

Procedure for rapportering af et problem

IKEA forsyningskæden

Introduktion

I denne procedure beskrives, hvordan du kan rapportere et problem vedrørende virksomheder, der direkte eller indirekte leverer varer eller servicer til IKEA virksomheder i hele IKEA franchisesystemet[1]. Den forklarer også processen med rapporteringen af et sådant problem, og hvorfor det er så vigtigt at gøre det.



1 IKEA virksomheder henviser til de organisationer, der opererer under IKEA brandet. Dette omfatter Inter IKEA Group og dets franchisetagere INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg og Al-Sulaiman.

IKEA tilgangen til forretningsførelse

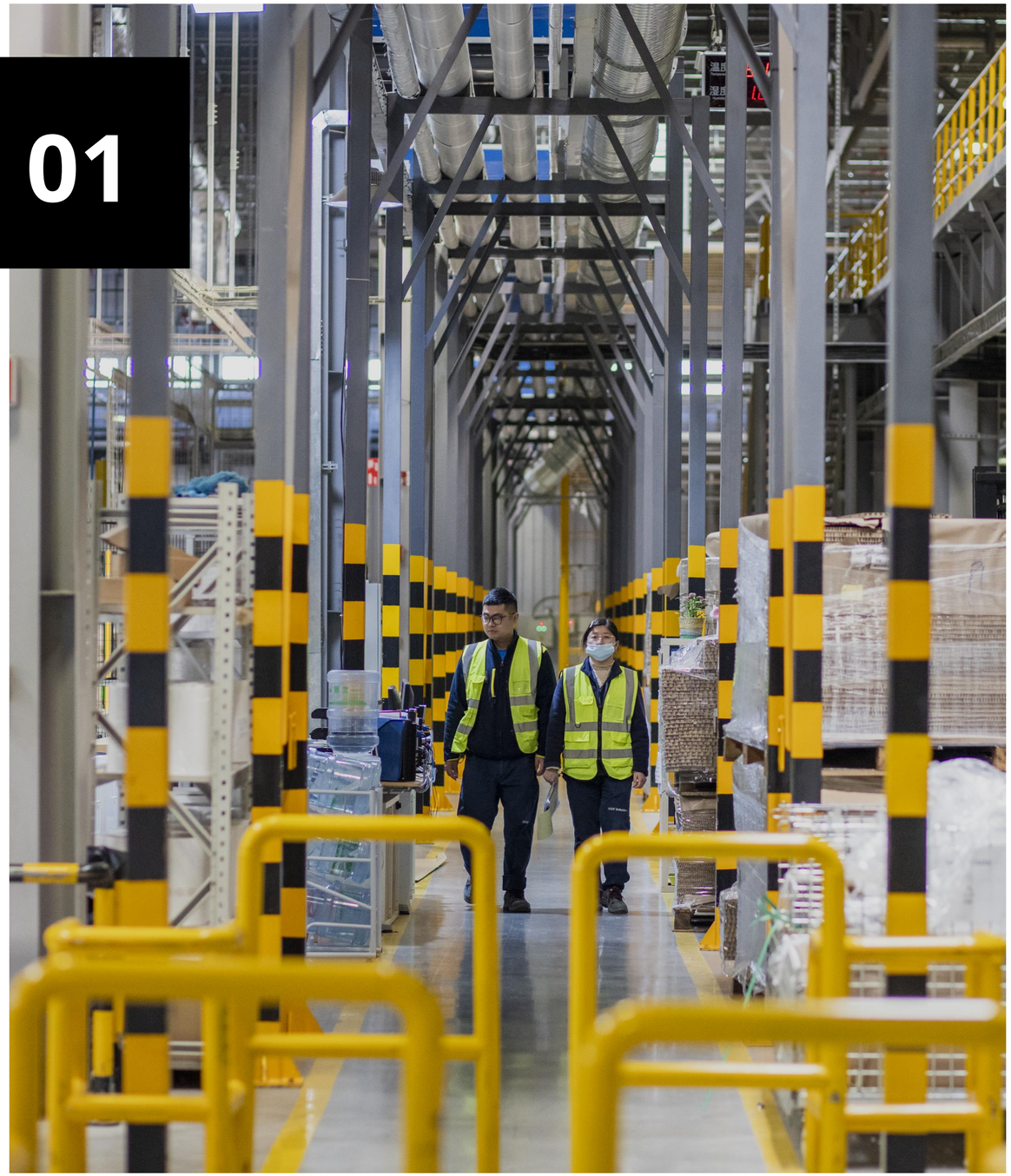
IKEA forretningsmodel er baseret på ærlighed, respekt, fairness og integritet. Vi har dokumenteret vores måde at drive forretning på i forskellige adfærdskodekser og understøtter politikker for IKEA medarbejdere og leverandører. Vi tager også hensyn til internationalt anerkendte standarder såsom de internationale grundlæggende menneskerettigheder (menneskerettighedserklæringen) samt love og regler. Alt i alt giver disse dokumenter daglige vejledninger til IKEA medarbejdere og leverandører, så de kan træffe de rigtige beslutninger og udvise den rette adfærd – uanset hvor de er, hvem de arbejder med, eller hvilken situation de befinder sig i.

