

Policy för hantering av klagomål

1. Syfte

Denna policy beskriver hur Nordisk Hjälp tar emot, utreder och följer upp klagomål från medlemmar, givare, samarbetspartners, mottagare av stöd och andra intressenter.

Syftet är att:

- säkerställa öppenhet och ansvarstagande,
- stärka förtroendet för organisationen,
- möjliggöra förbättring av verksamheten,
- säkerställa rättvis och respektfull hantering av synpunkter.

2. Vad som räknas som klagomål

Ett klagomål kan avse exempelvis:

- organisationens verksamhet eller projekt,
- användning av insamlade medel,
- bemötande eller uppträdande,
- kommunikation eller marknadsföring,
- samarbeten eller beslut.

Misstanke om oegentligheter hanteras enligt **Policy för förebyggande av oegentligheter**.

3. Vem kan lämna klagomål

Klagomål kan lämnas av:

- medlemmar,
- givare,
- volontärer eller anställda,
- mottagare av stöd,
- allmänheten eller samarbetspartners.

4. Hur klagomål lämnas

Klagomål kan lämnas via:

- e-post,
- kontaktformulär på hemsidan,
- skriftligen,
- muntligen till organisationens representant.

Klagomål ska vidarebefordras till ansvarig handläggare utan dröjsmål.

5. Ansvar för hantering

- Högsta tjänsteperson ansvarar normalt för att ta emot och hantera klagomål.
- Om klagomålet rör ledningen ska ärendet hanteras av styrelseordförande.
- Om klagomålet rör styrelsen ska hela styrelsen hantera ärendet.

6. Handlägningsprocess

Följande steg ska normalt följas:

1. **Mottagande**
Klagomålet registreras och bekräftas inom rimlig tid.
2. **Bedömning**
Ärendet bedöms och kategoriseras.
3. **Utredning**
Relevant information samlas in och berörda personer hörs.
4. **Beslut**
Åtgärd eller svar beslutas.
5. **Återkoppling**
Den som lämnat klagomålet informeras om resultatet när möjligt.

7. Tidsramar

Organisationen ska sträva efter att:

- bekräfta mottaget klagomål inom 7 dagar,
- behandla ärendet skyndsamt,
- återkoppla så snart utredningen är klar.

8. Sekretess och respekt

Klagomål ska behandlas:

- konfidentiellt,
- respektfullt,
- opartiskt.

Personuppgifter ska hanteras enligt gällande lagstiftning.

9. Dokumentation

Organisationen ska dokumentera:

- mottagna klagomål,
- vidtagna åtgärder,
- beslut och lärdomar.

Dokumentation används för att förbättra verksamheten.

10. Uppföljning och lärande

Styrelsen ska regelbundet ta del av sammanställning av klagomål för att:

- identifiera återkommande problem,
- förbättra rutiner och arbetssätt,
- stärka kvalitet och transparens.

11. Koppling till andra styrdokument

Denna policy kompletterar:

- Policy för förebyggande av oegentligheter
- Policy för anställda och volontärer
- Uppförandekod
- Policy för intern kontroll

12. Giltighet

Denna policy är ett styrande dokument för Nordisk Hjälps och gäller tills vidare.

Styrelsen ansvarar för regelbunden översyn.