

Versienummer: 2	Vastgesteld op: 18-04-2024
Datum: 06-03-2024	Herijking / Evaluatie: 18-04-2025
Documentverantwoordelijke: Marja van den Dungen	Vervallen verklaard:

## Klachtenregeling en reglement klachtencommissie hulpverlening

### Wat is een klacht:

Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie met betrekking tot haar producten of diensten, of het proces van klachtenbehandeling. Er wordt door de klant expliciet of impliciet een respons of oplossing verwacht.

Om heldere verwachtingen te scheppen hebben we bij Topaze een klachtenreglement. Zo weet u wat we van u vragen en wat u van ons kan verwachten op het moment dat u een klacht heeft over een van de diensten die we verlenen.

### Klachtenregeling hulpverlening

Alle medewerkers van Topaze hebben de intentie om samen met u te werken aan mogelijkheden. Soms verloopt de werkwijze echter niet naar ieders tevredenheid. Wij willen daar graag gehoor aan geven en samen met U te zoeken naar een passende oplossing. Topaze hanteert voor hulpverlenings activiteiten drie stappen:

1. De eerste stap naar een mogelijke oplossing is om alsnog te proberen in gesprek te gaan met de betrokken hulpverlener. Mogelijk is het goed om bij dit contact een voor u vertrouwd persoon aanwezig te laten zijn of gebruik te maken van de externe vertrouwenspersoon vanuit Zorgbelang Brabant. Voor meer informatie verwijzen we u naar de folder of via website; <http://www.zorgbelang-brabant.nl>

2. Wanneer deze stap onvoldoende resultaat geeft, kunt u schriftelijk contact opnemen via email: [klachten@topaze-hulp.nl](mailto:klachten@topaze-hulp.nl) of per brief naar ons postadres. U kunt uw klacht kenbaar maken middels het klachtenformulier ([online](#) / [download](#)). Wij zullen vervolgens binnen 2 weken contact met u opnemen om aan te geven wie de klacht in behandeling neemt. Afhankelijk van uw vraag of wens kan het gesprek met de klachtbehandelaar en de betrokken uitvoerend hulpverlener worden gevoerd. U gaat samen onderzoeken in hoeverre uw geschil intern kan worden opgelost. Ook hierbij kunt u zich laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt waar u ook een afschrift van ontvangt. Topaze streeft ernaar om uw klachten binnen 4 weken te behandelen.

3. Mochten deze stappen geen uitkomst voor u bieden of mocht u bovenstaande stappen niet willen zetten, dan kunt u uw klachten voorleggen aan een externe, onafhankelijke, klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit onafhankelijke leden, dat wil zeggen dat zij niet in dienst zijn van Topaze. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De leden van de Klachtencommissie zullen uw klacht zorgvuldig behandelen. Zij hebben een plicht tot geheimhouding.

### Vastleggen van klachten in het klachtenregister

Klachten worden vastgelegd in het klachtenregister. We vinden het belangrijk dat u weet wat we vastleggen en hoe lang we deze gegevens bewaren.

Indien iemand een klacht indient wordt het volgende vastgelegd:

- Waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of medewerker). Korte beschrijving van de klacht.
- Datum waarop de klacht is binnengekomen
- Wijze van afhandelen (hoe gecommuniceerd)
- Gemaakte afspraken



- Door wie is de klacht behandeld
- Wat is de datum van de afhandeling
- Van alle inkomende klachten wordt melding gemaakt in een per klacht aangemaakt dossier in het klachtenregister hulpverlening.
- Het klachtenregister wordt jaarlijks afgesloten. Een gesloten register wordt door Topaze Hulpverlening 5 jaar bewaard.

