

# KLACHTENREGELING

## Algemeen.

Bibliotheeken NoordWest Fryslân (BNWF) ontvangen per jaar bijna 400.000 bezoekers, die om diverse redenen van onze dienstverlening gebruik maken. Wij investeren veel tijd in uitleenprocedures, cursussen, collectievorming en activiteiten om onze klanten tevreden te houden.

Wij werken in principe zorgvuldig, maar het kan gebeuren dat er iets niet goed is gegaan. Dat horen wij dan graag. In dat geval kunt u gebruik maken van de klachtenregeling. Deze folder geeft daar in het kort informatie over en bevat een standaard klachtenformulier.

De volledige tekst van de klachtenregeling is bij de informatiebalie van iedere bibliotheek van BNWF beschikbaar.

## Wat is een klacht?

BNWF verstaat onder een klacht:

- Een uiting van ontevredenheid in relatie tot de dienstverlening van BNWF. Bijvoorbeeld bezwaar omtrent het niet behoorlijk en/of deskundig handelen van een medewerker.
- Bezwaar over een regel of over een beslissing van BNWF.

## Wie kan een klacht indienen?

Indien een mondelinge klacht niet ter plekke kan worden opgelost, kan door de betrokken klant of door diens wettelijke vertegenwoordiger, een schriftelijke klacht worden ingediend.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

## Hoe kan een schriftelijke klacht ingediend worden?

Het indienen van een schriftelijke klacht is in principe niet aan tijd gebonden en kan kenbaar gemaakt worden op drie verschillende manieren:

- Door middel van een brief.
- Door gebruikmaking van het standaard klachtenformulier.
- Via de websites van BNWF: [www.ontdekdebieb.nl](http://www.ontdekdebieb.nl)

## Wat gebeurt er met de klacht?

De klachtencoördinator van BNWF zorgt voor de juiste procedurele afhandeling van klachten. Van een binnengekomen klacht wordt eerst een ontvangstbevestiging gemaakt en aan de klant toegezonden. Tevens wordt de indiener geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure. De klachtencoördinator beoordeelt of een klacht al dan niet ontvankelijk is. In beide gevallen wordt de klant hiervan op de hoogte gesteld. Het streven is de klacht binnen een periode van vier weken op te lossen.

## Privacy

BNWF verplicht zich tot het nakomen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Dit resulteert in regels ten aanzien van het opslaan van persoonsgegevens, de behandeling van die gegevens en de verwijdering en vernietiging na behandeling van die gegevens.

De klachtenregeling is opgenomen in het vastgestelde uitleenreglement van BNWF.

De klachtenregeling stap voor stap:

1. Stuur of breng het volledig ingevulde standaard klachtenformulier of een brief voorzien van alle relevante gegevens naar de bibliotheek.
2. U ontvangt schriftelijk een bevestiging en uitleg over de procedure.
3. Mogelijk wordt u uitgenodigd voor het geven van een inhoudelijke toelichting.
4. Omtrent de beslissing wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld.
5. Bent u het niet eens met de procedure of de beslissing, stuur dan een brief naar de directeur van BNWF.
6. Van de uitkomst van dit beroep wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld.

## KLACHTENFORMULIER

Naam : .....

Adres : .....

Postcode : .....

Woonplaats: .....

Telefoon : .....

Betreft bibliotheek:

.....

De datum waarop de klacht is ontstaan: .....

De inhoud van de klacht (waar bent u het niet mee eens):

Eventueel de naam van de betrokken bibliotheekmedewerker(s):

.....

(Plaats)

.....

(Datum)

.....

(Handtekening)

*Het ingevulde klachtenformulier kunt u sturen naar: Bibliotheken NoordWest  
Fryslân, klachtencoördinator, Sint Martiniplantsoen 41, 880 LK Franeker.  
U kunt het klachtenformulier ook afgeven aan de balie.*