

# Melden van een klacht

**Heeft u een klacht over onze voedselbank? Dat kan soms gebeuren, want ook wij maken af en toe fouten. Loop er niet mee rond, maar vertel het ons. We proberen het op te lossen.**

## Wanneer is iets een klacht

Er kunnen verschillende klachten zijn, bijvoorbeeld:

- Een vrijwilliger heeft u niet correct behandeld
- U heeft een serieuze klacht over het voedselpakket
- U heeft een klacht over een andere klant
- U krijgt geen pakket toegewezen, maar u bent het er niet mee eens
- U krijgt geen antwoord op een vraag of het duurt te lang

Maar het kan ook iets anders zijn waar u niet tevreden over bent.

## Laat het ons weten

Als u een klacht heeft, bespreek dat dan meteen met ons. We proberen het samen op te lossen. Meestal lukt dat wel en gaat het om een misverstand. Lukt het niet, of vindt u het probleem te groot, dan kunt u natuurlijk een officiële klacht indienen. We gaan de situatie dan goed onderzoeken.

## Melden van een klacht

Meld een officiële klacht bij voorkeur via e-mail ([secretaris@vbamersfoort.nl](mailto:secretaris@vbamersfoort.nl)) of via een brief ([Argonweg 10, 3812 RB Amersfoort](#)). Mondeling kan ook. Wij willen graag de volgende gegevens:

- Uw naam
- Uw telefoonnummer en/of uw e-mailadres
- Een beschrijving van uw klacht
- De datum waarop het gebeurde
- Bent u niet correct behandeld, geef dan ook door welke persoon dat was

## Een gesprek

Wij nemen binnen één week contact met u op om een afspraak te maken. Dan kunnen wij uw klacht uitgebreid bespreken.

- U kunt een familielid of vriend meenemen. U kunt ook aan een maatschappelijk dienstverlener vragen met u mee te gaan. Dit heet cliëntondersteuning en is gratis. Bel daarvoor met Indebuurt033, tel.nr. 033 – 204 86 77, of loop binnen bij een [informatiewinkel](#).
- Komen we er samen niet uit? Dan kunt u via e-mail een klacht indienen bij de landelijke organisatie Voedselbanken Nederland: [klachten@voedselbankennederland.nl](mailto:klachten@voedselbankennederland.nl)

