

Styrande dokument: Klagomålspolicy  
Upprättad av: Generalsekreterare  
Version: 2021-02-01  
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)
- Generalsekreterare (som anställd)
- Styrelse (som generalsekreterare)

Klagomål som framförs i Storasysters sociala medier hanteras av Storasysters kommunikatör eller av volontärerna inom vårt kommunikatörsnätverk. 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 allvarigare klagomål eller kritik som inte enkelt kan hanteras i dialog med den klagande informeras generalsekreterare om det inträffade. Händelser av allvarigare art dokumenteras och all dokumentation i ärendet delges Storasysters styrelse.

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