



Klachten

Ben je een klant van een voedselbank?

Voor klachten over die voedselbank kun je je wenden tot het bestuur van de voedselbank waar je klant bent. De gegevens over het bestuur tref je aan op de [website van jouw voedselbank](#).

Ben je een voedselbank die lid is bij onze vereniging en heb je een klacht over een andere voedselbank of over een van de regionale distributiecentra of over de landelijke vereniging?

- Je kunt jouw klacht indienen bij het bestuur van die andere voedselbank
- (als het gaat om een klacht tegen die voedselbank) of bij het 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, kun je een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging. De klacht kan dan worden gestuurd aan het adres klachten@voedselbankennederland.nl. Het landelijk team klanten/vrijwilligers 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 je om welke andere reden ook niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kun je een verzoek om arbitrage indienen bij het onafhankelijke Arbitragecollege Voedselbanken Nederland dat een bindende uitspraak doet. Ook dit verzoek kun je indienen via het adres klachten@voedselbankennederland.nl. De klacht wordt dan doorgezonden aan de secretaris van het college.

Ben je vrijwilliger bij een voedselbank of bij Voedselbanken Nederland en heb je een klacht die verband houdt met jouw werk als vrijwilliger daar?

- Je kunt jouw klacht indienen bij het bestuur van jouw voedselbank (als je vrijwilliger bent bij die voedselbank) of bij Voedselbanken Nederland (als je daar vrijwilliger bent).
- Als de klacht over jouw voedselbank niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging. De klacht kan worden gestuurd aan het adres klachten@voedselbankennederland.nl. Het landelijk team klanten/vrijwilligers komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.



Ben je leverancier van een voedselbank die lid is van onze vereniging en heb je een klacht over die voedselbank?

- Je kunt jouw klacht bij het bestuur van die andere voedselbank indienen.
- Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging. De klacht kan worden gestuurd aan het adres klachten@voedselbankennederland.nl. Het landelijk team klanten/vrijwilligers 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, kun je een klacht indienen bij het onafhankelijke Arbitragecollege Voedselbanken Nederland dat een bindende uitspraak doet. Ook deze klacht kun je indienen via het adres klachten@voedselbankennederland.nl. De klacht wordt dan doorgezonden aan de secretaris van het college.

Ben je op andere wijze betrokken bij de voedselbanken en heb je een klacht over een voedselbank, een regionaal distributiecentrum of de landelijke vereniging?

- Je kunt jouw klacht indienen bij het bestuur van de betreffende organisatie (voedselbank, regionaal distributiecentrum of landelijke vereniging).
- Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging, indien het een klacht over een voedselbank of het regionaal distributiecentrum betreft. Als de klacht zich richt op Voedselbanken Nederland wordt de klacht behandeld door het bestuur van de vereniging. De klacht kan worden gestuurd aan het adres klachten@voedselbankennederland.nl.
- Als de bemiddeling niet tot een positief resultaat leidt, kun je een klacht indienen bij het onafhankelijke Arbitragecollege Voedselbanken Nederland dat een bindende uitspraak doet. Ook deze klacht kun je indienen via het adres klachten@voedselbankennederland.nl. De klacht wordt dan doorgezonden aan de secretaris van het college.