

# **Klachtenregeling de Bibliotheek De Groene Venen**

Directie  
Gouweplein 1  
2741 MW Waddinxveen

# Klachtenregeling de Bibliotheek De Groene Venen

## Inleiding

Een uniforme regeling voor (wensen, suggesties en) klachten voor alle vestigingen van de Stichting de Bibliotheek De Groene Venen, heeft tot doel een bijdrage te leveren aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening aan de klanten. Een klant is een lener of gebruiker van de Bibliotheek.

Indien een vraag een klacht wordt, krijgt de klant het advies met die klacht naar de medewerker aan het inlichtingenbureau of de klantenservice te gaan.

## Wat is een klacht?

Onder een klacht verstaat de Bibliotheek De Groene Venen: een uiting van ontevredenheid of bezwaar over een regel of over een beslissing van de Bibliotheek De Groene Venen (als organisatie) of over het niet behoorlijk en/of deskundig handelen van een medewerker.

## Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend door een klant van de betreffende vestiging 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 waarover geklaagd wordt en het indienen van de klacht zes maanden zijn verstreken. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

## Zijn er kosten verbonden aan het indienen van een klacht?

Het indienen van een klacht en de procedurekosten zijn voor de klager kosteloos. Indien 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:

1. door middel van een telefonisch of mondeling gesprek met een medewerker. De klacht wordt door de medewerker op het standaard klachtenformulier ingevuld.
2. door middel van het indienen van een schriftelijke klacht. Dit kan ook middels het klachtenformulier op de website van de Bibliotheek.

## Het schriftelijk indienen van een klacht

Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend vragen wij de klager de volgende gegevens te vermelden:

- naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en/of e-mailadres;
- op welke vestiging van de Bibliotheek De Groene Venen de klacht betrekking heeft
- de datum waarop de klacht is ontstaan;
- de inhoud van de klacht (wat is er gebeurd, waar is klager het niet mee eens);
- eventuele opmerkingen;
- eventueel de naam van de betrokken medewerker(s);
- ondertekening, plaats, datum;

## Bevestiging ontvangst klacht

Na ontvangst van een schriftelijke klacht, ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst. Daarin staat vermeld dat de klachtenprocedure in werking treedt op de datum van ontvangst door de Bibliotheek De Groene Venen. Het indienen van een klacht ontslaat de klager niet van de verplichtingen die er mogelijk kunnen bestaan op basis van de Gebruiksvoorwaarden.

## Wat gebeurt er verder met een klacht?

Een schriftelijke klacht die door de Bibliotheek wordt ontvangen, wordt door de ontvangende medewerker binnen twee dagen ter kennis gebracht van de direct leidinggevende, die de klacht zal afhandelen. Als de klacht gecompliceerd is zal de directeur de klacht afhandelen. Indien noodzakelijk zal de klacht voor advies worden voorgelegd aan een Interne Klachtencommissie. De Klachtencommissie van de

Bibliotheek De Groene Venen brengt advies uit aan de directeur. Een klacht kan door de directeur niet ontvankelijk worden verklaard als de klacht geen betrekking heeft op de Bibliotheek.

De indiener van de klacht ontvangt hierover bericht van de directeur.

Na afhandeling van de klacht wordt de klacht centraal geregistreerd door de coördinator Marketing, Communicatie en Kwaliteitszorg. De vestigingscoördinator informeert de coördinator Marketing, Communicatie en Kwaliteitszorg binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht.

### **Het belang van klachten voor de organisatie**

Uiterlijk in februari stelt de coördinator Marketing, Communicatie en Kwaliteitszorg een klachtenoverzicht samen op basis van de binnengekomen klachten en de daarop gevolgde afhandeling over het voorgaande jaar.

Aan de hand van het klachtenoverzicht wordt onder toezicht van de directeur in de betreffende geledingen in de organisatie van de Bibliotheek De Groene Venen nagegaan of interne regelingen of afspraken dienen te worden aangepast.

### **Wensen en suggesties**

Wensen en suggesties met betrekking tot het aanbod en de dienstverlening van de Bibliotheek kunnen door de klant of medewerker op een daarvoor bestemde formulier worden genoteerd. Op de website is een digitaal wensenformulier beschikbaar. In elke vestiging is een ideeënbus. Formulieren worden onder de aandacht van de leidinggevende gebracht. De leidinggevende neemt de wensen en suggesties in behandeling.

