

Klachtenregeling (versie april 2020)

Welkom lezer!

Bureau SIM informeert u graag over de wijze waarop binnen onze organisatie wordt omgegaan met uw klachten.

Wij vinden het prettig als u een klacht bij ons meldt, zodat wij hiervan kunnen leren en ervoor kunnen zorgen dat het in de toekomst beter gaat.

Misschien is onze uitleg niet duidelijk, is er een misverstand of moeten wij samen met u in gesprek om de klacht te bespreken en op te lossen. Door samen 'open' te communiceren kunnen wij onze zorg verbeteren. Niet alleen voor u maar ook voor andere senioren die wij ontzorgen.

Informatie over de klachtenregeling

Deze **klachtenregeling** informeert u over de wijze waarop u een klacht bij Bureau SIM kunt indienen. Het doel van onze klachtenregeling is om de ontvangen klacht adequaat op te lossen, zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren..

U heeft een klacht!

Dan kunt u dat allereerst melden bij uw Sally. U bespreekt uw klacht en samen kijkt u naar een passende oplossing. De Sally rapporteert de klacht bij Bureau SIM, waarna er met u contact wordt opgenomen of de klacht naar tevredenheid is opgelost.

U vindt het persoonlijk lastig om de klacht bespreekbaar te maken

Laat uw directe familie u hierbij ondersteunen en met ons schriftelijk, digitaal of telefonisch contact opnemen.

Bureau SIM

Meldpunt klachten
Sint Willibrordstraat 12
6566 DD Millingen aan de Rijn
T 0481 74 50 91
E info@bureausim.nl

Calamiteitenmelding

Indien de klacht te maken heeft met financieel misbruik of seksueel misbruik, dan is Bureau SIM verplicht dit te melden. De betrokkenen ontvangen een kopie van de melding die is gedaan.