



KLACHTENPROCEDURE TOEKENNING, UITGIFTE EN INHOUD VOEDSELPAKKET

Externe klachten

De klachten van externen worden als volgt behandeld:

- Indien de klacht wordt ingediend door deelnemers, leveranciers, hulpverleners, overheidsinstanties etc. wordt de klacht behandeld door het bestuur van de voedselbank waartegen de klacht is ingediend. Desgewenst kan Voedselbanken Nederland een bemiddelende rol spelen.
- Als de klacht zich richt op Voedselbanken Nederland wordt de klacht behandeld door het bestuur van Voedselbanken Nederland.

Stichting Voedselbank Midden-Limburg hanteert terzake de volgende procedure:

- Klachten over het niet toekennen van een voedselpakket bij aanvraag of herbeoordeling worden afgehandeld door de coördinator Intake & Begeleiding en zullen in eerste instantie worden afgedaan door het inwinnen van een second opinion.
- Klachten rond de uitgifte van de voedselpakketten worden behandeld door de coördinator Opvang & Uitgifte.
- Klachten over de inhoud van de voedselpakketten en de kwaliteit van de verstrekte voedingsmiddelen worden afgehandeld door de coördinator Verwerving & Logistiek.

Daarna nog resterende en overige klachten kunnen worden gericht tot:

Bestuur Voedselbank Midden-Limburg
Postbus 2341
6040 DB Roermond

of via ons emailadres secretariaat@voedselbankmiddenlimburg.nl

Behandeling zal plaatsvinden in de eerstvolgende bestuursvergadering, of eerder als urgentie zulks vereist.