

Geschillenregeling Stichting de Stam

Bij Stichting De Stam doen wij ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u om welke reden dan ook ergens niet tevreden over zijn, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure. Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kunt u ervoor kiezen om van uw klacht een geschil te maken en deze in te dienen bij de externe geschillencommissie zorg waar Stichting De Stam bij is aangesloten.

Klachten kunnen gaan over:

- De uitvoering van de zorg die u gekregen heeft
- De manier waarop de zorginstelling met u omging
- Onjuiste diagnose en onvolledig behandelplan
- Geen of onvoldoende nazorg
- Onjuiste of onvolledige informatie die u van de zorgaanbieder kreeg
- Kosten van eigen risico door zorg waar u niet zelf om gevraagd heeft

Processtappen van de geschillencommissie:

1. De geschillencommissie registreert de klacht, dit kan maximaal één tot twee weken duren. Als u het formulier op de site heeft ingevuld, dan is de behandeling van uw klacht in deze fase. U ontvangt een bevestiging van de opgeslagen gegevens.
2. Binnen gemiddeld 8 weken onderzoekt zij bij welke commissie uw klacht thuishoort en stellen aanvullende vragen om het dossier zo compleet mogelijk te maken. Stichting de Stam is aangesloten bij de vereniging Geestelijke Gezondheidszorg Nederland (commissie Geestelijke Gezondheidszorg). Na betaling van het klachtengeld neemt de geschillencommissie uw zaak in behandeling. Het klachtengeld bedraagt € 52,50. U krijgt dit terug van Stichting de Stam wanneer de commissie u in het gelijk stelt.
3. Als blijkt de commissie uw klacht kan behandelen, wordt Stichting de Stam, gevraagd om te reageren op uw klacht. De kans bestaat dat de Stichting de Stam contact met u opneemt om de klacht samen op te lossen (schikken). Als de zorgaanbieder heeft gereageerd, voegt de commissie die reactie toe aan uw zaak. Deze stap duurt gemiddeld 8 weken.
4. Als het nodig is om een deskundige de klacht te laten onderzoeken, zal de geschillencommissie dit in deze fase in gang zetten. Uiteraard wordt u hiervan op de hoogte gesteld. De commissie zal een uitspraak doen over uw klacht. Zij nodigt u uit voor een zitting, deze planning zal 1-4 weken duren. Na ongeveer 4 tot 6 weken ontvangt u de uitspraak (in de vorm van een bindend advies) van de commissie.
5. Als u de uitspraak heeft ontvangen, is de zaak afgehandeld. Als u nog vragen heeft kunt u deze aan de geschillencommissie stellen. Vragen zullen binnen 4 weken beantwoord worden. De uitspraken van de geschillencommissie zijn bindend, Stichting De Stam zal zich aan de uitspraak moeten houden.

Zie onderstaande link voor uitgebreide informatie:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/>

U kunt contact de geschillencommissie opnemen via de website of telefonisch 070 – 310 53 10.

Bezoekadres

Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag