

Klachtregeling Koninklijke Bibliotheek

Het Algemeen Bestuurscollege van de Koninklijke Bibliotheek,

Gelet op Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 6.1 lid 3 sub b van het Reglement van de Koninklijke Bibliotheek;

Besluit onderstaande regeling met betrekking tot de klachtenprocedure van de Koninklijke Bibliotheek vast te stellen:

Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- › **Algemeen Bestuurscollege:** het algemeen bestuur van de Koninklijke Bibliotheek zoals bedoeld in artikel 13.3 van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek.
- › **Awb:** Algemene Wet bestuursrecht.
- › **Coördinator klachtbehandeling:** door de Algemeen Directeur van de KB aangewezen functionaris, die toeziet op de correcte afhandeling van klachten.
- › **Klacht:** iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop de KB zich jegens de klager heeft gedragen.
- › **Klager:** degene die een klacht heeft over een gedraging van de KB.
- › **Medewerker:** een ieder die onder verantwoordelijkheid van de KB werkzaamheden verricht voor de KB.
- › **KB:** Koninklijke Bibliotheek.

Artikel 2 - Doel en reikwijdte

1. Het doel van deze regeling is het geven van een procedure voor de behandeling van klachten volgens de bepalingen uit hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van zowel mondelinge als schriftelijke klachten.

Artikel 3 - Klachtrecht

1. Onder het klachtrecht wordt verstaan (artikel 9:1 Awb):
 - a. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de KB zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de KB.
 - b. De gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van de KB wordt aangemerkt als een gedraging van de KB.
2. De KB draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van zowel mondelinge als schriftelijke klachten over de wijze waarop de KB zich jegens de klager heeft gedragen (artikel 9:2 Awb).

Hoofdstuk 2 - De wijze van indienen en ontvankelijkheid van klachten

Artikel 4 - Mondelinge klachten

1. In het geval een mondelinge of telefonische klacht wordt geuit, wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze te geven (artikel 10 lid 1-4).
2. De zienswijze van de klager wordt indien wenselijk als een schriftelijke klacht als zodanig (artikel 10 lid 5) in behandeling genomen conform de bepalingen uit deze regeling.

Artikel 5 - Schriftelijke klachten

1. De klager richt zijn klacht schriftelijk en ondertekend aan de coördinator klachtbehandeling.
2. In overeenstemming met het bepaalde in artikel 9:4 van de Awb vermeldt hij daarbij ten minste:
 - a. zijn naam en het adres;
 - b. de dagtekening van zijn klacht;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.
3. Indien de klacht niet voldoet aan bovenstaande vereisten, wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn klaagschrift aan te vullen.

Artikel 6 - Ontvangstbevestiging

De KB bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk (artikel 9:6 Awb) en zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 7 - Niet ontvankelijkheid

1. De KB is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 e.v. Awb is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De KB is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid Awb, is van overeenkomstige toepassing.

Hoofdstuk 3 - Klachtbehandelaar en klachtregistratie

Artikel 8 - Coördinator klachtbehandeling

1. De behandeling van de klacht geschiedt niet door een medewerker die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest (artikel 9:7 Awb).

2. De KB als bestuursorgaan stelt een Coördinator klachtbehandeling aan, die belast is met de behandeling van en de advisering over klachten (Artikel 9: 14 Awb).

Artikel 9 - Klachtregistratie

1. De Coördinator klachtbehandeling registreert elke door de KB ontvangen klacht, bewaakt de voortgang van de afhandeling van de klachtbehandeling en houdt hiervan een registratie bij.
2. Over de geregistreeerde klachten wordt jaarlijks verslag gedaan in het Jaarverslag van de KB (artikel 9:12a Awb).

Hoofdstuk 4 - Informele klachtafhandeling

Artikel 10 - Informele klachtbehandeling

1. De KB draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van ontvangen klachten en streeft ernaar om klachten informeel af te handelen.
2. Bij een informele afhandeling probeert de KB door overleg of bemiddeling of op andere wijze tot een oplossing te komen. De KB neemt daartoe contact op met de klager.
3. Zodra de KB naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
4. De klager ontvangt een schriftelijke mededeling dat de KB ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
5. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, dan zal de klacht alsnog volgens deze klachtregeling worden behandeld.

Hoofdstuk 5 - Formele klachtbehandeling

Artikel 11 - Gelegenheid tot horen

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord (artikel 9:10 Awb).
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12 - Klachtafdoening

1. De klacht wordt, binnen zes weken na ontvangst, afgedaan door degene die de klacht in behandeling neemt volgens artikel 8 van deze regeling (artikel 9:11 Awb).
2. In bijzondere gevallen kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
3. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden door de Coördinator klachtbehandeling schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden (artikel 9:12 Awb).

Artikel 13 - Geen beroep en klacht Nationale Ombudsman

1. Tegen een besluit van de KB inzake de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld (artikel 9:3 Awb).
2. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman (artikelen 9: 12 en 9:17 e.v. Awb).

Hoofdstuk 6 - Inwerkingtreding

Artikel 14 - Hardheidsclausule

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de Algemeen Directeur.

Artikel 15 - Inwerkingtreding

1. Deze regeling vervangt de Klachtenregeling van de Koninklijke Bibliotheek van 1 maart 2003.
2. De Klachtregeling Koninklijke Bibliotheek treedt in werking een dag na bekendmaking van de vaststelling ervan in de Staatscourant.

Vastgesteld door het Algemeen Bestuurscollege op 7 februari 2023.

Aldus ondertekend, namens het Algemeen Bestuurscollege,

De voorzitter van het Algemeen Bestuurscollege

Mr. T.H.J. Joustra