

Styrande dokument: Klagomålspolicy
Upprättad av: Generalsekreterare
Version: 2023-01-30
Godkänd av: Styrelsen

Klagomålspolicy

Storasyster välkomnar feedback gällande vår verksamhet från våra intressenter. Vi vill gärna veta hur vi upplevs som organisation och uppmärksammas på sådant som inte fungerar som det ska, så att vi kan utveckla och förbättra vår verksamhet. Vårt mål är att reda ut missförstånd och åtgärda problem så snabbt vi kan.

Representanter för Storasyster bemöter klagomål eller kritik på ett snabbt och respektfullt sätt gentemot den klagande. Vid behov rådgör representant med:

- Volontärsamordnare (som volontär)
- Operativ chef (som anställd)
- Generalsekreterare (som stab)
- Styrelse (som generalsekreterare eller styrelsens ordförande)
- Styrelsens ordförande (som styrelsemedlem)

Klagomål som framförs i Storasysters sociala medier hanteras av Storasysters kommunikätörsansvariga eller av volontärerna inom vårt kommunikätörsnätverk. Samtliga besökare av våra sociala medier informeras om vikten av att hålla en trevlig och respektfull ton i kommentarer och inlägg. Kommentarer som inte följer detta döljs eller raderas av sidans administratör.

Vid allvarligare klagomål eller kritik som inte enkelt kan hanteras i dialog med den klagande informeras generalsekreterare om det inträffade. Händelser av allvarligare art dokumenteras och all dokumentation i ärendet delges Storasysters styrelse.

Denna policy revideras vid behov och fastställs av styrelsen en gång per år.