

Klachtregeling KB

Het Algemeen Bestuur van de Koninklijke Bibliotheek;

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Gelet op artikel 27 lid 1 van de Wet op de ondernemingsraden;

Besluit:

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder:

1. Awb : De Algemene wet bestuursrecht;
2. KB : Koninklijke Bibliotheek;
3. Klacht : Een mondelinge of schriftelijke klacht;
4. Klachtbehandelaar : Degene die de klacht in behandeling neemt;
5. Klager : Degene die de klacht heeft ingediend.

Artikel 2. Doel

Het doel van de regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtenregeling opgenomen in hoofdstuk 9 Awb.

Artikel 3. Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten tegen een gedraging van een (of meer) perso(n)en, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de KB, met uitzondering van klachten die behandeld worden op grond van de Klachtenregeling discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld bij de Koninklijke Bibliotheek.

Hoofdstuk 2. Mondelinge klachten

Artikel 4. Klachtbehandeling mondelinge klachten

1. In het geval een mondelinge of telefonische klacht wordt geuit, wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze te geven.
2. Het oordeel over de mondelinge klacht wordt op schrift gesteld.

Hoofdstuk 3. Schriftelijke klachten

Artikel 5. Ontvangstbevestiging

De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd.

Artikel 6. Het klaagschrift

1. De schriftelijke klacht bevat tenminste:
 - a. De naam en het adres van de klager;
 - b. Eventueel telefoonnummer, faxnummer of e-mailadres van de klager;
 - c. Omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
 - d. De dagtekening.
2. Indien de klacht niet voldoet aan bovenstaande vereisten, wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn klaagschrift aan te vullen.

Artikel 7. Behandeling schriftelijke klachten

1. Klachten die betrekking hebben op een of meer specifieke personen van een afdeling worden behandeld door:
 - a. Een medewerker van de afdeling op wie de klacht geen betrekking heeft;
 - b. Het hoofd van de afdeling indien de klacht de gehele afdeling betreft;
 - c. De plaatsvervangend algemeen directeur indien de klacht het hoofd van de afdeling betreft.
2. Klachten die betrekking hebben op de algemeen directeur of plaatsvervangend algemeen directeur worden behandeld door de voorzitter van het Algemeen bestuurscollege.
3. Klachten die betrekking hebben op de voorzitter of leden van het Algemeen bestuurscollege worden behandeld door het Algemeen Bestuurscollege.
4. Klachten die niet specifieke personen betreffen, worden behandeld door het hoofd van de afdeling onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging jegens klager valt.

Artikel 8. Aangeklaagde

Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een bepaald persoon, wordt het klaagschrift en eventuele meegezonden stukken aan de aangeklaagde toegezonden.

Artikel 9. Gelegenheid tot horen

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
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 10. Klachtafdoening

1. De klacht wordt, binnen zes weken na ontvangst, afgedaan door degene die de klacht in behandeling neemt volgens artikel 4.
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 klachtbehandelaar schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.
4. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 11. Klachtregistratie

1. De schriftelijk ingediende klachten worden geregistreerd.
2. Over de geregistreeerde klachten wordt jaarlijks verslag gedaan in het Jaarverslag van de KB.

Hoofdstuk 3. Inwerkingtreding

Artikel 12. Hardheidsclausule

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

Artikel 13. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2003.

Artikel 14. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtregeling KB.

Namens het Algemeen Bestuurscollege,

Prof HJL Vonhoff, Voorzitter