

Regeling Klachtenprocedure Bibliocenter

Informatie voor de klant:

1. Inleiding en algemeen

Binnen het beleid van de Bibliocenter speelt kwaliteitsverbetering van de dienstverlening aan onze klanten een belangrijke rol.

Klachten kunnen een positieve aanzet leveren om de dienstverlening te verbeteren.

2. Het indienen van een klacht

Wat is een klacht?

Onder een klacht wordt verstaan: een uiting van ontevredenheid of bezwaar over:

- een regel of een beslissing van basisbibliotheek Bibliocenter
- over het niet correct handelen door een medewerker.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend door een klant van de bibliotheekvestiging dan wel zijn vertegenwoordiger. Het indienen van een klacht is in principe niet aan tijd gebonden. Wel behoudt de bibliotheekvestiging zich het recht voor van de procedure af te wijken als er tussen het voorval waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht 6 maanden zijn verstreken.

Hoe kan een klacht ingediend worden?

Een klacht kan op verschillende manieren kenbaar worden gemaakt:

- Door middel van een mondeling gesprek of een telefoongesprek met een bibliotheekmedewerker. De medewerker noteert de klacht op het klachtenformulier indien de klacht niet ter plekke kan worden opgelost.
- Door middel van een schriftelijke klacht dan wel een e-mail.

Het schriftelijk indienen van een klacht

Een schriftelijke klacht kan worden ingediend per brief (Bibliocenter, Wilhelminasingel 250 6001 GV Weert of afgeven aan de balie van de bibliotheekvestiging) of e-mail (info@bibliocenter.nl).

Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend, verzoeken wij de klant, de volgende gegevens te vermelden:

- naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer
- onderwerp waar de klacht betrekking op heeft
- de datum waarop de klacht is ontstaan
- de inhoud van de klacht (wat is er gebeurd, waar is men het niet mee eens)
- eventuele opmerkingen
- eventueel de naam van de betrokken bibliotheekmedewerker(s)

Bevestiging ontvangst klacht

Na ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht ontvangt de indiener een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Daarin staat vermeld dat de klachtenprocedure in werking treedt op de datum van ontvangst en dat getracht wordt de klacht binnen vier weken op te lossen. Tevens wordt de indiener geïnformeerd over het feit of hij gedurende de duur van de klachtenprocedure op de normale wijze gebruik kan maken van de dienstverlening van de bibliotheek.

3. Het afhandelen van een klacht

De klacht wordt binnen vier weken afgehandeld. Als dat niet mogelijk is wordt de indiener op de hoogte gebracht. De indiener ontvangt telefonisch, schriftelijk of per e-mail bericht

4. In beroep gaan

1. Mocht de klant niet tevreden zijn over de wijze van afhandeling van de klacht of de beslissing van de manager Publieke Diensten dan kan de klant zich schriftelijk wenden tot de directie van de basisbibliotheek.
2. De directie kan dan de zorgvuldigheid van de procedure en de beslissing opnieuw bekijken. De klant ontvangt een schriftelijke bevestiging.
3. De directie doet binnen vier weken een uitspraak. De klant ontvangt hierover bericht. Tijdens de periode van de behandeling van het beroep door de directie blijft het besluit van de manager Publieke diensten ten aanzien van de klacht gehandhaafd.