

# Policy for gjenoppretting og klagemekanisme

## Innhold

Bakgrunn for og hensikt med rutine for gjenoppretting .....	2
TONOs ansvar .....	3
Forebyggende tiltak .....	4
Krav til leverandører .....	4
Klagemekanisme - Støtte til personer og organisasjoner som varsler om skade .....	5
Vedlegg .....	6
Rutine for gjenoppretting .....	6



## Bakgrunn for og hensikt med rutine for gjenoppretting

I TONO gjennomfører vi aktsomhetsvurderinger på menneske -og arbeidstakerrettigheter, miljø og dyrevelferd i henhold til FNs veiledende prinsipper for næringsliv og menneskerettigheter (UNGP, 2011) og OECDs modell for aktsomhetsvurderinger for ansvarlig næringsliv (2018). Dette arbeidet er beskrevet i dokumentet Prosessbeskrivelse og handlingsplan for gjennomføring av aktsomhetsvurderinger.

Et sentralt punkt i aktsomhetsvurderinger er gjenoppretting. Gjenoppretting skal sikre at forhold som påfører mennesker og/eiler miljø skade skal stoppes og den som har fått sine rettigheter krenket skal motta oppreisning. Både stater, leverandører og vi som selskap/innkjøper har et ansvar for å påse at ofre får rettmessig gjenoppretting i forhold til type og alvorlighetsgrad av rettighetsbrudd og skade.

TONO gjennomfører regelmessige risikovurderinger av arbeids- og miljøforhold i leverandørkjeden hvor vi implementerer forebyggende tiltak og gjennomfører kontinuerlig oppfølging av leverandører gjennom sosiale revisjoner, hvor forbedringsplaner for avvik og mulige brudd på menneskerettigheter utarbeides og følges opp.

Det kan oppstå situasjoner hvor det er behov for gjenoppretting når TONO blir kjent med brudd på rettigheter som ikke fanges opp av sosiale revisjoner eller ikke har blitt løst lokalt hos leverandør. Informasjon om slike brudd kan komme fra arbeidere på produksjonssted, fagforeninger, lokale organisasjoner eller media. Selv om det juridiske ansvaret for gjenoppretting i de fleste tilfeller ligger hos ulike lands myndigheter og våre leverandører forventes det at vi bidrar til å rette opp skade og påser at gjenoppretting blir gjennomført. Det er derfor viktig at TONO har en rutine for gjenoppretting på plass som skal iverksettes i slike tilfeller.

TONO vil iverksette rutinen for gjenoppretting i situasjoner der;

- Situasjonen er presserende for ofrene og/eller en forsinket respons kan gjøre situasjonen verre eller gjøre det vanskeligere å håndtere,
- Den berørte parten ber om støtte, og/eller;
- Det ikke er risiko for at TONO handlinger undergraver lokale rettslige prosesser eller på annen måte utsetter den berørte parten/offeret for ytterligere risiko

TONO legger til grunn UNGPs veiledende prinsipper for gjenoppretting;

- Jo mer alvorlig skadens art og omfang er, desto større er ansvaret for å handle.
- Offeret (ene) skal alltid være i sentrum av prosessen og man skal påse at man handler raskt for å støtte offeret og respektere personens rettigheter.
- Gjenoppretting bør søke å gjenopprette til slik det var før skaden inntraff (selv om dette ikke er mulig, for eksempel varig skade på liv, helse, miljø). Man må som minimum passe på at man ikke gjør ting verre, eller går i veien for statlige prosesser (for eksempel rettslige prosesser vedr straffeforfølgelse, erstatningsansvar m.m.).

- Involvering av interessenter er vesentlig (eller deres legitime representanter, for eksempel en fagforening hvis det er snakk om arbeidsforhold, eller en sivilsamfunnsorganisasjon for miljø om det er snakk om miljøskade) for å få deres innspill til hva effektiv gjenoppretting for den skaden som har skjedd.

