



VOEDSELBANKEN.NL
Den Bosch en omstreken

Klachtenprocedure Voedselbankdenbosch

- De klacht moet schriftelijk binnen 6 weken na het incident waarop de klacht betrekking heeft, worden ingediend bij de coördinator om in behandeling te worden genomen waarna de klacht vervolgens z.s.m. in behandeling zal worden genomen. Indien de klacht de coördinator betreft, kan deze worden ingediend bij de voorzitter.
- Klachten kunnen zowel door cliënten als door medewerkers worden ingediend
- Klachten kunnen van een individu uitgaan, maar kunnen ook collectief zijn;
- De coördinator van het betreffende uitgiftepunt behandelt in 1^{ste} instantie de klacht en probeert deze zo eerlijk en zo spoedig als mogelijk op te lossen;
- De klacht gaat vervolgens, indien deze niet door de coördinator kan worden opgelost, naar de vertrouwenspersoon van Voedselbankdenbosch onder vermelding van de reeds ondernomen acties. .
- Hangende het onderzoek kan de beschuldigde geschorst worden (vrijwilliger), of kan besloten worden om de voedselverstrekking aan de betreffende cliënt, al dan niet tijdelijk, op te schorten.
- Nadat de vertrouwenspersoon zich over de zaak heeft gebogen en alle betrokken partijen heeft gehoord zal hij/zij de bevindingen aan de voorzitter van de Voedselbankdenbosch kenbaar maken die vervolgens actie zal ondernemen.
- Vertrouwelijkheid: niemand anders dan in de klachtenprocedure betrokken personen krijgen inhoudelijke informatie over de klacht en de behandeling daarvan, mondeling noch schriftelijk