

Policy Rörande Klagomål och Beröm

Version nr	v1.0
Godkänd av den internationella styrelsen	Oktober 2012
Nästa revidering	Oktober 2014
Sponsor av policyn	Vice VD, WSPA International
Policychef	Den internationella chefen för kommunikationer, WSPA

World Society for the Protection of Animals (WSPA) är en global djurvälståndorganisation som består av sammanslutningar som arbetar tillsammans för att stödja en globalt överenskommelse strategi, och som är bundna via samarbetsavtal att följa gemensamma företagspolicys, principer och grundvärden.

I. OMFATTNING

1. Alla WSPA-anställda, företagets kontraktbundna tredje parter och agenter, frivilliga och styrelsemedlemmar.
2. Alla WSPA-sammanslutningar.

II. POLICY

WSPA är en transparent och ansvarsfull organisation som betraktar både negativa och positiva kommentarer som ett viktigt bidrag till vår strävan att skapa förtroende- och ansvarsfulla relationer med olika intressenter. WSPA inser att olika intressenter då och då kan komma att ifrågasätta vissa aspekter på WSPAs åtgärder eller avsaknad av åtgärder, t.ex. i samband med vår djurvälståndspolicy eller -verksamhet, insamlingsmetoder eller relationer med andra organisationer. Vid andra tillfällen kan en intressent vilja uttrycka sitt beröm för WSPAs verksamhet. Denna policy beskriver de grundläggande principer som WSPA-kontoren världen över följer när de svarar på sådana kommentarer.

1. WSPA strävar efter att skapa en öppen kultur i vilken intressenter känner sig manade att ge uttryck för klagomål eller beröm. Detta inkluderar ett tillförsäkrande att klagomålsprocedurer anges tydligt och enkelt på WSPAs webbplatser och via andra tillämpliga informationskällor.
2. Alla WSPA-kontor ska nominera en anställd som överser införandet av denna policy och tillförsäkrar att lämpliga svar ges till alla klagomål och beröm.
3. WSPA tar alla klagomål på allvar och behandlar dem snabbt, rättvist och artigt, oavsett i vilka ordalag och på vilket sätt klagomålen inkommer. Inlämnare av klagomål diskrimineras inte mot bakgrund av kön, civilstånd, ålder, ras, nationalitet, sexuell läggning, religion eller handikapp. Vi måste även stå redo att erkänna eventuella misstag och felbedömningar.
4. WSPA kommer att be om ursäkt om vi anser att ett klagomål är motiverat, och inser att kommentarer utgör en möjlighet till ökad kunskap, utveckling och förbättring. Vi har system på plats som garanterar detta förlopp.

5. WSPA garanterar sekretess för inlämnare av klagomål och använder endast beröm för extern kommunikation förutsatt av inlämnaren av klagomålet ger sitt tillstånd för detta.
6. WSPA välkomnar klagomål och beröm både i muntlig och skriftlig form. Vi förväntar oss att våra anställda korrekt antecknar vilka åtgärder som vidtas för att komma tillrätta med klagomål.
7. Om ett komplett svar inte kan ges till inlämnaren av ett klagomål inom rimlig tidsperiod, kommer en bekräftelse på klagomålet att ges tillsammans med ett realistiskt datum för sändning av ett komplett svar.
8. Alla WSPAs kontor följer lämpliga procedurer för vidarebehandling av ett klagomål.
9. De resurser som tas i bruk för behandlingen av ett klagomål är proportionerliga mot den allvarlighetsgrad som anses föreligga i relation till (påstådd) inverkan på:
 - inlämnaren av klagomålet
 - tredje part (inklusive djur)
 - WSPAs rykte.
10. Undersökningar i samband med ett klagomål involverar anställda från relevanta WSPA-verksamheter.
11. WSPA tillförsäkrar att allt beröm vidarebefordras till de individer som har föranlett de positiva kommentarerna.
12. WSPA står beredd att vidta interna disciplinära åtgärder eller vid behov involvera externa organisationer, förutsatt att inlämnaren av klagomålet ger sitt tillstånd för detta.
13. WSPA övervakar och antecknar antalet klagomål och beröm samt deras art i syfte att dra vidare slutsatser och vidta lämpliga åtgärder.
14. Vid förekomst av okynnesklagomål förbehåller WSPA sig rätten att ändra sina standardprocedurer efter moget övervägande.