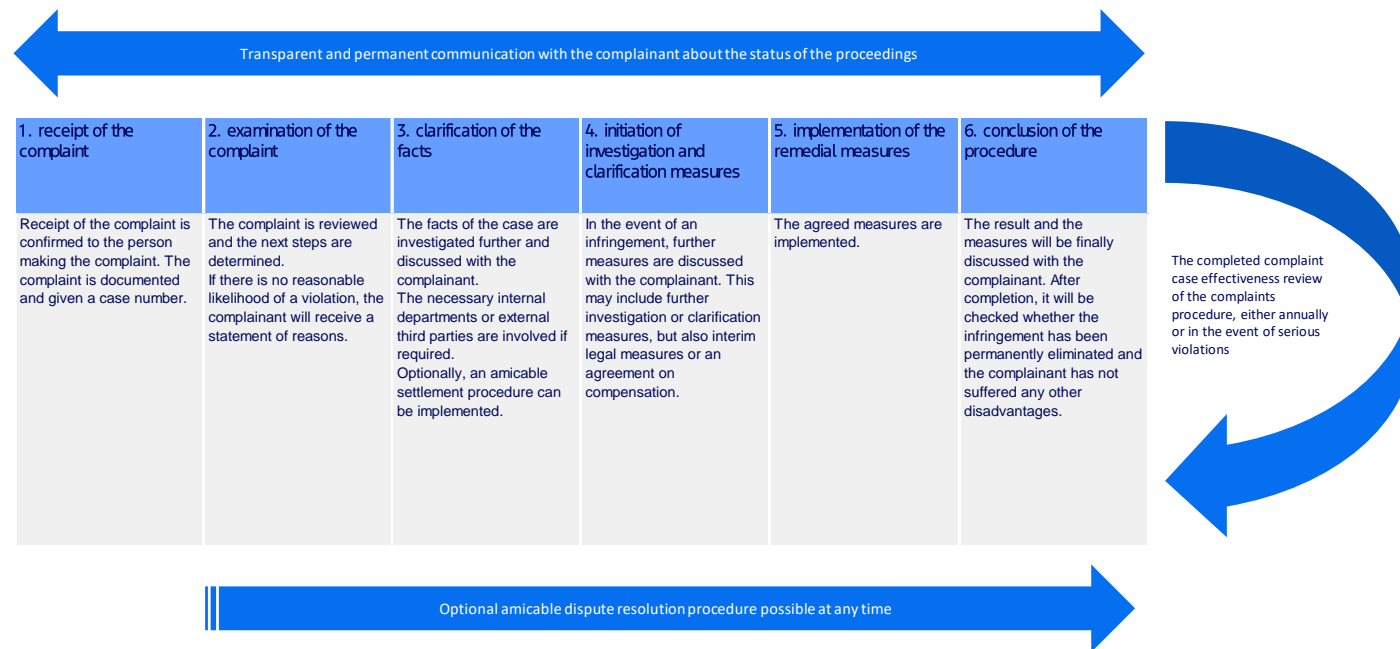
Vi prøver vanligvis å overholde følgende tidsperioder:

- **Prosesstrinn 2:** Bekreftelse på mottak til klager innen 24 timer eller én virkedag (mandag til fredag).

- **Prosesstrinn 3:** Klassifisering og videresending innen syv virkedager.
- **Prosesstrinn 4 og etterfølgende:** Undersøkellesperioder varierer og klager gis regelmessige oppdateringer.

Oversikt og varighet av de enkelte prosesstrinn

A. Prosesen med klagemekanismen er vist nedenfor, inkludert detaljer om hvert trinn:



Bekreftelse på mottak, dokumentasjon og avklaring av fakta (trinn 1–3)

Så snart klageren har sendt inn en klage gjennom våre rapporteringskanaler (QR-kode, nettsideskjema eller telefon) vil de motta en mottaksbekreftelse, inkludert saksnummer for sporbarhet. I tillegg til mottaksbekreftelsen, mottar klageren tilleggsinformasjon om de neste trinnene, tidslinjen for prosessen, og deres rettigheter og beskyttelse mot gjengjeldelse som følge av deres rapport som er gitt i god tro om brudd på retningslinjer eller lover.

Ved bruk av skjemaet på nettsiden må klageren huske påloggingsdetaljene for å sikre videre kommunikasjon. Alle klager som sendes inn behandles anonymt og med aktsomhet.

«SCS-teamet» foretar en første gjennomgang av klagen. Dette inkluderer en plausibilitetssjekk av klagedetaljene og gyldigheten av faktaene som presenteres.

