



## PROTOCOL VOOR KLACHTENAFHANDELING:

### **Doel:**

Het uniform en transparant afhandelen van klachten op een zodanige wijze dat enerzijds de gebruiker tevreden is over de geboden oplossing en anderzijds de Openbare Bibliotheek Scherpenzeel inzicht krijgt in de soort klachten zodat er maatregelen genomen kunnen worden om de dienstverlening aan de gebruiker te kunnen verbeteren.

### **Bestemd:**

Deze regeling is bestemd voor gebruikers van de Openbare Bibliotheek Scherpenzeel.

### **Definitie:**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid of een bezwaar tegen een regel of beslissing met betrekking tot de dienstverlening van de Openbare Bibliotheek Scherpenzeel aan de gebruiker.

### **Procedure:**

Klachten kunnen schriftelijk via het klachtenformulier worden ingediend. De klachten dienen binnen 3 weken beantwoord te worden.

Jaarlijks worden de klachten geëvalueerd en worden verbeterplannen opgesteld.

Scherpenzeel, januari 2010



## **Klachtenformulier**

U kunt onderstaande ruimte gebruiken om uw klacht te noteren. Het formulier kunt u inleveren bij de informatiebalie van de Openbare Bibliotheek Scherpenzeel of opsturen naar:

Openbare Bibliotheek Scherpenzeel  
t.a.v. de directie  
Markstraat 59  
3925 JP Scherpenzeel

U ontvangt binnen drie weken een antwoord  
Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Naam: .....

Adres: .....

Postcode+ plaats: .....

Telefoonnummer: .....

Emailadres: .....

Lidmaatschapsnummer: .....

**klacht:**

**Ondertekening**