



## Wie kann ich Feedback geben?

### Persönlich, an einem der folgenden Standorte:

- 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

Unter der Rufnummer 1300 134 081 oder gebührenfrei (nur für Anrufer aus dem ländlichen WA) unter 1800 023 333.

### Schriftlich

Füllen Sie unser "Customer Comment and Complaints" Formular online aus oder richten Sie Ihr Schreiben an: Western Australian Museum at Locked Bag 49, Welshpool WA 6986.

### Allgemeine Zugangsinformationen

**Allgemeine Zugangsinformationen** erhalten Sie auf der „Contact Us“ Seite unserer Webseite oder Sie können die „Western Australian Government Complaints Information“ Webseite besuchen auf der Sie Informationen zum Vorbringen einer Beschwerde über Behördenleistungen in verschiedenen Sprachen finden.

Für weitere Informationen über das Feedback-Verfahren des Museums, besuchen Sie bitte unsere Webseite: [www.museum.wa.gov.au/about/feedback](http://www.museum.wa.gov.au/about/feedback) oder senden Sie uns eine E-Mail: [feedback@museum.wa.gov.au](mailto:feedback@museum.wa.gov.au)



# Kundendienst-Charta

Das Western Australia Museum inspiriert seine Besucher, ihrer Identität, ihren kulturellen Wurzeln, ihrer Umwelt und ihrem Gefühl für ihre Umgebung auf den Grund zu gehen und ihre Mitmenschen daran Anteil haben zu lassen sowie zu Vielfalt und Kreativität unserer Welt beizutragen.

Unser Ziel ist es, ein außerordentliches und lebendiges Museum zu sein, das von allen Einwohnern Western Australiens genutzt und geschätzt wird sowie von der ganzen Welt bewundert und besucht wird.

### **Unsere Kunden**

Unsere Kunden sind die vielen tausend Besucher unserer öffentlich zugänglichen Ausstellungsorte und unserer Webseite; unsere wissenschaftlichen, kuratorischen und Firmenkunden sowie alle anderen Personen, die zu den verschiedensten Zwecken mit dem Museum in Kontakt treten.

### **Unsere Verpflichtung Ihnen gegenüber**

Wir verpflichten uns, allen unseren Kunden auf allen Ebenen und aus allen Berührungspunkten, den bestmöglichen Service zu bieten. Darunter verstehen wir:

- Dass wir Ihnen ein einzigartiges Museumserlebnis bieten, das in Ihnen den Wunsch weckt, immer wieder zurückzukommen.
- Dass wir in allem was wir machen professionell, engagiert und gewinnend sind.
- Dass wir unsere Dienstleistungen auf eine Art und Weise anbieten und überdenken, die Ihre Wünsche weiterhin erfüllt und Ihre Erwartungen übertrifft.
- Dass wir in allen Transaktionen mit Ihnen ehrlich, transparent und verantwortungsvoll sind.
- Dass wir Ihnen einen sicheren und einladenden Rahmen bieten, in dem sie unsere Ausstellungen und Exponate erfahren können und dies durch innovative, korrekte und informative Interpretationen sowie lebendige, öffentlich zugängliche Veranstaltungsprogramme zu unterstützen.

- Dass wir laufend danach streben, unsere Zusammenspiel mit Ihnen zu verbessern, sodass Sie sich dazu inspirieren lassen, uns auf unserem Weg, ein kulturelles Erbe für Western Australia zu erschaffen, zu unterstützen.

### **Wer wir sind**

Das Western Australia Museum verpflichtet sich gemeinschaftlicher Werte. Dass bedeutet, dass wir uns wie folgt verhalten:

### **Verantwortungsbewusst**

Wir bestehen zum Nutzen der gesamten Bevölkerung von Western Australia und sind uns bewusst, dass wir ihr gegenüber Verantwortung tragen und die Verwahrer ihrer Sammlungen sind.

### **Inspirativ, umfassend und zugänglich**

Wir wollen Menschen dazu inspirieren, unsere Welt zu erleben und wollen Wissen durch Studium, Forschung und lebenslanges Lernen erweitern; wir wollen sicherstellen, dass alle unsere Anlagen, Programme und Ressourcen für alle zugänglich sind.

### **Unternehmerisch und beeindruckend**

Wir wollen kreativ, erfinderisch, ideenreich, innovativ und unternehmerisch sein; wir wollen vernünftig wirtschaften und streben in allem, was wir tun, nach Vortrefflichkeit.

### **Nachhaltig**

Wir streben danach, gesellschaftlich, ökologisch und wirtschaftlich nachhaltig zu sein und wollen mit Partnern arbeiten um den Nutzen für die Öffentlichkeit und das Preis-Leistungs-Verhältnis zu maximieren.

### **Wir erkennen Aborigines und Torres Strait Islander Völker als die ersten Einwohner Australiens an**

Wir erkennen die vorrangigen Rechte der Aborigines und Torres Strait Islander Völker auf ihr kulturelles Erbe an und werden kollaborativ arbeiten um das gegenseitige Verständnis aller Völker zu fördern.

### **Barrierefreiheit**

Das Western Australia Museum verpflichtet sich, allen Menschen mit Behinderung sowie deren Familien und Betreuerinnen und Betreuer die gleichen Möglichkeiten, Rechte und Verantwortungen bei der Nutzung aller Museumsangebote, Informationen und Anlagen einzuräumen, wie allen anderen Besuchern. Über unseren Plan für behindertengerechten Zugang und Einbeziehung verpflichten wir uns außerdem, dass diese Kunden die Gelegenheit bekommen, bei der Entstehung eines neuen Museums für Western Australia Ihre Meinung zu äußern und zurate gezogen werden.

### **Schutz der Privatsphäre**

Wir schützen Ihre persönlichen Daten, darunter Ihre Kontakt- und Kreditkartendaten vor Missbrauch und jedweden unermächtigten Zugriff oder Weitergabe. Wir stellen sicher, dass in jedem Werbematerial, dass Sie von uns erhalten, das Museum oder einer seiner Partner als Absender identifiziert ist und Sie die Möglichkeit haben, solche Sendungen abzubestellen.

### **Wie Sie uns helfen können**

Wir sind bestrebt, Ihnen ein einzigartiges Western Australia Museums-Erlebnis zu bieten. Wir bitten Sie daher:

- Behandeln Sie unsere Anlagen, unser Personal und unsere Freiwilligen mit Respekt und achten Sie darauf, dass andere Besucher nicht gestört werden.
- Beaufsichtigen Sie Ihre Kinder.
- Geben Sie uns die bestmögliche Information wenn Sie mit unseren Wissenschaftlern, Kuratoren oder Spezialisten zusammenarbeiten.

### **Ihr Feedback**

Das Western Australia Museum hat das Ziel, in allem was wir tun, Kundenservice auf höchstem Niveau zu leisten und ein bestmögliches Besuchererlebnis zu garantieren und wir schätzen dabei Ihr Feedback. Wenn Sie meinen, wir hätten Ihre Erwartungen übertroffen oder etwas nicht zu Ihrer Zufriedenheit abgewickelt, lassen Sie es uns bitte wissen – wir hören gerne von Ihnen. Das Feedback von Kindern und jungen Leuten ist ebenfalls willkommen und unser Personal hilft dabei gerne oder hilft gerne einem Erwachsenen, Feedback in deren Namen äußern.