

## Wat te doen bij klachten?

Fietsmaatjes Eibergen 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 Eibergen 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 Fietsmaatjes Eibergen tot wrevel leidt.

1. Mocht een vrijwilliger of gast zich onheus behandeld voelen of wrevel over werkwijze hebben, is het de eerste stap om dit aan te geven aan de direct betrokken persoon.
2. Mocht dit niet mogelijk of wenselijk zijn dan kan men zich wenden tot de coördinator.
3. Mocht dit ook niet tot een bevredigende oplossing leiden of een niet wenselijke stap zijn, biedt Fietsmaatjes Eibergen de mogelijkheid contact op te nemen met de extern vertrouwenspersoon.
4. Mocht dit alles niet tot een bevredigende oplossing leiden bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het bestuur.

## Vertrouwenspersoon

De persoon die de rol van extern vertrouwenspersoon voor FME vervult is bereikbaar onder het e-mailadres: [vertrouwenspersoon@fietsmaatjeseibergen.nl](mailto:vertrouwenspersoon@fietsmaatjeseibergen.nl)

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

- Het verzorgen van eerste opvang van FM-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.

## Klachtenprocedure

Klachten dienen schriftelijk of per e-mail ingediend te worden bij de voorzitter van het bestuur van Fietsmaatjes Eibergen. Deze zal een ontvangstbevestiging sturen, waarin o.a. wordt aangegeven hoe de aanpak zal zijn.

De drie bestuursleden van Fietsmaatjes Eibergen hebben de rol van Klachtencommissie.

De klachtencommissie zal de kwestie opnemen en zo nodig in de kwestie relevante/betrokken personen betrekken. De gang van zaken wordt op alle merites beoordeeld. De indiener van de klacht wordt gehoord. Vervolgens neemt de klachtencommissie 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.