

JAARVERSLAG 2025
GESCHILLENCOMMISSIE
Stichting Audicienregister



INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding.....	3
2.	Over de Geschillencommissie	3
	Taak en bevoegdheden van de commissie	3
	Samenstelling van de commissie.....	4
3.	Overzicht ontvangen geschillen.....	4
	Uitkomst van de in 2025 behandelde geschillen	5
4.	Aanbevelingen en constateringingen	6
	Aanbevelingen	6
	Constateringingen	6
5.	Contactgegevens	7

1. Inleiding

De Geschillencommissie Stichting Audicienregister (verder: Geschillencommissie) is belast met het behandelen van geschillen tegen StAr-geregistreerde audiciens en StAr-erkende audicienwinkels. Jaarlijks rapporteert de commissie over de behandeling van geschillen in het voorgaande kalenderjaar. Dit jaarverslag blikt terug op de werkzaamheden van de commissie in 2025.

Het jaarverslag beschrijft de geschillen die in 2025 aan de Geschillencommissie zijn voorgelegd en geeft een toelichting op de aard daarvan.

Het Jaarverslag sluit af met conclusies en aanbevelingen van de Geschillencommissie naar aanleiding van haar werkzaamheden in 2025.

2. Over de Geschillencommissie

De Stichting Audicienregister houdt een register bij van audiciens die:

- de vakopleiding tot audicien met succes hebben afgerond;
- hun bij- en nascholingsverplichtingen nakomen; en
- hun dienstverlening uitvoeren op basis van de (kwaliteits)voorschriften die door de Stichting Audicienregister zijn opgesteld.

Ook geeft de Stichting een erkenning af aan audicienwinkels waar aantoonbaar wordt gewerkt volgens de kwaliteitsnormen van de Stichting.

Iedereen die ontevreden is over de dienstverlening van een bij de stichting aangesloten audicien of audicienwinkel kan een klacht indienen bij die audicien of audicienwinkel. Als de klager en de audicien of audicienwinkel de klacht niet kunnen oplossen dan is er sprake van een geschil dat op grond van het Kwaliteitshandboek¹ van Stichting Audicienregister kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie is een de door de minister van VWS (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) erkende geschilleninstantie in de zorg als bedoeld in artikel 18 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Taak en bevoegdheden van de commissie

De Geschillencommissie behandelt geschillen en geeft een met redenen omkleed bindend advies.

Tot de bevoegdheden van de Geschillencommissie behoren het (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond verklaren van een geschil of onderdelen daarvan, het veroordelen van de audicien of audicienbedrijf tot vergoeding van de kosten van de geschilbehandeling en het veroordelen van de audicien of audicienbedrijf tot het vergoeden van door de klager geleden schade.

¹ Het Handboek Hoorzorg

Samenstelling van de commissie

De Geschillencommissie bestaat uit leden met ruime deskundigheid op het gebied van hoorzorg. De voorzitter bezit de hoedanigheid van meester in de rechten. Minimaal 1 lid wordt door of vanuit de cliëntenorganisatie Hoormij·NVVS benoemd.

De commissie bestond in 2025 uit de volgende personen:

- mevrouw mr. K. Eenhoorn (voorzitter)
- de heer mr. J. Riphagen (vice-voorzitter, lid namens cliëntenorganisatie Hoormij·NVVS)
- de heer S. Gerdingh (lid)
- de heer T. van Beers (lid)
- mevrouw MSc I. Hofstee (lid namens cliëntenorganisatie Hoormij·NVVS)
- mevrouw M. Janssens (lid)
- de heer H. Binnekamp (lid)

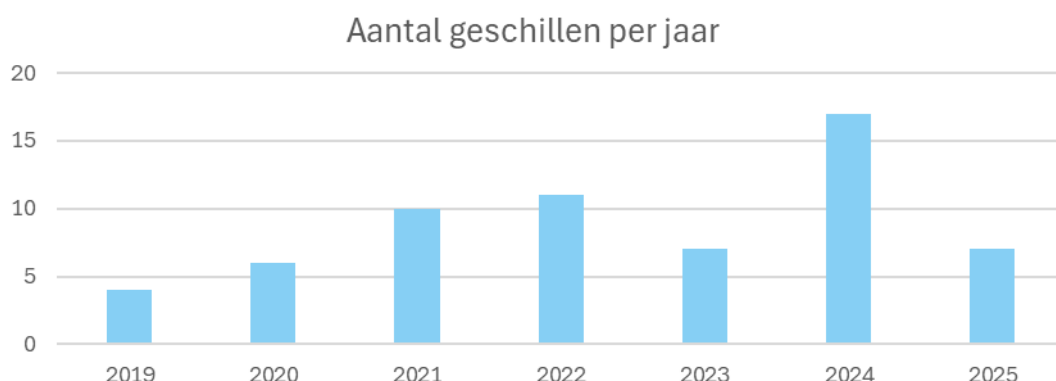
De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Dat was tot 1 april 2025 de heer mr. N.J. Wessels, vanaf 1 april 2025 de heer mr. P. Greveling en vanaf 1 december 2025 de heer mr. A. Reinders.

