

HOORZITTING KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie van het Ruwaard van Putten Ziekenhuis heeft u uitgenodigd voor een hoorzitting of u heeft zelf te kennen gegeven dat u een klacht mondeling wilt toelichten. In deze folder geeft de klachtencommissie van het Ruwaard van Putten Ziekenhuis u algemene informatie over de mondelinge behandeling van een klacht (hoorzitting), gebaseerd op de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg (2004).

De klachtencommissie

De klachtencommissie van het Ruwaard van Putten Ziekenhuis behandelt schriftelijk ingediende klachten van een individuele patiënt of diens vertegenwoordiger. De klachtencommissie bestaat uit vijf leden en verricht onafhankelijk en onpartijdig onderzoek naar een klacht en beoordeelt deze. Een belangrijk principe bij de behandeling van een klacht is hoor en wederhoor. Dit houdt in dat

- partijen het recht hebben hun standpunt in te brengen.
- partijen het recht hebben kennis te nemen van elkaars standpunt.
- partijen het recht hebben te reageren op elkaars standpunt.
- partijen het recht hebben op de informatie waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert.

Ruwaard van Putten Ziekenhuis
Ruwaard van Puttenweg 500
3201 GZ Spijkenisse

T 0181 65 88 88
E info@rpz.nl
I www.rpz.nl



De wijze waarop partijen hun standpunt naar voren kunnen brengen en op elkaars standpunt kunnen reageren, wordt mondeling of schriftelijk horen genoemd. Het mondeling horen vindt plaats tijdens een hoorzitting.

Doel van een hoorzitting

De hoorzitting biedt de klachtencommissie de mogelijkheid een goed beeld te krijgen van wat zich heeft afgespeeld. De klachtencommissie stelt beide partijen vragen en beiden krijgen de mogelijkheid informatie te verschaffen, hun mening te geven en op elkaar te reageren.

Aanwezigen bij een hoorzitting

Conform de aanbeveling van de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg worden partijen bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij klager hier bezwaar tegen heeft of de klachtencommissie goede redenen heeft dit niet wenselijk te vinden.

Tijdens een hoorzitting is een afvaardiging van de klachtencommissie aanwezig: de voorzitter en twee leden. De ambtelijk secretaris, geen lid van de klachtencommissie, is aanwezig voor de ontvangst en verslaglegging.

De hoorzitting vindt plaats in het ziekenhuis en is een besloten zitting. Het is partijen toegestaan iemand mee te nemen ter ondersteuning. Het is echter wel uitdrukkelijk de bedoeling dat partijen zelf het woord voeren. De klachtencommissie verzoekt partijen, wanneer van de mogelijkheid van ondersteuning gebruikt wordt gemaakt, uiterlijk twee weken voor de geplande datum van de hoorzitting, naam en functie van de begeleider door te geven aan het secretariaat van de klachtencommissie. Hier is op maandag, dinsdag en vrijdag een medewerker aanwezig die tijdens kantooruren bereikbaar is op telefoonnummer (0181) 65 89 71 of mail naar stolk@rpz.nl.

Wanneer de klachtencommissie het nodig vindt, kan een getuige of deskundige worden uitgenodigd. De klachtencommissie stelt beide partijen op de hoogte van de aanwezigheid van een begeleider, getuige of deskundige.

Omgangregels tijdens een hoorzitting

Aan een klacht kan een meningsverschil of conflict ten grondslag liggen. Het kan gaan om gebeurtenissen die voor beide partijen emotioneel zijn. In een dergelijke situatie kan het praten over hetgeen is voorgevallen en contact met de andere partij lastig zijn. Van beide partijen wordt verwacht elkaar



met respect te behandelen. Dit betekent onder meer iemand uit laten praten die het woord heeft gekregen van de voorzitter.

Het kan gebeuren dat u tijdens de hoorzitting wordt aangegrepen door wat naar voren komt. U kunt de voorzitter dan vragen de hoorzitting even te schorsen. Ook de voorzitter kan om een schorsing vragen.

De leden van de klachtencommissie verrichten onafhankelijk en onpartijdig onderzoek. Zij zullen tijdens een hoorzitting niet één van de partijen "gelijk geven".

Gang van zaken tijdens de hoorzitting

Op de afgesproken plaats en tijd worden beide partijen ontvangen door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie zit de hoorzitting voor.

Als eerste worden de partijen aan elkaar voorgesteld en zal de voorzitter kort het doel van de hoorzitting en de omgangregels toelichten. Daarna zal de voorzitter eerst de klager, daarna de aangeklaagde(n) en vervolgens, wanneer van toepassing, een getuige of deskundige vragen om een korte toelichting.

Daarna start de klachtencommissie de vragenronde. De klachtencommissie zal tijdens de hoorzitting nog niet haar oordeel geven. Het doel van een hoorzitting is immers het krijgen van een zo goed mogelijk beeld van wat zich heeft afgespeeld. Aan het einde van de vragenronde krijgen alle partijen de mogelijkheid "een laatste opmerking" toe te voegen.

Tot slot zal de voorzitter vertellen hoe de klachtbehandeling verder gaat en wanneer het schriftelijk oordeel (de uitspraak) te verwachten is. Ook zal de voorzitter aangeven wanneer u het verslag van de hoorzitting kunt verwachten.

Een hoorzitting duurt over het algemeen niet langer dan ca. 45 minuten.

Verslaglegging van de hoorzitting

De ambtelijk secretaris verzorgt de verslaglegging van de hoorzitting ten behoeve van de vorming van het oordeel van de klachtencommissie.

Elke genodigde ontvangt een verslag, ook wanneer beide partijen afzonderlijk worden gehoord. Het verslag hoeft niet goedgekeurd te worden. Wel mag schriftelijk commentaar worden gegeven. Dit kunt u richten aan het secretariaat van de



klachtencommissie. De andere partij krijgt het commentaar toegezonden en heeft de mogelijkheid hierop te reageren. Ook deze reactie wordt doorgezonden.

De klachtencommissie gebruikt het verslag van de hoorzitting met het eventueel toegevoegde commentaar bij haar oordeelsvorming. Tijdens de hoorzitting mogen geen (band)opnamen worden gemaakt.

Tot slot

Mocht u na het lezen van deze algemene informatie nog vragen hebben, stelt u die dan gerust aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Zij is op maandag, dinsdag en vrijdag tijdens kantooruren bereikbaar via telefoonnummer (0181) 65 89 71 of mail naar stolk@rpz.nl.

