

## Klachtenregeling de Bibliotheek Deventer

### Beleid

Binnen het beleid van de Bibliotheek Deventer staat kwaliteitsverbetering van dienstverlening centraal. 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?

Klachten kunt u indienen door gebruik te maken van het contactformulier op [www.bibliotheekdeventer.nl](http://www.bibliotheekdeventer.nl) of middels een brief t.a.v. het secretariaat.

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 verder verloop van de procedure. Een ontvankelijke klacht wordt vervolgens binnen 4 weken afgehandeld door de teamleider van de sector waarop de klacht betrekking heeft. Mogelijk wordt u uitgenodigd voor een toelichting. De uitkomst wordt u schriftelijk, telefonisch of per e-mail meegedeeld. Wanneer u het niet eens bent met de procedure of beslissing, kunt u schriftelijk reageren t.a.v. de directeur. U ontvangt altijd schriftelijk of per e-mail antwoord.

Tijdens de periode van behandeling van de klacht in tweede instantie door de directeur, blijft het besluit van de teamleider ten aanzien van de klacht gehandhaafd.

De klachtenregeling is na een besluit van de directeur uitgeput.

De Bibliotheek Deventer verplicht zich tot het nakomen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Dit resulteert in regels ten aanzien van het opslaan persoonsgegevens, de behandeling van die gegevens en de verwijdering en vernietiging na behandeling van die gegevens.

Adres:

de Bibliotheek Deventer

T.a.v. het secretariaat

Stromarkt 18

7411 PK Deventer