

## **D14 - Klagomålspolicy**

### **Att hantera klagomål**

Alla medarbetare på Neuroförbundets kansli ska bemöta medlemmar, lokalföreningar och allmänhet på ett trevligt och tillmötesgående sätt.

Alla klagomål, oavsett karaktär, ska besvaras. Klagomål som framförs via sociala medier eller community ska hanteras i enlighet med förbundets kommunikationspolicy.

Alla medarbetare är ansvariga för att besvara klagomål inom sina respektive ansvarsområden. Klagomål som riktas mot förbundet via vår brevlåda, per telefon eller direkt via mejl ska besvaras av ansvarig medarbetare i samråd med närmsta chef och med kopia av svaret till närmsta chef.

Klagomål som inte medarbetare eller chefer kan besvara, eller av mer övergripande karaktär, adresseras kanslichefen.

### **Tidsfrister**

Klagomål på Neuroförbundet och/eller vår verksamhet ska besvaras inom fem arbetsdagar.