Med dette i tankerne ønsker vi altid at have arbejdsmiljøer, hvor mennesker sikkert og fortroligt kan søge støtte, hvis de observerer eller oplever forseelser i deres organisation, uden frygt for repressalier. Vi arbejder på at sikre, at mennesker bliver hørt, og at deres bekymringer håndteres på en fornuftig og professionel måde i overensstemmelse med lokale love og bestemmelser. Vi forventer også, at IKEA (under)leverandører har implementeret pålidelige processer til rapportering og håndtering af mulige problemer.

13 spørgsmål om denne procedure

1. Hvorfor skal jeg rapportere et problem?
2. Hvordan rapporterer jeg et problem?
3. Hvem kan rapportere et problem?
4. Hvilke typer problemer kan jeg rapportere?
5. Kan det skade mig eller andre at rapportere et problem?
6. Hvordan rapporterer jeg et problem via platformen Raise a Concern?
7. Kan jeg rapportere et problem anonymt?
8. Hvilken information skal jeg angive, når jeg rapporterer et problem?
9. Hvad sker der, efter at jeg har rapporteret et problem via platformen?
10. Hvordan bliver jeg informeret om status for min rapportering?
11. Hvordan sikrer I, at min rapportering behandles fortroligt?
12. Hvordan overholder Raise a Concern-platformen databeskyttelseslovgivningen?
13. Hvad hvis IKEA virksomheder påvirker IKEA forsyningskæden negativt på en eller anden måde?

01



Hvorfor skal jeg rapportere et problem?

Vi mener, at rapportering af forseelser er nøglen til at opretholde et sikkert arbejdsmiljø, et godt omdømme og overholdelse af love og bestemmelser. Tavshed kan forværre situationen og skabe et miljø præget af mistillid. Når du gør opmærksom på problemer, du oplever, kan du få den støtte, du har brug for, og sammen kan vi arbejde med at foretage forbedringer. Det er vigtigt med hensyn til mulige problemer overalt i IKEA værdikæden.

IKEA virksomhederne arbejder dagligt i komplekse internationale forsyningskæder med tusindvis af (under)leverandører og hundredtusindvis af medarbejdere i store og små samfund. Vi er klar over, at vores indvirkning rækker ud over IKEA virksomhederne, og vi mener, at vi kun kan nå IKEA målene om at skabe en positiv indvirkning på mennesker, samfundet og planeten, hvis IKEA (under)leverandører deler en lignende forpligtelse.

Vi opfatter enhver form for uetisk adfærd fra IKEA (under)leverandørers side som uacceptabel, ligesom den heller ikke accepteres af medarbejdere i IKEA virksomheder, der opererer under IKEA brandet. Hvis du er blevet opmærksom på en sådan adfærd, opfordrer vi dig til at rapportere et problem.

02

Hvordan rapporterer jeg et problem?

