

Klachtenregeling

Beleid

Kwaliteitsverbetering van de dienstverlening staat centraal in de Stichting Openbare Bibliotheek Dalfsen/Nieuwleusen. Wij werken zorgvuldig, maar het kan gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent of dat u wensen heeft voor verbetering van producten of diensten. In dat geval nodigen wij u uit gebruik te maken van de klachtenregeling.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht digitaal via ons [contactformulier](#) indienen. Mocht u het liever op papier doen, dan kunt u een brief sturen naar onderstaand postadres of afleveren in de bibliotheek bij de informatiebalie.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Wat gebeurt er met de klacht?

Van een binnengekomen klacht ontvangt u een bevestiging. Tevens wordt u geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure. Een ontvankelijke klacht wordt vervolgens binnen 2 weken afgehandeld door de manager van de sector waarop de klacht betrekking heeft. Mogelijk wordt u uitgenodigd voor een toelichting. De uitkomst wordt u schriftelijk meegedeeld. Wanneer u het niet eens met de procedure of beslissing, kunt u schriftelijk reageren t.a.v. de directeur. U ontvangt altijd schriftelijk antwoord. Stichting Openbare Bibliotheek Dalfsen/Nieuwleusen verplicht zich tot het nakomen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Dit resulteert in regels ten aanzien van het opslaan van persoonsgegevens, de behandeling van die gegevens en de verwijdering en vernietiging na behandeling van die gegevens.

Adres:
Stichting Openbare Bibliotheek Dalfsen/Nieuwleusen
Ruigedoornstraat 108
7721 BR Dalfsen

Het volledige [bibliotheekreglement](#) kunt u vinden op onze website.