



### Actief in de gemeenten Emmen, Coevorden en Borger-Odoorn

#### Klachtenregeling Voedselbank Zuidoost Drenthe

##### **Bent u een klant van onze Voedselbank?**

1. Heeft u een klacht over het uitgiftepunt waar u uw pakket ophaalt, dan bespreekt u die klacht eerst met de coördinator van het uitgiftepunt. Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht of uw klacht betreft de coördinator, dan kunt u zich wenden tot de secretaris van het bestuur via [secretaris@voedselbankzuidoostdrenthe.nl](mailto:secretaris@voedselbankzuidoostdrenthe.nl).
2. Hebt u een andere klacht over de Voedselbank, dan kunt u zich eveneens wenden tot de secretaris van het bestuur via [secretaris@voedselbankzuidoostdrenthe.nl](mailto:secretaris@voedselbankzuidoostdrenthe.nl).
3. De secretaris onderzoekt uw klacht en legt deze met een advies voor aan het bestuur, die een uitspraak doet. Bent u na de uitspraak van het bestuur nog steeds ontevreden, dan kunt u een klacht indienen bij de landelijke vereniging via [klachten@voedselbankennederland.nl](mailto:klachten@voedselbankennederland.nl).

##### **Bent u vrijwilliger bij onze Voedselbank?**

1. Bespreek de klacht met de coördinator van het team waar u werkzaam bent.
2. Als de klacht de coördinator zelf betreft of de klacht is naar uw oordeel niet correct afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de secretaris van het bestuur via het adres [secretaris@voedselbankzuidoostdrenthe.nl](mailto:secretaris@voedselbankzuidoostdrenthe.nl).
3. De secretaris onderzoekt de klacht en legt deze met een advies voor aan het bestuur. Blijft u met de uitspraak van het bestuur ontevreden, dan kunt u een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging via het adres [klachten@voedselbankennederland.nl](mailto:klachten@voedselbankennederland.nl). Het landelijk team klanten/vrijwilligers komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin ieder zich kan vinden.

##### **Bent u leverancier van onze Voedselbank?**

1. U kunt uw klacht indienen bij de secretaris van het bestuur via [secretaris@voedselbankzuidoostdrenthe.nl](mailto:secretaris@voedselbankzuidoostdrenthe.nl).
2. De secretaris onderzoekt de klacht en legt deze met advies voor aan het bestuur. Bent u na de uitspraak van het bestuur van mening dat uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan kunt u een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging via [klachten@voedselbankennederland.nl](mailto:klachten@voedselbankennederland.nl). Het landelijk team klanten/vrijwilligers komt dan in actie en zal samen met alle betrokkenen proberen een oplossing te zoeken waarin ieder zich kan vinden.
3. Als de bemiddeling niet tot een positief resultaat leidt, kunt u een klacht indienen bij het onafhankelijke Arbitragecollege Voedselbanken Nederland dat een bindende uitspraak doet. Ook deze klacht kan worden ingediend via [klachten@voedselbankennederland.nl](mailto:klachten@voedselbankennederland.nl) welke dan wordt doorgezonden aan de secretaris van het college.

*In alle gevallen waarin u een klacht hebt die niet onder een van de vorige onderdelen valt, kunt u deze indienen bij de secretaris van ons bestuur: [secretaris@voedselbankzuidoostdrenthe.nl](mailto:secretaris@voedselbankzuidoostdrenthe.nl).*



### Actief in de gemeenten Emmen, Coevorden en Borger-Odoorn

#### Integriteit

Integer handelen is voor de voedselbanken belangrijk. Wij krijgen in ons werk immers te maken met moeilijke keuzes en lastige situaties. Daarom hebben de voedselbanken een aantal regels opgesteld die de integriteit van ons doen en laten moeten bevorderen. Deze regels zijn vastgelegd in een Integriteitscode die op 30 november 2019 door de Algemene Ledenvergadering van Voedselbanken Nederland is vastgesteld. Deze code geldt voor alle voedselbanken, voor de regionale distributiecentra, voor de landelijke vereniging en voor enkele organisaties die landelijk nauw aan de voedselbanken verbonden zijn. U vindt de code op [www.voedselbankennederland.nl](http://www.voedselbankennederland.nl).

#### Vertrouwenspersonen

Voedselbanken Nederland heeft een aantal vertrouwenspersonen aangesteld. Zij zijn beschikbaar voor de vrijwilligers van onze Voedselbank. Een vrijwilliger kan de hulp van een vertrouwenspersoon inroepen als hij/zij te maken krijgt met pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie of agressie en geweld op de werkvloer. In principe probeer je eerst in gesprek te komen met je coördinator of, als het gewraakte gedrag door de coördinator wordt vertoond, met de secretaris van het bestuur via [secretaris@voedselbankzuidoostdrenthe.nl](mailto:secretaris@voedselbankzuidoostdrenthe.nl) of via 06 28263409.

Soms kan de behoefte bestaan om met iemand anders, meer anoniem, vertrouwelijk te praten. De landelijke vertrouwenspersonen bieden een luisterend oor en adviseren. De vertrouwenspersonen vertellen niemand dat er contact is gezocht tenzij de vrijwilliger daarmee uitdrukkelijk heeft ingestemd. Samen met de vrijwilliger bekijken de vertrouwenspersonen wat er nodig is, zodat de vrijwilliger het werk weer veilig en met plezier kan voortzetten. De vrijwilliger behoudt de regie over het proces, de vertrouwenspersonen steunen daarin.

De vertrouwenspersonen:

- bieden hulp en advies;
- gaan na of een informele oplossing mogelijk is;
- begeleiden je zo nodig als u de klacht in het bestuur aan de orde wilt stellen;
- kunnen doorverwijzen naar hulpverleners;
- nemen het probleem niet over en gaan niet uitzoeken wie er gelijk heeft;
- bemiddelen niet in een arbeidsconflict.

U kunt de vertrouwenspersonen rechtstreeks benaderen via [www.voedselbankennederland.nl](http://www.voedselbankennederland.nl).

Wij vinden het van groot belang dat al onze vrijwilligers zich veilig voelen op de werkvloer. Daarom zullen wij er als organisatie alles aan doen om ongewenst gedrag aan de kaak te stellen en maatregelen te nemen dat in de toekomst te voorkomen.