

8. De klachtenregeling

8.1 Interne klachten

Het gaat hierbij om klachten van leden over een of meer andere leden of over een regionaal distributiecentrum of over de vereniging en viceversa. Deze klachten worden als volgt behandeld:

- 🍷 In alle gevallen wordt een maximale inspanning verricht de klacht in goed overleg tussen partijen op te lossen, waarbij de vereniging een bemiddelende rol heeft indien de klacht betrekking heeft op een voedselbank of een regionaal distributiecentrum
- 🍷 Indien de klacht op die manier niet tot ieders tevredenheid kan worden opgelost of indien de klacht betrekking heeft op de landelijke organisatie, wordt de zaak schriftelijk voorgelegd aan de Commissie van Wijzen Voedselbanken Nederland.
- 🍷 Indien de kwestie door inschakeling van de Commissie van Wijzen niet tot een bevredigende oplossing leidt, staat voor elk van de betrokken partijen de mogelijkheid van beroep open bij het Arbitragecollege Voedselbanken dat een bindende uitspraak doet.

8.2 Klachten van vrijwilligers

De klachten van vrijwilligers worden als volgt behandeld:

- 🍷 De klacht moet altijd eerst bij het bestuur van de eigen voedselbank worden ingediend. De klacht wordt door het bestuur van de betreffende voedselbank behandeld.
- 🍷 Als de klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, kan de zaak schriftelijk worden voorgelegd aan de Commissie van Wijzen.

8.3 Externe klachten

De klachten van externen worden als volgt behandeld:

Indien de klacht wordt ingediend door klanten, leveranciers, hulpverleners, overheidsinstanties etc. wordt de klacht behandeld door het bestuur van de voedselbank waartegen de klacht is ingediend.

Desgewenst kan Voedselbanken Nederland een bemiddelende rol spelen.

Als de klacht zich richt op Voedselbanken Nederland wordt de klacht behandeld door het bestuur van de vereniging.

Indien de klacht niet tot tevredenheid kan worden opgelost, wordt de zaak schriftelijk voorgelegd aan de Commissie van Wijzen Voedselbanken Nederland.

Indien de kwestie niet door inschakeling van de Commissie van Wijzen tot een bevredigende oplossing kan worden gebracht, staat aan elk van de betrokken partijen de mogelijkheid van beroep open bij het Arbitragecollege Voedselbanken dat een bindende uitspraak doet.

Deze klachtenregeling wordt op de websites van de vereniging en de leden geplaatst.