3. Overzicht ontvangen geschillen

In 2025 zijn aan de Geschillencommissie 7 geschillen voorgelegd. Dit zijn 10 geschillen minder dan in het voorgaande verslagjaar, waarmee het aantal geschillen weer op het niveau van 2023 is. De geschillen hebben betrekking op 5 verschillende audiciens/concerns.

Belangrijk is dat elke uiting van onvrede die de Geschillencommissie ontvangt wordt geregistreerd als een geschil. Het kan voorkomen dat een uiting van onvrede al na contact met de klager wordt opgelost, bijvoorbeeld als de klager wordt doorverwezen voor een herbeoordeling. Ook kan het zijn dat de klager het geschil intrekt omdat de onvrede inmiddels door de audicien is weggenomen of de klager om andere redenen aanleiding ziet om het geschil in te trekken. Deze geschillen worden wel geregistreerd, een overzicht van de uitkomst van de geschillenbehandeling in 2025 is te lezen op de volgende pagina.

In de onderstaande grafiek is het aantal geschillen per jaar vanaf de oprichting van de Geschillencommissie te zien. Sinds 2019 is er een duidelijke stijging waarneembaar in het aantal ingediende geschillen. 2023 en 2025 wijken af van de trend, in deze jaren is het aantal aan de commissie voorgelegde geschillen (fors) minder.



Het stijgend aantal voorgelegde geschillen vanaf de oprichting van de commissie is verklaarbaar door de toenemende zichtbaarheid van (en bekendheid met) de Geschillencommissie. Het is lastig te duiden waarom in de jaren 2023 en 2025 fors minder geschillen aan de Geschillencommissie zijn voorgelegd. Een mogelijke verklaring is dat de interne behandeling van klachten door de audiciens sneller leidt tot een voor alle betrokkenen bevredigende uitkomst.

In 2025 is ook een geschil afgehandeld dat in 2024 was ontvangen. Dit geschil heeft uiteindelijk niet tot behandeling geleid omdat de gezondheidstoestand van de klager behandeling niet toeliet. De klager heeft het geschil daarom ingetrokken.

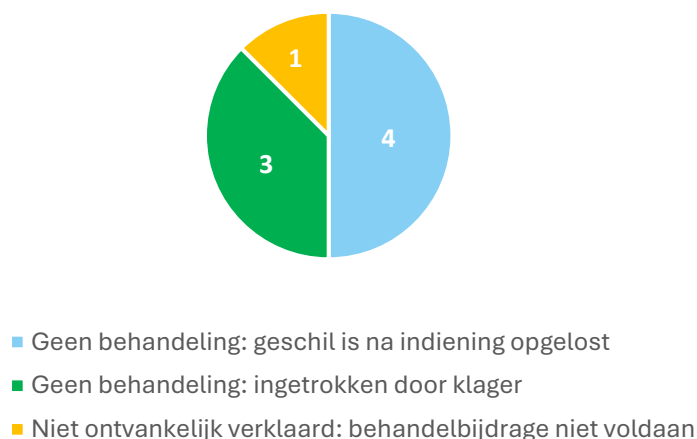
Uitkomst van de in 2025 behandelde geschillen

Geen van de in 2025 voorgelegde geschillen is door de commissie behandeld in een (hoor)zitting. De commissie is daarom niet toegekomen aan een uitspraak over de geschillen.

De uitkomst van de behandeling van de acht geschillen was als volgt:

Besluit	Aantal
Behandeld en gegrond verklaard	0
Behandeld en gedeeltelijk gegrond verklaard	0
Behandeld en ongegrond verklaard	0
Niet ontvankelijk verklaard: reeds aanhangig bij rechter	0
Niet ontvankelijk verklaard: geen interne behandeling plaatsgevonden	0
Niet ontvankelijk verklaard: overschrijding indieningstermijn	0
Niet ontvankelijk verklaard: behandelbijdrage niet voldaan	1
Niet ontvankelijk verklaard: vereiste informatie niet ontvangen	0
Geen behandeling: ingetrokken door klager	3
Geen behandeling: geschil is na indiening opgelost	4

Grafiek uitkomst behandeling geschillen 2025



Uit het voorgaande blijkt dat het merendeel van de geschillen alsnog na indiening bij de Geschillencommissie is opgelost. In twee gevallen is het hoortoestel geretourneerd en heeft terugbetaling plaatsgevonden, in één casus is een onderdeel van het hoortoestel vervangen en in één casus is een hoortoestel na langdurige reparatie versneld aan een klager teruggestuurd.

