

JAARVERSLAG 2017



GESCHILLENCOMMISSIE NATIONAAL KEURMERK HULPMIDDELEN

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde klachten	3
3.1 Ontvangen klachten in 2016	4
3.2 Ontvangen klachten in 2017	4
3.3 Afhandeling klachten 2017	4
4. Conclusies en aanbevelingen.....	5

Bijlage 1 – geanonimiseerde uitspraken 2017

1. INLEIDING

Dit is het eerste jaarverslag van de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag betreft de klachten die in 2017 bij de Geschillencommissie zijn ingediend.

In het jaarverslag wordt een beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de Geschillencommissie. Tevens wordt vermeld hoeveel klachten bij de Geschillencommissie zijn ingediend, hoeveel klachten de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen en welke onderwerpen de klachten betroffen. Ten slotte geeft de Geschillencommissie haar conclusies en aandachtspunten naar aanleiding van haar bevindingen in 2017 weer.

2. GESCHILLENCOMMISSIE NATIONAAL KEURMERK HULPMIDDELEN

De Geschillencommissie is door het bestuur van de Stichting Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen in 2016 ingesteld. Zij heeft tot taak het behandelen van aan haar voorgelegde klachten en het hierover geven van een met redenen omkleed bindend advies.

De Geschillencommissie bestaat uit vier leden en één voorzitter.

De samenstelling van de Commissie in 2017 is als volgt:

- de heer mr. D. van der Laan (voorzitter);
- de heer mr. A.W.J.M. van Bolderen;
- de heer F. Bangma;
- de heer mr. L.A.M. ten Brink;
- mevrouw mr. W. van Eck

In 2017 is de Geschillencommissie bijgestaan door de ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE KLACHTEN

De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over (nalaten van) gedragingen, beslissingen of handelen door medewerkers of directie van een organisatie met het NKH-keurmerk.

Uit het geschil moet blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat een organisatie met het NKH-keurmerk heeft genomen ten aanzien van een bij de organisatie ingediende klacht.

3.1 Ontvangen klachten in 2016

De Geschillencommissie heeft in 2016 drie klachten ontvangen. Deze klachten zijn alle drie niet in behandeling genomen wegens niet-ontvankelijkheid.

3.2 Ontvangen klachten in 2017

De Geschillencommissie heeft in 2017 18 klachten ontvangen.

Van de 18 ontvangen klachten zijn er 2 door de Geschillencommissie in behandeling genomen.

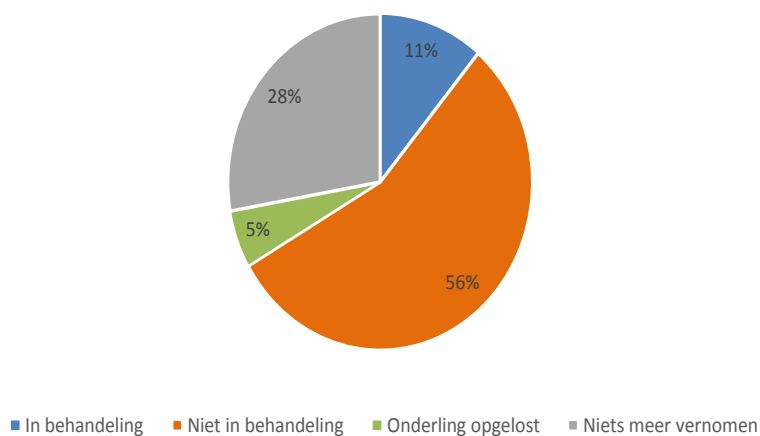
Bij één van de ontvangen klachten zijn de indiener van de klacht en de betreffende organisatie tegen wie de klacht zich richtte gezamenlijk tot een oplossing gekomen.

3.3 Afhandeling klachten 2017

In de navolgende figuur is opgenomen hoe de Geschillencommissie de in 2017 ingediende 18 klachten heeft afgewikkeld. Van deze klachten:

- zijn twee klachten in behandeling genomen. Hiervan is er:
 - één gegrond verklaard;
 - één gedeeltelijk gegrond verklaard.
- is één klacht onderling is opgelost;
- zijn 10 klachten niet in behandeling genomen;
- is bij vijf klachten van klager niets meer vernomen en is het dossier gesloten.

