

## **Juridische Postie**

Op 23 oktober 2017 heb ik u telefonisch gesproken over uw dossier. Inmiddels heb ik uw dossier bestudeerd en heb ik uw juridische positie bepaald. Allereerst zal ik de relevante feiten samenvatten. Daarna ga ik in op uw juridische positie en tot slot zal ik de vervolgstappen bespreken.

## **Feiten**

Op 4 augustus 2017 heeft u bij Welzorg een reparatieverzoek ingediend. Deze reparatie betrof de vervanging van de kabel, welke de bedieningsknoppen verbinden met de accu van de Smartdrive. Daarnaast be-rof dit verzoek de reparatie of vervanging van het Roho Quattro Select zitkussen en klein herstel c.q. achterstallig onderhoudswerkzaamheden aan de rolstoel.

Inmiddels zijn de problemen met de Smartdrive verholpen. Ook is het Roho Quattro Select zitkussen vervangen.

Wat betreft de Smartdrive heeft u op 10 september 2017 een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen. U heeft de Geschillencommissie verzocht om uw klacht gegrond te verklaren en de gemaakte kosten voor het laten vervangen van de kabel van de Smartdrive (zowel de kosten van de kabel alsmede de reiskosten) aan u toe te wijzen. Daarnaast heeft u de Commissie verzocht om een financiële compensatie voor het door u ervaren ongemak en een borging van de service van Welzorg. De borging dient eruit te bestaan dat u in het vervolg zelf (op kosten van Welzorg) kunt overgaan tot reparatie, indien Welzorg zich niet aan de afspraken met betrekking tot de reparatietijden en het verschaffen van leenmiddelen houdt.

De Geschillencommissie heeft hierover op 12 oktober 2017 als volgt geoordeeld over uw klacht. Welzorg heeft in haar brief van 27 september 2017 aangegeven dat zij haar dienstverlening zal verbeteren en de juiste monteurs zal inzetten bij een (storings)melding. Bovendien geeft Welzorg aan een (tijdelijk) leenmiddel in te zetten als de betreffende monteurs oordelen dat een reparatie langer duurt of de reparatie door de fabrikant moet worden uitgevoerd. De Geschillencommissie beschouwt deze maatregelen als een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening van Welzorg. Daarnaast is de Geschillencommissie van oordeel dat Welzorg tegemoet is gekomen aan uw verzoek tot financiële compensatie met betrekking tot de reparatiekosten en reiskosten. Ook acht de Geschillencommissie het bedrag van € XXXXX in de vorm van een diner-bon redelijk als tegemoetkoming voor het door u ervaren ongemak. Dit gelet op het feit dat Welzorg niet verplicht is om een financiële compensatie aan te bieden voor de bejegening/dienstverlening van Welzorg. Wel merkt de Geschillencommissie daarbij op dat het u vrij staat om met Welzorg over dit aanbod en de gestelde voorwaarden te overleggen.

Wat betreft uw verzoek of de Geschillencommissie randvoorwaarden wil stellen tot borging van de afspraken in toekomstige zin die zijn afgesproken met de gemeente in het kader van WMO, acht de Geschillencommissie zich onbevoegd om hierover uitspraak te doen. Dit gelet op het feit dat dit ziet op (contractuele) afspraken tussen Welzorg en de gemeente. In dat kader acht de Geschillencommissie uw klacht dan ook niet-ontvankelijk. De Geschillencommissie merkt daarbij op dat u zich eventueel zou kunnen wenden tot de burgerlijke rechter. U wenst in dat kader mijn advies en bijstand.

## **Juridische beoordeling**

Op grond van de wet is een immateriële schadevergoeding voor het door u ervaren ongemak helaas niet afdwingbaar. Zoals ook door de Geschillencommissie is aangegeven, is het uiteraard wel mogelijk om met Welzorg te overleggen over het aanbod en de voorwaarden van de tegemoetkoming van €XXXX in de vorm van een dinerbon in verband met uw persoonlijke situatie. Mocht Welzorg niet bereid zijn om haar aanbod en voorwaarden te wijzigen, dan kunnen wij dit juridisch gezien helaas niet afdwingen. Het spijt mij u niet positiever te kunnen berichten.

Wat betreft uw verzoek tot borging van de afspraken, heeft de Geschillencommissie aangegeven hierover onbevoegd te zijn. De afspraken over de reparatietermijnen en leenmiddelen zijn afspraken tussen Welzorg en de Gemeente. U bent daarbij geen contractspartij. Als gebruiker van het hulpmiddel, bent u wel belanghebbende bij deze afspraken. Aangezien u geen contractspartij bent bij deze afspraken, welke zijn opgenomen in het werkafsprakenboek van 2013, is het juridisch gezien helaas niet afdwingbaar om een borging van de afspraken te vorderen van Welzorg. Wel heeft Welzorg hierover in haar brief van 27 september 2017 aangegeven dat zij haar dienstverlening zal verbeteren door juiste monteurs in te zetten bij een melding en ook een (tijdelijk) leenmiddel in te zetten als een reparatie langer duurt of door de fabrikant dient te worden uitgevoerd. Het is wel mogelijk om Welzorg te verzoeken of zij bereid zijn om hierover alsnog afspraken met u te maken, zodat u bij het niet-nakomen van deze voorwaarden de reparatie door een derde kunt laten repareren en de kosten hiervan vergoed krijgt door Welzorg. U heeft dit echter al voorgelegd aan

Welzorg en zij hebben aangegeven hiertoe niet te zullen overgaan. Dit onder meer gelet op het feit dat zij van andere partijen afhankelijk zijn. Indien u het wenst, ben ik uiteraard wel bereid om Welzorg hierover eenmalig aan te schrijven. Mocht Welzorg hierop negatief reageren, kan ik juridisch gezien hierin verder niets voor u betekenen. Mocht er onverhoopt een storing voordoen en Welzorg haar afspraken niet nakomen, dan kunt u uiteraard wel direct contact met mij opnemen, zodat ik u op dat moment direct juridisch kan adviseren en met u de mogelijke vervolgstappen kan bespreken.

#### **Plan van aanpak**

Op grond van bovenstaande is het helaas dan ook niet mogelijk om een financiële tegemoetkoming voor uw ongemak alsmede een borging voor de afspraken van Welzorg af te dwingen. Desondanks ben ik wel bereid om Welzorg hierover eenmalig aan te schrijven. Bij een negatieve reactie heb ik echter geen juridische mogelijkheden om verdere vervolgstappen te nemen. Het spijt mij u niet positiever te kunnen berichten.