



Klachtenregeling

Alle medewerkers van de Voedselbank Kromme Rijn doen hun uiterste best om de klanten 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, die onder meer op de volgende situatie van toepassing kan zijn:

- ✚ 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 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, dient u als volgt te handelen:

- ✚ Uw klacht moet **schriftelijk** worden ingediend bij het bestuur van de Voedselbank Kromme Rijn. Dat kan per brief, maar ook per e-mail.

Het Postadres is:

Secretariaat Stichting Voedselbank Kromme Rijn

t.a.v. Dhr. J. Remme

Postadres: M. van Boechoutlaan 23 3984 PE Odijk

E-mail: secretaris@voedselbankkrommerijn.nl

- ✚ In uw klachtbrief geeft u zo duidelijk mogelijk aan waarover uw klacht gaat.
- ✚ Indien mogelijk moet u ook vermelden:
 - de datum en plaats van de gebeurtenis;
 - de(voor)naam van de medewerker met wie u, wat deze kwestie betreft, contact heeft gehad;
 - de naam van het product waarover u klaagt en de datum van ontvangst.

Binnen 1 week na ontvangst van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur.

Binnen 3 weken na ontvangst van uw klacht wordt er contact met u opgenomen en wordt er desgewenst een afspraak gemaakt voor een persoonlijk gesprek.

Het bestuur van de Stichting Voedselbank Kromme Rijn zal vervolgens de kwestie afhandelen.

Met de klachtenprocedure proberen wij de dienstverlening aan onze klant voortdurend te verbeteren.

Van de ontvangen klachten vindt registratie plaats en een maal per jaar een evaluatie binnen het bestuur.