



Klachtenregeling WDTM Ketenkeurmerk (oktober 2025)

De klachtencommissie van het WDTM Ketenkeurmerk is bevoegd om klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op alle facetten van de dienst Personenalarmering en op de naleving van het WDTM Ketenkeurmerk door gecertificeerde organisaties. Bij de beoordeling van geëscaleerde klachten hanteert de commissie het Ketenkeurmerk als leidraad.

De klachtencommissie behandelt klachten van zowel individuele gebruikers als ketenpartners die raken aan de kwaliteit, betrouwbaarheid, veiligheid, privacy, communicatie en contractuele aspecten van personenalarmering, zoals vastgelegd in het Ketenkeurmerk.

Voorwaarden voor indienen klacht:

- De klacht moet betrekking hebben op een houder van het WDTM Ketenkeurmerk en diens dienstverlening.
- Klachten kunnen worden ingediend door iedere partij die betrokken is bij de dienst Personenalarmering (zoals klanten, mantelzorgers, zorgaanbieders, alarmopvolgers, installateurs, leveranciers) en door organisaties die een contractuele relatie hebben binnen de keten (bijvoorbeeld als aanbieder of alarmopvolger).
- De klacht moet goed gedocumenteerd zijn en voldoende concreet:
 - Beschrijving van het probleem of incident.
 - Relevante data, correspondentie of bewijsstukken.
 - Duidelijke onderbouwing waarom het een schending van het Ketenkeurmerk betreft.
- De klacht wordt alleen in behandeling genomen als de indiener zich bij de uitspraak van de klachtencommissie neerlegt.
- De klacht moet betrekking hebben op een situatie die niet naar tevredenheid is opgelost via de reguliere klachtenprocedure van de betreffende organisatie (dus pas bij escalatie).
- De klacht moet binnen een redelijke termijn na het incident worden ingediend (uiterlijk binnen 3 maanden nadat klacht is behandeld door betreffende organisatie; conform het klachtenreglement van de organisatie).
- De klacht mag niet anoniem zijn; de indiener moet zich kenbaar maken en bereikbaar zijn voor hoor en wederhoor.
- De klacht wordt alleen in behandeling genomen als de indiener vooraf schriftelijk verklaart zich neer te leggen bij de uitspraak van de klachtencommissie en af te zien van het starten

van een (verdere) procedure bij een andere instantie over hetzelfde geschil. Deze akkoordverklaring wordt bij het indienen van de klacht gevraagd en vastgelegd.

Proces:

Ontvangstbevestiging: de klachtencommissie bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht.

- **Toetsing ontvankelijkheid:** De commissie beoordeelt of de klacht voldoet aan de gestelde eisen (betrekking op keurmerkhouders, voldoende concreet, niet anoniem, binnen redelijke termijn en het ontvangen van de akkoordverklaring van de klachtindiener). Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt de indiener hierover geïnformeerd met motivering.
- **Onderzoek en hoor/wederhoor:** De commissie start het onderzoek en vraagt indien nodig aanvullende informatie op bij de indiener en/of betrokken organisatie(s). Hoor en wederhoor worden toegepast: zowel de indiener als de betrokken organisatie krijgen gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
- **Beoordeling:** De commissie beoordeelt de klacht aan de hand van het WDTM Ketenkeurmerk en relevante normen. Indien nodig kan de commissie aanvullende informatie opvragen of deskundigen raadplegen.
- **Uitspraak en communicatie:** De commissie doet binnen een redelijke termijn uitspraak over de klacht. De uitspraak bevat een motivering en, indien van toepassing, een advies of corrigerende maatregel. De uitspraak wordt schriftelijk aan alle betrokken partijen meegedeeld.
- **Afhandeling en opvolging:** De betrokken organisatie is gehouden aan de uitspraak en eventuele corrigerende maatregelen. De commissie bewaakt de opvolging van de uitspraak. De klacht en de afhandeling worden geregistreerd en geanalyseerd als input voor kwaliteitsverbetering.