

Hoofdstuk I ALGEMEEN

I.1

Openingstijden museum

Het museum heeft twee ingangen , een bevindt zich links op de binnenplaats en de tweede bij het Van der Steur gebouw. De ingangen zijn beide geopend van dinsdag t/m zondag van 11:00 uur tot 17:00 uur.

Het museum is gesloten op Nieuwjaarsdag, Koninginnedag en 1e Kerstdag.

I.2

Openingstijden dienstingang

Van maandag t/m vrijdag kunnen museummedewerkers van 8.00 tot 18.00 uur gebruik maken van de dienstingang aan de Westersingel 83, (3015 LC), tel. 010-4419400.

Zakelijke relaties kunnen zich op de eerste etage bij de receptie melden, zij ontvangen een bezoekersbadge.

Wie voor 8.00 uur of na 18.00 uur in het kantoorgebouw wil verblijven, dient zich aan- of af te melden bij de meldkamer, tel . 4419430.

I.3

Telefooncentrale

De receptie aan de Westersingel 83 bedient de telefooncentrale.

Buiten kantooruren is de telefooncentrale doorgeschakeld naar de meldkamer.

I.4

Telefoon- en faxnummer

Het algemene telefoonnummer van het museum is 010-4419400 en het faxnummer van het museum is 010-4360500.

I.5

Doorkiesnummer

Medewerkers kunnen zonder tussenkomst van de receptie direct extern gebeld worden op 010-4419 gevolgd door hun toestelnummer.

I.6

Interne telefoonlijst

Op de interne telefoonlijst zijn de doorkiesnummers van de medewerkers te vinden.

Aanvullingen en/of wijzigingen doorgeven aan de receptie.

I.7

Werktijden

Reguliere werktijden liggen tussen 08:00 en 18:00 uur.

Een werkdag duurt normaal gesproken 8 uur. Het museum kent de mogelijkheid voor medewerkers om gedurende vier dagen negen uur te werken. Beslissingen over het toestaan van een werkdag van 9 uur worden door de directeur genomen, op advies van het desbetreffende afdelingshoofd in overleg met het MT. Werktijden zijn exclusief een half uur (verplichte) lunchpauze. Indien men werkzaamheden moet uitvoeren voor 8.00 uur of na 18.00 uur dient men dit kenbaar te maken aan de meldkamer.

Koffie en of theepauzes zijn extra en worden alleen binnen werktijd verleend aan medewerkers die gezien de aard van hun werkzaamheden en de situatie op de werkplek geen koffie of thee kunnen nuttigen. Voor de overige medewerkers bestaat er geen recht op extra pauzes naast de lunchpauze. Indien extra pauzes worden ingelast kan dit alleen na goedkeuring van de direct leidinggevenden en dan alleen wanneer de pauzes worden gecompenseerd door langer te werken.

1.8

Weekenddienst

Op iedere weekenddag (en ook tijdens nationale feestdagen) is naast de coördinator Beveiliging, een kantoormedewerker aanwezig. Taken en verantwoordelijkheden van deze kantoormedewerker worden in het weekenddienstreglement vastgelegd. De verslaglegging door de kantoormedewerker wordt in het eerstvolgende Coördinatie Overleg behandeld. De Sector Presentaties is verantwoordelijk voor de totstandkoming van een jaarplanning.

1.9

Piketdienst

De piketdienst wordt uitgevoerd door een MT-lid dat telefonisch bereikbaar is.

1.10

Inkomende post

Alle poststukken, inkomend en uitgaand, worden door de postkamer verzameld en verwerkt op een zodanige wijze dat dit bijdraagt aan een efficiënte informatievoorziening.

Hieronder valt ook het faxverkeer (010436500) en het e-mail verkeer (info@boijmans.rotterdam.nl).

Poststukken gericht aan de afdeling P&O, Ondernemingsraad en/of met vermelding van '*persoonlijk*' worden ongeopend aangeboden.

De te verzenden post dient voor 16.30 uur ingeleverd te zijn.

Het is niet toegestaan privé post ter verzending aan te bieden.

Mailings dienen in overleg met de postkamer te verlopen.

1.11

Leveranciers

Alle poststukken dienen aan de Westersingel 83 afgeleverd te worden; afgifte overige goederen - na melding bij meldkamer - via truckdok.

