

1. Klachtenregeling

Het Rijksmuseum van Oudheden heeft een klachtenregeling opgesteld om er voor te zorgen dat elke klacht op de juiste manier wordt opgepakt en afgehandeld. Deze procedure geldt voor alle klachten die wij ontvangen. Onder een klacht verstaan wij iedere uiting van onvrede over het beleid van de stichting of de uitvoering daarvan. Klachten kunnen betrekking hebben op ieder onderdeel van de organisatie, zowel in operatie als beleid.

Klachten kunnen op de volgende manier worden ingediend:

- Schriftelijk via het klachtenformulier bij de kassa;
- Per e-mail via feedback@rmo.nl

Het e-mailadres feedback@rmo.nl wordt beheerd door de directiesecretaresse. Na ontvangst registreert zij de klacht en stemt intern af wie de klacht het beste kan afhandelen.

We streven ernaar om binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging te sturen. In de bevestiging geven we - indien mogelijk - aan onder wiens verantwoordelijkheid de klacht zal worden afgehandeld en binnen welke termijn we verwachten dit te kunnen doen. We onderzoeken de klacht, kijken naar de achtergrond, schakelen met de benodigde partijen en nemen, indien mogelijk, de stappen om de klacht zelf op te lossen. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de melder een reactie heeft ontvangen waarvan wij zijn overtuigd dat we naar redelijkheid en billijkheid, en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk hebben gesteld om de klacht naar behoren op te lossen en herhaling zoveel mogelijk te voorkomen.

Bezoekersvoorwaarden

Bij klachten over een bezoek in het museum zijn de [bezoekersvoorwaarden \(pdf\)](#) van toepassing.

2. Meldpunt integriteit

Ons streven is om goede contacten te onderhouden met al onze relaties en bezoekers. We vinden het belangrijk dat het museum een veilige en vertrouwde plek is. Ziet of vermoedt u dat een werknemer of vrijwilliger van het museum niet integer handelt, dan vernemen we dat graag. Denk bijvoorbeeld aan misbruik van bevoegdheden, strafbare feiten, of ongewenst gedrag (zoals discriminatie). U kunt een melding doen via feedback@rmo.nl. De directiesecretaresse zorgt ervoor dat de melding bij de directeur aankomt, of bij de vertrouwenspersoon.

Vertrouwenspersoon

Het Rijksmuseum van Oudheden heeft een vertrouwenspersoon benoemd die beschikbaar is voor werknemers, vrijwilligers, stagiairs, bezoekers en relaties van het museum. De directiesecretaresse kan u in contact brengen met onze vertrouwenspersoon.

3. Gegevensbescherming

Klachten en meldingen worden vertrouwelijk behandeld. Een klacht inclusief gegevens van de klager, wordt vanwege de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) niet langer bewaard dan zes maanden na het laatste contact. Hierna worden de klachten geanonimiseerd opgeslagen.