

Klachten- en geschillenregeling, informatie voor cliënten

Ontevreden? Laat van u horen!

Bent u ontevreden over uw behandelaar?

En is uw behandelaar aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van P3NL?

Lees dan hieronder welke stappen u kunt nemen.

De klachten- en geschillenregeling van P3NL is opgesteld volgens de regels in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.

De P3NL-regeling geldt als u een klacht heeft over de zorg door uw behandelaar (geestelijke gezondheidszorg aan volwassenen) die vanuit de zorgverzekering wordt vergoed.

Weet u niet of uw behandelaar is aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van P3NL? Kan uw behandelaar hier geen duidelijkheid over geven? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris van P3NL via p3nl@klachtencompany.nl of **088 – 234 16 00**. De klachtenfunctionaris zal met u nakijken of uw behandelaar is aangesloten en of u inderdaad gebruik kunt maken van de P3NL-regeling voor klachten van cliënten.

Stap 1: bespreek uw onvrede met de behandelaar

Als u een klacht hebt over uw behandelaar of de behandeling, dan kunt u die in eerste instantie het beste met hem zelf bespreken. Een gesprek over uw onvrede kan verheldering geven en is een kans om snel misverstanden op te lossen.

Stap 2: neem contact op met de klachtenfunctionaris

Soms is het lastig om met de behandelaar zelf in gesprek te gaan. Of misschien krijgt u onvoldoende gehoor. Dan kunt u terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. P3NL werkt hiervoor samen met de klachtenfunctionarissen van Klacht&Company.

Het is handig als u eerst het [klachtenformulier](#) invult en per mail opstuurt naar p3nl@klachtencompany.nl. Zo voorziet u de klachtenfunctionaris meteen van belangrijke informatie. De klachtenfunctionaris neemt na ontvangst van het formulier binnen 2 werkdagen contact met u op. Vindt u het lastig om het klachtenformulier in te vullen of wilt u liever eerst overleggen, dan kunt u ook bellen naar **088 – 234 16 01**.

[download het klachtenformulier](#)

Stap 3: gesprek en verdere acties

De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht en bespreekt met u wat u wilt bereiken en wat passende stappen kunnen zijn. Denk bijvoorbeeld aan een schriftelijk antwoord van uw

behandelaar, als eerste stap. Ook kan de klachtenfunctionaris u en uw behandelaar begeleiden om de zaak verder uit te praten (bemiddelingsgesprek). De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig, hij oordeelt niet. Wat u en de klachtenfunctionaris met elkaar bespreken is vertrouwelijk. Als de klachtenfunctionaris verdere acties onderneemt, is uw instemming daarvoor nodig.

Stap 4: afsluiting

Als alle mogelijke stappen zijn gezet, stuurt uw behandelaar u een bericht met de uitkomst van de klachtafhandeling. In dit afsluitbericht staan ook de afspraken die u en de behandelaar onder begeleiding van de klachtenfunctionaris met elkaar hebben gemaakt.

Nog niet tevreden met de uitkomst?

Bent u het niet eens met de uitkomst van de klachtafhandeling? Dan kunt u de zaak voorleggen aan de onafhankelijke [geschillencommissie psychische en pedagogische zorg](#). Deze commissie onderzoekt en beoordeelt uw klacht. De commissie hoort daarbij beide partijen. De geschillencommissie kan ook oordelen over een schadevergoeding, als u dat heeft gevraagd.

Uw behandelaar **moet** zich houden aan de uitkomst van deze geschilprocedure.

Wat zijn de kosten?

Aan het inschakelen van de klachtenfunctionaris zijn voor u géén kosten verbonden.

Schakelt u zelf een bemiddelaar of adviseur in, dan betaalt u uiteraard wel zelf de kosten van deze bemiddeling of advisering. Als u besluit om na afronding van de klacht naar de geschillencommissie te gaan dan betaalt u eenmalig een bedrag aan administratiekosten van € 52,50.

Andere mogelijkheden

Er zijn nog andere mogelijkheden, buiten de P3NL-regeling, om werk te maken van uw klacht of om daarbij ondersteuning te krijgen. De klachtenfunctionaris kan u daarover informatie geven.

U kunt ook contact opnemen met het [Nationale Zorgnummer](#). Dit is een samenwerkingsverband van patiëntenorganisaties. U belt dan naar 0900-23 56 780 of stuurt via de website een mail. Zie <https://www.nationalezorgnummer.nl/> voor de contactgegevens en meer informatie.

Voor informatie en advies kunt u ook contact opnemen met het [Landelijk Meldpunt Zorg](#). Dit meldpunt is van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Op de website vindt u u ook een 'Klachtenwijzer'. Zie www.landelijkmeldpuntzorg.nl voor de contactgegevens en een verdere toelichting.