

Klachtenprocedure Stichting Fietsmaatjes Utrecht

Fietsmaatjes Utrecht 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 Utrecht te maken krijgen 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 Utrecht tot wrevel leidt.

Mocht een vrijwilliger of gast zich onheus behandeld voelen of wrevel over de werkwijze van Fietsmaatjes Utrecht hebben, is de eerste stap om dit aan te geven aan de direct betrokken persoon of personen. Mocht dit niet mogelijk of wenselijk zijn, dan kan men zich wenden tot de coördinator. Bij ongewenst gedrag en onjuiste behandeling kan men zich wenden tot de externe vertrouwenspersoon. Zie hiervoor het document 'Vertrouwenscontactpersoon Fietsmaatjes Utrecht'. Mocht dit alles niet tot een bevredigende oplossing leiden, bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het bestuur.

De klachtenprocedure is als volgt:

- Klachten dienen per e-mail ingediend te worden;
- Klachten worden gericht aan de voorzitter van het bestuur van Fietsmaatjes Utrecht, via bestuur@fietsmaatjesutrecht.nl. De drie bestuursleden van Fietsmaatjes Utrecht hebben de rol van Klachtencommissie;
- De voorzitter van het bestuur van Fietsmaatjes Utrecht zal een ontvangstbevestiging naar de klager sturen, waarin o.a. wordt aangegeven hoe de aanpak van de klacht zal zijn;
- De voorzitter van het bestuur van Fietsmaatjes Utrecht zal zelf de klacht opnemen en zo nodig de voor de klacht relevante/betrokken personen betrekken. De gang van zaken wordt van alle kanten beoordeeld. De indiener van de klacht wordt gehoord. De voorzitter van het bestuur van Fietsmaatjes Utrecht neemt, na beraadslaging met de klachtencommissie, een besluit;
- Het besluit wordt met toelichting binnen 3 weken na ontvangst van de klacht meegedeeld aan de klager;
- Fietsmaatjes Utrecht rapporteert jaarlijks over het aantal en de aard van de klachten in het jaarverslag.