



DISTRIBUTIECENTRUM VBN, REGIO FRYSLAN, DE HEMMEN 79 DRACHTEN

KLACHTENREGELING

VERSIE 2 VAN JUNI 2022

EEN KLACHT IS EEN GRATIS ADVIES!

Wij zijn een vrijwilligersorganisatie, maar dat betekent niet dat wij onze werkzaamheden vrijblijvend kunnen uitvoeren. Klachten ontvangen wij altijd positief en kunnen leiden tot verbetering van onze organisatie en/of ongewenste situaties oplossen.

Bent U vrijwilliger bij ons regionaal distributiecentrum en hebt U een klacht die verband houdt met uw werk als vrijwilliger daar?

- U kunt uw klacht indienen bij het **bestuur** van ons regionale distributiecentrum (als U daar vrijwilliger bent). E-mail: secretaris@voedselbankenfriesland.nl . Wij proberen dan de klacht binnen vier weken na indiening, af te handelen.
- Als de klacht over 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@voedselbankenederland.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 aan ons regionaal distributiecentrum en hebt U een klacht over ons distributiecentrum?

- U kunt uw klacht bij het bestuur van het regionale distributiecentrum indienen. Wij proberen dan de klacht binnen vier weken na indiening, af te handelen.
- 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@voedselbankenederland.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@voedselbankenederland.nl. De klacht wordt dan doorgezonden aan de secretaris van het college.

