

## **Bent u niet tevreden ? Vertel het ons !**

**Wij doen er alles aan om ervoor te zorgen dat u het bij ons naar uw zin heeft, in een goede bibliotheek en een prettige omgeving. Toch kan het gebeuren dat u een keer niet tevreden bent. Over onze dienstverlening of over de manier waarop wij u te woord staan. Als u een klacht heeft, laat het ons dan weten.**

### **Heeft u een klacht ?**

Dat kunt u op verschillende manieren aan ons vertellen. U kunt uw klacht persoonlijk of via de telefoon bij een van onze medewerkers kenbaar maken. Maar u kunt uw klacht ook per brief of e-mail aan ons doorgeven, of met behulp van het Klachtenformulier dat verkrijgbaar is in uw bibliotheek of is te downloaden via [www.nobb.nl](http://www.nobb.nl) gericht aan de coördinator klachtenafhandeling: Postbus 815, 5340 AV Oss of naar email adres: [service@nobb.nl](mailto:service@nobb.nl).

In alle gevallen dient u in ieder geval de volgende gegevens te vermelden:

- naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats en eventuele telefoonnummers en emailadres
- welke bibliotheekvestiging het betreft
- de datum waarop de klacht is ontstaan
- de inhoud van de klacht: wat is er gebeurd, waar bent u het niet mee eens
- eventueel de naam van de betrokken bibliotheekmedewerker(s)
- ondertekening, plaats, datum.

### **Bevestiging ontvangst van uw schriftelijke klacht**

Na ontvangst van een per post of email ingediende klacht, ontvangt u binnen 1 week een bevestiging van ontvangst. Daarin kunt u lezen dat de klachtenprocedure in werking treedt op datum van ontvangst door de Bibliotheek. In eerste instantie wordt uw klacht behandeld door de locatiemanager van uw eigen bibliotheekvestiging.

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt binnen een termijn van 3 weken in beroep gaan bij het bestuur van de stichting Noord Oost Brabantse Bibliotheken, die het beroep binnen een termijn van 3 weken zal beantwoorden. Tijdens de periode van behandeling van het beroep, blijft het besluit van uw lokale bibliotheekmanager van kracht. Na het besluit van het bestuur van de stichting Noord Oost Brabantse Bibliotheken beschouwen wij uw klacht als afgehandeld.