

Klachtenprocedure

Wat is een klacht?

Onder een klacht verstaat Openbare Bibliotheek Rivierenland: een uiting van ontevredenheid of bezwaar over een regel of over een beslissing van Openbare bibliotheek Rivierenland (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 of gebruiker 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 worden gemaakt:

- door middel van een telefonisch of mondeling gesprek met een medewerker. De medewerker noteert de klacht op het standaard klachtenformulier.
- door middel van het indienen van een schriftelijke klacht. Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend, dient de klager de volgende gegevens te vermelden:
 - o naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en/of e-mailadres;
 - o waar de klacht betrekking op heeft, op welke vestiging van Openbare Bibliotheek Rivierenland;
 - o de datum waarop de klacht is ontstaan;
 - o de inhoud van de klacht (wat is er gebeurd, waar is klager het niet mee eens);
 - o eventuele opmerkingen;
 - o eventueel de naam van de betrokken medewerker(s);
 - o 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 Openbare Bibliotheek Rivierenland. Het indienen van een klacht ontslaat de klager niet van de verplichtingen die er mogelijk kunnen bestaan op basis van het Uitleenreglement.

De klachtenprocedure

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 directeur of diens vervanger. De klacht wordt binnen vier weken behandeld. 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.
- 2. Alle schriftelijke klachten die bij Openbare Bibliotheek Rivierenland 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 Openbare Bibliotheek Rivierenland ontvangt de indiener hierover bericht.
- 4. De directeur kan besluiten om de bij de klacht betrokken medewerker en/of diens leidinggevende te horen.
- 5. Zonodig wordt aan de indiener van de klacht telefonisch om een toelichting gevraagd.
- 6. De directeur of diens plaatsvervanger kan besluiten om informatie in te winnen door:
 - a. de klager uit te nodigen voor een gesprek waarbij de klacht kan worden verduidelijkt;
 - b. de bij de klacht betrokken medewerker (eveneens) te vragen om zijn/haar visie op het gebeurde te geven.
 - c. deskundigen te raadplegen.
 - d. advies van de betrokken leidinggevende te vragen
- 7. De directeur neemt een beslissing over de gegrondheid van de klacht en de mogelijk te nemen maatregelen.
- 8. 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. De directeur geeft aan dat de klacht daarmee als afgehandeld wordt beschouwd, tenzij de klager binnen vier weken nog wenst te reageren.
- 9. Aan de betrokken medewerker wordt de uitkomst van de klachtafhandeling meegedeeld door diens leidinggevende. Bij mondelinge afhandeling van de klacht volgt een rapportage aan de betrokken medewerker door diens leidinggevende.
- 10. Indien de klager geen genoegen neemt met het antwoord van de directeur, dient hij/zij binnen vier weken schriftelijk te reageren. De klacht wordt dan voorgelegd aan de Interne Klachtencommissie.

Slotbepalingen

- 1. Bij afwezigheid van de leidinggevende wordt deze vervangen door de naast hogere leidinggevende.
- 2. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directeur.

Interne afhandeling van klachten

- 1. Uiterlijk in februari stelt de directeur een klachtenoverzicht samen ten behoeve van de Raad van Toezicht op basis van de binnengekomen klachten en de daarop gevolgde afhandeling over het voorgaande jaar.
- 2. Aan de hand van het klachtenoverzicht wordt onder toezicht van de directeur in de betreffende geledingen in de organisatie van de Openbare Bibliotheek Rivierenland nagegaan of interne regelingen of afspraken dienen te worden aangepast.