

Boek.be roept Ombudsdienst in het leven

Om op een neutrale manier tegemoet te kunnen komen aan de stijgende vraag naar antwoorden op diverse prangende vragen in het boekenvak, gaat Boek.be van start met een Ombudsdienst. Hilde Geerinck, ex-directeur van WPG België, wordt aangesteld als ombudsvrouw. Haar taak is om de relaties tussen professionele boekenvakkers te verbeteren.

Sinds enkele jaren komen bij Boek.be diverse vragen (en klachten) binnen die betrekking hebben op de interprofessionele relaties binnen het vak, zowel van (aanstaande) auteurs, uitgevers, importeurs, distributeurs als van boekhandelaren. Het is voor Boek.be niet altijd makkelijk een advies te geven zonder partij te trekken of een standpunt in te nemen. Daarom roept Boek.be de Ombudsdienst in het leven.

Doelstellingen

Concreet wil Boek.be met de Ombudsdienst de relaties tussen professionele boekenvakkers verbeteren door conflicten in het boekenvak op een snelle, neutrale en voor alle partijen aanvaardbare manier (proberen) op te lossen of daarin op verzoek van partijen te bemiddelen. Daarnaast is het de bedoeling om een impliciete gedragscode te expliciteren, i.e. van concrete gevallen tot abstracte maar heldere richtsnoeren komen. Tot slot zullen conflicten in het boekenvak worden omgezet in positieve en proactieve adviezen en aanbevelingen

Ombudsvrouw: Hilde Geerinck



De Ombudsdienst van Boek.be wordt bemand door Hilde Geerinck, een boekenvakker die van vele markten thuis is. Van 1998 tot eind 2010 was ze directeur van WPG Uitgevers België. In die functie was ze verantwoordelijk voor de uitbouw van de educatieve uitgeverij Zwijsen.be en het commercialiseren van uitgaven van o.a. De Bezige Bij, Arbeiderspers en Querido. Daarvoor was ze directeur van Scripta waar ze de reclameregie voor een aantal kranten beheerde, en deed ze jarenlang ervaring op in advertentiewerving bij de Vlaamse Uitgeversmaatschappij. Boek.be neemt de vergoeding van de ombudsvrouw op zich; bemiddelingsopdrachten gebeuren tegen betaling.

Advies voor de hele sector

Hilde Geerinck zal de vragen steeds persoonlijk beantwoorden en zoekt indien nodig advies of oplossingen bij experts. Consumentenvragen worden doorverwezen naar de relevante consumentenverenigingen. Het is de expliciete bedoeling dat een (anonieme) samenvatting van het advies of het antwoord telkens online wordt geplaatst zodat er geleidelijk een database van 'best practices' en advies wordt opgebouwd waar de hele sector baat bij heeft.

Meer informatie:

Geert Joris, directeur Boek.be | geert.joris@boek.be | 0475 41 35 51