

Algemene bepalingen voor deelname aan klachten- en geschillenregeling psychische en pedagogische zorg

Definities:

Dienstverleningsovereenkomst:	een door Zorgaanbieder online ingevuld en voor akkoord aangeklikt aanmeldformulier samen met deze algemene bepalingen.
Klachten- en Geschillenregeling	de klachten- en geschillenregeling psychische en pedagogische zorg.
P3NL:	de federatie van psychologen, psychotherapeuten en pedagogen, gevestigd te Lunettenbaan 57, 3524 GA Utrecht, KvK-nummer 63118386.
P3NL-vereniging	een vereniging die lid is van P3NL. Zie voor het overzicht van aangesloten verenigingen www.p3nl.nl .
Zorgaanbieder:	het lid van een (of meer) bij P3NL aangesloten vereniging(en).

1. Dienstverleningsovereenkomst

P3NL en de Zorgaanbieder sluiten een dienstverleningsovereenkomst voor deelname van de Zorgaanbieder aan de Klachten- en Geschillenregeling. De dienstverleningsovereenkomst bestaat uit een op de website van P3NL ingevuld en voor akkoord aangeklikt aanmeldformulier en deze algemene bepalingen.

De dienstverleningsovereenkomst komt tot stand op het moment dat P3NL van de Zorgaanbieder het volledig ingevulde aanmeldformulier heeft ontvangen.

De overeenkomst wordt afgesloten voor één kalenderjaar en wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar.

2. Inhoud Klachten- en Geschillenregeling

De Klachten- en Geschillenregeling bestaat uit de volgende drie onderdelen:

- aansluiting bij het netwerk van klachtenfunctionarissen voor eerste opvang van klagers en voor de inzet van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- gebruikmaking van het door P3NL ontwikkelde klachten- en geschillenreglement (Zorgaanbieder).
- aansluiting bij de Geschillencommissie psychische en pedagogische zorg.

P3NL betreft de volgende partijen bij de uitvoering van de overeenkomst:

- Cantrijn (Stationsweg 29, 4205 AA Gorinchem, KvK nummer 50168975), voor administratieve en financiële ondersteuning.
- De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, KvK nummer 41150649), voor de Geschillencommissie psychische en pedagogische zorg.
- Klacht & Company (Postbus 3106, 2601 DC Delft, KvKnummer 55404405) voor de opvang van klagers en de inzet van een klachtenfunctionaris bij de verdere afhandeling van klachten.

Deze drie partijen handelen in het kader van de Klachten- en Geschillenregeling namens P3NL.

3. Aansluitingskosten en kosten bij klachten en geschillen

De Zorgaanbieder betaalt jaarlijks aan P3NL een bedrag voor de aansluiting bij de Klachten- en Geschillenregeling. In 2017 zijn de aansluitingskosten € 25,00 inclusief btw. De aansluitingskosten worden door middel van een incassomachtiging jaarlijks geïncasseerd.

De hoogte van de aansluitingskosten worden jaarlijks door P3NL vastgesteld, het huidige tarief is terug te vinden op www.p3nl.nl. In november wordt het tarief voor het volgende jaar gepubliceerd op www.p3nl.nl.

De Zorgaanbieder heeft door het aangaan van de dienstverleningsovereenkomst met P3NL een nakomingsverplichting voor het voldoen van alle kosten die uit deze dienstverleningsovereenkomst voortvloeien en de Zorgaanbieder betreffen. De Zorgaanbieder is verplicht de kosten die verband houden met een klacht of geschil dat hem betreft, te betalen. Cantrijn, Klacht & Company en de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken belasten de kosten bij een klacht en/of geschil door aan P3NL. P3NL zal deze kosten in rekening brengen bij de betreffende Zorgaanbieder, ongeacht de uitkomst van de klacht en/of het geschil en ongeacht het bepaalde in artikel 20 lid 1 sub b van het reglement geschillencommissie psychische en pedagogische zorg.

4. Procedure voor betaling, gevolgen bij niet-betaling

Als de Zorgaanbieder de aansluitingskosten en/of de kosten voor inzet van de klachtenfunctionaris of de geschillencommissie niet binnen 30 dagen na de factuurdatum betaalt, dan ontvangt de zorgverlener een eerste herinnering per e-mail.

Indien geen betaling is ontvangen na de eerste herinnering, wordt per post een tweede herinnering naar de Zorgaanbieder verzonden.

Als betaling na de tweede herinnering uitblijft, wordt per aangetekende brief een derde herinnering verstuurd en kan de vordering overgedragen worden aan een incassobureau of gerechtsdeurwaarder, tenzij de Zorgaanbieder binnen vijf werkdagen betaalt.

Vanaf de tweede herinnering worden door P3NL administratiekosten in rekening gebracht. De invorderingskosten die voortvloeien uit de verkrijging van voldoening in en buiten rechte door het incassobureau of deurwaarder zijn voor rekening van de Zorgaanbieder.

