

Klachtenregeling Stichting Voedselbanken Nieuwegein & IJsselstein

2022

Opgesteld en vastgesteld januari 2022 (versie 2)

1. Inleiding

De Voedselbank Nieuwegein & IJsselstein is een organisatie waar mensen met en voor elkaar werken. Dat fouten gemaakt worden of dat alles niet altijd even soepel gaat is niet prettig, maar wel goed voor te stellen. Met uw opmerkingen en klachten proberen wij onze organisatie te verbeteren.

Belangrijk is dat u uw klacht bespreekt met de persoon om wie het gaat en dat u met elkaar spreekt op een rustig moment voor beiden. Vaak is dit gesprek voldoende om de problemen op te lossen. Desgewenst kan een bestuurslid aangesproken worden en bij dit gesprek aanwezig zijn.

Wanneer de problemen op dit niveau niet oplosbaar blijken, dan kunt u zich wenden tot de vertrouwenspersoon en/of tot de klachtencommissie.

2. Vertrouwenspersoon

U kunt uw probleem neerleggen bij de vertrouwenspersoon. De Voedselbank kent één onafhankelijke vertrouwenspersoon¹. Deze persoon is geen lid van het bestuur. Elke cliënt of medewerker kan een beroep op haar of hem doen. Het gesprek is vertrouwelijk en er worden geen stappen gezet zonder uw toestemming.

Mocht uw contact met de vertrouwenspersoon niet leiden tot een voor u wenselijk resultaat, dan kunt u (alsnog) een klacht indienen.

3. Klachten en klachtencommissie

Het bestuur van de Voedselbanken Nieuwegein & IJsselstein heeft de behandeling van klachten onverkort gedelegeerd aan een onafhankelijke klachtencommissie van twee personen².

Eén lid van de klachtencommissie heeft een brede bestuurlijke achtergrond en is maatschappelijk georiënteerd en de ander bezit juridische en bestuurlijke kennis. Zij behandelen uw klacht altijd gezamenlijk.

De leden van de klachtencommissie worden tweejaarlijks aangesteld door het bestuur van de Voedselbank. Herbenoeming is mogelijk.

¹ te bereiken onder vertrouwenspersoonvoedselbank@tiscali.nl

² te bereiken onder klachtencommissie@voedselbanknieuwegin.nl

Hier volgen enige voorbeelden waarover u een klacht kunt indienen:

- U hebt een klacht over de wijze waarop u te woord bent gestaan.
- U vindt dat er niet goed omgegaan is met uw privacy.
- U bent het niet eens met een genomen beslissing.

4. Procedure

Uw klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie.

- Per mail: klachtencommissie@voedselbanknieuwegein.nl
- Desgewenst kunt u ook gebruik maken van het postadres: Montageweg 1A, 3433 NT Nieuwegein. Zet s.v.p. duidelijk op de envelop "KLACHTENCOMMISSIE", zodat de envelop gesloten en ongelezen aan de leden van de klachtencommissie gegeven kan worden.
- Uw klacht is bij voorkeur niet ouder dan 30 dagen. (In zijn algemeenheid geldt hoe sneller u uw klacht indient, hoe sneller de oplossing.)
- Indien mogelijk vermeldt u ook een telefoonnummer.
- In uw schrijven legt u zo duidelijk mogelijk uit waarover uw klacht gaat. Gaat het om een gebeurtenis wilt u dan ook de plaats, datum en tijd vermelden. Kent u de naam/ namen van de betrokkene(n), dan deze vermelden. Kent u ze niet, dan gelieve dat ook aan te geven.
- Binnen 6 werkdagen ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Indien de klachtencommissie extra informatie nodig heeft, dan vraagt zij deze op bij de betrokkene(n) en/of het bestuur van de Voedselbank. Het bestuur van de Voedselbank is verplicht deze vragen volledig en naar waarheid te beantwoorden.

Binnen twee weken na de ontvangstbevestiging van uw klacht krijgt u een reactie. Dit kan een schriftelijke reactie zijn of een uitnodiging voor een persoonlijk gesprek. Indien u dat wenst, kunt u zich bij dat gesprek laten vergezellen door één persoon.

Indien een gesprek plaatsvindt, ontvangt u binnen 7 dagen na dit gesprek een schriftelijke uitspraak van de klachtencommissie.

5. Bezwaar maken tegen de uitspraak van de klachtencommissie

Mocht u en/of het bestuur het niet eens zijn met de uitspraak van de klachtencommissie dan kunt u en/of het bestuur tegen deze uitspraak in beroep gaan bij Voedselbanken Nederland, waarvan de Voedselbank Nieuwegein & IJsselstein lid is. Dat kan uiterlijk tot drie weken na dagtekening van de brief met de uitspraak van de klachtencommissie.

In de uitspraak zal worden aangegeven op welke wijze u eventueel beroep kunt indienen.

Klachten van vrijwilligers worden door Voedselbanken Nederland bij de Commissie van Wijzen Voedselbanken Nederland neergelegd.