

Klachtenregeling Voedselbank Aalst-Waalre

Inleiding

Bij de Voedselbank Aalst-Waalre werken ruim 30 vrijwilligers aan het verstekken van voedingsmiddelen. Waar mensen elkaar tegenkomen en samenwerken kan het voorkomen dat er ergernissen ontstaan. Dat kan komen door de situatie of door opmerkingen of gedrag van vrijwilliger, coördinator of bestuurslid. Ook kan er sprake zijn van grensoverschrijdend gedrag. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat je last hebt van agressie, (seksuele) intimidatie, (seksueel) geweld, discriminatie, pesten of dat je meent misstanden in de organisatie waar te nemen. Zoiets ontnemt de vrijwilliger plezier in het werk wat opgelost moet worden.

Daarvoor is de volgende klachtenregeling ontwikkeld:

Klachten van klanten, hulpverleners en leveranciers

Als klanten, hulpverleners en leveranciers niet tevreden zijn over de diensten van de vrijwilligers of het bestuur van Voedselbank Aalst-Waalre, dan kunnen zij contact opnemen met het bestuur. Dat kan bij de secretaris van het bestuur, Mark Somers, telefonisch via (040 20 46 7 64) of schriftelijk via info@voedselbankaalstwaalre.nl. Het bestuur zal binnen een week contact opnemen met degene die de klacht indiende en de klacht dan verder afhandelen. Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht volgt een uitspraak door het bestuur over de bij hen ingediende klacht.

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgewikkeld, kan de klant, hulpverlener of leverancier contact opnemen met Voedselbanken Nederland. Deze klachten kun je alleen melden via klachten@voedselbankennederland.nl. Voedselbanken Nederland zal in eerste instantie bemiddelen. Als de bemiddeling niet tot een positief resultaat leidt, kan de klacht worden ingediend bij het onafhankelijke Arbitragecollege Voedselbanken Nederland dat een bindende uitspraak doet.

Klachten van vrijwilligers

Heb je als vrijwilliger een klacht over een collega of een klant, ga dan met haar/hem in gesprek en probeer de klacht op te lossen. Lukt het niet op deze wijze de klacht op te lossen, neem dan contact op met de coördinator en probeer samen de klacht op te lossen.

Lukt het niet op deze wijze de klacht op te lossen of wil je het zo niet oplossen, dien dan je klacht in bij het bestuur. Dat kan bij de secretaris van het bestuur, Mark Somers, telefonisch via (040 20 46 7 64) of schriftelijk via info@voedselbankaalstwaalre.nl. Het bestuur zal binnen een week contact opnemen met degene die de klacht indiende en de klacht dan verder afhandelen. Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht volgt een uitspraak door het bestuur over de bij hen ingediende klacht.

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgewikkeld, kan de vrijwilliger contact opnemen met Voedselbanken Nederland. Dat geldt ook als je een klacht hebt over het bestuur die je zelf niet hebt kunnen oplossen. Deze klachten kun je alleen melden via klachten@voedselbankennederland.nl. Voedselbanken Nederland zal in eerste instantie bemiddelen. Als de bemiddeling niet tot een positief resultaat leidt, kan de klacht worden ingediend bij het onafhankelijke Arbitragecollege Voedselbanken Nederland dat een bindende uitspraak doet.

Vertrouwenspersoon voor vrijwilligers

Betreft de klacht een probleem dat je niet met de collega, de coördinator of het bestuur kan of wil bespreken, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon bepaalt dan samen met jou hoe het probleem wordt aangepakt en naar welk resultaat zal worden toegewerkt.

Dit gaat als volgt:

- De vertrouwenspersoon zal onafhankelijk en onbevooroordeeld de problemen die haar worden voorgelegd behandelen.
- De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht. Wat besproken wordt met haar, blijft tussen de haar en de vrijwilliger.
- De vertrouwenspersoon is bereikbaar zonder toestemming van de coördinator of het bestuur.
- Zij kan bereikt worden via deze link op de site van Voedselbanken Nederland: [Integriteit en vertrouwenspersonen - Vereniging van Nederlandse Voedselbanken \(voedselbankennederland.nl\)](https://voedselbankennederland.nl/Integriteit-en-vertrouwenspersonen-Vereniging-van-Nederlandse-Voedselbanken)
- Zij kan als klankbord fungeren voor vrijwilligers van de voedselbank.
- De vertrouwenspersoon onderneemt buiten noodgevallen alleen actie in samenwerking met of in ieder geval met toestemming van de vrijwilliger.
- De vertrouwenspersoon kan de vrijwilliger ondersteuning en advies aanbieden bij het oplossen van het conflict, het bespreken van de klachten het melden van en actie ondernemen bij grensoverschrijdend gedrag bij degene die beiden hiervoor het meest geschikt achten.
- Als sprake is van een (levens)bedreigende situatie voor de vrijwilliger of een ander, zal de vertrouwenspersoon direct actie ondernemen richting het bestuur. Bij voorkeur doet zij dit samen met de vrijwilliger of in een noodgeval tenminste met medeweten van de vrijwilliger.

Vastgesteld op 15 december 2020
Bestuur Voedselbank Aalst-Waalre