Vi forventer, at IKEA (under)leverandører har implementeret pålidelige processer til at håndtere bekymringer vedrørende brud på adfærdskodekset. Vi mener, at bekymringer omkring vores forsyningskæde bedst kan håndteres af den organisation, der hvor de opstår.

Hvis processen til rapportering af forseelser i leverandørorganisationen ikke er tilstrækkelig, tilbyder vi platformen Raise a Concern, der er tilgængelig via **IKEA.com.** Denne platform fungerer som sidste udvej.

Når der bliver rapporteret om problemer til os, foretager vi en såkaldt triage (prioritering), gennemfører en undersøgelse og fastlægger de næste trin. Det kan føre til en undersøgelse, og, hvis det er relevant, skrider vi til handling over for den pågældende IKEA (under)leverandør for at afbøde eventuelle skader.





03

Hvem kan rapportere et problem?

Enhver, der observerer eller oplever brud på IKEA adfærdskodekset for leverandører (IWAY), love eller bestemmelser. Det omfatter fysiske eller juridiske personer, der er berørt eller har rimelig grund til at antage, at de kan blive påvirket negativt, og sådanne personers legitime repræsentanter på deres vegne, såsom civilsamfundsorganisationer og menneskerettighedsforkæmpere. Det omfatter endvidere fagforeninger og andre arbejdstagerrepræsentanter, der repræsenterer fysiske personer, som arbejder i den pågældende aktivitetskæde, samt civilsamfundsorganisationer, der er aktive og erfarne på beslægtede områder, hvor en negativ miljømæssig påvirkning er genstand for bekymringen.

04

Hvilke typer problemer kan jeg rapportere?

Raise a Concern-platformen relateret til IKEA forsyningskæden er designet til at modtage rapporteringer om potentielle forseelser fra leverandørorganisationers side. Det omfatter f.eks. brud på IWAY, adfærdskodeks for IKEA leverandører og/eller overtrædelser af gældende love og regler. Det er umuligt at angive en komplet liste over potentielle problemer, der kan rapporteres om, men generelt opfordres du til at rapportere om situationer, hvor en IKEA (under)leverandør krænker menneske- eller arbejdstagerrettigheder, herunder brug af børnearbejde eller tvangsarbejde, tilsidesættelse af arbejdsmiljøforpligtelser, manglende betaling eller tilbageholdelse af løn, tilsidesættelse af retten til at danne fagforeninger eller medarbejderrepræsentanter, nægtelse af adgang til mad og vand, ulovlig overtagelse af jord og levebrød, ulovlig skade af miljøet eller involvering i korruptionsaktiviteter. Derudover opfordres der til, at handlinger, der har til formål at skjule noget af ovenstående, rapporteres.

Hvis der er tale om IKEA medarbejdere eller virksomheder, findes der forskellige procedurer implementeret i IKEA virksomhederne. Du kan finde yderligere information på IKEA.com.

Ved kunderelaterede klager over varer og servicer henviser vi til vores kundeserviceteams i de forskellige IKEA virksomheder. Disse problemer vil ikke blive håndteret på Raise a Concern-platformen.

05



Kan det skade mig eller andre at rapportere et problem?

Alle rapporterede problemer og deres relaterede information behandles og mærkes som strengt fortrolig information, herunder identiteten på den eller de personer, der rapporterer. Den eller de personer, der rapporterer, og andre involverede behandles objektivt, fair og ens. Vi vil give de (under)leverandørorganisationer og/eller personer, der er genstand for et rapporteret problem, mulighed for at blive hørt og fremlægge deres fakta om situationen, samtidig med at vi beskytter identiteten af den eller de personer, der rapporterer. Eventuelle sanktioner iværksættes udelukkede på grundlag af fakta. Vi modsætter os enhver form for repressalier.

Det er vigtigt, at du kun rapporterer om et problem, hvis du har rimelig grund til at antage, at informationen om den rapporterede forseelse er sand, og at der gives tilstrækkelig faktabaseret information til at gennnemgå sagen.

06

Hvordan rapporterer jeg et problem?

