

## Klachtenformulier

Geachte klant,

Helaas bent u het over een bepaalde zaak niet eens geworden met een van onze medewerkers. Graag hadden wij uw klacht ter plekke opgelost, maar dat bleek niet mogelijk.

Als u dit formulier invult en inlevert bij de inlichtingenbalie, nemen wij uw klacht in behandeling. U kunt – nadat u een schriftelijke ontvangstbevestiging heeft ontvangen - binnen zes weken een schriftelijke reactie verwachten.

---

Omschrijving van de klacht:

Vermeld hieronder de bibliotheekvestiging waar uw klacht. Geef hieronder dag en tijdstip aan waarop de klacht zich voordeed:

Datum:

Tijdstip:

Vermeld hieronder – voor zover bekend en van toepassing - de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft:

Naam medewerker:

**Voor een juiste afhandeling vragen wij u hieronder uw gegevens in te vullen:**

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoon:

E-mail:

**In te vullen door bibliotheekmedewerkers**

Volgnummer:

Notitie gemaakt door:

Klacht binnengekomen d.d.:

- via dit formulier
- per brief
- via e-mail
- aan de balie/mondeling

Categorie:

- tarieven en leenvoorwaarden
- collectie
- service
- medewerkers
- overig

Korte omschrijving:

In behandeling genomen op \_\_\_\_\_ door \_\_\_\_\_

Bevestiging ontvangst klacht d.d.:

- schriftelijk (kenmerk \_\_\_\_\_ )
- per e-mail
- telefonisch
- aan de balie/mondeling

Voortgang, besluit:

Interne maatregelen:

Afhandeling d.d.:

- schriftelijk (kenmerk \_\_\_\_\_ )
- per e-mail
- telefonisch
- aan de balie/mondeling