

Jaarverslag P3NL 2021

Goedgekeurd door het bestuur op 22 maart en door de Algemene Vergadering op 5 april 2022

In 2021 werkten er dertien verenigingen samen in P3NL: de Landelijke Vereniging POH-GGZ, LVMP, NBTP, NIP, NVGzP, NVO, NVRG, NVVS, VEN, VGct, VKJP, VVP en VPep. Bij elkaar hebben zij ruim 38.000 leden.

Ook dit jaar werkte P3NL met een [jaarplan](#) in meerjarenperspectief op één A3. Hierdoor wordt in een oogopslag de samenhang duidelijk tussen het hogere doel, de visie en kernwaarden om vervolgens via een SWOT-analyse en de hoofdstrategieën een aantal gewaagde doelen en concrete acties te benoemen. Het hogere doel van P3NL is als volgt verwoord:

De zorg wordt bepaald door de professional en de cliënt, zonder de belemmeringen van de huidige stelsels. P3NL ziet een 'veerkrachtig Nederland' waarbij p-beroepen nodig zijn om Nederland, van jong tot oud, veerkrachtig te maken en te houden.

De 13 verenigingen hebben in het jaarplan afgesproken dit hogere doel te herijken. Het bestuur en de AV hebben daartoe in het verslagjaar stappen gezet die in 2022 worden vervolgd.

Het A3 en de daarin geformuleerde acties vormden in het verslagjaar de basis om de voortgang ervan te monitoren tijdens de verschillende overleggen die er zijn, zoals het directeurenoverleg, de bestuursvergaderingen en de algemene ledenvergaderingen (AV's).

Hoofdlijnenakkoord

Ook in 2021 is het [hoofdlijnenakkoord ggz](#) (HLA ggz) erg bepalend geweest in de activiteiten van P3NL. Concrete betrokkenheid was er binnen de Stuurgroep Landelijk Kwaliteitsstatuut (LKS), de Landelijke Werkgroep Stimuleren Contracteren en Werkgroep 5 van het zorgprestatie model (over de veldafpraak beroepen die al dan niet zelfstandig consulten mogen schrijven).

In het kader van de nieuwe bekostiging is P3NL betrokken geweest bij het opstellen van een alternatief voor de zorgclustering en zorgvraagtypering die beter aansluit bij de praktijk. Hierbij is o.a. opgetrokken met de Nederlandse ggz (dNLggz). P3NL is samen met dNLggz, de Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie (NVvP) en Akwa ggz nauw betrokken bij het opstarten van het programma voor Zorgevaluatie en Gepast Gebruik (ZEGG) binnen de ggz. We nemen deel aan de stuurgroep die een concept plan van aanpak heeft opgesteld en als kwartiermaker fungeert voor de verkenner. Begin 2022 zal het programma worden opgeleverd door de verkenner.

Verder is in samenwerking met dNLggz en de NVvP een voorstel gedaan voor een routekaart voor kwaliteitstransparantie. De Nederlandse ggz, NVvP en P3NL nemen daarbij lerende netwerken van professionals en zorgaanbieders als uitgangspunt. P3NL is trekker van 'spoor 1' waarbij de focus ligt op lerende netwerken van professionals die daarbij een datagestuurde dialoog met elkaar voeren. De genoemde onderwerpen krijgen allemaal in 2022 een vervolg.

Bestuurlijke inzet

Bij de bestuurlijke vertegenwoordiging speelt het bestuur van P3NL een belangrijke rol. Het bestuur bestond in 2021 uit

- drs. K. (Kawa) al Ali
- dr. A.A.P. (Arnold) van Emmerik tot 30 maart 2021

- drs. M.A.A.E. (Marie-Jeanne) van Hagen
- prof. dr. R.W.H.M. (Rudolf) Ponds
- prof. dr. M. (Marleen) Rijkeboer vanaf 30 maart 2021
- drs. H.H.W. (Hans) de Veen
- prof. dr. M.J.P.M. (Marc) Verbraak

De laatstgenoemde is de voorzitter van P3NL. Per 30 maart 2021 trad Arnold van Emmerik terug als bestuurslid, vanwege het beëindigen van zijn voorzitterschap van de VGct. De AV benoemde Marleen Rijkeboer tot zijn opvolger in het P3NL-bestuur. Eind 2021 startte de voorbereiding voor de werving van een nieuwe voorzitter. Marc Verbraak legt in april 2022 het voorzitterschap van P3NL neer.

