

Klachtenregeling voor deelnemers en vrijwilligers van Stichting Voedselbank Apeldoorn

Inleiding

Wij vinden integer werken heel belangrijk. Dat geldt voor onze vrijwilligers, maar zeker ook voor het werken met onze klanten, die kwetsbaar zijn door de positie waarin ze terecht zijn gekomen. Daarom hebben wij een aantal regels opgesteld over hoe we de integriteit van ons werk kunnen verbeteren en borgen. Dit doen we samen met de Vereniging van Voedselbanken Nederland (VBN).

De landelijke integriteitscode, vastgesteld door de ledenvergadering van de VBN, maakt onderdeel uit van het Voedselbank reglement 2024 (*klik hier*). Deze integriteitscode wordt door onze Voedselbank onderschreven en wij dragen dit ook actief uit.

Bij de Voedselbank kunt u als klant of vrijwilliger te maken krijgen met problemen die onderling lastig op te lossen zijn. Misschien bent u getuige of slachtoffer van ongewenst gedrag zoals pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie of agressie op de werkvloer. Of misschien heeft u vermoedens van misstanden zoals diefstal, fraude, voedselonveiligheid of oneerlijk verdelen van voedsel.

U wordt uitgenodigd en aangemoedigd om in dergelijke situaties contact op te nemen met het bestuur van de Voedselbank Apeldoorn. Wij gaan ervan uit dat u als klant en/of vrijwilliger altijd probeert er in onderling overleg uit te komen. Maar soms lukt dat niet. Als bestuur zullen wij altijd ons uiterste best doen om geschillen in goed overleg tussen partijen op te lossen.

Voor die gevallen waarin gezamenlijk overleg niet tot een goede oplossing leidt, hebben we deze klachtenregeling in het leven geroepen voor zowel onze klanten als onze vrijwilligers.

Deze klachtenregeling bevat drie onderdelen. Deel 1 is bedoeld voor klanten van de Voedselbank, deel 2 is bedoeld voor vrijwilligers die werken bij de Voedselbank Apeldoorn en deel 3 is bedoeld voor leveranciers van de Voedselbank Apeldoorn.

A . U bent klant van de Voedselbank en hebt een klacht

Wanneer en hoe kunt u een klacht indienen?

Wilt u een formele klacht indienen, dan kunt u dit schriftelijk doen bij het bestuur van de Voedselbank Apeldoorn. Dat kan per e-mail: secretaris@voedselbank-apeldoorn.nl

Geef in de e-mail zo duidelijk mogelijk aan waar de klacht over gaat. Denk bijvoorbeeld aan:

- wanneer en waar is datgene gebeurd waarover u een klacht hebt
- wie erbij betrokken was
- wat er precies gebeurde
- welke eventuele acties, die verband houden met de klacht, al zijn ondernomen
- welke actie u van het bestuur van de Voedselbank verwacht
- vermeld ook uw eigen voor- en achternaam en de manier waarop het bestuur van de Voedselbank u het beste kan bereiken (telefoonnummer, postadres en/of mailadres). Ontbreekt deze informatie dan is het moeilijk zijn om de klacht te onderzoeken. Het bestuur van de Voedselbank kan beslissen anonieme klachten niet in behandeling te nemen.

Wat gebeurt er na indienen van de klacht?

1. Binnen 10 dagen na ontvangst van de klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur van de Voedselbank. In deze ontvangstbevestiging wordt door het bestuur van de Voedselbank uitgelegd hoe zij de klacht zal behandelen.
2. Het bestuur van de Voedselbank zal zowel met u (klager) als met de betrokken vrijwilliger of andere klant spreken om ieders kant van het verhaal te horen (“hoor en wederhoor”). Soms zal het bestuur van de Voedselbank ook anderen willen spreken om zo een goed beeld van de situatie te krijgen. Overigens kunt u ook als klager aangeven wie volgens u gehoord zouden kunnen c.q. moeten worden.
3. Als u dat wilt, kunt zich tijdens gesprekken laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. U bepaalt dat zelf in overleg met uw vertrouwenspersoon. Eventuele kosten zijn voor rekening van de klager.
4. Op basis van de informatie uit de gevoerde gesprekken bepaalt het bestuur wat de vervolgstap zal zijn. Afhankelijk van de situatie kan dit bijvoorbeeld een vervolggesprek met alle betrokkenen samen zijn. Of een gesprek om u te informeren over de uitkomsten van het onderzoek en over de eventuele maatregelen die het bestuur van de Voedselbank heeft genomen of nog zal nemen naar aanleiding van de klacht. Deze rapportage kan op hoofdlijnen zijn ter bescherming van de privacy van personen. De rapportage wordt ter beschikking gesteld van de klager c.q. beklaagde(n).

Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?

Het bestuur streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk te onderzoeken en af te handelen. Zorgvuldigheid en een evenwichtige afweging van belangen zijn echter ook belangrijk.

