



XXXXXXXXXX
De XXXXXXXXXXXX 10
XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
Telefoon: XXXXXXXXXXXX
Mobiel: XXXXXXXXXXXX
Fax: XXXXXXXXXXXX
E-mail: XXXXXXXXXXXX

Aan: Geschillencommissie nationaal Keurmerk Hulpmiddelen
Postbus 4076
5037 AA Tilburg

Uw kenmerk:

Onderwerp
Opening geschillenprocedure tegen Welzorg

Datum
XXXXXXXXXX, 10 september 2017

Geachte Commissie,

Voorgeschiedenis

Op 4 augustus 2017 voormiddag heb ik, hierna eiser te noemen, telefonisch een reparatie verzoek ingediend bij Welzorg, hiernaar gedaagde te noemen, inzake hulpmiddelen welke via de WMO aan eiser zijn beschikt. Het reparatie verzoek bestond uit:

- Vervanging van de kabel welke de bedieningsknoppen verbinden met de accu van de Smartdrive, hierna hulpmiddel te noemen. Dit is een onderdeel welke zorgt dat de Smartdrive kan schakelen tussen de binnen en buitenmodes. In de buitenmodes dienen de knoppen tevens als stoppen van de aandrijving. Door het defect schakelde het hulpmiddel spontaan tussen de beide modes, het zij dat er soms niet werd gereageerd op het stopverzoek door de gebruiker, waardoor ook de veiligheid van gebruiker in het geding kwam. (Productie 1)
- Reparatie of vervanging van het Roho Quattro Select zitkussen, i.v.m. het zoveelste lek. En kleine herstel/achterstallig onderhoudswerkzaamheden aan de rolstoel.

Vervolgens heeft gedaagde, eiser gebeld en de afspraak bevestigd voor dezelfde dag tussen 12:00 en 17:00 uur. Om 15:26 heeft gedaagde wederom gebeld om de afspraak te wijzigen naar 11 augustus. Ondanks protest van eiser, was gedaagde door de telefoon van mening dat het veiligheidsaspect aan de Smartdrive door het defect, aanvaardbaar was en heeft gedaagde voorgesteld om een klacht in te dienen bij de organisatie, en tevens gemeente als belanghebbende.

Eiser heeft op 4 augustus de klacht (productie 2) ingediend bij gedaagde op de wijze die gedaagde heeft voorgeschreven volgens zijn website. Via de website en via mail heeft gedaagde de ontvangst van de klacht bevestigd en aangegeven wat er van gedaagde kan worden verwacht. (Productie 3)

Op 11 augustus heeft er een huisbezoek plaats gevonden en was de monteur van mening dat er een nieuw kussen en Smartdrive bedieningsknop kabel besteld worden. Na overleg met kantoor zou de kabel bij XXXXXXXXXXXX niet op voorraad zijn. Een vervolgspraak is ingepland op 7 september.

Op 15 augustus heeft de levering van een nieuw zitkussen plaats gevonden, waarmee dit gedeelte van de het repartieverzoek is beslecht en verder geen deel meer zal uitmaken van deze procedure. We beperken ons dus alleen nog tot de klacht aan de Smartdrive.

Gedaagde heeft verzuimd om binnen de eigen gestelde termijnen te reageren of te komen tot een oplossing, dan wel te verdagen. Eiser heeft gedaagde aangesproken (productie 4) en zelf termijnen geformuleerd. Gedaagde heeft op 28 augustus schriftelijk verweer gevoerd (productie 5), waarna eiser een verzoek tot heroverweging (productie 6), omdat er voor de visie geen adequate grondslag is. Daarbij is de Smartdrive klacht

nog steeds niet opgelost, binnen het gestelde termijn, zoals gedaagde deze heeft afgesproken met de gemeente(s) en gedocumenteerd heeft en een zogenoemde werkafspraken handboek.(aanbestedingsbestek) Gedaagde heeft op 6 september gebeld dat de reparatieafpraak van 7 september geen doorgang kon vinden, omdat het bestelde onderdeel nog niet door de leverancier zou zijn geleverd aan gedaagde, wegens geen voorraad. Bij nader doorvragen van eiser blijkt dat gedaagde de bewuste kabel niet bij xxxxxxxxxxxx maar bij de leverancier xxxxxxxxxxxx heeft besteld.

