



XXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXX

**Aan:** Geschillencommissie nationaal Keurmerk Hulpmiddelen  
Postbus 4076  
5037 AA Tilburg

**Uw kenmerk:** klacht #195

**Onderwerp**  
Verzoek tot behandeling

**Datum**  
XXXXXX, 29 september 2017

Geachte Commissie,

Op 10 september 2017 heb ik u verzocht om tot behandeling te komen inzake de casus van de ondergetekende, hiernaar eiser te noemen, versus Welzorg BV als gedaagde partij.  
Op basis van de thans aanwezige stukken is er eerst voor gekozen om af te wachten ondanks (gestelde) termijnen door Welzorg al waren overschreden.  
Op 21 september heeft De heer XXXX gedaagde verzocht om verweer te geven. Verweerder is op 26 september bij eiser op bezoek geweest en heeft eiser aangehoord.  
Op 27 september heeft schriftelijk verweer plaatsgevonden en heeft verweerder tevens aangegeven dat hij de gemeente, als belanghebbende partij en de commissie zou informeren. (Productie 1)

Op basis van het verweer door de rayonmanager, namens Welzorg bv. wil ik u het volgende mededelen;

Verweerder erkent dat het reparatieverzoek niet is gelopen, zoals het zou moeten en van Welzorg verwacht mag worden. Ook een leenmiddel is niet ingezet. Daarbij geeft verweerder zelf ook blijk van niet tevreden te zijn hoe de communicatie tussen medewerkers van Welzorg en eiser zijn gelopen en handelingen welke door Welzorg zijn gepleegd mbt de gehele casus.

Verweerder is bereid om de externe reparatiekosten, alsmede de reiskosten naar de externe reparateur en visa versa te vergoeden. Voor het ongemak en alle ander zaken wil verweerder een diner voor 2 personen aanbieden tot een maximaal bedrag van €150,-.

Verweerder wenst niet met eiser afspraken te maken, zodat een adequate borging ontstaat ten aanzien van de afspraken die verweerder met de gemeentes heeft gemaakt en als zodanig zijn geformuleerd in het werkafsprakenboek versie 9. Verweerder geeft als reden, dat het afhankelijk is van het levergedrag door fabrikanten en er met gemeentes contractuele afspraken zijn gemaakt om deze gevraagde kwaliteit adequaat te borgen. Daarbij stelt Welzorg zich op het standpunt dat niet per definitie, in alle gevallen Welzorg verweten kan worden zodra Welzorg verkeerd en/of niet binnen de afgesproken richtlijnen, de verzoeken van een WMO-gerechtigde afhandelt

### **Ons Standpunt**

Wij zijn blij dat Welzorg de kosten van de externe reparatie, alsmede het rijden naar deze leverancier vergoed. Ook de compensatie met een maximumbedrag van €150 euro is een stap in de goede richting, echter ons inziens niet voldoende.

De afgelopen periode ben ik we erg belemmerd in onze vrijheid alsmede de persoonlijke frustratie, door de gehele werkwijze van Welzorg. Welzorg heeft daarbij diverse malen blijk gegeven, hoe makkelijk er over afspraken, termijnen en regeltjes wordt gedacht door diverse verschillende personen binnen de organisatie. Ook een simpele aanbeveling (Bij uw Leverancier XXXXX te XXXXX ligt het bewuste kabeltje op voorraad) wordt gewoon naast zich neer gelegd met het huidige resultaat tot gevolg. Daarbij is gebleken dat er bij uiting van ontevredenheid net zo makkelijk verwezen naar de interne klachtenprocedure. Vervolgens is ook gebleken dat de klachtenafdeling niet slagvaardig is, om klachten snel en adequaat af te handelen. Simpele en tevens eigen gestelde klachten afhandelings- en beantwoordingstermijnen worden zelfs overschreden door gedaagde.

Dit is kenmerkend in de werkwijze en is een werkwijze welke niet vandaag of morgen is veranderd. Zeker niet met een aantekening in de computer, want ook die aantekeningen worden niet of nauwelijks gelezen, zo blijkt uit de eerder tussentijdse gestuurde correspondentie aan de geschillencommissie met dagtekening 21 september. (Productie 2)

De voltooiing van de zelf ter hand genomen reparatie, is per schrijven gecommuniceerd naar Welzorg en vervolgens komt er toch gewoon een monteur op 21 september en die het bestelde onderdeel zelfs niet bij zich had. Dat hij ook niet wist, voor welke knoppen hij kwam laat ik even in het midden.

Vervolgens biedt Welzorg nu een compensatie aan welke onder restricties kunnen worden genoten en zelfs nog indirect geld kost in onze situatie.

Wij zijn namelijk een gezin met 2 jongen kinderen van 5 en 11 jaar. Het diner is voor 2 personen. Voor de kinderen moet ik dus oppas regelen en ~~XXXXXXXXXXXX~~ vervolgens ook maar toelaten. Ook kan ik u verzekeren, dat mijn diëtiste niet blij is met dit aanbod. We laten dan even de wettelijke gevorderde rentederving achterwegen, maar de bank accepteert daar ook geen "diner bon" voor of ik krijg van de bank ook geen rente in de vorm van een diner.

