

Klagomål och rapportering av missförhållanden

Syfte och omfattning

Syftet med denna rutin är att säkerställa att klagomål, synpunkter och misstänkta missförhållanden kan rapporteras, hanteras och följas upp på ett strukturerat, rättvist och konfidentiellt sätt. Rutinen gäller för samtliga intressenter som berörs av företagets verksamhet, inklusive medarbetare, inhyrd personal, underentreprenörer, leverantörer, kunder och andra externa parter.

Vad kan rapporteras?

Klagomål eller misstänkta missförhållanden kan avse exempelvis:

- Arbetsmiljö och säkerhet
- Diskriminering, trakasserier eller kränkande särbehandling
- Mänskliga rättigheter
- Miljöfrågor
- Oetiska affärsmetoder
- Korruption, mutor eller andra oegentligheter
- Brott mot företagets uppförandekod, policyer eller gällande lagstiftning

Rapportering av klagomål

Företagets externa visselblåsarfunktion, visselblasning@nordbro.com, utgör företagets klagomålsinstans och kan kontaktas direkt av både interna och externa intressenter. Funktionen hanteras av en oberoende extern tjänsteleverantör och möjliggör konfidentiell samt anonym rapportering av klagomål, synpunkter och misstänkta missförhållanden.

Klagomål kan även rapporteras till:

- Närmaste chef
- Administrativ chef
- Företagsledning
- IA-systemet för arbetsmiljörelaterade frågor

Ansvar och hantering

Administrativ chef ansvarar för företagets interna hantering av inkomna klagomål och rapporter om missförhållanden. Ansvaret omfattar registrering, samordning av utredning, uppföljning samt säkerställande av att beslutade åtgärder genomförs och följs upp.

Ärenden som inkommer via den externa visselblåsarfunktionen hanteras enligt tjänsteleverantörens process och vidarebefordras vid behov till administrativ chef för fortsatt handläggning.

	Kapitel	Dokumentnamn	Dokument nr	Dokumenttyp	Version	Fastslagen datum	Uppdaterad datum	Sökväg:
OTTOSSON	5	5.1.4 a Klagomål och rapportering av missförhållanden	5.1.4 a	Ströddokument/rutin	2026-1	2026-02-04		BKMA/Kapitel 5/Förbättringar av verksamheten

Den externa visselblåsarfunktionen hanteras av en oberoende tredje part som agerar opartiskt, självständigt och utan instruktioner från företaget vid mottagande av inkomna rapporter.

Hantering av ärenden

1. Klagomålet eller rapporten tas emot.
2. Mottagandet bekräftas normalt inom fem arbetsdagar när kontaktuppgifter finns tillgängliga.
3. Ärendet bedöms och utreds av ansvarig person.
4. Klaganden eller dennes representant ges möjlighet att lämna information och synpunkter under utredningen samt inför beslut om åtgärder när detta är lämpligt.
5. Eventuella korrigerande eller förebyggande åtgärder beslutas.
6. Åtgärder genomförs och följs upp.
7. Resultatet kommuniceras till klaganden när det är möjligt och lämpligt.
8. Ärendet avslutas och dokumenteras.

Målsättningen är att ärenden ska hanteras skyndsamt och normalt avslutas inom 30 dagar. Mer komplexa ärenden kan kräva längre handläggningstid.

Konfidentialitet och skydd mot repressalier

Klagomål och rapporter om missförhållanden behandlas konfidentiellt. Ingen person som i god tro rapporterar ett klagomål, en avvikelse eller ett misstänkt missförhållande får utsättas för repressalier, negativa konsekvenser, diskriminering, trakasserier eller annan missgynnande behandling till följd av rapporteringen.

Företaget accepterar inte någon form av vedergällning mot personer som rapporterar eller medverkar i utredning av misstänkta missförhållanden.

Kommunikation och tillgänglighet

Information om möjligheten att rapportera klagomål och missförhållanden finns tillgänglig för medarbetare genom introduktion, interna informationskanaler, intranät och styrande dokument.

Externa intressenter kan kontakta företaget via hemsidan, ange kontaktvägar eller genom den externa visselblåsarfunktionen.

CR Ottosson Bygg AB bedriver verksamhet i Sverige. Information om företagets klagomålsmekanism och rapporteringsvägar finns tillgänglig på svenska och engelska.

Information om rapporteringsvägar och kontaktuppgifter hålls aktuell och görs tillgänglig för berörda intressenter genom företagets interna och externa kommunikationskanaler.

	Kapitel	Dokumentnamn	Dokument nr	Dokumenttyp	Version	Fastslagen datum	Uppdaterad datum	Sökväg:
OTTOSSON	5	5.1.4 a Klagomål och rapportering av missförhållanden	5.1.4 a	Stöddokument/mall	2026-1	2026-02-04		BKMA/Kapitel 5/Förbättringar av verksamheten

Överklagande

Om klaganden inte anser att ett ärende har hanterats korrekt kan ärendet begäras omprövat av företagsledningen eller rapporteras via den externa visselblåsarfunktionen för ny bedömning.

Uppföljning

Administrativ chef ansvarar för att rutinen och dess effektivitet följs upp minst en gång per år samt vid behov.

Sammanställning av inkomna klagomål och genomförda åtgärder behandlas inom ramen för företagets förbättringsarbete och vid ledningens genomgång.

OTTOSSON	Kapitel	Dokumentnamn	Dokument nr	Dokumenttyp	Version	Fastslagen datum	Uppdaterad datum	Sökväg:
	5	5.1.4 a Klagomål och rapportering av missförhållanden	5.1.4 a	Stöddokument/mall	2026-1	2026-02-04		BKMA/Kapitel 5/Förbättringar av verksamheten