

# Informatie voor cliënten van zorgaanbieders aangesloten bij klachten- en geschillenregeling van P3NL

Januari 2025

## Vragen, problemen of klachten over ons?

Heeft u vragen of opmerkingen over onze diensten? Bent u ontevreden?

Laat het ons alstublieft weten.

Wij gaan graag met u in gesprek en willen er dan samen uit komen.

Lukt dat niet en blijft u zitten met vragen of onvrede?

Of betreft u liever meteen al een onafhankelijk persoon er bij?

Neem dan contact op met de externe klachtenfunctionaris. Hiervoor werken wij samen met CKBZ. De klachtenfunctionaris begeleidt in overleg met u de indiening en de verdere afhandeling van uw klacht.

## Hoe werkt de klachtenfunctionaris?

### Indiening klacht

U begint met het indienen van uw klacht, bij voorkeur via het klachtenformulier.

U vindt dit formulier op de website van P3NL: <https://www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten>.

Het ingevulde formulier mailt u vervolgens naar [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl) of u stuurt het per post naar CBKZ, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem.

Kunt u zelf niet op internet, vraag dan telefonisch bij CBKZ (088-0245104) een papieren exemplaar van het klachtenformulier op. Vergeet niet om uw postadres te noemen.

Vindt u het lastig om de klacht goed te omschrijven of wilt u liever eerst overleggen? Dan kunt u uiteraard ook bellen met de klachtenfunctionaris via nummer 088-0245104.

### Verkenning en overleg

De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht en zet met u op een rij wat er is gebeurd.

U bespreekt samen wat u met uw klacht wilt bereiken en wat passende stappen zijn.

Als de klachtenfunctionaris verdere acties onderneemt, is daarvoor uw instemming nodig.

De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en onpartijdig. Hij geeft zelf geen oordeel over de klacht.

Wat u met de klachtenfunctionaris bespreekt, is vertrouwelijk. U bepaalt welke informatie de klachtenfunctionaris aan anderen (en aan ons) mag doorgeven.

### Verdere stappen

De verdere afhandeling van uw klacht kan op allerlei manieren plaatsvinden. Soms past bijvoorbeeld een schriftelijke uitwisseling, soms ook een bemiddelingsgesprek onder begeleiding van de klachtenfunctionaris. Soms is het ook handig om de mening van een inhoudsdeskundige te vragen.

Voor dit traject staat in principe een termijn van 6 tot 10 weken.

### Afsluiting

Als alle mogelijke stappen zijn gezet, krijgt u een schriftelijk bericht over de uitkomst van de klachtafhandeling.

In dit afsluitbericht staan ook de afspraken die eventueel zijn gemaakt. Bijvoorbeeld over de oplossing van de klacht of over hoe we in de toekomst met elkaar verder gaan.

## Niet tevreden met de uitkomst?

Heeft u het traject met inzet van de onafhankelijk klachtenfunctionaris doorlopen en bent u het niet eens met de uitkomst? Dan kunt u de zaak ter beoordeling voorleggen aan de externe geschillencommissie psychische en pedagogische zorg.

Deze commissie onderzoekt en beoordeelt uw klacht, waarbij beide partijen worden gehoord. Wij moeten ons houden aan de uitkomst van deze geschilprocedure.

Ook bij een eventueel verzoek tot schadevergoeding waarover wij het onderling niet eens worden, mag u het bindend oordeel van de geschillencommissie vragen.

Meer informatie over de geschilprocedure en de voorwaarden die daarbij gelden, vindt u in het eerder genoemde afsluitbericht en via [www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten](http://www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten).

### **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. Als u besluit om alsnog naar de geschillencommissie te gaan, betaalt u eenmalig een bedrag aan administratiekosten.

### **Andere mogelijkheden?**

Er zijn nog andere mogelijkheden om werk te maken van uw klacht of om daarbij ondersteuning te krijgen.

De klachtenfunctionaris kan u daarover informatie geven.

Informatie vindt u ook op [www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten](http://www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten).

*Uw zorgaanbieder is aangesloten bij een landelijke klachten- en geschillenregeling die voldoet aan de vereisten van de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg). Deze klachten- en geschillenregeling is opgesteld door P3NL en is gericht op de geestelijke gezondheidszorg met financiering vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz).*

*Vindt op andere wijze financiering van de diensten van uw zorgaanbieder plaats, dan is eerst een check nodig of de klachten- en geschillenregeling psychische en pedagogische zorg van P3NL van toepassing is. Vraag dit na bij uw zorgaanbieder of overleg met de klachtenfunctionaris.*