



**MEE**

**Heb je een klacht over  
MEE Zuid-Limburg?**

**Samen zoeken we naar  
een oplossing!**





## **MEE Zuid-Limburg 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. Een klacht kan worden ingediend tot 1 jaar na afsluiting van de dienstverlening. 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 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 Zuid-Limburg.

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 naar: 088 – 010 22 22.

Samen zoeken jullie naar een oplossing.

Soms kun je jouw klacht niet bespreken met de medewerker van MEE.  
Of je bent na het bespreken van jouw klacht nog steeds ontevreden.  
Je kunt dan jouw klacht bespreken met de manager.  
De manager is de leidinggevende van de medewerkers van MEE.

*Lees verder op de volgende bladzijde.*

## Stap 2:

### Bespreek 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: 088 – 010 22 22
- Mail naar: info@meezuidlimburg.nl
- Stuur een brief naar:  
MEE Zuid-Limburg  
Frankenlaan 7  
6419 BT Heerlen

De manager belt of mailt jou binnen 5 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 dan 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: 088 – 010 22 22
- Mail naar: [info@meezuidlimburg.nl](mailto:info@meezuidlimburg.nl)
- Stuur een brief naar:  
MEE Zuid-Limburg  
Frankenlaan 7  
6419 BT Heerlen

De directeur belt of mailt jou binnen 5 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. Je moet eerst bij de directeur zijn geweest.

De klachtencommissie is een groep mensen die **niet** werkt bij MEE.

Dit zijn van links naar rechts Jos Nijland, Monique Bredo, Alfred Volkers, Annemiek Kessen en Tiny Beenackers.



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.

*Lees verder op de volgende bladzijde.*



Je mailt een brief naar de klachtencommissie.

- Mail naar: klachtencommissie@ziggo.nl

Je kunt meer lezen over de klachtencommissie op de website van MEE Zuid-Limburg.

Hier lees je welke stappen de klachtencommissie volgt bij het oplossen van jouw klacht.

### Hoe kun je de uitleg over de klachtencommissie op de website vinden?

Ga naar de website [www.meezuidlimburg.nl](http://www.meezuidlimburg.nl).  
Typ boven aan de pagina naast MEE Zuid-Limburg in de balk waar zoeken staat: *externe klachtencommissie*.



Klik op het vergrootglas.

*Lees verder op de volgende bladzijde.*

## Een klacht over grensoverschrijdend gedrag.

Grensoverschrijdend gedrag is gedrag van een ander dat je niet wil of fijn vindt.

Iemand zegt of doet dingen en jij vindt dat niet prettig.

Bij grensoverschrijdend gedrag van iemand van MEE kun je mailen naar de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon werkt **niet** bij MEE Zuid-Limburg.

De vertrouwenspersoon is Manon Clarke.



Mail naar:  
[m.clarke@meedemeentgroep.nl](mailto:m.clarke@meedemeentgroep.nl)

**Gaat jouw klacht over grensoverschrijdend gedrag?  
Dan hoef je de stappen 1, 2, 3 en 4 niet te volgen.**

*Lees verder op de volgende bladzijde.*

## 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 een consulent van het Servicepunt van MEE Zuid-Limburg. De consulent is er voor jou.



**Bel naar: 088 – 010 22 22**

Je kunt bellen op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag van 8.30 – 12.30 uur.



## Meer weten?

Denk je dat wij iets voor jou kunnen doen?  
Of wil je meer informatie? Neem dan contact met ons op.

# MEE

ZUID-LIMBURG

meedoen mogelijk maken



Telefoonnummer:

**088 010 22 22**



E-mail:

**info@meezuidlimburg.nl**



Website:

**www.meezuidlimburg.nl**

