



HEZENBERG

Geschillenregeling

*In dit document staat onze geschillenregeling beschreven.
Wij komen graag samen tot een passende oplossing!*

Geschillenregeling

De Hezenberg is voor geschillen aangesloten bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg van de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (SGC). Deze commissie komt voor u op wanneer u een klacht heeft tegen onze instelling wanneer het gaat om het onderdeel geestelijke gezondheidszorg. Wij raden u aan voordat u deze regeling leest eerst kennis te nemen van de klachtenregeling op onze website (u vindt deze op: <https://www.ggzhezenberg.nl/kwaliteit-en-tevreedenheid/>). Deze regeling is namelijk onderdeel van de klachtenregeling.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg?

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- de zorg die u gekregen heeft van de zorginstelling was niet goed
- u bent niet tevreden over de manier waarop de zorginstelling met u omging
- de zorginstelling heeft niet goed beoordeeld wat er met u aan de hand was
- het plan wat gemaakt is om u te behandelen was niet goed
- de zorg na de behandeling was niet goed
- uw opname in of uw ontslag uit de zorginstelling was niet goed
- de informatie die de zorginstelling gaf, was niet goed of niet compleet
- uw eigendom (bijvoorbeeld uw bril) is kwijt of beschadigd geraakt door uw verblijf in de instelling

N.B.: Geschillen waarvan het financieel belang het bedrag van € 5.000,- te boven gaat, kan de Commissie alleen behandelen wanneer uitdrukkelijk afgezien wordt van de aanspraak op een hogere vergoeding dan € 5.000,-.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg niet?

- Een klacht over een ziekenhuis of de gehandicaptenzorg dient u in bij de Geschillencommissie Zorginstellingen.
- Een klacht tegen een verpleeghuis, een verzorgingshuis, de thuiszorg, jeugdzorg/consultatiebureauzorg, kraamzorg of klachten over de geleverde zorg, die u heeft betaald vanuit uw persoonsgebonden budget dient u in bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg.

Voorwaarde

De klacht kan ingediend worden tegen een zorginstelling die lid is van GGZ Nederland en bij de commissie is geregistreerd. De Hezenberg is lid van GGZ Nederland en tevens aangesloten bij de SGC.

Procedure

De klacht moet eerst schriftelijk bij de Hezenberg zijn ingediend. De klacht mag niet verjaard zijn. Een klacht verjaart wanneer deze pas na vijf jaar, nadat de klacht tegen de Hezenberg is ontstaan, door u bij de Hezenberg wordt ingediend. Bijvoorbeeld: u heeft een klacht over de behandeling door uw behandelaar, maar u wacht meer dan vijf jaar voordat u daarover een klachtbrief aan de Hezenberg schrijft.

Als uw klacht al behandeld is door de *klachtencommissie* van de Hezenberg en u bent het daar niet mee eens, kunt u de klacht ook voorleggen aan De Geschillencommissie. De Geschillencommissie behandelt de klacht helemaal opnieuw en doet opnieuw een uitspraak.

Als u een klacht heeft over de manier waarop de Hezenberg met u omgegaan is en u eist daar geen geld voor, maar bijvoorbeeld alleen excuses, dan is en blijft de *klachtencommissie* van de zorg-

instelling zelf de juiste instantie om de klacht aan voor te leggen. Wilt u meer dan excuses dan kunt u uw klacht aan De Geschillencommissie voorleggen. U hoeft dus niet eerst naar de klachtencommissie te gaan met uw klacht. Wél dient u altijd eerst uw klacht schriftelijk aan de directie van de Hezenberg voor te leggen en de zorginstelling de gelegenheid te geven op uw klacht



te reageren.

Schematische weergave klachtenregeling Hezenberg:

Meer informatie over de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg:

- De brochure 'Hoe werkt de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg?'. Hierin vindt u ook informatie over de kosten van het behandelen van uw klacht (deze brochure is op te vragen via de hieronder weergegeven hyperlink).
- Het reglement van de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg.

Uw klacht indienen

Let op: een digitaal ingediende klacht kan deze commissie sneller behandelen.

U gaat naar de website van SGC via de onderstaande link:

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/geestelijke-gezondheidszorg/>

Klik op 'Klacht indienen'.

Of per post; download het Vragenformulier en stuur het naar de Geschillencommissie:
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Heeft u ondersteuning nodig bij het indienen van uw klacht bij de zorginstelling, dan wel bij De Geschillencommissie? Dan kunt u zich wenden tot Ellen Oldenburg, patiëntenvertrouwenspersoon bij de Stichting PVP, vertrouwenspersonen in de zorg (www.pvp.nl en Helpdesk PVP op 0900 4448888).