

PROTOCOL VOOR VRAAGAFHANDELING:

Doel:

Het uniform en transparant afhandelen van klachten en opmerkingen op een zodanige wijze dat enerzijds de klant tevreden is over de geboden oplossing en anderzijds de Regiobibliotheek Z-O-U-T inzicht krijgt in de soort klachten zodat er maatregelen genomen kunnen worden om de dienstverlening aan de klant te kunnen verbeteren.

Definitie:

Een klacht is een uiting van ontevredenheid of een bezwaar tegen een regel of beslissing van de Regiobibliotheek Z-O-U-T dan wel het niet deskundig of behoorlijk handelen van een medewerker met betrekking tot de dienstverlening van de Regiobibliotheek Z-O-U-T aan de klant.

Procedure eigenaar:

Locatiemanager.

Procedure:

Klachten kunnen **mondeling** (per telefoon of aan de balie) of **schriftelijk** (per mail, brief of op een serviceformulier) binnenkomen bij alle medewerkers. De vrijwillige medewerkers verwijzen door naar klantenservice of informatiebalie.

Indien **materiaalklachten** (dit zijn klachten over ontvangen herinneringsbrieven die de lener heeft binnengekregen, terwijl de klant denkt dat hij / zij de materialen reeds heeft ingeleverd) telefonisch binnenkomen, handelt de medewerker aan het inlichtingenbureau de klacht meteen af. Indien dat niet mogelijk is, wordt de klacht, naam, telefoonnummer en ledenummer genoteerd en op dezelfde dag aan de medewerker van het inlichtingenbureau doorgegeven. Deze medewerker belt dezelfde dag terug.

Als de klant in de mondelinge procedure niet tevreden is met de geboden oplossing, dan gaat de klacht **de schriftelijke procedure** in aan de hand van een klachtenformulier.

Alle overige klachten worden geregistreerd op een **serviceformulier**. Brieven of mails worden direct doorgestuurd naar de locatiemanager.

Schriftelijke klachten dienen **binnen 3 weken** opgelost te worden.

Bij de regiobibliotheek wordt de mogelijkheid geboden via de website te reageren als de klant niet tevreden is. Ook hierbij wordt de klacht direct afgehandeld door de medewerker inlichtingen.

Jaarlijks worden de klachten geëvalueerd en worden verbeterplannen opgesteld.

Doorn, 15 mei 2007.