



Klachtenprocedure – SenseChange B.V. versie 1.1

Laatst bijgewerkt: 01-12-2025

1. Doel van deze klachtenprocedure

De klachtenprocedure beschrijft hoe SenseChange B.V. omgaat met signalen, onvrede en formele klachten van cliënten, ouders/verzorgers of andere betrokkenen.

Het doel is:

- klachten zorgvuldig en tijdig afhandelen
 - transparantie geven over de werkwijze
 - kwaliteit van ondersteuning verbeteren
 - voldoen aan geldende wetgeving (Wmo en Jeugdwet)
-

2. Wat is een klacht?

Een klacht is elke uiting van ongenoegen over:

- de ondersteuning of begeleiding
- de bejegening door een medewerker
- communicatie of informatievoorziening
- verslaglegging of dossiervorming
- besluitvorming binnen het traject
- administratieve of organisatorische zaken

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail worden ingediend.

3. Waar kunt u een klacht indienen?

Klachten kunnen worden ingediend bij:

SenseChange B.V., t.a.v. de Klachtenfunctionaris

E-mail: info@sensechange.nl

Telefoon: +31 6 43 51 03 92

Klachtenfunctionaris (intern): R. al Jobori

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor registratie, begeleiding en afhandeling van klachten. De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht intern. Deze persoon onderzoekt de klacht objectief en adviseert over een passende oplossing.



4. Stappen in de klachtenafhandeling

Stap 1: Direct bespreken (informele fase)

We moedigen cliënten aan om hun klacht eerst te bespreken met de betrokken professional.

Doel: oplossing binnen 5 werkdagen.

Indien dat niet lukt of als de cliënt dat niet wil, volgt stap 2.

Stap 2: Formele klacht indienen

Een formele klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend en bevat:

- Uw naam en contactgegevens
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- De betrokken dienst, medewerker of situatie
- Datum van het voorval
- Eventuele relevante documenten
- De door u gewenste oplossing (indien van toepassing)

De klachtenfunctionaris bevestigt ontvangst binnen **5 werkdagen**.

Stap 3: Onderzoek en reactie

De klachtenfunctionaris:

1. Analyseert de klacht
2. Voert gesprekken met betrokkenen
3. Streeft naar herstel, oplossing of verduidelijking

Binnen **4 weken** ontvangt de klager een schriftelijke reactie met:

- bevindingen
- beoordeling van de klacht
- eventuele oplossingsmaatregelen

Indien meer tijd nodig is, lichten wij dit binnen 4 weken toe.

Stap 4: Klachten over zorgverlening (Jeugdwet, Wmo, Wkkgz)

Wanneer uw klacht betrekking heeft op directe zorgverlening, geldt het volgende:

- Wij proberen de klacht eerst intern op te lossen zoals beschreven in deze procedure.
- Indien dit niet lukt, kunt u uw klacht indienen bij het onafhankelijke klachtenportaal Klachtenportaal Zorg.
- SenseChange B.V. is aangesloten bij dit portaal, dat tevens toegang biedt tot een erkende geschillencommissie.



- Deze route is bedoeld voor cliënten en hun vertegenwoordigers (niet voor zakelijke relaties).

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager altijd naar de Nationale ombudsman, bij klachten over overheidshandelen rond Wmo/Jeugd (alleen via gemeente of verwijzing).

5. Registratie van klachten

SenseChange B.V. houdt een **klachtenregister** bij.
Hiervoor worden geregistreerd:

- datum van de klacht
- naam van de klager (indien gegeven)
- aard van de klacht
- betrokken medewerker
- uitkomst/afhandeling
- eventuele verbetermaatregelen

Klachten worden minimaal **2 jaar** bewaard.

6. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Gegevens worden alleen gedeeld voor zover nodig voor een zorgvuldige afhandeling.

7. Geen nadelige gevolgen

Voor de goede orde: het indienen van een klacht heeft **geen nadelige invloed** op de ondersteuning of relatie met SenseChange B.V.

8. Evaluatie en verbetering

Klachten worden periodiek geanalyseerd om de kwaliteit van begeleiding en processen te verbeteren.

9. Suggesties en feedback

Ook suggesties of feedback zijn welkom en kunnen op dezelfde manier worden ingediend als klachten.



Bedrijf: SenseChange B.V.

KvK: 97032395

E-mail: info@sensechange.nl

Telefoon: +31 6 43 51 03 92

Website: www.sensechange.nl