

## Voorwaarden en tarieven

### Inleiding

De zorgverlener of kleine zorgorganisatie\* is op basis van het lidmaatschap aangesloten bij de Klachtenregeling en Geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl.

De zorgverlener en haar cliënten hebben toegang tot het digitale platform en worden digitaal en telefonisch geholpen door het herstelteam van Erisietsmisgegaan.nl. Ons doel is om het vertrouwen te herstellen en er samen uit te komen.

De Consumentenbond heeft als mede oprichter van onze geschillencommissie ingestemd met het geschillenreglement en de aanstelling van de commissieleden.

*\* Een zorgorganisatie kan meerdere zorgverleners hebben.*

### Kosten lidmaatschap

De zorgverlener of zorgorganisatie hoeft geen inschrijfgeld te betalen, het aanmelden is gratis. Wel is bij aansluiting een lidmaatschapsbijdrage verschuldigd.

Er is een pakket BASIS en een pakket EXTRA beschikbaar.

De hoogte van de lidmaatschapsbijdrage is afhankelijk van het aantal zorgverleners dat wordt aangemeld:

**Pakket BASIS:** inclusief onafhankelijke klachtenregeling, klachtenfunctionaris en erkende geschillencommissie of klachtencommissie Jeugdwet.

1	zorgverlener :	€	37,50 excl. BTW per jaar
2 - 5	zorgverleners:	€	75,00 excl. BTW per jaar
6 - 10	zorgverleners:	€	150,00 excl. BTW per jaar
11 - 50	zorgverleners:	€	375,00 excl. BTW per jaar
> 50	zorgverleners:		op aanvraag, aanbieding op maat.

### Inhoud van het BASIS lidmaatschap

De zorgverlener of kleine zorgorganisatie is aangesloten bij de klachtenregeling, klachtenfunctionaris en erkende Geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl en voldoet hiermee aan de klachteneisen die de Wkkgz stelt.

De zorgverlener of kleine zorgorganisatie die valt onder de Jeugdwet is aangesloten bij de klachtenregeling, klachtenfunctionaris en klachtencommissie van Erisietsmisgegaan.nl.

Het lidmaatschap geeft de zorgverlener of zorgorganisatie recht op behandeling van twee onvrede meldingen zonder bijkomende kosten. Vanaf de derde onvrede melding is voor de behandeling daarvan naast het lidmaatschapsgeld een eigen bijdrage verschuldigd van € 275,00 excl. BTW per onvrede melding.

**Pakket EXTRA** : inclusief onafhankelijke klachtenregeling, klachtenfunctionaris en erkende geschillencommissie of klachtencommissie Jeugdwet.

1	zorgverlener :	€	47,50 excl. BTW per jaar
2 - 5	zorgverleners:	€	95,00 excl. BTW per jaar
6 - 10	zorgverleners:	€	200,00 excl. BTW per jaar
11 - 50	zorgverleners:	€	450,00 excl. BTW per jaar
> 50	zorgverleners:		op aanvraag, aanbieding op maat.

#### **Inhoud van pakket EXTRA :**

De zorgverlener of kleine zorgorganisatie is aangesloten bij de klachtenregeling, klachtenfunctionaris en erkende Geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl en voldoet hiermee aan de klachteneisen die de Wkkgz stelt.

De zorgverlener of kleine zorgorganisatie die valt onder de Jeugdwet is aangesloten bij de klachtenregeling, klachtenfunctionaris en klachtencommissie van Erisietsmisgegaan.nl.

De zorgverlener of kleine zorgorganisatie heeft recht op de dienstverlening van het pakket BASIS en heeft de volgende extra mogelijkheden:

- Downloaden persoonlijk certificaat
- Invullen (bijna) incident melding en downloaden
- Invullen verbeterplan en downloaden (verplicht voor de Jeugdwet)

Het lidmaatschap geeft de zorgverlener of zorgorganisatie recht op behandeling van twee onvrede meldingen zonder bijkomende kosten. Vanaf de derde onvrede melding is voor de behandeling daarvan naast het lidmaatschapsgeld een eigen bijdrage verschuldigd van € 275,00 excl. BTW per onvrede melding.

