

Klachtenregeling voor de Voedselbanken in de regio Arnhem

Bij de Voedselbanken in de regio Arnhem werken heel veel vrijwilligers aan het verstrekken van voedselpakketten aan mensen die dat nodig hebben.

Met zoveel vrijwilligers kan het voorkomen dat er ergernissen ontstaan. Dat kan komen door opmerkingen of gedrag van een andere vrijwilliger, coördinator, of van een bestuurslid.

Er kan sprake zijn van grensoverschrijdend gedrag. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat je last hebt van agressie, (seksuele) intimidatie, (seksueel) geweld, discriminatie, pesten of dat je meent misstanden in de organisatie waar te nemen. Zoiets ontnemt de vrijwilliger plezier in het werk, wat opgelost moet worden.

Daarvoor is een klachtenregeling ontwikkeld en zijn er vertrouwenspersonen aangesteld.

1. De klachtenregeling voor vrijwilligers

1. Bespreek zo mogelijk jouw ergernis over de gebeurtenis met degene op wie jij boos bent of aan wie jij je ergert. Betreft het een collega-vrijwilliger, dan ga je met haar/hem in gesprek. Betreft het een coördinator of een bestuurslid (dat zijn overigens ook vrijwilligers!) dan ga je met hem of haar in gesprek.
2. Lukt het niet om jouw ergernis met de collega-vrijwilliger te bespreken, bespreek het dan met de coördinator van je afdeling of de coördinator Vrijwilligers die kan proberen om in een gesprek met jouw collega-vrijwilliger het probleem op te lossen. Betreft het een coördinator of bestuurslid ga dan met de coördinator Vrijwilligers in gesprek; die kan proberen om in een gesprek met de coördinator of het bestuurslid het probleem op te lossen.
3. Praat jij liever eerst met de vertrouwenspersoon dan kun jij hem of haar mailen of bellen.
4. Komen jullie er samen niet uit dan is het mogelijk bij het bestuur een klacht in te dienen. Hiervoor is het nodig dat jij (eventueel samen met jouw coördinator of de coördinator Vrijwilligers) jouw klacht opschrijft en aan het bestuur stuurt of geeft. Dat kan aan ieder bestuurslid. Een vertegenwoordiger van het bestuur zal je uitnodigen voor een gesprek; hierna kan een gesprek met je collega-vrijwilliger volgen.
5. Het is natuurlijk ook mogelijk dat jij je als vrijwilliger onheus behandeld voelt door jouw coördinator of door het bestuur of een bestuurslid. Dan is de eerste stap om dit te melden aan het bestuur, bij voorkeur aan de secretaris of de voorzitter. Hierop zal een gesprek volgen met een vertegenwoordiger van het bestuur.
6. Het bestuur zal zo spoedig mogelijk, uiterlijk een week na ontvangst van jouw klacht, laten weten hoe (en door wie) jouw klacht zal worden beoordeeld of behandeld. Het bestuur zal uiterlijk 4 weken na ontvangst van de klacht uitspraak doen (behoudens verlenging van deze termijn).
7. Ben je het met deze uitspraak niet eens, dan kun je de klacht schriftelijk voorleggen aan de Landelijke vereniging van Voedselbanken: Voedselbanken Nederland. De klacht kan worden gestuurd naar het adres klachten@voedselbankennederland.nl.

2. De vertrouwenspersoon voor vrijwilligers

1. De vrijwilliger kan een vertrouwenspersoon bellen als zij /hij een luisterend oor nodig heeft, een conflict heeft of een klacht wil indienen, en zij/hij niet meer weet hoe zij/hij zelf met het conflict, de klacht of andere situatie verder kan.
2. De vertrouwenspersoon is bereikbaar voor de vrijwilliger zonder toestemming van de coördinator, of het bestuur. De vertrouwenspersoon is dus voor alle vrijwilligers vrij toegankelijk.
3. De vertrouwenspersoon kan de vrijwilliger hulp en advies bieden bij het oplossen van het conflict, het bespreken van de klacht en bij het melden van grensoverschrijdend gedrag.
4. Een eventueel gesprek tussen de vrijwilliger en de vertrouwenspersoon vindt plaats buiten de gebouwen en verdeelpunten van de voedselbank.
5. 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.
6. Een vertrouwenspersoon lost nooit in zijn/haar eentje het probleem van de vrijwilliger op, maar altijd samen met de vrijwilliger. In overleg met de vrijwilliger kan de vertrouwenspersoon de vrijwilliger ook helpen met een doorverwijzing naar een andere instantie.
7. De vertrouwenspersoon kan als klankbord fungeren voor vrijwilligers bij de voedselbank.
8. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht.
9. De vertrouwenspersoon ontvangt geen vergoeding voor zijn of haar werkzaamheden: eventuele onkosten (inclusief reiskosten) worden wel vergoed.
10. De vertrouwenspersoon geeft advies aan het bestuur van de betreffende voedselbank en/of het ROP als een bepaalde persoon of situatie herhaaldelijk tot een klacht heeft geleid.
11. De Voedselbank Houten heeft geen eigen vertrouwenspersonen, maar maakt gebruik van vertrouwenspersonen van Voedselbanken Nederland. Wie dat zijn en hun contactgegevens, is te vinden op <https://voedselbankennederland.nl/vertrouwenspersonen/>
12. De vertrouwenspersonen zijn slechts verantwoording verschuldigd aan de voorzitter van het ROP, maar de vertrouwenspersonen zullen er steeds voor zorgen dat géén vertrouwelijke informatie wordt verstrekt en de vrijwilliger anoniem blijft.
13. De vertrouwenspersonen maken eens per jaar samen een verslag voor het ROP. In het verslag worden namen en situaties die tot bepaalde personen herleidbaar zijn weggelaten.

3. De klachtenregeling voor cliënten, hulpverleners en leveranciers.



1. Klachten van cliënten, hulpverleners en leveranciers kunnen schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van het bestuur van de betreffende lokale voedselbank. Een vertegenwoordiger van het bestuur van die voedselbank zal dan met de klager in gesprek gaan en al dan niet na overleg met de persoon die het betreft een uitspraak doen.
2. Ben jij het niet eens met de uitspraak van het bestuur, dan is er de mogelijkheid om een verzoek om bemiddeling te doen aan de landelijke vereniging van voedselbanken: Voedselbanken Nederland. Dit verzoek kan dan worden gestuurd aan het adres: klachten@voedselbankennederland.nl.
3. Als de bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat leidt, kan aan het onafhankelijke Arbitragecollege Voedselbanken Nederland gevraagd worden om een bindende uitspraak te doen.
Ook dit verzoek kan worden gezonden aan het adres klachten@voedselbankennederland.nl

lvH/23112020

+++++

Deze klachtenregeling is mede gebaseerd op de regelingen die daarvoor zijn opgesteld door de landelijke vereniging Voedselbanken Nederland, waar de Voedselbank Houten lid van is. Met deze regeling vervallen alle vorige regelingen die door de Voedselbank Houten zijn opgesteld.