

Klachtenregeling



Alle medewerkers van de Voedselbank Houten doen hun uiterste best om de cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er vergissingen of fouten worden gemaakt en dat er daardoor een probleem ontstaat. Als dat het geval is, kunt u natuurlijk altijd direct naar de betreffende medewerker reageren. Zij of hij zal dan proberen om met u samen het probleem zo goed mogelijk te verhelpen. Wanneer u vindt dat het probleem daarmee niet is opgelost, kunt u een klacht indienen. Hier volgen een paar voorbeelden waar u een klacht over zou kunnen indienen.

- U heeft een klacht over de manier waarop u door onze medewerkers te woord bent gestaan;
- u vindt dat er niet goed is omgegaan met uw privacy;
- u bent het niet eens met de beslissing om wel of niet (meer) een voedselpakket te krijgen;
- u wilt klagen over de inhoud van het voedselpakket, bijv. de hygiëne, de houdbaarheid of de voedselveiligheid in het algemeen.

Wanneer u besluit een klacht in te dienen, kunt u met het volgende rekening houden.

- Uw klacht moet *schriftelijk* worden ingediend bij het bestuur van de Voedselbank; dat kan per brief, maar ook per mail.
Het postadres is:
Bestuur Stichting Voedselbank Houten
De Poort 81
3991 DX Houten
Het mailadres is: secretariaat@voedselbankhouten.nl
- In uw klachtbrief geeft u zo duidelijk mogelijk aan waarover uw klacht gaat. Als dat van belang is moet u, afhankelijk van de soort klacht, ook vermelden:
 - De datum en plaats van de gebeurtenis
 - De (voor)naam van de medewerker of de situatie op het uitgiftepunt
 - De naam van het product waarover u klaagt en de datum van ontvangst er van.

Binnen 4 werkdagen na ontvangst van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur. Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht krijgt u een inhoudelijke reactie, zo nodig wordt u vooraf uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.

Cliënten van wie de aanvraag of verlenging voor een voedselpakket is afgewezen, kunnen tot uiterlijk drie weken na dagtekening van de brief waarin deze beslissing staat, bezwaar aantekenen of een klacht daarover indienen. Het bestuur zal dan de procedure en berekeningen heroverwegen en het eindoordeel schriftelijk aan de cliënt meedelen. Tegen deze beslissing van het bestuur is geen beroep meer mogelijk.

Met uw klacht proberen wij de dienstverlening aan onze cliënten voortdurend te verbeteren!