



Heb je een
klacht over
MEE Rotterdam?



Samen zoeken we
naar een oplossing!



MEE Rotterdam Rijnmond wil graag dat je tevreden bent.



Tevreden over de ondersteuning die je krijgt.

Tevreden over de manier waarop de medewerkers van MEE met jou omgaan.

Soms is dat niet zo.

Je bent dan ergens ontevreden over.

Je hebt een klacht.

**MEE vindt het belangrijk dat je praat over jouw klacht.
MEE zoekt samen met jou naar een oplossing.**

In deze folder staat wat jij kunt doen met jouw klacht.

En in deze folder staat ook wat MEE doet met jouw klacht.

En aan wie je hulp kunt vragen.



Lees verder op de volgende bladzijde.

Wat je kunt doen met jouw klacht.

Je hebt een klacht.

Volg de volgende stappen.

Stap 1:

Bespreek jouw klacht met de medewerker van MEE.

Stap 2:

Ben je daarna nog ontevreden?

Dan kun je jouw klacht bespreken met de manager.

Stap 3:

Ben je daarna nog ontevreden?

Dan kun je jouw klacht bespreken met de directeur.

Stap 4:

Ben je daarna nog steeds ontevreden?

Dan kun je jouw klacht bespreken met de klachtencommissie.

Lees verder op de volgende bladzijde.

Stap 1:

Bespreek jouw klacht met de medewerker van MEE Rotterdam Rijnmond.

Je belt, mailt of zegt de medewerker van MEE dat je ergens ontevreden over bent.

De medewerker praat dan met jou over jouw klacht.

Weet je niet hoe je de medewerker kunt bereiken?

Bel dan naar: [010 282 11 44](tel:0102821144).



Samen zoeken jullie naar een oplossing.

Soms ben je na het bespreken van jouw klacht nog steeds ontevreden.

Je kunt jouw klacht dan bespreken met de manager.

De manager is de leidinggevende van de medewerkers van MEE.

Lees verder op de volgende bladzijde.

Stap 2:

Besprek jouw klacht met de manager.



Je belt, mailt of stuurt een brief naar MEE.
Zeg of schrijf in de brief dat je een klacht hebt.
En dat je de manager wilt spreken.
MEE zorgt dat jouw klacht bij de manager komt.

- Bel naar: 010 282 11 44
- Mail naar:
secretariaat@meerrotterdamrijnmond.nl
- Stuur een brief naar:
MEE Rotterdam Rijnmond
Postbus 21217
3001 AE Rotterdam

De manager belt of mailt jou binnen 3 dagen terug.
Zaterdag en zondag tellen niet mee.
De manager praat met jou over jouw klacht.
Samen zoeken jullie naar een oplossing.

Soms ben je na het bespreken van jouw klacht met de manager nog steeds ontevreden.

Je kunt jouw klacht bespreken met de directeur .
De directeur is de leidinggevende van de managers van MEE.

Lees verder op de volgende bladzijde.

Stap 3:

Bespreek jouw klacht met de directeur.



Je belt, mailt of stuurt een brief naar MEE.
Zeg of schrijf in de brief dat je een klacht hebt.

En dat je de directeur wilt spreken. MEE zorgt dat jouw klacht bij de directeur komt.

- Bel naar: 010 282 11 44
- Mail naar:
secretariaat@meerrotterdamrijnmond.nl
- Stuur een brief naar:
MEE Rotterdam Rijnmond
Postbus 21217
3001 AE Rotterdam

De directeur belt of mailt jou binnen 3 dagen terug.

Zaterdag en zondag tellen niet mee.

De directeur praat met jou over jouw klacht.

Samen zoeken jullie naar een oplossing.

Soms ben je na het bespreken van jouw klacht met de directeur nog steeds ontevreden.

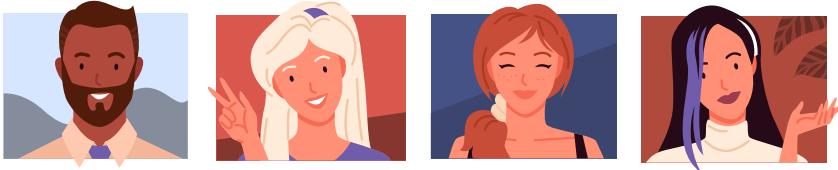
Dan kun je jouw klacht bespreken met de klachtencommissie.

Lees verder op de volgende bladzijde.

Stap 4:

Bespreek jouw klacht met de klachtencommissie.

Je kunt jouw klacht bespreken met de klachtencommissie. De klachtencommissie is een groep mensen die niet bij MEE werkt. Dit is het Centraal Bureau voor Klachtenmanagement.



Deze groep mensen doet onderzoek naar jouw klacht. De klachtencommissie gaat alle informatie over jouw klacht verzamelen. Zij beslissen of je gelijk hebt of niet. De klachtencommissie zegt wat iedereen het beste kan doen. Je mailt of schrijft een brief naar de klachtencommissie.

- Mail naar: klachtencommissie@cbkz.nl
- Stuur een brief naar:
CBKZ
Antwoordnummer 570
4200 WB Gorinchem

Je kunt meer lezen over de klachtencommissie op de website van MEE Rotterdam Rijnmond.

Lees verder op de volgende bladzijde.

Op de website van MEE lees je welke stappen de klachtencommissie volgt bij het oplossen van jouw klacht.

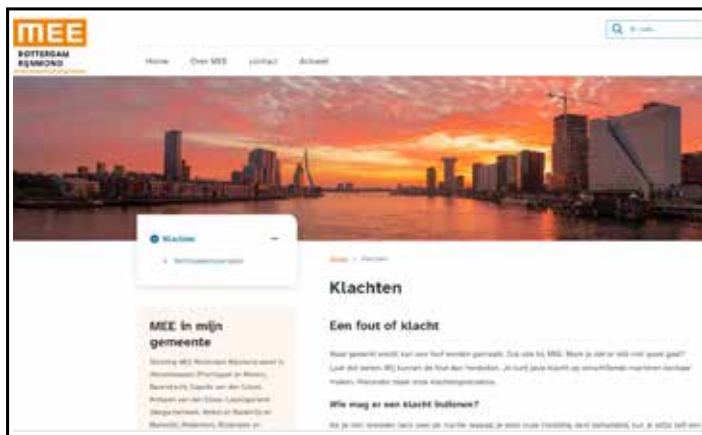


Foto van de pagina over klachten op de website meerrotterdamrijnmond.nl

Hulp vragen

Je kunt altijd hulp vragen bij het oplossen van een klacht. Bijvoorbeeld aan iemand in je omgeving die je vertrouwt.

Je kunt ook hulp vragen aan de **vertrouwenspersoon**.

De vertrouwenspersoon werkt niet bij MEE Rotterdam.

De vertrouwenspersoon is Ank van Duinen.

Je belt, mailt of stuurt een brief naar de vertrouwenspersoon.

- Bel naar: 06 33 68 72 82
- Mail naar: a.vanduinen@hetlsr.nl
- Stuur een brief naar:

Ank van Duinen

Het LSR

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

