

Procedure klachten

De stichting Fietsmaatjes Borne doet haar uiterste best om de diensten, het verzorgen van fietsritten met een elektrisch ondersteunde duofiets, naar tevredenheid van haar gasten uit te laten voeren door fietsvrijwilligers. Fietsmaatjes Borne stelt daartoe aan de fietsvrijwilligers middelen ter beschikking die de dienst zonder problemen kunnen uitvoeren.

Daarmee wordt invulling gegeven aan het motto: "Fietsmaatjes Borne maakt mensen blij".

Toch kan het gebeuren dat een gast niet blij is over de wijze waarop de aangeboden dienst wordt uitgevoerd door de fietsvrijwilliger of dat de fietsvrijwilliger niet blij wordt van het beschikbaar gestelde middelen.

In die gevallen kan een mondelinge of schriftelijke klacht worden ingediend. In deze procedure is vastgelegd hoe Fietsmaatjes Borne omgaat met niet blij gasten en vrijwilligers.

- Klachten gaan altijd over de aangeboden dienst of het gebruikte middel.
- Gaat het om de aantasting van de persoonlijke integriteit door ongewenst gedrag zoals agressie, geweld, pesten, seksuele intimidatie, ongewenste intimiteit of discriminatie dan dient het protocol vertrouwenspersoon te worden gevolgd.

1. Klachten van gasten over een uitgevoerde dienst

- a. In geval een dienst niet naar tevredenheid van de gast is uitgevoerd dan bespreekt de gast dat met de fietsvrijwilliger en ze zoeken samen naar een oplossing om herhaling te voorkomen.
- b. Komen gast en fietsvrijwilliger niet tot een oplossing dan kan de gast de klacht melden bij de coördinator.
- c. De coördinator zal in dat geval samen met de gast en de fietsvrijwilliger zoeken naar een oplossing die voor beide partijen acceptabel en uitvoerbaar is.
- d. Mocht ook dit niet tot een voor de gast gewenste oplossing komen dan kan de gast een schriftelijk klacht indienen bij de voorzitter van Fietsmaatjes Borne.
- e. In de klacht wordt omschreven:
 - wat de klacht is
 - om welke dienst /rit(ten)het gaat,
 - wanneer de dienst is uitgevoerd
 - waarom de gesprekken met fietsvrijwilliger en coördinator niet tot een tevredenstellende oplossing hebben geleid.
- f. De voorzitter zal de klacht inbrengen in de Klachtencommissie en dat bevestigen aan de gast waarbij wordt vermeld hoe de klacht zal worden afgehandeld.

2. Klachten van de fietsvrijwilliger over middelen

- a. In het geval de fietsvrijwilliger niet tevreden is over de staat van de ter beschikking gestelde middelen dan wordt dat via het roosterprogramma Samen Fietsen gemeld.
- b. De melding wordt afgehandeld door de fietsbeheerder(s).
- c. Mocht de oplossing niet tot een tevredenstellend resultaat hebben geleid dan neemt de fietsvrijwilliger contact op met de coördinator fietsbeheer
- d. Mocht ook dat niet leiden dan kan het worden gemeld aan het bestuur.
- e. Het bestuur zal in overleg met de coördinator fietsbeheer naar een oplossing zoeken en de uitkomst terugkoppelen aan de fietsvrijwilliger.

3. Klachtencommissie

- De klachtencommissie bestaat uit drie leden van het bestuur
- De klachtencommissie bespreekt de klacht en hoort waar nodig, de indiener van de klacht, de fietsvrijwilliger en de coördinator.
- De klachtencommissie onderzoekt of er aanvullend onderzoek nodig is
- Op basis van gesprekken, onderzoek en aanvullende feiten neemt de commissie een besluit en legt dat vast.
- Het besluit wordt besproken in de eerstvolgende bestuursvergadering waarbij wordt besproken hoe en door wie het besluit zal worden teruggekoppeld aan de indiener.

4. Registratie

Klachten over de diensten worden geregistreerd en bewaard.

Het aantal klachten wordt in het jaarverslag van de stichting Fietsmaatjes vermeld.

H. Kamphuis,
Voorzitter

Borne
dd.: