



# Klachtenregeling Voedselbank Amsterdam

Beter worden van klachten

---

<b>Begrippenlijst.....</b>	<b>2</b>
<b>Inleiding.....</b>	<b>2</b>
<b>1. Het indienen van een klacht.....</b>	<b>3</b>
<b>2. De behandeling van de klacht.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Indienen bezwaarschrift.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Inwerkingtreding.....</b>	<b>4</b>
<b>Bijlage 1: hoe te communiceren bij klachten.....</b>	<b>5</b>

## Begrippenlijst

Belanghebbende	Een persoon buiten de organisatie Voedselbank Amsterdam (hierna VBA) die een klacht indient.
Klacht	Uiting van onvrede van een belanghebbende over de wijze waarop VBA haar eigen regels toepast, over de wijze waarop zij haar werkzaamheden uitvoert, over de inhoud van een door VBA genomen besluit of over de wijze van bejegening door iemand die op dat moment handelt namens de VBA.
Klachtenregeling	De door het Bestuur VBA vastgestelde richtlijn voor de afhandeling van de klachten.
Klachtenfunctionaris	Persoon die door het bestuur van de VBA is aangesteld en die zorg draagt voor de centrale registratie en een uniforme wijze van afhandeling van klachten. De persoon wordt ondersteund door een klachtenteam
Bestuur	Het bestuur van de Voedselbank Amsterdam

## Inleiding

De Stichting Voedselbank Amsterdam probeert er alles aan te doen om de inname van voedsel, de voedselverstrekking aan haar klanten en het proces ertussen zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat er klachten zijn van klanten, hun vertegenwoordigers of anderen. In deze klachtenregeling staat hoe de VBA met deze klachten omgaat. Wij willen transparant zijn en duidelijk maken hoe wij met klachten omgaan. De Voedselbank Amsterdam is van mening dat van klachten geleerd kan worden. Iedere klacht is een gratis advies.

De klachtenregeling heeft als doel om zo objectief mogelijk na te gaan wat er is gebeurd, de belanghebbende zo snel mogelijk een adequate reactie te geven op zijn/haar klacht en de organisatie te adviseren over mogelijke acties naar aanleiding van de klacht.

## 1. Het indienen van een klacht

De klacht bevat:

- een zo duidelijke mogelijke omschrijving van hetgeen waarover wordt geklaagd, inclusief locatie en indien mogelijk de naam van de betrokken medewerker(s)
- naam, adres, telefoonnummer en eventueel een emailadres van de belanghebbende.
- Wat de belanghebbende van VBA verwacht

De klacht kan worden ingediend door middel van het sturen van een email naar [klachtencommissie@voedselbank.org](mailto:klachtencommissie@voedselbank.org) met in het onderwerp van de email de vermelding “klacht”.

Schriftelijke indiening van de klacht is ook mogelijk door de klacht te sturen aan:

Voedselbank Amsterdam  
t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Archangelkade 11.  
1013 BE Amsterdam

Anonieme klachten worden **niet** in behandeling genomen.

## 2. De behandeling van de klacht

1. Volgens het reglement van Voedselbanken Nederland worden klachten van belanghebbenden afgehandeld door het bestuur van de betrokken voedselbank. Bij de Voedselbank Amsterdam wordt de klacht in eerste behandeld door het klachtenteam. Een belanghebbende die ontevreden is over de afhandeling van zijn/haar klacht kan vervolgens in beroep gaan bij het bestuur.
2. VBA stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht aan de belanghebbende een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
3. Indien de klacht daartoe aanleiding geeft en/of er aanvullende informatie nodig is neemt de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact op met de belanghebbende
4. De klacht wordt uiterlijk binnen 14 werkdagen na ontvangst van de klacht afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de klachtenfunctionaris dit voor het einde van deze termijn schriftelijk of digitaal mee aan belanghebbende, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
5. De belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht voor een goede afhandeling van de klacht
6. De belanghebbende heeft recht op inzage van de correspondentie met betrekking tot de klacht en de wijze van afhandeling overeenkomstig de toepasselijke wetgeving
7. De beslissing naar aanleiding van de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek, op voor de belanghebbende herkenbare feiten en stukken en op een deugdelijke motivering van de klachtenfunctionaris namens de VBA
8. Indien na een toereikend onderzoek wordt vastgesteld dat dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen, dat daarop een beslissing gebaseerd kan worden, zal dit schriftelijk of digitaal aan de belanghebbende worden meegedeeld.
9. De beslissing over de klacht wordt schriftelijk of digitaal aan de belanghebbende medegedeeld..

### 3. Indienen bezwaarschrift

1. Indien de belanghebbende het niet eens is met de beslissing van VBA, heeft de belanghebbende het recht zich met een gemotiveerd bezwaarschrift te richten tot het bestuur.
2. De belanghebbende kan binnen drie weken nadat hij de beslissing van VBA over de klacht heeft ontvangen zijn bezwaarschrift schriftelijk of digitaal aan het bestuur voorleggen door middel van het sturen van een e-mail naar voorzitter van het bestuur met in het onderwerp de aanduiding 'bezwaarschrift'.
3. Schriftelijke indiening van een bezwaarschrift is ook mogelijk door toezending aan:  
Voedselbank Amsterdam  
Archangelkade 11  
1013 BE Amsterdam  
o.v.v. Bezwaarschrift
4. Het bezwaarschrift bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom belanghebbende niet kan berusten in de ontvangen beslissing.
5. Het bestuur neemt binnen acht weken na ontvangst van het bezwaarschrift een beslissing op grond van het bezwaarschrift en voorziet zo nodig in een andere beslissing of een ander besluit .
6. Indien de klacht niet binnen het bestuur kan worden behandeld, wordt dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan de belanghebbende medegedeeld, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
7. Het bestuur brengt zijn beslissing binnen twee weken nadat deze tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van het bezwaarschrift genomen maatregelen.
8. Het besluit van het Bestuur is onherroepelijk.

### 4. Inwerkingtreding

Deze regeling is vastgesteld in de bestuursvergadering van 3 oktober 2022 en treedt per die datum in werking. De regeling wordt gepubliceerd op de website van VBA. Alle medewerkers binnen de organisatie VBA worden geïnformeerd over het bestaan van de regeling, zodat zij hier in voorkomende gevallen een belanghebbende naar kunnen verwijzen.

## Bijlage 1: hoe te communiceren bij klachten

Een klacht is een kans om de organisatie beter te maken. Waar wordt gewerkt, worden fouten gemaakt. Maar als wij ontevreden klanten en/of stakeholders tevreden kunnen stellen, kweken wij goodwill .

Bij het communiceren over klachten communiceer je het volgende :

### 1. Danken, verontschuldigen en beloven

De klachtenfunctionaris meldt een belanghebbende dat zijn/haar klacht is ontvangen . De belanghebbende vertelt ons wat er (mogelijk) verkeerd gaat in onze organisatie en geeft ons dus de gelegenheid het te verbeteren. Daar mogen we hem/haar voor bedanken. In de communicatie naar de belanghebbende wordt het gouden trio toegepast: bedanken, verontschuldigen en beloven.

De belanghebbende heeft het recht om zijn/haar ongenoegen kenbaar te maken. Een belanghebbende die het gevoel heeft dat er serieus met zijn opmerkingen wordt omgegaan, heeft geen reden om naar de media te stappen of gebruik te maken van social media .

### 2. Vraag aanvullende informatie.

De ene klacht is duidelijker dan de andere. Vraag, als het probleem niet helemaal helder is, om verduidelijking en aanvulling. Vertel de belanghebbende dat hij extra informatie mag aanleveren als hij dat nodig vindt of beschikbaar heeft. Noteer alle contactgegevens van de belanghebbende en laat ook weten op welke manieren de klachtenfunctionaris bereikbaar is. Dat kan makkelijk in een contactblok op briefpapier of in een email.

### 3. Vertel wat de VBA binnen welke tijd gaat doen.

Een belanghebbende wil weten wat de VBA aan zijn probleem gaat doen en wanneer hij daar wat over hoort. Dat moet de klachtenfunctionaris hem dus vertellen. Dus niet zeggen dat hij 'zo snel mogelijk' bericht krijgt, maar concreet zijn: 'binnen vijf dagen' of 'uiterlijk 10 september'. Meld het op tijd als de afhandeling meer tijd vergt.

### 4. Soms eenvoudig op te lossen

Op sommige klachten kunnen we meteen antwoord geven. Bijvoorbeeld omdat de VBA aan bepaalde regelgeving gebonden is. Dat is in een paar regels te vertellen. Als blijkt dat sommige klachten vaak terugkomen is dat een teken dat iets structureel niet goed geregeld is binnen onze organisatie of dat er iets schort aan onze communicatie.

### 5. Registreer de klachten.

Door het registreren van alle klachten krijgen we inzicht in onder andere de aard van de klachten, de plek in de organisatie waar zij betrekking op hebben en de dagen waarop/periode waarin zij zich voordoen. Als daar patronen in te herkennen zijn, kunnen we die gebruiken om de processen in onze organisatie te verbeteren.

### 6. Durf nee te zeggen.

Als de VBA een ontevreden klant blij maakt, hebben wij een ambassadeur voor het leven. Echter, een ontevreden klant heeft niet altijd gelijk. Als blijkt dat onze organisatie geen fout heeft gemaakt, meldt de klachtenfunctionaris de klagerbelanghebbende vriendelijk dat het spijtig is dat de VBA hem/haar niet heeft kunnen overtuigen, maar dat de zaak wat de organisatie betreft is afgedaan.