

KLACHTENREGELING

Bij klachten kun je denken aan grensoverschrijdend gedrag zoals agressie, (seksuele) intimidatie, (seksueel) geweld, discriminatie of pesten. Maar ook bijvoorbeeld misstanden in de werkwijze zoals het plegen van een strafbaar feit, schending van privacy van klanten en geweld.

Het maakt niet uit door wie dit gebeurt, het wordt simpelweg niet geaccepteerd.

Het is belangrijk om klachten van welke aard dan ook te bespreken met betrokkenen en wanneer je er gezamenlijk of met bemiddeling van een derde niet uit komt is er de mogelijkheid om de klacht te melden bij het bestuur van Voedselbank Leusden.

Hiermee wordt het een officiële klacht en die dient op schrift te worden gesteld. Uiterlijk een week nadat het bestuur de schriftelijke klacht ontvangen heeft ontvang je een bevestiging waarin staat hoe en door wie jouw klacht zal worden beoordeeld en behandeld. Er volgt een gesprek met ten minste een van de bestuursleden en indien nodig wordt er een gesprek gevoerd waarbij ook de persoon aanwezig is tegen wie je de klacht hebt. Het gehele proces is binnen een periode van uiterlijk vier weken afgehandeld.

Mocht een klacht een bestuurslid betreffen dan nemen de andere bestuursleden de klacht in behandeling.

Elk jaar wordt door het bestuur vastgesteld of er dat betreffende jaar klachten zijn geweest, dit wordt vastgelegd in de eerste bestuursvergadering van het daaropvolgende jaar. Indien er sprake is van klachten dan wordt dit schriftelijk vastgelegd, waarbij het aantal klachten wordt genoemd, globaal de aard van de klachten en of ze al dan niet zijn opgelost.