

## **Klachtenregeling**

### **Bent U een klant van de voedselbank?**

Bent u klant van onze Voedselbank (Stichting Voedselbank Zeeuws-Vlaanderen) en heeft u een klacht over de Voedselbank of uitgiftepunt waar u uw pakket ophaalt, of heeft u een klacht over het contact met de vrijwilligers of anderszins, dan kunt u dit schriftelijk melden bij het bestuur van de Stichting Voedselbank Zeeuws-Vlaanderen. Kijk voor de contactinformatie elders op deze website.

### **Bent U een voedselbank die lid is bij onze vereniging en hebt U een klacht overeen andere voedselbank die lid is of over een van de regionale distributiecentra of over de landelijke vereniging?**

- U kunt uw klacht indienen bij het bestuur van die andere voedselbank (als het gaat om een klacht tegen die voedselbank) of bij dat regionale distributiecentrum (als het gaat om een klacht tegen dat regionale distributiecentrum) of bij de landelijke vereniging (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](mailto: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](mailto:klachten@voedselbankennederland.nl). De klacht wordt dan doorgezonden aan de secretaris van het college.

### **Bent U vrijwilliger bij een voedselbank, bij een regionaal distributiecentrum of bij Voedselbanken Nederland en hebt U een klacht die verband houdt met uw werk als vrijwilliger daar?**

- U kunt uw klacht indienen bij het bestuur van uw voedselbank (als U vrijwilliger bent bij die voedselbank) of bij het regionale distributiecentrum (als U daar vrijwilliger bent) of bij Voedselbanken Nederland (als U daar vrijwilliger bent) .
- Als de klacht over uw voedselbank of uw regionale distributiecentrum 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](mailto: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.

### **Bent U leverancier van een voedselbank die lid is van onze vereniging of van een regionaal distributiecentrum en hebt U een klacht over die voedselbank of dat regionaal distributiecentrum?**

- U kunt uw klacht bij het bestuur van die voedselbank of dat regionale distributiecentrum indienen.
- Als de klacht 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](mailto: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](mailto:klachten@voedselbankennederland.nl). De klacht wordt dan doorgezonden aan de secretaris van het college.

Terneuzen, 22 juli 2022