Hoofdstuk 2

VEILIGHEID

2.1

Algemeen

De veiligheid van bezoekers, medewerkers, externen, kunstwerken en eigendommen van het museum dient te allen tijde in acht genomen te worden. De verantwoordelijkheid voor de veiligheid van het museum en de daarin aanwezige voorwerpen berust bij afdeling Beveiliging. Deuren worden niet geopend zonder voorafgaande toestemming van Coördinator of hoofd Beveiliging, Bewaking en Veiligheid. Geopende deuren mogen nooit onbewaakt gelaten worden. Nimmer worden deuren met een wig of anderszins in een open stand geborgd zonder dat personele bewaking bij deze deur is gegarandeerd. Afzetkoorden dienen na doorgang op dezelfde wijze teruggeplaatst te worden. Voor het afzetten van afdelingen of openen van deuren dient contact

opgenomen te worden met Coördinator Beveiliging. In het algemeen kan er incidenteel een tassencontrole uitgevoerd worden bij medewerkers en/of bezoekers, dit altijd door meer dan één medewerker Beveiliging. Individueel gerichte controles worden slechts uitgevoerd bij een redelijk vermoeden van onrechtmatig gebruik, dan wel misbruik.

2.2

Calamiteiten

In geval van calamiteiten zijn alle medewerkers en externen gehouden de aanwijzingen van het hoofd Beveiliging, Bewaking en Veiligheid op te volgen. Het hoofd BBV geeft tevens leiding aan de Bedrijfshulpverlening (BHV) in voorkomende gevallen.

2.3

Personeelsbadges

Alle medewerkers zijn verplicht tijdens hun werkzaamheden hun personeelsbadge goed zichtbaar te dragen, de buitenruimten zijn daarbij inbegrepen. Deze badges worden verstrekt door de afd. Beveiliging, Bewaking en Veiligheid.

2.4

Sleutelbeheer

Bij het aan- en afmelden bij de receptie Westersingel 83 of de meldkamer wordt de interne sleutel(s) overhandigd. Het is niet toegestaan de sleutels buiten het gebouw te brengen. Sleutels voor elkaar inleveren en ophalen is niet toegestaan.

Bij verlies van sleutels dient men dit direct te melden bij de afdeling Beveiliging.

De receptionist van de Westersingel 83 zorgt voor transport van de sleutels tussen kantoorvleugel en meldkamer, mits kenbaar gemaakt door de medewerker.

2.5

Registratie zakelijke bezoekers via kantoreningang

Alle zakelijke bezoekers worden ingeschreven bij de Westersingel 83 en krijgen een bezoekersbadge. Zij dienen opgehaald te worden bij de Receptie, begeleid te worden door het museumgebouw en wederom via de Receptie het pand te verlaten.

via museumingang

Bezoekers voor vergaderingen en bijeenkomsten in het vergadercentrum Van der Steur en het Paviljoen worden ingeschreven bij de meldkamer, niet als persoon, maar als groep met een contactpersoon.

De medewerker die de bezoekers ontvangt is verantwoordelijk voor de ontvangst en het vertrek van de bezoeker(s) en laat het bezoek bij vertrek uitschrijven en de bezoekerspas inleveren.

2.6

Werkzaamheden op zaal

Alle werkzaamheden op zaal dienen zoveel mogelijk op de maandagen en buiten openingstijden te worden verricht. Voor afwijkende tijden dient toestemming gevraagd te worden aan hoofd presentaties.

2.7

Storingen, gebreken en calamiteiten

Iedere medewerker die in of aan het museum (expositie- en/of dienst ruimten) enige onregelmatigheid constateert, dient dit onverwijld aan de meldkamer te melden.

2.8

Afsluiten werkplek

Ramen en deuren moeten afgesloten zijn. Het bureau moet opgeruimd achtergelaten worden en kasten dienen afgesloten te zijn.

Hoofdstuk 3

ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE

3.1

Dienstreizen

Dienstreisaanvraagformulieren zijn te verkrijgen bij het directiesecretariaat.

Voor binnenlandse reizen heeft u toestemming van uw leidinggevende nodig, voor buitenlandse reizen ook van de directeur. De kosten van deze reizen kunt u declareren (zie het hoofdstuk over declaraties).

Reizen dienen ten minste 3 weken voor de vertrekdatum te worden aangevraagd bij de directeur. Van alle reizen wordt een kort verslag gemaakt, in te dienen bij de leidinggevende en de directeur.