Ingediende klachten in 2017



Afbeelding 1: verdeling van afwikkeling van de klachten door van de Geschillencommissie

Indien de Geschillencommissie een klacht niet in behandeling heeft genomen, is de indiener van de klacht daarover geïnformeerd, waarbij eveneens de reden daarvoor is aangegeven.

De adviezen van de Geschillencommissie van de in 2017 behandelde klachten zijn in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Het aantal door de Geschillencommissie in 2017 ontvangen klachten is in vergelijking met 2016 aanzienlijk gestegen. Van de in 2017 ingediende 18 klachten zijn 2 klachten door de Geschillencommissie in behandeling genomen.

Opvallend is het relatief lage aantal klachten dat in behandeling is genomen door de Geschillencommissie. Bij een groot aantal van de in 2017 ingediende klachten achtte de Geschillencommissie zich onbevoegd om de klacht in behandeling te nemen, omdat de klacht nog niet was ingediend bij de betrokken dienstverlener. In dat geval wordt klager medegedeeld dat zijn klacht eerst door de betrokken dienstverlener moet worden behandeld, voordat een klager zich kan wenden tot de Geschillencommissie.

Voorts is van een aantal klagers niets meer vernomen, nadat zij een klacht hadden ingediend en klager om een nadere onderbouwing van de klacht was gevraagd.

Verder valt op dat beide door de Geschillencommissie behandelde klachten (gedeeltelijk) gegrond zijn verklaard.

De Geschillencommissie merkt op dat de klachten op verschillende onderwerpen betrekking hebben. Sommige klachten gaan over de bejegening van een organisatie, bijvoorbeeld de manier waarop iemand te woord is gestaan. Ook zijn enkele klachten ingediend over dat men geen (tijdige) reactie op een klacht heeft mogen ontvangen.

Meerdere klachten hebben betrekking hebben op ongemakken van een geleverd hulpmiddel. Hierbij wordt geklaagd over onder een vermeend defect aan het product en de (snelheid van de) bijbehorende dienstverlening van een organisatie nadat een defect is gemeld. Ten aanzien van dit laatste punt merkt de Commissie op dat vaak een derde partij hierbij is betrokken, waarbij het bij klager niet duidelijk is van welke partij hij welke service mag verwachten en bij wie hij een klacht kan/moet indienen. De Geschillencommissie geeft aan dat een goede informatievoorziening en communicatie over de dienstverlening belangrijk is en kan bijdragen aan het voorkomen van problemen.

In 2017 zijn er 18 klachten bij de Geschillencommissie ingediend, waarvan er twee in behandeling zijn genomen. Aangezien de Geschillencommissie pas bestaat sinds 2016, is nog niet in te schatten hoe het aantal ingediende klachten zich verhoudt tot de voorgaande jaren. Het aantal jaarlijks ingediende klachten is afhankelijk van meerdere factoren. Zo kan het zijn dat er weinig klachten bij de betrokken organisaties zijn of dat de klachtenprocedure van organisaties met het NKH-keurmerk goed functioneert, zodat weinig klachten doorstromen naar de Geschillencommissie. De Geschillencommissie merkt op dat, wanneer een klacht in een zo vroeg mogelijk stadium adequaat wordt afgehandeld, dit in de praktijk leidt tot minder geschillen.

Een andere factor voor het aantal klachten is dat klagers mogelijk de weg naar de Geschillencommissie niet (goed) weten te vinden. De Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen is nog relatief nieuw en is wellicht nog niet bij betrokken consumenten bekend.

De Geschillencommissie adviseert dienstverleners met het NKH-keurmerk om bij de afhandeling van klachten aan te geven dat, wanneer klagers ten aanzien van de klacht zich niet in het besluit van de organisatie te kunnen verenigen, zij zich kunnen wenden tot de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen. Ook komt het de kenbaarheid van de Geschillencommissie ten goede wanneer een verwijzing naar de Geschillencommissie wordt gegeven op de website van de organisaties met een NKH-keurmerk.