Drie geschillen zijn ingetrokken door de klager, één omdat de casus al geruime tijd speelde en de klager inmiddels een passend hoormiddel had, één omdat klager geen medewerking wilde verlenen aan de verdere behandeling van het geschil en één omdat de gezondheid van de klager verdere behandeling lastig toeliet.

Het laatste geschil is na herhaaldelijk verzoeken om de behandelkosten te voldoen niet-ontvankelijk verklaard omdat betaling uitbleef.

4. Aanbevelingen en constatering

Aanbevelingen

Defect hoortoestel

Een jaarlijks terugkerend geschil heeft betrekking op de handelwijze van de audicien naar aanleiding van een (vermeend) defect aan het hoortoestel. Ongeacht of deze ingediende geschillen terecht zijn doet de Commissie de aanbeveling dat bij een vermeend defect een audicien adequate en zorgvuldige dienstverlening moet bieden en ernaar moet streven om het defect zo goed mogelijk voor een klant op te lossen.

Bejegening

Enkele geschillen hadden betrekking op de bejegening c.q. behandeling in een winkel. Voor de Geschillencommissie is het lastig om een oordeel te vormen over hetgeen zich in een winkel heeft afgespeeld. Bij dergelijke voorvallen doet de commissie desalniettemin de aanbeveling om zorgvuldig te duiden en vast te leggen wat partijen hebben ervaren. Ook adviseert de commissie om, bij dergelijke geschillen over bejegening, de klant door een andere medewerker te laten helpen.

Informatievoorziening

Regelmatig stellen klagers dat de door de audicien verstrekte informatie onzorgvuldig dan wel onvoldoende is. Vooral als het gaat om de totstandkoming van een nota, de vergoeding door de verzekeraar of de werking van het hoortoestel.

Een belangrijke aanbeveling van de commissie is dan ook dat audiciens hun cliënten tijdig en duidelijk informeren over de dienstverlening, aangeboden producten en bijbehorende kosten.

Constateringen

Aantal voorgelegde geschillen

Hoewel sinds 2019 het aantal geschillen toeneemt lijkt het aantal door de Geschillencommissie ontvangen geschillen in relatie tot het aantal audiciens relatief laag. Het kan natuurlijk zijn dat er weinig klachten bij de geregistreerde audiciens zijn of dat de klachtenprocedure van audiciens goed functioneert, waardoor klachten niet uitmonden in

een geschil. Een andere verklaring voor het relatief lage aantal geschillen kan zijn dat consumenten de weg naar de Geschillencommissie niet (goed) weten te vinden.

Mogelijk wijzen audiciens nog niet proactief op de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie als de behandeling van een klacht voor de klager niet tot een bevredigend resultaat leidt. Dat kan het gevolg hebben dat de consument zich bij de uitkomst van de klachtenbehandeling neerlegt omdat hij of zij geen mogelijkheid ziet voor een (laagdrempelige) onafhankelijke toetsing van het geschil. Soms leidt dit tot negatieve uitingen op sociale media die wellicht door behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen waren.

Zoals in eerdere jaarverslagen al benoemd acht de Geschillencommissie het zeer wenselijk dat StAr-geregistreerde audiciens bij de afhandeling van klachten aangeven dat de mogelijkheid bestaat om een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

De commissie vindt het dan ook zeer belangrijk dat audiciens in hun klachtenregeling opnemen dat een geschil kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie als de klager ontevreden is over de uitkomst van de behandeling van de klacht.

Interne klachtenprocedure audiciens

Het valt de commissie op dat niet bij alle audiciens de interne klachtenprocedure voldoende zichtbaar is. Door de interne klachtenregeling op de website te vermelden en door naar die regeling te verwijzen in de communicatie met de klant maakt de audicien duidelijk dat een zorgvuldige behandeling van klachten hoog in het vaandel staat.

De commissie beveelt daarom aan dat audicienwinkels doorlopend aandacht geven aan de toegankelijkheid van de klachtenprocedure en ervoor zorgdragen dat medewerkers klanten goed kunnen voorlichten over de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

De commissie beveelt het bestuur van StAr aan om in het Handboek Hoorzorg voor te schrijven dat de klachtenprocedure op de website van de audicienwinkel wordt vermeld.

Zelfreflectie

Reflecterend op haar eigen functioneren constateert de commissie dat in 2025, mogelijk als gevolg van de wisseling van het secretariaat dat de commissie ondersteunt, de procedurele behandeling van geschillen nog wat aanscherping verdiende. Het ging hier met name om het bewaken van de behandeltermijnen en de tijdige samenstelling van de commissie.

Door het secretariaat zijn maatregelen genomen om de behandeling van de geschillen te stroomlijnen.

5. Contactgegevens

Geschillencommissie StAr

Gooimeer 4

1411 DC Naarden

088-118 25 03

geschillencommissie@audicienregister.nl

Secretaris: mr. Alex Reinders