

KLACHTENREGELING

KaiNova Bloom

Wegwijzer voor cliënten, jeugdigen, ouders en wettelijk vertegenwoordigers

Bij KaiNova Bloom vinden we het belangrijk dat je je gehoord en serieus genomen voelt. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de begeleiding, communicatie of werkwijze. We willen dat je weet waar je terecht kunt en welke onafhankelijke mogelijkheden er zijn.

1. Bespreek je klacht of onvrede

Waar mogelijk bespreken we vragen, zorgen of onvrede eerst samen. Je kunt contact opnemen met KaiNova Bloom via **kainovabloom@gmail.com**. We bekijken wat er is gebeurd en wat nodig is om tot een passende oplossing te komen.

2. Klachtenregeling via SoloPartners

KaiNova Bloom maakt gebruik van de klachtenregeling via **SoloPartners**. Het huidige SoloPlus-lidmaatschap heeft **lidnummer 137044**. Volgens het bijgevoegde bewijs van lidmaatschap is de klachtenregeling op orde volgens de eisen van onder andere de Jeugdwet, Wmo en Wkkgz.

Voor klachten binnen de Jeugdwet is het officiële **Stroomschema Klachtenregeling Jeugdwet 2024** van SoloPartners als bijlage opgenomen. Het stroomschema beschrijft de route van gesprek, eventuele bemiddeling en de klachtencommissie.

Contact volgens het SoloPartners-stroomschema: klachten@cbkz.nl

3. Onafhankelijke ondersteuning voor jeugdigen en ouders

Jeugdigen, ouders en verzorgers die met jeugdhulp te maken hebben kunnen daarnaast onafhankelijke ondersteuning vragen bij vragen of klachten. KaiNova Bloom kan informatie geven over de beschikbare onafhankelijke vertrouwenspersoon en ondersteuning binnen de jeugdhulp.

4. Vertrouwelijkheid

Een klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden alleen verwerkt voor zover dit nodig is voor de behandeling en registratie van de klacht. Het Privacyreglement van KaiNova Bloom is hierop eveneens van toepassing.

5. Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht is op zichzelf geen reden om een cliënt anders te behandelen. KaiNova Bloom vindt het belangrijk dat cliënten en ouders zorgen of onvrede kunnen uitspreken zonder dat dit op zichzelf negatieve gevolgen heeft voor de begeleiding.

6. Contact KaiNova Bloom

KaiNova Bloom

E-mail: kainovabloom@gmail.com

KvK-nummer: 81888066

SoloPartners SoloPlus-lidnummer: 137044

AGB-code: [na toekenning invullen]

Website: [invullen]

Bijlagen

1. SoloPartners - Stroomschema Klachtenregeling Jeugdwet 2024
2. SoloPartners - Bewijs van lidmaatschap (huidig certificaat)

Let op: het bijgevoegde SoloPartners-certificaat staat momenteel nog op de bedrijfsnaam **Dinfena Coaching** en is geldig tot 6 september 2026. Na aanpassing/verlenging bij SoloPartners kan dit certificaat in deze PDF worden vervangen door het actuele bewijs op naam van KaiNova Bloom.

Ik heb een klacht over mijn zorgaanbieder, wat nu?

Ga altijd eerst met elkaar in gesprek en probeer samen tot een oplossing te komen. Wanneer dit niet lukt zijn er binnen de Jeugdwet verschillende opties. Het hangt af van de klacht en het traject dat de zorgaanbieder aanbiedt.

Het volgende traject is optioneel:

Informeel

Geschillen in de Zorg (GIDZ) kan een bemiddelende rol spelen en kan met beide partijen in gesprek gaan.

Is de klacht opgelost?

Ja ▾

Nee ▸

De klachtenprocedure stopt.

Als jullie samen tot een oplossing zijn gekomen stopt de procedure. De procedure stopt ook wanneer de klacht niet ontvankelijk is, de klacht wordt dan niet in behandeling genomen.



Formeel

De klacht wordt in behandeling genomen. De ontvankelijkheid van de klacht wordt onderzocht.

Is de klacht ontvankelijk?

▸ Nee

Ja ▾

De klacht wordt onderzocht, er vindt hoor en wederhoor plaats. Er wordt een oplossing geboden voor beide partijen.

Is de klacht opgelost?

▸ Ja

Nee ▾

Bovenstaand traject is optioneel, biedt jouw zorgaanbieder dat traject niet aan, dan kun je direct terecht bij de klachtencommissie.

Neem contact op met Geschillen in de Zorg (GIDZ) via **klachten@cbkz.nl**.

De klachtencommissie zal vervolgens de klacht (opnieuw) beoordelen en uitspraak doen.

-

Bewijs van lidmaatschap

SoloPartners, dé brancheorganisatie voor zzp'ers in de zorg, verklaart hierbij dat:

Bedrijfsnaam: Dinfena Coaching
KvK-nummer: 81888066
Naam: E. Hameleers
Geboortedatum: 1 november 1984

De klachtenregeling geheel op orde heeft volgens de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet zorg en dwang (Wzd), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet met het volgende lidmaatschap:

SoloPlus

Lidnummer: 137044
Uitgegeven: dinsdag 06 september 2022
Geldig tot: zondag 06 september 2026

En is opgenomen in het Landelijk Register van Zorgaanbieders (LRZa), volgens de eis van de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza)

SoloPartners B.V.



M. van Schaik
Initiatiefnemer SoloPartners



Scan de QR code om de echtheid van dit certificaat te controleren.

<https://leden.solopartners.nl/lid/137044>