

# **Wat u mag verwachten van Bibliotheek Heiloo**

## **(servicenormen)**

## Waar staat Bibliotheek Heiloo voor?

Bibliotheek Heiloo is het lokale en digitale centrum van informatie, educatie en cultuur in Heiloo. De bibliotheek zorgt voor uitwisseling van kennis en informatie die nodig zijn om deel te nemen aan de veranderende samenleving, en die de persoonlijke ontwikkeling van alle inwoners van haar werkgebied ondersteunen.

Haar kerntaken zijn lezen, leren en informeren bevorderen en stimuleren. Ook is de bibliotheek een centrum waar mensen van alle leeftijden elkaar ontmoeten, en biedt Bibliotheek Heiloo ontspanning.

Bibliotheek Heiloo biedt Heiloo belangrijke meerwaarde. De bibliotheek is:

- betrouwbaar en onafhankelijk;
- professioneel en deskundig;
- veelzijdig, actueel en eigentijds;
- inspirerend en vernieuwend;
- laagdrempelig en klantgericht;
- dichtbij en verankerd in de lokale samenleving.

## Waarom dit verhaal?

Bibliotheek Heiloo stelt bij het bereiken van haar ambitie hoge eisen aan de service aan haar klanten (in de breedste zin van het woord). Ons streven is er op gericht optimale en uitgebreide informatie aan te bieden voor een redelijke prijs. Wij hechten groot belang aan een dienstverlening van goede kwaliteit en een professionele uitvoering hiervan. U kunt ons daarop aanspreken. Daarom hebben wij, wat u van ons kunt verwachten, in servicenormen vastgelegd.

Indien u daar opmerkingen of vragen over heeft, kunt u zich altijd wenden tot Bibliotheek Heiloo. Graag zelfs, want uw reacties zijn zeer waardevol voor het onderhouden en verbeteren van onze service. Wij zijn er namelijk speciaal voor u!

## Bereikbaarheid en toegang

- Bibliotheek Heiloo is gevestigd aan de Westeweg 250. De bibliotheek is 37 uur per week geopend, waarvan 4 middagen maar ook 3 ochtenden, 3 avonden en op zaterdag.  
Inleveren van materialen kan 24 uur per dag, via de zogenaamde buitenbrievenbus.
- De bibliotheek is toegankelijk voor minder mobiele, zoals rolstoelgebruikers.
- Bibliotheek Heiloo is tijdens openingsuren én tijdens kantooruren, die buiten de openingsuren vallen, telefonisch bereikbaar. U krijgt in principe binnen 3 keer overgaan een medewerker aan de lijn. In enkele situaties kan hier niet aan worden voldaan, zoals bij meerdere inkomende telefoongesprekken op hetzelfde moment.
- Bibliotheek Heiloo is via de website 24 uur bereikbaar. Op deze wijze kunt u van de belangrijkste dienstverlening gebruik maken (zoals reserveren, verlengen, informatie over en opgave voor activiteiten).
- Voor hen, voor wie het fysiek niet mogelijk is de bibliotheek te bezoeken, bestaat de service 'Bibliotheek aan Huis'.

## Bezoek aan de bibliotheek

- Bij inschrijving ontvangt u schriftelijke informatie over het gebruik van de bibliotheek. Nieuwe leden kunnen iedere zaterdagmorgen een introductie c.q. rondleiding krijgen van een van de medewerkers.

- U kunt de medewerkers van de bibliotheek te allen tijde aanspreken voor een vraag of opmerking. Zij zijn herkenbaar aan een badge.
- U kunt vrij gebruik maken van de aanwezige collectie in de bibliotheek. Indien u materialen wilt lenen, dient u in principe lid te zijn van de bibliotheek. Ook bestaat de mogelijkheid 'éénmalig lenen', voor hen die geen lid zijn.
- Bij storend gedrag van bibliotheekbezoekers treden wij corrigerend op.

