



## Klachtenprocedure

**Definitief :**

Vastgesteld 26 januari 2022

**Stichting Fietsmaatjes Woerden**

Website : [FIETSMaatjeswoerden.nl](http://FIETSMaatjeswoerden.nl)

Mailto : [info@fietsmaatjeswoerden.nl](mailto:info@fietsmaatjeswoerden.nl)

---

## Klachtenprocedure

---

Stichting Fietsmaatjes Woerden is een organisatie, die een persoonlijke en respectvolle benadering van haar gasten en vrijwilligers, met aandacht voor veiligheid en privacy, hoog in het vaandel heeft. De kernwaarden van de stichting zijn opgenomen in het Beleidsprojectplan.

Fietsmaatjes Woerden wil een duurzame betrouwbare organisatie zijn, die streeft naar het borgen van continuïteit, kwaliteit en efficiëntie in alle initiatieven en activiteiten van de stichting.

Om duidelijkheid te geven welke regels hiervoor van toepassing zijn, zijn hiertoe onder andere de Gedragscode Vrijwilligers en de Gedragscode Gasten opgesteld.

### **Ontevredenheid in goed overleg wegnemen**

Het kan gebeuren dat vrijwilligers of gasten van Fietsmaatjes Woerden niet tevreden zijn over de gang van zaken, die onder de verantwoordelijkheid van de stichting vallen.

De ontevredenheid kan betrekking hebben op materiële zaken of op het gedrag en de handelwijze van personen. Fietsmaatjes Woerden wil in voorkomende gevallen de ontevredenheid op zo kort mogelijke termijn wegnemen.

Voor de aanpak en oplossing onderscheidt Fietsmaatjes Woerden de aard van de ontevredenheid:

1. Ontevredenheid over het materiaal van de stichting, zowel de fietsen als de accessoires, dient te worden gemeld aan de coördinator Fietsbeheer.
2. Ontevredenheid over zaken die betrekking hebben op de werkwijze van de stichting, de Gedragscode Vrijwilligers of de Gedragscode Gasten dienen te worden gemeld aan een van de coördinatoren Gasten en Vrijwilligers van het Kernteam.
3. Ontevredenheid over de communicatie van de stichting, zowel intern als extern, dient te worden gemeld bij een van de coördinatoren PR & Communicatie.

De melding kan zowel persoonlijk als schriftelijk, per email of per brief, worden gedaan.

De verantwoordelijk coördinator van het Kernteam zal ernaar streven om de ontevredenheid op zo kort mogelijke termijn weg te nemen.

Indien de ontevredenheid over het materiaal, de communicatie van de stichting of zaken die betrekking hebben op de werkwijze van de stichting naar de mening van de melder onvoldoende is weggenomen, of indien de verantwoordelijk coördinator op ander wijze niet is tegemoet gekomen aan de wensen van de melder, dan kan de melder terecht bij het bestuur van de stichting. Het bestuur zal daarna de aard van de ontevredenheid en de reactie en inspanning van de betreffende coördinator nader objectief onderzoeken en een bindend besluit nemen over de mogelijkheid om de ontevredenheid van de melder weg te nemen.

4. Ontevredenheid over personen van de stichting dienen te worden gemeld aan een van de coördinatoren Gasten en Vrijwilligers van het Kernteam.

De melding kan zowel persoonlijk als schriftelijk, per email of per brief, worden gedaan.

De verantwoordelijk coördinator van het Kernteam zal ernaar streven om de ontevredenheid op zo kort mogelijke termijn weg te nemen.

Indien de ontevredenheid over personen naar de mening van de melder onvoldoende is weggenomen - of indien er sprake is van ongewenst gedrag wat door de melder niet besproken kan worden met een van de coördinatoren Gasten en Vrijwilligers van het Kernteam – dan kan de melder terecht bij de vertrouwenspersoon (zie hiervoor de Procedure Vertrouwenspersoon).

### **Klachtenprocedure**

Als de inspanningen van de coördinatoren en/of de vertrouwenspersoon niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan is er de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het bestuur.

Hiervoor geldt onderstaande klachtenprocedure:

- Klachten kunnen, mondeling, schriftelijk of per e-mail ingediend worden bij de voorzitter of de secretaris van Stichting Fietsmaatjes Woerden.
- Klachten zullen door de ontvangers van de klacht vertrouwelijk –in overleg met één of meer leden van het bestuur - worden behandeld.
- Indien gewenst zal een onafhankelijk klachtencommissie worden aangesteld, die namens het bestuur de afhandeling van de klacht ter hand zal nemen.
- De indiener van de klacht ontvangt van het bestuur of de ingestelde onafhankelijke klachtencommissie een ontvangstbevestiging, waarin o.a. de aanpak van de klacht wordt aangegeven, alsmede de behandeltermijn.
- De afhandelaars van de klacht - het bestuur of de klachtencommissie - hoort de indiener van de klacht en betreft zo nodig relevante/betrokken personen. De gang van zaken wordt op alle relevante aspecten beoordeeld. De klachtencommissie geeft schriftelijk advies aan het bestuur, waarna het bestuur een besluit neemt over de definitieve afhandeling van de klacht.
- Het besluit over de afhandeling van de klacht –zo nodig vergezeld van een toelichting - wordt door het bestuur meegedeeld aan de indiener van de klacht.

Het aantal klachten van het afgelopen jaar zal worden vermeld in het jaarverslag / jaarbericht.

Vastgesteld door  
Bestuur Fietsmaatjes Woerden  
26 januari 2022