

Klachtenregeling 2023

**Regeling van
Vereniging van Nederlandse Voedselbanken
Vastgesteld in *** vergadering
*Concept ** oktober 2023***



Artikel 1 Indiener en onderwerp van een klacht

- 1.1 Een klacht in de zin van deze Klachtenregeling heeft betrekking op de wijze waarop een of meer vrijwilligers werkzaam bij VBN, daaronder tevens begrepen bestuurders van VBN, zich in een bepaalde gelegenheid hebben gedragen. De klacht moet door of namens een vrijwilliger, ten tijde van het indienen van de klacht werkzaam bij VBN, worden ingediend.
- 1.2 Onder gedraging wordt mede begrepen een handelen en een nalaten.
- 1.3 Een klacht van een voormalige vrijwilliger wordt niet in behandeling te worden genomen, tenzij deze klacht betrekking heeft op een vermeend en nog niet verjaard strafbaar feit, begaan door een of meer (voormalige) vrijwilligers werkzaam bij VBN.
- 1.4 Een klacht die betrekking heeft op een gedraging die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden hoeft informeel noch formeel in behandeling genomen te worden. Deze regel lijdt uitzondering indien:
 - (a) de klacht (seksueel) grensoverschrijdend gedrag betreft; en/of
 - (b) de klacht betrekking heeft op een of meer vermeend strafbare feiten, begaan door een of meer (voormalige) vrijwilligers werkzaam bij VBN, welke feiten nog niet verjaard zijn, en die geen onderwerp van een reeds ingesteld strafrechtelijk onderzoek zijn of in behandeling zijn bij de strafrechter.

Artikel 2 Geheimhouding

- 2.1 Eenieder die op enigerlei is betrokken bij een informele en/of formele klachtenprocedure en/of in dat kader wordt gehoord door het bestuur van VBN, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alles waarvan hij/zij/die kennisneemt in verband met de behandeling van de klacht.
- 2.2 Het bestuur van VBN wijst vrijwilligers op deze geheimhoudingsplicht en ziet toe op naleving ervan.

Artikel 3 Klacht informeel of onderling oplossen

- 3.1 Het verdient aanbeveling een klacht informeel en/of onderling op te lossen.
- 3.2 Het informeel en/of onderling oplossen van een klacht kan desgewenst gebeuren onder begeleiding van de betrokken teamcoördinator, het betrokken bestuurslid of een ander bestuurslid, een en ander voor zover de klacht niet op het doen en laten van deze personen betrekking heeft.
- 3.3 Indien het informeel en/of onderling oplossen van een klacht niet mogelijk of niet wenselijk is en/of indien dit niet resulteert in een voor de klager aanvaardbare oplossing kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij het bestuur en wordt de procedure zoals beschreven in de artikelen 5, 6 en 7 van deze regeling gevolgd.

Artikel 4 Bemiddeling en mediation

- 4.1 Zowel tijdens als na de informele behandeling van een klacht kunnen zowel de vrijwilliger die een klacht indient als andere betrokkenen een beroep doen op bemiddeling of mediation door of namens VBN.
- 4.2 Voorwaarde voor bemiddeling en mediation is dat alle betrokkenen de bereidheid hebben om met elkaar het gesprek aan te gaan en te zoeken naar een oplossing in wederzijds belang, een en ander ter beoordeling van het bestuur van VBN dan wel van de bemiddelaar dan wel mediator voorafgaand aan of bij de start van de bemiddeling of mediation.
- 4.3 VBN streeft ernaar een (gecertificeerde) mediator aan te stellen.

Artikel 5 Vertrouwenspersoon

- 5.1 Het bestuur van VBN is verplicht tenminste één en bij voorkeur twee of meer (gecertificeerde) vertrouwenspersonen ongewenst gedrag aan te stellen die ten dienste staan van de vrijwilligers van VBN.
- 5.2 Een vertrouwenspersoon kan nooit meerdere partijen betrokken bij een klacht bijstaan. Indien nodig in een concrete klachtzaak, schakelt het bestuur van VBN tijdelijk een of meer externe vertrouwenspersonen in voor de duur dat deze klachtzaak loopt.
- 5.3 Een vrijwilliger kan de vertrouwenspersoon benaderen in geval van klachten over ongewenste omgangsvormen en klachten over integriteitsvraagstukken.
- 5.4 De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk van het bestuur van VBN en ontvangt daarvan geen instructies.
- 5.5 De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, adviseert en bekijkt samen met de vrijwilliger wat deze nodig heeft. Alles wat tussen de vrijwilliger en de vertrouwenspersoon wordt besproken en uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij de vrijwilliger anders beslist. De vrijwilliger houdt te allen tijde zelf de regie over het proces, de vertrouwenspersoon staat de vrijwilliger bij.
- 5.6 Zowel bij de informele klachtbehandeling als de formele klachtbehandeling kan de vrijwilliger zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
- 5.7 De naam en contactgegevens van de vertrouwenspersoon moeten voor vrijwilligers eenvoudig vindbaar zijn, zonder dat zij daartoe iemand anders moeten raadplegen.