De Geschillencommissie hecht waarde aan de interne klachtafhandeling van de dienstverleners. Geadviseerd wordt om klachten in een zo vroeg mogelijk stadium op te pakken, omdat hiermee escalatie van het geschil kan worden voorkomen.

BIJLAGE 1 – GEANONIMISEERDE UITSPRAKEN 2017

17.02

1. GESCHIL

Per mail d.d. 12 april 2017 heeft mevrouw X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Y (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar haar toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 13 juli 2017.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 7 juli 2017 een verweerschrift ingediend.

De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 14 september 2016 heeft klager een klacht ingediend bij verweerder met betrekking tot de reparatie(tijd) van de scooter van klager.
- 2.2 Op 23 september 2016 stuurt verweerder een reactie naar klager.
- 2.3 Op 7 oktober 2016 hebben klager en verweerder telefonisch contact gehad.
- 2.4 Klager verzoekt op 8 en 25 oktober 2016 om een verslag van het telefoongesprek d.d. 7 oktober 2016 toe te sturen.
- 2.5 Klager heeft op 17 november 2016 een reactie van verweerder ontvangen.
- 2.6 Op 29 november 2016 geeft klager aan een klacht bij de directie in te willen dienen.
- 2.7 Klager dient op 30 december 2016 een klacht en een aansprakelijkheidsstelling in bij de directie van verweerder.
- 2.8 Op 2 maart 2017 heeft klager telefonisch contact met de heer Z, rayonmanager bij verweerder.
- 2.9 Op 5 maart 2017 dient klager een klacht in en verzoekt om de klacht d.d. 30 december 2016 in behandeling te nemen.
- 2.10 Op 8 maart 2017 stuurt de heer O, CEO bij verweerder, een reactie en geeft daarin aan dat de heer Z, rayonmanager, contact met klager op zal nemen.
- 2.11 Op 10 maart 2017 stuurt klager een reactie en geeft aan dat een gesprek met de heer C haar gevoel niet tot de oplossing zal leiden. Klager verzoekt om betreffende geleden schade te melden bij de verzekering van verweerder en de contractgegevens tussen Y en de gemeente A toe te zenden.
- 2.12 Op 5 april 2017 vraagt klager aan de heer D, regiomanager bij verweerder, om de klacht d.d. 30 december 2016 in behandeling te nemen en om de claim naar de verzekering te sturen.

- 2.13 Op 7 april 2017 hebben klager en de heer D telefonisch contact gehad. Na dit telefoongesprek heeft de heer D een e-mail naar klager gezonden, met de mededeling dat verweerder geen aanleiding ziet om de situatie voor te leggen bij de verzekeraar.
- 2.14 Op 12 april 2017 vraagt klager de heer D om een reactie op haar klacht d.d. 30 december 2016 en verzoekt nogmaals om betreffende overeenkomst toe te sturen en de kwestie voor te leggen bij de verzekeraar.
- 2.15 Op 12 april 2017 heeft klager zich gewend tot de Geschillencommissie. De Commissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld om te reageren op de volgens klager openstaande vragen en klachten.
- 2.16 Op 26 april 2017 heeft de heer T, directiesecretaris bij verweerder, een reactie verzonden.
- 2.17 Op 6 mei 2017 geeft klager aan het niet eens te zijn met deze reactie en verzoekt de Commissie om deze klacht alsnog in behandeling te nemen.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. haar in haar gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
 - 3.2.1 Klager geeft aan sinds 1996, via de gemeente A, klant te zijn bij verweerder.
 - 3.2.2 Klager voelt zich bij het doorgeven van storingen en noodzakelijke reparaties niet correct behandeld. Volgens klager wordt structureel onderscheid gemaakt tussen hulpvragen wanneer klager onderweg is of wanneer klager thuis is. Wanneer klager met haar scootmobiel thuis is, dan wordt ze doorgaans pas binnen 24 uur geholpen. Wanneer klager met de door verweerder geleverde scootmobiel onderweg is, dan geeft de serviceafdeling van verweerder aan dat dit haar probleem is. Klager vindt dit onvriendelijk en een slechte bejegening.
 - 3.2.3 De serviceafdeling bij klager beroept zich hierbij op afspraken die gemaakt zouden zijn met de gemeente A. Klager stelt dat verweerder zich achter deze afspraak verschuilt. Klager heeft van een gemeenteraadslid, die het betreffende contract heeft ingezien, vernomen dat de afspraak – een gemaakt onderscheid tussen hulpvragen ‘onderweg’ en ‘thuis’ - niet bestaat. Klager concludeert hieruit dat zij al meer dan 20 jaar door verweerder niet correct is geïnformeerd en verweerder niet aan haar verplichtingen heeft voldaan.
 - 3.2.4 Klager geeft aan dat, door het handelen van verweerder, ze (voornamelijk immateriële) schade heeft geleden en stelt verweerder hiervoor aansprakelijk.
 - 3.2.5 Klager geeft aan op 30 december 2016 een brief naar verweerder te hebben verzonden (waaronder een aansprakelijkheidsstelling), maar dat ze tot op heden geen inhoudelijke reactie van verweerder heeft mogen ontvangen. Ook heeft klager verweerder gevraagd om het betreffende contract tussen verweerder en gemeente A toe te zenden, maar tot op heden is dit niet gebeurd.

