



## Hoe kan ik feedback geven?

### Persoonlijk op een van de volgende locaties:

- WA Museum – Perth  
Perth Cultural Centre, James Street, Perth
- WA Maritime Museum  
Victoria Quay, Fremantle
- WA Museum – Shipwreck Galleries  
Cliff Street, Fremantle
- WA Museum – Albany  
Residency Road, Albany
- WA Museum – Geraldton  
Museum Place, Batavia Coast Marina, Geraldton
- WA Museum – Kalgoorlie-Boulder  
17 Hannan Street, Kalgoorlie
- WA Museum – Collections and Research Centre  
49 Kew Street, Welshpool

### Telefonisch

Bel 1300 134 081 of bel gratis 1800 023 333 (alleen vanuit afgelegen gebieden in WA).

### Schriftelijk

Vul online het 'Customer Comment and Complaints' formulier in en verzend dat of stuur een brief naar:  
Western Australian Museum, Locked Bag 49, Welshpool WA 6986.

### Universal Access

Informatie over **Universal Access** vindt u op de Contact Us pagina op onze website, of u kunt naar de klachten-informatie site van de Regering van West-Australië gaan waar vertaalde informatie beschikbaar is over het indienen van een klacht met betrekking tot een overheidsdienst.

Voor meer informatie over het feedbackproces van het Museum kijkt u op onze website:  
[www.museum.wa.gov.au/about/feedback](http://www.museum.wa.gov.au/about/feedback) of e-mail:  
[feedback@museum.wa.gov.au](mailto:feedback@museum.wa.gov.au)



# Handvest voor klantenservice

Het Western Australian Museum inspireert tot ontdekken en delen van identiteit, cultuur, plaatsgevoel en omgeving en tot bijdragen aan en beleven van de diversiteit en creativiteit van onze wereld.

Wij streven ernaar om een hoogwaardig en levendig museum te bieden dat door alle West-Australiërs wordt gebruikt en gewaardeerd en door de hele wereld wordt bewonderd en bezocht.

### **Onze cliënten**

Onze cliënten bestaan uit de vele duizenden bezoekers aan onze openbare locaties en websites, uit zakelijke en wetenschappelijke cliënten, cliënten voor de diensten van onze conservatoren, alsmede uit mensen die om wat voor reden dan ook contact opnemen met het Museum.

### **Onze toezeggingen aan u**

Wij zetten ons ervoor in om al onze cliënten over de gehele linie de best mogelijke dienstverlening te bieden wanneer zij met het Museum te maken hebben. Dit betekent dat wij:

- De klant een hoogwaardige Museumervaring bieden, waardoor u telkens weer terug wilt komen.
- Professioneel en onderhoudend zijn en borg staan voor alles wat wij doen.
- Onze dienstverlening managen en analyseren opdat wij aan uw behoeften blijven voldoen en uw verwachtingen blijven overtreffen.
- Oprecht en goed te begrijpen zijn en rekenschap afleggen voor ons contact met u.
- Een veilige en uitnodigende plek bieden waar u onze collecties en tentoonstellingen kunt ontdekken, ondersteund door innovatieve en informatieve interpretatie en levendige, voor iedereen toegankelijke programma's.

- Voortdurend ernaar streven om onze interactie met u te verbeteren zodat wij u inspireren ons te helpen een culturele nalatenschap te scheppen voor alle West-Australiërs middels de totstandkoming van een Nieuw Museum voor West Australië.

### **Wij zijn...**

Het Western Australian Museum richt zich op de belangen van de gemeenschap, en daarom zijn wij:

#### **Rekenschap verschuldigd**

Wij dienen het algemeen nut van de bewoners van West-Australië en onderkennen dat wij hen rekenschap verschuldigd zijn en dat wij hun verzamelingen beheren.

#### **Inspirerend, inclusief en toegankelijk**

Wij zullen mensen inspireren om onze wereld te ontdekken en kennis bevorderen door studie, onderzoek en leren door de jaren heen; wij zullen ervoor zorgen dat onze faciliteiten, programma's en materialen voor iedereen toegankelijk zijn.

#### **Ondernemend en uitmuntend**

Wij zullen creatief, vindingrijk, verbeeldingsvol, innovatief en ondernemend zijn; wij zullen een goede zakelijke instelling hebben en ernaar streven uit te blinken in alles wat wij ondernemen.

#### **Duurzaam**

Wij streven ernaar om in maatschappelijk, milieu- en economisch opzicht duurzaam te zijn en zullen in samenwerkingsverbanden met anderen streven naar een maximaal openbaar nut en waar voor het geld.

#### **Wij erkennen de Aboriginal stammen en stammen van de Torres Strait Eilanden als de eerste bewoners van Australië**

Wij erkennen de primaire rechten van Aboriginal stammen en stammen van de Torres Strait Eilanden in hun culturele nalatenschap en zullen er gezamenlijk aan werken om het onderlinge begrip tussen alle volkeren te bevorderen.

### **Toegankelijkheid**

Het Western Australian Museum zet zich ervoor in om te zorgen dat mensen met een beperking, hun familieleden en hun verzorgers dezelfde mogelijkheden, rechten en verplichtingen hebben als anderen om de door het Museum aangeboden diensten, informatie en faciliteiten te kunnen gebruiken. Door middel van ons 'Disability Access and Inclusion Plan' zetten wij ons er tevens voor in deze cliënten de mogelijkheid te geven tot inspraak in en raadpleging over de realisatie van een nieuw Museum voor West Australië.

### **Privacy**

Wij beschermen uw persoonlijke gegevens zoals contactgegevens en creditcardgegevens tegen misbruik en onrechtmatige toegang of vrijgave. Wij zullen ervoor zorgen dat elk promotiemateriaal dat wij u sturen het Museum of een van onze partners als afzender zal aanduiden en een voorziening bevat waarmee u kunt aangeven dergelijke communicatie niet meer te willen ontvangen.

### **Hoe u ons kunt helpen**

Om u een buitengewoon bijzondere ervaring van het Western Australian Museum te kunnen bieden verzoeken wij u om:

- Respect te hebben voor onze faciliteiten, medewerkers en vrijwilligers, alsmede voor het genot van andere bezoekers.
- Te letten op kinderen die onder uw verantwoording vallen.
- Ons zo juist mogelijke informatie te verstrekken indien u te maken heeft met onze wetenschappelijke medewerkers, museumbeheerders en specialisten.

### **Uw feedback**

Het Western Australian Museum streeft ernaar u op alle vlakken klantenservice en een bezoekerservaring te bieden van het hoogste niveau en stellen prijs op uw feedback. Indien wij uw verwachtingen overtroffen, of u van mening bent dat iets niet naar uw tevredenheid werd afgehandeld, laat het ons weten - wij horen uw mening graag. Wij krijgen ook graag feedback van kinderen en jonge mensen. Onze medewerkers zijn hun hier graag bij behulpzaam of zij kunnen ook volwassenen helpen om feedback te geven namens kinderen.