

Hantering av synpunkter och klagomål

Tyresö Ryttarförening ser synpunkter och klagomål som viktig information och en möjlighet att förbättra vår verksamhet.

För att effektivisera vårt sätt att ta emot och handlägga synpunkter eller klagomål från våra medlemmar har vi utarbetat nedanstående rutiner.

Återkopplingen från medlemmarna kan givetvis vara av såväl negativ som positiv art. Vi tar gärna del av idéer som du tror att ridskolan eller Ryttarföreningen kan ha glädje av.

Hit vänder du dig med synpunkter eller klagomål

- Om det gäller ridlektioner bör du i första hand ta upp dina synpunkter med din ridlärare. Om du själv eller din ridlärare inte tycker att ni kan reda ut situationen så vill vi att du lämnar dina synpunkter eller klagomål skriftligt till ridskolechefen.
- Om det gäller andra saker än ridlektioner vill vi att du lämnar dina synpunkter eller klagomål skriftligt till ridskolechefen.
- Vi behandlar inga anonyma skrivelser.

Så här hanterar vi inkomna synpunkter eller klagomål

Vår ambition är att snarast kontakta dig för ett första samtal kring dina synpunkter eller klagomål. Hur snabbt detta sker beror på ärendets art. Vanligen är det ridskolechefen eller någon från styrelsen som tar kontakt.

Ibland kan det vara bra att berörda personer träffas för att tillsammans reda ut situationen och finna lösningar. Du kan själv be om ett sådant möte, men vi från TRF kan även ta initiativ och bjuda in dig till möte.

TRF sammanställer inkomna synpunkter eller klagomål för att kunna se om det finns saker som återkommer eller tecken på mer omfattande problem.