

## 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 u of een ander niet op een correcte manier heeft 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 van de studiezaalmedewerkers. Hij/zij zal proberen samen met u tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt, dan kunt u een klachtenformulier invullen.

Op onze website [www.ecal.nu](http://www.ecal.nu) kunt u het klachtenformulier vinden. U kunt uw klacht schriftelijk indienen per e-mail naar [info@ecal.nu](mailto:info@ecal.nu) of per post:

Erfgoedcentrum Achterhoek en Liemers  
t.a.v. de directie  
IJsselkade 13  
7001 AN 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. Wilt u ook uw telefoonnummer en/of e-mailadres vermelden? Dat maakt het voor ons gemakkelijker om contact met u op te nemen.

### 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 de klachten volgt het ECAL een formele procedure:

- U krijgt een schriftelijke bevestiging dat uw klacht is ontvangen.
- De beslissing van de directie ontvangt u schriftelijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht.
- Als u niet tevreden bent met de beslissing, dan kunt u in beroep gaan bij het dagelijks bestuur van het ECAL.
- De beslissing van het dagelijks bestuur ontvangt u schriftelijk binnen zes weken na ontvangst van uw beroep.



## KLACHTENFORMULIER

Erfgoedcentrum Achterhoek en Liemers  
t.a.v. de directie  
IJsselkade 13  
7001 AN Doetinchem

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 u of een ander niet op een correcte manier heeft behandeld, dan kunt u een klacht indienen bij het ECAL.

### Contactinformatie

Naam:

.....

Adres:

.....

Postcode + woonplaats:

.....

E-mailadres:

.....

Telefoon:

.....

### Klacht

Datum:

.....

Tijdstip:

.....

Korte omschrijving:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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 de klachten volgt het ECAL een formele procedure:

- U krijgt een schriftelijke bevestiging dat uw klacht is ontvangen.
- De beslissing van de directie ontvangt u schriftelijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht.
- Als u niet tevreden bent met de beslissing, dan kunt u in beroep gaan bij het dagelijks bestuur van het ECAL.
- De beslissing van het dagelijks bestuur ontvangt u schriftelijk binnen zes weken na ontvangst van uw beroep.