

# Policy för klagomålshantering

## Syfte

Att beskriva hur såväl externa som interna klagomål på verksamhet och bemötande som riktas mot Riksförbundet HjärtLung hanteras.

## Definition

Vad är klagomål för Riksförbundet HjärtLung?

- Klagomål på våra samhällspolitiska budskap
- Klagomål på förbundskansliets stödfunktion/leverans
- Klagomål på föreningsverksamheten.

*Misstanke om brott och oegentligheter hanteras i vår policy för oegentligheter.*

Förbundet har grundinställningen att klagomål är bra – även om orsaken inte alltid är det. Klagomål ger oss möjlighet att utveckla vår verksamhet.

## Hantering av klagomål

Det ska vara lätt att lämna klagomål till oss. Det kan lämnas direkt till vem som helst på kansliet eller i förbundsstyrelsen. Vår e-postadress [info@hjartlung.se](mailto:info@hjartlung.se) är dock den kanal vi främst rekommenderar. Detta för att åstadkomma en effektiv intern hantering. Skriv gärna ordet ”Klagomål” i ärenderaden.

Klagomålen hanteras i första hand av kansliets generalsekreterare som i sin tur kan gå vidare till arbetsutskottet, förbundsstyrelsen eller revisorer beroende på ärendets karaktär. En vägledning är förbundets delegationsordning. Genom att vi analyserar tendenser hos klagomålen ges vi möjlighet att prioritera bland förslagen till förbättringar.

- Vår ambition är att bemöta klagomål vänligt och korrekt
- Vi ska återkoppla till personen som lämnar ett klagomål så fort som möjligt, maximalt inom två veckor.

## Exempel på klagomål

Vi ser att klagomålen ofta skiljer sig mellan interna och externa individer och grupper:

*Internt:* våra föreningar, medlemmar och givare står för merparten av kontakterna med oss. Klagomålen kan röra vår medlemstidning, våra utbildningar och våra administrativa system med mera.

*Extern:* bland annat vårdprofession, akademi och politik kan ha klagomål på exempelvis vår diagnosinformation, våra forskningsprojekt eller debattutspel.