

## Att vara missnöjd och lämna klagomål till Göteborgs Stad

Funktionsrätt Göteborgs projekt *Tyck till* ska underlätta för enskilda och föreningar att lämna synpunkter och klagomål till offentliga instanser. Som ett led i detta undersöker vi hur Göteborgs Stad tar hand om synpunkter och klagomål från invånare.

Studien ska mynna ut i en lägesbeskrivning över vad som funkar, vad som inte funkar - och hur det påverkar enskilda individer. Rapporten publiceras i slutet av år 2018.

I den här frågelistan kan du berätta om just dina minnen och erfarenheter av att vara missnöjd och lämna klagomål till Göteborgs Stad. Vi är intresserade av din berättelse oavsett vad ditt klagomål handlade om. Det kan vara både litet och stort.

### **Skicka dina svar, senast den 30 november 2018, till:**

*Tyck till*

Funktionsrätt Göteborg  
Slottsskogsgatan 12  
414 53 Göteborg

Frågelistan består av fem frågor, som du svarar på med egna ord. Under varje fråga finns flera hjälpfrågor. Du behöver inte svara på alla hjälpfrågor. De finns som inspiration för din berättelse. Skriv dina svar på ett separat papper. Om du hellre vill svara på nätet, gå in på [www.funktionsrattgbg.se/var-verksamhet/tyck-till/fragelista](http://www.funktionsrattgbg.se/var-verksamhet/tyck-till/fragelista)

Du kan vara anonym. Om du vill, kan du lämna dina kontaktuppgifter. Då kan vi kontakta dig för att ställa följdfrågor.

Du kan också välja om din berättelse får citeras i rapporten. Alla uppgifter som kan härledas till en särskild person kommer att anonymiseras.

De personuppgifter du lämnar hanteras i enlighet med Funktionsrätt Göteborgs policy för GDPR. Det insamlade materialet sparas som längst till den 31 december 2019, då projektet *Tyck till* avslutas. Du kan när som helst ta tillbaka din medverkan.

### **Tack för din medverkan!**

Vänliga hälsningar,

Karin Gréen och My Falk, projektledare Tyck till

karin.green@funktionsrattgbg.se

hannah.my.falk@funktionsrattgbg.se

Telefon: 031- 24 03 23

## Frågelista

### 1. Berätta om när du var missnöjd och lämnade klagomål till Göteborgs Stad

När var det? Vad handlade ditt klagomål om? Vad var bakgrunden till ditt problem? Var det din egen idé att höra av dig, eller blev du uppmuntrad av någon? Var det första gången du lämnade in ett klagomål, eller har du gjort det förut? Hur kändes det att klaga? Var det lätt eller svårt?

### 2. Hur gjorde du när du lämnade ditt klagomål? Berätta!

Vart vände du dig? Ringde eller mailade du, eller skrev du ett brev? Använde du en synpunktsblankett, eller formuläret på Göteborgs Stads hemsida? Pratade du med personalen, eller vände du dig till någon chef? Hamnade du rätt på första försöket, eller blev du hänvisad vidare? Var det svårt att formulera dig? Visste du sedan tidigare hur du skulle göra? Fick du hjälp av någon?

### 3. Hur blev du bemött? Berätta!

Fick du något svar? Förstod de vad du menade? Blev du vänligt bemött av den som tog emot ditt klagomål? Kändes det som att du togs på allvar? Lyssnade personen du hörde av dig till, eller blev du avfärdad? Om du råkat vända dig till fel person - fick du hjälp att hitta rätt i organisationen?

### 4. Löstes ditt problem? Berätta!

Ledde ditt klagomål till att det du var missnöjd med löstes? Gick det snabbt, eller fick du vänta länge? Var du nöjd med lösningen? Fick du kanske besked om att problemet inte kunde lösas? Hur kändes det? Gick du vidare med klagomålet till någon annan?

### 5. Har du någon gång undvikit att lämna klagomål, fastän du varit missnöjd? Berätta!

Varför hörde du inte av dig? Var det på grund av tidsbrist, eller visste du inte vart du skulle vända dig? Tänkte du att någon annan säkert redan påtalat problemet? Kanske hade du dåliga erfarenheter av att klaga sedan tidigare? Tänkte du att det inte är någon idé att lämna klagomål? Gjorde du något annat istället, t.ex. pratade med en vän eller skrev på Facebook?

### **Har du någon funktionsnedsättning?**

För rapporteringen till våra finansiärer behöver vi föra statistik över hur många personer med funktionsnedsättning som nås av projektet Tyck till.

Svara ”Ja”, ”Nej” eller ”Vet inte”

### **Får din berättelse citeras i Tyck tills rapport om Göteborgs Stads synpunktshantering?**

Svara ”Ja” eller ”Nej”

### **Kontaktuppgifter (frivilligt)**

Om du vill, kan du lämna dina kontaktuppgifter. Då kan vi kontakta dig för att ställa följdfrågor om dina svar.