## **Collectie en collectievorming**

- De collectie is afgestemd op de inwoners van Heiloo.
- Leden kunnen reserveren uit de collectie van Bibliotheek Heiloo, maar ook uit die van alle andere openbare - en een aantal gespecialiseerde - bibliotheken in Nederland. Hiervoor wordt een vergoeding gevraagd (uitgezonderd reguliere reserveringen door leden met een All-in abonnement).
- Mocht u een titel in de collectie missen, dan kunt u dit aangeven door middel van een aanschafsuggestie. Zo mogelijk nemen wij uw suggestie over.
- Raadplegen van digitale gegevensbestanden is gratis en vooralsnog alleen mogelijk in de bibliotheek.
- In de bibliotheek vindt u naast een omvangrijke eigen collectie ook informatie van de overheid, culturele instellingen e.d.
- Wij beheren onze collectie. U kunt daarom niet zelf iets toevoegen. Ook geen folder of affiche. U kunt deze dingen wel aanbieden aan de bibliotheek. Dan zorgen wij dat het op de juiste plaats terug te vinden is en dat alles actueel blijft. Gezien de beperkte ruimte houden wij de folders en affiches beperkt tot educatieve of culturele activiteiten in Heiloo of omgeving en actuele activiteiten van lokale hulpdiensten.

## **On line dienstverlening**

- De website [www.bibliotheekheiloo.nl](http://www.bibliotheekheiloo.nl) wordt dagelijks geactualiseerd.
- De dienstverlening via de website is 24 uur per dag.
- Via de website is alle algemene informatie over de bibliotheek raadpleegbaar, vindt u handige verwijzingen naar andere informatie en kunt u nieuws en activiteiten van de bibliotheek lezen (inclusief opgeven).
- Ook de catalogus van de bibliotheek staat online op de site.
- Leden kunnen via de website o.a. materialen reserveren, de uitleentermijn van geleende materialen verlengen en privé-gegevens raadplegen.
- Leden kunnen zich gratis abonneren op de attenderingsservice op nieuw aangeschafte materialen (inclusief herdrukken) in hun belangstellingsgebied en krijgen hierover maandelijks een overzicht per e-mail toegezonden.
- Leden en niet leden kunnen zich ook abonneren op de digitale nieuwsbrief.
- U kunt via onze e-mail, maar ook via twitter en facebook vragen stellen of opmerkingen doorgeven.

## **Vragen**

- Wij ondersteunen onze klanten bij het zoeken naar informatie.
- Op een (via de website, twitter, facebook, de telefoon of aan de informatiebalie) gestelde vraag kunt u een adequate reactie verwachten: een direct antwoord, een doorverwijzing of een bepaalde zoekactie. En dat alles binnen 1 werkdag.
- Als extra zoekwerk nodig is, wordt binnen vijf werkdagen contact met u opgenomen.
- Zonodig krijgt u een verwijzing naar een deskundige organisatie, die uw vraag inhoudelijk kan beantwoorden.

## Heeft u suggesties of klachten?

- Met suggesties, opmerkingen of klachten kunt u mondeling terecht bij onze medewerkers.
- Voor schriftelijke suggesties en klachten kunt u gebruik maken van het klachtenformulier van Bibliotheek Heiloo. Dit formulier is in de bibliotheek verkrijgbaar. U kunt uw suggestie of klacht ook aan ons doorgeven via het formulier op de website of e-mailen aan [info@bibliotheekheiloo.nl](mailto:info@bibliotheekheiloo.nl).
- De door de bibliotheek gevolgde procedure rond de afhandeling van uw klacht kunt u nalezen in de regeling Klachtenprocedure Bibliotheek Heiloo. Deze vindt u op de website van de bibliotheek en is verkrijgbaar bij de klantenservice.

## Graag horen wij uw mening

U mag ons aan onze servicenormen houden. Als u van mening bent dat wij onze toezeggingen niet waarmaken, horen wij dat graag van u. Het biedt ons de gelegenheid onze dienstverlening te verbeteren.

Directie Bibliotheek Heiloo

Herziene uitgave 2017

Algemeen e-mail adres: [info@bibliotheekheiloo.nl](mailto:info@bibliotheekheiloo.nl)

Algemeen telefoonnummer: 072-5330670