

## Klachtenprocedure – Stichting Fietsmaatjes Aalst-Waalre

Fietsmaatjes Aalst-Waalre 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 Aalst-Waalre 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 Aalst-Waalre 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.

Bij ongewenst gedrag en onjuiste behandeling is het ook mogelijk om contact op te nemen met de externe vertrouwenspersoon van Fietsmaatjes Aalst-Waalre.

### Externe vertrouwenspersoon van Fietsmaatjes Aalst-Waalre

De persoon die de rol van externe vertrouwenspersoon voor Fietsmaatjes Aalst-Waalre op zich neemt is René Beusen. Hij is bereikbaar via emailadres:

[vertrouwenspersoon@fietsmaatjesaalstwaalre.nl](mailto:vertrouwenspersoon@fietsmaatjesaalstwaalre.nl).

De taak van de vertrouwenspersoon is:

- Het verzorgen van opvang van gasten en vrijwilligers van Fietsmaatjes Aalst-Waalre die zijn lastiggevallen en die hulp en advies nodig hebben.
- Het nagaan of (alsnog) een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
- Het slachtoffer informeren over andere oplossingsmogelijkheden, zoals een klacht indienen bij het bestuur.
- Het desgewenst begeleiden van het slachtoffer, als de gast of vrijwilliger de zaak toch wil melden bij de coördinator of het bestuur.
- Het geven van advies aan het bestuur en coördinatoren over het voorkomen van en de aanpak van ongewenst gedrag.
- Het registreren van gevallen van ongewenst gedrag.
- Het onderhouden van een goede relatie met het bestuur van stichting Fietsmaatjes Aalst-Waalre.

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

### Klacht melden aan het bestuur

- Klachten moeten schriftelijk of per e-mail ingediend te worden bij de voorzitter van het bestuur van stichting Fietsmaatjes Aalst-Waalre, [info@fietsmaatjesaalstwaalre.nl](mailto:info@fietsmaatjesaalstwaalre.nl).

- De voorzitter van het bestuur van Fietsmaatjes Aalst-Waalre zal een ontvangstbevestiging sturen, waarin ook wordt aangegeven hoe de aanpak van de onderhavige klacht zal zijn. Daarbij is als eerste aan de orde of het bestuur de klacht ontvankelijk verklaart.
- Klachten die een financiële vergoeding eisen zullen niet ontvankelijk worden verklaard, daarvoor moet een klager een rechterlijke procedure starten.
- Klachten die niet eerder zijn aangemeld bij de externe vertrouwenspersoon zullen niet ontvankelijk worden verklaard.
- Als het bestuur de klacht ontvankelijk heeft verklaard, zal de klachtencommissie de kwestie op zich nemen. De indiener van de klacht wordt gehoord en zonodig worden relevante partijen/personen betrokken bij de procedure. De klachtencommissie neemt na zorgvuldige afweging van de feiten een besluit.
- Dit besluit wordt met toelichting binnen 3 weken na ontvangst van de klacht meegedeeld aan de klager.
- Een besluit kan inhouden:
  - \* De klacht is gegrond. In dit geval zal de klachtencommissie het bestuur van stichting Fietsmaatjes Aalst-Waalre adviseren wat te doen ten aanzien van de aangeklaagde persoon of aan de aan de kaak gestelde werkwijze.
  - \* De klacht is ongegrond. In dit geval zal de klachtencommissie het bestuur van de stichting Fietsmaatjes Aalst-Waalre meedelen en haar vragen alle betrokken personen hierover te informeren.

#### Klachtencommissie

De klachtencommissie van stichting Fietsmaatjes Aalst-Waalre bestaat uit het Dagelijks Bestuur van deze stichting, te weten de voorzitter, secretaris en penningmeester.