Klachtenregeling van Voedselbank Enschede Haaksbergen

Voor deze klachtenregeling onderscheiden we twee groepen: klanten en vrijwilligers.

U bent klant van de Voedselbank

Alle medewerkers van de Voedselbank Enschede Haaksbergen 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 geen voedselpakket (meer) 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 via **secretaris@vbeh.nl**.

Het postadres is:
Bestuur Stichting Voedselbank Enschede Haaksbergen
Haaksbergerstraat 153,
7513 EL Enschede

Via e-mail: **secretaris@vbeh.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 in de voedselbank
- de naam van het product waarover u klaagt en de datum van ontvangst ervan.

Binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur.
Binnen 6 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.

U bent vrijwilliger bij de Voedselbank Enschede Haaksbergen

Bij de Voedselbank Enschede Haaksbergen werken meer dan 100 vrijwilligers aan het verstrekken van voedsel in onze supermarkt 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 ontneemt de vrijwilliger het plezier in het werk en dat moet opgelost worden. Daarvoor is deze klachtenregeling opgesteld en een vertrouwenspersoon aangesteld.

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-vrijwilliger, ga daar dan mee in gesprek.

Lukt het niet om uw ergernis met de collega-vrijwilliger te bespreken, bespreek het dan met de 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 met haar contact opnemen. Komt u er samen niet uit dan is het mogelijk bij het bestuur een klacht in te dienen. Als de klacht één of meer bestuurders betreft zal de klacht vertrouwelijk worden behandeld door de overige bestuursleden.

Uw klacht moet dan schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de Voedselbank. Dat kan per brief, zie hierboven voor het adres, maar ook per email: **secretaris@vbeh.nl.**

Om het probleem helder te krijgen zal de secretaris van het bestuur 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).

De vertrouwenspersoon van Voedselbank Enschede Haaksbergen

De vrijwilliger kan de vertrouwenspersoon benaderen 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 voor alle vrijwilligers vrij toegankelijk en kan te allen tijde worden benaderd, ook om gewoon eens vrijuit te kunnen praten over zaken die u bezighouden.

De vertrouwenspersoon kan de vrijwilliger ondersteuning bieden 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 echter sprake is van een situatie waarbij de wet wordt overtreden, dan zal de vertrouwenspersoon dit terstond melden bij het bestuur, bij voorkeur samen met de vrijwilliger of met medeweten van de vrijwilliger en aangifte bij het bevoegd gezag doen. Een vertrouwenspersoon lost nooit alleen het probleem van de vrijwilliger op, maar helpt de vrijwilliger bij het vinden van een oplossing.
De vertrouwenspersoon van de VBEH is Carla Veeger. Zij is bereikbaar via **vertrouwenspersoon@vbeh.nl**.

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