

Klagomålspolicy

Information om fastställande

Fastställd av förbundsstyrelsen

Datum

2023-01-31

Klagomålspolicy

Reumatikerförbundet välkomnar alla klagomål som framförs. Det arbetslag som berörs av klagomålet ska analysera ärendet och åtgärda det på bästa möjliga sätt. Klagomålspolicyn publiceras på förbundets hemsida.

För att säkerställa att klagomål som inkommer till Reumatikerförbundet hanteras korrekt i enlighet med Giva Sveriges krav har följande rutiner upprättats:

- Klagomål ska inkomma skriftligen till Reumatikerförbundets förbundsstyrelsekoordinator via mejl på elenor.berglund@reumatiker.se
Rör klagomålet förbundsstyrelsekoordinatorn skickas klagomålet direkt till generalsekreteraren.
- Personer som ringer in med klagomål ombeds att skicka in det skriftligen till förbundsstyrelsekoordinatorn för korrekt dokumentering och hantering.
- Generalsekreteraren informeras alltid om alla ärenden och beslutar efter klagomålets karaktär om ärendet ska vidare till förbundsstyrelsen för hantering eller om det räcker att hantera det på förbundskansliet.
- Alla klagomål ska besvaras inom 30 dagar från datumet för inskickande. Samtliga inkomna mejl besvaras med en bekräftelse på mottagande och vidare behandling.
- Samtliga inkomna klagomål sammanställs och arkiveras.

Policyns namn Klagomålspolicy	Information om fastställande Fastställd av förbundsstyrelsen	Datum 2023-01-31
----------------------------------	---	---------------------