Het is niet toegestaan frequent flyer kortingen en privé air miles te sparen met vliegreizen die voor het museum worden gemaakt.

3.2

Koeriersdiensten

Koerierswerkzaamheden t.b.v. begeleiden van kunstwerken voor het museum worden door de afdeling Collecties toebedeeld. Het hoofd Collecties meldt aan het MT wie welke reizen onderneemt en hoe de kosten van deze reizen worden gedeclareerd.

3.3

Contracten register

Museummedewerkers (die tevens budgethouder zijn) kunnen uitsluitend in overleg met hun direct leidinggevende en/of de directeur overeenkomsten sluiten die het museum binden. Alle originele contracten worden na ondertekening door de budgetbeheerder naar de FA verzonden. De FA waarschuwt enkele weken voor het aanbreken van de opzegtermijn. De budgetbeheerder dient aan te geven of het contract automatisch verlengd kan worden dan wel dient te worden opgezegd.

3.4

Tekenbevoegdheid

Ter beoordeling van de directeur wordt, voor medewerkers die vanwege de aard van hun werkzaamheden een tekenbevoegdheid nodig hebben, een aparte tekenbevoegdheid overeenkomst opgesteld, wanneer die niet is opgenomen in de arbeidsovereenkomst.

3.5

Kas- en bankverkeer

Kasverkeer wordt zoveel mogelijk beperkt. Anders dan in uiterste noodzaak worden er geen kasvoorschotten vertrekt. Twee afdelingen hebben een kleine kas waaruit voorschotten kunnen worden betaald (Floormanagement, Technische Dienst). De hoofdkassier bij de Financiële Administratie verstrekt geen voorschotten. Is dat om dringende reden toch nodig (zoals bij de uitbetaling van per diem aan transportbegeleiders), dan wordt dit ten minste 48 uur tevoren aan de FA gemeld.

3.6

Declaraties

Declaraties van medewerkers die kosten voor het museum hebben voorgeschooten worden, na fiatting door de budgetbeheerder, door de FA binnen vijf werkdagen naar het door de declarant opgegeven bankrekeningnummer overgemaakt. Declaraties kunnen tot uiterlijk 3 maanden na het verrichten van de betaling door de declarant worden ingediend. Hiervoor is een formulier beschikbaar, op te vragen bij de FA.

Het afdelingshoofd/de budgetbeheerder dient het declaratieformulier voor akkoord te tekenen. Te allen tijde dient aangegeven te worden ten laste van welk budget wordt gedeclareerd. Aan het declaratieformulier moeten alle originele bonnen worden vastgehecht.

3.7

Spoedbetalingen en voorschotten

Spoedbetalingen en voorschotten op het salaris worden niet gedaan.

3.8

Kasopnamen

Er worden geen kasopnamen via de pinapparatuur van de winkel of het restaurant verricht.

3.9

Privé aankopen

Privé-aankopen via het museum zijn niet toegestaan, met uitzondering van museumrestaurant en -winkel. Vaste medewerkers krijgen alhier 15 % personeelskorting.

3.10

Museumjaarkaart

Voor het aanvragen van een Museumjaarkaart met korting kunnen medewerkers een formulier krijgen bij de entreekassa.

3.11

ICOM

Medewerkers kunnen een ICOM (Internationale museumjaarkaart) aanvragen bij de Nederlandse Museum Vereniging. Het museum geeft hier geen vergoeding voor.

Hoofdstuk 4

AUTOMATISERING

4.1

Computer gebruik

Medewerkers gaan vertrouwelijk om met de door hen gebruikte wachtwoorden van de computerapparatuur. De medewerker is bij oneigenlijk gebruik te allen tijde aansprakelijk voor wat er met/vanaf de computer gebeurt.