Het bestuur heeft zes keer vergaderd, vier reguliere vergaderingen en twee heidagen. De Algemene Vergadering (AV), waarin alle verenigingen vertegenwoordigd zijn, kwam vijf keer bij elkaar. Op de AV's hebben vertegenwoordigers van 113 zelfmoordpreventie en het Zorginstituut Nederland een inhoudelijke bijdrage geleverd. De sprekers van het Zorginstituut Nederland praatte de AV in maart bij over het landelijk kwaliteitsstatuut dat de kwaliteitsraad van ZiN heeft opgesteld. Op de AV in juni ging de onafhankelijk voorzitter van de Stuurgroep LKS, Gerton Heyne, in gesprek met de AV en het bestuur van P3NL.

Projecten en resultaten in 2021

Zinnige Zorg

Naast de inspanningen inzake het HLA is er tijdens het verslagjaar inzet gevraagd bij bestuurlijke trajecten als het project 'Zinnige Zorg GGZ' van het Zorginstituut Nederland (ZiN). Inzet die door de samenwerking binnen P3NL veel efficiënter en met meer impact kan worden geleverd. Zinnige Zorg GGZ richt zich op het volgens de richtlijnen aanbieden van de zorg bij psychose en PTSS. P3NL is direct betrokken bij twee verbeteracties: meer cognitieve gedragstherapie bij psychose en meer traumagerichte behandeling bij PTSS. Voor beide onderwerpen zijn samen met dNLggz een plan van aanpak opgesteld. De relevante partijen waarmee binnen het HLA wordt samengewerkt, hebben zich gecommitteerd aan deze plannen van aanpak. In 2021 is gewerkt aan een subsidieaanvraag, waardoor Zinnige Zorg GGZ vanaf 2022 een projectleider kan aanstellen die de partijen gaat aanjagen en ondersteunen bij het uitvoeren van de plannen van aanpak. De subsidie is aan P3NL verleend en de projectleider, Lukas Roebroek, is namens P3NL al eind 2021 begonnen aan zijn opdracht. Binnen de begroting van P3NL is ruimte gevonden om hem eerder dan 2022 te laten starten.

Beroepenstructuur

In 2021 is de [impactanalyse](#) bij het advies 'vernieuwde structuur academische beroepen in de psychologische zorg' afgerond. P3NL had namens NIP, NVGzP en NVP subsidie aangevraagd voor het laten opstellen van deze impactanalyse.

De zes verenigingen¹ binnen P3NL die hbo-professionals vertegenwoordigen, hebben nagedacht over de wenselijkheid van een hbo-beroepenstructuur, vergelijkbaar met de academische beroepenstructuur voor psychologische beroepen. Deze beroepenstructuur of verduidelijking van de bestaande structuur, moet cliënten, naasten, verwijzers, werkgevers, financiers en de professionals zelf helpen om de goede professional te kiezen. Ondersteund door P3NL is er een inventarisatie gemaakt van de registraties voor (post-)hbo-geschoolden binnen de zes verenigingen. Er is besloten dat er een verkenning moet worden uitgevoerd net zoals voor de academische beroepen is gedaan. De werkgroep heeft hiervoor adviesbureau SiRM benaderd, het bureau dat destijds ook de verkenning voor de academische beroepen heeft gedaan in opdracht van NIP, NVP, NVGzP en NVO.

¹ de LV POH-ggz, NBTP, NVRG, NVVS, VGct en VVP

Voor het uitvoeren van deze verkenning in 2022 is subsidie aangevraagd en verkregen. De hbo-beroepenstructuur moet in verband staan met de beroepenstructuur voor academische beroepen in de psychologische zorg, de beroepenstructuur voor orthopedagogen en het APV-programma. De verkenning moet leiden tot een plan van aanpak voor de volgende fase van het project: het verduidelijken van de structuur van (post-)hbo-beroepen in de psychologische en pedagogische zorg.

