



<b>Dokumentnamn</b> Riktlinjer för hantering av klagomål		<b>Dokumenttyp</b> Riktlinje	<b>Omfattar</b> Friluftsförbundets riksorganisation
<b>Dokumentägare</b> Ordförande	<b>Dokumentansvarig</b> Generalsekreterare	<b>Publicering</b> Publikt på friluftsförbundet.se	
<b>Beslutad</b> 2022-02-17	<b>Bör revideras senast</b> 2026-12-31	<b>Beslutsinstans</b> Riksstyrelsen	<b>Revidering/version</b> 2024-12-13

## 1. Riktlinjer för hantering av klagomål

Friluftsförbundet har följande riktlinjer för hantering av klagomål:

- Klagomål som inkommer skriftligt till Friluftsförbundet ska besvaras snarast och senast inom 3 veckor
- Inkomna klagomål ska i första hand handläggas av kanslipersonal som inte själva varit involverade i "ärendet"
- Inkomna klagomål arkiveras digitalt eller fysiskt.
- Generalsekreteraren ska alltid informeras om väsentliga inkomna klagomål och avgör huruvida styrelsen ska informeras

Personer som ringer in till Friluftsförbundet och har synpunkter eller klagomål ombeds att skriftligen (även mail) framföra sina synpunkter. Detta för att säkerställa att klagomål besvaras på ett korrekt sätt.