

# Policy för hantering av synpunkter

*Antagen av förbundsstyrelsen 2014-06-14*

## 1. Bakgrund och definitioner

Denna policy är en del av Djurens Rätts arbete med FRII:s kvalitetskod och beskriver hur vi hanterar synpunkter och klagomål på vår verksamhet. Samlingsnamnet för dessa är synpunkter och avser a) kommunikationer som formellt lämnas via webbformuläret för synpunkter eller b) andra kommunikationer som tydligt avser klagomål på organisationen eller verksamheten..

Djurens Rätt tar alla såväl positiva som negativa synpunkter från våra medlemmar, lokalavdelningar och övriga på allvar. Vi ser det som en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet.

## 2. Våra mål

- Vi tar alla synpunkter på allvar. Det ger oss en möjlighet att ta itu med det problem eller missförstånd synpunkten gäller och är inledningen på den process där vi ska föra en dialog och skapa ett gott möte.
- Vi anser att alla synpunkter ger oss möjlighet att förbättra verksamheten. Våra medlemmar, lokalavdelningar och samverkanspartners är de som bäst kan bedöma om vår verksamhet möter djurens behov och att vi gör en bra insats.
- Vi ger tydlig information om hur synpunkter lämnas och hanteras.
- Strategiskt viktiga synpunkter tas vidare till Förbundsstyrelsen för att möjliggöra att viktiga reflektioner och förändringar i verksamheten diskuteras.
- Vi ser synpunktshantering som en viktig del i vårt kvalitetsarbete och gör varje år en sammanställning av alla ärenden för att få en bättre bild av hur vi kan utvecklas.
- Vi hanterar synpunkter konfidentiellt och respektfullt. Vi informerar om hur det går att lämna synpunkter anonymt och

strävar efter att hantera varje synpunkt med respekt för enskilda individer och andra berörda parter.

### **3. Rutiner för hantering av synpunkter**

När en synpunkt tas emot journalförs det av synpunktsansvarig. Synpunkten tas sedan vidare till den som bäst kan bemöta en synpunkt på en särskild verksamhet. Det är ofta närmast ansvarig chef men kan också vara en sakkunnig. Vid behov knyter den andra till sig för att kunna bemöta synpunkten eller förankra ett eventuellt utrednings- eller förändringsarbete. Synpunktslämnaren ska om det finns kontaktuppgift få återkoppling inom en vecka. Om vi inte har möjlighet att lämna en kvalificerad återkoppling inom en vecka meddelar vi att frågan ska utredas och återkopplar sedan efter utredningen. När ärendet är avslutat noterar slutligen synpunktsansvarig detta i journalen. Efter varje årsskifte görs en sammanställning som tas upp av Djurens Rätts ledningsgrupp.