[Kwaliteitsstatuut](#)

De implementatie van het Landelijk Kwaliteitsstatuut (LKS) ggz was een belangrijk dossier in 2021. Op 15 december 2020 schreef het Zorginstituut (ZiN) het LKS in in het register. In dit nieuwe kwaliteitsstatuut werd een nieuwe indeling in complexiteit van zorg geïntroduceerd (categorie A t/m D) en het onderscheid indicierend en coördinerend regiebehandelaar is toegevoegd. In de stuurgroep LKS is gewerkt aan een implementatieplan, waarin voor de korte en langere termijn oplossingen werden voorgesteld om het LKS toepasbaar te maken in de praktijk. Dit implementatieplan is niet ingeschreven door het ZiN, omdat het plan naar de mening van het ZiN niet voldeed aan de criteria. Wel heeft het ZiN besloten dat aanbieders tot 1 juli 2022 de tijd hebben om hun eigen kwaliteitsstatuut aan te passen aan de formats. P3NL heeft hierover [gecommuniceerd](#), net als veel verenigingen binnen P3NL. In 2022 zal de expertgroep aan de stuurgroep adviseren over de duiding van de categorieën en het onderscheid indicierend en coördinerend regiebehandelaar. Dit zou kunnen leiden tot een aangepast LKS. P3NL is partij in de stuurgroep, vertegenwoordigd door de voorzitter, en in de Landelijke Werkgroep Kwaliteitsstatuut (LWKS), vertegenwoordigd door de senior beleidsmedewerker. Binnen P3NL stemmen de directeuren en beleidsmedewerkers van NIP, NVO, NVGzP en P3NL af over dit dossier.

[Zorgprestatie­model en beroepenlijst](#)

Een ander belangrijk thema betreft de ontwikkeling van de nieuwe bekostiging van de ggz en forensische zorg door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa); het zorgprestatie­model (ZPM). Per 1 januari 2022 is het ZPM in werking getreden.

In 2021 heeft P3NL geparticipeerd in werkgroep 5 van het ZPM, de werkgroep die het programmateam en bestuurlijk overleg adviseerde over de beroepenlijst en de lijst overige beroepen in het ZPM. Deze beroepenlijst is opgenomen in de veldafspraken ZPM. P3NL heeft namens een aantal verenigingen haar ongenoegen geuit over het proces en de governance in deze werkgroep en in het programmateam. Een aantal verenigingen heeft inhoudelijke bezwaren ingediend tegen de lijst overige beroepen. Inhoudelijk stelt P3NL zich neutraal op, omdat de verschillende verenigingen soms verschillende opvattingen hebben over de onderwerpen die in de werkgroep aan bod komen. P3NL geeft de informatie uit de werkgroep door aan de verenigingen.

De veldafspraken zijn nog niet omgezet naar veldnormen. P3NL heeft aangegeven dat dit proces zorgvuldig doorlopen moet worden en dat alle betrokken partijen gehoord moeten worden voordat de veldnorm wordt ingediend in het register. Het verschuiven van deze consultatie- en bezwaarmogelijkheden naar de onderhoudsprocedure, is zonder duidelijke afspraken vooraf te risicovol. Dit wordt vervolgd in 2022.

[Kennisagenda](#)

De kennisagenda is in het najaar van 2020 gepubliceerd. In 2021 bleef P3NL de kennisagenda onder de aandacht brengen. Met de kennisagenda van P3NL wordt aandacht gegenereerd voor meer psychologisch onderzoek. Een rode draad hierbij is (kosten)effectiviteit van behandelingen en bijvoorbeeld de inzet van e-health. Samen met de NVvP, MIND en V&VN is het pleidooi gevoerd voor meer budget voor wetenschappelijk onderzoek binnen de geestelijke gezondheidszorg en de jeugdhulp. Hierbij zochten we aansluiting bij het landelijke programma Zorgevaluatie en Gepast Gebruik ggz (ZEGG) waarbij ZonMw een voortrekkersrol vervult.

In 2021 publiceerden we samen met professionals en cliënten acht [praktijkverhalen](#) bij de kennishiaten en deelden we deze verhalen op LinkedIn. We hebben twee subsidieoproepen van ZonMw onder de aandacht gebracht. Een van de criteria voor het verkrijgen van subsidie is dat de aanvraag aansluit bij de kennisagenda van P3NL en/of de kennisagenda's van de NVvP, MIND en V&VN, of bij de verbeteresignalementen Zinnige Zorg PTSS en Psychose.