- 3.2.6 Klager stelt dat de reactie van de heer T d.d. 26 april 2017, nog steeds geen inhoudelijke reactie is.
- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan op 26 april 2017 – op verzoek van de Geschillencommissie - een inhoudelijke reactie te hebben verzonden naar aanleiding van de klacht van klager. Verweerder vindt het dan ook jammer dat de klacht alsnog inhoudelijk behandeld wordt door de Geschillencommissie. Zeker omdat verweerder meerdere keren contact met klager heeft gehad om haar klacht te bespreken en klager daarbij meerdere keren het contact eenzijdig had verbroken, zoals tijdens het gesprek met de heer D d.d. 7 april 2017.
- 3.3.2 Verweerder geeft aan dat klager vraagt om de contractgegevens in te mogen zien en tot op heden niets heeft ontvangen. Verweerder stelt inhoudelijk te hebben gereageerd op haar vragen. Verweerder geeft aan de overeenkomst niet te kunnen toesturen en stelt dat er geen reden en verplichting voor is om de overeenkomst tussen verweerder en gemeente A aan klager ter beschikking te stellen.
- 3.3.3 Verweerder stelt dat de klacht van klager, met betrekking tot het maken van onderscheid tussen hulpvragen onderweg of wanneer klager thuis is (en klager heeft vernomen dat deze afspraak niet bestaat), blijkbaar geen onderdeel is van de ingediende klacht bij de Geschillencommissie, omdat deze niet bij de Commissie is voorgelegd. Verweerder is van mening dat deze klacht dan ook niet besproken hoeft te worden. Desondanks geeft verweerder aan op klacht te willen reageren.
- 3.3.4 Volgens verweerder stelt klager dat verweerder iets zegt en iemand van de gemeente het tegendeel beweert. Verweerder vraagt zich af of dit überhaupt een klacht genoemd kan worden, omdat dit klager – niet onderbouwd – de stelling van verweerder betwist. Verweerder vraagt zich af of hij er alles aan moet doen om dit dan tegen te spreken.
- 3.3.5 Klager geeft aan dat uit alle correspondentie blijkt dat er onderscheid is in responstijd bij reparaties, afhankelijk of de gebruiker van het scootmobiel thuis of onderweg is. Het is een algemeen gebruikelijke norm in de branche van verweerder om onderscheid te maken tussen spoed en niet-spoed reparaties. Er is sprake van spoed wanneer men onderweg is en/of voor verplaatsing (volledig) afhankelijk is van het hulpmiddel. In andere gevallen is er geen spoed. Verweerder stelt dat men van een scootmobiel doorgaans niet afhankelijk is, dus bij een defect scootmobiel die thuis staat is er normaal gesproken geen sprake van spoed. De afspraken over de reparatietijden met de gemeente zijn binnen een bepaalde bandbreedte, maar het komt voor dat het iets langer duurt.
- 3.3.6 Verweerder geeft aan dat de Commissie vraagt om een kopie van de overeenkomst tussen verweerder en de gemeente A. Volgens verweerder zijn er meerdere overeenkomsten in de afgelopen 20 jaar afgesloten. De verstrekte informatie in de correspondentie met betrekking tot dit dossier gaat over de laatste twee overeenkomsten. Verweerder geeft aan de overeenkomst niet te verstrekken, omdat er meer vertrouwelijke informatie in staat dan alleen de reparaties. Bovendien bevat de overeenkomst alleen een verwijzing naar stukken die onderdeel zijn van de aanbesteding.
- 3.3.7 Verweerder heeft het programma van eisen dat ten grondslag ligt van de laatste overeenkomst toegezonden. Deze eisen waren onderdeel van de inmiddels beëindigde

