

Klachtenregeling Voedselbank De Bilt

Op deze pagina lees je meer over waar je terecht kunt als je een klacht hebt over de Voedselbank de Bilt. Dit kan gaan om een klacht over een voedselpakket of over de voedselbank zelf. Maar ook over ongewenst gedrag of een integriteitsschending, zoals een overtreding van de Integriteitscode van Voedselbank Nederland (VBN) (zie bijlage 6 van het [Voedselbank Reglement 2024](#)). Ook vind je hieronder informatie over beschikbare ondersteuning waar nodig.

Ben je klant bij de voedselbank?

Voor klachten over de voedselbank kun je terecht bij het bestuur van de voedselbank. De contactgegevens van het bestuur tref je aan op de homepage van deze website onder de button "Over ons". Onderaan de homepage is ook de Klachtenregeling te vinden onder de button "Meer informatie". Als de klacht een bestuurslid betreft, dien dan de klacht in bij een van de overige bestuursleden. Deze zal de klacht dan in behandeling nemen.

Het bestuur behandelt jouw klacht en komt met een oordeel. In het geval dat het proces daarnaartoe niet naar tevredenheid verlopen is, of als je niet durft te klagen bij het bestuur, dan kan je terecht bij klachten@voedselbanknederland.nl. Medewerkers van Voedselbank Nederland kijken dan samen met jou naar de klacht. Gaat de klacht over een vermoeden van een integriteitsschending, dan kan dit ook worden gemeld bij een van de landelijke vertrouwenspersoon van Voedselbank Nederland ([klik hier voor het document](#)). Deze wordt vertrouwelijk behandeld.

Ben je vrijwilliger bij de voedselbank?

Je kunt jouw klacht indienen bij het bestuur van de voedselbank. Voor de klachtenregeling kun je de website van deze voedselbank raadplegen. Homepage, onder aan de pagina onder "Meer informatie". Als de klacht een bestuurslid betreft, dien dan de klacht in bij een van de overige bestuursleden. Deze wordt dan door hen behandeld.

Het bestuur is dus aan zet bij de behandeling van jouw klacht en komt met een oordeel. In het geval dat het proces daarnaartoe niet naar tevredenheid verlopen mocht zijn, of als je niet durft te klagen bij het bestuur, dan kan je terecht bij klachten@voedselbanknederland.nl. Medewerkers van Voedselbank Nederland kijken dan samen met jou naar de klacht. Gaat de klacht

over een vermoeden van een integriteitsschending, dan kan dit ook worden gemeld bij een van de [landelijke vertrouwenspersonen van Voedselbank Nederland](#). Deze wordt vertrouwelijk behandeld. Als een vrijwilliger (seksueel) grensoverschrijdend gedrag signaleert of daarvan een sterk vermoeden heeft, dan is hij/zij verplicht hiervan melding te maken bij de daarvoor door het bestuur aangewezen persoon/personen. Als deze persoon/personen zelf het onderwerp van de klacht is/zijn, dan meldt de vrijwilliger de situatie bij het bestuurslid dat vrijwilligerszaken in de portefeuille heeft, bij een van de landelijke vertrouwenspersonen of bij de secretaris van Voedselbank Nederland. [De Klachtenregeling 2024 van Voedselbanken Nederland vind je hier.](#)

Ben je leverancier of op andere wijze betrokken bij de voedselbank?

Je kunt jouw klacht bij het bestuur van de voedselbank indienen. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je een verzoek om bemiddeling doen bij Voedselbanken Nederland. De klacht kan ter bemiddeling worden gestuurd naar klachten@voedselbankennederland.nl.