Daarbij ben ik van mening dat als Welzorg wil compenseren, het dan moet compenseren dmv een financiële compensatie zonder restricties en die ik kan besteden op een manier die ik/ wij als gezin wens(en) en niet een manier die verweerder denkt wenselijk te vinden. Zeker een verweerder die niet correct op de hoogte is van de gezinssituatie en ~~XXXXXXXXXXXX~~ in het gezin. Ook blijkt uit de zinsnede, dat we het dan ook nog maar even moeten voorschieten. En wat als we dat bedrag niet zo hebben liggen? Het geeft een gevoel, dat het net zo makkelijk wordt bedacht, als het afbellen van de afspraak 5 voor 5 in de avond. Maar dat terzijde.

### **Dan het laatste standpunt van gedaagde.**

Wij kunnen geen grondslag vinden welke het niet zouden rechtvaardigen, dat Welzorg afspraken met eiser maakt, om te komen tot een adequate borging van de afspraken zoals deze met de contract houder (gemeente) zijn gemaakt en gedocumenteerd in het werkaafsprakenboek versie 9 van 29 juni 2013, omdat eiser niet nog eens in soortgelijke situatie wil komen en de kans reëel is dat dit gewoon weer gebeurt.

De strekking van werkaafsprakenboek is al in een eerder schrijven van 10 september jongleden aan de commissie is verstrekt onder productienummer 10.

Gedaagde stelt dan wel, dat deze afspraken heeft gemaakt met gemeente(n), over welke sancties kunnen voortvloeien uit verwijtbaar handelen door gedaagde en hoe gemeentes moeten handelen. Echter een onderbouwing dmv documentatie wordt niet meegezonden. Het blijven dus louter woorden op verweer zonder grondslag.

In juridische zin zijn Gemeente en Welzorg samen het contract aangegaan en hebben samen afspraken gemaakt en gedocumenteerd in een werkaafsprakenboek, om te komen tot een adequate dienstverlening richting de WMO-gerechtigden. Dit alles in samenhang met de aanbestedingsprocedure van 2013.

In algemene Nederlands gebruik mbt de WMO is het vanzelfsprekend dat de WMO-gerechtigde die een hulpmiddel in bruikleen heeft en problemen ervaart, direct contact zoekt met de leverancier waarmee zijn gemeente het aanbestedingscontract heeft afgesloten. In dit geval is dit Welzorg. Een gemeente gaat er derhalve vanuit dat de afspraken die zij hebben gemaakt, ook zo worden uitgevoerd door de gecontracteerde dienstverlener. Indien de betreffende dienstverlener dit verzuimd, is hij tevens ook het eerste aanspreekpunt waar de WMO-gerechtigde zich moet melden dmv een klachtenprocedure. Zoals eerder gesteld, verwijzen werknemers van Welzorg bij uiting van ontevredenheid tevens naar deze klachtenprocedure en heeft de gemeente per schift op 20 maart 2013 ook als juiste weg aangegeven. (Productie 3)

Aan deze situatie is dan dus ook tevens onderhevigd, dat indien er een dusdanige aantoonbare wanprestatie wordt geleverd door de betreffende dienstverlener, en de WMO-gerechtigde er ernstige hinder en financieel ongemak van ondervindt, deze dienstverlener ook schadeplichtig kan worden gehouden door de WMO-gerechtigde, ondanks dat deze geen contracthouder is. Hij is en blijft wel belanghebbenden met de gemeente als betalende partij en kan en mag rechten ontleen aan de afspraken die de gemeente met de betreffende leverancier heeft gemaakt.

Tevens zijn in dat werkaafsprakenboek heldere afspraken gemaakt mbt de werkwijze richting de WMO gerechtigde aangaande zijn verstrekte hulpmiddel. Ook staan er in dit werkaafsprakenboek duidelijke termijnen waarbinnen acties moeten zijn voltooid dan wel zijn aangevangen door Welzorg. (bv klant belt en Welzorg komt zo snel mogelijk ~~XXXXXXXXXXXX~~). Dus geen 7 dagen later. Ander voorbeeld: Reparatie moet binnen ~~XXXXXX~~ zijn afgerond, anders ~~XXXXXXXXXXXX~~. Dus geen 1,5 maand ~~XXXXXXXXXXXX~~) Afspraken mbt de leverende leverancier staan niet in dat document en is ook niet van belang in deze zaak.

Daarbij merk ik op in deze casus dat er geen sprake was van leverancier leveringen afhankelijkheid. Immers lag het te vervangen onderdeel vanaf 4 augustus gewoon bij een van de leveranciers op voorraad. Welzorg koos, tegen beter weten in, voor een ander leverancier die niet kon leveren, ondanks eiser diverse malen geventileerd heeft naar gedaagde waar het wel op voorraad lag.

Dat Welzorg zich niet aan deze afspraken kan houden mag geen belemmering vormen voor eiser of de gemaakte afspraken met de gemeente, waar eiser zijn rechten aan ontleent. In mijn optiek had Welzorg dat in een eerder stadium (ten tijde van de aanbesteding of onderhandeling over de thans geldende afspraken of voor de reorganisatie bv) moeten bedenken en anticiperen, zoals van een professioneel bedrijf met een lange staat van dienst op dit werkterrein mag worden verwacht.

