

Klagomålspolicy

Maskrosbarn välkomnar alla klagomål som framförs både internt och externt. Klagomål hanteras på följande vis:

- Klagomål som inkommer skriftligt ska besvaras snarast dock senast inom 1 månad.
- Om klagomål rör personal ska inkomna klagomål i första hand hanteras av närmsta chef men också handläggas av personal som inte själva varit involverade i ärendet och/eller händelsen. Är närmsta chef del av klagomål vänder man sig till generalsekreterare eller annan chef i organisationen.
- Generalsekreteraren informeras alltid om alla ärenden och beslutar efter klagomålets karaktär om ärendet ska vidare till styrelsen för hantering eller om det ska hanteras av ansvariga chefer och ledningsgrupp.
- Gäller klagomål Generalsekreterare skall klagomålet skriftligen skickas till styrelseordförande.
- Inkomna klagomål ska arkiveras digitalt och/eller fysiskt och sparas under skälig tid.

Personer som ringer in och har klagomål och/eller synpunkter ombeds att skriftligen via mejl framföra sina synpunkter. Detta för att säkerställa att klagomål besvaras på ett korrekt sätt.