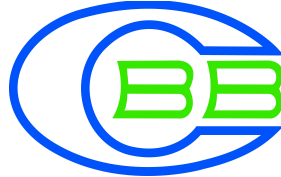


Klachtenreglement CBB, Christelijke Bibliotheek voor Blinden en Slechtzienden

1. Een klacht over de dienstverlening van de CBB wordt telefonisch of schriftelijk ingediend bij de directie van de CBB. Hiervoor is een speciaal e-mailadres, namelijk klachten@cbb.nl.
2. De CBB bevestigt binnen 2 werkdagen schriftelijk (per email of per post) – eventueel in een aangepaste leesvorm – de ontvangst van de klacht, stuurt een exemplaar van dit reglement mee en vermeldt schriftelijk dat er binnen 10 werkdagen na datum ontvangst van de klacht met de indiener van de klacht contact wordt opgenomen. Verwacht de CBB dat onderzoek naar de klacht langer dan 10 werkdagen zal duren, dan wordt de indiener hierover schriftelijk geïnformeerd.
3. De CBB doet onderzoek naar de klacht.
4. De CBB informeert de indiener van de klacht telefonisch of schriftelijk over het resultaat van het onderzoek naar de klacht. Is de indiener telefonisch geïnformeerd over het resultaat dan wordt dit schriftelijk bevestigd naar de indiener.
5. Komen partijen er niet uit dan schakelt de CBB een onafhankelijk bureau in. De kosten hiervan zijn voor rekening van de CBB.
6. In het jaarverslag van het betreffende jaar worden de klachten en de afhandeling vermeld.

Dit klachtenreglement is op 25 maart 2014 vastgesteld door de CBB te Ermelo.



CBB, Christelijke Bibliotheek voor Blinden en Slechtzienden
Postbus 131, 3850 AC Ermelo
Tel.nr.: 0341 – 565499
Email algemeen: info@cbb.nl
Email klachten: klachten@cbb.nl
Website: www.cbb.nl
Facebook: CBB – Blijven lezen