Een redelijke termijn om u te informeren over de uitkomsten van het onderzoek is 4 weken na ontvangst van de klacht. Als het bestuur van de Voedselbank meer tijd nodig heeft voor zijn onderzoek deelt het bestuur van de Voedselbank dat aan u mee en geeft

daarbij aan binnen welke termijn u dan zal worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht.

Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij een klachtenprocedure en/of in dat kader wordt gehoord door het bestuur, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alles waarvan hij/zij kennisneemt. Het bestuur van de Voedselbank ziet toe op naleving van deze geheimhoudingsplicht.

Welke klachten worden niet in behandeling genomen?

Het bestuur van de Voedselbank is niet gehouden een klacht in behandeling te nemen als de klacht betrekking heeft op een situatie die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht (seksueel) grensoverschrijdend gedrag betreft.

Het bestuur van de Voedselbank kan echter besluiten ook andere klachten toch te onderzoeken als de ernst van de situatie daarom vraagt.

Als het bestuur van de Voedselbank een klacht niet onderzoekt, zal zij dat aan u meedelen.

Wat als ik het niet eens ben met de manier waarop mijn klacht is afgehandeld?

Het bestuur van de Voedselbank doet haar uiterste best om klachten zorgvuldig af te handelen. Hebt u desondanks vragen over of bezwaren hoe uw klacht is afgehandeld, dan nodigt het bestuur u van harte uit om hierover in gesprek te gaan. Tegen het oordeel van het bestuur staat geen formeel beroep open.

B. U bent vrijwilliger van de Voedselbank en hebt een klacht

Wanneer kunt u een klacht indienen?

De ervaring leert dat een gesprek vaak al een oplossing biedt. We moedigen daarom aan om uw klacht zoveel mogelijk direct met uw vaste contactpersoon of coördinator te bespreken. Om zo in goed overleg tot een oplossing te komen.

Mocht u er samen niet uitkomen, dan kunt u schriftelijk een formele klacht indienen bij het bestuur van de Voedselbank Apeldoorn.

Vertrouwenspersonen

Het kan ook zijn dat u behoefte hebt om met iemand anders, meer anoniem, vertrouwelijk te praten. Daarvoor zijn er vertrouwenspersonen op wie iedere vrijwilliger van onze organisatie een beroep kan doen. Deze vertrouwenspersonen werken onafhankelijk van onze Voedselbank: zij hebben niets met de Voedselbank Apeldoorn te

maken en ontvangen geen instructies van het bestuur. U kunt contact opnemen met één van de landelijke vertrouwenspersonen van VBN. Op hun website staat vermeld wie de vertrouwenspersonen zijn (Klachtenregeling - Vertrouwenspersonen - Vereniging van Voedselbanken Nederland). U mag zelf kiezen met wie U contact zoekt.

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, adviseert en vertelt niemand dat er contact is gezocht tenzij u, als klager, daarmee hebt ingestemd. Samen met u bekijkt de vertrouwenspersoon wat er nodig is, zodat u uw werk als vrijwilliger weer veilig en met plezier kunt doen. U houdt zelf de regie over het proces; de vertrouwenspersoon staat u daarin bij.

Hoe kunt een klacht indienen?

U kunt schriftelijk een formele klacht indienen bij het bestuur van de Voedselbank. Dat kan per email aan: secretaris@voedselbank-apeldoorn.nl

Geef in de e-mail zo duidelijk mogelijk aan waar de klacht over gaat. Denk bijvoorbeeld aan:

- wanneer en waar is datgene gebeurd waarover u een klacht hebt
- wie erbij betrokken was
- wat er precies gebeurde
- welke eventuele acties die reeds in verband met de klacht zijn ondernomen
- waarom het belangrijk is dat het bestuur van de Voedselbank op de hoogte is van deze gebeurtenis en hiernaar onderzoek zal gaan doen
- vermeld ook uw eigen voor- en achternaam en de manier waarop het bestuur van de Voedselbank u het beste kan bereiken (telefoonnummer, postadres en/of mailadres).

Het bestuur van de Voedselbank kan beslissen anonieme klachten niet in behandeling te nemen.

Wat gebeurt er na indienen van de klacht?

1. Binnen 10 dagen na ontvangst van de klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur van de Voedselbank. In deze ontvangstbevestiging wordt door het bestuur van de Voedselbank uitgelegd hoe ze de klacht zal behandelen.
2. Het bestuur van de Voedselbank zal zowel met u (klager) als met de betrokken klant of vrijwilliger spreken om ieders kant van het verhaal te horen (“hoor en wederhoor”). Soms zal het bestuur van de Voedselbank ook anderen willen spreken om zo een goed beeld van de situatie te krijgen. Overigens kunt u ook als klager aangeven wie volgens u gehoord zouden kunnen c.q. moeten worden.
3. Als u dat wilt, kunt zich tijdens gesprekken laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. U bepaalt dat zelf in overleg met uw vertrouwenspersoon. Eventuele kosten van die persoon zijn voor rekening van klager.