Raise a Concern-platformen relateret til IKEA forsyningskæden kan tilgås via www.ikea.com/rac-supply-chain. Der kan rapporteres via telefon eller ved at udfylde en onlineformular. Når du kommer ind på platformen, bliver du guidet gennem rapporteringen af et problem trin for trin. Platformen er tilgængelig på lokale sprog. Hvis du rapporterer via platformen, modtager du et bruger-ID og en adgangskode til at logge ind på platformen i fremtiden. Eventuelle spørgsmål, opdateringer eller kommunikation vil blive delt med dig via platformen, og du kan give svar eller stille yderligere spørgsmål. Du kan besøge platformen når som helst.

Der er andre muligheder for rapportering af problemer ud over Raise a Concern-platformen, f.eks. et system til indtaling af beskeder eller efter anmodning gennem et personligt møde på en udpeget lokation, der kan anmodes om via ethics@inter.ikea.com.



07



Kan jeg rapportere et problem anonymt?

Ja, du kan rapportere et problem anonymt, medmindre gældende lovgivning i dit land ikke tillader anonym rapportering. Uanset om du rapporterer anonymt eller ej, skal du angive nok oplysninger til at undersøge bekymringen ordentligt. Hvis du angiver dit navn, gør vi alt for at sikre, at din identitet forbliver beskyttet.

