

Klachtenregeling ten behoeve van cliënten. Alle medewerkers van Voedselbank Limburg-Zuid doen hun uiterste best om de cliënten 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 samen met u het probleem zo goed mogelijk te verhelpen. Wanneer u vindt dat het probleem daarmee niet is opgelost kunt u een klacht indienen bij het bestuur van de Stichting Voedselbank Limburg-Zuid.

Hier volgen een paar voorbeelden waar u een klacht over zou kunnen indienen:

• 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 bent het niet eens met de

 beslissing om geen voedselpakket meer te krijgen;

• u wilt klagen over de inhoud van het voedselpakket, bijv. de hygiëne, de houdbaarheid of

 de voedselveiligheid in het algemeen.

Wanneer u besluit om een klacht in te dienen moet er aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

1. uw klacht moet schriftelijk, binnen een week, worden ingediend bij het bestuur van de

Voedselbank; dat kan per brief, maar ook per mail (onder vermelding van “klacht”). Het post- en e-mail adres vindt u onder op de pagina

1. in uw klachtenbrief geeft u zo duidelijk mogelijk aan waarover de klacht gaat. Als dat van

belang is moet u, afhankelijk van de soort klacht, ook vermelden:

 • de datum en de plaats van de gebeurtenis

 • de (voor)naam van de medewerker

 • de omschrijving van het product waarover u klaagt

 • de datum van de ontvangst van het product

Binnen 7 werkdagen na ontvangst van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur. Binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht krijgt u een inhoudelijke reactie, zo nodig wordt u vooraf uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.

Tegen de beslissing van het bestuur is geen beroep meer mogelijk.

Met uw klacht proberen wij de dienstverlening aan onze cliënten voortdurend te verbeteren. Voor het indienen van een klacht is een klachtenbrief beschikbaar.

Stichting Voedselbank Limburg-Zuid

Marconistraat 11

6372 PN Landgraaf

Email: klantcontact@voedselbanklimburg-zuid.nl