

# KLAGOMÅLSPOLICY

## RAOUL WALLENBERG ACADEMY

### I. INLEDNING

Raoul Wallenberg Academy är en religiöst och politiskt oberoende insamlingsstiftelse som i Raoul Wallenbergs anda ger gymnasieungdomar utbildning i ledarskap. Vår verksamhet är gratis för ungdomar och sker i samarbete med gymnasieskolor och kommuner i hela Sverige. Vi stärker unga förebilder att med civilkurage och handlingskraft skydda våra mänskliga rättigheter.

Syftet med denna dokumentation är att visa hur Raoul Wallenberg Academys hantering av klagomål.

### 2. HANTERING AV KLAGOMÅL FRÅN GIVARE

Vi välkomnar idéer, synpunkter och klagomål från allmänheten och ser det som en chans att förbättra och utveckla vår verksamhet. Vårt mål är att reda ut missförstånd och åtgärda problem så snabbt vi kan samt tillmötesgå givaren i den mån det är möjligt.

Vi möter varje givare med respekt och tar klagomål på allvar. Återkoppling sker snarast möjligt, dock senast en vecka efter att klagomålet kommit till Raoul Wallenberg Academys kännedom.

Uppstår systematiska klagomål ska dessa rapporteras vidare till närmaste chef så att eventuella fel kan justeras.

### 3. UPPFÖLJNING

Denna policy gäller tills vidare. Det är kansliets uppgift att ta initiativ till att denna policy föreläggs styrelsen och revideras vid behov.