## **HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE**

### **Mondelinge klachten**

1. De medewerker probeert in eerste instantie de klacht direct mondeling op te lossen. Zonodig kan de direct leidinggevende hierbij worden ingeschakeld.
2. De medewerker bij wie een niet direct op te lossen klacht binnenkomt maakt hiervan een schriftelijke notitie op het standaard klachtenformulier. Vervolgens deelt de medewerker de klant mee dat de klacht in behandeling wordt genomen door de direct leidinggevende.
3. De leidinggevende probeert de klacht in overleg of in onderhandeling met de klager op te lossen en deelt het resultaat aan de betrokken medewerker mee.
4. Wordt bij het oplossen van de klacht afgeweken van geldende regelingen of afspraken dan rapporteert de leidinggevende dit aan de directeur.
5. Indien de klager ontevreden is over de beantwoording van de klacht dan kan hij/zij hiertegen schriftelijk bezwaar maken bij de directeur.

### **Schriftelijke klachten**

1. Na ontvangst van een schriftelijke klacht ontvangt de indiener een schriftelijke bevestiging van de vestigingsmanager, de directeur of diens vervanger. De klacht wordt binnen vier weken behandeld.
2. Alle schriftelijke klachten die bij de Bibliotheek De Groene Venen worden ingediend, worden onder verantwoordelijkheid van de directeur in behandeling genomen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Als een klacht geen betrekking heeft op de Bibliotheek De Groene Venen ontvangt de indiener hierover bericht.
4. De directeur zal de eventueel bij de klacht betrokken medewerker en/of diens leidinggevende horen.
5. Zonodig wordt aan de indiener van de klacht telefonisch om een toelichting gevraagd.
6. De directeur of diens plaatsvervanger kan besluiten om de klager uit te nodigen voor een gesprek waarbij de klager de klacht kan verduidelijken. De eventueel bij de klacht betrokken medewerker kan door de directie bij dit gesprek worden gevraagd om zijn/haar visie op het gebeurde te geven.
7. Indien de directeur het noodzakelijk acht kunnen deskundigen worden geraadpleegd.
8. De directeur kan besluiten tot het vragen van een advies van de betrokken leidinggevende. De directeur neemt een beslissing over de gegrondheid van de klacht en de mogelijk te nemen maatregelen.
9. Klager wordt naar gelang de aard van de klacht mondeling dan wel schriftelijk onder verantwoordelijkheid van de directeur van de afhandeling van de klacht in kennis gesteld. Aan de eventueel betrokken medewerker wordt de uitkomst van de klachtafhandeling meegedeeld door diens leidinggevende. Bij mondelinge afhandeling van de klacht volgt altijd een rapportage aan de betrokken medewerker door diens leidinggevende.
10. Dreigt de periode van vier weken die voor klachtafhandeling wordt aangehouden door overmacht te worden overschreden, dan wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.
11. Mocht de klager niet tevreden zijn over de wijze van afhandelen of de beslissing van de directeur dan kan de klager zich wenden tot de Raad van Toezicht van de Bibliotheek De Groene Venen. De klachtbehandelingstermijn is dan maximaal een half jaar.
12. Tijdens de periode van de behandeling van het beroep door het Raad van Toezicht blijft het besluit van de directeur ten aanzien van de klacht gehandhaafd.

**In beroep gaan**

Mocht een klant niet tevreden zijn over de wijze van afhandelen of over het besluit van de directeur dan kan deze zich wenden tot de Raad van Toezicht van de Bibliotheek De Groene Venen.

De Raad van Toezicht kan dan eventueel de zorgvuldigheid van de procedure en de beslissing opnieuw bekijken. De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging. Doorgaans doet de Raad van Toezicht binnen vier weken een uitspraak en ontvangt de klager hierover bericht. Tijdens de periode van de behandeling van het beroep blijft het besluit van de directeur ten aanzien van de klacht gehandhaafd.

**Slotbepalingen**

Bij afwezigheid van de leidinggevende wordt deze vervangen door de directeur.

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directeur.