

REGELING KLACHTENPROCEDURE

- a. Na ontvangst van een schriftelijke klacht ontvangt de indiener een schriftelijke bevestiging, ondertekend door de directeur/hoofdbibliothecaris of bij diens afwezigheid door diens plaatsvervanger. Tevens wordt vermeld dat er naar gestreefd wordt om de klacht binnen 6 weken op te lossen.
- b. Alle schriftelijke klachten die bij de bibliotheek worden ingediend, worden onder verantwoordelijkheid van de directeur/hoofdbibliothecaris in behandeling genomen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- c. Als de klacht niet ontvankelijk is, ontvangt de indiener hierover bericht.
- d. De klacht wordt in beginsel in behandeling gegeven aan de betrokken teamleider.
- e. In overleg met de directeur/hoofdbibliothecaris onderzoeken de teamleider en de eventueel betrokken medewerkers de oorzaken die aan de klacht ten grondslag liggen.
- f. Zonodig wordt aan de indiener van de klacht telefonisch om een toelichting gevraagd.
- g. Ook bestaat de mogelijkheid 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 visie op het gebeurde te geven. Een dergelijk gesprek wordt voorgezeten door de directeur/hoofdbibliothecaris.
- h. Zonodig kan de bibliotheek deskundigen – intern of buiten de bibliotheekorganisatie – raadplegen.
- i. De teamleider stelt na het onderzoek een advies op voor de directeur/hoofdbibliothecaris. De directeur/hoofdbibliothecaris neemt een beslissing over de gegrondheid van de klacht en de mogelijk te nemen maatregelen.
- j. De klant wordt naar gelang de aard van de klacht mondeling door de teamleider dan wel schriftelijk door de directeur/hoofdbibliothecaris van de oplossing van de klacht in kennis gesteld. Ook wordt de betrokken medewerker(s) het resultaat medegedeeld. Bij mondelinge afhandeling van de klacht volgt altijd een rapportage aan de directeur/hoofdbibliothecaris.
- k. Doorgaans wordt de gehele procedure binnen 6 weken doorlopen. Mocht deze periode in bepaalde gevallen overschreden worden dan wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.