

Klachtenregeling voor leveranciers en vrijwilligers van Stichting Regionaal Distributiecentrum Voedselbanken Fryslân (RDC)

Inleiding

Wij vinden integer werken en onze voedselveiligheid heel belangrijk. Dat geldt voor onze vrijwilligers, maar zeker ook voor het werken met onze leveranciers. Daarom zijn door de Vereniging van Voedselbanken Nederland (“VBN”) gezamenlijk met alle leden waaronder onze distributiecentrum Voedselbanken Fryslân (RDC), een aantal regels opgesteld over hoe wij de integriteit en voedselveiligheid van ons werk kunnen bevorderen en waarborgen.

De landelijke Integriteitscode, vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van VBN, maakt onderdeel uit van het Voedselbank Reglement 2022. Op de website van VBN is dit Reglement te vinden. De Integriteitscode wordt door onze RDC onderschreven en dragen wij binnen onze RDC actief uit.

Bij het werken voor het RDC kunt u als vrijwilliger of als leverancier te maken krijgen met problemen die lastig onderling op te lossen zijn. Misschien bent u getuige of slachtoffer van ongewenst gedrag zoals pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie of agressie op de werkvloer. Of misschien heeft u vermoedens van misstanden zoals diefstal, fraude, voedselonveiligheid of oneerlijk verdelen van voedsel. U wordt van harte uitgenodigd en aangemoedigd om in dergelijke situaties contact op te nemen met het bestuur van het Voedselbanken Fryslân (RDC).

Als bestuur van het RDC zullen we altijd ons uiterste best doen om geschillen in goed overleg tussen partijen op te lossen. Voor die gevallen waarin dit overleg niet tot een goede oplossing leidt, hebben we deze klachtenregeling in het leven geroepen voor zowel onze klanten als onze vrijwilligers.

Klachten van leveranciers

Alle vrijwilligers en intakers van onze RDC doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er vergissingen worden gemaakt of dat er problemen ontstaan die u onderling niet heeft kunnen oplossen.

U kunt dan een formele klacht indienen bij het bestuur van het RDC, maar afhankelijk van de aard en ernst van uw klacht kunt u ook eerst contact opnemen met uw vaste contactpersoon of één van de bedrijfsleiders bij het RDC om in goed overleg tot een oplossing te komen.

Wilt u echter toch een formele klacht indienen dan moet u uw klacht schriftelijk indienen bij het bestuur van het Regionaal distributiecentrum Voedselbanken Fryslân. Dat kan per brief:

Persoonlijk en vertrouwelijk Secretariaat Stichting Regionaal Distributiecentrum Voedselbanken Fryslân (RDC) T.a.v. Het bestuur, De Hemmen 79, 9206 AG Drachten

of

per e-mail: secretaris@voedselbankenfriesland.nl

In uw brief of e-mail geeft u zo duidelijk mogelijk aan waarover uw klacht gaat. Denk bijvoorbeeld aan:

- de datum en plaats van de gebeurtenis;
- de (voor)naam van de persoon of personen die bij de gebeurtenis was of waren betrokken of een beschrijving van de situatie; of
- de reden van uw klacht: waarom vindt u het belangrijk dat het bestuur van het RDC op de hoogte is van deze gebeurtenis en hiernaar onderzoek zal gaan doen?

Uw klacht moet uw voor- en achternaam bevatten en de wijze waarop het bestuur van het RDC u kan bereiken (telefoonnummer, postadres en/of mailadres). Ontbreekt deze informatie dan kan het moeilijk zijn om de klacht te onderzoeken. Het bestuur van het RDC kan beslissen anonieme klachten niet in behandeling te nemen.

Het bestuur van het RDC is niet gehouden een klacht in behandeling te nemen als de klacht betrekking heeft op een situatie die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht (seksueel) grensoverschrijdend gedrag betreft. Het bestuur van het RDC kan echter besluiten ook andere klachten toch te onderzoeken als de ernst van de situatie daarom vraagt.

Binnen één week na ontvangst van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur van het RDC. In deze ontvangstbevestiging geeft het bestuur van het RDC de verdere wijze van behandeling van uw klacht aan. Ook geeft het bestuur van het RDC aan binnen welke periode het bestuur van het RDC uw klacht zal afhandelen. Als het bestuur van het RDC de klacht niet onderzoekt zal het bestuur van het RDC dat aan u meedelen.

Het bestuur van het RDC streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk te onderzoeken en af te handelen. Zorgvuldigheid en een evenwichtige afweging van belangen zijn echter ook belangrijk. Het bestuur van het RDC zal zowel met u (klager) als met de betrokken personen spreken om ieders kant van het verhaal te horen. Soms zal het bestuur van het RDC ook anderen willen spreken om zo een goed beeld van de situatie te krijgen.

Het bestuur van het RDC informeert u over de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele maatregelen die het bestuur van het RDC heeft genomen of nog zal nemen naar aanleiding van de klacht. Deze rapportage kan op hoofdlijnen zijn, ter bescherming van de privacy van personen.

Een redelijke termijn om u te informeren over de uitkomsten van het onderzoek is zes (6) weken na ontvangst van de klacht. Als het bestuur van het RDC meer tijd nodig heeft voor zijn onderzoek deelt het bestuur van het RDC dat aan u mee en geeft daarbij aan binnen welke termijn u dan zal worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht.

