

## Bijlage 1.

### 1. ***Klachtenregeling voor vrijwilligers***

- Heb je als vrijwilliger een klacht over een collega, ga dan met haar/hem in gesprek en probeer de klacht op te lossen.
- Lukt het niet op deze wijze de klacht op te lossen, neem dan contact op met de coördinator, als de voedselbank werkt met coördinatoren en probeer samen de klacht op te lossen.
- Lukt het niet op deze wijze de klacht op te lossen of wil je het zo niet oplossen, dien dan je klacht in bij het bestuur. Het bestuur zal z.s.p.m., doch uiterlijk een week na het indienen van de klacht, laten weten wie de klacht behandelt. Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht volgt een uitspraak door het bestuur over de bij hen ingediende klacht.
- Betreft de klacht een probleem dat je niet met de collega, de coördinator of het bestuur kan of wil bespreken, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon bepaalt dan samen met jou hoe het probleem wordt aangepakt en naar welk resultaat zal worden toegewerkt.
- Betreft het een klacht die de hele organisatie aangaat, die je niet onderling kunt oplossen, dan kun je contact op nemen met Voedselbanken Nederland en vragen om bemiddeling. Binnen een week (overmachtsituaties daargelaten) wordt contact met je opgenomen. Is de bemiddeling niet succesvol, dan kan worden gevraagd om arbitrage. De verdere procedure die in dat geval wordt gevolgd vind je op de website van Voedselbanken Nederland.

### 2. ***Klachtenregeling voor cliënten, hulpverleners en leveranciers***

- Klachten van cliënten, hulpverleners en leveranciers kunnen schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van het bestuur van de lokale voedselbank. Een vertegenwoordiger van het bestuur zal binnen een week contact opnemen met degene die de klacht indiende en de klacht dan verder afhandelen.
- Betreft het een klacht die de hele organisatie aangaat dan kun je contact op nemen met Voedselbanken Nederland. Die zal binnen een week contact met je opnemen. Daar wordt dan verder de landelijke klachtenprocedure (vermeld op de website) gevolgd.

## Bijlage 2.

### **3. Vertrouwenspersoon.**

- De vrijwilliger kan contact opnemen met de vertrouwenspersoon als zij een klacht wil indienen en niet meer weet hoe zij zelf met het conflict, de klacht of de situatie om kan gaan.
- De vertrouwenspersoon zal onafhankelijk en onbevooroordeeld de problemen die haar worden voorgelegd behandelen.
- De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht. Wat besproken wordt met haar, blijft tussen de haar en de vrijwilliger.
- De vertrouwenspersoon is bereikbaar zonder toestemming van de coördinator of het bestuur.
- Zij kan bereikt worden via een e-, mailadres of telefoonnummer, dat op de website van de voedselbank staat vermeld.
- Zij kan als klankbord fungeren voor vrijwilligers van de voedselbank.
- De vertrouwenspersoon onderneemt buiten noodgevallen alleen actie in samenwerking met of in ieder geval met toestemming van de vrijwilliger.
- De vertrouwenspersoon kan de vrijwilliger ondersteuning en advies aanbieden bij het oplossen van het conflict, het bespreken van de klacht en het melden van en actie ondernemen bij grensoverschrijdend gedrag bij degene die beiden hiervoor het meest geschikt achten.
- Als sprake is van een (levens)bedreigende situatie voor de vrijwilliger of een ander, zal de vertrouwenspersoon direct actie ondernemen richting het bestuur. Bij voorkeur doet zij dit samen met de vrijwilliger of in een noodgeval tenminste met medeweten van de vrijwilliger.

## Bijlage 3

### **Functieomschrijving vertrouwenspersoon**

#### **Doel.**

Het doel van de functie is op te treden voor als vertrouwenspersoon voor de vrijwilligers van de voedselbank.

#### **Plaats in de organisatie.**

Heeft een eigen onafhankelijke plaats en verantwoordelijkheid. De vertrouwenspersoon wordt voor een periode van drie jaar benoemd door het bestuur van de lokale voedselbank en is herbenoembaar.

