

# Stichting Bibliotheek Rijssen-Holten

## Klachtenregeling

Niet tevreden? Vertel het ons!

We proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Bijvoorbeeld over onze dienstverlening. Of over de manier waarop u bent behandeld door een medewerker. Hebt u een klacht, dan horen we dat graag. Als wij weten waar onze klanten niet tevreden over zijn, kunnen wij hiervan leren om ons werk beter te doen.

Zo werkt het

Wordt u niet correct behandeld door een medewerker van onze stichting? Dan kunt u dat het beste direct met de medewerker bespreken. Hij of zij kan dan een oplossing bieden. Lukt dit niet, of gaat uw klacht ergens anders over? Dan kunt u uw klacht indienen bij de leidinggevende van de medewerker.

Uw klacht kunt u op verschillende manieren aan ons melden. Met een brief, via e-mail, telefonisch of door middel van het klachtenformulier op de website. U bent natuurlijk ook op ons kantoor welkom om uw klacht te bespreken. Stuur u een brief of e-mail, beschrijf dan in het kort de situatie en/of persoon waarover u een klacht heeft en vermeld uw naam, adres, telefoonnummers waarop u overdag en 's avonds bereikbaar bent en eventueel uw e-mailadres. Uw brief stuurt u aan het bestuur van Stichting Bibliotheek Rijssen-Holten

Als wij uw klacht hebben ontvangen, krijgt u binnen tien dagen bericht over wie de klacht in behandeling heeft en wanneer u antwoord krijgt.

Contact: email: [annelieskremer@bibliotheekrijssenholt.nl](mailto:annelieskremer@bibliotheekrijssenholt.nl)

Telefoonnummer: 0548-513431

Adres: Stichting Bibliotheek Rijssen-Holten, t.a.v. mw. A. Kremer, Kerkstraat 4, 7461 LC Rijssen.