

Dokument: Rutiner för klagomål (D14)  
Upprättad av: Styrelsen 2022-10-25  
Senast reviderad/ändrad: RL - 2026-02  
Godkänd av: Styrelsen 2026-03-26

## **Convictus Rutiner för klagomål**



**En öppen dörr mot gatan  
och en länk in i samhället.**

## Convictus styrande rutiner för hantering av klagomål

Convictus strävar efter att vara en öppen och lärande organisation. Om du upplever brister i hur vår personal, våra volontärer eller våra samarbetspartners agerar vill vi gärna att du framför detta till oss.

Även om du har funderingar kring något vi kommunicerar på vår hemsida eller i våra sociala mediekkanaler, eller om du har synpunkter på något du sett, hört eller upplevt i Convictus olika verksamheter, är vi tacksamma om du tar dig tid att berätta det för oss.

Du kan lämna dina synpunkter via mejl, sms eller genom att ringa oss. Det går förstås också bra att ta upp dina synpunkter direkt med ansvarig personal. I våra verksamheter finns förslagslådor som kan användas både för idéer och klagomål.

Du kan välja att vara anonym. Om inga kontaktuppgifter lämnas är våra möjligheter att återkoppla vilka åtgärder som vidtas begränsade. I annat fall kan du förvänta dig återkoppling så snart ditt ärende har hanterats.

Skriftligt inkomna klagomål besvaras snarast och senast inom två veckor.

Kontaktuppgifter till våra enheter finns på vår hemsida, [convictus.org](https://convictus.org), under fliken *Kontakt*.

## Ansvar för att besvara och hantera klagomål

- Alla medarbetare ansvarar för att besvara klagomål inom sina respektive ansvarsområden.
- Klagomål som medarbetare eller närmaste chef inte kan besvara ska överlämnas till de operativa cheferna.
- De operativa cheferna avgör om styrelsen behöver informeras.
- Dokumentation i ärendet sparas i vår gemensamma portal i Teams.