

De heer XXXXXX van Pinxteren

XXXXXX

XXXXXXX

Betreft: uw klacht

Datum: 27 september 2017

Geachte heer van Pinxteren,

Op 26 september jl. ben ik bij u thuis geweest ter bespreking van uw klacht zoals verwoord in uw email van 28 augustus jl.

Inmiddels heeft u ook een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen. Een kopie van deze brief zal ik ter informatie aan de Geschillencommissie toezenden. Tevens zullen wij de gemeente xxxxxxxx als contractpartij, informeren.

In het gesprek dat ik met u had gaf u aan dat de reparatiemelding zoals deze door u op 4 augustus jl. bij Welzorg is gedaan niet adequaat is opgepakt. Op een aantal punten stelt u zich specifiek te hebben gestoord. Dit betrof de reactie van een van onze medewerkers met betrekking tot het veiligheidsaspect t.g.v. de storing van de smartdrive, het ontbreken van een (voldoende) mandaat op de afdeling klachten binnen Welzorg waardoor er in uw optiek niet effectief en slagvaardig kan worden gewerkt op deze afdeling, de onervarenheid van onze monteurs betreffende kennis en ervaring van de smartdrive en het traject van het bestellen zoals door Welzorg uitgevoerd bij het bestellen van onderdelen.

Aan Welzorg vraagt c.q. eist u met uw email van 28 augustus 2017 dat u in voorkomende storingsmeldingen, en voor zover Welzorg niet aan de met de gemeente overeengekomen termijnen op dit punt voldoet, u zonder nadere afstemming met Welzorg de reparaties zelf met de fabrikant(en) af te handelen en dat de hiermee gepaard gaande kosten door Welzorg rechtstreeks aan de fabrikanten worden voldaan.

Helaas kunnen wij niet mee gaan in hetgeen u vordert. Immers, niet in alle gevallen valt voor het niet binnen de met de gemeenten overeengekomen termijn van afhandelen van service- reparaties Welzorg een verwijt te maken. Bijvoorbeeld in geval de fabrikant door oorzaken die bij de fabrikant liggen de levertijd, die Welzorg met deze fabrikanten is overeengekomen, overschrijdt. In de situaties waar Welzorg wel een verwijt valt te maken zijn met de gemeenten contractuele afspraken gemaakt hoe hier mee dient te worden omgegaan en welke sancties hieraan eventueel verbonden zijn. Het kan dus om die reden niet zo zijn dat wij met u hierover afspraken maken.

Vanzelfsprekend willen wij in voorkomende gevallen de reparaties aan uw hulpmiddel(en) naar uw tevredenheid uitvoeren. Dat betekent dat eerder een tijdelijk leenmiddel moet worden

aangeboden/ingezet. Het beschikbaar stellen van een leenmiddel had in deze situatie veel ergernis en irritatie kunnen voorkomen.

Ter afdoening van uw klacht maar ook om toekomstige storingsmeldingen beter af behandelen en op te lossen wil ik u het volgende voorstellen:

- Intern zal aantekening gemaakt worden dat bij storingen aan uw smartdrive Welzorg alleen die monteurs worden inzet met de vereiste en benodigde kennis en ervaring om de reparatie aan uw smartdrive uit te voeren. Dat gebeurde tot op heden niet/onvoldoende;
- In de situatie dat onze monteur oordeelt dat de reparatie door de fabrikant moet worden uitgevoerd en/of de reparatie door omstandigheden langer duurt zal Welzorg een tijdelijk (vergelijkbaar) leenmiddel aanbieden/inzetten;
- De door u gemaakte kosten van de bestelde onderdelen tot een bedrag van € xxxxxxxx zullen wij op een door u nog op te geven bankrekeningnummer overmaken. U vindt ons tevens bereid de door u gemaakte reiskosten, t.w. xxxxxx km tegen € xxxxx per kilometer (€ xxxxxx) te vergoeden.
- Daar wij inzien dat onze communicatie in onderhavige casus niet naar uw (en mijn) tevredenheid is verlopen, u zich mogelijk niet serieus genomen hebt gevoeld m.b.t. tot het door u gesignaleerde veiligheidsaspect én het gegeven de afspraak door ons op het allerlaatste moment is afgebeld, bied ik u ter compensatie een bedrag aan van maximaal € xxxxxx- te besteden in de vorm van een diner voor 2 personen. U kunt mij t.z.t. de factuur hiervan toezenden;
- Uw opmerkingen en feedback aangaande de effectiviteit van de afdeling Klachten binnen Welzorg herken ik en zal ik intern bij het management beleggen. Ik hoop dat uw feedback er aan bijdraagt dat de medewerkers op deze afdeling mede daardoor in staat gesteld worden beter te kunnen functioneren.

Wij wachten uw reactie dan wel de eventuele reactie van de Geschillencommissie af.

Met vriendelijke groet,

xxxxxxx

Rayonmanager Welzorg

xxxxxxx

xxxxxxx