

Klachtenregeling

1. Begripsbepalingen

- a. Stichting: de Stichting Bibliotheek Hoeksche Waard
- b. Raad van Toezicht: de Raad van Toezicht van de Stichting
- c. Directeur: de functionaris belast met de directievoering
- d. Klacht: een uiting van onvrede
- e. Klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht indient
- f. De directeur van de bibliotheek is verantwoording verschuldigd aan de Raad van Toezicht

2. Procedure

2.1 Een klager dient zich met een klacht binnen 14 dagen na incident schriftelijk met deze klacht te wenden tot de directeur. Dit kan per post naar Bibliotheek Hoeksche Waard, t.a.v. mevr. M. Montenarie, Postbus 7310, 3280 AC Numansdorp, of per e-mail naar info@bibliotheekhoekschewaard.nl. De klager kan hiertoe het bijbehorende klachtenformulier gebruiken of een eigen brief schrijven.

2.2 De directeur onderzoekt de ingediende klacht.

2.3 De directeur deelt binnen 14 dagen schriftelijk aan de klager mee of de klacht gegrond is, op welke wijze tegemoet kan worden gekomen aan de gegronde klacht en/of maatregelen zijn genomen om in de toekomst omstandigheden die tot de klacht aanleiding gaven, te voorkomen.

2.4 Klachten die betrekking hebben op vergoeding van geleden schade moeten, vergezeld van betalingsbewijzen en binnen 14 dagen na het ontstaan van de oorzaak van de klacht, schriftelijk worden ingediend bij de directeur.

2.5 De directie is gehouden de Raad van Toezicht te informeren omtrent klachten over het beleid.

2.6 Een schriftelijke klacht dient gedateerd te zijn en moet bovendien bevatten:

- a) naam, adres, telefoonnummer en lenersnummer van de klager
- b) een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht

3. Bezwaar

3.1 Indien een klager van mening is dat de klacht als bedoeld in 2.1 niet juist is afgehandeld (art. 2.3), kan de klager schriftelijk, binnen 14 dagen nadat een besluit op de klacht aan hem bekend is gemaakt in beroep bij de Raad van Toezicht.

3.2 Tegen een besluit van de directeur omtrent een klacht kan men éénmaal in beroep bij de Raad van Toezicht.

3.3 De Raad van Toezicht neemt binnen 14 dagen na het beroep een besluit op het door de klager ingestelde beroep. Daarbij zullen alle omstandigheden van het geval in aanmerking worden genomen. In voorkomend geval zullen maatregelen worden genomen om de omstandigheden die tot de klacht aanleiding gaven in de toekomst te voorkomen, indien de klacht door de Raad van Toezicht gegrond wordt bevonden. De klager ontvangt dit besluit schriftelijk.

3.4 De directeur en de Raad van Toezicht kunnen afzien van de behandeling van een klacht die:

- a) te laat is ingediend
- b) niet voldoet aan de vereisten, vermeld in 2.4
- c) de juridische beoordeling van aansprakelijkheid betreft, welke door de verzekeringsmaatschappij van de Stichting of in een rechterlijke procedure behandeld zal worden.

3.5 Iedere klager ontvangt een exemplaar van deze klachtenregeling en een klachtenformulier.