Förbättringsförslag, synpunkter och signal om oro från medlemmar och vårdnadshavare

Syfte

Varla IBK vill skapa en enkel och trygg väg för medlemmar och vårdnadshavare att lämna förbättringsförslag, synpunkter eller signaler om oro kring föreningens verksamhet. Detta sker via ett formulär (Forms M365) som finns tillgängligt på föreningens hemsida, varlaibk.nu.

Syftet är att fånga upp förbättringsmöjligheter, identifiera problem tidigt och säkerställa en saklig och likvärdig hantering på ett strukturerat sätt.

Anonyma synpunkter och signaler tas emot. Anonyma uppgifter bedöms på samma sakliga sätt som andra uppgifter, men möjligheten att utreda och återkoppla kan vara begränsad.

När ett ärende kommer in

Ärendet registreras automatiskt med datum och kategoriseras som:

- ***Förbättringsförslag*** – idéer om hur verksamheten kan utvecklas.
- ***Synpunkt*** – positiv eller kritisk återkoppling på verksamheten.
- ***Signal om oro*** – något som medlemmen anser att styrelsen behöver känna till, bedöma eller följa upp kring exempelvis trygghet, bemötande, ledarskap eller föreningens arbetssätt.

Styrelsens bedömning/hantering

Styrelsen bedömer ärendet utifrån:

- innehåll och allvarlighetsgrad,
- om liknande uppgifter inkommit tidigare,
- behov av skyndsam hantering,
- vem/vilka som bör hantera frågan,
- eventuell risk för jäv

Det är alltid ärendets innehåll och allvarlighetsgrad som styr hanteringen. Antalet inkomna synpunkter/signaler är en del av bedömningen, men avgör inte ensamt vilka åtgärder som ska vidtas.

Liknande signaler under de senaste 12 månaderna beaktas som huvudregel vid bedömningen. Äldre uppgifter kan vägas in om de är relevanta för att identifiera ett återkommande mönster.

- ***Förbättringsförslag och allmänna synpunkter*** – tas upp som stående punkt på styrelsemöte. Beslut eller ställningstagande dokumenteras.
- ***Enstaka signal om oro*** – bedöms av styrelsen och kan leda till dialog med berörda, kompletterande information eller annan lämplig åtgärd.
- ***Flera oberoende signaler med liknande innehåll*** – leder till en fördjupad bedömning och vid behov åtgärder och uppföljning
- ***En allvarlig signal*** – ska kunna hanteras skyndsamt oavsett om liknande uppgifter tidigare har inkommit eller besluta att ärendet kräver omedelbar vidare hantering.

Den person/funktion som berörs av signal/synpunkt ska normalt ges möjlighet att lämna sin bild av händelsen eller situationen som framförts.

Jäv

En styrelseledamot, eller person med förtroendeuppdrag i föreningen, som själv berörs av ärendet, eller har en sådan relation till berörd person att opartiskhet kan ifrågasättas, ska inte delta i handläggning eller beslut.

Dokumentation

Styrelsens bedömning, eventuell åtgärd, ansvarig person och uppföljning dokumenteras huvudsakligen i rapporteringsfilen (där anmälningarna hanteras). Denna i sig får stå för huvuddelen av dokumentationen. Beslut och ställningstagande dokumenteras i styrelseprotokoll.

Uppgift	**Dokumenteras**
Datum	När ärendet inkom
Typ	Förslag / synpunkt / signal om oro
Sakfråga	Sammanfattning
Jäv	Ja/Nej och eventuell hantering
Bedömning	Styrelsens initiala bedömning
Ansvarig	Vem/vilka hanterar ärendet
Åtgärd	Vad som beslutas
Uppföljning	Datum och resultat
Status	Pågående/avslutat

Arbetsgången

