

## Klachtenregeling Voedselbank Venlo

Bij de Voedselbank Venlo werken ruim 70 vrijwilligers aan de uitgifte van voedselpakketten aan mensen die dat nodig hebben. Met zoveel vrijwilligers kan het 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 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 een vertrouwenspersoon aangesteld.

Dit document is terug te vinden in de organisatieklapper van de Voedselbank Venlo.

### 1. De klachtenregeling voor vrijwilligers

- a) 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.
- b) Lukt het niet om jouw ergernis met de collega vrijwilliger te bespreken, bespreek het dan met de coördinator van je afdeling of het bestuurslid vrijwilligers, die kan proberen om in een gesprek met jouw collega vrijwilliger het probleem op te lossen.
- c) Praat jij liever eerst met de vertrouwenspersoon dan kun jij hem of haar mailen of bellen.
- d) 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) 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.
- e) Het is natuurlijk ook mogelijk dat jij je als vrijwilliger onheus behandeld voelt door jouw coördinator of 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.
- f) Het bestuur zal zo spoedig mogelijk, het streven is een week, maar uiterlijk twee weken 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).
- g) Wat daarna nog altijd kan, is je klacht voorleggen bij Voedselbank Nederland.

### 2. De Vertrouwenspersoon

- De vrijwilliger kan een 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 onafhankelijk en 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.

- Het is aan de vertrouwenspersoon in samenspraak met de betrokken vrijwilliger om de route te kiezen die nodig is bij de behandeling van de klacht.
- Als er sprake is van (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 in zijn/haar eentje het probleem van de vrijwilliger op, maar altijd samen met de vrijwilliger.
- De vertrouwenspersoon wordt benoemd door het bestuur voor een periode van drie jaar. Hij of zij kan daarna worden herbenoemd.
- De vertrouwenspersoon ontvangt geen vergoeding voor zijn of haar werkzaamheden: eventuele onkosten (inclusief reiskosten) worden wel vergoed.
- De vertrouwenspersoon kan als klankbord fungeren voor vrijwilligers bij de voedselbank.
- De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht.
- De vertrouwenspersoon is slechts verantwoording verschuldigd aan het bestuur van de voedselbank in Venlo, met dien verstande dat de vertrouwenspersoon ervoor zorgt dat géén vertrouwelijke informatie wordt verstrekt, tenzij dit afgestemd is met de betrokken vrijwilliger.
- 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. Het verslag wordt digitaal bewaard in een alleen voor het bestuur toegankelijke map. Het verslag wordt maximaal vijf jaar bewaard. Vóór 1 februari wordt het verslag gemaakt voor het bestuur over het voorgaande jaar.
- De vertrouwenspersoon geeft advies aan het bestuur als een bepaalde persoon of situatie herhaaldelijk tot een klacht heeft geleid.
- De vertrouwenspersoon is te bereiken via e-mail en telefoon:
  - e. [c-schouten@live.nl](mailto:c-schouten@live.nl)
  - t. 06 11445121
- Een eventueel gesprek tussen de vrijwilliger en de vertrouwenspersoon vindt plaats buiten de gebouwen en verdeelpunten van de voedselbank in Venlo.

### **3. Voor cliënten, hulpverleners en leveranciers**

Klachten van cliënten, hulpverleners en leveranciers kunnen schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van het bestuur van de Voedselbank Venlo. Hiervoor zijn voorbeeldbrieven aanwezig. Een vertegenwoordiger van het bestuur zal met de klager in gesprek gaan en al dan niet na overleg de persoon die het betreft een uitspraak doen.