

Klachtenprocedure en beroepsmogelijkheid 'Bibliotheek Gooi en meer'
Reglement

Klachtenregeling:

1. Een klacht indienen en een reactie ontvangen

- 1.1. Heeft u een klacht over de manier van handelen van één of meerdere medewerkers van 'Bibliotheek Gooi en meer'? Dan kunt u binnen 6 maanden na dit voorval uw klacht indienen bij de klantenservice van de betreffende bibliotheekvestiging. Hiervoor kunt u een klachtenformulier vragen aan een medewerker. U kunt ook een email sturen of brief schrijven. Zowel particulieren als organisaties kunnen klachten indienen bij de klantenservice van 'Bibliotheek Gooi en meer'.
- 1.2. Heeft u door toedoen van 'Bibliotheek Gooi en meer' schade geleden die u vergoed wilt hebben? Voegt u dan bij uw klacht de betalingsbewijzen van de kosten die u heeft gemaakt.
- 1.3. Zorg dat uw klacht in ieder geval het volgende bevat:
 - naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats, emailadres en telefoonnummer;
 - waar de klacht betrekking op heeft en op welke vestiging van 'Bibliotheek Gooi en meer';
 - de datum waarop de klacht is ontstaan;
 - de inhoud van de klacht (wat is er gebeurd, waar bent u het niet mee eens);
 - eventuele opmerkingen;
 - indien bekend: de naam van de betrokken bibliotheekmedewerker(s);
 - ondertekening, plaats, datum.
- 1.4. Binnen twee weken nadat u uw klacht heeft ingediend, krijgt u een ontvangstbevestiging.
- 1.5. 'Bibliotheek Gooi en meer' onderzoekt vervolgens uw klacht.
- 1.6. U ontvangt binnen zes weken een schriftelijke reactie van 'Bibliotheek Gooi en meer'. Daarin staat of uw klacht gegrond is, hoe 'Bibliotheek Gooi en meer' u tegemoet kan komen én of 'Bibliotheek Gooi en meer' maatregelen neemt om de oorzaak van het probleem op te lossen.
- 1.7. Voor klachten over geleden schade en over het beleid geldt dezelfde reactietermijn: u ontvangt binnen zes weken schriftelijk antwoord.

2. Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht.

- 2.1. 'Bibliotheek Gooi en meer' behandelt klachten serieus. Toch kan het gebeuren dat u het niet eens bent met de manier waarop uw klacht is afgehandeld. In dat geval kunt u bezwaar maken binnen zes weken nadat u het besluit van 'Bibliotheek Gooi en meer' heeft ontvangen. Reageert u schriftelijk naar de directie van 'Bibliotheek Gooi en meer'.

- 2.2. U kunt eenmaal bezwaar aantekenen tegen het besluit dat u heeft ontvangen als reactie op uw klacht. Na de tweede behandeling van uw klacht kunt u dus niet nogmaals bezwaar maken. De beslissing van de directeur-bestuurder is bindend.
- 2.3. 'Bibliotheek Gooi en meer' besluit binnen zes weken nadat u uw bezwaar hebt ingediend en u ontvangt daarvan bericht. Daarbij worden alle omstandigheden van het geval (opnieuw) bekeken. Vindt 'Bibliotheek Gooi en meer' dat uw klacht gegrond is, dan kan 'Bibliotheek Gooi en meer' maatregelen nemen om de oorzaak van de klacht weg te nemen.

3. Tot slot.

- 3.1. 'Bibliotheek Gooi en meer' kan afzien van de behandeling van een klacht of een bezwaar als die:
 - a. te laat is ingediend, zie punten 1.1. en 2.1.
 - b. niet volledig is, zie punt 1.3.
 - c. wordt ingediend door een ander dan degene die zich niet goed behandeld voelt door de medewerker(s) of dan degene die de schade geleden heeft.
 - d. nader onderzoek door de verzekeringsmaatschappij van 'Bibliotheek Gooi en meer' vergt naar de aansprakelijkheid, of die in een rechterlijke procedure behandeld zal worden.
- 3.2. Een exemplaar van deze klachtenregeling is schriftelijk beschikbaar voor een ieder die daar om verzoekt en na te lezen op de website van 'Bibliotheek Gooi en meer'.

Slotbepalingen:

1. Bij afwezigheid van de vestigingscoördinator beslist de directeur-bestuurder of de manager frontoffice.
2. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directeur-bestuurder.