

KLACHTENPROCEDURE



Het Erfgoedcentrum Achterhoek en Liemers (hierna te noemen ECAL) probeert bezoekers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u van mening zijn dat het ECAL en/of zijn medewerkers u of een ander niet op een correcte manier hebben behandeld, dan kunt u een klacht indienen bij het ECAL.

Indienen van de klacht

Als u tijdens uw bezoek een klacht wilt indienen dan kunt u zich melden bij een studiezaalmedewerker. Hij/zij zal proberen samen met u tot een oplossing te komen. Mocht dit niet lukken dan kunt u een klachtenformulier invullen.

Op onze website www.ecal.nu kunt u het klachtenformulier vinden. U kunt uw klacht schriftelijk indienen per mail (info@ecal.nu) of post:

Erfgoedcentrum Achterhoek en Liemers
t.a.v. de directie
Postbus 686
7000 AR DOETINCHEM

Uw schriftelijke klacht dient in ieder geval de volgende gegevens te bevatten: uw naam, uw adresgegevens, uw handtekening, de datum en een omschrijving van de klacht. Het ECAL verzoekt u tevens uw telefoonnummer en/of mailadres te vermelden, zodat op eenvoudige wijze met u contact opgenomen kan worden.

Behandeling van de klacht

Afhankelijk van de aard van de klacht kan telefonisch contact met u worden opgenomen om te bezien of een toelichting van de kant van het ECAL een oplossing kan bieden. Voor de schriftelijke afhandeling van klachten bestaat een formele procedure:

- U krijgt een schriftelijke bevestiging dat uw klacht is ontvangen.
- De beslissing van de directie ontvangt men op schrift binnen 14 dagen.
- Als u niet tevreden bent met de beslissing dan kunt u in beroep gaan bij het dagelijks bestuur van het Erfgoedcentrum Achterhoek en Liemers.
- De beslissing van het dagelijks bestuur ontvangt men op schrift binnen zes weken.

Gaat uw klacht over een bepaalde medewerker?

- Nee
- Ja, over

Heeft u uw klacht al besproken met een medewerker?

- Nee
- Ja, met degene over wie de klacht gaat
- Ja, met:

Zo ja, wanneer?

Zo ja, met welk resultaat?

.....
.....
.....

Op welke wijze wilt u nader contact met ons hebben over uw klacht:

- Schriftelijk
- Telefonisch
- Persoonlijk gesprek

Ondertekening

Plaats:

Datum:

Handtekening:

Afhandeling

Afhankelijk van de aard van de klacht kan telefonisch contact met u worden opgenomen om te bezien of een toelichting van de kant van het ECAL een oplossing kan bieden. Voor de schriftelijke afhandeling van klachten bestaat een formele procedure:

- U krijgt een schriftelijke bevestiging dat uw klacht is ontvangen.
- De beslissing van de directie ontvangt men op schrift binnen 14 dagen.
- Als u niet tevreden bent met de beslissing dan kunt u in beroep gaan bij het dagelijks bestuur van het Erfgoedcentrum Achterhoek en Liemers.
- De beslissing van het dagelijks bestuur ontvangt men op schrift binnen zes weken.