4.2

Regels voor het gebruik van e-mail en internet

Medewerkers gebruiken de elektronische communicatiemiddelen voor het uitvoeren van de aan hen door de werkgever opgedragen taken. Incidenteel privé-gebruik van de elektronische communicatiemiddelen door betrokkenen is toegestaan, mits dit gebruik in overeenstemming is met het huishoudelijk reglement en dit gebruik in geen geval storend is voor, dan wel ten koste gaat van het uitvoeren van de opgedragen taken. Het is de medewerker niet toegestaan met behulp van de e-mail faciliteiten kettingbrieven of pornografisch materiaal te versturen, dan wel dreigende, seksueel intimiderende, racistische of discriminerende opmerkingen te maken. Evenmin is het betrokkenen toegestaan met behulp van de e-mail faciliteiten illegale

software te verzenden of op te vragen. Vertrouwelijke informatie van de organisatie dient niet via het internet of de e-mail verzonden te worden. Het is betrokkenen bijvoorbeeld niet toegestaan met behulp van de internetfaciliteiten bewust internetsites die pornografisch, dan wel racistisch materiaal bevatten te bezoeken, mee te doen in chatsessies, on-line te gokken, software te downloaden zonder voorafgaand overleg met de systeembeheerder(s), bestanden te downloaden waarvan de medewerker redelijkerwijs kan aannemen dat deze te omvangrijk zijn. Betrokkenen zullen bij het gebruik van de elektronische communicatiemiddelen de nodige zorgvuldigheid betrachten en de integriteit en goede naam van de organisatie waarborgen.

4.3

Controle

De directie kan steekproefsgewijze en individueel gerichte controles uit laten voeren. Steekproefsgewijze controles kunnen betrekking hebben op de aard en de mate van het gebruik van de elektronische communicatiemiddelen. Individueel gerichte controles kunnen betrekking hebben op het gebruik van de elektronische communicatiemiddelen op individueel en inhoudelijk niveau. Individueel gerichte controles worden slechts uitgevoerd bij een redelijk vermoeden van onrechtmatig gebruik, dan wel misbruik van de elektronische communicatiemiddelen en eerst nadat de betrokkene is ingelicht dat signalen hierover zijn ontvangen. Rekeninghoudend met de Wet bescherming persoonsgegevens en overeenkomstig met de regeling internet en e-mailgebruik van de gemeente Rotterdam. Een uitgebreide versie van het internet- en e-mail reglement kan worden opgevraagd bij de afdeling P&O.

Hoofdstuk 5

FACILITEITEN

5.1

Personeelskantine

De counter van de personeelskantine is bemand van maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 14:00 uur. Medewerkers dienen zich niet achter de counter te begeven. Storingen of klachten m.b.t. magnetron, koffie-, frisdrank- en/of etenswarenautomaten kunnen doorgegeven worden aan de Coördinator Beveiliging.

5.2

Voedsel en dranken

Vervoer van voedsel en dranken binnen het gebouw is alleen toegestaan als het goed afgesloten is.

5.3

Fietsenstalling

De fietsenstalling is geopend van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur en is te bereiken via entree Westersingel 83. De fietsenstalling is bedoeld voor woon- en werkverkeer van museummedewerkers. De doorgang dient vrijgehouden te worden voor de containers. Fietsen dienen op slot in de rekken geplaatst te worden. Het museum is niet aansprakelijk voor diefstal of schade aan de fietsen. Het is verboden om op plaatsen anders dan de fietsenstalling binnen het museum voertuigen te stallen. Fietsen die niet volgens de regels geplaatst zijn worden verwijderd.

5.4

Parkeren van auto's

Het museum voorziet niet in parkeerplaatsen voor medewerkers. Het is verboden auto's in het truckdock te parkeren.

5.5

Opslag van goederen

Het is niet toegestaan goederen in trappenhuizen en gangen te plaatsen. Het hoofd Beveiliging is bevoegd deze materialen zonder aanzegging te verwijderen.

5.6

Afval

Klein chemisch afval en gebruikte printer cartridges kunnen ingeleverd worden bij de Postkamer.

5.7

Huisdieren

Het meenemen van (huis)dieren in het gebouw is niet toegestaan, mits uitzondering van een blindengeleidehond betreft.

5.8

Liften

Men dient zich te houden aan de aanwijzingen in of op de liften.

Hoofdstuk 6

OVERIGE

6.1

Rookbeleid

Het museum heeft tot nader inzien een rookkamer. In alle overige binnen- en buitenruimten van het museum is het verboden te roken. Het nemen van rookpauzes buiten de reguliere pauze is evenmin toegestaan.

6.2

Alcohol en drugsbeleid

Drugs mogen niet worden geconsumeerd tijdens werktijd, alcoholhoudende dranken alleen met ontheffing door de directeur. Tijdens werktijd is het niet toegestaan om onder invloed van drugs of alcohol te zijn.