Et steg i rutinen er å identifisere og definere hvilket ansvar de involverte aktørene i leverandørkjedene har, og påse at gjenoppretting blir gjennomført. Det kan være tilfeller der det umiddelbare behovet for handling for å stoppe skaden kan avvike fra det langsiktige kompensasjonsbehovet.

Hva gjenoppretting er, kan i stor grad variere i henhold til alvorlighetsgrad og omfang av skade, eksempelvis:

- Gjenoppretting av situasjonen til slik den var før skaden ble påført
- Påse at forholdene som forårsaker skade opphører umiddelbart
- En offentlig beklagelse
- Endringer i systemer og rutiner for å påse at skaden ikke kan gjenta seg
- Økonomisk kompensasjon (for tap av lønn, utgifter til behandling av skade, saksomkostninger osv.)
- Arbeidskompensasjon (ny jobb)
- Annen erstatning
- Støtte til levebrød, bolig, grunnleggende behov
- Rettshjelp

## TONOs ansvar

I arbeidet med aktsomhetsvurderinger vil vårt ansvar ved negativ påvirkning variere med utgangspunkt i vår grad av involvering i skaden. Dette er et viktig hensyn som avgjør hvordan vi skal reagere på en skade/påvirkning, og om vi er ansvarlig for å rette opp eller samarbeide om å rette opp. Ansvaret for gjenoppretting i forhold til vår påvirkning vises i tabellen under som definert i FNs veiledende prinsipper for næringsliv og menneskerettigheter.

I de fleste tilfeller vil gjenoppretting involvere flere parter da sannsynligheten for negativ påvirkning er størst i leverandørkjeder i risikoland. Ansvarsavklaring per sak er en del av rutinen for gjenoppretting.

Hvis vi har...	Så bør vi...	
1. Forårsaket (eller kan komme til å forårsake) skade	... stanse eller forebygge det vi gjør som forårsaker skade.	... og rette opp skaden.



2. Medvirket til (eller kan komme til å medvirke til) skade	... stanse eller forebygge det vi gjør som bidrar til skade, bruke vår innflytelse til å redusere risiko for at skade fortsetter eller oppstår.	... og bidra til å rette opp skaden.
3. Identifisert en forbindelse mellom skade og vår virksomhet/produkter/tjenester	... bruke vår innflytelse til å påse at virksomheten som forårsaker skade reduserer risikoen for at skade fortsetter eller oppstår.	... ikke formelt ansvar for å rette opp, men må sikre at skaden blir rettet opp av ansvarlig part.

I tilfeller der TONO finner ut at vi har forårsaket eller medvirket til faktisk skade, skal skaden håndteres ved å sørge for, eller samarbeide om, gjenoppretting og erstatning. Det skal forsøkes å gjenopprette situasjonen til slik den var før skaden inntraff, hvis mulig. Vi skal overholde lov og følge internasjonale retningslinjer for gjenoppretting der det er tilgjengelig. Ved menneskerettighetsbrudd skal berørte rettighetshavere konsulteres og involveres i prosessen. Vi skal også undersøke om de skadelidende eller de som har reist klagen er fornøyd med resultatene etter prosessen med gjenoppretting.

Er TONO ikke selv ansvarlig eller har medvirket til den negative påvirkningen, men direkte forbundet med den negative påvirkningen gjennom en forretningsforbindelse (for eksempel en leverandør), har TONO ikke et formelt ansvar for å rette opp, men det forventes at TONO bruker sin innflytelse til å få virksomheten (for eksempel leverandøren) som forårsaket skaden til å stoppe, forebygge eller redusere skaden.

## Forebyggende tiltak

TONO jobber løpende med forebyggende tiltak for å forhindre skade. Dette gjennom vårt system for risikohåndtering og prioritering, forbedringstiltak og oppfølging av enkeltleverandører i definerte risikoland. Videre jobber TONO med å sikre at våre innkjøpsprosesser bidrar til å ivareta anstendige arbeidsforhold og redusere negativ påvirkning. Bransjesamarbeid brukes også som et tiltak hvor det er hensiktsmessig.

