Ik heb een klacht, wat kan ik doen?

Als je niet tevreden bent.

Prins Heerlijk wil je zo goed mogelijk begeleiden. Dat lukt gelukkig meestal.
Natuurlijk kan er weleens iets fout gaan. Er gebeurt dan iets wat je niet prettig vindt.
Bijvoorbeeld:

- Je vindt het niet fijn hoe de medewerker met je omgaat.
- Je stelt een vraag en je bent niet tevreden met het antwoord.

Blijf hier dan niet mee zitten, maar praat er over.
Als je er over praat kunnen wij je ermee helpen.

Stap 1
Met wie kun je er over praten?

1. Je kunt het eerst met je vaste begeleider bij Prins Heerlijk bespreken.

2. Vind je dat niet fijn of is je klacht niet opgelost, dan kan je ook met de teamleider van je begeleider een gesprek voeren.

3. Als je klacht dan nog steeds niet is opgelost, dan kan Pascale (directeur/bestuurder) met je in gesprek, samen met de medewerker.
   Als je het fijn vindt, mag je iemand meenemen.

Samen doen we er alles aan om tot een oplossing te komen.

Stap 2
Is je klacht nog steeds niet opgelost?

Dan kun je jouw klacht bespreken met de klachtencommissie van Prins Heerlijk.
In deze commissie zitten drie mensen die niet bij Prins Heerlijk werken en dus onafhankelijk zijn.

Hoe dien je je klacht in?

Je kunt een e-mail sturen naar klachten@prinsheerlijk.nl. In de e-mail schrijf je wat je klacht is.
De e-mail gaat dan naar de klachtencommissie. Binnen 10 dagen hoor je een reactie van de klachtencommissie of ze je klacht gaan onderzoeken.
Als dat zo is, krijg je een uitnodiging voor een gesprek met de klachtencommissie.
Zij stellen vragen. Je kunt dan je verhaal vertellen. De klachtencommissie zoekt de klacht verder uit. Zij gaan ook in gesprek met anderen die bij jou of je werk betrokken zijn.
Binnen 6 weken na het gesprek krijg je dan de uitslag.

Stichting Buitengewoon leren & werken - Prins Heerlijk
Dr. Paul Janssenweg 171 5026 RH Tilburg
T 013 744 01 52 **E** info@prinsheerlijk.nl **Website** www.prinsheerlijk.nl