

Klachtenprocedure/-regeling Stichting Openbare Bibliotheek

Voorwoord

In alle vestigingen van de Stichting Openbare Bibliotheek (hierna te noemen Bibliotheek) staat de continue kwaliteitsverbetering van de dienstverlening – en dus de klant - centraal. Daartoe is o.a. het zgn. managementmodel van het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK) in de organisatie ingevoerd. Wij betrekken nu reeds onze klanten bij de dienstverlening in de vorm van klanttevredenheidsonderzoeken en andere enquêtes. Ook klachten van klanten kunnen een positief effect hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. Klachten leren ons kijken door de ogen van de klant en kunnen een aanzet zijn tot het wijzigen van beleid met als resultaat meer tevreden klanten.

Zowel voor de klanten als de medewerkers is het van belang dat in alle vestigingen van de Bibliotheek dezelfde procedure wordt gevolgd in het afhandelen van klachten. Dit om verwarring, onduidelijkheid en/of ongelijke behandeling te voorkomen.

Klachten zijn voor ons te verdelen in mondelinge en schriftelijke klachten.

Bij klachten die mondeling aan de (uitleen)balie worden geuit, wordt geprobeerd om deze direct mondeling af te handelen. Wij vinden het van belang om bij het afhandelen van klachten aan de balie(s) de privacy van de klant te waarborgen. Daarom kan het noodzakelijk zijn de klacht ‘achter de schermen’ verder af te handelen. Schriftelijk ingediende klachten worden naar gelang de ernst van de klacht telefonisch of schriftelijk binnen een vastgestelde en met de klant gecommuniceerde periode afgehandeld.

Het op correcte wijze afhandelen van klachten van onze klanten heeft tot doel dat de klagende klant weer een tevreden klant wordt. Dit wil niet zeggen dat een klant met een klacht per definitie het gelijk aan zijn/haar zijde heeft. Deze klachtenprocedure draagt er hopelijk aan bij dat klachten voor alle partijen open en objectief afgehandeld worden.

April 2010

Klachtenprocedure

Wat wordt onder een klacht verstaan?

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

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden door een klant van de Bibliotheek dan wel zijn/haar vertegenwoordiger. Het indienen van een klacht is in principe niet aan tijd gebonden. In verband met een adequate afhandeling is het aan te bevelen de periode tussen het voorval waarover geklaagd wordt en het indienen van de klacht niet te veel op te laten lopen. De Bibliotheek behoudt zich het recht voor om van de officiële procedure af te wijken als die periode langer is dan zes maanden.

Zijn er kosten verbonden aan het indienen van een klacht?

Het indienen van een klacht en de daaruit voortvloeiende afhandelingsprocedure zijn voor de indiener van de klacht kosteloos. Indien de klager de hulp inroept van een advocaat of zich anderszins laat bijstaan, dient hij/zij de kosten daarvan zelf te betalen.

Hoe kan een klacht ingediend worden?

Een klacht kan op verschillende manieren kenbaar gemaakt worden:

- door middel van en mondeling of telefonisch gesprek met een bibliotheekmedewerker. De medewerker noteert de klacht ook in die gevallen op het standaard klachtenformulier.
- door middel van het schriftelijk indienen van een klacht per brief, per e-mail of via het standaard klachtenformulier. Het klachtenformulier is verkrijgbaar aan de inlichtingenbalie en kan daar ingeleverd worden.

Het schriftelijk indienen van een klacht

Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend vragen wij de klant de volgende gegevens te vermelden:

- naam, voorletter(s), adres, postcode en woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres
- op welke vestiging de klacht betrekking heeft
- de datum waarop de klacht is ontstaan
- de inhoud van de klacht: wat is er gebeurd, waar is men het niet mee eens
- eventueel de naam van de betrokken bibliotheekmedewerker
- plaats, datum en hand-/ondertekening

Bevestiging ontvangst klacht

Na ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht krijgt de indiener altijd binnen twee weken een bevestiging van ontvangst. Daarin staat vermeld dat de klachtenprocedure in werking treedt op de dag van ontvangst van de klacht door de Bibliotheek.

De indiener kan gedurende de duur van de klachtenprocedure in principe volgens de normale wijze gebruik maken van de dienstverlening van de Bibliotheek.

Wat gebeurt er verder met een ingediende klacht?

Alle schriftelijke klachten die bij de Bibliotheek binnenkomen, worden behandeld door de desbetreffende vestigingsleider onder verantwoordelijkheid van de manager van de Bibliotheek.

