

Klachtenregeling F.E.S.

Fibromyalgie en Samenleving F.E.S. doet haar uiterste best om leden en andere contacten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken.

Hierbij kan bijvoorbeeld sprake zijn van ongewenst gedrag:

- seksuele intimidatie;
- pesten;
- discriminatie;
- schending van de privacy;
- schending van de belangen van F.E.S. en haar vrijwilligers;

Iemand die van oordeel is dat hij te maken heeft (gehad) met persoonlijk schadelijk gedrag, kan een klacht indienen bij F.E.S. Deze klachtenregeling geldt voor:

- leden van F.E.S.;
- vrijwilligers, inclusief het bestuur van F.E.S.;
- bezoekers van door F.E.S. georganiseerde bijeenkomsten en activiteiten;
- externe adviseurs;
- overigen die op enigerlei wijze bij F.E.S. zijn betrokken.

Een klacht indienen kan bij:

- **Vrijwilligerscoördinator**

Als vrijwilliger bij F.E.S. betrokken kun je contact opnemen met de vrijwilligerscoördinator. Zij is het eerste aanspreekpunt binnen de organisatie. Zij kan de situatie beoordelen en indien nodig contact opnemen met de het bestuur/directie.

- **Directie (kantoor) en bestuur**

Indien het een klacht betreft van leden van F.E.S, bezoekers en overigen dan komen deze direct op kantoor terecht. Op de website wordt een mailadres en een telefoonnummer hiervoor genoemd op de [contactpagina](#). Intern wordt dan besloten waar de klacht binnen de organisatie verder wordt afgehandeld.

Vrijwilligers kunnen contact opnemen met directie en het bestuur indien het een klacht is waar de vrijwilligerscoördinator bij betrokken is. Elke commissie heeft een aanspreekpunt binnen het bestuur. De contactgegevens van de bestuursleden staan op intranet.

- **Integriteitsfunctionaris/vertrouwenspersoon**

Naast de vrijwilligerscoördinator, kantoor/directie en het bestuur is er een overkoepelende integriteitsfunctionaris/vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is voor de hele F.E.S. beschikbaar en voor grotere voorvallen bedoeld of als het om de vrijwilligerscoördinator/medewerkers/bestuur gaat. Neem contact op met de overkoepelende vertrouwenspersoon, in geval van ernstige intimidatie of als de vrijwilligerscoördinator betrokken is bij de zaak. Alles wat aan de

integriteitsfunctionaris/vertrouwenspersoon verteld is en blijft vertrouwelijk van aard. Er kan een beroep worden gedaan op een externe vertrouwenspersoon die de persoon die een klacht heeft, kan bijstaan en adviseren. De vertrouwenspersoon kan in overleg met betrokkenen ook kijken of er tot een oplossing van het gesignaleerde probleem kan worden gekomen. De vertrouwenspersoon is te benaderen door een mail te sturen naar melding@fesinfo.nl

Hoe een klacht indienen?

Een klacht is een klacht wanneer de klager dit als zodanig aangeeft.

Een klacht wordt per e-mail (dit heeft de voorkeur) of per brief, dus schriftelijk, ingediend bij het secretariaat van F.E.S..

E-mail: fes@fesinfo.nl of brief:

Fibromyalgie en Samenleving F.E.S.

Amstelstraat 1

1823 EV Alkmaar

Het secretariaat stuurt een ontvangstbevestiging.

De aangeklaagde wordt geïnformeerd zodra er een klacht over hem of haar is binnengekomen.

Wanneer het om vermoeden van een strafbaar feit gaat, moet F.E.S hier direct melding maken bij het Openbaar Ministerie. Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 30 werkdagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover geïnformeerd en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Zo nodig worden gesprekken gevoerd met de klager en de aangeklaagde.

Afhandeling

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachtenmap. De volgende gegevens worden genoteerd door het secretariaat:

- de datum waarop de klacht binnenkomt;
- op welke manier de klacht binnenkomt (schriftelijk of per e-mail);
- naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer van de klager;
- type klacht;
- omschrijving van de actie die F.E.S onderneemt naar aanleiding van de klacht;
- de datum waarop de klacht is afgehandeld.

Het kantoor, directie of bestuur neemt binnen 30 dagen na afhandeling van de klacht een besluit over te nemen maatregelen. De klager wordt hierover geïnformeerd.

De documenten die betrekking hebben op de klacht worden niet langer dan twee jaar bewaard.