

KLACHTENREGELING

1. Klachtenregeling

De Bibliotheek Krimpenerwaard voert een klantgericht beleid. De dienstverlening is gebaseerd op de behoeften van de gebruikers. Verbetering van de kwaliteit van deze dienstverlening is alleen mogelijk als de Bibliotheek uitgaat van de vraag van haar gebruikers en haar dienstverlening daarop aansluit.

Ook klachten van gebruikers kunnen een positief effect hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. Klachten kunnen een aanzet zijn tot het wijzigen van beleid met als resultaat meer tevreden klanten.

2. Klachtenprocedure

Wat is een klacht?

Onder een klacht wordt verstaan: *een uiting van ontevredenheid of bezwaar over een regel of over een beslissing van de Bibliotheek of over het niet behoorlijk en/of deskundig handelen van een medewerker van de bibliotheek.*

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend door een gebruiker van de bibliotheek, dan wel zijn vertegenwoordiger. Het indienen van een klacht is in principe niet aan tijd gebonden. Wel behoudt de bibliotheek zich het recht voor van de procedure af te wijken als er tussen het voorval en het indienen van de klacht 2 maanden verstreken is. Anonieme klachten worden nooit in behandeling genomen.

Zijn er kosten verbonden aan het indienen van de klacht?

Het indienen van de klacht en de afhandeling van de procedure zijn voor de klager kosteloos. Als de klager de hulp inroept van een advocaat of zich anderszins laat bijstaan dient hij/zij deze kosten zelf te dragen.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan op verschillende manieren kenbaar gemaakt worden. Dit kan door middel van:

- een telefonisch of mondeling gesprek met een medewerker van de bibliotheek. De bibliotheekmedewerker noteert de klacht op een standaard klachtenformulier; of
- het indienen van een schriftelijke klacht.
- via het online klachtenformulier op onze website.

Het schriftelijk indienen van een klacht

Een schriftelijke klacht kan ingediend worden:

- per brief;
- via het klachtenformulier; of
- via e-mail (info@debibliotheekkrimpenerwaard.nl of aosterlaken@debibliotheekkrimpenerwaard.nl).

Bij het schriftelijk indienen van een klacht moeten de volgende gegevens vermeld worden:

- de datum en de tijd waarop de klacht is ontstaan;
- naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- waar de klacht betrekking op heeft en op welke vestiging;
- de beschrijving van de klacht (wat is er voorgevallen of waar is men het niet mee eens);
- eventuele opmerkingen; eventueel de naam van de betrokken medewerker(s); en
- ondertekening en datum.

Bevestiging ontvangst van de klacht

Na ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht ontvangt de klager binnen een week een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Hierin wordt vermeld dat de klachtenprocedure in werking treedt op de datum van ontvangst door de Bibliotheek.

3. Afhandeling

- Mondelinge en/of schriftelijke klachten die bij een vestiging van de Bibliotheek Krimpenerwaard binnenkomen worden eerst door de desbetreffende locatiemanager in behandeling genomen. De locatiemanager gaat eerst na of de klacht ontvankelijk is.
- Een klacht kan niet ontvankelijk zijn als de klacht geen betrekking heeft op de Bibliotheek. De indiener ontvangt hierover bericht van de locatiemanager.
- Wordt de klacht wel ontvankelijk verklaard, dan wordt deze onderzocht door de locatiemanager.
- De locatiemanager, eventueel en indien gewenst in overleg met de directeur-bestuurder, zal de klacht binnen een termijn van 4 weken na ontvangst schriftelijk afhandelen.
- Indien de klager ontevreden is over de beantwoording van de klacht door de locatiemanager van de bibliotheek, kan de klacht in tweede instantie binnen een termijn van 4 weken ingediend worden bij de directeur-bestuurder van de bibliotheek, die de klacht binnen een termijn van 6 weken schriftelijk zal beantwoorden. Tijdens de periode van behandeling van de klacht door de directie blijft het besluit van de locatiemanager ten aanzien van de klacht in eerste instantie gehandhaafd.

- Indien de klager nog steeds ontevreden is over de beantwoording van de klacht kan binnen een termijn van 4 weken in beroep gegaan worden bij de Raad van Toezicht dat het beroep binnen een termijn van 6 weken zal beantwoorden. Tijdens de periode van de behandeling van het beroep door de Raad van Toezicht blijft het besluit van de directie gehandhaafd. De beroepsmogelijkheden binnen de bibliotheek zijn na een besluit van de Raad van Toezicht uitgeput.

KLACHTENFORMULIER

U heeft een klacht over de dienstverlening van de Bibliotheek Krimpenerwaard. Graag hadden wij uw klacht ter plekke opgelost, maar dat bleek niet mogelijk.

Als u dit formulier invult, wordt uw klacht in behandeling genomen door de Bibliotheek Krimpenerwaard.

U kunt dit formulier opsturen naar:

Bibliotheek Krimpenerwaard
T.a.v. Directie en/of secretariaat
Spoorstraat 3a
2871 TN Schoonhoven

Of per e-mail: info@debibliotheekkrimpenerwaard.nl

In de regel kunt u binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke afhandeling verwachten.

Formulier uitgereikt door:.....

Omschrijving van de klacht:

Bibliotheek: | Ammerstol | Bergambacht | Gouderak | Krimpen a/d Lek | Lekkerkerk | Ouderkerk a/d IJssel | Schoonhoven

Naam:.....

Adres:.....

Postcode en plaats.....

Telefoon:.....

Datum :..... tijdstip: uur

E-mailadres:.....