

Klachtenprocedure

Fietsmaatjes Leerdam 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 Leerdam (FML) zijn lastig gevallen met ongewenst gedrag of onjuiste behandeling. Te denken valt aan agressie en geweld, seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten, pesten, discriminatie.

Tevens kan het voorkomen dat de werkwijze van FML tot wrevel leidt.

Mocht een vrijwilliger of gast zich onheus behandeld voelen of wrevel over de werkwijze hebben, is het altijd de eerste stap om dit aan te geven aan de direct betrokken persoon. Mocht dit in tweede instantie niet mogelijk of wenselijk zijn dan kan men zich wenden tot de coördinator gasten vrijwilligers van FML.

Bij ongewenst gedrag en onjuiste behandeling kan eventueel de externe vertrouwenspersoon worden gevraagd voor ondersteuning. Zie hiervoor de rol en taken van de vertrouwenspersoon. .

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

Onderstaand de klachtenprocedure:

- Klachten dienen schriftelijk of per e-mail ingediend te worden.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- Klachten worden gericht aan de voorzitter van het bestuur van FML. De bestuursleden van FML hebben de rol van Klachtencommissie.
- De voorzitter van het bestuur van FML zal een ontvangstbevestiging sturen, waarin o.a. wordt aangegeven hoe de aanpak zal zijn.
- De voorzitter van het bestuur van FML zal zelf de kwestie opnemen en zonodig in de kwestie relevante/betrokken personen betrekken. De gang van zaken wordt op alle merites beoordeeld. De indiener van de klacht wordt gehoord. De voorzitter van het bestuur van FML neemt een besluit.
- Het besluit wordt met toelichting binnen 3 weken na ontvangst van de klacht meegedeeld aan de klager.
- Het aantal klachten van het afgelopen jaar zal worden vermeld in het jaarverslag / jaarbericht.

Vertrouwenspersoon

De persoon die de rol van vertrouwenspersoon voor FML opneemt is mevrouw Cora Overbeek - van de Wijngaard

Zij is bereikbaar onder telefoonnummer 06-23 90 79 52 en e-mailadres cenawijngaard@gmail.com

De rol/taak/bevoegdheid van de extern vertrouwenspersoon is:

- Het verzorgen van eerste opvang van FML-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