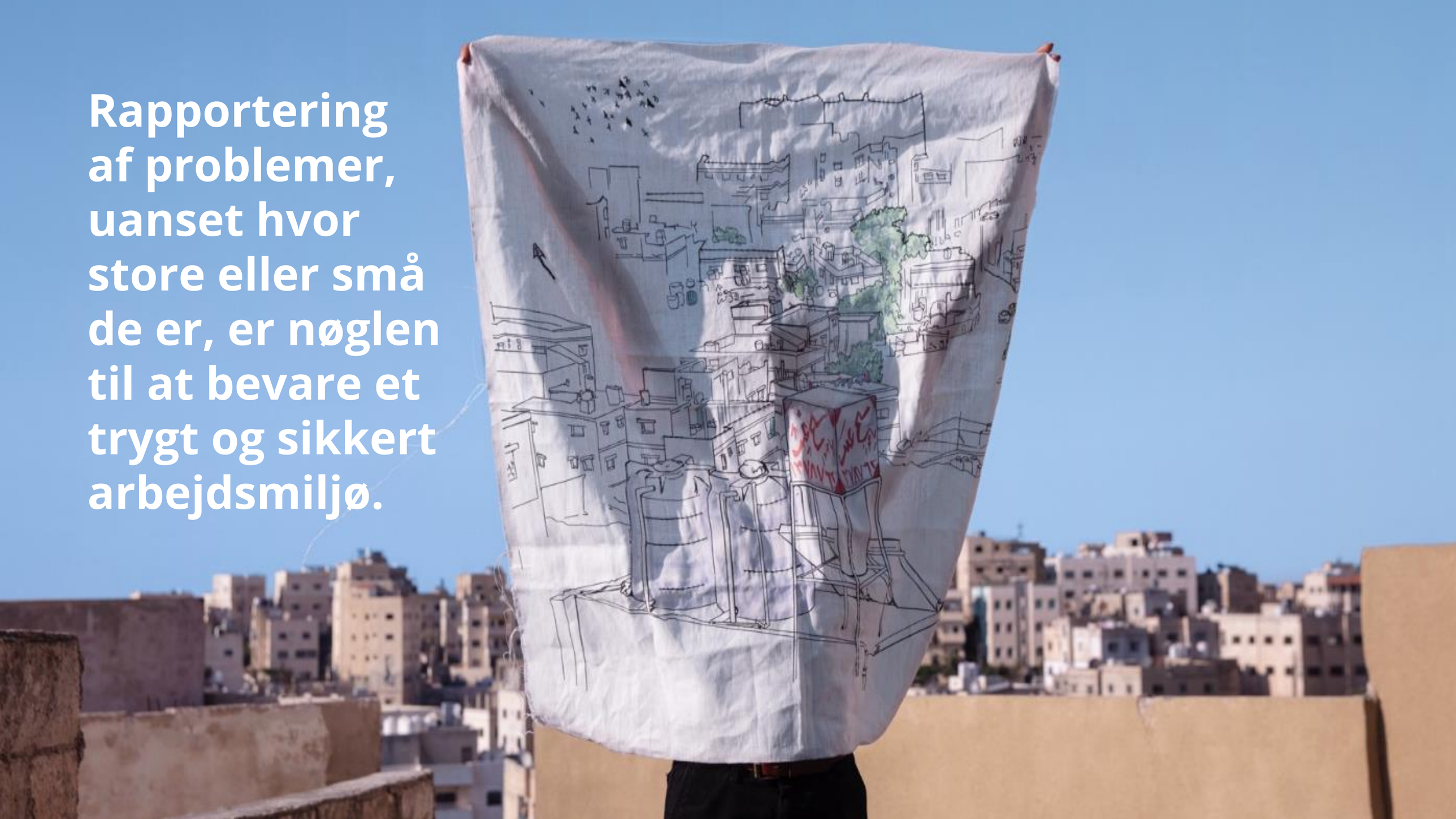
08

Hvilken information skal jeg angive, når jeg rapporterer et problem?

Vi opfordrer dig til at angive så meget relevant information som muligt. Detaljeret information gør det muligt for os at vurdere og undersøge bekymringer grundigt og til at handle, hvor det er nødvendigt, herunder:

- En detaljeret beskrivelse af den situation, der har givet anledning til bekymring, samt historikken for den påståede overtrædelse eller forseelse.
- Handlinger og aktiviteter, der sættes i værk, før der rapporteres til Raise a Concern-platformen, da denne platform er sidste udvej for at rapportere om problemer vedrørende IKEA (under)leverandør som supplement til leverandørens interne processer.
- Navnet på (under)leverandøren samt datoer, steder og anden relevant information.
- Alle understøttende fakta og dokumenter vedrørende det pågældende problem.

Rapportering af problemer, uanset hvor store eller små de er, er nøglen til at bevare et trygt og sikkert arbejdsmiljø.



09

Hvad sker der, efter jeg har rapporteret et problem?

Vi forventer, at IKEA (under)leverandører har implementeret pålidelige processer til rapportering og håndtering af problemer. Vi mener, at bekymringer omkring vores forsyningskæde bedst kan håndteres af den organisation, der hvor de opstår. Hvis processen til rapportering af forseelser i leverandørorganisationen ikke er tilstrækkelig, kan vi tilbyde Raise a Concern-platformen, der er tilgængelig via https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Når der indsendes rapporter, gennemgås rapporteringen af uddannede og erfarne repræsentanter.

IKEA virksomheder forbeholder sig ret til at afgøre, hvilke forsyningskæderelaterede rapporteringer der vil blive undersøgt, og hvilke der vil blive håndteret ad andre veje, såsom udelukkende forespørgsler. IKEA tager alle rapporterede problemer alvorligt og vurderer dem på en omhyggelig, objektiv og fair måde. IKEA virksomheder vil foretage en vurdering baseret på faktorer som arten af forseelsen, indflydelse/magtforhold og fakta, og du informeres om procestrinnene og resultatet af sagen. I princippet er følgende trin en del af rapporteringen af et problem:

Trin 1
Åbning af sag

Trin 2
Triage/ prioritering

Trin 3
Forespørgsel

Trin 4
Undersøgelse

Trin 5
Afhjælpning og opfølgning

Trin 6
Sagsafslutning

En rapporteret sag følger visse trin:

Trin 1. Åbning af sag

Sagen registreres på Raise a Concern-platformen, enten direkte af den person, der rapporterer om et problem, eller ad anden vej (f.eks. brev, telefonopkald, møde) og rapporteres "på vegne" af indberetteren på platformen.

