

Klachtenregeling voor de klanten van Bibliotheek Rijn en Venen

gang van zaken

- Iedere bezoeker of lener van de bibliotheek die een klacht wil indienen, krijgt op verzoek een exemplaar van deze klachtenregeling.
- Een klacht kan mondeling, per brief of per e-mail worden ingediend binnen dertig dagen na de gebeurtenis waar de klacht over gaat. Klachten over het beleid van de bibliotheek kunnen alleen per brief. Een verzoek tot schadevergoeding kan alleen per brief worden ingediend, met betalingsbewijzen.
- Op een schriftelijke klacht moet de naam, het adres, het telefoonnummer en/of het e-mailadres en de handtekening van de klager staan en de datum van de klacht. De reden voor de klacht moet duidelijk worden aangegeven, met de personen om wie het gaat, de plaats en de tijd.
- De coördinator of teamleider van de bibliotheek onderzoekt de klacht en laat de klager binnen dertig dagen weten of de klacht gegrond is en wat er verder mee gebeurt. Als de klacht gaat over schadevergoeding of over beleid, stuurt de coördinator of teamleider altijd een brief. Schriftelijke klachten worden doorgegeven aan de directie van de bibliotheek.

beroep

- Als de klager niet tevreden is met de reactie van de bibliotheek, kan hij één keer in beroep gaan bij het bestuur van de Stichting. Dat moet per brief, binnen dertig dagen na ontvangst van het besluit van de bibliotheek.
- Het bestuur neemt binnen dertig dagen na het beroep een beslissing. Als het bestuur de klager gelijk geeft, kan het maatregelen nemen om herhaling van de klacht te voorkomen.
- Het bestuur kan het beroep niet behandelen
 - als het te laat is ingediend
 - als er geen datum, handtekening, naam en adres van de klager of geen duidelijke omschrijving van de reden van de klacht in staat
 - als het gaat over juridische aansprakelijkheid, waar de rechter of de verzekering van de bibliotheek een uitspraak over moet doen.