

Policy för synpunkter och klagomål

KFUM SVERIGES ÄNDAMÅL OCH VÄRDEGRUND

I KFUM Sveriges ändamålsparagraf står bl a att läsa att vi med vår verksamhet vill:

- Stimulera till personligt ansvarstagande i samhället
- Verka för samarbete och gemenskap i ett mångkulturellt samhälle, som är baserat på övertygelsen om människors lika värde.
- Verka för solidaritet och rättvisa

VÄGLEDANDE PRINCIPER

Ovanstående värdegrundsuttryck ska även genomsyra vår syn på klagomål eller synpunkter på vår verksamhet. Vi välkomnar feed back och ser det som ett hjälpmedel i arbetet med att kvalitetssäkra och stärka vår verksamhet.

Vi arbetar med människor och vi vill stärka unga människors delaktighet och inflytande. Då vi är olika som människor kommer vi inte alltid vara överens. Alla som vänder sig till KFUM Sverige med klagomål eller synpunkter ska mötas med respekt.

För att KFUM Sverige ska kunna hantera och vidareförmedla klagomål på ett effektivt sätt uppmanas klagande att skicka en skriftlig redogörelse per post eller epost med sin berättelse om vad som skapat missnöjet eller synpunkten. Klagomål och synpunkter ska bemötas sakligt och korrekt från KFUM Sveriges sida och återkoppling om vilka ändringar som gjorts för att förbättra situationen ska den klagande alltid få ta del av.

Ett klagomål ska besvaras snarast möjligt, dock senast två veckor efter det att KFUM Sverige mottog klagomålet.

KONTAKTUPPGIFTER KFUM SVERIGE

KFUM Sverige
Rosengatan 1
111 40 Stockholm

Epost: info@kfum.se