

# Klachtenprocedure

## de Bibliotheek Gelderland Zuid

per 01-01-2021 • [www.obgz.nl](http://www.obgz.nl)

### 1. Inleiding

Binnen het beleid van de Bibliotheek Gelderland Zuid speelt kwaliteitsverbetering van de dienstverlening aan onze klanten een belangrijke rol. Door marktonderzoek en enquêtes worden de vragen en wensen van de klanten ten aanzien van de dienstverlening in kaart gebracht. Ook klachten kunnen een positieve aanzet leveren om de dienstverlening aan klanten zo optimaal mogelijk te laten verlopen met als resultaat meer tevreden klanten.

### 2. Het indienen van een klacht

#### 2.1 Wat is een klacht?

Onder een klacht wordt verstaan: een uiting van ontevredenheid of bezwaar over een regel of een beslissing van de Bibliotheek Gelderland Zuid of over het niet behoorlijk en/of deskundig handelen van een medewerker.

#### 2.2 Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door een klant van de bibliotheek of zijn vertegenwoordiger. Het indienen van een klacht dient te geschieden binnen zes maanden na het ontstaan van de klacht. De Bibliotheek Gelderland Zuid behoudt zich het recht voor van de procedure af te wijken als er tussen het voorval waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht meer dan zes maanden zijn verstreken. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

#### 2.3 Hoe kan een klacht ingediend worden?

- schriftelijk;
- per e-mail;
- door het invullen van het contactformulier op de website van de Bibliotheek Gelderland Zuid ([www.obgz.nl/contactformulier](http://www.obgz.nl/contactformulier)).

### 3. Het afhandelen van een klacht

#### 3.1 Wat gebeurt er met een klacht?

- a. De klant ontvangt binnen twee weken een inhoudelijke reactie naar aanleiding van de klacht.
- b. Alle klachten die binnenkomen, worden door de klantenservice in behandeling genomen.
- c. Allereerst wordt nagegaan of de klacht ontvankelijk is. Een klacht kan niet ontvankelijk zijn doordat de klacht geen betrekking heeft op de Bibliotheek Gelderland Zuid. De klant ontvangt hierover zo spoedig mogelijk bericht.
- d. Is de klacht wel ontvankelijk, dan onderzoekt de klantenservice de oorzaken die aan de klacht ten grondslag liggen. Indien nodig wordt aan de klant schriftelijk om toelichting gevraagd.
- e. Doorgaans zal de gehele procedure binnen twee weken zijn doorlopen. Mocht deze periode in bepaalde gevallen overschreden worden dan wordt de klant hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

- f. Klachten over specifieke medewerkers worden in behandeling genomen en afgehandeld door de leidinggevende van de betreffende medewerker. Heeft de klacht betrekking op de leidinggevende dan wordt de klacht in behandeling genomen en afgehandeld door de directie.

#### 3.2 In beroep gaan

- a. Mocht de klant niet tevreden zijn over de wijze van afhandeling van de klacht of de beslissing van de leidinggevende dan kan de klant zich in tweede instantie, binnen een termijn van twee weken, schriftelijk wenden tot de directie van de bibliotheek. De directie zal de klacht binnen een termijn van twee weken schriftelijk beantwoorden. Tijdens de periode van behandeling van het beroep blijft het eerdere besluit ten aanzien van de klacht gehandhaafd.
- b. Wanneer de klant na afhandeling niet tevreden is over de beantwoording van de klacht dan kan binnen een termijn van vier weken in beroep worden gegaan via de directie bij de Raad van Toezicht. Het beroep zal binnen vier weken beantwoord worden. Tijdens de periode van behandeling van het beroep blijft het besluit van de directie ten aanzien van de klacht gehandhaafd.
- c. De beroepsmogelijkheden binnen de bibliotheek zijn na een besluit van de Raad van Toezicht uitgeput.

### 4. Slotbepalingen

- a. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie.
- b. De Bibliotheek Gelderland Zuid verplicht zich om jaarlijks, aan de hand van de klachten, te bekijken of aanpassingen van beleid en regels nodig zijn.

de Bibliotheek Gelderland Zuid  
Mariënborg 29 • 6511 PS Nijmegen  
[www.obgz.nl](http://www.obgz.nl) • [klantenservice@obgz.nl](mailto:klantenservice@obgz.nl)  
[www.obgz.nl/contactformulier](http://www.obgz.nl/contactformulier)