Als betaling na de derde herinnering uitblijft, is P3NL gerechtigd om de dienstverleningsovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. De zorgverlener krijgt hiervan bericht en is verplicht met onmiddellijke ingang aan zijn cliënten te communiceren dat hij niet meer is aangesloten bij de Klachten- en Geschillenregeling. De beëindiging van de dienstverleningsovereenkomst ontslaat de Zorgaanbieder niet van zijn betalingsverplichting.

5. Onderwerping aan beslissing geschillencommissie

De Zorgaanbieder is verplicht zich te onderwerpen aan de beslissing van de geschillencommissie psychische en pedagogische zorg en deze beslissing na te komen. In het reglement geschillencommissie psychische en pedagogische zorg staan de procedure en de mogelijke beslissingen beschreven.

6. Privacy en gebruik gegevens van Zorgaanbieder

P3NL registreert de volgende gegevens van de Zorgaanbieders die deelnemen aan de Klachten- en Geschillenregeling:

- Naam
- Functie
- Adres
- Postcode en woonplaats
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Praktijknaam
- Lidmaatschap bij P3NL-verenigingen en registratienummers van deze lidmaatschappen.
- BIG-nummer
- IBAN-nummer
- Datum van aansluiting bij de klachten- en geschillenregeling

Deze gegevens zijn noodzakelijk voor het uitvoeren van de dienstverlening rondom de Klachten- en Geschillenregeling.

P3NL deelt deze gegevens met Cantrijn, Klacht&Company en de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken. Zij gebruiken deze gegevens voor het voeren van de (financiële) administratie en om contact met de Zorgaanbieder te leggen bij een klacht of geschil, zoals omschreven in het reglement geschillencommissie psychische en pedagogische zorg en het klachtenreglement.

De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken gebruikt de gegevens voor de zoekfunctie op de website www.degeschillencommissie.nl. Cliënten kunnen via deze website controleren of de Zorgaanbieder bij een van de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken is aangesloten.

P3NL gebruikt de gegevens daarnaast voor de volgende doelen:

- Het controleren van de opgegeven lidmaatschappen bij een of meerdere P3NL-verenigingen. P3NL geeft hiervoor de achternaam en het relatienummer door aan de betreffende vereniging.
- Het verkrijgen van statistische informatie over dubbellidmaatschappen, aantal leden met een BIG-registratie e.d.
- Het versturen van nieuws over de Klachten- en Geschillenregeling, deze berichten worden per e-mail verstuurd.

De gegevens worden niet voor andere doeleinden gebruikt en niet met andere partijen gedeeld. De Zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de juistheid van zijn gegevens. Wijzigingen moeten door de Zorgaanbieder zelf worden aangepast in het ledenbestand Member waarvoor de leden inloggegevens hebben gekregen bij de aanmelding.

7. Beëindiging van de overeenkomst

De dienstverleningsovereenkomst eindigt als de zorgverlener geen lid meer is van een of meerdere P3NL-verenigingen en daardoor bij geen enkele P3NL-vereniging is aangesloten. De zorgverlener

moet het secretariaat van de Klachten- en Geschillenregeling op de hoogte stellen als zijn lidmaatschap bij een of meerdere P3NL-verenigingen is beëindigd, via geschillenregeling@p3nl.nl.

De zorgverlener kan de dienstverleningsovereenkomst na het eerste kalenderjaar per maand beëindigen, door een e-mail te sturen naar geschillenregeling@p3nl.nl. De zorgverlener krijgt de aansluitingskosten terug naar rato van het aantal resterende volle maanden van het kalenderjaar.

P3NL kan – naast alle in de wet genoemde mogelijkheden – de dienstverleningsovereenkomst beëindigen omdat:

1. een van de drie namens P3NL handelende partijen de overeenkomst met P3NL opzegt. P3NL zal zich in dat geval inspannen om de dienstverlening te continueren of, als dit niet mogelijk is, een alternatief voor de zorgverlener aan te bieden. Als de dienstverlening van P3NL niet gecontinueerd kan worden, dan zal P3NL de dienstverleningsovereenkomst met de zorgverlener beëindigen. De opzegging wordt per e-mail meegedeeld aan de zorgverlener, er geldt een opzegtermijn van drie maanden.
2. Als betaling na de derde herinnering uitblijft, zie ook artikel 4.
3. De Zorgaanbieder zich niet onderwerpt aan de beslissing van de geschillencommissie psychische en pedagogische zorg en/of deze beslissing niet volledig nakomt.

Bij beëindiging van de dienstverleningsovereenkomst om wat voor reden dan ook is de zorgverlener verplicht met onmiddellijke ingang aan zijn cliënten te communiceren dat hij niet meer is aangesloten bij de Klachten- en Geschillenregeling.