

# Algemene informatie over de hoorzitting

## voor klagers en verweerders

### **Klachtencommissies cliënten Pro Persona**

*De klachtencommissie cliënten van uw locatie heeft klager en verweerder uitgenodigd voor een hoorzitting of één van beide partijen heeft zelf aangegeven dat zij mondeling zaken wil toelichten.*

*Hierna leest u wat een hoorzitting inhoudt.*

### **De klachtencommissie**

De klachtencommissie cliënten Pro Persona, behandelt klachten van een cliënt of diens vertegenwoordiger. Ze doet onafhankelijk en onpartijdig onderzoek naar de klachten en beoordeelt deze. Eén van de manieren waarop het onderzoek kan plaatsvinden, is de hoorzitting. Tijdens een hoorzitting spreken klager en verweerder rechtstreeks met de klachtencommissie en niet via een brief of andere schriftelijke stukken.

### **De hoorzitting: doel**

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.

### **Uitnodiging en bevestiging**

De klachtencommissie beslist of zij een hoorzitting nodig vindt. Is dat het geval dan ontvangen beide partijen een uitnodiging met algemene informatie over de hoorzitting.

Doorgaans zal de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde medewerker(s)=(verweerder(s)) samen uitnodigen. Als de commissie hen samen hoort, krijgt ze immers het beste een beeld van wat er feitelijk is gebeurd.

Beide partijen mogen iemand meenemen naar de hoorzitting om hen bij te staan.

Klager kan bijvoorbeeld de Patiënten Vertrouwens Persoon (PVP) vragen om hem bij te staan.

Beide partijen mogen ook iemand anders het woord laten voeren.

Als partijen een begeleider meenemen of zich laten vertegenwoordigen, stellen zij de klachtencommissie daarvan tenminste een week van tevoren mondeling of schriftelijk op de hoogte. Partijen noemen daarbij de naam en de achtergrond van de begeleider of vertegenwoordiger. De commissie stelt de andere genodigde(n) op de hoogte. Partijen ontvangen altijd een schriftelijke bevestiging van de uitnodiging voor de hoorzitting. Hierin staan de precieze datum, tijd en plaats van de hoorzitting en wie aanwezig zullen zijn.

### **Omgangsregels**

Aan een klacht ligt vaak een meningsverschil of conflict ten grondslag. Het kan gaan om gebeurtenissen die heel emotioneel zijn en een zware last voor iemand betekenen. In zo'n situatie is het praten over het gebeurde en het contact met 'de andere partij' (verweerder) niet altijd gemakkelijk.

Daarom gelden tijdens de hoorzitting bepaalde regels voor de omgang met elkaar. Het is niet de bedoeling om de ander uit te schelden of zelfs aan te vallen. De voorzitter vraagt aan ieder om de ander met respect te benaderen. Gebeurt dit niet, dan zal de voorzitter ingrijpen. Zo nodig wordt de hoorzitting gestaakt.

Tijdens de hoorzitting geeft de voorzitter steeds het woord aan iemand. Deze persoon moet rustig zijn verhaal kunnen doen. Dit betekent dat klager of verweerder iemand niet in de rede mogen vallen. Reacties of commentaar worden gegeven als de ander is uitgepraat en de voorzitter aan klager of verweerder het woord geeft.

Wanneer partijen tijdens de hoorzitting erg worden aangegrepen door wat er naar voren komt, kan de voorzitter gevraagd worden om de hoorzitting even te schorsen. Soms zal de voorzitter dat ook uit zichzelf doen, wanneer dat beter is voor de rust en aandacht.

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

### **Gang van zaken tijdens de hoorzitting**

Op de afgesproken plaats en tijd vangt iemand partijen op en laat deze binnen bij de klachtencommissie.

De voorzitter opent de hoorzitting en zal kort het doel en de 'regels' toelichten. Iedereen wordt voorgesteld. Daarna zal de voorzitter eerst de klager, dan de verweerder(s) en vervolgens – als deze zijn uitgenodigd – een getuige of deskundige vragen om een korte toelichting. Daarna start de klachtencommissie de vragenronde. Ze stelt iedereen vragen. Iedereen beantwoordt deze vragen naar eigen inzicht, maar heeft ook het recht om niet te antwoorden. Iedereen krijgt de gelegenheid om op de antwoorden van de ander te reageren. De voorzitter geeft aan wanneer dit kan gebeuren.

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

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

### **Verslaglegging**

Wanneer bij de hoorzitting alleen de klager of alleen de verweerder aanwezig was, krijgt de afwezige partij een verslag. De afwezige partij kan hier dan vervolgens nog op reageren. Deze reactie stuurt de commissie ook weer toe aan de partij die wel bij de hoorzitting was.

### **Meer informatie**

Heeft u vragen of opmerkingen over de hoorzitting of de klachtenprocedure? Neem dan contact op met het secretariaat van de klachtencommissie, waar de klacht is ingediend.

Zie hiervoor de brief of het inlegvel bij de klachtenfolder.