## Krav til leverandører

Leverandører skal påse og kunne dokumentere at arbeidere på produksjonssted og bakover i leverandørkjeden har tilgang til effektive klagemekanismer og at arbeidere har blitt informert om disse. Dette er beskrevet i TONO's Etsiske retningslinjer for leverandører som inngår som et kontraktsvilkår.



## Klagemekanisme - Støtte til personer og organisasjoner som varsler om skade

Personer og organisasjoner som varsler om skader kan i mange land gjøre dette vitende om at de utsetter seg selv for potensiell risiko for usaklig oppsigelse, svartelister som umuliggjør nye arbeidsforhold, trakassering og vold og urettmessig arrestasjoner. For TONO er det viktig at uavhengige kritiske stemmer som journalister og lokale organisasjoner kan rapportere om forhold som inngår i vår leverandørkjede uten å risikere straff. Personer som opplever at de har fått sine rettigheter krenket eller blitt påført skade skal kunne få sin klage og sak behandlet. Dette skal, når mulig gjennomføres lokalt, på arbeidsplassen, og hvis det ikke er mulig gjennom rettshjelp eller et annet passende organ. TONO forventer at involvert arbeidsgiver tilrettelegger for en slik prosess og at varsler under ingen omstendigheter straffes.

Hvis det er tilfeller der det er risiko for at varsler kan bli/har blitt utsatt for straff i forbindelse med klage skal TONO bidra til å støtte varsler ved for eksempel å;

- Innlede dialog med de nødvendige partene (enten politikere/tjenestemenn/diplomater og/eller enkeltpersoner som forretningsrepresentanter/representanter for sivilsamfunnsorganisasjoner eller fagforeninger),
- Om nødvendig, eskalere til høyere organer (enten politikere/tjenestemenn/diplomater og/eller privatpersoner som forretningsrepresentanter/representanter for sivilsamfunnsorganisasjoner eller fagforeninger),
- Samarbeid med andre i samme bransje for å øke muligheten for press,
- Delta i offentlige uttalelser der dette kan anses å bidra til løsningen av saken.



## Vedlegg

### Rutine for gjenoppretting

Steg	Aktivitet	Når	Ansvar
<b>1. Mottak av sak</b>	Svar til varsler om at sak er mottatt og kort informasjon om hva avsender kan forvente mtp. prosess videre; <ul style="list-style-type: none"> <li>- Få klarhet i om varsler og/eller berørte som er utsatt for skade er i noe form for umiddelbar risiko</li> <li>- Hvis behov for mer informasjon for å kunne vurdere saken etterspørres dette</li> </ul>	Omgående etter at sak har blitt mottatt	Juridisk
	Sak registreres i saksregisteret	Etter svar har blitt sendt til varsler	Juridisk
	Epost sendes til innkjøpsansvarlig som har involvert leverandør i sin portefølje for å informere om at vi har mottatt klage og vil undersøke saken. Viktig at ingen kommuniserer om mottatt varsel med aktuell leverandør	Samme dag som sak har blitt registrert i sakregisteret	Juridisk
	Hvis det er sannsynlighet for at situasjonen blir plukket opp av media og at TONO blir nevnt informeres kommunikasjonsansvarlig	Samme dag som sak har blitt registrert i sakregisteret	Juridisk
<b>2. Undersøkelse av mottatt sak&lt;</b>	Verifisering av påstander og omfang i saken må gjøres for å kunne vurdere alvorlighetsgrad, omfang, hvem som har påført skade og hvilke interessenter som er involvert. Dette gjøres gjennom: <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Egne undersøkelser</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gjennomgang av dokumentasjon</li> <li>- Besøk på fabrikker</li> <li>- Samtaler med involverte personer, hvis identitet er kjent</li> </ul> </li> </ol>	Det er kritisk med rask respons avhengig av alvorlighetsgrad av skade (er det fare for liv og helse, barnearbeid, overgrep, tvangsarbeid, forurensning av miljø/drikkevann	Juridisk