Artikel 6 Formele klachten –Wijze van indienen

- 6.1 Een formele klacht dient schriftelijk per post of mail te worden ingediend bij het bestuur van VBN, door tussenkomst van de secretaris. Het postadres is: Voedselbanken Nederland, t.a.v. de Secretaris, Meidoornkade 19, 3993 AG Houten. Indien de klacht betrekking heeft op de secretaris moet de klacht worden ingediend bij de voorzitter van het bestuur van VBN. Voor klachten die per mail worden ingediend bij secretaris dan wel voorzitter, wordt voor de actuele mailadressen van deze functionarissen verwezen naar de website van VBN.
- 6.2 De vrijwilliger die de klacht indient (hierna: klager) moet zo duidelijk mogelijk vermelden waarover de klacht gaat. In ieder geval dient de klager te vermelden:
 - a) de datum dan wel periode van de gebeurtenis;
 - b) de plaats dan wel de context van de gebeurtenis;
 - c) de (voor)naam van de persoon of personen die bij de gebeurtenis was / waren betrokken;
 - d) een beschrijving van de situatie; en
 - e) de reden van de klacht.
- 6.3 De klager vermeldt zijn voor- en achternaam en de wijze waarop hij kan worden bereikt door het bestuur van VBN (telefoonnummer, postadres en/of mailadres).
- 6.4 Op verzoek van de klager kan het bestuur van VBN besluiten de identiteit van de klager niet bekend te maken aan degene(n) over wie de klacht gaat.

Artikel 7 Formele klachten – Buiten behandeling blijven

- 7.1 Het bestuur van VBN is niet verplicht anonieme klachten in behandeling te nemen.
- 7.2 Behoudens de uitzonderingen genoemd in 1.3 en 1.4, is het bestuur van VBN niet verplicht 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.
- 7.3 Het bestuur van VBN is verder niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - a) de klacht betrekking heeft op een zaak die in behandeling is bij de rechter;
 - b) de klacht betrekking heeft op een gedraging die onderwerp is van een strafrechtelijk onderzoek;
 - c) de klacht al eerder met inachtneming van de bepalingen van deze klachtregeling is behandeld;
 - d) het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.



Artikel 8 Formele klachten – Behandeling van de klacht

- 8.1 Bij de behandeling van een klacht van een of meer vrijwilligers van VBN, niet-zijnde bestuurders, onderzoeken in ieder geval twee bestuursleden, en indien mogelijk bij voorkeur de secretaris en het bestuurslid vrijwilligers, de klacht. Over het uit dit onderzoek voortvloeiende voorstel tot afhandeling van de klacht beslist het voltallige bestuur.
- 8.2 Als de klacht zoals omschreven in 8.1 betrekking heeft op één of meer bestuurders, wordt over de klacht beslist door de overige bestuursleden.
- 8.3 Als de klacht wordt ingediend door een bestuurslid, wordt de klacht behandeld en afgehandeld door de voorzitter van het bestuur. Als de voorzitter de indiener van de klacht is, komt de bevoegdheid tot behandeling en afhandeling toe aan de vicevoorzitter.
- 8.4 Binnen één week na ontvangst van de klacht bevestigt de secretaris van VBN de ontvangst van de klacht bij klager, onder vermelding van de verdere wijze van behandeling van de klacht en de termijn waarin het bestuur zal de klacht afhandelen. Als het bestuur van VBN heeft besloten de klacht niet te onderzoeken, deelt de secretaris dit namens het bestuur schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.
- 8.5 Het bestuur van VBN streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk, doch zorgvuldig en met oog voor een evenwichtige afweging van belangen, te onderzoeken en af te handelen. Het bestuur van VBN zal in beginsel zowel met klager als met degene over wie de klacht gaat spreken om ieders kant van het verhaal te horen.
- 8.6 Klager en degene(n) over wie is geklaagd kunnen zich desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
- 8.7 De secretaris informeert namens het bestuur klager en degene(n) over wie is geklaagd over de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele maatregelen die zijn of zullen worden genomen naar aanleiding van de klacht. Deze rapportage kan op hoofdlijnen zijn, ter bescherming van de privacy van betrokken personen.
- 8.8 Een redelijke termijn om klager en degene(n) over wie geklaagd is te informeren over de uitkomsten van het onderzoek is zes (6) weken na ontvangst van de klacht.
- 8.9 Als het bestuur van VBN meer tijd dan zes weken nodig heeft voor de behandeling van de klacht, deelt de secretaris dat aan klager en aan degene(n) over wie is geklaagd mee en geeft daarbij aan binnen welke termijn zij dan zullen worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek.
- 8.10 Na afhandeling van de klacht door het bestuur van VBN resteert klager geen verdere escalatiemogelijkheid, anders dan een eventuele rechtsgang naar de bevoegde rechter.
- 8.11 Het bestuur van VBN kan de klager een sanctie opleggen, wanneer deze een klacht opzettelijk vals heeft ingediend.
- 8.12 Wanneer een klacht ongegrond wordt verklaard, kan het bestuur van VBN degene(n) over wie is geklaagd op diens verzoek rehabiliteren.