

## Klachtenregeling

### 1. Inleiding

Bij de Stichting Vrede voor de Stad en de Stichting Voedselbank werken vrijwilligers in verschillende projecten, zoals bij de Voedselbank, Budgetmaatjes, Bezoekgroep Hartelborgt en de Taalklas.

Het kan voorkomen dat er in het kader van de werkzaamheden klachten ontstaan bij de vrijwilligers, cliënten van de projecten en leveranciers van de Voedselbank.

Hiervoor is de volgende klachtenregeling vastgesteld.

### 2. Klachtenregeling voor vrijwilligers Vrede voor de Stad en Voedselbank

- Heeft u als vrijwilliger een klacht over een andere vrijwilliger, een cliënt of een leverancier, ga dan met de betrokkene in gesprek en probeer samen de klacht op te lossen.
- Lukt het niet om op deze wijze tot een oplossing te komen dan kan de vrijwilliger contact opnemen met de coördinator of de klacht bij het bestuur indienen.
- Wanneer de klacht bij het bestuur is ingediend dan zal een vertegenwoordiger van het bestuur met de betrokkenen in gesprek gaan. Wanneer de klacht een lid van het bestuur betreft dan neemt dit bestuurslid geen deel aan de behandeling van de klacht.
- Het bestuur zal in beginsel binnen 6 weken na ontvangst van de klacht uitspraak doen.
- Het bestuur doet geen uitspraken over aansprakelijkheid en/of schadevergoedingen.
- Ook kan de vrijwilliger zich wenden tot de vertrouwenspersoon.
- Als de klacht over de Voedselbank niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan een verzoek om bemiddeling bij de landelijke vereniging worden ingediend ([klachten@voedselbankennederland.nl](mailto:klachten@voedselbankennederland.nl)). De gang van zaken is te vinden op de website <https://voedselbankennederland.nl/klachten/>.

### 3. Klachtenregeling cliënten van projecten van de Stichting Vrede voor de Stad en van de Voedselbank

- Bent u cliënt en heeft u een klacht, dan kunt u deze schriftelijk indienen bij het bestuur van de Stichting en/of van de Voedselbank ([secretariaat@vuds.nl](mailto:secretariaat@vuds.nl)).
- Een vertegenwoordiger van dat bestuur zal met de betrokkenen in gesprek gaan. Wanneer de klacht een lid van het bestuur betreft dan neemt dit bestuurslid geen deel aan de behandeling van de klacht.
- Het bestuur zal in beginsel binnen 6 weken na ontvangst van de klacht uitspraak doen.
- Het bestuur doet geen uitspraken over aansprakelijkheid en/of schadevergoedingen.

### 4. Klachtenregeling leveranciers Voedselbank

- Bent U leverancier van de Voedselbank en heeft u een klacht, dan kunt u deze schriftelijk indienen bij het bestuur van de Voedselbank ([secretariaat@vuds.nl](mailto:secretariaat@vuds.nl)).
- Een vertegenwoordiger van dat bestuur zal met de betrokkenen in gesprek gaan. Wanneer de klacht een lid van het bestuur betreft dan neemt dit bestuurslid geen deel aan de behandeling van de klacht.
- Het bestuur zal in beginsel binnen 6 weken na ontvangst van de klacht uitspraak doen.
- Het bestuur doet geen uitspraken over aansprakelijkheid en/of schadevergoedingen.
- Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan een verzoek om bemiddeling bij de landelijke vereniging worden ingediend (
- [klachten@voedselbankennederland.nl](mailto:klachten@voedselbankennederland.nl)). De gang van zaken is te vinden op de website <https://voedselbankennederland.nl/klachten/>.

Website Vrede voor de Stad: [www.vredevoordestad.nl](http://www.vredevoordestad.nl)

Website Voedselbank: [www.voedselbankspijkenisse.nl](http://www.voedselbankspijkenisse.nl)