Belangenbehartiging

P3NL is namens de aangesloten verenigingen een krachtige partij voor belangenbehartiging. Ze heeft hierbij de positie en belangen van de patiënten/cliënten en hun professionals op haar netvlies. In het verslagjaar is dat vooral vormgegeven via de bestuurlijke inzet van bestuur en met name haar voorzitter Marc Verbraak, en de directie. In het verslagjaar is de samenwerking gecontinueerd met een externe vertegenwoordiger, Bieke Oskam van het kantoor Linking Partners, die in opdracht van P3NL de politieke agenda volgt en kansen creëert om in gesprek te raken met bewindspersonen, politici en andere beleidmakers.

Wekelijks worden in het kader van het monitoren van documenten, agenda's etc. van de Tweede Kamer / politiek Den Haag alle relevante kamerstukken geselecteerd en voor zover relevant doorgestuurd naar de bij P3NL aangesloten verenigingen. Hierbij neemt Bieke Oskam het initiatief en voorziet de stukken van een beoordeling op belang of urgentie. Vanuit P3NL worden er brieven, mails en appjes gestuurd naar beleidmakers en besluitnemers met het oog op inhoudelijke beïnvloeding. Dat gebeurt op ambtelijk niveau, naar Tweede Kamerleden en hun medewerkers en bewindspersonen via de politiek adviseur. Hierbij is in de achterliggende periode een stevig netwerk opgebouwd door m.n. de directeur van P3NL, maar is het netwerk van Bieke Oskam onmisbaar. Ook publiceren we vanuit P3NL met enige regelmaat berichten op onze website en LinkedIn en versturen we persberichten. Dit draagt allemaal bij aan het 'gewicht' dat aan P3NL wordt toegekend en het standpunt dat we innemen. Hieronder wordt onder het kopje 'communicatie' een toelichting gegeven.

Tweede Kamerverkiezingen 17 maart 2021

In aanloop naar de Tweede Kamerverkiezingen heeft P3NL samen met dNLggz, Kenniscentrum Phrenos, MIND en het Trimbos Instituut de GGZ Kieswijzer gelanceerd. Op www.kiesvoorggz.nl wordt per politieke partij aangegeven hoe de partij aankijkt tegen thema's als wachttijden, preventie en (de)stigmatisering.

Na de verkiezingen stuurde P3NL een brief met drie hoofdpunten aan de informateur.

1. inzetten op antwoordgerichte zorg,
2. het instellen van een fonds voor het bekostigen van de extra inzet van gedragswetenschappers tijdens de hersteloperatie die na de coronacrisis nodig is om de mentale veerkracht te versterken
3. het met man en macht wegnemen van de knelpunten in de jeugdhulp en jeugdggz.

Zo werkt de ggz

In april van het verslagjaar werd het boek 'Zó werkt de ggz' gepresenteerd. In dit boek wordt in begrijpelijke taal en met overzichtelijke visualisaties uitgelegd hoe de geestelijke gezondheidszorg in Nederland werkt. Het boek is bedoeld voor cliënten, naasten, (aankomende) zorgverleners en beleids- en kwaliteitsmedewerkers. P3NL heeft meegewerkt aan de totstandkoming van het boek omdat het bijdraagt aan het vergroten van de duidelijkheid voor patiënten, naasten en verwijzers over psychologische en pedagogische zorg en het systeem daaromheen.

GZ-opleidingsplaatsen

Samen met dNLggz, Actiz, VGN, LVVP, NIP en NVGzP heeft P3NL op 30 september gezamenlijk een [brief](#) gestuurd naar de vaste Kamercommissie VWS. In de brief bieden we een oplossing voor het

tekort aan opleidingsplaatsen voor GZ-psychologen. Op 7 oktober 2021 was er een commissiedebat 'arbeidsmarktbeleid in de zorg', waar dit onderwerp op de agenda stond. De brief en de inspanningen van de gezamenlijke partijen hebben er helaas niet toe geleid dat er in 2022 meer GZ-opleidingsplaatsen beschikbaar komen omdat hiervoor geen beleidsruimte meer kon worden gevonden.

Brief bij wetsvoorstel inkoop jeugd

P3NL heeft een aantal punten bij de Kamerleden van de Commissie VWS onder de aandacht gebracht met betrekking tot het wetsvoorstel [Wet Maatschappelijk verantwoord inkopen Jeugdwet en WMO 2015](#). P3NL ziet risico's bij dit wetsvoorstel, de kennis en kunde van vrijgevestigden en kleine aanbieders dreigen verloren te gaan. Het voorstel draagt naar de mening van P3NL niet bij aan het verminderen van de wachtlijsten en het verlagen van de administratieve lasten.

