

Riktlinjer och rutiner för hantering av klagomål

1. Inledning

Som en del i processen att ta ansvar för vårt arbete, både vår verksamhet i Sverige och vår internationella verksamhet, har riktlinjer och rutiner upprättats för att ta emot, utreda och svara på klagomål och åsikter gällande vår verksamhet. Det är värdefullt för Kvinna till Kvinna att veta vad olika intressenter tycker. Därigenom kan vi följa upp hur verksamheten fungerar och vad vi måste åtgärda för att förbättra vår verksamhet.

2. Riktlinjernas omfattning och begränsningar

Dessa riktlinjer gäller Kvinna till Kvinnas system för att hantera klagomål som inte berör korruption eller andra allvarliga missförhållanden. För rapportering av korruption och/eller andra allvarliga missförhållanden, använd [formuläret på vår webbplats](#).

Det bästa är naturligtvis om man kan lösa klagomål genom informella samtal så nära den aktuella aktiviteten som möjligt. Men om det inte fungerar anser Kvinna till Kvinna att det ska finnas en rutin för hantering av klagomål som görs av Kvinna till Kvinnas intressenter.

3. Vem är tänkt att omfattas av dessa rutiner

Kvinna till Kvinna anser att följande intressenter är särskilt relevanta:

1. Personer som deltar eller får del i projekt som Kvinna till Kvinna utför, själv eller tillsammans med samarbetsorganisationer eller andra partners.
2. Anställda i Kvinna till Kvinnas samarbetsorganisationer.
3. Givare, informatörer och andra som berörs av Kvinna till Kvinnas kommunikations- och utvecklingsverksamhet.

4. Exempel på vad man kan klaga på

Exempel på vad man kan klaga på är implementering av projekt som Kvinna till Kvinna utför själv eller tillsammans med någon samarbetspartner, svensk eller internationell, samt givares önskemål angående hanteringen av gåvor.

5. Hur klagar man

Klagomål bör tidsmässigt lämnas i så nära anslutning som möjligt till det problem som klagomålet rör. Klagomål gällande brister i implementeringen av Kvinna till Kvinnas verksamhet bör helst lämnas in under pågående genomförandeperiod och i vart fall så fort som möjligt.

Det är viktigt att ett klagomål innehåller så exakta uppgifter som möjligt. Bilägg skriftligt material som är relevant.

Alla klagomål, muntliga såväl som skriftliga, bör lämnas på svenska eller engelska.

Den som klagat uppmanas att lämna namn och kontaktuppgifter så att Kvinna till Kvinna kan återkomma för kompletterande uppgifter eller ge återkoppling.

Ett klagomål kan lämnas via e-post, brev, telefon eller personligt möte. Per epost skickas till: klagomal@kvinnatillkvinna.se Brev skickas till: Kvinna till Kvinna, att: Biträdande Generalsekreterare Slakthusplan 3, 121 62 Stockholm. Telefon: 08-588 89 100

Den som vill klaga kan även ta personlig kontakt genom att vända sig till någon anställd inom organisationen som denna har förtroende för.

6. Hur hanterar Kvinna till Kvinna ett klagomål

Klagomål angående en av Kvinna till Kvinnas samarbetsorganisationer kommer i första hand att vidarebefordras till den berörda organisationen. För klagomål som rör Kvinna till Kvinnas verksamhet är den biträdande generalsekreteraren huvudansvarig. Bekräftelse på mottaget klagomål lämnas senast två veckor efter mottagandet, inkluderat hur Kvinna till Kvinna bedömt ärendet och hur det ska utredas, vem som är ansvarig för att hantera ärendet och dennes kontaktuppgifter.

Kvinna till Kvinna informerar den klagande om resultatet av utredningen inom rimlig tid efter att klagomålet mottagits.