Trin 2. Prioritering

Der kvitteres for rapporteringen med en bekræftelse på modtagelse inden for syv kalenderdage. Det rapporterede problem gennemgås for at fastslå, om det ligger inden for rammerne for et rapporteret problem, hvilket betyder, at den gælder for en IKEA (under)leverandør og angår potentielle overtrædelser af adfærdskodekset for IKEA leverandører IWAY, love eller bestemmelser. Hvis det rapporterede problem ligger uden for disse rammer (f.eks. en kundeklage), lukkes det, og den eller de rapporterende personer informeres. Hvis sagen er inden for rammerne af et legitimt problem, håndterer den IKEA virksomhed, der har kontraktforholdet med den pågældende IKEA (under)leverandør, det videre forløb for håndteringen af det rapporterede problem.

Trin 3. Forespørgsel

Det rapporterede problem gennemgår en vurdering på højt plan, som kan omfatte dokumentationsundersøgelse og møder med den eller de indberettende personer for at få en bedre forståelse af den aktuelle situation, inddragelsen af IKEA, effekt og afgørelse af, om påstandene kunne have berettigelse baseret på de foreliggende fakta. I forbindelse med forespørgslen fastlægges de næste skridt.

Trin 4. Undersøgelse

Hvis forespørgslen viser, at der er behov for yderligere undersøgelse (bemærk, at det ikke altid er tilfældet), vil det være den relevante IKEA virksomhed, der leder undersøgelsen. Der udpeges uddannede interne medarbejdere og om nødvendigt eksterne virksomheder, som har den nødvendige viden og ekspertise til at undersøge det rapporterede problem, og så finder vi ud af, hvem der skal konsulteres. Dette sker kun efter behov og under hensyntagen til databeskyttelse. Den (under)leverandørorganisation, der er omfattet af det rapporterede problem, vil få lov til at blive hørt og fremsætte deres fakta om den pågældende situation. Eventuelle sanktioner iværksættes udelukkede på grundlag af fakta. Hvis det rapporterede problem handler om en IKEA leverandør, der ikke leverer direkte til en IKEA virksomhed, vil forholdet til den direkte leverandør, som benytter denne organisation, blive involveret for at udvikle de passende undersøgelsesrelaterede skridt, i de tilfælde hvor de ikke allerede er ved at blive gennemført.

Trin 5. Afhjælpning og opfølgning

Hvis afhjælpning er nødvendig, aftales det med den pågældende (under)leverandør og kommunikeres til den eller de personer, der rapporterede om problemet, og/eller drøftes med den eller de pågældende personer (hvis relevant). Vi styres af principper om afhjælpning og mener, at dialog er et vigtigt middel til at håndtere og løse problemer.

Trin 6. Lukning af sag

Den relevante IKEA virksomhed samarbejder med den pågældende IKEA (under)leverandør for at bekræfte, at de aftalte handlinger og afhjælpninger er afsluttet, og sagen afsluttes efterfølgende. Hvis der ikke sker fremskridt for aftalte handlinger og afhjælpning, vil vi overveje alle passende videre skridt, herunder væsentlige tiltag, hvor det er nødvendigt. Personlige oplysninger forbliver fortrolige under hele processen.

10



Hvordan bliver jeg informeret om status for min rapportering af et problem?

Du modtager en bekræftelse på modtagelsen inden for syv kalenderdage efter indsendelse af din rapportering af et problem. Under hele processen vil den IKEA virksomhed, der behandler din sag, informere dig om, hvordan din rapport vil blive behandlet, bede dig om input eller præciseringer og dele resultatet af sagen. Du vil blive informeret om sagens udfald senest tre måneder efter, at den pågældende IKEA virksomhed har modtaget din rapportering af et problem. Mere komplekse sager kan tage længere tid at behandle, og i så fald vil du modtage regelmæssige opdateringer.

11

Hvordan sikrer I, at min rapportering af et problem forbliver fortrolig?

Raise a Concern-platformen hostes af en ekstern virksomhed, og kun et begrænset antal repræsentanter i IKEA virksomhederne har begrænset adgang til de dele, der er relevante for dem. Den sikre og dedikerede platform består af en webformular og et sagsstyringssystem. Tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger beskytter personlige oplysninger mod at blive manipuleret (utilsigtet eller forsætligt), gå tabt eller ødelagt, eller at uautoriserede personer kan få adgang til dem.

