



Reviderad: 2024-12-17 (AL)

Rutiner för hantering av klagomålsärenden

Dessa rutiner ska informeras om på föreningens hemsida, i Karlslundsmodellen samt ges som muntlig information vid föräldramöten för respektive lag. Behöver du översätta dokumentet till annat språk föreslår vi dig att använda Google Translate eller ta kontakt med föreningen för hjälp.

Klagomålshandlingen har som syfte att:

- ✓ stärka medlemmarnas inflytande
- ✓ utöka dialogen med medlemmar och vårdnadshavare
- ✓ underlätta för att enkelt och snabbt rätta till brister i verksamheten
- ✓ öka trovärdigheten för vår verksamhet genom att visa att vi tar synpunkter på allvar
- ✓ öka upplevelsen av kvalitet i Karlslunds IF FK.

Karlslunds IF FK ser klagomål och synpunkter som ett tillfälle att förbättra verksamheten. Vi är tacksamma att få synpunkter då vi kan utvärdera dem och få dessa att ingå i vårt förbättringsarbete. Alla inkomna klagomål och synpunkter ska hanteras enligt en gemensam rutin för att underlätta uppföljning och statistik, som vi använder för att förbättra kvaliteten i vår verksamhet.

Framföra klagomål

För att framföra ditt klagomål rekommenderar vi dig att i första hand direkt tala med berörd person, enligt ovan föreslagna åtgärdsstege. Du kan också via föreningens webbplats skicka dina synpunkter elektroniskt. Denna funktion hittar du på hemsidan under "Kontakt".

E-post skickas till: synpunkter@karlslund.nu

Om du lämnar ditt namn och kontaktuppgifter får du inom fem arbetsdagar ett svar. Svar behöver inte betyda lösning, men vi håller dig underrättad om vad som händer med ditt klagomål eller synpunkt fram till dess att den är utredd och avslutad med åtgärd.

Åtgärd av klagomål eller synpunkt kan till exempel innebära att reda ut missförstånd, förtydliganden genom information, förändring av föreningens rutiner, rättelse, utveckling och förbättring av arbetssätt och organisation.



Klagomålshantering

Om du som medlem, vårdnadshavare eller ledare har klagomål på något i vår verksamhet används nedanstående arbetsgång:

Steg 1

I vår förening uppmuntrar vi att i första hand framföra sitt klagomål på verksamheten (eller dess personal) direkt med den det berör. Det är oftast det mest effektiva sättet att framföra klagomål på eftersom det ger dig direkt respons.

Steg 2

Om du efter kontakt med personen fortfarande har klagomål eller synpunkter, ta då kontakt med föreningens kansli som hänvisar dig till ansvarig beroende på vad ärendet handlar om. Detta gäller även om du av någon anledning inte vill kontakta den det direkt berörd. Den på kansliets ansvarige dokumenterar ditt klagomål och därefter kontaktas berörda personer för att få deras syn på frågan.

Steg 3

Om du efter steg 2 fortfarande har fått den hjälp som förväntas så tar du kontakt med klubbchef. Ärendet hanteras skyndsamt och vid behov ordnas då möte med dig och berörda personer. Vid behov kan även andra stödpersoner ingå. Mötet dokumenteras och eventuell handlingsplan upprättas. Handlingsplanen skrivs under av mötesdeltagarna. Klubbchef ansvarar för att uppföljning görs inom en månad. Även detta samtal dokumenteras.

Steg 4

Som ett sista steg om du fortfarande har synpunkter har styrelsen i Karlslunds IF FK det yttersta ansvaret för verksamheten med delegerat ansvar för verksamheten till klubbchef. Om det uppstår problem som du och berörda personer eller ansvariga på kansliet inte kan lösa kan du som ett sista led vända dig till föreningens ordförande. Även i detta skede får du återkoppling inom fem arbetsdagar. Om du efter detta blir kallad till ett möte av föreningen, dokumenteras även detta samtal.

Dokumentation

Alla inkomna synpunkter och klagomål ska dokumenteras oavsett om svar kan lämnas direkt eller behöver ytterligare utredas. Sådan information är värdefull för att föreningen ska få överblick och underlag för förbättringsarbete. Den som ansvarar för ärendet är ansvarig för att det dokumenteras. Dokumentationen ska innehålla vilken åtgärd som vidtagits samt vad åtgärden lett till.

Analys och utvärdering

Underlaget analyseras, utvärderas och sammanställs av ansvariga årligen i december enligt rutiner för Trygghetsplanen.