Zichtbaarheid, externe vertegenwoordiging

Om serieus genomen te worden moet je zichtbaar zijn. Dat kan o.a. door deel te nemen aan allerlei activiteiten, bijeenkomsten en gremia binnen relevante stakeholders. Hierbij vervult het NIP een hele belangrijke vertegenwoordigende rol samen met P3NL. Denk aan:

- Bestuurlijk overleg (BO) / directeuren overleg (DO) / werkgroepen (WG) i.h.k.v. het HLA ggz
- Stuurgroep administratieve lasten
- Stuurgroep wachtlijsten
- Stuurgroep landelijk kwaliteitsstatuut GGZ
- Stuurgroep ZEGG
- Stuurgroep LKS
- Landelijke Werkgroep Kwaliteitsstatuut
- Landelijke Werkgroep Stimuleren Contracteren
- Werkgroep monitor bekostiging (NZa)
- Werkgroep ontwikkeling veldafpraak beroepen (zorgprestatiemodel, NZa)
- Raad van Toezicht / kwaliteitsraad Akwa ggz
- Adviesraad TOPGGz
- Adviesraad Kiezen in de GGZ
- Onderzoeksprogramma ZonMw
- Traject Zinnige Zorg ggz (m.n. gericht op trauma en PTSS)
- Deelname aan het boek 'Zó werkt de ggz'.
- Partner van www.kiesvoorggz.nl, een samenwerking van Trimbos, Phrenos, MIND, deNLggz en P3NL.

Bovenstaande opsomming is niet uitputtend, maar geeft een indruk wat er allemaal gebeurt in het belang van de 13 aangesloten verenigingen onder de noemer van belangenbehartiging. Inmiddels is P3NL een gevestigde naam geworden in bestuurlijke kringen.

P3NL als (netwerk)organisatie

In het verslagjaar is de rol van directeur ingevuld door Marnix de Romph, Lia Kuijf verzorgde de financiële administratie en het bestuurssecretariaat was in handen van Rianne Groen die ook de rol van senior beleidsmedewerker invult.

Vanwege de corona-maatregelen is de P3NL-middag 2021 verplaatst naar 11 maart 2022. Tijdens deze middag wordt de P3NL-prijs uitgereikt aan Kitlyn Tjin A Djie. De prijs is een beloning en aanmoediging voor Kitlyns belangrijke werk voor interculturele dialoog en diversiteit.

In overleg met de commissie jeugd is begin 2021 besloten de commissie 'on hold' te zetten. De commissie is daarom in 2021 niet bij elkaar geweest. Als jeugd of een specifiek onderwerp binnen de jeugdhulp in het hoger doel van P3NL of in een komend jaarplan een plek krijgt, kan de commissie weer actief worden. Vanuit de betrokken verenigingen vindt er regelmatig overleg plaats over het thema jeugd op zowel bestuurlijk niveau als tussen de directeuren en beleidsmedewerkers.

De commissie bekostiging kwam vijf keer bij elkaar. De voortgang van het ZPM en de ontwikkeling van de beroepenlijst waren vaste agendapunten. De commissie staat onder voorzitterschap van Him Vishnudatt. Yvonne Moolenaar (NIP) heeft een belangrijke rol in de commissie, als lid van het programmteam ZPM praat ze de commissie bij en kan ze signalen uit de verenigingen delen in de relevante ZPM-overleggen.

Tijdens het verslagjaar kwamen de directeuren van de aangesloten verenigingen zes keer bij elkaar. Verenigingen zonder directeuren worden in het directeurenoverleg vertegenwoordigd door de voorzitter of een bestuurslid van de vereniging. De onderlinge samenwerking is verder gegroeid. Rond acties in het jaarplan zijn werkgroepen vanuit het directeurenoverleg gevormd, zoals de werkgroep LKS, hbo-beroepenstructuur en scenario's voor de samenwerking in P3NL.

De beleidsmedewerkers zijn zeven keer bij elkaar gekomen om af te stemmen en de samenwerking te zoeken.

