

## Regeling Klachtenprocedure Stichting Bibliotheek Losser

Vastgesteld door het Bestuur van de Stichting Bibliotheek Losser: 13 maart 2012

### **Inhoud:**

1. Inleiding en algemeen
2. Het indienen van een klacht
3. Het afhandelen van een klacht
4. In beroep gaan

### **Begrippen:**

Bestuur:	Het bestuur van de Stichting Bibliotheek Losser
Bibliotheek:	Stichting Bibliotheek Losser
Vestigingen:	Bibliotheek Losser en de servicepunten in De Lutte en Overdinkel
Directeur:	De directeur van de Stichting Bibliotheek Losser
Teamleider:	Degene die belast is met de dagelijkse leiding in de front-office van de bibliotheek
Klant:	Iedereen die de bibliotheek bezoekt
Klachtenregeling:	De regeling Klachtenprocedure die door het bestuur is vastgesteld.

### **Bijlage:**

1. Het klachtenformulier

## **1. Inleiding en algemeen**

Binnen het beleid van Stichting Bibliotheek Losser staat kwaliteitsverbetering van de dienstverlening aan onze klanten centraal.

Ook klachten kunnen een positieve aanzet leveren om de dienstverlening aan klanten zo optimaal mogelijk te laten verlopen met als resultaat meer tevreden klanten.

Zowel voor onze klanten als voor de medewerkers is het van belang dat bij alle klachten dezelfde klachtenprocedure wordt gehanteerd. Dit om verwarring, onduidelijkheid of misverstanden te voorkomen.

## **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 de bibliotheek, over de fysieke staat van media 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 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 waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht 6 maanden zijn verstreken. Anonieme klachten worden nimmer in behandeling genomen.

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

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

### **Hoe kan een klacht ingediend worden?**

Een klacht kan op verschillende manieren kenbaar worden gemaakt:

1. Door middel van een mondeling gesprek of een telefoongesprek met een bibliotheekmedewerker. De medewerker noteert de klacht op het klachtenformulier.
2. Door middel van een schriftelijke klacht. Een schriftelijke klacht wordt door de medewerkers direct toegezonden naar de directeur en de teamleider.

### **Het schriftelijk indienen van een klacht**

Een schriftelijke klacht kan worden ingediend via het klachtenformulier (zie bijlage) of per brief of e-mail. Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend, verzoeken wij de klant, zo mogelijk, de volgende gegevens te vermelden:

- . naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer
- . 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)
- . ondertekening, plaats en datum

### **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 door de directeur/teamleider. Tevens wordt de indiener geïnformeerd over het feit dat hij/zij 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**

#### **Wat gebeurt er met een klacht?**

##### *Mondelinge klachten*

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

##### *Schriftelijke klachten*

1. Na ontvangst van een schriftelijke klacht ontvangt de indiener een schriftelijke bevestiging, altijd ondertekend door de directeur/teamleider. Tevens wordt vermeld dat er naar gestreefd wordt om de klacht binnen 4 weken op te lossen.
2. Alle schriftelijke klachten die binnenkomen, worden door de directeur/teamleider in behandeling genomen.
3. De directeur/teamleider onderzoekt de oorzaken die aan de klacht ten grondslag liggen.  
Zonodig wordt aan de indiener van de klacht telefonisch om toelichting gevraagd. De mogelijkheid bestaat dat de indiener van de klacht uitgenodigd wordt om in een gesprek de klacht te verduidelijken. De eventueel bij de klacht betrokken medewerker(s) kan (kunnen) bij dit gesprek aanwezig zijn om zijn/haar/hun visie op het gebeurde te geven. Een dergelijk gesprek wordt voorgezeten door de directeur/teamleider.
5. De directeur/teamleider neemt de beslissing over de gegrondheid van de klacht en de mogelijk te nemen maatregelen.
6. De klager wordt naar gelang van de aard van de klacht mondeling door de teamleider dan wel schriftelijk door de directeur/teamleider van de oplossing van de klacht in kennis gesteld. Ook wordt de betrokken medewerker(s) het resultaat medegedeeld.
7. Doorgaans zal de gehele procedure binnen vier weken zijn doorlopen. Mocht deze periode in bepaalde gevallen overschreden worden dan wordt de klager hierover binnen drie weken na inwerkingtreding van de klachtenprocedure geïnformeerd.
8. Heeft de klacht betrekking op de directeur/teamleider zelf dan wordt de klacht in behandeling genomen en afgehandeld door het bestuur van de Stichting Bibliotheek Losser.

#### **4. In beroep gaan**

1. Mocht de klant niet tevreden zijn over de wijze van afhandeling of de beslissing van de directeur/teamleider dan kan de klant zich schriftelijk wenden tot het bestuur van de Stichting Bibliotheek Losser.
2. Het bestuur kan dan eventueel de zorgvuldigheid van de procedure en de beslissing opnieuw bekijken. De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging.
3. Doorgaans doet het bestuur binnen vier weken een uitspraak en ontvangt de klager hierover bericht. Tijdens de periode van de behandeling van het beroep door het bestuur blijft het besluit van de directeur/teamleider ten aanzien van de klacht gehandhaafd.

**Klachtenformulier**

Op dit formulier kunt u uw klacht(en) over de Stichting Bibliotheek Losser kenbaar maken. Wij verzoeken u dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. U kunt het formulier inleveren bij de informatiebalie van de bibliotheek of opsturen naar de Stichting Bibliotheek Losser: Postbus 164, 7580 AD Losser of mailen naar: [info@bibliotheeklosser.nl](mailto:info@bibliotheeklosser.nl) t.a.v. de directie. U ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarna uw klacht in behandeling wordt genomen. Wij streven ernaar u binnen vier weken uitsluitel te kunnen geven.

Naam en voorletter(s): .....

Adres: .....

Postcode en woonplaats: .....

Telefoonnummer : .....

**Omschrijving van uw klacht:**

Waarop heeft uw klacht betrekking?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Op welke datum is uw klacht ontstaan?

.....  
Wat is de inhoud van uw klacht? ( wat is er gebeurd, waar bent u het niet mee eens? )

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Naam van betrokken medewerker (indien bekend)?

.....  
Eventueel nog aanvullende opmerkingen:

.....  
.....  
.....

**Ondertekening**

Plaats en datum: ..... Handtekening:.....