

De klachtenregeling

1 Klachten van vrijwilligers

De klachten van vrijwilligers worden als volgt behandeld: de klacht moet altijd bij het bestuur van de voedselbank Zwolle e.o. worden ingediend. De klacht wordt door het bestuur van de voedselbank Zwolle e.o. behandeld. Indien de klacht echter een (vermoeden van) integriteitsschending of grensoverschrijdend seksueel gedrag betreft, wordt uitdrukkelijk verwezen naar de Integriteitscode; en indien de klacht een bestuurslid betreft, dient de klacht bij de overige bestuursleden van de voedselbank Zwolle e.o. te worden ingediend en door hen te worden behandeld.

2 Externe klachten

De klachten van externen worden als volgt behandeld:

- als de klacht wordt ingediend door klanten, wordt de klacht behandeld door het bestuur van de organisatie waartegen de klacht is ingediend, in casu de voedselbank Zwolle e.o.;
- als de klacht wordt ingediend door leveranciers, hulpverleners, overheidsinstanties etc., wordt de klacht eveneens behandeld door het bestuur van de organisatie waartegen de klacht is ingediend.

3 Indienen klacht

Klachten kunnen worden ingediend via een mail aan een of meer bestuursleden of bij klachten@voedselbankzwolle.nl

4 Bemiddeling

Desgewenst kan de landelijke vereniging VBN een bemiddelende rol spelen; en als de kwestie niet via laatstgenoemde weg tot een bevredigende oplossing kan worden gebracht, bestaat voor bedrijven en andere organisaties met wie de vereniging een overeenkomst heeft gesloten, de mogelijkheid van beroep open bij het Arbitragecollege Voedselbanken Nederland, dat een bindende uitspraak doet.