

## Klachtenprocedure

Fietsmaatjes Wassenaar 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 Wassenaar (FMW) zijn lastig gevallen met ongewenst gedrag of onjuiste behandeling. Te denken valt aan agressie en geweld, seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten, pesten, discriminatie. Onverhoopt kan het voorkomen dat de werkwijze van FMW 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 betrokken persoon.

Mocht dit niet mogelijk of wenselijk zijn dan kan men zich wenden tot de coördinator. Bij ongewenst gedrag en onjuiste behandeling eventueel bij de externe vertrouwenspersoon.

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

### Onderstaand de klachtenprocedure:

- Klachten dienen schriftelijk of per e-mail ingediend te worden.
- Klachten worden gericht aan de voorzitter van het bestuur van FMW. De drie bestuursleden van FMW hebben de rol van Klachtencommissie.
- De voorzitter van het bestuur van FMW zal een ontvangstbevestiging sturen, waarin o.a. wordt aangegeven hoe de aanpak zal zijn.
- De voorzitter van het bestuur van FMW zal zelf 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. De voorzitter van het bestuur van FMW neemt een besluit.
- Het besluit wordt met toelichting binnen 3 weken na ontvangst van de klacht meegedeeld aan de klager.
- De inhoud van de klacht en het verdere afhandelingstraject zal worden geregistreerd.
- Het aantal klachten van het afgelopen jaar zal worden vermeld in het jaarverslag / jaarbericht.