

# De 7 zekerheden van het Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen

## 1. U ontvangt een deskundig advies van vakmensen die zorgvuldig zijn opgeleid op gebied van advisering, vervaardiging en aanpassing van hulpmiddelen.

Een erkend bedrijf draagt er zorg voor dat alle processen worden uitgevoerd conform de eisen van de geldende wet- en regelgeving en zorgt voor implementatie hiervan.

De deskundigheid van de medewerkers wordt jaarlijks op peil gehouden door relevante bij- en nascholing. Daarnaast heeft het bedrijf een opleiding- of opvolgingsplan om te kunnen voorzien in deskundige medewerkers in het geval dat een medewerker met specifieke kennis vertrekt.

## 2. U ontvangt objectieve informatie over de mogelijkheden tot het verkrijgen van een hulpmiddel

Of u in aanmerking komt voor vergoeding van een hulpmiddel, hangt af van het type hulpmiddel dat u nodig hebt en van uw eigen specifieke situatie. Een hulpmiddel kan verstrekt worden door de zorgverzekeraar, de gemeente (WMO), WIA, WLZ of via de Bijzondere Bijstand. Hiernaast zijn er ook situaties dat uw hulpmiddel niet of deels vergoed wordt.

Indien u in aanmerking komt voor een vergoeding, wordt er gekeken wat de meest adequate, functionele oplossing is, die de functiebeperking moet compenseren. Het erkende bedrijf (dealerbedrijf) is aan de regels en eisen van de regeling en van de uitvoerende instantie van de regeling gebonden. Het kan dus voorkomen dat u niet precies datgene ontvangt als waar u op hoopte. Het erkende bedrijf (dealerbedrijf) zal altijd samen met u zoeken naar de beste oplossing, binnen de gestelde mogelijkheden.

In Nederland is het zo geregeld dat zowel nieuwe als gebruikte (gereconditioneerde) hulpmiddelen, in bruikleen of in eigendom worden verstrekt. Ook kan het zo zijn dat van u een eigen bijdrage wordt verwacht.

Het erkende bedrijf (dealerbedrijf) kan u informeren of en zo ja bij welke instantie, u voor vergoeding in aanmerking komt. Hiernaast kan het bedrijf in veel gevallen voor u de volledige aanvraag verzorgen.

## 3. U ontvangt een veilig hulpmiddel dat aantoonbaar aan alle Europese veiligheidseisen voldoet

Een erkend bedrijf voldoet (voor zover van toepassing voor dat bedrijf) aan de Richtlijn Medische Hulpmiddelen (93/42/EEG) en het Besluit Medische Hulpmiddelen. De organisatie (producent) beschikt hiernaast over een compleet technisch dossier van het medisch hulpmiddel conform de eisen van de geldende wet- en regelgeving en relevant voor het specifieke product.

Het eventueel afgeven van een product met CE markering zal pas na een onafhankelijke keuring door een zgn. "Notified Body" op alle relevante onderdelen geschieden.

Het erkende bedrijf (producent) heeft alle medische hulpmiddelen welke geleverd worden met een CE markering aangemeld bij Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) of bij een vergelijkbare Competent Authority binnen de Europese Unie.

## 4. U ontvangt een goede, duidelijke uitleg hoe u het hulpmiddel optimaal en veilig kunt gebruiken in uw specifieke situatie.

Een erkend bedrijf geeft altijd een Nederlandstalige gebruiksaanwijzing bij de aflevering van een medisch hulpmiddel en geeft passende instructies over het gebruik van het medisch hulpmiddel. Afhankelijk van het type hulpmiddel zal indien nodig ook een mondelinge uitleg / instructie plaatsvinden.

Stichting Kwaliteitsbevordering voor de Hulpmiddelenbranche kan een erkend bedrijf verzoeken aan te tonen of u op passende en voldoende wijze uitleg hebt ontvangen.

Het erkende bedrijf (dealerbedrijf) zorgt er tevens voor dat u de leveringsvoorwaarden tijdig ontvangt.

Ook de nazorg is goed geregeld. Daarvoor verwijzen we naar zekerheid 5.

