

Hoe gaan wij om met uw klacht

Het kan voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over onze dienstverlening. Dat willen we dan graag weten, zodat we daar iets aan kunnen doen. Wij zijn er tenslotte voor u.

U kunt een klacht op verschillende manieren doorgeven:

- Via het formulier op onze website: <https://kerstenhulpmiddelen.nl/klachten/>;
- Telefonisch bij de vestiging waar u contact mee heeft;
- Per brief naar antwoordnummer 10504, 6049 XV Herten;
- Rechtstreeks bij onze collega die bij u ter plaatse is i.v.m. een aanvraag, aanpassing of reparatie aan het hulpmiddel.

Zodra uw klacht bij ons bekend is, ontvangt u hiervan binnen vijf dagen een bevestiging. Vervolgens zullen wij op basis van uw klacht binnen onze organisatie op zoek gaan naar de oorzaak van uw ongenoegen. Het kan zijn dat wij hiervoor contact met u opnemen, zodat uw verhaal verder verduidelijkt kan worden. Uiteindelijk zal elke klacht binnen een maximale termijn van 6 weken na het moment van registratie worden afgehandeld. U weet dan waar u aan toe bent en wat onze oplossing is. Als het mogelijk is om de oplossing direct uit te voeren zullen we dat uiteraard doen. Soms zijn wij echter afhankelijk van een leverancier voor bijvoorbeeld een specifiek onderdeel aan uw hulpmiddel. In dat soort gevallen kan de daadwerkelijke oplossing langer duren. Uiteraard houden wij u daarvan op de hoogte.

Wij streven altijd naar de beste oplossing voor u. Indien u zich niet in onze oplossing kan vinden, kunt u zich melden tot een onafhankelijke geschillencommissie: Stichting Kwaliteitsbevordering voor de Hulpmiddelenbranche (SKH).

Zie ook: <https://www.eengoedhulpmiddel.nl/nationaal-keurmerk-hulpmiddelen/klacht>