

Klachtenprocedure

Fietsmaatjes Eindhoven 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 Eindhoven zijn lastig gevallen met ongewenst gedrag of onjuiste behandeling. Te denken valt aan agressie en geweld, seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten, pesten, discriminatie. Ook kan het voorkomen dat de werkwijze van Fietsmaatjes Eindhoven tot wrevel leidt.

Mocht een vrijwilliger of gast zich onheus behandeld voelen of wrevel over de werkwijze hebben, is het

- de eerste stap om dit aan te geven aan de direct betrokken persoon.
- Wanneer dit niet mogelijk of wenselijk is, kan men zich wenden tot de coördinator.
- Als dit niet leidt tot een gewenste oplossing, kan een bericht gestuurd worden aan de voorzitter van het bestuur.
- Is er behoefte aan contact met iemand buiten de stichting, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon.

Klacht melden aan het bestuur

- Klachten dienen schriftelijk of per e-mail ingediend te worden.
- Klachten worden gericht aan de voorzitter van het bestuur van Fietsmaatjes Eindhoven voorzitter@fietsenmaatjeseindhoven.nl. Drie bestuursleden van Fietsmaatjes Eindhoven hebben de rol van klachtencommissie.
- De voorzitter van het bestuur van Fietsmaatjes Eindhoven zal een ontvangstbevestiging sturen, waarin o.a. wordt aangegeven hoe de aanpak zal zijn.
- De voorzitter van het bestuur van Fietsmaatjes Eindhoven zal zelf de kwestie opnemen en zo nodig relevante personen betrekken. De gang van zaken wordt op alle merites beoordeeld. De indiener van de klacht wordt gehoord. De klachtencommissie van Fietsmaatjes Eindhoven 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.

Externe vertrouwenspersoon van Fietsmaatjes Eindhoven

Bij ongewenst gedrag en onjuiste behandeling is het ook mogelijk om contact op te nemen met de externe vertrouwenspersoon van Fietsmaatjes Eindhoven:

Joost van Heerwaarden.

Hij is bereikbaar via emailadres:

vertrouwenspersoon@fietsmaatjeseindhoven.nl.

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

- Het verzorgen van eerste opvang van Fietsmaatjes Eindhoven 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 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.