

## Algemene Klachtenregeling Kersten Hulpmiddelen

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling bedoelen we met:

- a) Kersten Hulpmiddelen: Kersten Groep B.V. en al haar dochterondernemingen, waaronder Kersten Hulpmiddelenspecialist B.V, Kersten Hulpmiddelenspecialist Arnhem B.V. en Bert Stevens Orthesebouw B.V.;
- b) Directie: de directie van bovengenoemde ondernemingen;
- c) Klacht: een schriftelijke (brief of digitaal) of mondelinge (telefonisch of persoonlijk) uiting van ongenoegen over de wijze waarop de dienstverlening van Kersten Hulpmiddelen heeft plaatsgevonden;
- d) Klager: degene die bij Kersten Hulpmiddelen een Klacht indient of diens gemachtigde;
- e) Behandelaar: degene die de bevoegdheid heeft tot behandeling van Klachten;
- f) Klachtenbegeleider: degene die verantwoordelijk is voor de coördinatie van de behandeling van de Klacht, een onafhankelijke en objectieve afhandeling borgt en ontvangen klachten analyseert ter verbetering van de dienstverlening van Kersten Hulpmiddelen. Tevens is de Klachtenbegeleider belast met het bijstaan van de Klager in de procedure;
- g) Geschillencommissie: de onafhankelijke Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen van de Stichting Kwaliteitsbevordering in de Hulpmiddelenbranche.

### Artikel 2 Uitgangspunten

1. Een Klacht wordt zorgvuldig behandeld en onderzocht.
2. De behandeling van een Klacht is gericht op het bereiken van een bevredigende oplossing voor zowel de Klager als Kersten Hulpmiddelen.
3. De Klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang.

### Artikel 3 Indienen van een klacht

1. Iedereen heeft het recht om over Kersten Hulpmiddelen, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Kersten Hulpmiddelen, een klacht in te dienen bij Kersten Hulpmiddelen.
2. Een Klacht kan op elke wijze worden ingediend, waaronder:
  - a. Mondeling;
  - b. Schriftelijk;
  - c. Via het klachtenformulier op de website van Kersten Hulpmiddelen.

### Artikel 4 Behandelen van een klacht

1. Klachten worden behandeld door een Behandelaar. De Directie kan besluiten de Klacht zelf in behandeling nemen en zal dat in elk geval doen indien de Klacht het handelen van de aangewezen Behandelaar betreft.
2. Een Klacht wordt als het mogelijk is direct (mondeling) afgehandeld. Indien de Klacht direct (mondeling) wordt afgehandeld worden de leden 3 tot en met 5 van dit artikel en de artikelen 5 en 6 niet toegepast, tenzij Klager aangeeft dat wel te willen.
3. Een Klacht wordt onderzocht op basis van beschikbare en ingediende informatie. Hoe vollediger een Klacht wordt ingediend, voorzien van stukken, hoe beter de oorzaak onderzocht kan worden. De Behandelaar kan de Klager vragen om de Klacht toe te lichten en kan vragen om een mondelinge Klacht op schrift te stellen.
4. De Behandelaar stelt de Klager schriftelijk op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de Klacht en van de eventuele conclusies die daaruit voortvloeien.
5. De behandeling van een Klacht gebeurt niet door een Behandelaar die betrokken is bij de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 5 Termijnen**

1. Een Klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de Klacht is ontstaan. Indien de Klacht later wordt ingediend, kan de Klacht nog steeds in behandeling worden genomen en zal de Klager worden gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de Klacht pas na meer dan één jaar wordt ingediend.
2. De Klager ontvangt binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging van de Klacht.
3. Klachten zullen zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst worden afgehandeld.
4. Indien het naar het oordeel van Kersten Hulpmiddelen voor een zorgvuldig onderzoek van een Klacht nodig is, kan de termijn van het vorige lid met maximaal vier weken worden verlengd.
5. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de, in dit artikel genoemde, termijnen tot een oplossing van een Klacht te komen, kan, als de Klager schriftelijk heeft ingestemd, de termijn door Kersten Hulpmiddelen met zoveel langer als nodig is worden verlengd.

#### **Artikel 6 Arbitrage**

1. Als de uitkomst van de behandeling van de Klacht niet geheel naar wens is van de Klager, kan de Klager gebruik maken van arbitrage bij de Geschillencommissie.
2. De Klachtenbegeleider ziet erop toe dat de Geschillencommissie alle relevante informatie ontvangt om tot een uitspraak te kunnen komen.
3. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.

#### **Artikel 7 Registratie**

1. De Behandelaar zorgt ervoor dat de Klacht wordt geregistreerd.
2. De Klachtenbegeleider stelt minstens eenmaal per kalenderjaar een verslag op over aantal en de aard van de Klachten en over de, in het kader van de klachtenafhandeling, genomen maatregelen.

#### **Artikel 8 Slotbepalingen**

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 mei 2023.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als '*Algemene Klachtenregeling Kersten Hulpmiddelen*'.