

KLACHTENPROCEDURE

Fietsmaatjes Hillegom Lisse (hierna te noemen FMHL) heeft een ondersteunende en verstandige wijze van omgang met elkaar hoog in het vaandel staan. Daarbij staat plezier, beweging en een goed gesprek voorop.

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

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 betrokkene. Mocht dit niet mogelijk of wenselijk dan kan men zich wenden tot de coordinator. Of, bij ongewenst gedrag en onjuiste behandeling eventueel tot de externe vertrouwenspersoon. Zie hiervoor de procedure Vertrouwenspersoon. Indien dit alles niet tot een bevredigende oplossing leidt bestaat de mogelijkheid een klacht schriftelijk in te dienen bij het bestuur. Klachten die betrekking hebben op het bestuur kunnen in het uiterste geval ook aan de vertrouwenspersoon worden voorgelegd.

De procedure:

- Klachten worden schriftelijk of per e-mail ingediend.
- Klachten worden gericht aan de voorzitter van het bestuur FMHL. De bestuursleden hebben de rol van de Klachtencommissie.
- De voorzitter van het bestuur stuurt een ontvangstbevestiging waarin o.a. wordt gemeld hoe de aanpak zal zijn.
- De voorzitter neemt de kwestie zelf op en betreft zo nodig de in de kwestie relevante/betrokken personen. De gang van zaken wordt op alle merites beoordeeld. Ofwel, beoordelen op wat het werkelijk waard is. De indiener van de klacht wordt gehoord. De voorzitter neemt een besluit.
- Het besluit wordt met toelichting binnen drie weken na ontvangst van de klacht meegedeeld aan de klager.
- Klachten worden geregistreerd. Het aantal klachten van het afgelopen jaar worden vermeld in het jaarverslag.

Deze procedure staat op de website van FMHL bijlage bij vrijwilligersbeleid.