Communicatie

Website en nieuwsbrieven

De website van P3NL is in 2021 door 15.721 unieke bezoekers bekeken. Dit is minder dan in 2020 (17.649 bezoekers) en 2019 (16.233 bezoekers). Er is geen duidelijke verklaring voor deze daling.

Nieuwsbrieven

Er zijn in 2021 vijf nieuwsbrieven verstuurd. Het aantal abonnees op deze nieuwsberichten is ongeveer gelijk gebleven, de laatste nieuwsbrief van 2020 werd naar 486 personen gestuurd, de laatste nieuwsbrief in 2021 naar 481 personen. De berichten die het meeste zijn gelezen:

Bericht	Datum	Aantal keer doorgeklikt
Nieuwsbrief - P3NL-prijs, formatiebrief en meer! Onderwerpen: kandidaten gezocht P3NL-prijs, formatiebrief, brief wetsvoorstel jeugd, kennisagenda in de praktijk, informatie klachten- en geschillenregeling	14-6-2021	225
Nieuwsbrief met o.a. winnaar P3NL-prijs en voorzitter gezocht Onderwerpen: brief tekort opleidingsplaatsen GZ, Kitlyn Tjin A Djie wint de P3NL-prijs, P3NL zoekt een nieuwe voorzitter	8-10-2021	190
kieswijzer geestelijke gezondheidszorg gelanceerd	26-1-2021	111

Nieuwsberichten

Sinds 2021 hebben we de mogelijkheid om nieuwsberichten te plaatsen op de homepage van P3NL. De drie recente berichten staan op de homepage, op www.p3nl.nl/nieuws staan alle berichten. Via de nieuwsberichten kunnen we snel berichten plaatsen en delen op LinkedIn. Ook kunnen we gemakkelijk berichten van andere relevante organisaties delen, bijvoorbeeld nieuws over zorgstandaarden van Akwa ggz. Berichten die van belang zijn voor de hele achterban, worden ook via een nieuwsbrief verstuurd.

In 2021 zijn er 39 berichten geplaatst.

De vijf meest gelezen berichten:

Bericht	Aantal keer bekeken
Kitlyn Tjin A Djie wint de P3NL-prijs, Beloning en aanmoediging voor haar werk gericht op diversiteit en interculturele dialoog	802
Zinnige Zorg PTSS en Psychose, Naar betere zorg bij PTSS en psychose	330
Brief aan Tweede Kamercommissie over tekort opleidingsplaatsen GZ, P3NL draagt samen met andere partijen een oplossing voor 2022 aan	275
Fris je kennis rond PTSS en psychose op!, Dossier Zinnige Zorg	199
Informatie corona	185

[LinkedIn](#)

Op de [bedrijfspagina van P3NL](#) op LinkedIn zijn 54 berichten geplaatst. Het aantal volgers van de pagina is gestegen naar 693 personen op 1 januari 2022. Op 1 januari 2021 had P3NL 505 volgers. De vijf meest gelezen berichten:

Bericht	Datum	Aantal weergaven
Kitlyn Tjin A Djie wint de P3NL-prijs	8-10-2021	2.789
Lancering kiesvoorggz.nl	25-1-2021	2.205
Wie volgt Marc Verbraak op als voorzitter van P3NL?	11-11-2021	2.119
Praktijkverhaal kennishaat bijwerkingen psychotherapie	2-2-2021	1.747
Praktijkverhaal kennishaat werkzame elementen in de behandeling	19-2-2021	1.694

De nieuwsberichten en LinkedIn-berichten worden gedeeld met de communicatiemedewerkers van de P3NL-verenigingen, ter verdere verspreiding onder de leden.

[Klachten- en geschillenregeling](#)

Via de aangesloten verenigingen is er een klachten- en geschillenregeling van P3NL in het kader van de Wkkgz. Het aantal aangesloten vrijgevestigde psychologen, psychotherapeuten en pedagogen is gestegen van 2117 leden op 1-1-2021 naar 2278 leden op 1-1-2022.

[Rapportage klachtenfunctionarissen](#)

In 2021 deden 16 personen een beroep op de klachtenfunctionaris van Klacht&Company.

