

Klachtenregeling klanten Biblionet Drenthe

Inhoud

- Wat is een klacht?
- Wie kan een klacht indienen?
- Zijn er kosten verbonden aan het indienen van een klacht?
- Hoe kan een klacht ingediend worden?
- Het schriftelijk indienen van een klacht
- Bevestigen van een klacht
- Wat gebeurt er verder met een klacht?
- Privacy
- Het verloop van de procedure
- Mondelinge en schriftelijke klachten
- In beroep gaan
- Slotbepalingen
- Follow-up klachtenprocedure

Wat is een klacht?

Onder een klacht verstaat Biblionet Drenthe: een uiting van ontevredenheid of bezwaar over een regel of over een beslissing van de bibliotheek of over het niet behoorlijk en/of deskundig handelen van een medewerker. Wensen en/of vragen betreffende de dienstverlening van de bibliotheek worden middels andere regelingen in behandeling genomen en afgehandeld.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden door een klant van de bibliotheek, dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger. Het indienen van een klacht is in principe niet aan tijd gebonden. Wel behoudt Biblionet Drenthe zich het recht voor van de regeling af te wijken als er tussen het voorval waarover geklaagd wordt en het indienen van de klacht 4 maanden verstreken is.

Anonieme klachten worden nooit 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 deze kosten zelf te dragen.

Hoe kan een klacht ingediend worden?

Indien een mondelinge klacht niet ter plekke kan worden opgelost, wordt deze in verdere behandeling genomen. Dit kan alleen na schriftelijke indiening van de klacht op de volgende wijze:

Per brief of per e-mail

Indien een klacht op deze wijze wordt ingediend vragen wij, voor zover: mogelijk is, de klant de volgende gegevens te vermelden:

- Naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer en evt. e-mailadres
- Waar de klacht betrekking op heeft, op welke vestiging van Biblionet Drenthe
- De datum waarop de klacht is ontstaan
- De inhoud van de klacht (wat is er gebeurd, waar is men het niet mee eens)
- Eventuele opmerking(en)
- Eventueel de naam van de betrokken bibliotheekmedewerker(s)
- Ondertekening, plaats en datum

Met een klachten formulier: Dit formulier is verkrijgbaar in iedere vestiging van Biblionet Drenthe en kan eventueel ter plekke door de klant worden ingevuld, ondertekend en ingeleverd.

Wat gebeurt er verder met een klacht?

Mondelinge klachten die ter plekke zijn opgelost worden anoniem geregistreerd in het klachtenbestand.

Alle **schriftelijke** klachten die bij Biblionet Drenthe binnenkomen, worden door het secretariaat, onder verantwoordelijkheid van de bestuurssecretaris/bestuurder, in behandeling genomen.

De bestuurssecretaris gaat allereerst na of de klacht ontvankelijk is. Een klacht kan bijvoorbeeld niet ontvankelijk zijn doordat de klacht geen betrekking heeft op de bibliotheek, of in strijd is met het vastgestelde uitleenreglement. De indiener van de klacht ontvangt hierover schriftelijk bericht.

Wordt een klacht wel ontvankelijk verklaard, dan wordt deze door het secretariaat doorgestuurd naar de betreffende regiomanager, die zorg draagt voor de inhoudelijke behandeling. Zo nodig wordt de klacht voorgelegd aan de bestuurder.

Privacy

Biblionet Drenthe verplicht zich tot het nakomen van de Wet Algemene Verordening

Gegevensbescherming (AVG).

Een schriftelijk ingediende klacht wordt voorzien van persoonsgegevens binnen Biblionet Drenthe opgeslagen in een speciaal daarvoor ingericht klachtenbestand.

De persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor een correcte en individuele behandeling van een klacht. Alle informatie rondom een klacht wordt vertrouwelijk behandeld en niet aan derden verstrekt.

De informatie voortkomend uit het klachtenbestand wordt, zonder gebruik te maken van persoonsgegevens, gebruikt voor verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening en tevens als marktinformatie voor zover van toepassing zijnde en daadwerkelijk bijdragend aan een resultaat.

Twee jaar na de afhandeling van de klacht worden alle persoonsgegevens betreffende die klacht uit het genoemde bestand verwijderd en vernietigd.

Het verloop van de procedure:

Mondelinge klachten

Indien een klant mondeling een klacht kenbaar maakt, zal de medewerker van de bibliotheek in eerste instantie proberen de klacht direct mondeling op te lossen. Indien noodzakelijk zal hierbij ondersteuning worden ingeroepen.

Kan de mondelinge klacht niet ter plekke worden opgelost, dan wordt deze in behandeling genomen na invulling van het serviceformulier. Dit formulier wordt ingevuld door de klant zelf, eventueel met behulp van de medewerker van de bibliotheek. Vervolgens wordt de klacht binnen twee werkdagen doorgestuurd naar de bestuurssecretaris. De mondelinge klacht is op dat moment een schriftelijke klacht geworden.

Schriftelijke klachten

Na ontvangst van een schriftelijke klacht beoordeelt de bestuurssecretaris of deze ontvankelijk is. Indien een klacht niet ontvankelijk is, ontvangt de indiener hiervan schriftelijk bericht. Dit gebeurt binnen 5 werkdagen na dagtekening van het ontvangen van de klacht. Indien de klacht ontvankelijk is, ontvangt de indiener een door het secretariaat ondertekende, schriftelijke bevestiging.

Klachten worden binnen 4 weken na dagtekening opgelost. Wanneer meer tijd nodig is wordt de klant daarover schriftelijk, en met opgaaf van redenen, door het secretariaat geïnformeerd.

Alle bij Biblionet Drenthe schriftelijk ingediende en ontvankelijk verklaarde klachten worden onder verantwoordelijkheid van de bestuurder/bestuurssecretaris in behandeling genomen.

De klacht wordt in beginsel door het secretariaat ter afhandeling gegeven aan de betrokken regiomanager. Deze draagt zorg voor de inhoudelijke afhandeling van de klacht.

De mogelijkheid bestaat dat de indiener van de klacht 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 betrokken regiomanager.

Zo nodig kan Biblionet Drenthe in- of externe deskundigen raadplegen.

De klant wordt telefonisch en/of schriftelijk door de regiomanager van de uitkomst van de klacht in kennis gesteld. De oplossing wordt altijd op schrift gesteld, ook wanneer de klager telefonisch is geïnformeerd. Een

afschrift van dit schrijven wordt verzonden naar het secretariaat en, indien van toepassing, aan de betreffende medewerker.

In beroep gaan Mocht de klant niet tevreden zijn over de wijze van afhandelen of de beslissing van Biblionet Drenthe, dan kan de klant zich schriftelijk wenden tot de bestuurssecretaris van Biblionet Drenthe. De bestuurssecretaris beoordeelt of hij/zij dit bezwaar ter afhandeling moet doorgeven aan de bestuurder. Vervolgens kan één van beiden, eventueel na raadpleging van de betrokken regiomanager, de zorgvuldigheid van de procedure en beslissing opnieuw bekijken. De klant ontvangt hierover binnen maximaal 6 weken bericht. Tijdens de periode van de behandeling van het beroep blijft het besluit van Biblionet Drenthe ten aanzien van de klacht gehandhaafd.

Slotbepalingen Bij (langdurige) afwezigheid van een regiomanager wordt deze vervangen door een collega regiomanager.
In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de bestuurder.