

FUB:s policy för klagomålshantering

Riksförbundet FUB betraktar klagomål, kommentarer, synpunkter och missnöje som betydelsefull information och vi välkomna dessa som ett viktigt led i vårt kvalitetsarbete. Vi tar emot klagomål och synpunkter för att kunna ta vårt ansvar, och utveckla vår verksamhet.

Vad är ett klagomål?

- Klagomål eller synpunkter riktade mot FUB:s föreningsverksamhet,
- Klagomål eller synpunkter riktade mot Riksförbundet FUB:s kansliverksamhet och/eller kanslipersonal,
- Klagomål eller synpunkter riktade mot FUB:s samhällspolitiska budskap,
- Misstanke om brott mot lagen/bedrägeri/förskingring eller annan oegentlighet.

Hur hanterar FUB klagomål?

FUB:s ambition är att alltid vara tillmötesgående och att bemöta de ärenden som inkommer med respekt. Ärenden som inkommer via telefonsamtal, mejl, brev eller kommunikation i sociala medier ska besvaras snarast möjligt, dock senast inom 14 dagar. FUB hänvisar till vår informationsadress fub@fub.se vad gäller klagomål, synpunkter och missnöje. Märk ditt e-postmeddelande med ärenderaden "Klagomål" – detta för en effektivare intern hantering av de mejl som inkommer. De ärenden som inkommer hanteras separat och på lämpligt sätt av den för frågan mest relevanta kanslipersonalen.

Om en medlem eller givare önskar avsluta sina förbindelser till FUB ber vi om skäl för utträde. Detta för att vi ska kunna föra statistik om varför medlemmar eller givare önskar att lämna organisationen.

Misstänker någon ett brott uppmanar FUB alltid till polisanmälan. Enligt FUB:s insamlingspolicy återbetalas gåvor om en givare ångrar sig, förutsatt att detta sker inom skälig tid.