**Klachtenregeling Voedselbank Doetinchem**

Bij de Voedselbank Doetinchem werken ruim 60 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 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 ontneemt de vrijwilliger plezier in het werk wat opgelost moet worden.

Daarvoor is een klachtenregeling ontwikkeld en een vertrouwenspersoon aangesteld. Voor Voedselbank Doetinchem is de vertrouwenspersoon:

Houkelien Maatman, Mail: [houkelien@gmail.com](mailto:houkelien@gmail.com) Telefoonnummer: 06 5263 3483

**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.
2. Lukt het niet om jouw ergernis met de collega vrijwilligers te bespreken, bespreek het dan met één van de coördinatoren of het bestuurslid belast met Vrijwilligers aangelegenheden. Die kan proberen om in een gesprek met jouw collega-vrijwilliger en/of coördinator het probleem op te lossen.
3. Komen jullie er niet uit dan is het mogelijk bij het bestuur een klacht in te dienen. Hiervoor is het nodig dat jij (eventueel samen met de 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 en/of betrokken coördinator volgen.
4. Praat jij liever eerst met een vertrouwenspersoon dan kun jij hem of haar direct mailen of bellen.
5. Het is natuurlijk ook mogelijk dat jij je als vrijwilliger onheus behandeld voelt door jouw coördinator of het bestuur of een bestuurslid. Dan kan de eerste stap zijn om dit te melden aan de vertrouwenspersoon.
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. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt je een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging (Voedselbanken Nederland). De klacht kan worden gestuurd aan het adres klachten@voedselbankennederland.nl. Voedselbanken Nederland komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.

**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 vrijwilliger is bereikbaar voor alle vrijwilligers zonder toestemming van de coördinator, of het bestuur. De vertrouwenspersoon is 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. 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 mede weten van de vrijwilliger.

Een vertrouwenspersoon lost nooit in zijn/haar eentje het probleem van de vrijwilliger op, maar altijd samen met de vrijwilliger.

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

Klachten van cliënten, hulpverleners en leveranciers kunnen schriftelijk worden ingediend bij het bestuur van de Voedselbank Doetinchem via secretaris@voedselbankdoetinchem.nl. Een vertegenwoordiging van het bestuur zal met de klager in gesprek gaan.

Als de klacht over de voedselbank niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt U een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging (Voedselbanken Nederland). De klacht kan worden gestuurd aan het adres klachten@voedselbankennederland.nl. Voedselbanken Nederland komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.