



KLACHTENREGELING

Meld mogelijke misstanden via de klachtenregeling

We werken met veel mensen samen en dan kan het gebeuren dat er ergernissen ontstaan, bijvoorbeeld door vervelende opmerkingen of (grensoverschrijdend) gedrag. Het kan je plezier in het werk flink verstoren en dat is jammer. Het is ook mogelijk dat je niet tevreden bent met je werksituatie, of dat je het vermoeden hebt dat binnen onze voedselbank bepaalde processen niet door de beugel kunnen. In alle gevallen is het belangrijk dat je dit meldt. Het bestuur heeft hiervoor een klachtenregeling ontwikkeld.

Grensoverschrijdend gedrag

Bij grensoverschrijdend gedrag kun je denken aan:

- (verbale of non-verbale) agressie
- (seksuele) intimidatie
- (seksueel) geweld
- discriminatie
- pesten

Het maakt niet uit of dit gebeurt door een vrijwilliger, een coördinator, een leidinggevende of een bestuurslid: dit gedrag wordt niet geaccepteerd.

Zoek een oplossing

Blijf niet met je probleem rondlopen, maar zoek een oplossing.

- Probeer in eerste instantie de persoon waar je last van hebt zelf aan te spreken.
- Lost dat niets op of vind je het lastig, dan kun je het probleem voorleggen aan je coördinator of één van de vertrouwenspersonen.
- Een vertrouwenspersoon kan fungeren als klankbord, maar kan ook ondersteuning bieden bij het oplossen van het conflict.
- Uiteraard mag je ook meteen je klacht indienen bij het bestuur, bijvoorbeeld als het gaat om jouw coördinator. Dit kan bij de secretaris of de voorzitter.

Een vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht

Je probleem voorleggen aan een vertrouwenspersoon kan heel goed werken. Hij/zij heeft een geheimhoudingsplicht. Alles wat wordt besproken, blijft tussen jullie. Als het verstandig is om actie te nemen, kan hij/zij adviseren om de klacht voor te leggen aan een lid van het bestuur, maar alléén als je daarmee akkoord gaat. Een vertrouwenspersoon krijgt niet betaald voor deze functie; het is ook gewoon vrijwilligerswerk. Onze vertrouwenspersonen zijn Anneke Burgler (anneke.burgler@vbamersfoort.nl) en Arie de Vries (arie.devries@vbamersfoort.nl).

Melding van een klacht aan het bestuur

Als je na overleg met de vertrouwenspersoon besluit om een officiële klacht in te dienen bij het bestuur, begint de volgende procedure:

- De melding van de klacht moet op schrift worden gesteld: daar kan de vertrouwenspersoon mee helpen.
- Na het indienen van de klacht bij het bestuur, krijg je uiterlijk aan week na ontvangst een bevestiging waarin staat hoe (en door wie) jouw klacht zal worden beoordeeld en behandeld.
- Er volgt een gesprek met een van de bestuursleden. Als het nodig is, gaan jullie samen ook in gesprek met de persoon over wie je een klacht hebt.
- De hele gang van zaken duurt uiterlijk vier weken.
- Als het een klacht over een bestuurslid betreft, zal het uiteraard met een van de andere bestuursleden zijn.
- Komen jullie er niet uit, dan kun je een klacht indienen bij Voedselbanken Nederland: klachten@voedselbankennederland.nl. Klik op [deze link](#) voor meer informatie.

Rapportage

Een vertrouwenspersoon maakt elk jaar een verslag voor het bestuur over de binnengekomen klachten. Hierin wordt onder andere het aantal klachten genoemd, globaal de aard van de klachten en of ze al dan niet zijn opgelost.

In het verslag worden geen namen genoemd en óók geen details gegeven over situaties waardoor jij als persoon herleidbaar bent.

Misstanden in de manier waarop wij werken

Bij misstanden in de manier waarop we werken kun je denken aan:

- een strafbaar feit (fraude)
- een ernstige overtreding van de huisregels
- een schending van de privacy van onze klanten
- het gebruiken van geweld, bijvoorbeeld tegen onze klanten

Als je een misstand vermoedt, meld dit dan bij de coördinator van de afdeling waar je werkt. Als dit niet mogelijk of wenselijk is, meld het dan bij een hoofd-leidinggevende van de voedselbank of bij de vertrouwenspersoon. Bij heel zware misstanden, kun je het ook direct melden bij het bestuur, bijvoorbeeld door een e-mail te sturen naar secretaris@vbamersfoort.nl.

Ook bij een misstand in de organisatie wordt integer met je melding omgegaan. De verantwoordelijke zal een onderzoek starten en geen namen noemen zonder de uitdrukkelijke toestemming van de melder. Bij gegronde misstanden wordt sowieso het bestuur ingelicht.

Ook hier geldt: je kunt ook een klacht indienen bij Voedselbanken Nederland: klachten@voedselbankennederland.nl. Klik op [deze link](#) voor meer informatie.