

INTEGRITEIT EN VERTROUWENSPERSONEN

Klachtenregeling voor vrijwilligers.

Heb je als vrijwilliger een klacht over een collega, ga dan met haar/hem in gesprek en probeer de klacht op te lossen.

Lukt het niet op deze wijze de klacht op te lossen, neem dan contact op met een van de coördinatoren.

Lukt het niet op deze wijze de klacht op te lossen of wil je het zo niet oplossen, dien dan je klacht in bij het bestuur. Het bestuur zal z.s.m., doch uiterlijk een week na het indienen van de klacht, laten weten wie de klacht behandelt. De behandelaar past hoor en wederhoor toe en adviseert het bestuur. Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht volgt een uitspraak door het bestuur over de bij hen ingediende klacht.

Betreft de klacht een probleem dat je niet met de collega, de coördinator of het bestuur kan of wil bespreken, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon bepaalt dan samen met jou hoe het probleem wordt aangepakt en naar welk resultaat zal worden toegewerkt.

Betreft het een klacht die de hele organisatie aangaat of die je niet onderling kunt oplossen, dan kun je contact opnemen met Voedselbanken Nederland en vragen om bemiddeling. Binnen een week (overmacht situaties daargelaten) wordt contact met je opgenomen, Is de bemiddeling niet succesvol, dan kan worden gevraagd om arbitrage. De verdere procedure die in dat geval wordt gevolgd vind je op de website van Voedselbanken Nederland.

Klachtenregeling voor cliënten, hulpverleners en leveranciers worden in eerste aanleg behandeld door een coördinator aan wie de klacht kenbaar wordt gemaakt. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van het bestuur.

Een vertegenwoordiger van het bestuur zal binnen een week contact opnemen met degene die de klacht indiende en de klacht dan verder afhandelen.

Betreft het een klacht die de hele organisatie aangaat dan kun je contact opnemen met Voedselbanken Nederland. Die zal binnen een week contact met je opnemen. Daar wordt dan verder de landelijke klachtenprocedures (vermeld op de website) gevolgd.

Vertrouwenspersoon.

De vrijwilliger, die niet meer zelf weet hoe met een klacht, conflict of ongewenste situatie om te gaan, kan contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon zal onafhankelijk en onbevooroordeeld de problemen die worden voorgelegd behandelen.

De vertrouwenspersoon is bereikbaar zonder toestemming van anderen en is bereikbaar op de wijze zoals aan iedere vrijwilliger kenbaar is gemaakt.

De vertrouwenspersoon onderneemt buiten noodgevallen alleen actie in samenwerking met, of in ieder geval met toestemming van de vrijwilliger.

De vertrouwenspersoon kan de vrijwilliger ondersteuning en advies aanbieden bij het melden, het bespreken en het oplossen van de klacht of het conflict.

Als er sprake is van een (levens)bedreigende situatie voor de vrijwilliger of een ander, zal de vertrouwenspersoon direct actie ondernemen richting het bestuur, bij voorkeur samen met de vrijwilliger of in een noodgeval tenminste met medeweten van de vrijwilliger.