

Aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van P3NL?

Tips voor de informatie aan cliënten

Ruim 2.000 leden van de 13 P3NL-verenigingen zijn aangesloten bij de door P3NL gefaciliteerde klachten- en geschillenregeling. Door aansluiting bij deze regeling voldoen deze vrijgevestigde zorgaanbieders aan de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) stelt. De informatie op p3nl.nl is aangevuld, in vervolg op vragen van leden en de ervaringen van de klachtenfunctionarissen. Doe hier je voordeel mee en controleer je eigen informatie voor cliënten.

Informeer je cliënten over de klachtenregeling

Als zorgaanbieder heb je de plicht om de klachtenregeling bekend te maken bij je cliënten. Op www.p3nl.nl/klachtenregeling/cliënten staat informatie die je hiervoor kunt gebruiken, inclusief de contactgegevens van de klachtenfunctionarissen en een link naar het klachtenformulier. Je kunt een link naar deze pagina opnemen op je eigen website. Zo hebben je cliënten altijd de actuele informatie en het actuele klachtenformulier.

In de digitale omgeving voor leden van de klachten- en geschillenregeling vind je ook een worddocument met cliënteninformatie. Hiermee kun je bijvoorbeeld zelf een cliëntenfolder voor jouw praktijk maken. Je logt hiervoor in bij [Semble](#), onze digitale omgeving. Je kunt hier ook je gegevens inzien en wijzigen.

Val ik onder de Wkkgz?

We krijgen veel vragen over nut en noodzaak van onze klachten- en geschillenregeling voor zorgaanbieders die werken met kinderen en jongeren en voor zorgaanbieders die relatie- of systeemtherapie geven. We hebben hierover een vraag en antwoord opgenomen in de veelgestelde vragen. Zie bij www.p3nl.nl/veelgestelde-vragen, de laatste drie vragen onder 'klachten- en geschillenregeling'.

Tips om klachten te voorkomen

In 2020 is er gelukkig maar een beperkt aantal klachten ingediend bij de klachtenfunctionarissen. Wat opvalt is dat relatief veel van deze klachten gaan over de informatievoorziening van de behandelaar aan de cliënt. Kijk daarom na of cliënten gemakkelijk de juiste informatie over de klachtenregeling kunnen vinden, op je website en/of door informatie in je spreekkamer of wachtkamer. En informeer nieuwe cliënten bij de start van het contact over de kosten van de intake en de behandeling.

Kosten bij indiening van een klacht

De contributie voor de aansluiting bij de klachten- en geschillenregeling is 25 euro per jaar. Als een cliënt een klacht en eventueel daarna een geschil indient, dan komen deze kosten voor rekening van de aangesloten vrijgevestigde zorgaanbieder. De inzet van de klachtenfunctionaris kost ongeveer € 70,- per uur ex. btw (prijspeil 2021). De kosten van de

geschillencommissie bedragen per geschil en zitting ongeveer € 2.000,- ex. btw, afhankelijk van of er wel of niet een zitting plaatsvindt.

Je kunt je als vrijgevestigde zorgaanbieder verzekeren voor de kosten van de geschillencommissie en rechtsbijstand. Vanuit P3NL wordt daarvoor geen gezamenlijke regeling aangeboden. Aangesloten verenigingen kunnen wel collectieve verzekeringen voor hun leden aanbieden, zie hiervoor de [FAQ over verzekeringen](#). Controleer de polisvoorwaarden van je verzekering om er zeker van te zijn welke kosten en welke bijstand wordt vergoed.