

Bericht over klacht [REDACTED] van Pinxteren)

Soort Commissie aan cliënt
Gemaakt door [REDACTED]
Gemaakt op 12 okt 2017 - 16:59 uur
Commissie Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen
Organisatie -

Tekst

Geachte heer Van Pinxteren,

Uw klacht is inmiddels beoordeeld door de Geschillencommissie. Ik kan u het volgende mededelen.

U heeft op 29 september jl. kenbaar gemaakt dat u zich niet kunt vinden in de klachtafhandeling van Welzorg d.d. 27 september jl. en u verzoekt de Commissie om de klacht alsnog in behandeling te nemen.

In uw bericht vraagt u de Commissie om uw klacht gegrond te verklaren, een (gepaste) financiële compensatie en te beslissen dat u in het vervolg zelf (op kosten van Welzorg) tot reparatie van zijn hulpmiddel over kan gaan, indien Welzorg zich niet aan de afspraken houdt (m.b.t. reparatietijden) – met eventueel door de Commissie te stellen randvoorwaarden.

De Commissie heeft geconstateerd dat Welzorg in haar brief heeft aangegeven haar dienstverlening te zullen verbeteren en stelt voor om de juiste monteurs in te zetten bij een (storings)melding en een (tijdelijk) leenmiddel in te zetten als deze monteurs oordelen dat een reparatie langer duurt of de reparatie door de fabrikant moet worden uitgevoerd. De Geschillencommissie beschouwt dit als een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening van Welzorg, waarbij uw klacht (intern) door Welzorg gegrond wordt verklaard. De Geschillencommissie ziet dan ook geen reden om hierover uitspraak te doen.

Voor wat betreft uw verzoek tot een financiële compensatie is de Geschillencommissie van oordeel dat Welzorg aan uw verzoeken m.b.t. de reiskosten en reparatiekosten tegemoet is gekomen. Overigens is Welzorg niet verplicht een financiële compensatie aan te bieden voor de bejegening/dienstverlening van Welzorg, dus acht de Commissie het bedrag van € 150 in de vorm van een diner bon allerzins redelijk. Uiteraard staat het u vrij om met Welzorg te overleggen over dit aanbod en de daaraan gestelde voorwaarden.

Ten slotte vraagt u of de Geschillencommissie randvoorwaarden wil stellen tot borging van de afspraken in toekomstige zin die zijn afgesproken met gemeente in het kader van WMO en gedocumenteerd zijn in het werkafsprakenboek van 2013. De Geschillencommissie acht zich onbevoegd uitspraken te doen over (contractuele) afspraken tussen Welzorg en de Gemeente, noch over het stellen van randvoorwaarden met betrekking tot het in de toekomst zelf repareren van uw hulpmiddel in de situatie dat Welzorg zich niet aan de afspraken zou houden.

Naar oordeel van de Geschillencommissie is uw klacht niet-ontvankelijk en wordt deze niet door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Eventueel kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.

Het spijt me u niet anders te kunnen mededelen.

Met vriendelijke groet,