Hoorzitting klachten-commissie Gelderland Midden en Zuid (Wvggz)

Informatie voor klagers en verweerders.

De klachtencommissie Wvggz (Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg) behandelt klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers over verplichte zorg. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en werken niet voor Pro Persona. Ze onderzoeken de klachten op een eerlijke en onpartijdige manier. Eén van de manieren waarop ze dit doen, is door een hoorzitting te houden. Tijdens een hoorzitting praten de klager en de persoon tegen wie de klacht is ingediend rechtstreeks met de klachtencommissie.

Doel van een hoorzitting
De hoorzitting is voor de klachtencommissie een middel om een goed beeld te krijgen van wat zich heeft afgespeeld. De klachtencommissie stelt daarover vragen aan klager en aan verweerder; beide partijen geven informatie of hun mening. De klachtencommissie gebruikt dit om uiteindelijk een goed onderbouwd oordeel te kunnen uitspreken. Het doel van de hoorzitting is niet: onderling zaken uitpraten en misverstanden ophelderen. De commissie houdt zich niet bezig met bemiddeling. Daarvoor kan klager het beste de klachtenfunctionaris of de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) inschakelen.

Inzage medisch dossier
De commissie vraagt toestemming voor inzage van het medisch dossier om de klacht te kunnen behandelen.

Als de cliënt toestemming geeft, ontvangen partijen voorafgaand aan de hoorzitting relevante documenten uit het dossier. Een cliënt kan inzage in het dossier weigeren. Dan geeft de commissie een oordeel op basis van wat gezegd wordt tijdens de hoorzitting. Het is dan lastiger om een weloverwogen besluit te maken.

Uitnodiging en bevestiging
De klachtencommissie beslist of er een hoorzitting nodig is. Als dat zo is, krijgen beide partijen een uitnodiging. De hoorzittingen zijn in principe online. Bij zwaarwegende argumenten kan een hoorzitting ook op locatie plaatsvinden. Dit wordt beoordeeld door de voorzitter.
Meestal nodigt de commissie de klager en de aangeklaagde medewerker (verweerder) samen uit en hoort hen tegelijkertijd. Zo krijgt de commissie het beste beeld van wat er is gebeurd. Beide partijen mogen iemand meenemen naar de hoorzitting om hen te helpen. De klager kan bijvoorbeeld de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) vragen om mee te gaan. Beide partijen mogen ook iemand anders laten spreken. Als partijen iemand meenemen of zich laten vertegenwoordigen, moeten ze dit minstens drie werkdagen van tevoren schriftelijk aan de commissie doorgeven. Ze moeten de naam en achtergrond van de begeleider of vertegenwoordiger noemen. De commissie informeert de andere genodigden hierover.

© Pro Persona 00048-20250910

Beide partijen krijgen altijd een schriftelijke bevestiging van de uitnodiging voor de hoorzitting. Hierin staan de exacte datum, tijd en plaats van de hoorzitting en wie aanwezig zijn.

Omgangsregels

Een klacht komt vaak door een meningsverschil of conflict. Het kan gaan om gebeurtenissen die emotioneel zijn en zwaar wegen. In zo'n situatie is het praten over wat er is gebeurd en het contact met de andere partij (verweerder) niet altijd makkelijk. Daarom gelden er tijdens de hoorzitting bepaalde regels voor hoe men met elkaar omgaat. De voorzitter vraagt iedereen om de ander met respect te behandelen. Gebeurt dit niet, dan grijpt de voorzitter in en stopt zo nodig de hoorzitting.

Tijdens de hoorzitting geeft de voorzitter steeds het woord aan iemand. Deze persoon moet rustig kunnen spreken. Dit betekent dat de klager of verweerder niet mag onderbreken. Reacties of commentaar worden gegeven als de ander is uitgepraat en de voorzitter het woord geeft. Als partijen tijdens de hoorzitting erg emotioneel worden, kan de voorzitter gevraagd worden om de hoorzitting even te pauzeren. Soms doet de voorzitter dit ook uit zichzelf, als dat beter is voor de rust en aandacht.

De leden van de klachtencommissie zullen zich tijdens de hoorzitting neutraal en zakelijk opstellen. Ze geven niemand gelijk. Dat past bij hun onafhankelijke en onpartijdige rol. In de uitspraak geeft de klachtencommissie wel haar oordeel over de klacht.

Gang van zaken tijdens de hoorzitting

Bij hoorzittingen op locatie worden partijen op de afgesproken plaats en tijd ontvangen en naar de klachtencommissie gebracht.

De voorzitter opent de hoorzitting en legt kort het doel en de regels uit. Iedereen wordt voorgesteld. Daarna vraagt de voorzitter eerst de klager, dan de verweerder(s) en vervolgens, als ze zijn uitgenodigd, een getuige of deskundige om een korte toelichting te geven. Daarna begint de klachtencommissie met het stellen van vragen. Iedereen beantwoordt de vragen naar eigen inzicht, maar heeft ook het recht om niet te antwoorden. Iedereen krijgt de kans om op de antwoorden van de ander te reageren. De voorzitter geeft aan wanneer dit kan gebeuren.

De klachtencommissie geeft tijdens de hoorzitting nog geen oordeel. Ze probeert op dat moment alleen een zo goed mogelijk beeld van de zaak te krijgen. Aan het einde van de hoorzitting krijgt iedereen nog de kans om 'laatste opmerkingen' toe te voegen.

Tot slot vertelt de voorzitter hoe de behandeling van de klacht verder gaat en wanneer partijen de uitspraak (schriftelijk oordeel) van de commissie waarschijnlijk kunnen verwachten.

Verslaglegging

Van de hoorzitting wordt een kort verslag gemaakt. Dit verslag is alleen voor de klachtencommissie en wordt gebruikt om een oordeel te vormen. Na de hoorzitting wordt het verslag vernietigd. In de uitspraak wordt een beknopt verslag van de hoorzitting opgenomen.

Alle partijen worden uitgenodigd voor de hoorzitting. Als een partij niet aanwezig is, wordt alleen degene gehoord die er wel is. De commissie beoordeelt de klacht dan verder op basis van de beschikbare documenten. Er wordt geen verslag gemaakt dat naar de afwezige partij wordt gestuurd voor commentaar.

Meer informatie

Zijn er vragen of opmerkingen over de hoorzitting of de klachtenprocedure?
Neem dan contact op met het secretariaat van de klachtencommissie via klachtencommissie@kcgmz.nl.

Klachtencommissie
klachtencommissie@kcgmz.nl

Pro Persona
geestelijke gezondheidszorg