



Dyslexiförbundets policydokument om bemötande.

Att hantera klagomål

Förtroendevalda på alla nivåer och anställda på Dyslexiförbundet ska bemöta medlemmar, föreningsrepresentanter och allmänhet i enlighet med beslutad vision, etiska riktlinjer och verksamhetsplan och andra beslutade policydokument.

Vi tilltalar våra målgrupper sakligt, tydligt och trevligt. Alla klagomål, oavsett karaktär, ska besvaras.

Klagomål som framförs via sociala medier ska hanteras i enlighet med förbundets kommunikationspolicy.

Alla förtroendevalda och anställda är ansvariga för att besvara klagomål inom sina respektive ansvarsområden. Klagomål som riktas mot förbundet via telefon, mejl eller via våra egna sociala medier ska besvaras av ansvarig person i samråd med kanslichef/ordförande.

Klagomål som är av mer övergripande karaktär, besvaras av förbundsordföranden. Klagomål inom distrikt- eller lokalförening ska ställas till respektive föreningsstyrelse.

Tidsfrister

Klagomål på Dyslexiförbundet och/eller vår verksamhet ska besvaras inom tio arbetsdagar förutsatt att det inte inkommer under tider då kansliet är stängt under längre helger eller under semesterstängningen.



Verification appendix

Finalized at: 2025-09-10 17:51:04 CEST

RESLY

Title: Dyslexiförbundets policydokument om bemötande-klagomålspolicy.pdf

Initiated By: helene.kindstedt@dyslexi.org (helene.kindstedt@dyslexi.org) via Dyslexiförbundet

Signees:

- Catrine Folcker signed at 2025-09-10 17:51:03 CEST with Swedish BankID (19730730-XXXX)
- Helene Viktoria Kindstedt signed at 2025-09-09 14:05:41 CEST with Swedish BankID (19690401-XXXX)

Digital signing service provided by <https://www.resly.se>. The original document, raw signatures and the event logs are attached as hidden attachments to this document. Open this document in Adobe Reader to verify the signature. The certificate used to sign this document is issued by Entrust for Resly AB and is listed in the European Union Trusted Lists (EUTL). Printed version of this document is not legally valid.

ID: 68c0177a48171eb4bb9e46f5 Digest: 53q6U9/NsLaklUjLNzeJwP5nyy87+44LsjMctovqhus=

Signed document (53q6U9)