### Hoe werkt de Klachtencommissie?

1. U dient schriftelijk een klacht in bij de Klachtencommissie een mail te sturen naar [klachten@topaze-hulp.nl](mailto:klachten@topaze-hulp.nl), of door uw klacht schriftelijk in te dienen bij de Klachtencommissie, Vicaris Aertsweg 1, 5482 JB Schijndel.
2. Van belang is dat u in uw brief uw naam, uw adres en uw telefoonnummer vermeldt en dat u beschrijft waar uw klacht over gaat.
3. De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie neemt contact met u op, spreekt de aard van de klacht met u door en onderzoekt of een bemiddelingsgesprek mogelijk is.
4. Als een bemiddelingsgesprek mogelijk is, zal de secretaris van de Klachtencommissie, in overleg met u, daarvoor een voorstel doen. In overleg met u wordt ook besloten wie bij het bemiddelingsgesprek aanwezig is. Een bemiddelingsgesprek is meestal een gesprek met u, diegene over wie u klachten heeft en de klachtenbemiddelaar van Topaze. Het doel is uw klacht te bespreken en samen met u te zoeken naar een oplossing. Ook hier kunt u altijd iemand meenemen waarin u vertrouwen hebt. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt door Topaze waarvan u, evenals de Klachtencommissie, een exemplaar krijgt. Als u tevreden bent met de uitkomst van het bemiddelingsgesprek, dan stopt de behandeling van uw klacht bij de Klachtencommissie en daarmee ook de klachtenprocedure.
5. Wilt u geen bemiddelingsgesprek of is een bemiddelingsgesprek niet naar uw tevredenheid verlopen, dan zal de Klachtencommissie uw klacht verder in behandeling nemen. In de bijlage vindt u het reglement en hun werkwijze. U en degene over wie u de klacht hebt ingediend, zullen door de Klachtencommissie uitgenodigd worden voor een hoorzitting.
6. Na de hoorzitting zal de Klachtencommissie binnen 6 weken een oordeel uitspreken over de klacht en een advies geven aan Topaze. U ontvangt per post het verslag van het gesprek met de Klachtencommissie en hun oordeel en adviezen.
7. De directeur van Topaze wordt ook op de hoogte gebracht van het oordeel en het advies. De directeur zal binnen 4 weken aan u laten weten of hij het eens is met het oordeel van de Klachtencommissie en welke maatregelen hij zal nemen. Dan is de klachtenprocedure afgerond.

### Wie kan een klacht indienen?

Kinderen en jongeren kunnen een klacht indienen. Ouders/ opvoeders, stiefouders en pleegouders kunnen een klacht indienen. Maar u kunt ook de vertrouwenspersoon vragen namens u een klacht in te dienen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### Hoe een klacht in te dienen?

De eerste twee stappen worden schriftelijk (voorkeur) of mondeling gedaan bij Topaze. Voor de onafhankelijke klachtencommissie verzoeken we u gebruik te maken van het [klachtenformulier op onze website \(download\)](#)

### Contactgegevens:

Topaze  
Vicaris Aertsweg 1  
5482 JB Schijndel  
telefoon [073-5432082](tel:073-5432082). [www.topaze-hulp.nl](http://www.topaze-hulp.nl)

### Reglement klachtencommissie\*



## Inleiding

Dit reglement behoort bij de klachtenregeling van Topaze. Het reglement van de klachtencommissie geeft duidelijkheid over de werkwijze van de commissie.

## Reglement

Het reglement van de klachtencommissie wordt vastgesteld en gewijzigd door de klachtencommissie als bedoeld in de Jeugdwet artikel 4.2.1. Bij wijziging van het reglement doet de klachtencommissie mededeling aan de directie van Topaze.

## De klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit minstens 3 onafhankelijke leden.

De leden van de klachtencommissie worden door de directie van Topaze in overleg met de klachtencommissie geworven en benoemd.

Leden zijn niet werkzaam voor of bij Topaze. Leden geven aan de directie van Topaze inzage in de door hen verrichte nevenactiviteiten.

Vanuit de klachtencommissie wordt op voordracht van de directie van Topaze een voorzitter en een vervangend voorzitter toegekend.

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Zij maakt als zodanig geen deel uit van de klachtencommissie.

Jaarlijks wordt in een bijeenkomst met de directie en de klachtenfunctionaris van Topaze de werkwijze van de klachtencommissie geëvalueerd en mogelijk bijgesteld en worden relevante ontwikkelingen binnen Topaze toegelicht.

## Werkwijze van de klachtencommissie

Alvorens de klacht behandeld wordt door de klachtencommissie zal de ambtelijk secretaris (indien nodig in overleg met de voorzitter) onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling tussen klager en beklaagde. Een poging tot bemiddeling vindt niet plaats wanneer de klager daar niet mee instemt.

Van het resultaat van de bemiddeling wordt schriftelijk verslag gedaan aan de klachtencommissie. Wanneer door bemiddeling de klacht is opgelost, vindt geen behandeling van de klacht meer plaats, tenzij de klager alsnog behandeling via de klachtencommissie wenst.