Wij zijn indirect ook van mening dat gedaagde ook wel weet dat termijnen (te)scherp zijn, gezien zij het werkafsprakenboek hebben voorzien van de volgende disclaimer;  
*“dit document is uitsluitend voor de betreffende opgesteld gemeente opgesteld. Alle in het document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derde geheel of gedeeltelijk is zonder schriftelijke toestemming van Welzorg niet toegestaan.”*  
Echter d.m.v. een WOB verzoek mocht dit niet baten.

Daarbij heeft eiser al aangegeven dat hij geen moeite zou hebben als de commissie randvoorwaarde stelt, voordat eiser zijn reparatie door een andere leverancier kan laten uitvoeren op kosten van gedaagde. Daarmee is enige zekerheid voor Welzorg en eiser ingebouwd, en kunnen dit soort excessen mogelijk in de spreekwoordelijke kiem worden gesmoord door korter lijnen en sneller handelsgericht op te treden.

Ervaringen door eiser, uit het verleden met Welzorg, alsmede deze casus heeft aangetoond en daarbij de ontwikkeling en diverse berichtgevingen rond het slecht functioneren van gedaagde, waarbij tevens wordt opgemerkt dat deze al op 19 april 2017 door betreffende Gemeente van eiser is aangesproken op zijn dienstverlening (productie 10 uit de eerste aanleg van 10 september 2017) geven anders geen adequate borging met betrekking tot de serviceverlening die Welzorg behoort te geven aan mij als gebruiker van een hulpmiddel(en) die ik niet voor mijn/ons plezier gebruik. Wat de gemeente doet met de huurkosten van het niet kunnen gebruiken van het betreffende hulpmiddel in deze, is niet aan eiser.

Wij blijven op ons standpunt om de commissie te verzoeken uitspraak te doen op de volgende punten:

- De klacht gegrond te verklaren.
- Betaling door verweerder van het entreebedrag aan eiser. Ter waarde van € 25, --
- Betaling van de kosten voor de externe reparatie (productie 4) ter waarde van **XXXXXX** aan eiser, zoals door verweerder is voorgesteld aan eiser
- Betaling van de gemaakte reiskosten twv **€XXXXXXXXXXXX**
- Toekenning van een financieel compensatie zonder restricties, aan eiser **XXXXXXXXXX** Eiser vindt dit afdoende in de totale kosten zoals rentederving, ongemakken vergoeding en alle andere bedenkbare relevante kosten.
- Toekenning van verzoek tot borging van de afspraken in toekomstige zin, zoals deze conform aanbesteding, destijds zijn afgesproken met gemeente in het kader van WMO en gedocumenteerd zijn in het werkafsprakenboek versie 9 van 29 juni 2013. Dit betekend concreet dat eiser gerechtigd is om zelf de reparatie ter hand te nemen, op kosten van gedaagde, indien vast is komen te staan dat gedaagde zich wederom niet aan deze gedocumenteerde afspraken houdt, zoals dit in dat werkafsprakenboek versie 9 op 29 juni 2013 zijn gekaderd. Immers is eiser afhankelijk van het verstrekte hulpmiddelen en eiser hoeft deze situatie niet nog eens mee te maken. Dat gedaagde zijn zaken zowel intern als extern, nog steeds niet op orde heeft, mag/ kan geen belemmering of probleem voor eiser vormen. Commissie mag ook kiezen om gedaagde te verplichten, tot een door de commissie vast te stellen dwangsom, aan eiser te betalen voor elke dag gedaagde de gestelde termijnen uit het werkafsprakenboek op welke wijze dan ook overschrijdt.
- Indien de commissie toewijst dat eiser zijn reparatie door derde mag laten uitvoeren bij overschrijding van de termijnen. Is eiser bereid te accepteren 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 uit de eerste aanleg van 10 september 2017) heeft gehouden en er dus wederom een wanprestatie tegenover eiser is ontstaan. Redelijkheid, billijkheid en constructiviteit blijven voor beide partijen het uitgangspunt.

Wij hopen hiermee, dat gedaagde (eindelijk) gaat functioneren, zoals van gedaagde verwacht mag worden en dat er tevens een krachtig signaal naar het werkveld wordt geven, om zo tot komen tot een adequate borging met betrekking tot adequate dienstverlening richting hulpbehoevende die afhankelijk zijn van hun gemeentelijke WMO-voorziening. Wie dan ook en in welke gemeente dan ook, de WMO-leverancier wordt/is.

Hopende heb ik u hierbij voldoende en volledig geïnformeerd. Indien nodig ben ik bereid om zaken toe te lichten in een eventuele hoorzitting. Echter kan mijn lichamelijke gesteldheid daarin wel enige beperkingen met zich mee brengen. Gelieven hier rekening mee te houden.

Met vriendelijke groet,

**HIER STAAT EEN HANTEKENING**

**XXXXXX** Pinxteren.