Hoofdstuk 7

INTEGRITEIT

7.1

Relatiegeschenken

Alle schenkingen worden aan de leidinggevende gemeld en aan de leidinggevende overgedragen, de ontvanger mag ze niet zelf houden en ze worden tijdens het jaarlijkse nieuwjaarsfeest verdeeld over alle personeelsleden.

7.2

Uitingen m.b.t. het museum

Men wordt geacht zich niet negatief te uiten over het museum tegenover derden zoals bezoekers of pers. Alle contacten met de pers verlopen via de afdeling Communicatie en Marketing.

7.3

Nevenfuncties

De medewerker is verplicht (het voornemen tot) nevenwerkzaamheden te melden bij de directeur. Hieronder vallen zowel betaald als onbetaald werk, bestuurlijke werkzaamheden (bij een stichting, vereniging of vennootschap). Deze melding wordt

door de directeur beoordeeld. Het verrichten van nevenwerkzaamheden is niet toegestaan als dit leidt tot belangenverstrengeling of als dit invloed heeft op de uitoefening van uw functie.

7.4

Gebruik museumfaciliteiten

Het gebruik van museumfaciliteiten of het toe-eigenen van spullen of voorzieningen voor privé doeleinden is niet toegestaan. Dit wordt gezien als diefstal.

Bij het gebruik voor privé doeleinden dient toestemming gevraagd te worden aan de direct leidinggevende of directeur. Dit geldt ook voor goederen die mogelijkerwijs vernietigd of weggegooid zullen worden. Vervreemding of diefstal zal altijd leiden tot ontslag op staande voet. Het is medewerkers niet toegestaan om op naam van het museum goederen dan wel diensten af te nemen en deze te laten factureren bij het museum. Niets mag het gebouw verlaten zonder toestemming en registratie door leidinggevende. Verkoop van afgeschreven eigendommen (zoals meubilair, apparatuur e.d.) van het museum kan alleen met toestemming van de directeur.

7.5

Kantoorartikelen

Het beheer en verstrekken van kantoorartikelen wordt uitgevoerd door de Postkamer. De artikelen zijn uitsluitend bedoeld voor gebruik binnen het kantoor. Het verrichten van privé-werkzaamheden in technische of kantoorruimten is niet toegestaan. Het kostenbewust en milieuvriendelijk omgaan met artikelen, zoals papier is vanzelfsprekend.

Hoofdstuk 8

PERSONEELSAZAKEN

8.1

Introductie nieuw personeel

De leidinggevende stelt de (nieuwe) medewerker op de hoogte van o.a. veiligheidsprocedures, huishoudelijk reglement en de werkspraken per afdeling.

P&O stelt de receptie, de systeembeheerder, degene die het adressenbestand beheert (en andere betrokkene) op de hoogte. Genoteerd worden:

- Naam, - Adres, - Functie, - Afdeling, - Werkplek, - Tijdsduur, - Toegangsbevoegdheid (sleutels, Badge)

Na aanmelding geeft de leidinggevende of de Coördinator Beveiliging uitleg op de werkplek over veiligheidsvoorschriften en de instructies 'Hoe te handelen bij calamiteiten'. De medewerker dient te tekenen voor ontvangst van sleutels bij afdeling Beveiliging. Bij het ontvangen van de sleutel ontvangt de medewerker een autorisatielijst waaruit blijkt welke deuren met de haar/hem toegekende sleutel kunnen worden geopend.

8.2

Adreswijziging

Medewerkers dienen hun adreswijziging tijdig door te geven aan afdeling Communicatie en Marketing en aan P&O.

8.3

Einde dienstverband

Op de laatste werkdag dienen alle eigendommen van het museum te worden geretourneerd aan het museum, waaronder sleutels, bedrijfsuniformen etc.

