

Klachtenregeling Stichting Openbare Bibliotheken Hardenberg

Beleid

Kwaliteitsverbetering van de dienstverlening staat centraal in de Stichting Openbare Bibliotheken Hardenberg. 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 Bibliotheken Hardenberg 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 Bibliotheken Hardenberg
Parkweg 1-5
7772 XP Hardenberg

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

Uitleentermijn

De uitleentermijn is meestal drie weken. Verlenging van de uitleentermijn is mogelijk, tenzij het object door een andere lener is aangevraagd. Voor het overschrijden van de uitleentermijn wordt een vergoeding berekend. Er kan gebruikt gemaakt worden van een inleverattentie. Het niet verschijnen van een inleverattentie en/of problemen bij het online verlengen van materialen zijn geen reden om de vergoeding kwijt te schelden.