Målet med denne gjennomgangen er å avgjøre om det er tilstrekkelig sannsynlighet for brudd på loven eller feilbehandling innenfor vår leverandørkjede hos våre direkte eller indirekte leverandører. For den endelige vurderingen av om det er mistanke om overtredelse av loven eller beskyttede rettsposisjoner, kan det være nødvendig å innhente ytterligere informasjon og/eller konsultere klageren for å forstå fakta fullt ut.

Om nødvendig informeres klageren om status for

prosedyren og varsles om de neste trinnene. Klageren har til enhver tid tilgang til sin klage, status, tidsdetaljer og andre detaljer i saken ved å bruke vurderingsnummeret eller via appen.

Fakta i saken diskuteres med klageren (hvis anmodningen ikke ble fremsatt anonymt) for å få en bedre forståelse av sakens fakta og for å skape tillit til klageprosessen.

Hvis det er passende indikasjoner for det, kan «SCS-teamet» tilby klageren en minnelig løsningsprosedyre. Målet med denne prosedyren er å lede de involverte partene til en gjensidig akseptabel løsning ved hjelp av en nøytral tredjepart (f.eks. meklingsprosedyre). I tillegg kan kostnader for de involverte parter reduseres før det igangsettes mer omfattende undersøkelser i det videre saksforløpet.

Utredning og pedagogiske tiltak, implementering (trinn 4–5)

Dersom det er etablert tilstrekkelig sannsynlighet for brudd på loven eller beskyttede rettsposisjoner, undersøker «SCS-teamet» hvilke oppfølgingstiltak som kreves. Dette inkluderer ytterligere oppklarings- og undersøkelsestiltak slik at fakta i saken og krenkelsen kan defineres fullt ut.

Behandlingen og koordineringen av disse trinnene utføres utelukkende av «SCS-teamet», som er bemannet av kvalifiserte og erfarne ansatte som setter i gang videre trinn på en uavhengig og konfidensiell måte.

De er autorisert til å utføre grundige undersøkelser og videresende klagen til andre avdelinger eller involvere dem, for eksempel juridisk avdeling, innkjøpsavdeling eller uavhengige tredjeparter. Mulige midlertidige tiltak eller innledende rettslige skritt kan også vurderes.

Når klagen er gjennomgått og riktig kategorisert, begynner teamet arbeidet med utbedringsprosessen. Varigheten av utbedringsprosessen varierer fra sak til sak, da alle parter må involveres for å forstå saken, avslutte bruddet eller klagen, og jobbe med en langsiktig løsning for å unngå lignende problemer i fremtiden. Dersom klageren ikke er enig i fremdriften som er kommunisert, er det alltid mulighet for «eskalering». I dette tilfellet tilkalles en uavhengig tredjepart for å mekle og eventuelt involvere andre interessegrupper. Tredjeparten er Responsible Business Alliance (RBA), som er verdens største sammenslutning av selskaper har vært dedikert til samfunnsansvar i globale forsyningskjeder ([Responsible Business Alliance](#)) siden det ble grunnlagt i 2004.

De planlagte utbedringstiltakene drøftes med klager og ved behov oppnås en avtale om oppreisning. Deretter implementeres tiltakene.

Fullføring av klagemekanismen (trinn 6)

Hvis det ikke er tilstrekkelig sannsynlighet for brudd på loven eller feiladministrasjon, kan klageprosedyren avbrytes i de tidligere stadiene av prosessen. Klageren informeres om dette etter drøfting. Årsakene til seponering oppgis og forklares også. Saken kan også avbrytes dersom det av praktiske årsaker (f.eks. manglende tilgjengelighet) eller materielle grunner (f.eks. mangelfull forståelse eller bevis) ikke er mulig å avklare sakens fakta i tilstrekkelig grad eller diskutere dem med klageren.

Hvis oppfølgingstiltakene avslører en tilstrekkelig sannsynlighet for brudd på loven eller misbruk, utarbeider «SCS-teamet» egnede tiltak og beslutninger på bedriftsnivå som er rimelige og egnet for å avslutte det identifiserte bruddet på loven eller misbruket umiddelbart og for å utelukke et fornyet brudd på loven i fremtiden.

Når alle oppfølgingstiltak er iverksatt og gjennomført, arkiveres klagen.

En oppsummering inkludert utfallet formidles til klageren. Klageren bes om tilbakemelding og har mulighet til å eskalere saken ytterligere.

For å forbedre den interne risikoanalyseprosessen og potensielle ad hoc-initiativer, brukes kunnskapen til å gå gjennom og eventuelt justere interne prosesser og prosedyrer.

Kommunikasjon med klager/varsler

I alle trinn i prosedyren forsøker Ford å sikre transparent og permanent kommunikasjon med klageren. Klageren bør til enhver tid være informert om de prosedyremessige trinnene og kunne følge fremdriften.

