

# Informatie klachtencommissie voor cliëntverantwoordelijken.

Het Rijkdom heeft een klachtenprocedure. Deze procedure ligt ter inzage voor cliënten met een duidelijke handleiding wat te doen bij een klacht.

Mocht degene met de klacht er niet uitkomen met de medewerkers van Het Rijkdom of met de vertrouwenspersoon, dan kan de klacht worden neergelegd bij de klachtencommissie.

Hiertoe is Het Rijkdom aangesloten bij een externe klachtencommissie, het Klachtenportaal Zorg.

De werkwijze van de klachtencommissie is te vinden op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

Het klachtenportaal hanteert een eigen risico, welke neerkomt op maximaal 395,00 euro incl. BTW per klacht.

Bij aanvang van een klachtenbehandeling dient 150,00 euro incl. BTW te worden voldaan door de Klager aan de commissie.

Zodra de klacht een geschil wordt, dient het resterend bedrag van het eigen risico te worden voldaan. Indien de klacht door de Stichting Geschilleninstantie KPZ ongegrond verklaard wordt, zijn de kosten van het eigen risico voor Klager. Indien de klacht door KPZ wel gegrond wordt verklaard en de Klager in het gelijk gesteld wordt, zijn de kosten van het eigen risico voor Het Rijkdom.

Indien de klacht wordt opgelost met behulp van de klachtenfunctionaris van het Klachtenportaal Zorg wordt het resterende gedeelte van het eigen risico niet in rekening gebracht. Indien de klachtenfunctionaris beoordeelt dat de klacht terecht is gesteld, zal het eigen risico worden voldaan door Het Rijkdom. Indien de klachtenfunctionaris stelt dat de klacht niet terecht is gesteld, zal het eigen risico worden voldaan door de Klager.

Deze klachtenprocedure geldt uitsluitend voor cliënten die NIET via Heemzorg bij Het Rijkdom zijn aangemeld. Heemzorg heeft een eigen klachtenprocedure.