Mocht een klacht niet bemiddeld kunnen worden, dan kan op verzoek van de voorzitter van de klachtencommissie de klachtencommissie bijeengeroepen worden.

De ambtelijk secretaris roept de klachtencommissie op verzoek van de voorzitter bijeen en doet daarvan indien mogelijk minimaal een week voor de bijeenkomst schriftelijk mededeling aan de leden van de commissie.

De behandeling van de klacht gebeurt door twee leden en de voorzitter van de klachtencommissie.

Bij te voorziene afwezigheid van een lid bij de bijeenkomst van de commissie doet dit lid hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan de ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris draagt vervolgens zorg voor vervanging van het afwezige lid.

De taken van de ambtelijke secretaris zijn:

- Toezien op en uitvoeren van de procedure van klachtbehandeling;
- Verzorgen van de correspondentie tijdens de klachtenprocedure;
- Informeren van en overleggen met de voorzitter over binnenkomende klacht en lopende procedures;
- Het compleet maken en afsluiten van het klachtendossier;
- Het verslag doen van de bijeenkomsten van de commissie;
- Beantwoorden van (telefonische) vragen inzake de klachtencommissie, procedures en het geven van informatie over de klachtencommissie;
- Bevestigen ontvangst klacht aan klager;
- Het verslag doen van de hoorzitting en uitspraak van de commissie;



- Zorgdragen voor het informeren van en (post)verzending van alle benodigde informatie aan de leden van de klachtencommissie, klager en medewerkers bij een hoorzitting, inclusief verzamelen en vernietigen van poststukken van de leden van de klachtencommissie na een hoorzitting.

De taken van de klachtenfunctionaris van Topaze zijn:

- Het melden van een mogelijke klacht aan de ambtelijk secretaris
- Het compleet maken en afsluiten van het klachtendossier
- Het onderhouden van het digitale klachtenarchief

### Archivering en dossiervorming

Topaze heeft een digitaal klachtenarchief.

Het dossier van een klachtzaak wordt na afronding van de procedure 10 jaar bewaard in dit archief.

Na deze 10 jaar wordt het dossier vernietigd.

Een dossier bevat:

- Naam, adres en telefoonnummer van klager;
- De naam van de beklaagde;
- De datum waarop, c.q. periode, waarin zich de feiten voordeden die tot de klacht hebben geleid;
- De datum van indiening van de klacht;
- De inhoud van de klacht;
- Doel van de klager;
- Verslag van een eventueel gesprek met de beklaagde dat heeft plaatsgevonden voordat de klacht bij de commissie is ingediend;
- Verslag van resultaten van eventuele bemiddelingspogingen;
- Vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken;
- Verslag van de behandeling in de commissie;
- Een uitspraak over de klacht met voldoende motivering, vergezeld van de eventuele aanbevelingen c.q. het advies aan de directie van Topaze;
- De reactie van de directie van Topaze.

### Indiening van de klacht

Klachten kunnen digitaal ingediend worden via het klachtformulier op de website van Topaze of door een mail te sturen naar [klachten@topaze-hulp.nl](mailto:klachten@topaze-hulp.nl). Klachten kunnen schriftelijk ingediend worden bij de klachtencommissie Topaze, Vicaris Aertsweg 1, 5482 JB Schijndel. Op de website van Topaze vindt u de klachtenregeling van Topaze met daarin een bijlage met het klachtenreglement van de klachtencommissie.

### Ontvangst van de klacht

Uw klacht wordt per email bevestigd door de ambtelijk secretaris.

### Behandeling van de klacht

De bijeenkomst van de klachtencommissie vindt in principe plaats op het kantoor van Topaze.

De klachtencommissie bestaat bij de behandeling van de klacht (hoorzitting, beraadslaging en schriftelijke uitspraak) uit drie leden; de voorzitter en twee leden.

Ter voorbereiding op de behandeling van de klacht wordt de klager gevraagd om binnen de termijn van 7 werkdagen zijn klacht indien nodig, schriftelijk te verduidelijken en ondersteunende correspondenties, rapportages, documenten toe te voegen. Deze termijn kan eenmalig in overleg met de klachtencommissie verlengd worden.

Ter voorbereiding op de hoorzitting wordt aan de beklaagde gevraagd om uiterlijk binnen de termijn van 7 werkdagen voor ontvangen van de behandeling te reageren op de klacht(onderdelen) door middel van een verweerschrift.

De klachtencommissie heeft bij de behandeling van de klacht secretariële ondersteuning.