## 5. U ontvangt gegarandeerde nazorg en service ingeval er onverhoopt iets mis is met het hulpmiddel

Een erkend bedrijf heeft de wijze waarop zij haar service ingericht heeft, op papier gezet en handelt hier ook naar. Met andere woorden: U ontvangt tijdig schriftelijke informatie over de procedure die wordt gehanteerd voor service of nazorg.

Bij het afleveren van medische hulpmiddelen waar een directe mobiliteitsafhankelijkheid voor u geldt, wordt schriftelijk aan u een telefoonnummer verstrekt voor het melden van eventuele storingen (voor spoedgevallen ook buiten kantooruren bereikbaar).

Een erkend bedrijf (dealerbedrijf) beschikt hiernaast over een procedure voor het leveren van adequate service in noodsituaties. Indien een reparatie aan een medisch hulpmiddel van een eindgebruiker meer dan 24 uur duurt, wordt een oplossing in de vorm van een vervangend middel of een passende voorziening of dienst aangeboden door het dealerbedrijf.

Voor onverhoopte geschillen tussen consument en erkend bedrijf is er een onafhankelijke geschillencommissie.

## 6. U ontvangt de zekerheid van een goede klachtenregeling

De Stichting Kwaliteitsbevordering voor de hulpmiddelenbranche is aangesloten bij een externe –en onafhankelijke klachtencommissie [www.klachtenregeling.nl](http://www.klachtenregeling.nl). Deze commissie bestaat uit personen die niet (direct) betrokken zijn bij een van de erkende bedrijven, Firevaned of de Stichting zelf, maar die wel kennis van (juridische) zaken hebben.

We hopen natuurlijk dat het niet nodig is, maar mocht u ondanks alle goede zorgen en afspraken toch niet tevreden zijn over de wijze waarop u uw hulpmiddel heeft gekregen, de wijze waarop u bent voorgelicht of de manier waarop u de beloofde service ontvangt, dan is de meest logische weg dit eerst bij de organisatie neer te leggen. Mocht u er met hen niet (naar tevredenheid) uitkomen dan kunt u (ook zonder tussenkomst van de erkende organisatie) een klacht indienen bij de externe –en onafhankelijke klachtencommissie. Hier zijn voor u geen kosten aan verbonden, tenzij u zelf iemand inschakelt om u te ondersteunen. De onafhankelijke klachtencommissie beoordeelt uw klacht op volledigheid en of deze gegrond is. Een onafhankelijke commissie bekijkt uw gegrond verklaarde klacht en komt met een uitspraak. Wanneer u inderdaad in uw gelijk gesteld wordt, is de erkende organisatie verplicht zich aan de uitspraak van deze commissie te houden.

## 7. U kunt ervan op aan dat een erkend bedrijf een MVO beleid heeft.

Het erkende bedrijf beschikt over de gedrachtscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Erkende bedrijven werken volgens de zogenaamde de triple-P-benadering: Maatschappelijk verantwoord ondernemen is een vorm van ondernemen gericht op economische prestaties (profit), met respect voor de sociale kant (people), binnen de ecologische randvoorwaarden (planet). U kunt er dus vanuit gaan dat uw product niet geproduceerd is door bijvoorbeeld kinderen of dat de arbeiders niet uitgebuit worden, maar dat de productie en overige werkzaamheden zuiver plaatsvinden.

Enkel bedrijven of vestigingen waarvan de aantoonbare focus ligt op het leveren van de producten en diensten als vernoemd in de activiteitenomschrijving op het verstrekte uittreksel uit het handelsregister en welke bovendien overeenkomen met de producten en diensten van bedrijven aangesloten bij de branchevereniging Firevaned, komen voor de NKH erkenning in aanmerking. De leden van Firevaned fabriceren, importeren en leveren hulpmiddelen op het gebied van mobiliteit, woning- en werkplekaanpassingen, communicatie en oefening en behandeling.

De Erkenningregeling Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen wordt beheerd door de Stichting Kwaliteitsbevordering voor de Hulpmiddelenbranche (SKH). Deze stichting laat alle erkende bedrijven jaarlijks controleren door een van de drie onafhankelijke certificerende instellingen; Kiwa Nederland B.V., Lloyd's Register Nederland B.V. en het Keurmerkinstuut.

