

**JAARVERSLAG 2018 - 2020**



**GESCHILLENCOMMISSIE NATIONAAL  
KEURMERK HULPMIDDELEN**

## INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding .....	3
2. Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen.....	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde klachten .....	3
3.1 Ontvangen klachten in 2018.....	4
3.2 Ontvangen klachten in 2019.....	4
3.3 Ontvangen klachten in 2020.....	4
4. Conclusies en aanbevelingen.....	5

## **1. INLEIDING**

Dit is het tweede jaarverslag van de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag betreft de klachten die in 2018 tot en met 2020 bij de Geschillencommissie zijn ingediend.

In het jaarverslag wordt een beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de Geschillencommissie. Tevens wordt vermeld hoeveel klachten bij de Geschillencommissie zijn ingediend, hoeveel klachten de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen en welke onderwerpen de klachten betroffen. Ten slotte geeft de Geschillencommissie haar conclusies en aandachtspunten naar aanleiding van haar bevindingen in 2018 tot en met 2020 weer.

## **2. GESCHILLENCOMMISSIE NATIONAAL KEURMERK HULPMIDDELEN**

De Geschillencommissie is door het bestuur van de Stichting Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen in 2016 ingesteld. Zij heeft tot taak het behandelen van aan haar voorgelegde klachten en het hierover geven van een met redenen omkleed bindend advies.

De Geschillencommissie bestaat uit vier leden en één voorzitter.

De samenstelling van de Commissie is in 2018 tot en met 2020 is als volgt:

- de heer drs. H.B.M. van der Laan (voorzitter);
- de heer mr. A.W.J.M. van Bolderen;
- de heer F. Bangma;
- de heer mr. L.A.M. ten Brink;
- mevrouw mr. W. van Eck (tot april 2019).

In 2018 tot en met 2020 is de Geschillencommissie bijgestaan door de ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

## **3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE KLACHTEN**

De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over (nalaten van) gedragingen, beslissingen of handelen door medewerkers of directie van een organisatie met het NKH-keurmerk.

Uit het geschil moet blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat een organisatie met het NKH-keurmerk heeft genomen ten aanzien van een bij de organisatie ingediende klacht.

### 3.1 Ontvangen klachten in 2018

De Geschillencommissie heeft in 2018 acht klachten ontvangen. Één van deze klachten is in behandeling genomen en heeft tot een hoorzitting geleid. Uiteindelijk zijn partijen, na onderling overleg na de hoorzitting, alsnog onderling tot een oplossing gekomen.

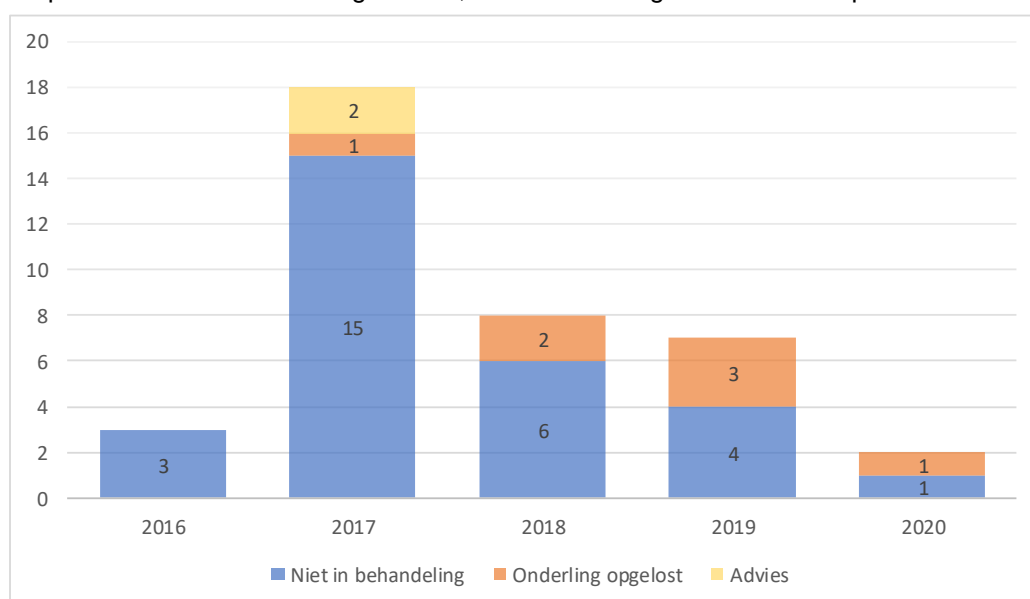
De overige 7 klachten hebben niet tot een behandeling geleid omdat in één geval na contact met de GNKH partijen alsnog tot een oplossing zijn gekomen en bij de overige gevallen de Geschillencommissie zich onbevoegd verklaart, bijvoorbeeld omdat klagers zich direct tot de GNKH hebben gewend, terwijl de klacht nog niet door de NKH-organisatie is behandeld of dat van klagers niets meer is vernomen.

### 3.2 Ontvangen klachten in 2019

De Geschillencommissie heeft in 2019 zeven klachten ontvangen. Geen van deze klachten zijn door de Geschillencommissie in behandeling genomen, omdat in drie van de klachten alsnog een onderlinge oplossing is bereikt tussen klager en de NKH-organisatie en de overige vier klachten niet door de Geschillencommissie zijn behandeld. Bij het merendeel hiervan zijn klagers terugverwezen naar de interne klachtenprocedure van de NKH-organisatie, omdat deze nog niet was doorlopen.

