



Klachtenprocedure – Stichting Fietsmaatjes Eijsden-Margraten

Fietsmaatjes Eijsden-Margraten heeft een plezierige, ondersteunende en verstandige wijze van omgang met elkaar hoog in het vaandel staan. Toch kan het gebeuren dat vrijwilligers of gasten van Fietsmaatjes Eijsden-Margraten zijn lastig gevallen met ongewenst gedrag of onjuiste behandelingen/of bejegening. Te denken valt aan agressie en geweld, seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten, pesten, discriminatie. Tevens kan het voorkomen dat de werkwijze van Fietsmaatjes Eijsden-Margraten tot wrevel of onenigheid leidt.

Mocht een vrijwilliger of gast zich onheus behandeld of bejegend voelen of wrevel/onenigheid over de werkwijze hebben, is het de eerste stap om dit aan te geven aan de direct betrokken persoon.

Mocht dit niet mogelijk of wenselijk zijn of tot een oplossing leiden, dan kan men zich primair wenden tot de coördinator vrijwilligers en/of de algemeen coördinator en/of de externe vertrouwenspersoon. Zie hiervoor de procedure in bijlage Beleid Vertrouwenspersoon.

Mocht dit alles niet tot een bevredigende oplossing leiden bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het bestuur.

De klachtenprocedure:

- Klachten worden middels een email of mondeling ingediend bij de voorzitter van het bestuur van Fietsmaatjes Eijsden-Margraten.
- De leden van het dagelijks bestuur (voorzitter, secretaris en penningmeester) van Fietsmaatjes Eijsden-Margraten hebben de rol van Klachtencommissie.
- De voorzitter van het bestuur van Fietsmaatjes Eijsden-Margraten zal een ontvangstbevestiging sturen naar de persoon die de klacht indient, waarin o.a. wordt aangegeven hoe de aanpak zal zijn.
- De indiener van de klacht wordt gehoord door de klachtencommissie.
- De klachtencommissie zal de kwestie opnemen en zo nodig in het kader van hoor-wederhoor relevante/betrokken personen betrekken. De gang van zaken wordt op alle merites beoordeeld.
- De klachtencommissie neemt een besluit.
- Het besluit wordt met toelichting door de voorzitter namens de klachtencommissie binnen 3 weken na ontvangst van de klacht meegedeeld aan de indiener van de klacht.
- De voorzitter draagt zorg voor eventuele nazorg ten aanzien van de kla(a)g(st)eren/of beschuldigde.
- De klachten van het afgelopen jaar worden door de secretaris opgeslagen en in aantallen vermeld in het jaarverslag.