#### **Duur van het lidmaatschap**

Het lidmaatschap start op de dag dat de aanmelding door Erisietsmisgegaan.nl wordt bevestigd. Het lidmaatschap wordt jaarlijks automatisch verlengd, tenzij uiterlijk een maand van tevoren het lidmaatschap wordt opgezegd. De opzegging kan per e-mail gestuurd worden aan [info@erisietsmisgegaan.nl](mailto:info@erisietsmisgegaan.nl).

De zorgverlener is verplicht wijzigingen in contactgegevens zelf door te voeren en wijzigingen in de bedrijfsgegevens zoals het aantal zorgverleners per e-mail door te geven aan [info@erisietsmisgegaan.nl](mailto:info@erisietsmisgegaan.nl)

## Klachtenregeling

Zorgverlener zorgt voor het ter beschikking stellen van de Klachtenregeling, het Geschillenreglement of Klachtencommissiereglement Jeugdzorg aan haar cliënten.

## Erkende Geschillencommissie

De zorgverlener is aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl (erkend door het Ministerie van VWS onder nr. CIBG / EGi 27349.2).

In het geval een klacht niet naar tevredenheid van de cliënt wordt opgelost, kan de cliënt de Geschillencommissie inschakelen. In dat geval is de zorgverlener behandelingskosten van de Geschillencommissie verschuldigd.

De kosten voor de Geschillencommissie bedragen € 1.500,00 excl. BTW per zitting.

De cliënt is het in het Geschillenreglement vastgelegde klachtgeld van € 35,00 verschuldigd.

De Geschillencommissie behandelt het geschil met inachtneming van het geschillenreglement van Erisietsmisgegaan.nl. Het oordeel van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

Zorgverlener is tevens de overige kosten verschuldigd die bij de Geschillencommissie worden gemaakt zoals, maar niet beperkt tot reiskosten, locatiekosten of het eventuele inschakelen van een deskundige. U wordt hierover vooraf geïnformeerd.

## Klachtencommissie Jeugdwet

De zorgverlener die valt onder de Jeugdwet is aangesloten bij de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugdwet.

In het geval een klacht niet naar tevredenheid van de cliënt wordt opgelost, kan de cliënt de Klachtencommissie Jeugdwet inschakelen. In dat geval is de zorgverlener behandelingskosten van de Klachtencommissie verschuldigd.

De kosten voor de Klachtencommissie bedragen € 1.500,00 excl. BTW per zitting.

De cliënt is het in het klachtencommissiereglement vastgelegde klachtgeld van € 35,00 verschuldigd.

De Klachtencommissie behandelt het geschil met inachtneming van het klachtencommissiereglement Erisietsmisgegaan.nl.

Zorgverlener is tevens de overige kosten verschuldigd die bij de klachtencommissie worden gemaakt zoals, maar niet beperkt tot reiskosten, locatiekosten of het eventuele inschakelen van een deskundige. U wordt hierover vooraf geïnformeerd.

### Overige kosten en voorwaarden

Erisietsmisgegaan.nl behoudt zich het recht voor om klachten die binnen 2 maanden na ingang van het contract worden gemeld niet kosteloos te behandelen. Klachten ontstaan voor de ingang van het contract kunnen we helaas ook niet kosteloos behandelen. Erisietsmisgegaan.nl rekent voor deze klachten een tarief van € 75,00 ex btw per uur.

Onder behandeling van de onvrede melding wordt verstaan hetgeen is vermeld in de Klachtenregeling van Erisietsmisgegaan, bij punt 1 (Onvrede melding) tot en met punt 19 (Mediation).

Op alle contracten en werkzaamheden zijn de algemene voorwaarden van Axell Claims Group bv toepassing: <https://erisietsmisgegaan.nl/wp-content/uploads/2019/10/ERI-Algemene-Voorwaarden-Axell-Claims-Group-definitief.pdf>