Model Klachtenregeling voor klanten en vrijwilligers van Stichting Voedselbank Schiedam 2025

Inleiding

Wij vinden integer werken en onze voedselveiligheid heel belangrijk. Dat geldt voor onze vrijwilligers, maar zeker ook voor het werken met onze klanten, die kwetsbaar zijn door de positie waarin ze terecht zijn gekomen. Daarom zijn door de Vereniging van Voedselbanken Nederland ("VBN") gezamenlijk met alle leden waaronder onze Voedselbank, een aantal regels opgesteld over hoe wij de integriteit en voedselveiligheid van ons werk kunnen bevorderen en waarborgen.

De landelijke Integriteitscode, vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van VBN, maakt onderdeel uit van het Voedselbank Reglement. (kijk onder integriteitscode VBN)
De Integriteitscode wordt door onze Voedselbank onderschreven en dragen wij binnen onze Voedselbank actief uit.

Bij het werken voor de Voedselbank kunt u als vrijwilliger of als klant te maken krijgen met problemen die lastig onderling op te lossen zijn. Misschien bent u getuige of slachtoffer van ongewenst gedrag zoals pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie of agressie op de werkvloer. Of misschien heeft u vermoedens van misstanden zoals diefstal, fraude, voedselonveiligheid of oneerlijk verdelen van voedsel. U wordt van harte uitgenodigd en aangemoedigd om in dergelijke situaties contact op te nemen met het bestuur van de Voedselbank.

Als bestuur van de Voedselbank zullen we altijd ons uiterste best doen om geschillen in goed overleg tussen partijen op te lossen. Voor die gevallen waarin dit overleg niet tot een goede oplossing leidt, hebben we deze klachtenregeling in het leven geroepen voor zowel onze klanten als onze vrijwilligers.

Klachten van klanten

Alle vrijwilligers en intakers van onze Voedselbank doen hun uiterste best om klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er vergissingen worden gemaakt of dat er problemen ontstaan die u onderling niet heeft kunnen oplossen.

U kunt dan een formele klacht indienen bij het bestuur van de Voedselbank, maar afhankelijk van de aard en ernst van uw klacht kunt u ook eerst contact opnemen met uw vaste contactpersoon of de leidinggevende coördinator bij de Voedselbank om in goed overleg tot een oplossing te komen.

Wilt u echter toch een formele klacht indienen dan moet u uw klacht schriftelijk indienen bij het bestuur van de Voedselbank. Dat kan per brief:

Persoonlijk en vertrouwelijk
Secretariaat Stichting Voedselbank
T.a.v. Het bestuur,
Groenelaan 127, 3114 CE Schiedam

of
per e-mail: info@voedselbankschiedam.nl

In uw brief of e-mail geeft u zo duidelijk mogelijk aan waarover uw klacht gaat. Denk bijvoorbeeld aan:

- de datum en plaats van de gebeurtenis;
- de (voor)naam van de persoon of personen die bij de gebeurtenis was of waren betrokken of een beschrijving van de situatie; of
- de naam van het product waarover u klaagt en de datum van de ontvangst van dat product; en
- de reden van uw klacht: waarom vindt u het belangrijk dat het bestuur van de Voedselbank op de hoogte is van deze gebeurtenis en hiernaar onderzoek zal gaan doen?

Uw klacht moet uw voor- en achternaam bevatten en de wijze waarop het bestuur van de Voedselbank u 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

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.

Binnen één week na ontvangst van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur van de Voedselbank. In deze ontvangstbevestiging geeft het bestuur van de Voedselbank de verdere wijze van behandeling van uw klacht aan. Ook geeft het bestuur van de Voedselbank aan binnen welke periode het bestuur van de Voedselbank uw klacht zal afhandelen. Als het bestuur van de Voedselbank de klacht niet onderzoekt zal het bestuur van de Voedselbank dat aan u meedelen.

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. Het bestuur van de Voedselbank zal zowel met u (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.

Het bestuur van de Voedselbank informeert u over de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht 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.