Op basis van dit feit heeft eiser telefonisch alsmede schriftelijk, gedaagde laten weten dat hij het vreemd en onacceptabel vindt dat gedaagde nu een andere leverancier kiest, terwijl van beging af aan duidelijk was dat xxxxxxxxxxxx het artikel op voorraad had. (productie 7) Daarbij is de Smartdrive door deze organisatie ook geleverd en de rolstoel van eiser is ook hier aangepast door xxxxxxxxxxxx Stbv de Smartdrive. xxxxxxxxxxxx heeft tevens laten weten aan eiser dat zij nog steeds leverancier zijn van gedaagde. Gedaagde heeft op 8 september summier verweer gevoerd omdat men afhankelijk is van andere personen binnen de organisatie van gedaagde. (productie 8). Eiser heeft gedaagde op 9 september bericht (productie 9) dat een gang zal worden gemaakt naar de geschillencommissie en de kapotte kabel zelf zal laten vervangen. Gedaagde wordt door eiser wederom aansprakelijk gehouden voor alle kosten, welke de reparatie alsmede alle kosten welke verbonden zijn aan deze procedure(s).

Overweging

Eiser heeft recht op een adequaat werkend en veilig hulpmiddel welke hem ter beschikking is gesteld in het kader van de WMO. Bij storingen dient eiser contact te zoeken met gedaagde. Gemeente heeft met gedaagde kwaliteitseisen afgesproken inzake de WMO-aanbesteding. Deze zijn gedocumenteerd in het werkafsprakenboek versie 9 van 29 juni 2013. (productie 10)

Conform het werkafsprakenboek welke ten grondslag ligt aan de (aanbesteding)afspraken tussen de gemeente xxxxxxxxxxxx / overkoepelende gemeentes en Welzorg, om kwaliteit en reparatie termijnen te waarborgen. Deze afspraken zijn lijdend voor deze casus.

Uit de voorgeschiedenis is mijns inziens dan ook vast komen te staan dat de gestelde termijnen niet worden gehaald en dat er ook geen leenmiddel is verstrekt, terwijl dit wel zou moeten bij een reparatie van 12 uur of langer. (productie 10 pagina 14 (kop: uitgangspunten lid2)) Tevens gelet op dit document is de smartdrive elektische welke dus ieder jaar onderhoud behoeft. Ook dit gebeurt niet door gedaagde.

Gedaagde is op 19 april 2017 onlangs door de gemeente xxxxxxxxxxxx verzocht om te werken aan deze vereisten (productie 11). In deze casus is gebleken dat gedaagde nog steeds niet zijn zaken op orde heeft. Daarbij is het niet voor niets dat veel gemeentes nieuwe aanbestedingen uitschrijven, zodra men dit kan, of het contract m.b.t gedaagde ontbindt.

Ook op het gebied van klachtenafhandeling en het daarmee kunnen komen tot een adequate oplossing of ondervanging van excessen, geeft gedaagde blijk van louter “het hebben van een klachtenprocedure” dan het naleven van alle vereisten, om te komen tot een goede afhandeling. Regels ten bate van de bedrijfsvoering zijn daarentegen wel standvastig en is daar niet aan “te tornen”.

Conclusie

Gedaagde heeft maling aan alle regels die van belang zijn voor een goede dienstverlening richting de eiser, en zijn gedocumenteerd in een handboek ten gunste van eiser.

Daarbij worden afspraken met eiser een aantal uren tot maximaal 1 avond voor werkelijke reparatie aanvang afgezegd, zonder dat daar een dwingende, onvoorziene reden voor wordt aangedragen. Het lijkt bijna voor gedaagde net zo makkelijk, als een pakje snoep uit de voorraadkast pakken. Veiligheid issues wordt door gedaagde niet als prior reparatie gezien en laten gedaagde dus volkomen “koud”.

Zodra de regels over interne procedures gaan, zijn ze, star en mag/ kan er niet van worden afgeweken. Een klachtenprocedure blijkt tevens niet zinvol door deze “heilige” interne regels en overtreding van beantwoording termijnen en procedures door gedaagde zelf. Daarbij is duidelijk geworden dat de klachten functionaris(sen) afhankelijk blijven van andere binnen de organisatie en niet beslissingsbevoegd zijn. Voor eiser is het een zaak “van de lange adem”.

