Hoorzitting van de klachtencommissie Jeugd

Informatie voor klagers en verweerders

**De klachtencommissie Jeugd (tot 18 jaar) van Quasir behandelt klachten van een cliënt of een vertegenwoordiger.
De commissie onderzoekt de klachten onafhankelijk en eerlijk. Een van de manieren waarop ze dit doen, is via een hoorzitting. Tijdens een hoorzitting spreken klager en verweerder rechtstreeks met de klachtencommissie. Dat kan spannend zijn, zeker als je niet precies weet wat er gaat gebeuren. In deze folder leggen we stap voor stap uit wat een hoorzitting inhoudt. Zo weet je beter wat je kunt verwachten en kun je je goed voorbereiden.**

Wat is een hoorzitting?
Een hoorzitting is een gesprek bij de klachtencommissie waarin wordt besproken wat er is gebeurd. De klachtencommissie luistert naar de klager en de verweerder en stelt vragen. Dit gebruiken ze om een goed onderbouwd oordeel te kunnen uitspreken.

Uitnodiging en bevestiging
De klachtencommissie beslist of er een hoorzitting nodig is. Als dat zo is, krijgen beide partijen een uitnodiging. Meestal worden de klager en de verweerder samen uitgenodigd en tegelijkertijd gehoord. Dit helpt de commissie om een goed beeld te krijgen van wat er is gebeurd. Hoorzittingen zijn meestal online via een videoconferentie. Bij dringende redenen kan een hoorzitting ook op locatie plaatsvinden. Dit wordt beoordeeld door de voorzitter.

Beide partijen mogen iemand meenemen naar de hoorzitting voor steun. De klager kan bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon 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 klachtencommissie doorgeven. Ze moeten de naam en achtergrond van de begeleider of vertegenwoordiger vermelden. De commissie informeert de andere genodigden hierover. 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.

© Pro Persona 00049-20250910

Omgangsregels
Een klacht komt vaak door een meningsverschil of conflict. Dit kan heel emotioneel zijn en zwaar wegen voor iemand. In zo'n situatie is het praten over wat er is gebeurd en het contact met de andere partij (verweerder) niet altijd makkelijk. Daarom zijn er tijdens de hoorzitting bepaalde regels voor hoe we met elkaar omgaan. De voorzitter vraagt iedereen om elkaar met respect te behandelen. Als dit niet gebeurt, zal de voorzitter ingrijpen en kan de hoorzitting worden gestopt.

Tijdens de hoorzitting geeft de voorzitter steeds het woord aan iemand. Deze persoon moet rustig kunnen praten. Dit betekent dat de klager of verweerder niet mag onderbreken. Reacties of commentaar mogen pas gegeven worden als de ander is uitgepraat en de voorzitter het woord geeft.

Als iemand tijdens de hoorzitting erg emotioneel wordt door wat er gezegd wordt, kan de voorzitter gevraagd worden om een pauze te nemen. Soms doet de voorzitter dit ook uit zichzelf, als dat beter is voor de rust en aandacht.

De leden van de klachtencommissie stellen zich tijdens de hoorzitting neutraal en zakelijk op. Ze geven niemand gelijk. Dit past bij hun onafhankelijke en onpartijdige rol. In hun uitspraak geven ze natuurlijk wel hun oordeel over de klacht.

Gang van zaken tijdens de hoorzitting
Op de afgesproken tijd en plaats worden de partijen opgehaald 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 aangeklaagde en eventueel de patiëntenvertrouwenspersoon, een getuige of deskundige om een korte toelichting te geven. Vervolgens begint de klachtencommissie met het stellen van vragen. Iedereen beantwoordt deze 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.

Tijdens de hoorzitting geeft de klachtencommissie nog geen oordeel. Ze probeert 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 van de commissie 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.

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

Klachtencommissie
kcquasir@quasir.nl

Pro Persona
geestelijke gezondheidszorg