Een redelijke termijn om u 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 u mee en geeft daarbij aan binnen welke termijn u dan zal worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht.

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. Deze rapportage kan op hoofdlijnen zijn ter bescherming van de privacy van personen.

Klachten van vrijwilligers

Vertrouwenspersonen

Onze Voedselbank doet z'n uiterste best om iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn en een vellige sfeer te hebben voor vrijwilligers. Toch kan het gebeuren dat er vergissingen worden gemaakt of dat er problemen ontstaan, die u onderling niet heeft kunnen oplossen en dan ontstaat soms de behoefte om daarover 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 te maken en ontvangen geen instructies van het bestuur van de Voedselbank. U kunt contact opnemen met mevr. Elly Kruithof, vertrouwenspersoon@voedselbankschiedam.nl of met één van de regionale of landelijke vertrouwenspersonen voor de voedselbanken. U mag zelf kiezen met wie u contact zoekt.

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, adviseert en vertelt niemand dat er contact is gezocht tenzij u, als klager, daarmee heeft ingestemd. Samen met u bekijkt de vertrouwenspersoon wat er nodig is, zodat u uw werk als vrijwilliger weer veilig en met plezier kunt doen. U houdt zelf de regie over het proces; de vertrouwenspersoon staat u daarin bij.

Formele klachten
Wilt u echter toch een formele klacht indienen dan moet uw klacht schriftelijk worden ingediend bij het bestuur van de Voedselbank. Dat kan per brief:
Persoonlijk en vertrouwelijk
Secretariaat Stichting Voedselbank
t.a.v. Het bestuur,
Groenelaan 127, 3114 CE Schiedam

of
per e-mail: info@voedselbankschiedam.nl

In uw brief of e-mail geeft u zo duidelijk mogelijk aan waarover uw klacht gaat. Denk bijvoorbeeld aan:

- de datum en plaats van de gebeurtenis;
- de (voor)naam van de persoon of personen die bij de gebeurtenis was of waren betrokken en/of een beschrijving van de situatie; en
- de reden van uw klacht: waarom vindt u het belangrijk dat het bestuur van de Voedselbank op de hoogte is van deze gebeurtenis en hiernaar onderzoek zal gaan doen?

Uw klacht moet uw voor- en achternaam bevatten en de wijze waarop het bestuur van de Voedselbank u 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 dan beslissen anonieme klachten niet in behandeling te nemen. Dit neemt niet weg dat in overleg met het bestuur van de Voedselbank uw 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.
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 vóór het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht (seksueel) grensoverschrijdend gedrag betreft. Het bestuur kan echter besluiten ook andere klachten toch te onderzoeken als de ernst van de situatie daarom vraagt.

Binnen één week na ontvangst van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur van de Voedselbank. In deze ontvangstbevestiging geeft het bestuur van de Voedselbank de verdere wijze van behandeling van uw klacht aan. Ook geeft het bestuur van de Voedselbank aan binnen welke periode het bestuur van de Voedselbank uw klacht zal afhandelen. Als het bestuur van de Voedselbank de klacht niet onderzoekt, zal het bestuur dat aan u meedelen.
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. Het bestuur van de Voedselbank zal zowel met u (klager) als met degene over wie de klacht gaat spreken om ieders kant van het verhaal te horen. Als u dat wilt, kunt u zich tijdens dat gesprek laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. U 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.
Het bestuur van de Voedselbank informeert u over de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht 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 betrokken personen.

Een redelijke termijn om u 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 het onderzoek deelt het bestuur van de Voedselbank dat aan u mee en geeft daarbij aan binnen welke termijn u dan wel zal worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek. Het bestuur informeert ook degene(n) over wie u heeft geklaagd over de uitkomsten van het onderzoek, zo nodig op hoofdlijnen.
Iedereen die betrokken is bij een klachtenprocedure en/of in dat kader wordt gehoord door het bestuur van de Voedselbank, 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.

Vastgesteld door het bestuur van Stichting Voedselbank Schiedam, op 24 november 2025