4. Op basis van de informatie uit de gevoerde gesprekken bepaalt het bestuur wat de vervolgstap zal zijn. Afhankelijk van de situatie kan dit bijvoorbeeld een vervolggesprek met alle betrokkenen samen zijn. Of een gesprek om u te informeren over de uitkomsten van het onderzoek en over de eventuele maatregelen die het bestuur van de Voedselbank heeft genomen of nog zal nemen naar aanleiding van de klacht. Deze rapportage kan op hoofdlijnen zijn ter bescherming van de privacy van personen. De rapportage wordt ter beschikking gesteld van de klager c.q. beklaagde(n).

Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?

Het bestuur streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk te onderzoeken en af te handelen. Zorgvuldigheid en een evenwichtige afweging van belangen zijn echter ook belangrijk.

Een redelijke termijn om u te informeren over de uitkomsten van het onderzoek is 4 weken na ontvangst van de klacht. Als het bestuur van de Voedselbank meer tijd nodig heeft voor zijn onderzoek deelt het bestuur van de Voedselbank dat aan u mee en geeft daarbij aan binnen welke termijn u dan zal worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht.

Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij een klachtenprocedure en/of in dat kader wordt gehoord door het bestuur, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alles waarvan hij/zij kennisneemt. Het bestuur van de Voedselbank ziet toe op naleving van deze geheimhoudingsplicht.

Welke klachten worden niet in behandeling genomen?

Het bestuur van de Voedselbank is niet gehouden een klacht in behandeling te nemen als de klacht betrekking heeft op een situatie die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht (seksueel) grensoverschrijdend gedrag betreft.

Het bestuur van de Voedselbank kan echter besluiten ook andere klachten toch te onderzoeken als de ernst van de situatie daarom vraagt.

Als het bestuur van de Voedselbank een klacht niet onderzoekt zal zij dat aan u meedelen.

Wat als ik het niet eens ben met de manier waarop mijn klacht is afgehandeld?

Het bestuur van de Voedselbank doet haar uiterste best om klachten zorgvuldig af te handelen. Hebt u desondanks vragen over of bezwaren hoe uw klacht is afgehandeld, dan nodigt het bestuur u van harte uit om hierover in gesprek te gaan. Tegen het oordeel van het bestuur staat geen formeel beroep open.

specifieke klachtencategorie

1. Het is natuurlijk ook mogelijk dat u zich als vrijwilliger onheus behandeld voelt door een coördinator, het bestuur of een bestuurslid. Dan is de eerste stap om dit te melden bij het bestuur, bij voorkeur aan de voorzitter. Hierop zal een gesprek volgen met een vertegenwoordiger van het bestuur. Mocht dit niet tot een oplossing van de klacht leiden, dan is een volgende stap om dit te melden aan een vertrouwenspersoon van VBN. Hierop zal een gesprek volgen met een vertegenwoordiger van het bestuur, waarbij de vertrouwenspersoon aanwezig kan zijn. Eventuele kosten voor het inschakelen van de vertrouwenspersoon zijn voor rekening van klager.
2. Betreft het een klacht die de hele organisatie aangaat en die niet onderling is op te lossen, dan kunt u contact opnemen met de VBN en vragen om bemiddeling. Binnen een week (overmacht situaties daargelaten) wordt contact met u opgenomen.

Is de bemiddeling niet succesvol, dan kan worden gevraagd om arbitrage. De procedure die dan wordt gevolgd, vindt u op de website van VBN.

C. U bent leverancier van de Voedselbank

U kunt uw klacht indienen bij het bestuur van de Voedselbank Apeldoorn:

secretaris@voedselbank-apeldoorn.nl

Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?

Het bestuur streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk te onderzoeken en af te handelen. Zorgvuldigheid en een evenwichtige afweging van belangen zijn echter ook belangrijk.

Een redelijke termijn om u te informeren over de uitkomsten van het onderzoek is 4 weken na ontvangst van de klacht. Als het bestuur van de Voedselbank meer tijd nodig heeft voor zijn onderzoek deelt het bestuur van de Voedselbank dat aan u mee en geeft daarbij aan binnen welke termijn u dan zal worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht.

Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij een klachtenprocedure en/of in dat kader wordt gehoord door het bestuur, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alles waarvan hij/zij kennisneemt. Het bestuur van de Voedselbank ziet toe op naleving van deze geheimhoudingsplicht.

Klachtafhandeling

Als de klacht over de Voedselbank Apeldoorn niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging (Voedselbanken Nederland). De klacht kan gestuurd worden naar:

klachten@voedselbankennederland.nl

Voedselbanken Nederland komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.

Als de bemiddeling niet tot een positief resultaat leidt, kunt u een klacht indienen bij het onafhankelijke Arbitragecollege Voedselbanken Nederland dat een bindende uitspraak doet. Ook deze klacht kunt u indienen via: klachten@voedselbankennederland.nl

De klacht wordt dan doorgezonden aan de secretaris van het college. Eventuele kosten verbonden aan de klachtafhandeling zijn voor rekening van klager.

Apeldoorn, 16 maart 2026