# Klachtenprocedure

November 2026

**Klachtenprocedure**

Ik vind het belangrijk dat mijn cliënten tevreden zijn over de zorg en begeleiding die ik bied. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent of een klacht hebt.

**Bespreek je ontevredenheid**

Wanneer je niet tevreden bent, nodig ik je uit om dit in eerste instantie rechtstreeks met mij te bespreken. Samen kunnen we kijken naar een passende oplossing.

**Een klacht indienen**

Komen we er samen niet uit, of vind je het prettiger om je klacht onafhankelijk te bespreken? Dan kun je gebruikmaken van de klachtenregeling van SoloPartners.

SoloPartners biedt toegang tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris die je kan ondersteunen en bemiddelen bij het oplossen van je klacht.

**Onafhankelijke klachtenafhandeling**

Ik ben aangesloten bij SoloPartners en daarmee bij de erkende geschilleninstantie Stichting Geschillen in de Zorg (GIDZ).

Meer informatie over het indienen van een klacht en de klachtenprocedure vind je in het officiële klachtenreglement van SoloPartners.

Het klachtenreglement en het certificaat met bewijs van lidmaatschap is hieronder te lezen:

# Ik heb een klacht over mijn zorgaanbieder, wat nu?




## Informeel

**Ga met elkaar in gesprek.** Lukt dit niet? Neem contact op Geschillen in de Zorg via **klachten@cbkz.nl.** GIDZ bekijkt of er ruimte is voor een gesprek tussen de cliënt en zorgaanbieder.

**Is er ruimte voor gesprek?**




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 ontvankelijkheid van de klacht wordt onderzocht.
**Is de klacht ontvankelijk?**

‹ Nee | Ja ›

De klacht wordt in behandeling genomen en onderzocht, er vindt hoor en wederhoor plaats. Er wordt een oplossing geboden voor beide partijen.
**Is de klacht opgelost?**

‹ Ja | Nee ›

De cliënt kan de klacht indienen bij de geschilleninstantie.

Zij zullen de klacht opnieuw beoordelen en doen een bindende uitspraak. Zij zijn bevoegd om een schadevergoeding op te leggen tot €25.000,-.

SoloPartners

SoloPartners

# Bewijs van lidmaatschap

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

| | |
|---|---|
| Bedrijfsnaam: | Stap en Steun |
| KvK-nummer: | 42018813 |
| Naam: | S. Worst-Ligtenberg |
| Geboortedatum: | 6 september 1998 |

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: | 163047 |
| Geldig tot: | zaterdag 27 maart 2027 |

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/163047

Ridderhof 67
5341 HS Oss
085-2010140

info@solopartners.nl
www.solopartners.nl
KVK 55 68 36 22 5341