Generelle prinsipper for klagemekanismen

04

13 – [Beskyttelse av klageren mot diskriminering](#)
13 – [Grunnleggende prosedyreprinsipper](#)

Generelle prinsipper for klagemekanismen

Beskyttelse av klageren mot diskriminering

Vi sikrer gjennom passende opplæring av våre ansatte at de er i beredskap for å aktivt gripe inn selv ved det minste tegn på mulig diskriminering eller andre represalier mot klageren. Innenfor rammen av de muligheter virksomheten har, vil vi foreslå tiltak for å beskytte klageren mot ulemper eller straff på best mulig måte.

I tillegg kan klageren når som helst eskalere saken, også etter at klagebehandlingen er avsluttet og lukket, dersom de for eksempel blir konfrontert med gjengjeldelsestiltak som følge av den innsendte klagen.

Vi tolererer uttrykkelig ingen gjengjeldelsestiltak eller trusler og diskriminering av klageren.

Grunnleggende prosedyreprinsipper

Rettferdig prosedyre og proporsjonalitetsprinsipp

Klageprosedyren, tiltakene for undersøkelser og de forebyggende eller avbøtende tiltakene som skal iverksettes som følge av mulige lovbrudd er i samsvar med gjeldende lover. Undersøkelser gjennomføres på et nøytralt grunnlag og det tas kun hensyn til juridisk brukbar informasjon.

Alle prosesstrinn og tiltak for å fastslå fakta er underlagt prinsippet om hensiktsmessighet og effektivitet. Dette innebærer at tiltakene skal være egnede, nødvendige og hensiktsmessige for effektivt å oppfylle det tiltenkte formålet.

Klageansvarlig

Ford har etablert et sentralisert «SCS-team» for å sikre en effektiv klageprosedyre. De ansatte er utdannet og har spesialiserte kvalifikasjoner. De utfører sine oppgaver med passende grad av uavhengighet og upartiskhet, er ikke bundet av instruksjoner og er forpliktet til å opprettholde konfidensialitet.

Ikke nøl med å kontakte oss hvis du har ytterligere spørsmål.

Postadresse:

«Supply Chain Sustainability»
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Cologne
Cologne, Tyskland

Årlig og/eller ad hoc gjennomgang av klageprosedyren

Klageprosedyren vår, inkludert denne prosedyredokumentasjonen, er gjenstand for en effektivitetsgjennomgang minst én gang i

året. Vi går også gjennom prosessene våre på ad hoc-basis for hver klageprosedyre som utføres, f.eks.:

- Legitimitet og tilgjengelighet: Er ansvaret klart regulert og tilgangskanalene tilstrekkelig eller er det nødvendig med justeringer?
- Forutsigbarhet og balanse: Er den angitte tidsrammen for de enkelte prosesstrinn fortsatt riktig? Er tilstrekkelig informasjon tilgjengelig for de potensielle målgruppene?
- Transparens: Er det transparent kommunikasjon med varsleren med kontinuerlig tilbakemelding?
- Kompatibel med rettigheter og dialog: Er utbedringstiltakene iverksatt i tråd med menneskerettighetsstandarder? Er det tilstrekkelig kommunikasjon med klageren, også etter at prosedyren er gjennomført?

Databeskyttelsesforskrifter

Denne prosessdokumentasjonen og håndteringen av klagen følger reglene i personvernforordningen, inkludert innhenting, bruk og utlevering av personopplysninger gjennom og i forbindelse med det elektroniske klagerapporteringsystemet.

Følg denne koblingen for mer informasjon:

[Oversikt over databeskyttelse og juridisk informasjon \(ford.de\)](https://ford.de)

Handelshemmeligheter

Fords handels- og forretningshemmeligheter, spesielt dokumenter og informasjon underlagt konfidensialitet, skal være tilstrekkelig beskyttet uavhengig av kravene i denne klagemekanismen.

Rettslig grunnlag for klagemekanismen, kostnader

Klageprosedyren som er beskrevet her dekker klager innenfor rammen av loven om due diligence for bedrifter i leverandørkjeder og oppfyller kravene i Whistleblower Protection Act.

Ford har også andre klageprosedyrer, for eksempel varsling. I tilfelle det meldes klager som ikke er beregnet på denne prosedyren, sørger vår «avdeling» for at disse klagenes videresendes til de aktuelle avdelingene.

Klageren vil ikke pådra seg noen kostnader for å gjøre bruk av klagemekanismen. Ford vil imidlertid ikke påta seg noen kostnader klageren pådrar seg i løpet av klagemekanismen, for eksempel reise- eller advokatkostnader.

Ford