Iedereen die betrokken is bij een klachtenprocedure en/of in dat kader wordt gehoord door het bestuur, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alles waarvan hij/zij kennisneemt in verband met de behandeling van de klacht. Deze rapportage kan op hoofdlijnen zijn ter bescherming van de privacy van personen.

Klachten van vrijwilligers

Vertrouwenspersonen

Ons RDC doet z'n uiterste best om iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn en een veilige sfeer te hebben voor vrijwilligers. Toch kan het gebeuren dat er vergissingen worden gemaakt of dat er problemen ontstaan, die u onderling niet heeft kunnen oplossen en dan ontstaat soms de behoefte om daarover met iemand anders, meer anoniem, vertrouwelijk te praten.

Daarvoor zijn er vertrouwenspersonen op wie iedere vrijwilliger van onze organisatie een beroep kan doen. Deze vertrouwenspersonen werken onafhankelijk van ons RDC: zij hebben niets met ons RDC te maken en ontvangen geen instructies van het bestuur van het RDC. U kunt contact opnemen met één van de landelijke vertrouwenspersonen voor de voedselbanken. U mag zelf kiezen met wie u contact zoekt.

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, adviseert en vertelt niemand dat er contact is gezocht tenzij u, als klager, daarmee heeft ingestemd. Samen met u bekijkt de vertrouwenspersoon wat er nodig is, zodat u uw werk als vrijwilliger weer veilig en met plezier kunt doen. U houdt zelf de regie over het proces; de vertrouwenspersoon staat u daarin bij.

Formele klachten

Wilt u echter toch een formele klacht indienen dan moet uw klacht schriftelijk worden ingediend bij het bestuur van het RDC. Dat kan per brief:

Persoonlijk en vertrouwelijk Secretariaat Stichting Regionaal Distributiecentrum
Voedselbanken Fryslân (RDC) t.a.v. Het bestuur, De Hemmen 79, 9206 AG Drachten.

of

per e-mail: secretaris@voedselbankenfriesland.nl

In uw brief of e-mail geeft u zo duidelijk mogelijk aan waarover uw klacht gaat. Denk bijvoorbeeld aan:

- de datum en plaats van de gebeurtenis;
- de (voor)naam van de persoon of personen die bij de gebeurtenis was of waren betrokken en/of een beschrijving van de situatie; en
- de reden van uw klacht: waarom vindt u het belangrijk dat het bestuur van de Voedselbank op de hoogte is van deze gebeurtenis en hiernaar onderzoek zal gaan doen?

Uw klacht moet uw voor- en achternaam bevatten en de wijze waarop het bestuur van het RDC u kan bereiken (telefoonnummer, postadres en/of mailadres). Ontbreekt deze informatie dan kan het moeilijk zijn om de klacht te onderzoeken. Het bestuur van het RDC kan dan beslissen anonieme klachten niet in behandeling te nemen. Dit neemt niet weg dat in overleg met het bestuur van het RDC uw identiteit niet bekend wordt gemaakt aan degene over wie de klacht gaat.

Als de klacht één of meer bestuurders betreft zal de klacht vertrouwelijk worden behandeld door de overige bestuursleden.

Het bestuur van het RDC is niet gehouden een klacht in behandeling te nemen als de klacht betrekking heeft op een situatie die meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht (seksueel) grensoverschrijdend gedrag betreft. Het bestuur kan echter besluiten ook andere klachten toch te onderzoeken als de ernst van de situatie daarom vraagt.

Binnen één week na ontvangst van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur van het RDC. In deze ontvangstbevestiging geeft het bestuur van het RDC de verdere wijze van behandeling van uw klacht aan. Ook geeft het bestuur van het RDC aan binnen welke periode het bestuur van het RDC uw klacht zal afhandelen. Als het bestuur van het RDC de klacht niet onderzoekt, zal het bestuur dat aan u meedelen.

Het bestuur van het RDC streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk te onderzoeken en af te handelen. Zorgvuldigheid en een evenwichtige afweging van belangen zijn echter ook belangrijk. Het bestuur van het RDC zal zowel met u (klager) als met degene over wie de klacht gaat spreken om ieders kant van het verhaal te horen. Als u dat wilt, kunt u zich

tijdens dat gesprek laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. U bepaalt dat zelf in overleg met de vertrouwenspersoon.

Soms zal het bestuur van het RDC ook anderen willen spreken om zo een goed beeld van de situatie te krijgen.

Het bestuur van het RDC informeert u over de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele maatregelen die het bestuur van het RDC heeft genomen of nog zal nemen naar aanleiding van de klacht. Deze rapportage kan op hoofdlijnen zijn, ter bescherming van de privacy van betrokken personen.

Een redelijke termijn om u te informeren over de uitkomsten van het onderzoek is zes (6) weken na ontvangst van de klacht. Als het bestuur van het RDC meer tijd nodig heeft voor het onderzoek deelt het bestuur van het RDC dat aan u mee en geeft daarbij aan binnen welke termijn u dan wel zal worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek. Het bestuur informeert ook degene(n) over wie u heeft geklaagd over de uitkomsten van het onderzoek, zo nodig op hoofdlijnen.

Iedereen die betrokken is bij een klachtenprocedure en/of in dat kader wordt gehoord door het bestuur van het RDC, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alles waarvan hij/zij kennisneemt in verband met de behandeling van de klacht. Het bestuur van het RDC ziet toe op naleving van deze geheimhoudingsplicht.

Vastgesteld door het dagelijks bestuur van Stichting Regionaal Distributiecentrum Voedselbanken Fryslân, op 5 november 2024.