

## **Klachtenregeling Bibliotheek Hengelo**

### **Beleid**

Binnen het beleid van Bibliotheek Hengelo staat kwaliteitsverbetering van dienstverlening aan onze klant 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?**

U kunt uw klacht digitaal via ons [contactformulier](#) indienen. Heeft u de voorkeur voor een brief, dan kunt u deze sturen naar onderstaand postadres of afleveren in de Bibliotheek bij de infobalie.

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

U ontvangt altijd een bevestiging van ontvangst van de klacht, met informatie over de verdere verloop van de procedure. De klacht wordt vervolgens conform de binnen twee 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 bent met de procedure of beslissing, kunt u schriftelijk reageren t.a.v. de directeur. U ontvangt altijd schriftelijk antwoord.

### **Bescherming persoonsgegevens**

Bibliotheek Hengelo 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:

Bibliotheek Hengelo  
t.a.v. Secretariaat  
Antwoordnummer 1115  
7550 VB Hengelo