



Informatiepunt dwang in de zorg

[Home](#) [Wet & recht](#) [Klachten indienen](#) [Afhandeling van een klacht door de klachtencommissie](#)

Afhandeling van een klacht door de klachtencommissie

Een klachtencommissie doet een uitspraak over een klacht. De commissie geeft in die uitspraak aan of de klager gelijk, ongelijk of deels gelijk hebt.

Verplicht

Iedere zorginstelling is verplicht om een klachtencommissie te hebben. Die commissie doet een officiële uitspraak over de [klacht](#). Soms stelt de commissie een bemiddelingspoging voor. Een klachtencommissie werkt volgens een klachtenreglement. Daarin staat bijvoorbeeld hoe lang het duurt voordat de commissie uitspraak doet.

Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit minstens drie personen. De voorzitter van de commissie is altijd onafhankelijk van het ziekenhuis. Bij de behandeling van klachten over dwang in het kader van de [Bopz](#) moet er een psychiater en een jurist in de klachtencommissie zitten.

In behandeling

De leden van de klachtencommissie bekijken eerst of zij de klacht in behandeling nemen. Ze sturen de klager daarover een brief. Neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling, dan mag de persoon over wie de klacht gaat reageren. De klager mag die reactie lezen.

Hoorzitting

Vaak houdt de klachtencommissie een hoorzitting met de klager en de persoon over wie de klacht gaat. De klager kan vragen of de klachtencommissie hem apart wil horen, of dat de leden de klacht schriftelijk afhandelen. De klager mag iemand meenemen naar de hoorzitting om te helpen, zoals een (patiënten)vertrouwenspersoon, een familielid of een vriend. Ook de medewerker van de instelling mag iemand meenemen.

Uitspraak

Na de hoorzitting doet de klachtencommissie een uitspraak. Hoe lang dat duurt hangt af van het soort klacht. Gaat het om een 'Bopz-klacht' (over bijvoorbeeld beperking van de bewegingsvrijheid, gedwongen medicatie of dwangbehandeling), dan moet de klachtencommissie binnen twee tot vier weken een uitspraak doen. Bij andere klachten moet de commissie zich houden aan de termijn die in het reglement van de klachtencommissie staat.

 [Deel op twitter](#)

 [Deel op facebook](#)

 [Deel op linkedin](#)