



Klachtenregeling

Stichting Amstelland Bibliotheken, Postbus 2173, 1180 ED Amstelveen

E-mail secretariaat@debibliotheekamstelland.nl

Website www.debibliotheekamstelland.nl

Begripsbepalingen

Stichting:	de bibliotheek Amstelland
Directie: Amstelland	de directeur van Stichting de bibliotheek
Klacht:	een schriftelijke uiting van ontevredenheid of bezwaar over een regel en/of een beslissing van Stichting de bibliotheek Amstelland of over het niet behoorlijk en/of deskundig handelen van een medewerker van Stichting de bibliotheek Amstelland.
Indiener:	een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht indient.
Klachtencommissie:	commissie bestaande uit drie personen: een onafhankelijk voorzitter, een secretaris en een medewerker die niet rechtstreeks betrokken is bij de klacht.
Onafhankelijk voorzitter:	een persoon die geen rechtstreekse arbeids- of bestuurdersrelatie heeft met Stichting de bibliotheek Amstelland
Secretaris:	de medewerker managementondersteuning van Stichting de bibliotheek Amstelland

Initiatief

Het indienen van een klacht gaat uit van de klant van de bibliotheek of diens vertegenwoordiger.

Wijze van indienen

De klacht moet schriftelijk, per email of via het contactformulier op de website ingediend worden en bevat altijd een naam en adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van de klacht. Een formulier is op aanvraag beschikbaar.

Klachtenafhandeling in eerste termijn

Na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener uiterlijk binnen twee weken een bevestiging van ontvangst, dit kan zowel schriftelijk, telefonisch of per e-mail, waarin indien mogelijk direct uitleg of een passende oplossing wordt aangeboden.

Indien de klant niet tevreden is met de klachtafhandeling en de procedure wenst te vervolgen dan ontvangt de klant een schriftelijk bevestiging waarin vermeld staat dat de procedure klachtenafhandeling in werking treedt vanaf die datum van ontvangst door Stichting de bibliotheek Amstelland.

Tevens wordt de indiener geïnformeerd over het feit dat hij/zij gedurende de duur van de procedure volgens de normale wijze gebruik kan maken van de dienstverlening van Stichting de bibliotheek Amstelland.

De klant krijgt uiterlijk binnen vier weken bericht over de afhandeling van de klacht. Mocht deze periode in uitzonderlijke gevallen te kort zijn dan wordt de beslistermijn met uiterlijk vier weken verlengd. De indiener wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Alle klachten die bij stichting de bibliotheek Amstelland zijn ingediend worden onder verantwoordelijkheid van de directie in behandeling genomen.

De klacht wordt door de directie in beginsel in behandeling gegeven aan de betrokken leidinggevende.

Zonodig wordt aan de indiener om een toelichting gevraagd.

Zonodig kan Stichting de bibliotheek Amstelland deskundigen, intern of van buiten Stichting Amstelland Bibliotheken, raadplegen.

Met de klant wordt naar gelang de aard van de klacht mondeling dan wel schriftelijk door de leidinggevende of de betrokken medewerker contact opgenomen. Mondelinge beantwoording en afhandeling van de klacht wordt op verzoek van de indiener schriftelijk bevestigd.

Beroepsmogelijkheid

Indien de klant niet tevreden is over de wijze van afhandelen dan kan de klant binnen een termijn van maximaal vier weken in tweede instantie beroep instellen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

De klant krijgt uiterlijk binnen vier weken schriftelijk antwoord.

Tijdens de periode van de behandeling van het beroep blijft het besluit ten aanzien van de klacht gehandhaafd.

Het besluit van de onafhankelijke klachtencommissie is bindend. De beroepsmogelijkheden binnen de bibliotheek zijn na het besluit van de onafhankelijke klachtencommissie uitgeput.

Slotbepalingen

Een klacht kan niet ontvankelijk zijn doordat de klacht geen betrekking heeft op Stichting Amstelland Bibliotheken. De indiener krijgt hierover bericht.

Het indienen van een klacht en de procedure zijn voor de indiener geheel kosteloos. Indien de indiener de hulp inroept van een advocaat of zich anderszins laat bijstaan dient hij/zij deze kosten zelf te dragen.

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

Vastgesteld in MT, 9-2-2018