

Klagomålsinstans

1. Allmänt

SwedWatches anställda är alla enskilt ansvariga för att följa de kvalitetsnormer som SwedWatch styrelse fastslagit i Policy för SwedWatches arbete samt Metodhandboken. Alla rapporter är även internt granskade i enlighet med Metodhandboken. Företag som berörs av SwedWatches rapporter får alltid ta del av information som gäller deras företag, samt ska alltid ha möjlighet att korrigera eventuella faktafel innan publicering.

Trots detta kan alltid situationer uppkomma, där företag eller enskilda har klagomål mot SwedWatch gällande en specifik studie eller enskilda detaljer i en studie. Då har företag eller enskilda rätt att lämna in ett klagomål som behandlas enligt nedanstående.

2. Inlämnande av klagomål

Klagomål lämnas in skriftligt till kanslichefen på SwedWatch, Magnus Ladulåsg 24, 118 66 Stockholm. Inom en vecka ges en bekräftelse på att klagomålet inkommit samt information om hur detta kommer att behandlas. Klagomålet besvaras av ansvarig researcher inom en månad. Svaret undertecknas av kanslichef. Om mer tid krävs för att undersöka klagomålet ska detta snarast meddelas klagomålsinlämnaren, dock senast 1 månad efter inlämnandet.

3. Möjlighet att överklaga

Om klagomålsinlämnaren inte är nöjd med hur klagomålet har behandlats kan denne överklaga till SwedWatches styrelse (se adress ovan). Inom en vecka ges en bekräftelse på att klagomålet inkommit samt en kortfattad information om hur detta kommer att behandlas. Överklagandet besvaras av SwedWatch styrelse inom sex veckor. Om mer tid krävs ska detta meddelas snarast, dock senast 1 månad efter överklagandet.

4. Hanteringen av ett klagomål

SwedWatches kanslichef ansvarar för att klagomålet hanteras korrekt i första instans. I princip ska samtliga klagomål hanteras skriftligt. Endast i undantagsfall kan kompletterande muntliga förklaringar och diskussioner vara önskvärda.

5. Hanteringen av ett överklagande

SwedWatches styrelse ansvarar för att överklagandet av ett klagomålssvar hanteras korrekt. I princip ska samtliga överklaganden hanteras skriftligt. Endast i undantagsfall kan kompletterande muntliga förklaringar och diskussioner vara önskvärda.

6. Ifrågasättande av tillförlitligheten av uppgifter

Om klagomålet eller överklagan gäller pålitligheten kan en tredje oberoende part, godkänd av såväl klagomålsinlämnaren som SwedWatch, utföra en verifikation gällande de omstridda uppgifterna. Klagomålsinlämnaren ska meddela slutsatserna av denna verifikation tillsammans med svaret som lämnas på klagomålet eller överklagandet.

7. Möjlighet till rättelse

Om en klagomålsprocedur leder till rättelse ska distribueringen av rättelsen stå i proportion till distributionen av de omstridda uppgifterna.