- Bij 9 van hen viel de zaak buiten het kader van de P3NL-klachtenregeling en vond verwijzing plaats.
- Bij 2 zaken vond geen verdere afhandeling met inzet van de klachtenfunctionaris plaats. Eén zaak was al onderling opgelost en in de andere zaak trok de klager, na een informatief gesprek met de klachtenfunctionaris, de klacht in.
- Bij 5 zaken volgde een verdere afhandeling met inzet van de onafhankelijk klachtenfunctionaris.

In 2021 vond ook inzet van de klachtenfunctionaris plaats over een in 2020 ingediende klacht. In deze zaak heeft de klachtenfunctionaris bemiddeld na behandeling van de zaak bij de geschillencommissie.

De 5 klachtzaken die zijn ingediend en afgerond in 2021 betreffen aangeklaagden vanuit verschillende beroepsverenigingen: NIP-NVO (2), NIP (1), NVRG (1) en NVVS (1).

- Bij 3 van de 5 in 2021 afgehandelde klachtzaken was de uitkomst voor de klager voldoende. Doorgaans is dan van de kant van de aangeklaagde sprake van uitleg, excuus en/of een

(gedeeltelijke) regeling van kosten. Soms geeft de aangeklaagde ook expliciet aan wat voor hem leerpunten zijn.

- In 1 klachtzaak wilde aangeklaagde de klacht niet beantwoorden. Klagers ontvingen informatie over mogelijke vervolgstappen, binnen en buiten het kader van de Wkkgz. Zij gaven aan deze procedure(s) in gang te willen zetten.
- Bij 1 klachtzaak was de klager niet tevreden. Deze klager ontving informatie over de geschilprocedure. Niet bekend is of hij deze stap ook zet.

Bij de meeste contacten met klager en aangeklaagde verliep de pendelbemiddeling per mail en telefoon. In 2021 vond 1 bemiddelingsgesprek onder begeleiding van de klachtenfunctionaris plaats. De omvang van de inzet van de klachtenfunctionaris in 2021 varieerde per klachtzaak (afgerond) tussen 3,75 en 10 uur, met een gemiddelde van (afgerond) 6 uur per klachtzaak. De mening van klager en aangeklaagde over de inzet van de klachtenfunctionaris wordt gebruikelijk bij de afsluiting van de inzet van de klachtenfunctionaris gepeild. Doorgaans is men tevreden en waardeert men de inzet van de klachtenfunctionaris.

Vergelijking met voorgaande jaren

In de jaren 2017 t/m 2020 was het aantal afgehandelde klachten door de klachtenfunctionarissen respectievelijk 9, 7, 5 en 7.

De verschillen met het aantal in 2021 afgehandelde klachten (5) zijn te klein om daar conclusies aan te verbinden. Dat geldt ook wat betreft de inhoud van de klachten (onderwerpen, beroepsvereniging aangeklaagde), doorlooptijd en uitkomst.

Rapportage geschillencommissie

Als de cliënt/patiënt niet tevreden is over de uitkomst van het klachtentraject met de zorgverlener en klachtenfunctionaris, kan hij een geschil indienen bij de [geschillencommissie psychische en pedagogische zorg](#).

In 2021 waren er vijf geschillen in behandeling bij de geschillencommissie. Drie daarvan waren al gestart in 2020. In deze drie geschillen is uitspraak gedaan:

- Twee geschillen zijn ongegrond verklaard
- Eén geschil is gedeeltelijk gegrond verklaard. In dit geschil oordeelde de geschillencommissie dat de zorgaanbieder ernstig tekort is geschoten in haar informatieplicht jegens cliënt. Zorgaanbieder heeft een schadevergoeding opgelegd gekregen.

De twee geschillen die zijn ingediend in 2021 zijn afgerond, er zijn geen uitspraken gedaan:

- Bij één geschil zijn de partijen alsnog onderling tot een oplossing gekomen
- Bij het andere geschil is de behandeling voortijdig gestopt, omdat de cliënt niet eerst schriftelijk bij de zorgaanbieder had geklaagd.

Vergelijking voorgaande jaren

In de jaren 2017 t/m 2020 was het aantal ingediende geschillen respectievelijk 5, 5, 1, 3. In 2021 waren er 2 nieuwe geschillen. Deze verschillen zijn te klein om conclusies te verbinden. Ook zijn de aantallen te klein om conclusies te trekken uit de inhoudelijke afhandeling van de geschillen.

Namens het bestuur van P3NL
Marc Verbraak, voorzitter
Marnix de Romph, directeur
11 maart 2022