



## Klachtenprocedure – Stichting Fietsmaatjes Almere

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

Mocht een vrijwilliger of gast zich onheus behandeld voelen of wrevel hebben over de werkwijze van iemand, dan is de eerste stap dit te melden bij deze betrokken persoon. Mocht dit niet mogelijk of wenselijk zijn dan kan men zich wenden tot de locatie coördinator.

Bij ongewenst gedrag en onjuiste behandeling is het ook mogelijk zich te melden bij de vertrouwenscontactpersoon van Stichting Fietsmaatjes Almere.

### vertrouwenscontactpersoon van Stichting Fietsmaatjes Almere

De persoon die de rol van vertrouwenscontactpersoon voor Stichting Fietsmaatjes Almere op zich neemt is Margreet Kamper. Zij is bereikbaar via emailadres; [vertrouwenscontactpersoon@fietsmaatjesalmere.nl](mailto:vertrouwenscontactpersoon@fietsmaatjesalmere.nl)

De rol/taak/bevoegdheid van de vertrouwenscontactpersoon is:

- Het verzorgen van opvang van gasten en vrijwilligers van Stichting Fietsmaatjes Almere die zijn lastiggevallen en die hulp en advies van haar nodig hebben.
- Het nagaan of (alsnog) 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 toch aan de orde wil stellen bij de locatie coördinator of het bestuur.
- Het geven van advies 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 Almere
- Gesprek aangaan met betrokkenen

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 ([voorzitter@fietsmaatjesalmere.nl](mailto:voorzitter@fietsmaatjesalmere.nl)) ingediend worden bij de voorzitter van het bestuur van de Stichting Fietsmaatjes Almere.
- De voorzitter van Stichting Fietsmaatjes Almere zal een ontvangstbevestiging sturen, waarin ook wordt aangegeven hoe de aanpak van de onderhavige klacht zal zijn. Daarbij is in eerste instantie aan de orde of het bestuur de klacht "ontvankelijk" verklaart.
- Klachten die een financiële vergoeding eisen zullen niet ontvankelijk verklaard worden, daarvoor moet een klager een rechterlijke procedure starten.
- Klachten die niet eerder zijn aangemeld bij de 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 zo nodig worden relevante/betrokken 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:
  - 1) De klacht is gegrond. In dit geval zal de Klachtencommissie het bestuur van Stichting Fietsmaatjes Almere adviseren wat te doen ten aanzien van de aangeklaagde persoon of de aan de kaak gestelde werkwijze.
  - 2) De klacht is ongegrond. In dit geval zal de klachtencommissie dit besluit aan het bestuur van Stichting Fietsmaatjes Almere meedelen en haar vragen dit besluit aan alle betrokken personen mee te delen.

## Klachtencommissie

De klachtencommissie van Stichting Fietsmaatjes Almere bestaat uit het dagelijks bestuur van de Stichting Fietsmaatjes Almere bestaande uit de voorzitter, de penningmeester en de secretaris.



## Stichting Fietsmaatjes Almere

Ananasstraat 1

1326 GH ALMERE

[info@fietsmaatjesalmere.nl](mailto:info@fietsmaatjesalmere.nl)