



KVÄKARHJÄLPEN ideell förening

Quaker Service Sweden Organisations nr. 802527–2041
The Swedish Friends Service Organisation

Kväkarhjälpens klagomålpolicy

Denna policy gäller klagomål kring Kväkarhjälpens arbete eller styrelseledamöter. Policyn gäller Kväkarhjälpens sätt att hantera klagomål som inte berör korruption eller oegentligheter, vilket istället styrs av vår antikorrupcionspolicy.

Våra mål är att:

- Se till att klagomål är lätta att anmäla
- Behandla klagomål så fort som möjligt och på ett förtroendefullt sätt
- Ta klagomål på allvar och hantera dem med respekt (se utdrag från Råd och Frågor, nedan)
- Lära oss av klagomål för att göra vårt arbete bättre

Vad är ett klagomål?

Ett klagomål är när någon berättar för oss att vårt arbete eller sätt att reagera är bristfälligt. Det kan till exempel vara: om Kväkarhjälpens anger fel information, inte levererar eller reagerar i tid, kommunicerar på ett felaktigt sätt, om vårt arbete inte når den kvalitén som förväntas, om en ledamots beteende ger grund för oro, eller om vi har inte varit hjälpsamma.

Hur anmäler man klagomål?

Vårt mål är att lösa problemet så fort som möjligt. Klagomål lämnas till Kväkarhjälpens ombud via kvakarhjalpen@kvakare.se. Ombudet kommer då att berätta vad som ska göras för att rätta till problemet och informerar om åtgärderna.

Vår vägledning kommer från Råd och Frågor (Vännernas samfund i Sverige)

17. Har du respekt för det av Gud i alla även om det kanske uttrycks på oväntade sätt eller är svårt att urskilja? Var och en av oss har en särskild erfarenhet av Gud, och var och en måste finna sitt eget sätt att vara trogen mot den. När orden för dig verkar främmande eller störande, försök då att känna varifrån de kommer och vad som har givit näring åt andras andliga liv. Lyssna med tålmod och sök den sanning för dig som kan finnas i andra människors åsikter. Undvik sårande kritik och provocerande språk. Låt inte styrkan i dina övertygelser förläda dig att göra orättvisa eller osanna påståenden eller anklagelser. Se det som möjligt att du kan ha fel.