Verloop van de procedure

A. Mondelinge klachten

1. Vrijwillige medewerkers en administratieve krachten bij wie een klacht binnenkomt, spelen die door naar de dienstdoende bibliothecaris. Deze probeert de klacht direct in overleg of in onderhandeling met de klant op te lossen. Lukt dit niet, dan gaat de klacht naar de vestigingsleider.

De bibliothecaris of vestigingsleider deelt het resultaat aan de betrokken medewerker(s) mee. [N.B. In kleinere bibliotheken vervalt de tussenstap van de bibliothecaris veelal: bibliothecaris = vestigingsleider.]

2. Bij afwezigheid van de vestigingsleider en/of wanneer er sprake is van een invaldienst, maakt de medewerker bij wie een klacht binnenkomt, hiervan een notitie op het standaard klachtenformulier en deelt de klant mee dat de klacht door de vestigingsleider in behandeling wordt genomen. De vestigingsleider neemt hiertoe zo mogelijk binnen twee weken telefonisch contact op met de indiener.

3. Mondelinge klachten over wel/niet ingeleverde materialen worden volgens een vaste procedure op grond van het standaard formulier 'Registratie klachten over wel/niet ingeleverde materialen' afgehandeld.

4. Indien de klant ontevreden is over de beantwoording van de klacht, dan kan hij/zij hiertegen schriftelijk bezwaar maken bij de bibliotheekmanager. Mocht de klant niet tevreden zijn over de wijze van afhandelen van of de beslissing van de bibliotheekmanager, dan kan de klant zich wenden tot het bestuur van de Bibliotheek (zie verder onder Schriftelijke klachten, punt 8).

B. Schriftelijke klachten

1. Na ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht (per brief, per e-mail of via het standaard klachtenformulier) ontvangt de indiener binnen twee weken een schriftelijke bevestiging. Daarin wordt tevens vermeld dat ernaar wordt gestreefd om de klacht vanaf de datum van binnenkomst binnen zes weken op te lossen.

2. Alle schriftelijke klachten die bij de Bibliotheek worden ingediend, worden in behandeling genomen door de vestigingsleider onder verantwoordelijkheid van de manager van de Bibliotheek. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

3. Als een klacht geen betrekking heeft op (één van de vestigingen van) de Bibliotheek, ontvangt de indiener bericht over de ontvankelijkheid van de klacht.

4. De vestigingsleider onderzoekt met eventueel betrokken medewerker(s) de oorzaken die aan de klacht ten grondslag liggen. Zonodig wordt aan de indiener van de klacht telefonisch om een toelichting gevraagd. Ook bestaat de mogelijkheid 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. Een dergelijk gesprek wordt voorgezeten door degene die de klacht in behandeling heeft.

5. Zo nodig kan de Bibliotheek deskundigen – intern of van buiten de organisatie – raadplegen.

6. De vestigingsleider stelt na het onderzoek een reactie op naar de klant en legt deze voor aan de manager van de Bibliotheek. Deze neemt de beslissing over de gegrondheid van de klacht en de mogelijk te nemen maatregelen. De klant wordt naar gelang de aard van de klacht mondeling door de

vestigingsleider dan wel schriftelijk door de bibliotheekmanager van de oplossing van de klacht in kennis gesteld. Ook wordt aan de betrokken medewerker(s) het resultaat meegedeeld.

7. Doorgaans wordt de hele procedure binnen zes weken doorlopen. Mocht deze periode in bepaalde gevallen overschreden worden, dan wordt de klager hiervan binnen deze termijn van zes weken op de hoogte gesteld.

8. Mocht de klant niet tevreden zijn over de wijze van afhandelen van of de beslissing van de bibliotheekmanager, dan kan de klant zich wenden tot het bestuur van de Bibliotheek. Het bestuur kan dan de zorgvuldigheid van de procedure en de beslissing opnieuw bekijken. Doorgaans ontvangt de klant hierover binnen zes weken bericht.

Tijdens de periode van de behandeling van het beroep door het bestuur blijft het besluit van de bibliotheekmanager t.a.v. de klacht gehandhaafd.

Slotbepalingen:

1. Bij langdurige afwezigheid van de vestigingsleider wordt deze m.b.t. het afhandelen van klachten vervangen door degene die waarneemt voor de vestigingsleider of door de bibliotheekmanager.
2. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de manager van de Bibliotheek.

Follow-up klachtenprocedure

1. Jaarlijks stelt de bibliotheekmanager een klachtenoverzicht samen t.b.v. het bestuur op basis van de registratie van alle schriftelijk binnengekomen klachten en de daarop gevolgde afhandeling.

2. Aan de hand van het klachtenoverzicht bespreken de medewerkers in een gemeentelijk werkoverleg jaarlijks of interne regelingen en afspraken ter verbetering van de dienstverlening aangepast dienen te worden.