

Klachten procedure

Waarom een klachtenregeling?

Vele vrijwilligers zetten zich dagelijks in om het doel van Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn (hierna FMA) te realiseren.

Meestal verloopt de samenwerking om dit doel te realiseren probleemloos. Toch kan het zijn dat een vrijwilliger of andere betrokkene een klacht heeft tegen een vrijwilliger van FMA of andere betrokkene. Dit kan een collega vrijwilliger zijn, een gast of een bestuurder. In eerste instantie moet men proberen er samen uit te komen. Indien betrokkenen er in onderling overleg zelf niet uitkomen, kan het nuttig zijn om een derde 'neutrale' partij in te schakelen die helpt bij het uitpraten of helpt zoeken naar een oplossing. Hiervoor is buiten FMA een vertrouwenspersoon beschikbaar. In dit geval dien je de vertrouwenspersoon procedure te volgen. (deze is apart te vinden op de website of als bijlage aan deze procedure)

Specifieke klachten zoals hierna genoemd worden gemeld en behandeld door een vertrouwenspersoon.>

Klachten als meldingen over ongewenst gedrag zoals: -agressie en geweld -seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten -pesten -discriminatie worden direct bij de vertrouwenspersoon gemeld volgens de hierna genoemde vertrouwenspersoon procedure. Zie verder de vertrouwenspersoon procedure.

Aandachtspunten in de klachten – en vertrouwenspersoon procedure

Alle vrijwilligers en andere betrokkenen zijn op de hoogte van het bestaan van deze regelingen. Er wordt aan gerefereerd tijdens het intakegesprek.

Bovendien wordt er in de te tekenen overeenkomst met FMA naar verwezen.

De coördinator voor vrijwilligers en gasten of de coördinator fietsen is in eerste instantie de persoon om aan te spreken die kan helpen bij het oplossen dan wel adresseren van de klacht. Dit laatste kan zijn het voorleggen van deze aan het bestuur. Mocht dit niet de geëigende weg zijn vanwege betrokkenheid van personen, dan is het advies contact op te nemen met de vertrouwenspersoon voor FMA. Dus eerst met een coördinator of bestuurder en als dat niet kan contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

Klachten procedure

Artikel 1 – Definities

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een vrijwilliger in die hoedanigheid of gast of derde, als gebruiker van de diensten van FMA. Dit door of namens Klager (kan zijn Gast of andere vrijwilliger) schriftelijk kenbaar gemaakt aan FMA coördinator of bestuurder (secretaris)
- b. Klacht over ongewenst gedrag als hiervoor omschreven te behandelen door de vertrouwenspersoon.
- c. Klachtbehandelaar: een van de coördinatoren van FMA dan wel een aangewezen bestuurder van FMA. Of door de aangesproken vertrouwenspersoon.
- d. Klager: de betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- e. Beklaagde: de aan FMA verbonden persoon tegen wie de klacht zich richt.
- f. Vertrouwenspersoon iemand die buiten de FMA organisatie staat en zich bereid heeft verklaard als zodanig op te treden, daar waar de vraag zich voordoet.

Artikel 2 - Doel van de klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van Klachten.

