

Klachtenprocedure

Wat is een klacht?

Onder een klacht verstaat de Bibliotheek Hoorn: een uiting van ontevredenheid of bezwaar over een regel of een beslissing of over het niet behoorlijk en/of deskundig handelen van een medewerker.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden 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 Hoorn 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 of meer verstreken zijn.

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 indiener de hulp inroept van een advocaat of zich op een andere wijze laat bijstaan dient hij/zij deze kosten zelf te dragen.

Hoe kan een klacht ingediend worden?

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

- door middel van een telefonisch of mondeling gesprek met een bibliotheekmedewerker. De medewerker noteert de klacht op een standaard klachtenformulier.
- door middel van het indienen van een schriftelijke klacht.

Het schriftelijk indienen van een klacht

Per brief, per e-mail of via het klachtenformulier ingeleverd aan de balie of in de brievenbus.

Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend vragen wij, als dit mogelijk is, de klant de volgende gegevens te vermelden:

- naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats, e-mail adres en telefoonnummer
- eventueel het lidmaatschapsnummer
- waar de klacht betrekking op heeft, op welke vestiging van de Bibliotheek Hoorn
- de datum waarop de klacht is ontstaan
- inhoud van de klacht (wat is er gebeurd, waar is men het niet mee eens)
- eventueel de naam van de betrokken bibliotheekmedewerker
- ondertekening, plaats, datum

Bevestiging ontvangst klacht

Na ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht ontvangt de indiener een bevestiging van ontvangst. Daarin staat vermeld dat de klachtenprocedure in werking treedt op de datum van ontvangst door de Bibliotheek Hoorn. Tevens wordt de indiener geïnformeerd over het feit of hij/zij gedurende de duur van de klachtenprocedure volgens de normale wijze gebruik kan maken van de dienstverlening van de Bibliotheek Hoorn.

Wat gebeurt er verder met een klacht

Alle klachten die bij de Bibliotheek Hoorn binnenkomen, worden behandeld door de desbetreffende medewerker Publieksservice of de leidinggevende, onder verantwoordelijkheid van de directeur.

Het verloop van de klachtenprocedure

Mondelinge klachten

1. De medewerker probeert in eerste instantie de klacht direct mondeling op te lossen. Zo nodig kan de leidinggevende hierbij worden ingeschakeld.
2. De medewerker bij wie een niet direct op te lossen klacht binnen komt maakt hiervan een notitie op het standaard klachtenformulier. Vervolgens deelt de medewerker de klant mee dat de klacht door de leidinggevende in behandeling wordt genomen en wijst de klant op de klachtenprocedure (te vinden op de website).
3. De leidinggevende probeert de klacht in overleg of in onderhandeling met de klant op te lossen en deelt het resultaat aan de betrokken medewerker mee.
4. Wordt bij het oplossen van de klacht afgeweken van de geldende regelingen en afspraken dan rapporteert de leidinggevende dit aan de directeur-bestuurder.
5. Als een klant ontevreden is over de beantwoording van de klacht dan kan hij/zij hiertegen schriftelijk bezwaar maken bij de directeur-bestuurder.
6. Bij mondelinge klachten over wel/niet ingeleverde materialen wordt gewerkt volgens een vaste procedure (herinneringen, notaprocedure).

Schriftelijke klachten

1. Na ontvangst van een schriftelijke klacht, ontvangt de indiener binnen drie dagen een schriftelijke bevestiging en een verwijzing naar de klachtenprocedure. Afzender is een leidinggevende in opdracht van de directeur-bestuurder. Tevens wordt vermeld dat er naar gestreefd wordt de klacht binnen vier weken op te lossen.
2. Alle schriftelijke klachten die bij de Bibliotheek Hoorn worden ingediend worden onder verantwoordelijkheid van de directeur-bestuurder in behandeling genomen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Als de klacht geen betrekking heeft op de Bibliotheek Hoorn ontvangt de indiener hierover bericht.
4. De schriftelijke klacht wordt door de leidinggevende in behandeling genomen en de directeur-bestuurder wordt schriftelijk van de afhandeling op de hoogte gesteld.
5. Leidinggevende onderzoekt, eventueel met betrokken medewerkers, de oorzaken die aan de klacht ten grondslag liggen.
6. Zo nodig wordt aan de indiener van de klacht telefonisch om een toelichting gevraagd.
7. De mogelijkheid bestaat dat de indiener wordt uitgenodigd om in een gesprek de klacht te verduidelijken. De eventueel bij de klacht betrokken medewerker zal bij dit gesprek aanwezig zijn om zijn/haar visie op het gebeurde te geven. Een dergelijk gesprek wordt voorgezeten door de leidinggevende.
8. Zo nodig kan de Bibliotheek Hoorn deskundigen intern of van buiten de Bibliotheek Hoorn raadplegen.
9. De leidinggevende neemt een beslissing over de gegrondheid van de klacht en stelt na onderzoek een reactie naar de klant op, een en ander eventueel in overleg met de directeur-bestuurder.
10. De klant wordt naar gelang de aard van de klacht mondeling dan wel schriftelijk door de leidinggevende van de oplossing van de klacht in kennis gesteld. Ook wordt de

betrokken medewerker het resultaat meegedeeld. Bij mondelinge afhandeling van de klacht volgt altijd een schriftelijke rapportage aan de directeur-bestuurder.

11. Doorgaans wordt de gehele procedure binnen vier weken doorlopen. Mocht deze periode in bepaalde gevallen overschreden worden dan wordt de klant hiervan op de hoogte gesteld.

In beroep gaan

Mocht de klant niet tevreden zijn over de wijze van afhandelen of de beslissing van de directeur-bestuurder dan kan de klant zich wenden tot de Raad van Toezicht van de Bibliotheek Hoorn. De Raad van Toezicht bekijkt opnieuw de zorgvuldigheid van de procedure en de beslissing. Doorgaans ontvangt de klant hierover binnen vier weken bericht. Tijdens de periode van de behandeling van het beroep door de Raad van Toezicht blijft het besluit van de directeur-bestuurder ten aanzien van de klacht gehandhaafd. Het beroep dient geadresseerd te worden aan de Raad van Toezicht van de Bibliotheek Hoorn, Wisselstraat 8, 1621 CT Hoorn of per e-mail naar centrale@bibliotheekhoorn.nl

Slotbepalingen

1. Bij afwezigheid van een leidinggevende in een vestiging wordt deze vervangen door de leidinggevende van een andere vestiging.
2. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directeur-bestuurder.