

# Klachtenregeling

Dit klachtenreglement is een nadere uitwerking van de Algemene Voorwaarden voor het gebruik van diensten van een bibliotheekvestiging van de Bibliotheek Montferland.

Klachtenregistratie dient twee doelen:

- het bevorderen van een goede en bij voorkeur plezierige verstandhouding tussen de gebruiker van bibliotheekdiensten en de organisatie.
- Klachten zijn normaliter tevens een belangrijke impuls voor verbetering van de dienstverlening van de bibliotheek.

1. **Begripsbepaling** Een klacht is een uiting van ontevredenheid of bezwaar tegen een regel of een beslissing van de bibliotheekorganisatie, of over het niet behoorlijk en/of niet deskundig afhandelen van onderwerpen die in een klantcontact met een bibliotheekmedewerker aan de orde kwamen.
2. **Over het indienen van een klacht** Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Klachten moeten worden verzonden aan de Bibliotheekmanager, Schoolstraat 22, 6942 AJ DIDAM. Een klacht over de Bibliotheekmanager kan bij de Directie worden ingediend. Een klacht over de Directie kan worden ingediend bij het Raad van Toezicht (p/a Bibliotheek Montferland t.a.v. Raad van Toezicht, Schoolstraat 22, 6942 AJ DIDAM).
3. **Aan welke eisen moet een klacht voldoen?** Als u een klacht indient, vermeldt u dan de volgende gegevens in uw brief: - naam, adresgegevens en telefoonnummer - het onderwerp waar de klacht betrekking op heeft - de datum waarop de klacht is ontstaan - de inhoud van de klacht (een korte omschrijving van het voorval) - de naam van de eventueel betrokken bibliotheekmedewerker - ondertekening, plaats en datum.
4. **Ontvangstbevestiging** Na ontvangst van de klacht, zal de klager schriftelijk een bevestiging van ontvangst van de klacht ontvangen. In deze bevestiging zal worden aangegeven op welke datum de klachtenprocedure in werking is getreden.
5. **Niet ontvankelijk voor behandeling** Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
6. **Over de behandeling van de klacht** De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlatingen, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt van deze gelegenheid een schriftelijke verslag gemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
7. **Over de doorlooptijd voor behandeling** De klacht dient binnen een periode van 6 weken na het in werking treden van de procedure te zijn afgehandeld, tenzij technische of zwaarwegende organisatorische redenen de afhandeling vertragen. De klager ontvangt in dit geval bericht wat de reden is voor vertraging en wel binnen de genoemde periode van 6 weken alsmede een indicatie op welke termijn de afhandeling vervolgens dan wel plaats zal vinden.
8. **Rapportage bevindingen** De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
9. **Klachtenregistratie** De bibliotheek Montferland draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze registratie wordt eens per half jaar aan de Raad van Toezicht gezonden.