

Dokument: Rutiner för klagomålshantering (D14)  
Upprättad av: Convictus, 22-10-25  
Version: 2023-06-08  
Godkänd av: Styrelsen

## **Convictus rutiner för klagomålshantering**



**En öppen dörr mot gatan  
och en länk in i samhället.**

## **Convictus styrande rutiner för hantering av klagomål**

Convictus strävar efter att vara en öppen och lärande organisation. Om du upplever brister i hur vår personal, våra volontärer eller våra samarbetspartners agerar vill vi gärna att du framför detta.

Även om du funderar över något vi kommunicerar på vår hemsida eller i våra sociala mediekkanaler eller har synpunkter på något du sett, hört eller upplevt i Convictus olika verksamheter är vi tacksamma om du tar dig tid att berätta detta för oss.

Du kan lämna dina synpunkter via mejl, sms eller genom att ringa oss. Det går förstås också att ta upp dina synpunkter direkt med ansvarig personal. Våra gäster och medlemmar hittar också förslagslådor i våra verksamheter som går att använda både för idéer och klagomål.

Om du väljer att vara anonym, och inte lämnar några kontaktuppgifter till oss, kommer våra möjligheter att återrapporera våra åtgärder till dig begränsas. I annat fall kan du förvänta dig en återkoppling så snart ditt ärende är hanterat.

Skriftligt inkomna klagomål besvaras snarast och senast inom två veckor.

Kontaktuppgifter till våra enheter finns på vår hemsida, [convictus.org](https://convictus.org), under fliken kontakt.

### **Ansvar att besvara och hantera klagomål**

- Alla medarbetare är ansvariga för att besvara klagomål inom sina ansvarsområden
- Klagomål som medarbetare eller närmsta chef inte kan besvara ska överlämnas till verksamhetschefen
- Verksamhetschefen avgör om styrelsen behöver informeras
- Dokumentation i ärendet sparas i vår gemensamma portal på Teams