

## Klachtenregeling voor vrijwilligers

U wilt als vrijwilliger van Voedselbank Het Hogeland een formele klacht indienen over iets wat u tijdens uw werk voor de voedselbank is overkomen.

Dit kan per brief "Aan het bestuur van de Stichting Voedselbank Het Hogeland, Lombok 1, 9951 SC Winsum". Op de envelop vermeldt u verder: "Vertrouwelijk".

Indienen van uw klacht kan ook per email, op het mailadres van het bestuur:

[info@voedselbankhethogeland.nl](mailto:info@voedselbankhethogeland.nl) Vermeld dan bij het onderwerp van uw mail "klacht" en "vertrouwelijk".

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

- wanneer de gebeurtenis plaatsvond: datum en tijdstip – dit laatste bij benadering als u het niet precies meer weet
- waar de gebeurtenis plaatsvond: de plek in of nabij de voedselbank
- wat er precies gebeurd is en wie (welke persoon of personen) daarbij betrokken waren. Mocht uw klacht een of meer leden van het bestuur betreffen, dan zullen de overige bestuursleden uw klacht vertrouwelijk behandelen.
- waarom u het belangrijk vindt dat het bestuur over deze gebeurtenis wordt ingelicht

Vermeld verder:

- uw voor- en achternaam (anonieme klachten worden in principe niet behandeld). Uw naam wordt niet bekend gemaakt aan de persoon of personen die bij uw klacht betrokken waren.
- waar het bestuur u kan bereiken: telefoonnummer, mailadres of postadres

Binnen een week na ontvangst van uw klacht, krijgt u een bericht van het bestuur. Hierin staat dat uw klacht ontvangen is, of en zo ja, hoe uw klacht verder onderzocht zal worden, en binnen welke termijn u de uitslag van dat onderzoek kunt verwachten (dit zal in de meeste gevallen binnen zes weken zijn). Wordt uw klacht niet verder onderzocht, dan zal het bestuur u dat laten weten en daarbij de reden(en) om van nader onderzoek af te zien, vermelden.

Bij het onderzoeken van uw klacht door het bestuur staat zorgvuldigheid voorop. Hierbij gaat het om evenwichtig afwegen van de informatie die alle betrokkenen geven, en om het evenwichtig afwegen van ieders belangen. Daarom zal het bestuur met u willen spreken en ook met de persoon of personen die bij uw klacht betrokken zijn.

Als u dat wilt, kunt u zich tijdens uw gesprek met het bestuur laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. U bepaalt dat zelf in overleg met die vertrouwenspersoon.

U en uw eventuele vertrouwenspersoon zijn tijdens het onderzoek op grond van de privacywet verplicht tot geheimhouding over uw klacht en over alles wat met het onderzoek naar uw klacht in verband staat. Dit geldt ook voor de andere persoon of personen die gehoord worden door het bestuur. Het bestuur dient eveneens te voldoen aan de verplichting tot geheimhouding.