

Klachtenreglement voor cliënten van Voedselbank Eindhoven

Indiening van klachten

- Klachten kunnen alleen door de cliënt worden ingediend. De cliënt kan zich bij de indiening en behandeling van de klacht door iemand laten vertegenwoordigen.
- De coördinator van het betreffende uitdeelpunt behandelt de klacht in eerste instantie en probeert de klacht zo eerlijk en zo spoedig mogelijk op te lossen.
- Als de klacht niet door de coördinator kan worden opgelost, dan kan de cliënt of de coördinator de klacht indienen bij de voorzitter van de klachtencommissie¹.
- De klacht moet binnen vier weken na het voorval waarop de klacht betrekking heeft, bij de voorzitter van de klachtencommissie worden ingediend.
- Klachten moeten schriftelijk of via e-mail worden ingediend. Hiervoor kan het bijgevoegde formulier gebruikt worden.
- Bij de indiening van een klacht moeten minimaal de volgende gegevens verstrekt worden:
 - naam, adres en contactgegevens van de klager
 - eventueel naam, adres en contactgegevens van zijn/haar vertegenwoordiger
 - datum en locatie van het voorval waarop de klacht betrekking heeft
 - omschrijving van de klacht
 - eventuele acties, die reeds in verband met de klacht zijn ondernomen

Afhandeling van klachten

- De voorzitter van de klachtencommissie stuurt de klacht door naar de andere leden van de klachtencommissie. De voorzitter en de leden onderzoeken de klacht.
- De voorzitter van de klachtencommissie neemt contact op met de klager en de betrokken partijen om de klacht te bespreken. Dit contact vindt in de regel plaats binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de voorzitter.
- In dit gesprek wordt besproken:
 - uit welke onderdelen de klacht bestaat;
 - welke onderdelen als ongegrond worden beschouwd, en waarom deze onderdelen als ongegrond worden beschouwd;
 - welke onderdelen als gegrond worden beschouwd, en hoe deze onderdelen opgelost worden;
 - indien de klager van mening is dat de klacht niet bevredigend is opgelost: de mogelijkheid om een vervolgspraak te maken en hiervoor eventueel een derde partij als bemiddelaar uit te nodigen.
- Van dit contact met de cliënt stuurt de voorzitter van de klachtencommissie een verslag aan de klager. Indien dit contact niet heeft plaatsgevonden, stuurt de voorzitter een verslag aan de klager met de reden waarom het contact niet heeft plaatsgevonden. In dit verslag wordt zo mogelijk aangegeven hoe de klacht is afgehandeld.
- De voorzitter van de klachtencommissie meldt het resultaat aan de voorzitter van de Voedselbank Eindhoven.
- Vertrouwelijkheid: niemand anders dan de bij de klachtenprocedure betrokken personen krijgen inhoudelijke informatie over de klacht en de behandeling daarvan.

¹ In dit reglement kunnen de taken van de voorzitter van de klachtencommissie overgenomen worden door één van de leden van de klachtencommissie.

