

Klachtenregeling voor deelnemers en vrijwilligers van Stichting Voedselbank Utrecht

versie 2 januari 2025

Inleiding

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

Je kunt als vrijwilliger of als deelnemer te maken krijgen met problemen die lastig onderling op te lossen zijn. Misschien ben je getuige of slachtoffer van ongewenst gedrag zoals pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie of agressie op de werkvloer. Of misschien heb je vermoedens van misstanden zoals diefstal, fraude, voedselonveiligheid of oneerlijk verdelen van voedsel.

Voor die gevallen waarin dit overleg niet tot een goede oplossing leidt, hebben we deze klachtenregeling in het leven geroepen voor zowel onze deelnemers als onze vrijwilligers. Je wordt van harte uitgenodigd en aangemoedigd om in dergelijke situaties contact op te nemen met het bestuur van de Stichting Voedselbank Utrecht (“de Voedselbank”). Als bestuur van de Voedselbank zullen we altijd ons uiterste best doen om geschillen in goed overleg tussen partijen op te lossen.

Onze Voedselbank gebruikt de landelijke Integriteitscode, vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van VBN, als een leidraad voor integer handelen. Deze Integriteitscode is onderdeel van het Voedselbank Reglement 2022. Je kunt dit reglement terugvinden op de [website](#) van VBN.

Deze klachtenregeling bevat twee onderdelen: Deel 1 is bedoeld voor deelnemers van de Voedselbank, Deel 2 is bedoeld voor vrijwilligers die werken bij de Voedselbank.

1. Ben je deelnemer van de Voedselbank en heb je een klacht?

Wanneer kun je een klacht indienen?

Alle vrijwilligers van onze Voedselbank doen hun uiterste best om deelnemers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er vergissingen worden gemaakt of dat er problemen ontstaan.

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

Mochten jullie er samen niet uitkomen, dan kun je een formele klacht indienen bij het bestuur van de Voedselbank.

Hoe dien je een klacht in?

Wil je een formele klacht indienen, dan kun je dit schriftelijk doen bij het bestuur van de Voedselbank. Dat kan per email: voorzitter@voedselbankutrecht.nl.

Geef in de email zo duidelijk mogelijk aan waar de klacht over gaat. Denk bijvoorbeeld aan:

- Wanneer en waar is datgene gebeurd waarover je een klacht hebt
- Wie was erbij betrokken
- Wat gebeurde er precies
- Waarom vind je het belangrijk dat het bestuur van de Voedselbank op de hoogte is van deze gebeurtenis en hiernaar onderzoek zal gaan doen?

Vermeld ook je eigen voor- en achternaam en de manier waarop het bestuur van de Voedselbank je het beste kan bereiken (telefoonnummer, postadres en/of mailadres). Ontbreekt deze informatie dan kan 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. *Ontvangstbevestiging:* Binnen één week na ontvangst van de klacht krijg je een ontvangstbevestiging van het bestuur van de Voedselbank. In deze ontvangstbevestiging wordt door het bestuur van de Voedselbank uitgelegd hoe ze de klacht zullen behandelen. Ook zal het bestuur aangeven willen welke periode ze de klacht zullen afhandelen.
2. *Hoor en wederhoor:* Het bestuur van de Voedselbank zal zowel met jou (klager) als met de betrokken personen spreken om ieders kant van het verhaal te horen. Soms zal het bestuur van de Voedselbank ook anderen willen spreken om zo een goed beeld van de situatie te krijgen.
3. *Vervolgstappen:* 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 vervolgesprek met alle betrokkenen samen zijn. Of een gesprek om je 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.

Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?

Het bestuur van de Voedselbank 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 je te informeren over de uitkomsten van het onderzoek is zes (6) 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 je mee en geeft daarbij aan binnen welke termijn je 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

in verband met de behandeling van de klacht. Het bestuur van de Voedselbank ziet toe op naleving van deze geheimhoudingsplicht.

Welke klachten worden in behandeling genomen?

In bepaalde gevallen kan het bestuur van de Voedselbank besluiten om de klacht niet te onderzoeken. 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 de klacht niet onderzoekt zal het bestuur van de Voedselbank dat aan je meedelen.

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

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

2. Ben je vrijwilliger van de Voedselbank en heb je een klacht?

Wanneer kun je een klacht indienen?