Daardoor staat de eiser letterlijk met zijn rug tegen de spreekwoordelijke muur en kan hij letterlijk geen kanten op, omdat zijn elektrische hulpmiddel niet veilig functioneert en niet wordt gerepareerd binnen redelijk termijn en de afgesproken termijnen in het werkafspraken boek, terwijl de benodigde onderdelen, hangende deze hele periode gewoon bij een van de leveranciers van gedaagde op voorraad lagen. Dit is door eiser zelf diverse malen, dan wel niet schriftelijk, aangedragen zonder resultaat.

De reparatie had allang uitgevoerd kunnen worden door gedaagde. Zwaarwegende redenen om toch anders te kiezen door gedaagde zijn niet te beredeneren. Kort maar krachtig komt het er dus op neer dat gedaagde een wanprestatie heeft geleverd op diverse vlakken en door deze wijze van handelen dus ook schadelijk is.

Verzoek aan Geschillencommissie nationaal Keurmerk hulpmiddelen

- De klacht punten gegrond te verklaren.
- Betaling door gedaagde van het entreebedrag aan eiser. Ter waarde van € 25, --
- Eiser laat op 11 september zelf het onderdeel vervangen door **XXXXXXXXXX** voor een bedrag van €237,71. (productie 12 **XXXXXXXXXX**) zoals op offerte is vermeld. Eiser verzoekt dan ook dat de commissie, gedaagde opdraagt tot de terugbetaling van de reparatiekosten, alsmede de wettelijke rentes die eiser is misgelopen vanaf 11 september tot finale betaling door gedaagde i.v.m. het voorschieten van deze reparatie/offerte nota.
- De vergoeding brandstof kosten die eiser heeft moeten maken om naar **XXXXXXXXXX** op en neer te rijden. (58,1 km x 2 = 116,2 km) (productie 13)
- Smartengeld vast te stellen doordat eiser niet veilig gebruik, dan wel normaal gebruik heeft kunnen maken. Hierbij rekening houdend dat dit niet nodig was als gedaagde zich aan de geldende richtlijnen had geconformeerd, en zijn product had besteld bij de andere leverancier, waarbij vast is komen te staan dat die het onderdeel gewoon wel op voorraad had en daar door eiser diverse malen is op geweest. Door gedaagde handelen heeft dit veel te lang geduurd.
- Een schadebedrag vast te stellen voor de tijd die eiser heeft moeten maken om eindelijk zelf het defect gerepareerd te krijgen. Dit bedrag mag ook in het smartengeld worden verwerkt.
- Eiser verzoekt tot borging van de afspraken in toekomstige zin, zoals deze conform aanbesteding, destijds zijn afgesproken met gemeente in het kader van WMO. Dit betekent concreet dat eiser gerechtigd is om zelf de reparatie ter hand te nemen, op kosten van gedaagde, indien vast komt te staan dat gedaagde zich wederom niet aan deze afspraken houdt, zoals dit in het werkboek versie 9 op 29 juni 2013 zijn gedocumenteerd. Immers is eiser afhankelijk van het verstrekte hulpmiddelen en eiser niet nog eens deze situatie wenst mee te maken. Dat gedaagde zijn zaken zowel intern als extern, nog steeds niet op orde heeft, mag geen belemmering of probleem voor eiser vormen.
- Eiser is bereid dat de commissie een randvoorwaarde stelt voordat eiser zelf een reparatie ter hand mag nemen op kosten van gedaagde, door bijvoorbeeld een rechtstreeks aanspreekpunt bij gedaagde aan te wijzen die eiser ook rechtstreeks kan bereiken om te komen tot adequaat handelend overleg en die tevens ook beslissingsbevoegd is om akkoord te geven voor externe reparaties op kosten van gedaagde. Gedaagde wordt wel verplicht dit akkoord te geven, als inderdaad blijkt, dat gedaagde zich wederom niet aan de afspraken in het handboek (productie 10) heeft gehouden en er dus wederom een wanprestatie tegenover eiser is ontstaan. Redelijkheid en billijkheid blijven voor beide partijen het uitgangspunt.

Hopende heb ik u hierbij voldoende en volledig geïnformeerd. Indien nodig ben ik bereid om zaken toe te lichten in een eventuele hoorzitting. Tevens verzoek ik de commissie om akkoord dat deze klacht mogelijk nog op aanvullende gronden word aangevuld. Daarbij is het “bindend adviesovereenkomst” als productie 14 toegevoegd.

Met vriendelijke groet,

XXXXXXXXXX van Pinxteren.