

Klachtenregeling Voedselbank Woerden (versie 1 sept 2020)

U bent klant van de Voedselbank

Alle medewerkers van de Voedselbank Woerden doen hun uiterste best om de klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er vergissingen of fouten worden gemaakt en dat er daardoor een probleem ontstaat. Als dat het geval is, kunt u natuurlijk altijd direct mondeling naar de betreffende medewerker reageren. Zij of hij zal dan proberen om met u samen het probleem zo goed mogelijk te verhelpen. Wanneer u vindt dat het probleem daarmee niet is opgelost, kunt u een klacht indienen. Hier volgen een paar voorbeelden waar u een klacht over zou kunnen indienen:

- u heeft een klacht over de manier waarop u door (één van) onze medewerkers te woord bent gestaan;
- u vindt dat er niet goed is omgegaan met uw privacy;
- u bent het niet eens met de beslissing om niet (meer) een voedselpakket te krijgen;
- u wilt klagen over de inhoud van het voedselpakket, bijv. de hygiëne, de houdbaarheid of de voedselveiligheid in het algemeen.

Wanneer u besluit een klacht in te dienen, dient u met het volgende rekening te houden. Uw klacht moet schriftelijk worden ingediend bij het bestuur van de Voedselbank. Dat kan per brief, maar ook per e-mail.

Het postadres is:

Bestuur Stichting Voedselbank Woerden
Barwoutswaarder 13G
3449 HE Woerden

Het e-mailadres is: info@voedselbankwoerden.nl.

In uw klachtbrief geeft u zo duidelijk mogelijk aan waarover uw klacht gaat. Als dat van belang is moet u, afhankelijk van de klacht, ook vermelden:

- de datum en plaats van de gebeurtenis
- de (voor)naam van de medewerker of de situatie op het uitgiftepunt
- de naam van het product waarover u klaagt en de datum van ontvangst ervan.

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur.

Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht krijgt u een inhoudelijke reactie; zo nodig wordt u vooraf uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.

Klanten van wie de aanvraag of verlenging voor een voedselpakket is afgewezen, kunnen tot uiterlijk drie weken na de mededeling van deze beslissing, bezwaar aantekenen of een klacht daarover indienen. Het bestuur zal dan de procedure en berekeningen heroverwegen en het eindoordeel schriftelijk aan u meedelen.

Stichting Voedselbank Woerden

Barwoutswaarder 13 G
3449 HE Woerden

e-mail: info@voedselbankwoerden.nl

telefoon: 0348 342171

website: www.voedselbankwoerden.nl

bankrelatie: NL26RABO0129389536

KVK: 30217159

Aangemerkt door de Belastingdienst als ANBI

U bent vrijwilliger bij de Voedselbank Woerden

Bij de Voedselbank Woerden werken circa 30 vrijwilligers aan het verstrekken van voedselpakketten aan mensen die dat nodig hebben. Het kan dus voorkomen dat er ergernissen ontstaan. Dat kan komen door de werksituatie of door opmerkingen of gedrag van een andere vrijwilliger, coördinator of van een bestuurslid. Ook kan er sprake zijn van grensoverschrijdend gedrag. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat u last heeft van agressie, (seksuele) intimidatie, (seksueel) geweld, discriminatie, pesten of dat u meent misstanden in de organisatie waar te nemen. Zoiets ontnemt de vrijwilliger het plezier in het werk en dat moet opgelost worden. Daarvoor is deze klachtenregeling opgesteld en een vertrouwenspersoon aangesteld.

1. De vertrouwenspersoon

De vrijwilliger kan de vertrouwenspersoon bellen als zij /hij een klacht wil indienen of als zij/hij niet meer weet hoe zij/hij zelf met het conflict, de klacht of andere situatie verder kan. De vertrouwenspersoon is bereikbaar voor de vrijwilliger zonder toestemming van de coördinator of het bestuur. De vertrouwenspersoon is dus voor alle vrijwilligers vrij toegankelijk.

De vertrouwenspersoon kan de vrijwilliger ondersteuning aanbieden bij het oplossen van het conflict, het bespreken van de klacht en bij het melden van grensoverschrijdend gedrag. Datgene wat met de vertrouwenspersoon wordt besproken blijft tussen de vrijwilliger en de vertrouwenspersoon. Als er sprake is van een (levens) bedreigende situatie voor de vrijwilliger of een ander, zal de vertrouwenspersoon actie ondernemen naar het bestuur, maar bij voorkeur samen met de vrijwilliger of met medeweten van de vrijwilliger.

Een vertrouwenspersoon lost nooit alleen het probleem van de vrijwilliger op, maar altijd samen met de vrijwilliger.

Het Regionaal Overleg Platform Zuid Holland, waarvan Voedselbank Woerden deel uitmaakt, heeft twee vertrouwenspersonen van Voedselbanken Nederland, aangewezen als vertrouwenspersonen voor de aangesloten voedselbanken.

Zij ontvangen geen vergoeding voor hun werkzaamheden: eventuele onkosten (inclusief reiskosten) worden wel vergoed. De vertrouwenspersoon kan als klankbord fungeren voor vrijwilligers bij de Voedselbank Woerden. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht. De vertrouwenspersoon is slechts verantwoordelijk verschuldigd aan het bestuur van de Voedselbank Woerden, met dien verstande dat de vertrouwenspersoon ervoor zorgt dat géén vertrouwelijke informatie wordt verstrekt. De vertrouwenspersoon maakt eens per jaar een verslag voor het bestuur.

In het verslag worden namen en situaties die tot bepaalde personen herleidbaar zijn weggelaten.

De eerdergenoemde vertrouwenspersonen zijn te bereiken via e-mail:

Lisette.overduin-jansen@voedselbankennederland.nl of

helen.verhaar@voedselbankennederland.nl.

Een eventueel gesprek tussen de vrijwilliger en de vertrouwenspersoon vindt plaats buiten het pand van de Voedselbank.

2. De klachtenregeling voor vrijwilligers

- Bespreek zo mogelijk uw ergernis over de gebeurtenis met degene op wie u boos bent of aan wie u zich ergert. Betreft het een collega-vrijwilligers, ga dan met haar/hem in gesprek.
- Lukt het niet om uw ergernis met de collega-vrijwilliger te bespreken, bespreek het dan met de algemeen coördinator. Die kan proberen om in een gesprek met uw collega-vrijwilliger het probleem om te lossen.
- Praat u liever eerst met de vertrouwenspersoon, dan kunt u hem/haar mailen of bellen.
- Komt u er samen niet uit dan is het mogelijk bij het bestuur een klacht in te dienen.
- Uw klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de Voedselbank. Dat kan per brief, maar ook per e-mail.
- De secretaris van het bestuur zal u daarna uitnodigen voor een gesprek. Hierna kan een gesprek met de collega-vrijwilliger volgen.
- 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 aan de vertrouwenspersoon. Hierop zal een gesprek volgen met een vertegenwoordiger van het bestuur.
- Het bestuur zal uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht, laten weten hoe (en door wie) uw klacht zal worden beoordeeld of behandeld. Het bestuur zal uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht uitspraak doen (behoudens verlenging van deze termijn).

U bent leverancier van de Voedselbank

U kunt uw klacht indienen bij het bestuur van de Voedselbank Woerden.

Als de klacht over de Voedselbank Woerden 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 het adres klachten@voedselbankennederland.nl. De klacht wordt dan doorgezonden aan de secretaris van het college.