

## **KLACHTENREGELING**

### 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 vice versa. 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 kwestie door bemiddeling van de vereniging 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.

### Klachten van vrijwilligers

De klachten van vrijwilligers worden als volgt behandeld:

De klacht moet altijd bij het bestuur van de eigen voedselbank worden ingediend. De klacht wordt door het bestuur van de betreffende voedselbank behandeld.

### Externe klachten

De klachten van externen worden als volgt behandeld:

Indien de klacht wordt ingediend door klanten, leveranciers, hulpverleners, overheidsinstanties etc., dan 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 dan wordt de klacht behandeld door het bestuur van de vereniging.

Indien de kwestie niet via bovengenoemde wegen 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.