Ik heb een klacht

Alle medewerkers van de Voedselbank Teylingen doen hun uiterste best om de klanten 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 je natuurlijk altijd direct naar de betreffende medewerker reageren.  Zij of hij zal dan proberen om met je samen het probleem zo goed mogelijk te verhelpen. Wanneer je vindt dat het probleem daarmee niet is opgelost, kunt je een klacht indienen. Hier volgen een paar voorbeelden waar u een klacht over zou kunnen indienen.

* Je hebt een klacht over de manier waarop je door onze vrijwilligers te woord bent gestaan;
* Je vindt dat er niet goed is omgegaan met je privacy;
* Je bent het niet eens met de beslissing om wel of niet (meer) een voedselpakket te krijgen;
* Je wilt klagen over de inhoud van het voedselpakket, bijv. de hygiëne, de houdbaarheid of de voedselveiligheid in het algemeen.

*Wanneer je besluit een klacht in te dienen, moet je met het volgende rekening houden.*

Je klacht moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het bestuur van de voedselbank;

**Het postadres is:**

*Bestuur Stichting Voedselbank Teylingen*

*Parklaan 176b*

*2171 EK Sassenheim*

**Het e-mailadres is**: [info@voedselbankteylingen.nl](mailto:%20info@voedselbankteylingen.nl)

In je klachtbrief geeft je zo duidelijk mogelijk aan waarover je klacht gaat. Als dat van belang is moet je, afhankelijk van de soort klacht, ook vermelden:

*De datum en plaats van de gebeurtenis.*

*De (voor)naam van de vrijwilliger of de situatie op het uitgiftepunt*

*De naam van het product waarover je klaagt en de datum van ontvangst ervan.*

Binnen 1 week na ontvangst van je klacht krijgt je een ontvangstbevestiging van het bestuur. Binnen 2 weken na ontvangst van je klacht krijgt je een inhoudelijke reactie, zo nodig word je vooraf uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.

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

Met je klacht proberen wij de dienstverlening aan onze klanten voortdurend te verbeteren!



“Oog voor voedsel, hart voor mensen”

**Cont**