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Samtaler med andre interessenter</li> </ul> <p><b>2. Ved bruk av tredjepart hvis punkt 1 ikke er tilstrekkelig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tredjeparts egen metodologi</li> </ul> <p><b>Hva skal sjekkes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avklar om det er pågående rettslige prosesser i forbindelse med saken. Hvis dette er tilfelle skal vi ikke iverksette prosesser som kommer i konflikt.</li> <li>• Det er viktig å etterprøve mottatt informasjon da ikke alle klager eller opplysninger er basert på reell informasjon.</li> <li>• Hvis relevant hør om medlemmer av FN/ Den europeiske menneskerettighetsdomstolen (EMD) / OECDs kontaktpunkt har mottatt klage vedrørende samme sak.</li> </ul>	<p>og lokale økosystemer så må det handles raskere enn om det handler om manglende utbetaling av pensjon, en konflikt på arbeidsplassen etc.).</p> <p>Juridisk vurderer kritikaliteten i saken og responstid deretter</p>	
	<p>Utarbeid en beskrivelse av saken og resultat av verifisering som utgjør grunnlaget for neste steg (på engelsk slik at det kan deles med interessenter/partner)</p>		Juridisk
<p><b>3. Involvering og definisjon av ansvar</b></p>	<p>Ha dialog med leverandør for å:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informere om vår vurdering av mottatt dokumentasjon</li> <li>• Avklaring av ansvar i forhold til hvem som har påført skade og er ansvarlig for at gjenoppretting blir gitt til ofre</li> <li>• Bli enige om neste steg</li> </ul>	<p>Løpende under prosessen</p>	Juridisk
	<p>Informere varsler/berørte om neste steg</p>	<p>Løpende under prosessen</p>	Juridisk
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avklar hvem som skal være involvert i gjennomføring av gjenopprettingen.</li> <li>• Avklar hvem som skal håndtere gjenopprettingen:</li> </ul>	<p>Løpende under prosessen</p>	Juridisk



	egenhåndtering, leverandør eller bruk av tredjepart		
<b>4. Gjennomføring</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avhengig av type skade så er rask respons viktig her</li> <li>• Sammen med involverte parter; utarbeid og gjennomfør plan for gjenoppretting med tydelige og tidsbestemte tiltak og ansvar.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ I denne prosessen er det vesentlig at berørte er delaktige</li> <li>○ Ta høyde for risikomomenter som for eksempel berørtes alder, sårbarhet (kvinner, migrantarbeidere et.c) og risiko for represalier</li> <li>○ Vurder å sette opp plan for fremdriftsmøter for å sikre gjennomføring</li> </ul> </li> <li>• Vurder videre varsling og/eller anmeldelse hvis nødvendig</li> </ul>	Løpende under prosessen	Juridisk
<b>5. Verifisering av gjennomføring</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innhent dokumentasjon på gjennomføring av tiltak og evaluer resultat med utgangspunkt i informasjon fra berørte som har fått gjenoppretting</li> <li>• Informer relevante personer i TONO og involverte parter om resultat og avslutt sak</li> </ul>		Juridisk
<b>6. Etterarbeid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Få klarhet i om denne saken er en isolert sak eller om det er risiko for flere hendelser i leverandørkjeden</li> <li>• Gjennomfør forebyggende tiltak lokalt/generelt</li> <li>• Gjennomgå system hos leverandør/TONO for å se om det er nødvendig med</li> </ul>		Juridisk



	systemforbedring for å forhindre/reducere risiko for nye tilfeller. Dette kan inkludere opplæring, kontrollmekanismer eller tettere oppfølging		
<b>7. Rapportering og kommunikasjon</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oppdater sakregister, lukk sak og definer frister i etterarbeidet og oppfølging av dette</li> <li>• Rapporter utfall og håndtering av sak til ledergruppen</li> <li>• Vurder hvordan saken skal kommuniseres eksternt</li> </ul>		Juridisk/Kommunikasjon

\*\*\*\*

Sted, dato: OSLO 15/06/23



Jørgen Karlstrøm

Styreleder TONO SA

