

## **Klachtenregeling**

**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 klachten**

**Schriftelijke klachten**

**In beroep gaan**

**Slotbepalingen**

**Een kwestie van principe!**

### **Wat is een klacht?**

Onder een klacht verstaat FlevoMeer Bibliotheek (FMB): een uiting van ontevredenheid of bezwaar over een regel of over een beslissing van de FMB of over het niet behoorlijk en/of deskundig handelen van een medewerker. Wensen en/of vragen betreffende de dienstverlening van FMB 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 FMB 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 twee manieren:

#### *1. Per brief:*

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

- Naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer en evt. emailadres
- Waar de klacht betrekking op heeft, op welke vestiging van FMB
- 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

#### *2. Per Serciceformulier:*

Dit formulier is verkrijgbaar in iedere vestiging van FMB en in de Bibliobus en kan eventueel ter plekke door de klant worden ingevuld, ondertekend en ingeleverd.

De brief of het klachtenformulier kan gratis naar FMB worden verzonden via een speciaal antwoordnummer.

### **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 FMB binnenkomen, worden door het klachtensecretariaat, onder verantwoordelijkheid van de directeur, in behandeling genomen.

Het klachtensecretariaat gaat allereerst na of de klacht ontvankelijk is. Een klacht kan bijvoorbeeld niet ontvankelijk zijn doordat de klacht geen betrekking heeft op de FMB, 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 klachtensecretariaat doorgestuurd naar de betreffende teamleider, die zorg draagt voor de inhoudelijke behandeling. Zonodig wordt de klacht voorgelegd aan de interne klachtencommissie van FMB. Deze bestaat uit de directeur publieksdiensten en een teamleider van een andere vestiging dan die waar de klacht betrekking op heeft. Indien noodzakelijk, wordt juridisch advies ingewonnen.

### **Privacy**

FMB verplicht zich tot het nakomen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Een schriftelijk ingediende klacht wordt voorzien van persoonsgegevens binnen FMB 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 FMB in eerste instantie proberen de klacht direct mondeling op te lossen. Indien noodzakelijk zal hierbij ondersteuning worden ingeroepen. Wordt de klacht direct opgelost dan wordt de klacht anoniem en uitsluitend ten behoeve van registratie opgenomen in het klachtenbestand.

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

### *Schriftelijke klachten*

Na ontvangst van een schriftelijke klacht beoordeelt het klachtensecretariaat 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 klachtensecretariaat 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 klachtensecretariaat geïnformeerd.

Alle bij de FMB schriftelijk ingediende en ontvankelijk verklaarde klachten worden onder verantwoordelijkheid van de algemeen directeur in behandeling genomen.

De klacht wordt in beginsel door het klachtensecretariaat ter afhandeling gegeven aan de betrokken teamleider. 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 teamleider.

Zonodig kan de FMB in- of externe deskundigen raadplegen.

De klant wordt telefonisch en/of schriftelijk door de teamleider van de oplossing 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 klachtensecretariaat 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 FMB, dan kan de klant zich schriftelijk wenden tot de algemeen directeur van FMB. De algemeen directeur beoordeelt of hij dit bezwaar ter afhandeling moet doorgeven aan de directeur publieksdiensten. Vervolgens kan één van beiden, eventueel na raadpleging van de betrokken teamleider, de zorgvuldigheid van de procedure en beslissing opnieuw bekijken. Doorgaans ontvangt de klant hierover binnen 4 weken bericht. Tijdens de periode van de behandeling van het beroep blijft het besluit van FMB ten aanzien van de klacht gehandhaafd.

De beroepsmogelijkheden binnen FMB zijn na een besluit van de directeur uitgeput.

### **Slotbepalingen**

Bij (langdurige) afwezigheid van een teamleider wordt deze vervangen door een collega teamleider.

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directeur.