8.4

Verzoek ziekteverlof

Medewerkers die ziek zijn en niet in staat om te werken, melden dit persoonlijk op de eerste werkdag van de afwezigheid voor 09:00 uur bij de direct leidinggevende. Is deze niet aanwezig, dan de medewerker zijn ziekmelding door aan haar/zijn leidinggevende. De leidinggevende dient voor 10:00 uur de ziekmelding via e-mail adres Ziek/Betermelding in Groupwise door te geven, zodat de melding terechtkomt bij P&O. Bij de ziekmelding worden ook eventuele afspraken in verband met het werk doorgegeven (vergaderingen en afspraken die moeten worden afgemeld e.d.). Ook wordt het telefoonnummer en adres doorgegeven indien de zieke medewerker ergens anders verblijft dan op zijn, bij Boijmans bekende, huisadres. De medewerker dient tijdens het ziekteverzuim altijd voor de werkgever en de ARBO-dienst bereikbaar te zijn. De medewerker dient gehoor te geven aan de ARBO-oproep en dient aanwijzingen van de artsen op te volgen teneinde het herstel te bevorderen. Alle wijzigingen m.b.t. het verblijfsadres tijdens de ziekteperiode dienen direct te worden doorgegeven aan leidinggevende, de afdeling P&O en de ARBO-dienst.

(Voor de leidinggevenen bestaan enkele aanvullende regels over het contact met hun zieke medewerkers en hun deelname aan het Sociaal Medisch Overleg inzake begeleiding en werkhervatting. Informatie kan opgevraagd worden bij de afdeling P&O)

8.5

Einde ziekteverlof

Op de eerste dag dat u beter bent, ook bij gedeeltelijke werkhervatting, dient u zich bij uw direct leidinggevende beter te melden, indien niet aanwezig dan aan zijn/haar leidinggevende. De leidinggevende geeft de betermelding via e-mail door aan de afdeling P&O.

8.6

Verlof- en ADV uren

Medewerkers krijgen bij aanvang van hun dienstverband een verlofkaart met daarop vermeld de verlof- en ADV-uren. Verlof- of ADV uren kunnen alleen opgenomen worden na voorafgaande toestemming van de leidinggevende. Op 31 december van het lopende kalenderjaar mogen er maximaal 180 uren meegenomen worden naar het volgend jaar behoudens uitzonderingen met toestemming van de directeur.

8.7

Overuren en meerwerk

Deze vinden in opdracht van de leidinggevende plaats. In overleg wordt bepaald of de uren uitbetaald of opgenomen kunnen worden.

8.8

Vergoedingen

Informatie over vergoedingen van bijvoorbeeld fiets, RET abonnementen, kinderopvang, PC privé is verkrijgbaar bij de afdeling P&O.

Hoofdstuk 9

ONGEWENST GEDRAG

9.1

Vertrouwenspersoon

Het museum heeft een vertrouwenspersoon aangesteld. Deze kan door alle medewerkers worden benaderd als men problemen heeft met collega's of leidinggevende op het terrein van ongewenst gedrag zoals (seksuele) intimidatie, discriminatie en agressie.

De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht. Zij/hij zal bemiddelen en naar een oplossing zoeken. In ernstige gevallen kan contact opgenomen worden met hoofd P&O of de directie. Dit zal allen in overleg gebeuren.

Frans de Jong is de vertrouwenspersoon van het museum.

In zeer ernstige gevallen is onderzoek door een externe vertrouwenscommissie mogelijk. Het museum heeft geen eigen vertrouwenscommissie.

9.2

Klachten van museumbezoekers

Het museum hecht grote waarde aan de zorgvuldigheid waarmee met het publiek wordt omgegaan. Er zijn daarom, servicenormen vastgesteld (de brochure met deze normen ligt bij de Infobalie in de entreehal) en er is een klachtenprocedure vastgesteld. Op basis daarvan dient het museum jaarlijks een opgave te doen van de ontvangen klachten en de wijze van afhandeling daarvan. Binnen het museum is daartoe een klachtencoördinator aangewezen bij de afdeling Communicatie en Marketing. Deze regelt de afdoening van schriftelijke klachten (ook van de klachtenformulieren die bezoekers bij de Infobalie afgeven).

Er zijn wettelijke richtlijnen over de manier waarop het museum klachten behandelt. Iedere medewerker die een schriftelijke klacht ontvangt dient deze aan te melden bij de klachtencoördinator. Bij klachten betreffende medewerkers wordt melding gemaakt aan de leidinggevende.

Indien bezoekers klachten hebben worden zij in eerste instantie doorverwezen naar de medewerkers van de Infobalie of naar de coördinator van Interne Zaken. Bij de Infobalie zijn klachtenformulieren voorhanden. In ernstige gevallen wordt de bezoeker gevraagd een schriftelijke klacht bij de directeur in te dienen.