#### **Functie-inhoud en taken.**

##### De vertrouwenspersoon:

- Heeft een solistische functie en een onafhankelijke positie.
- Kan bij conflicten optreden als intermediair tussen vrijwilligers in alle geledingen/functies van de voedselbank
- Kan op verzoek van het bestuur optreden als bemiddelaar in conflicten.
- Kan door een individuele vrijwilliger of groep gevraagd worden op te treden als bemiddelaar.
- Behandelt zaken in vertrouwelijke sfeer..
- Kan, uitgezonderd noodsituaties, alleen met toestemming van betrokkene derden in kennis stellen.
- Kan op verzoek van betrokkene of op eigen verzoek, derden direct of in een later stadium aan het vertrouwensgesprek laten deelnemen.
- Kan met toestemming van de vrijwilliger b.v. juristen, artsen of politie consulteren.
- Brengt alleen met toestemming van betrokkene rapport uit bij het bestuur.
- Houdt van alle zaken een eenvoudige rapportage bij.
- Legt verantwoording van haar handelen af aan het bestuur en maakt daartoe in ieder geval eens per jaar een verslag voor het bestuur. Het verslag bevat geen vertrouwelijke informatie en de geschetste situaties zijn niet herleidbaar tot bepaalde personen.
- Treedt in alle situaties onpartijdig op.
- Zorgt er voor dat vertrouwelijkheid is gegarandeerd.
- Ziet toe op de uitvoering van beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen.
- Kan indien nodig voorlichting c.q. uitleg geven over haar functie aan de vrijwilligers.

## **Tijdsbesteding**

- Afhankelijk van de te behandelen zaken.
- Informeel naar eigen invulling.
- Formeel 1 x jaarvergadering.

## **Geboden wordt :**

- Het vrijwilligersbeleid is van toepassing.
- Een zelfstandige solistische functie waarin de vrijwilliger zich optimaal kan ontplooiën.
- Een scholing die bij de functie hoort.
- De vertrouwenspersoon ontvangt geen vergoeding voor haar werkzaamheden; eventuele onkosten (inclusief reiskosten) worden vergoed op basis van geldende tarieven, vastgesteld op de JAV.

## **Kwalificaties :**

- Goede communicatieve vaardigheden.
- Om kunnen gaan met vertrouwelijke informatie. Zij/hij heeft een geheimhoudingsplicht. Wat besproken wordt met de vertrouwenspersoon, blijft tussen de vrijwilliger en de vertrouwenspersoon.
- Een goed luisterend oor.
- Flexibele instelling en stressbestendig.

## **Gewenst :**

- Ervaring in een soortgelijke functie
- Veel levenservaring en wijsheid.

## Bijlage 4

Naam voedselbank	Geen vermelding op de website	stuur een mail naar bestuur etc. procedure op te vragen	uitgebreide info op de website	vertrouwenpersoon genoemd in de info
Aalsmeer		1		
Alkmaar	1			
Amersfoort			1	
Amsterdam	1			
Arnhem			1	1
Breda	1			
Doetinchem *)	1			
Dronten			1	
Eindhoven	1			
Enschede	1			
Goes	1			
Gooi en omstreken		1		
Gorinchem			1	
Groningen	1			
Haaglanden	1			
Haarlem	1			
s Hertogenbosch		1		
Leeuwarden	1			
Midden Drenthe	1			
Midden Limburg **)			1	
Nijmegen		1		
Oost-Achterhoek		1		
Schouwen-Duiveland	1			
Tholen/Bergen op Zoom	1			
Utrecht ***)		1		
Venlo		1		
Walcheren	1			
Zeeuws Vlaanderen	1			
Zeist		1		
Zwolle		1		
<b>totaal</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

\*) website niet herkenbaar als aangeslotene bij VBN

\*\*\*) duidelijke info van de website van VBN gehaald

\*\*\*) Veel websites van veel wijken van Utrecht, maar geen info over klachten