

Klachtenprocedure – Stichting Fietsmaatjes Zeist

Fietsmaatjes Zeist 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 Zeist ongewenst gedrag of onjuiste behandeling ervaren. Te denken valt aan agressie en geweld, seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten, pesten of discriminatie. Tevens kan het voorkomen dat de werkwijze van Fietsmaatjes Zeist tot wrevel leidt.

Mocht een vrijwilliger of gast zich onheus behandeld voelen of wrevel over de werkwijze hebben, dan is de eerste stap om dit aan te geven bij de direct betrokken persoon. Als dit niet mogelijk of wenselijk is, dan kan die zich wenden tot de coördinator of, bij ongewenst gedrag, de vertrouwenscontactpersoon. Zie hiervoor de procedure in bijlage.

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

Procedure voor het indienen van een klacht:

- Klachten dienen schriftelijk of per e-mail ingediend te worden.
- Klachten worden gericht aan de voorzitter van Fietsmaatjes Zeist of, indien deze zelf betrokken is bij de klacht, bij een ander bestuurslid of bij de vertrouwenscontactpersoon.
- De voorzitter / het bestuur stuurt een ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven hoe de klacht behandeld zal worden.
- De voorzitter / het bestuur benoemt een Klachtencommissie, bestaande uit drie mensen, die niet betrokken zijn bij het onderwerp van de klacht.
- De Klachtencommissie beoordeelt de klacht na het horen van alle betrokkenen en adviseert de voorzitter van Fietsmaatjes Zeist (of het bestuur) over de gegrondheid van de klacht.
- De voorzitter / het bestuur van Fietsmaatjes Zeist neemt een besluit over eventuele maatregelen.
- Het besluit wordt binnen 3 weken na ontvangst van de klacht meegedeeld aan de klager.
- Het aantal en de aard van de klachten van het afgelopen jaar wordt vermeld in het jaarverslag.

Bijlage: Vertrouwenscontactpersoon

De vertrouwenscontactpersoon biedt gasten en vrijwilligers de mogelijkheid om in vertrouwen over grensoverschrijdend gedrag zoals pesten, discriminatie of seksuele intimidatie te praten. De vertrouwenscontactpersoon gaat in gesprek met slachtoffer of beschuldigde en onderzoekt waar de persoon in kwestie terecht kan met diens hulpvraag en welke mogelijke stappen genomen kunnen worden. Daarnaast helpt de vertrouwenscontactpersoon het bestuur grensoverschrijdend gedrag binnen de organisatie te voorkomen aan de hand van het beleid.

De persoon die de rol van vertrouwenscontactpersoon voor Fietsmaatjes Zeist op zich neemt is Corry Terberg. Deze is bereikbaar via e-mailadres vertrouwenscontactpersoon@fietsmaatjeszeist.nl.

De rol/taak/bevoegdheid van de vertrouwenscontactpersoon is:

- Het verzorgen van eerste opvang van gasten en vrijwilligers die zijn lastiggevallen en die hulp en advies nodig hebben.
- Het nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
- Het slachtoffer informeren over andere oplossingsmogelijkheden, zoals het indienen van een klacht bij het bestuur.
- Het desgewenst begeleiden, als de gast of vrijwilliger de zaak aan de orde wil stellen bij het de coördinator, de klachtencommissie of het bestuur.
- Het geven van advies over het voorkomen van en de aanpak van ongewenst gedrag.
- Het registreren van gevallen van ongewenst gedrag.