Der gøres alt for ikke at afsløre identiteten af den eller de indberettende personer. Alle rapporterede problemer og relateret information behandles og markeres som strengt fortrolige, herunder identiteten på indberetteren/indberetterne og alle, der er nævnt i rapporten. Information vil kun blive delt med en lille gruppe mennesker udelukkende på need-to-know-basis. Information vil kun blive videregivet til personer, der skal håndtere det rapporterede problem, og til dem, der er ansvarlige for at træffe beslutning om mulige foranstaltninger. Hvis der kommunikeres med den pågældende IKEA (under)leverandørorganisation, f.eks. for at bede om afklaringer, bliver indberetterens/indberetternes navn(e) ikke afsløret på noget tidspunkt. Information vil kun blive videregivet til tredjeparter, såsom statslige organer, hvis loven kræver det.

12

Hvordan overholder Raise a Concern-platformen databeskyttelseslovgivningen?



Der er truffet passende foranstaltninger for at holde dine data sikre. Dine data vil blive behandlet strengt fortroligt, og de vil kun blive tilgået på need-to-know-basis med skarpe begrænsninger. Vi bruger kun dine data med det formål at modtage, undersøge og håndtere det rapporterede problem. Vi opbevarer kun dine data, så længe det er nødvendigt for at undersøge det rapporterede problem. Den IKEA virksomhed, der har det direkte eller indirekte kontraktforhold med den omfattede leverandør, er ansvarlig for behandlingen af dine data. Hvis det ikke fremgår klart, hvilken virksomhed der har forbindelsen, er Inter IKEA Group Ethics & Integrity-teamet ansvarlig for behandlingen af dine data. Vi baserer behandlingen af dine personlige oplysninger på det juridiske grundlag for legitim interesse.

Som den rapporterende person har du en række rettigheder til beskyttelse af personlige oplysninger. Du kan f.eks. spørge os, hvilke personlige oplysninger vi behandler om dig, og hvis oplysningerne er forkerte, kan du få dem rettet af os. Du kan også gøre indsigelse mod behandlingen og delingen af dine personlige oplysninger, og du kan i nogle tilfælde bede os om at slette, overføre eller begrænse behandlingen af dine personlige oplysninger. Er du uenig i den måde, vi behandler dine personoplysninger på? Så kan du indgive en klage vedrørende beskyttelse af personlige oplysninger til os eller til tilsynsmyndigheden.

Disse rettigheder gælder både for dig som indberettende person og alle andre involverede mennesker. Hvis du ønsker at udøve dine databeskyttelsesrettigheder eller har spørgsmål om vores cookie-erklæring, privatlivspolitik eller praksis relateret til en af dem, er du velkommen til at kontakte os på en af følgende måder:

- Send en e-mail til os på **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Skriv til os på adressen **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands.**

Hvis du vælger at udøve dine rettigheder, beder vi dig om at give tilstrækkelige oplysninger, herunder fast opholdsland, stat (hvis relevant), kontaktoplysninger og emne. Disse oplysninger gør det muligt for os at bekræfte din identitet og behandle din anmodning. Afhængigt af typen af anmodning kan vi bede om yderligere oplysninger. Vi besvarer din anmodning inden for den tidsramme, der kræves af gældende lovgivning.

13

Hvad hvis IKEA virksomheder påvirker IKEA forsyningskæden negativt på en eller anden måde?

IKEA virksomheder stræber efter at beskytte IKEA forsyningskæden og deres medarbejdere.
Hvis noget går galt, er vi forpligtet til at løse situationen, som det er muligt.
Vi bruger FN's Vejledende Principper for Menneskerettigheder og Erhvervsliv og har udarbejdet principper for afhjælpning som rettesnor.

Spørg os om hvad som helst

Vi er her for at besvare eventuelle spørgsmål, du måtte have. For at komme i kontakt med os skal du scanne QR-koden eller sende en e-mail til os på **ethics@inter.ikea.com**. Du kan også sende din henvendelse til os med posten på adressen **Inter IKEA Systems B.V., to: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**.



Procedure i forbindelse med rapportering af problemer i IKEA forsyningskæden

Udgave: September 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025