### 3.3 Ontvangen klachten in 2020

De Geschillencommissie heeft in 2020 twee klachten ontvangen. Beide klachten zijn niet door de Geschillencommissie in behandeling genomen, omdat één van deze klachten tot een onderlinge oplossing heeft geleid en in de andere zaak de klagende partij is terugverwezen naar de interne klachtenprocedure van de NKH-organisatie, omdat deze nog niet was doorlopen.



Figuur 1: Aantal jaarlijks ingediende klachten met onderscheid (niet) behandeld, onderling opgelost en advies.

## **4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN**

### **4.1 - Aantal klachten**

Het aantal door de Geschillencommissie in ontvangen klachten verschilt jaarlijks. Waar in 2017 een piek van 18 ingediende klachten in dat jaar is waargenomen, zijn er in 2020 (slechts) twee klachten ingediend. Opvallend is dat de Geschillencommissie in 2018 tot en met 2020 slechts één klacht in behandeling heeft genomen die tot een hoorzitting heeft geleid. Overigens heeft de Geschillencommissie over deze klacht geen uitspraak gedaan, omdat partijen na de hoorzitting alsnog tot een onderlinge oplossing zijn gekomen.

Het merendeel van de klachten in 2018 tot en met 2020 heeft niet tot een behandeling van de klacht geleid. Bij een deel van de gevallen is de klacht alsnog onderling opgelost met de organisatie, omdat de Geschillencommissie de klagende partij naar de organisatie heeft terugverwezen of omdat de Geschillencommissie met de organisatie contact heeft opgenomen met het verzoek om alsnog te pogen om met de klagende partij tot een onderlinge oplossing te komen. Bij het overige deel achtte de Geschillencommissie zich onbevoegd om de klacht in behandeling te nemen, omdat de klacht nog niet was ingediend bij de betrokken dienstverlener. In dat geval wordt klager medegedeeld dat zijn klacht eerst door de betrokken dienstverlener moet worden behandeld, voordat een klager zich kan wenden tot de Geschillencommissie. Voorts is van een aantal klagers niets meer vernomen, nadat zij een klacht hadden ingediend en klager om een nadere onderbouwing van de klacht was gevraagd.

### **4.2 – Aard van de klachten**

De Geschillencommissie constateert dat de klachten op verschillende onderwerpen betrekking hebben. Sommige klachten gaan over de bejegening van een organisatie, bijvoorbeeld de manier waarop iemand is behandeld dan wel te woord is gestaan. Ook zijn enkele klachten ingediend over dat men geen (tijdige) reactie op een klacht of bericht heeft mogen ontvangen of zijn er klachten over de (wijze van) betalen en facturering.

Een groot deel van de klachten heeft betrekking hebben op ongemakken van een geleverd hulpmiddel. Zo wordt soms geklaagd over de kwaliteit van een product. Ook wordt geklaagd over een (vermeend) defect aan het product en de (snelheid van de) bijbehorende dienstverlening van een organisatie nadat een defect is gemeld. Ten aanzien van dit laatste punt merkt de Commissie op dat vaak een derde partij hierbij is betrokken, waarbij het bij klager niet duidelijk is van welke partij hij welke service mag verwachten en bij wie hij een klacht kan/moet indienen. De Geschillencommissie merkt op dat een goede informatievoorziening en communicatie over de dienstverlening belangrijk is en kan bijdragen aan het voorkomen van problemen.

### **4.3 - Aanbevelingen**

Sinds de oprichting van de Geschillencommissie zijn er jaarlijks door de Geschillencommissie klachten ontvangen. Daarbij varieert het aantal klachten jaarlijks. De Geschillencommissie kan niet goed inschatten wat hiervan de oorzaak is. Zo kan het zijn dat er weinig klachten bij de betrokken organisaties zijn of dat de klachtenprocedure van organisaties met het NKH-keurmerk goed functioneert, zodat weinig klachten doorstromen naar de Geschillencommissie. De Geschillencommissie merkt op en doet daarbij ook de aanbeveling dat wanneer een klacht in een zo vroeg mogelijk stadium adequaat wordt afgehandeld, dit in de praktijk leidt tot minder geschillen.

Een andere factor voor het wisselend (soms relatief lage) aantal klachten is dat klagers mogelijk de weg naar de Geschillencommissie niet (goed) weten te vinden. De Geschillencommissie merkt op dat organisaties met het NKH-keurmerk in haar klachtafhandeling zelden doorverwijzen naar de Geschillencommissie, wanneer klager en de organisatie er onderling niet uitkomen. De Geschillencommissie adviseert dienstverleners met het NKH-keurmerk om bij de afhandeling van klachten aan te geven dat, wanneer klagers ten aanzien van de klacht zich niet in het besluit van de organisatie te kunnen verenigen, zij zich kunnen wenden tot de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen. Een (meer nadrukkelijke) verwijzing op de website of het klachtreglement van de organisatie met het NKH-keurmerk kan ertoe leiden dat een klager de weg naar de Geschillencommissie beter weet te vinden wanneer partijen er onderling niet uitkomen.

Ten slotte constateert de Geschillencommissie dat bij klachten over de verleende service bij een product soms een derde partij betrokken kan zijn. Zo kan bijvoorbeeld een gemeente betrokken zijn door een afgesloten servicecontract tussen een gemeente en de organisatie met het NKH-Keurmerk. De Geschillencommissie doet de aanbeveling aan de NKH-organisaties om dit onderscheid duidelijk bij de klagende partij in kaart te brengen wanneer een derde partij bij de serviceverlening betrokken is.