

Rutin för klagomålshantering

Skåne Stadsmission tar kommentarer och klagomål på största allvar och välkomnar dessa som ett viktigt led i vårt kvalitetsarbete. Vi ser kommentarer och klagomål på vår verksamhet som konstruktiv och att de bidrar till vår utveckling.

Vilka som kan lämna klagomål

Rutinen omfattar kommentarer och klagomål från deltagare, givare, volontärer samarbetspartners, leverantörer och andra som kommer i kontakt med eller berörs av Skåne Stadsmissions verksamhet.

Klagomålets omfattning

Klagomål kan exempelvis handla om bemötande i våra verksamheter, tillgänglighet och stöd, våra budskap och vårt påverkansarbete, insamlingskampanjer, hantering av gåvor, samarbeten, kommunikation eller andra kontakter med Skåne Stadsmission.

Hur klagomål lämnas

Kommentarer och klagomål kan lämnas muntligt eller skriftligt, exempelvis direkt till en medarbetare, via telefon, mejl, brev, sociala medier eller genom andra kontaktvägar som organisationen tillhandahåller.

Hur klagomål ska bemötas

Den som vänder sig till Skåne Stadsmission med sitt klagomål ska få ett respektfullt bemötande och klagomålet ska hanteras sakligt och korrekt. Mottagandet av ett klagomål ska som huvudregel bekräftas inom 2–4 arbetsdagar, förutsatt att kontaktuppgifter har lämnats.

I bekräftelsen ska det, när det är möjligt, framgå vem som ansvarar för ärendet och när den klagande kan förvänta sig fortsatt återkoppling. Om handläggningen tar längre tid än förväntat ska den klagande informeras om detta och, om möjligt, få besked om när ett svar kan lämnas. Ärendets omfattning, allvarlighetsgrad och behovet av att inhämta uppgifter från andra berörda avgör hur lång tid handläggningen får ta.

Skåne Stadsmission ska särskilt säkerställa att deltagare har möjlighet att framföra synpunkter och klagomål på ett tillgängligt och tryggt sätt.

Vem som ansvarar för handläggningen

Varje ärende hanteras separat och på lämpligt sätt av den för frågan mest relevanta personalen, då frågor eller klagomål kan variera.

Klagomål som gäller en chef ska hanteras av chefens närmaste överordnade. Klagomål som gäller högsta ledningen eller styrelsen ska hanteras på en nivå som säkerställer en saklig och oberoende bedömning.

Personuppgifter och integritet

Personuppgifter och andra känsliga uppgifter ska endast dokumenteras i den omfattning som är nödvändig för att hantera och följa upp ärendet.

Uppgifterna ska hanteras i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning och Skåne Stadsmissions interna riktlinjer för personuppgiftshantering.

Dokumentation

Klagomål ska dokumenteras i den omfattning som behövs för att ärendet ska kunna utredas, följas upp och bidra till organisationens kvalitetsarbete.

Dokumentationen ska, när det är relevant, innehålla information om när klagomålet togs emot, vad det gäller, vem som ansvarar för handläggningen, vilka åtgärder som har vidtagits och vilken återkoppling som har lämnats.

Muntliga klagomål som är av allvarlig karaktär eller som kräver vidare åtgärder ska dokumenteras på samma sätt som skriftliga klagomål.

Klagomål från givare

När en givare önskar avsluta en regelbunden gåva ska detta genomföras utan onödigt dröjsmål. Personen kan frivilligt uppge orsaken till avslutet.

Om en givare ångrar en gåva och önskar att den återbetalas ska önskemålet i möjligaste mån respekteras. Bedömningen görs utifrån omständigheterna i det enskilda fallet och med hänsyn till om gåvan redan har använts eller förmedlats vidare.

Givaren ska bemötas respektfullt och få tydlig information om huruvida en återbetalning är möjlig.

Ansvar för att tillkännage rutinen internt och externt

Chefer ansvarar för att medarbetare och volontärer känner till rutinen och vet hur inkomna klagomål ska tas emot och föras vidare.

Medarbetare och volontärer som möter deltagare, givare eller allmänhet ska få den information och det stöd som behövs för att kunna ta emot synpunkter på ett respektfullt och korrekt sätt.

Information om hur klagomål lämnas ska finnas tillgänglig på Skåne Stadsmissions webbplats och, där det är relevant, i organisationens verksamheter.

Övrigt

Skåne Stadsmission kan göra bedömningen att klagomål som är närmast att betrakta som näthat inte besvaras. Beslut om att inte besvara ett meddelande ska, när det är relevant, stämmas av med ansvarig chef.

Misstänker någon ett brott uppmanar vi alltid till polisanmälan.

Ärenden som omfattas av särskilda rutiner, exempelvis visselblåsning, rapportering av oegentligheter, arbetsmiljöärenden, avvikelser, oro för barn eller hot och våld, ska överlämnas och hanteras enligt respektive rutin.

Gäller från och med: September 2026

Nästa översyn: September 2028

Version: 1.0

Rutinen ska ses över minst vartannat år samt vid behov, exempelvis efter förändrad lagstiftning, nya krav eller identifierade brister i klagomålshanteringen.