

## 9. De klachtenregeling

### 9.1. Doel en uitgangspunt

1. Een klachtenregeling heeft tot doel om problemen als gevolg van enige vorm van ontevredenheid te voorkomen. De eerste stap in het afhandelen van een klacht is het gesprek tussen de klager en de betrokken coördinator. Wanneer het niet mogelijk is in een gesprek het gevoel van ontevredenheid bij de klager weg te nemen kan deze een klacht indienen bij het bestuur van de stichting volgens onderstaande richtlijnen.
2. Het gestelde onder <http://www.voedselbankennederland.nl/nl/klachten.html> is van toepassing.

### 9.2 Interne klachten

Deze regeling heeft betrekking op

- a. klachten van deelnemers.
- b. klachten van vrijwilligers.
- c. klachten van coördinatoren van uitgiftepunten over een of meer andere uitgiftepunten, over de centrale opslag, of over het bureau.
- d. klachten van derden (leveranciers, donateurs, sponsors etc.)

### 9.3 Klachten van deelnemers

1. Deelnemers wenden zich met een klacht tot de voor hun uitgiftepunt verantwoordelijke coördinator
2. Indien een klacht betrekking heeft op een coördinator, dan kan de klager zich wenden tot de voorzitter van het bestuur. Deze neemt de klacht in behandeling.
3. De voorzitter van het bestuur is door het bestuur gemachtigd de klacht – samen met een ander bestuurslid - direct af te handelen tenzij dat naar hun oordeel niet wenselijk of mogelijk is.

### 9.4 Klachten van vrijwilligers

1. De klacht moet bij het uitgiftepunt worden ingediend waartegen de klacht is gericht. De klacht wordt in eerste instantie door de coördinator van betreffende uitgiftepunt behandeld.
2. Indien een klacht gerelateerd is aan de persoon van de coördinator kan een vrijwilliger zich direct tot de voorzitter van het bestuur richten. Deze neemt de klacht in behandeling.
3. De voorzitter van het bestuur is door het bestuur gemachtigd de klacht direct af te handelen tenzij dat naar zijn of haar oordeel niet wenselijk of mogelijk is.
4. Als de klacht van de vrijwilliger betrekking heeft op pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie of geweld op de werkvloer, dan is het ook mogelijk om – naast het benaderen van de voorzitter – de klacht meer anoniem te bespreken met een vertrouwenspersoon, zoals aangegeven in de integriteitscode van de Voedselbanken (te vinden op het Vrijwilligersportaal van de website van de Stichting Voedselbank Utrecht).

### 9.5 Klachten van coördinatoren.

Een coördinator wendt zich met een klacht tot voorzitter van het bestuur (zie ook art. 9.4.3).

#### 9.6 Klachten van leveranciers, sponsors, donateurs en anderen.

1. Het bestuur is uitsluitend gerechtigd klachten te behandelen die betrekking hebben op de werkzaamheden van de Stichting Voedselbank Utrecht.
2. Klachten van deelnemers, leveranciers, hulpverleners, overheidsinstanties etc. worden op de in deze gebruikelijke wijze door het bestuur van Stichting Voedselbank Utrecht in behandeling genomen.
3. Een klacht kan uitsluitend in behandeling worden genomen als deze schriftelijk of per e-mail is ingediend bij het bestuur.
4. Klachten dienen vergezeld te gaan van de naam, het adres, het telefoonnummer en zo mogelijk het e-mailadres van de indiener.
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
6. Na het indienen van een klacht ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging.
7. Het bestuur streeft ernaar elke klacht binnen een termijn van drie weken af te handelen.
8. De uitspraak van het bestuur aangaande een klacht is bindend.
9. Als een klacht zich richt op Voedselbanken Nederland wordt de klacht ter afhandeling doorgestuurd naar het bestuur van Voedselbanken Nederland.
10. Het bestuur kan deze klachtenregeling aanpassen aan gewijzigde omstandigheden.
11. Deze klachtenregeling wordt nadat deze is vastgesteld door het bestuur geplaatst op de website van de Stichting Voedselbank Utrecht, [www.voedselbankutrecht.nl](http://www.voedselbankutrecht.nl).