Bij de bijeenkomst zijn geen andere personen aanwezig dan die rechtstreeks betrokken zijn bij de behandeling van de klacht; diegene die klaagt, een eventuele vertrouwenspersoon die de klager ondersteunt, diegene waarover is geklaagd en zijn/haar leidinggevende en/of een vertrouwenspersoon en eventueel een deskundige.

De voorzitter stelt de leden van de klachtencommissie en andere aanwezigen voor en schetst de procedure.

Daarna kan de klager/vertegenwoordiger zijn/haar standpunt toelichten; de wederpartij krijgt hierna de gelegenheid tot het geven van een toelichting.

De klachtencommissie kan vragen ter verduidelijking stellen.

Er is tijdens de hoorzitting de mogelijkheid tot schorsing. Zo nodig vindt er een tweede termijn plaats.

### **De uitspraak/het advies en verslag**

Na de hoorzitting beraadslaagt de klachtencommissie. De klachtencommissie komt op basis van consensus tot haar uitspraak.

Na de behandeling van de klacht schrijft de secretariële ondersteuner het conceptverslag op hoofdlijnen en een conceptuitspraak, met eventueel voorgestelde maatregelen en/of adviezen. Het conceptverslag en de conceptuitspraak worden aan de leden van de klachtencommissie voorgelegd. Op basis van de reacties herschrijft deze het concept tot een definitieve uitspraak en verslag en legt het ter goedkeuring voor aan de voorzitter van de klachtencommissie.

De voorzitter tekent de uitspraak.

De uitspraak en het verslag worden binnen een termijn van 6 weken na de hoorzitting, toegestuurd aan de partijen, hun eventueel vertegenwoordigers en de directie van Topaze.

Mocht deze termijn onverhoopt niet gehaald worden, dan wordt betrokken partijen geïnformeerd over reden van uitstel en op welke termijn de uitspraak en het verslag wordt toegestuurd (uiterlijk binnen een termijn van nog eens 6 weken).

### **Geheimhouding en privacy**

Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

De geheimhoudingsplicht mag worden doorbroken als iemand op de hoogte raakt van bijvoorbeeld een (voorgenomen) strafbaar feit waarvoor een aangifteplicht bestaat. Dan moet een afweging van belangen worden gemaakt.

De geheimhoudingsplicht van klachtencommissieleden duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de klachtencommissie.

Na afronding van de procedure worden alle aan de leden gezonden stukken betreffende de klacht door het secretariaat vernietigd.

### **Wraking en verschoning**

Zowel de klager als de beklagde kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht, wanneer zich ten aanzien van dit lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onafhankelijk oordeel over de klacht kan bemoeilijken (wraking).

De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt geacht dit het geval te zijn. De beslissing wordt zo snel mogelijk schriftelijk medegedeeld aan partijen.

Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dit lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onafhankelijk oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken (verschoning). Een lid is dat verplicht te doen, indien de beide leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van dit lid voordoen.



In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een namens de bestuurder te benoemen ander lid. Indien van wraking of verschoning geen sprake is, wordt de klachtafhandeling in dezelfde commissiesamenstelling voortgezet.

### **Schorsing en voordracht voor ontslag**

De klachtencommissie kan besluiten een lid voorlopig te schorsen als de klachtencommissie van oordeel is dat deze (tijdelijk) kennelijk niet geschikt is voor de uitoefening van zijn taak. Een dergelijk besluit dient genomen te worden door tenminste de helft van het aantal leden van de klachtencommissie gedurende een formele bijeenkomst. Een besluit tot voorlopige schorsing wordt niet eerder genomen dan nadat betrokkene in de gelegenheid is gesteld zich hiertegen te verdedigen. Bij het besluit over de voorlopige schorsing heeft de betrokkene geen stemrecht. De directie van Topaze wordt per omgaande geïnformeerd over een besluit tot voorlopige schorsing. De directie van Topaze stelt een nader onderzoek in en besluit op basis hiervan tot voortzetting of stopzetting van de schorsing dan wel ontslag van het betreffende lid. Een voorlopige schorsing duurt niet langer dan drie maanden.

### **Onvoorziene omstandigheden**

In alle gevallen waarin het huishoudelijk reglement niet voorziet, neemt de voorzitter, na overleg met de voltallige klachtencommissie, een beslissing en doet hiervan mededeling aan de directie van Topaze.

\*Het reglement klachtencommissie is vastgesteld in september 2019.