

# Klachtenprocedure voor EC-O

## Inleiding

Bij EC-O streven we naar de hoogste kwaliteit in onze dienstverlening. We waarderen feedback van onze studenten, medewerkers, samenwerkingspartners en andere belanghebbenden. Deze klachtenprocedure legt uit hoe je een klacht kunt indienen en wat er daarna gebeurt.

### 1. Doel van de klachtenprocedure

- Zorgen dat iedereen weet hoe je een klacht kunt indienen.
- Helpen om problemen op te lossen.
- Onze diensten verbeteren en werkklimaat optimaliseren door te leren van klachten.

### 2. Begrippenlijst

- Klacht: Een probleem of een situatie op de werkvloer waar je niet tevreden over bent.
- Klager: De persoon die een klacht indient.
- Beklaagde: De persoon of afdeling waarover de klacht gaat.
- Klachtencoördinator: De persoon die de klachten behandelt.

### 3. Hoe dien je een klacht in?

- Stap 1: Informele klacht  
Praat eerst met de persoon met wie je een probleem hebt. Vaak kan het probleem zo opgelost worden.
- Stap 2: Formele klacht indienen: als het probleem niet is opgelost, kun je een formele klacht indienen:  
Klachtenformulier: Vul het formulier in dat je bij EC-O, Windroosplein 75
  - 1018 ZZ Amsterdam op kantoor 2 kunt ophalen of kunt downloaden op onze website.
  - Stuur [dit formulier](#) via de website. OF e-mail het naar [klachten@ec-o.nl](mailto:klachten@ec-o.nl) of geef het aan de klachtencoördinator.
  - Inhoud: Schrijf duidelijk wat het probleem is, wie erbij betrokken zijn en of er eventuele getuigen zijn. Schrijf ook op wat je al hebt geprobeerd om het op te lossen.

### 4. Contactinformatie

Voor vragen of het indienen van een klacht:

Klachtencoördinator: Hannah Goeman Borgesius

E-mail: [klachten@ec-o.nl](mailto:klachten@ec-o.nl)

EC-O Mobiel:(algemeen telefoonnummer): 0639841646

Locatie: Windroosplein 75, 1018 ZZ Amsterdam, kantoor 2 op de eerste verdieping.

### 5. Ontvangstbevestiging

Binnen vijf werkdagen krijg je een bericht dat je klacht is ontvangen. Hierin staat ook wat er verder gaat gebeuren.

## 6. Behandeling van de klacht

- Klachtencoördinator: Deze persoon zorgt ervoor dat je klacht wordt behandeld.
- Termijn: Binnen vier weken krijg je een antwoord. Als het langer duurt, laten we je dat weten.
- Onafhankelijk onderzoek: als de klacht daartoe aanleiding geeft wordt die onderzocht door een onafhankelijke commissie.

## 7. Rapportage en terugkoppeling

Je krijgt een schriftelijk antwoord met de bevindingen en eventuele maatregelen. Als het nodig is, plant de klachtencoördinator een gesprek met de direct betrokkenen om de uitkomsten te bespreken.

## 8. Ontevreden over de afhandeling?

Als je niet tevreden bent met hoe je klacht is afgehandeld, kun je in beroep gaan bij een externe commissie.

## 9. Evaluatie van de klachtenprocedure

Elk jaar bekijken we of de klachtenprocedure nog goed werkt en passen we deze aan als dat nodig is. Jouw feedback is hierbij belangrijk.

## 10. Vertrouwelijkheid

Alle informatie over je klacht wordt vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met mensen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

## 11. Communicatie

Deze klachtenprocedure wordt gedeeld met alle medewerkers, studenten en andere belanghebbenden en is beschikbaar op de website van EC-O.

## 12. Slotopmerking

Wij danken je voor je feedback. Jouw klachten helpen ons om een betere werkomgeving te creëren.