

Klachtenregeling Voedselbank Houten

Bijgewerkt en aangepast in maart 2019

Heeft u een klacht? Dan kunt u hieronder zien op welke manier u daar het best op kunt reageren. Kies hieronder waar u verder kunt lezen.

- Bent u **cliënt** van de Voedselbank Houten? **Lees dan verder bij A.**
- Bent u een **Voedselbank die lid is van Voedselbanken Nederland**? **Zie B.**
- Bent u **vrijwilliger bij Voedselbank Houten**? **Zie bij C.**
- Bent u **leverancier van de Voedselbank Houten**? **Lees verder bij D.**

Welke klacht u ook heeft, wij zullen daar heel nauwkeurig op reageren en onze dienstverlening waar nodig verbeteren.

A. U bent cliënt van de Voedselbank Houten

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 **mondeling** 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: bestuur@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.

Desgewenst kan de landelijke vereniging – Voedselbanken Nederland, gevestigd in Houten – een bemiddelende rol spelen. (klachten@voedselbankennederland.nl)

Indien de kwestie niet via bovengenoemde weg tot een bevredigende oplossing kan worden gebracht, staat voor elk van de betrokken partijen de mogelijkheid van beroep open bij het *Arbitragecollege Voedselbanken Nederland*, dat een bindende uitspraak doet.

B. U bent een voedselbank die lid is van voedselbanken Nederland.

- U kunt uw klacht indienen bij het bestuur van Voedselbank Houten (voor het adres zie vorige pagina onder A) of bij het regionale distributiecentrum Arnhem (als het gaat om een klacht tegen dat regionale distributiecentrum waar Voedselbank Houten producten afneemt) of bij de landelijke vereniging, gevestigd in Houten via klachten@voedselbankennederland.nl (als het gaat om een klacht tegen de landelijke vereniging).
- Als de klacht over de andere voedselbank of over het regionale distributiecentrum niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt U een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging (Voedselbanken Nederland). De klacht kan dan worden gestuurd aan het adres klachten@voedselbankennederland.nl. Voedselbanken Nederland komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.
- Als de bemiddeling niet tot een positief resultaat leidt of als U om welke andere reden ook niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kunt U een verzoek om arbitrage indienen bij het onafhankelijke Arbitragecollege Voedselbanken Nederland dat een bindende uitspraak doet. Ook dit verzoek kunt U indienen via het adres klachten@voedselbankennederland.nl. De klacht wordt dan doorgezonden aan de secretaris van het college.

C. U bent een vrijwilliger bij Voedselbank Houten

- U kunt uw klacht indienen bij het bestuur van Voedselbank Houten (voor het adres zie vorige pagina onder A)
- Als de klacht over Voedselbank Houten niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt U een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging (Voedselbanken Nederland). De klacht kan worden gestuurd aan het adres klachten@voedselbankennederland.nl
- Voedselbanken Nederland komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.

D. U bent leverancier van Voedselbank Houten en u heeft een klacht over Voedselbank Houten of over het regionale distributiecentrum Arnhem

- U kunt uw klacht indienen bij het bestuur van Voedselbank Houten (voor het adres zie vorige pagina onder A) of bij het regionale distributiecentrum Arnhem.
- Als de klacht over Voedselbank Houten of het regionale DC Arnhem niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt U een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging

(Voedselbanken Nederland). De klacht kan worden gestuurd aan het adres klachten@voedselbankennederland.nl

- Voedselbanken Nederland komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.
- Als de bemiddeling niet tot een positief resultaat leidt, kunt u een klacht indienen bij het onafhankelijke **Arbitragecollege Voedselbanken Nederland** dat een bindende uitspraak doet. Ook deze klacht kunt u indienen via het adres klachten@voedselbankennederland.nl
De klacht wordt dan doorgezonden aan de secretaris van het college.

+++++

Deze klachtenregeling is mede gebaseerd op de regelingen die daarvoor zijn opgesteld door de landelijke vereniging Voedselbanken Nederland, waar de Voedselbank Houten lid van is. Met deze regeling vervallen alle vorige regelingen die door de Voedselbank Houten zijn opgesteld.