

Klachtenregeling VU Westland

5-2-2020

1. Begripsbepalingen

- a. Stichting: VU Westland is onderdeel van de Stichting Bibliotheek Westland.
- b. Directie: de directeur/bestuurder van de bibliotheek.
- c. Administratief medewerker: de persoon die bij VU Westland de administratie en klantenservice bemant.
- d. Gedragingen: het in een dienstverlenend contact jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een docent of een personeelslid of een vrijwilliger van de VU.
- e. Klager: een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een klacht indient over een gedraging, beleid of geleden schade.

2. Procedure

- 2.1 Iedereen die overweegt een klacht in te dienen ontvangt een exemplaar van deze klachtenregeling.
- 2.2 Een klager dient zich met een klacht over een gedraging binnen 30 dagen na deze gedraging mondeling of schriftelijk met deze klacht te wenden tot de administratief medewerker.
- 2.3 De administratief medewerker onderzoekt de ingediende klacht over de gedraging.
- 2.4 De administratief medewerker deelt binnen 30 dagen mondeling of schriftelijk aan de klager mee of de klacht gegrond is, op welke wijze tegemoet kan worden gekomen aan de gegronde klacht en of maatregelen zijn genomen om in de toekomst omstandigheden die tot de klacht aanleiding gaven te voorkomen.
- 2.5 Klachten die betrekking hebben op vergoeding van geleden schade moeten, vergezeld van betalingsbewijzen, binnen 30 dagen na het ontstaan van de oorzaak van de klacht, schriftelijk worden ingediend bij de directie (Directie Bibliotheek Westland, e-mail: rvankooij@bibliotheekwestland.nl).
- 2.6 Klachten die betrekking hebben op beleid moeten schriftelijk worden ingediend bij de directie.
- 2.7 Op klachten over geleden schade en beleid wordt door de directie binnen 60 dagen schriftelijk gereageerd.
- 2.8 Een schriftelijke klacht dient ondertekend te zijn door de klager, gedateerd te zijn en moet bovendien bevatten:
 - a. naam en adres van de klager.
 - b. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging, de schade of het beleid waar de klacht betrekking op heeft, mededeling wie zich aldus heeft gedragen en waar, wanneer en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden.
- 2.9 De administratief medewerker en de directie kunnen afzien van de behandeling van een klacht die:
 - a. te laat is ingediend.
 - b. niet voldoet aan de vereisten, vermeld in 2.8.
 - c. wordt ingediend door een ander dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden of door wie de schade is geleden.
 - d. de juridische beoordeling van aansprakelijkheid betreft, welke door de verzekeringsmaatschappij van de Stichting of in een rechterlijke procedure behandeld zal worden.

3. Bezwaar

- 3.1. Indien een klager van mening is dat de klacht niet juist is afgehandeld (art. 2.4), kan de klager schriftelijk bezwaar indienen bij de directie, binnen 30 dagen nadat een besluit op de klacht aan hem bekend is gemaakt.
- 3.2. Tegen een besluit van de administratief medewerker omtrent een klacht over de gedraging kan men éénmaal bezwaar indienen bij de directie. Een klacht die éénmaal in eerste en tweede instantie is behandeld, wordt als afgedaan beschouwd.
- 3.3. De directie neemt binnen 30 dagen na het bezwaar een besluit op het door de klager ingestelde bezwaar. Daarbij zullen omstandigheden van het geval in aanmerking worden genomen. In voorkomend geval en indien de klacht door de directie gegrond wordt bevonden, zullen maatregelen worden genomen om de omstandigheden die tot de klacht aanleiding gaven in de toekomst te voorkomen.