Artikel 3 – Procedure klachten algemeen

- 3.1 Een Klacht wordt alleen in behandeling genomen indien deze schriftelijk is ingediend bij de coördinator, dan wel bestuurder van FMA (secretaris) of bij uitzondering bij de vertrouwenspersoon (in dit laatste geval zie vervolg in de vertrouwenspersoon procedure).
- 3.2 De Klager doet daarbij in elk geval opgave van:
 - Zijn/Haar naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.
 - Een korte omschrijving van de Klacht.
- 3.3 De betrokken ontvanger van de klacht legt de datum van ontvangst van de Klacht van de Klager vast. Deze zendt de Klager binnen een week een ontvangstbevestiging en informeert de Beklaagde binnen een week dat er een Klacht is ingediend. Daarbij vermeldt deze de naam van de beoogde Klachtbehandelaar, zijnde een van de leden van de coördinatoren/bestuurders. (kan zijn de ontvanger van de klacht)
- 3.4 Binnen een week na ontvangst van de Klacht overlegt de Klachtbehandelaar met Klager of de Klacht binnen de klachtenregeling kan worden behandeld. Bij twijfel wordt deze voorgelegd aan het bestuur van FMA. De Klachtbehandelaar stelt de Klager, en Beklaagde binnen twee weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk op de hoogte of de Klacht al dan niet in behandeling is genomen.
- 3.5 De Klacht wordt afgehandeld binnen zes weken nadat de Klachtbehandelaar de Klacht heeft ontvangen. Hij/Zij hoort Klager en Beklaagde. Indien de Klager en de Beklaagde hiermee akkoord gaan, kan de afhandeling telefonisch plaatsvinden.

Klachten procedure

- 3.6 De Klachtbehandelaar beijvert zich om naar aanleiding van de Klacht een bevredigende uitkomst te bewerkstelligen. De Klachtbehandelaar is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. De Klachtbehandelaar mag desgevraagd wel aanbevelingen doen of zijn/haar mening over aspecten van de Klacht geven. Aan dergelijke aanbevelingen en meningen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
- 3.7 De Klachtbehandelaar legt de datum waarop hij/zij de Klacht heeft ontvangen en alle correspondentie. Tevens doet hij/zij dit over de door haar gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de Klager en/of de Beklaagde gemaakte afspraken. En zendt deze eventuele afspraken naar Klager en Beklaagde. Wanneer de klachtbehandeling is beëindigd, stuurt de Klachtbehandelaar een schriftelijk beëindigingbericht aan Klager, Beklaagde en coördinator(secretaris).
- 3.8 FMA neemt de eventuele kosten van de Klachtbehandelaar voor haar rekening. Kosten die Klager en Beklaagde zelf maken komen voor hun eigen rekening.
- 3.9 Na beëindiging van de klachtbehandeling zal de Klachtbehandelaar alle stukken met betrekking tot de klachtbehandeling minstens 6 weken bewaren en daarna vernietigen.
- 3.10 Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen of niet naar tevredenheid wordt opgelost, bestaat er binnen zes weken na beëindiging van de klachtenbehandeling de mogelijkheid om in beroep te gaan bij het bestuur van FMA.

Artikel 5 - Beslotenheid en vertrouwelijkheid

- 4.1 De Beklaagde en Klager zijn ontslagen uit eventueel voor hen geldende geheimhoudingsplicht voortkomend uit contractuele verplichtingen, voor zover nodig om de Klacht te behandelen.
- 4.2 De Klachtbehandelaar is gehouden alle informatie die hem/haar bij de behandeling van de Klacht heeft bereikt, vertrouwelijk te behandelen. Dit vertrouwelijkheidsgebod geldt ook voor de coördinator en het Bestuur van FMA.
- 4.3 De informatie die tijdens de behandeling van de Klacht wordt uitgewisseld is vertrouwelijk.
- 4.4 De Klacht wordt in beslotenheid behandeld.
- 4.5 Zowel Klager als Beklaagde kan zich laten bijstaan bij de behandeling van een Klacht. De Klager en/of Beklaagde die zich laat bijstaan, staat ervoor in dat zijn bijstandsverlener zich onverkort zal houden aan de geheimhoudingsplicht zoals die in de situatie waaruit de Klacht is gerezen, is overeengekomen.

Artikel 6 - Interne informatie en archivering

- 5.1 Na de behandeling van de Klacht archiveert de secretaris van FMA de oorspronkelijke Klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van drie jaar. Overige documenten worden vernietigd.
- 5.2 De secretaris houdt een overzicht bij van alle binnengekomen Klachten.

Klachten procedure

Artikel 7 - Slotbepalingen

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door FMA.

Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het Bestuur van FMA

Er bestaat geen mogelijkheid om tegen de beslissing van het Bestuur in beroep te gaan.