Onze Voedselbank doet z'n uiterste best om iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn en een veilige sfeer te hebben voor vrijwilligers. Toch kan het gebeuren dat er vergissingen worden gemaakt of dat er problemen ontstaan.

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

Vertrouwenspersonen

Het kan ook zijn dat je 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 Utrecht te maken en ontvangen geen instructies van het bestuur van de Voedselbank. Je kunt contact opnemen met één van de landelijke vertrouwenspersonen van VBN. Op de website van VBN staat vermeld wie de vertrouwenspersonen zijn: [Klachtenregeling - Vertrouwenspersonen - Vereniging van Voedselbanken Nederland](#). Je mag zelf kiezen met wie je contact zoekt.

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, adviseert en vertelt niemand dat er contact is gezocht tenzij jij, als klager, daarmee hebt ingestemd. Samen met jou bekijkt de vertrouwenspersoon wat er nodig is, zodat jij jouw werk als vrijwilliger weer veilig en met

plezier kunt doen. Je houdt zelf de regie over het proces; de vertrouwenspersoon staat je daarin bij.

Hoe dien je een klacht in?

Wil je een formele klacht indienen, dan kun je dit schriftelijk doen bij het bestuur van de Voedselbank. Dat kan per email: voorzitter@voedselbankutrecht.nl.

Geef in de email zo duidelijk mogelijk aan waar de klacht over gaat. Denk bijvoorbeeld aan:

- Wanneer en waar is datgene gebeurd waarover je een klacht hebt
- Wie was erbij betrokken
- Wat gebeurde er precies
- Waarom vind je het belangrijk dat het bestuur van de Voedselbank op de hoogte is van deze gebeurtenis en hiernaar onderzoek zal gaan doen?

Vermeld ook je eigen voor- en achternaam en de manier waarop het bestuur van de Voedselbank je het beste kan bereiken (telefoonnummer, postadres en/of mailadres). Ontbreekt deze informatie dan kan het moeilijk zijn om de klacht te onderzoeken. Het bestuur van de Voedselbank kan beslissen anonieme klachten niet in behandeling te nemen. In overleg met het bestuur kan wel worden afgesproken dat jouw identiteit niet bekend wordt gemaakt aan degene over wie de klacht gaat.

Als de klacht één of meer bestuurders betreft zal de klacht vertrouwelijk worden behandeld door de overige bestuursleden.

Wat gebeurt er na indienen van de klacht?

1. *Ontvangstbevestiging:* Binnen één week na ontvangst van de klacht krijg je een ontvangstbevestiging van het bestuur van de Voedselbank. In deze ontvangstbevestiging wordt door het bestuur van de Voedselbank uitgelegd hoe ze de klacht zullen behandelen. Ook zal het bestuur aangeven willen welke periode ze de klacht zullen afhandelen.
2. *Hoor en wederhoor:* Het bestuur van de Voedselbank zal zowel met jou (klager) als met de betrokken personen spreken om ieders kant van het verhaal te horen. Als je dat wilt, kun je je tijdens dat gesprek laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Je bepaalt dat zelf in overleg met de vertrouwenspersoon. Soms zal het bestuur van de Voedselbank ook anderen willen spreken om zo een goed beeld van de situatie te krijgen.
3. *Vervolgstappen:* 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 vervolgesprek met alle betrokkenen samen zijn. Of een gesprek om je 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.

Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?

Het bestuur van de Voedselbank 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 je te informeren over de uitkomsten van het onderzoek is zes (6) 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 je mee en geeft daarbij aan binnen welke termijn je 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 in verband met de behandeling van de klacht. In overleg met het bestuur kan worden afgesproken dat jouw identiteit niet bekend wordt gemaakt aan degene over wie de klacht gaat. Het bestuur van de Voedselbank ziet toe op naleving van deze geheimhoudingsplicht.

Welke klachten worden in behandeling genomen?

In bepaalde gevallen kan het bestuur van de Voedselbank besluiten om de klacht niet te onderzoeken. 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 de klacht niet onderzoekt zal het bestuur van de Voedselbank dat aan je meedelen.

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

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

Vastgesteld door het bestuur van Stichting Voedselbank Utrecht, op 2 januari 2025