- overeenkomst. Hierin staan de eisen aan reparatietijden. Dergelijke afspraken zijn ook bij de eerdere overeenkomsten van toepassing geweest.
- 3.3.8 De betreffende afspraken hebben een betrouwbaarheidspercentage. Hoewel verweerder zijn best doet om elke reparatie zo spoedig mogelijk uit te voeren, kan het gebeuren dat bij een klant bij meerdere reparaties niet binnen de tijd van 16 uur of 1 uur met de reparatie begonnen wordt. Al is de responstijd bij reparatie langer dan de genoemde tijdsduur, dan betekent dit op zichzelf nog niet dat verweerder de afspraken met de gemeente niet nakomt. Ook op grond hiervan is verweerder van mening dat klacht over de lange reparatietijd ongegrond moet worden verklaard.
- 3.3.9 Verweerder stelt dat behandeling van de schade niet aan de orde is, omdat de klacht ongegrond is. Verweerder betwist dat er schade is. Deze schade is bovendien door klager niet onderbouwd of aangetoond. Daarnaast is de rechtsvordering grotendeels verjaard. Verweerder is van mening dat de klacht hieromtrent niet-ontvankelijk is, gezien de genoemde termijn als genoemd in artikel 8.1 sub a van het klachtenreglement van de Geschillencommissie. Hierin staat dat een klacht niet-ontvankelijk is als de gebeurtenis voor het indienen van een klacht meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De klachten van klager omvatten onder meer de wijze van bejegening van verweerder en de niet-transparante houding van verweerder met betrekking tot de gemaakte afspraken tussen verweerder en de Gemeente A. Klager stelt schade te hebben geleden en stelt verweerder hiervoor aansprakelijk.
- 3.4.2 Ten aanzien van de klacht met betrekking tot de wijze van bejegening, stelt klager dat ze door het klantencontactcentrum van verweerder onvriendelijk wordt behandeld, wanneer ze een melding maakt van een storing van haar scootmobiel. Ook geeft klager aan dat verweerder niet dan wel te laat op haar klachten heeft gereageerd.
- 3.4.3 Tijdens de hoorzitting heeft klager aangegeven dat het haar ergert dat haar vragen en klachten door verschillende personen binnen de organisatie van verweerder (op formele wijze en (niet tijdig) wordt beantwoord, wat de communicatie niet ten goede komt. Volgens klager heeft verweerder geen (persoonlijk) gesprek voorgesteld om de situatie te bespreken en een oplossing te zoeken. Voor wat betreft de bejegening door de medewerkers van het klantencontactcentrum van verweerder, heeft klager tijdens de zitting meerdere voorbeelden gegeven hoe klager te woord is gestaan - naar onvrede van klager. Deze voorbeelden zijn niet weersproken door verweerder. De Geschillencommissie acht de stelling van klager dan ook aannemelijk.
- 3.4.3 Gelet op het bovenstaande, is de Commissie van oordeel dat de klachtafhandeling onzorgvuldig is verlopen. Er wordt niet dan wel te laat gereageerd op de klachten en vragen van klager. Ook is verweerder er niet in geslaagd om de onduidelijkheid bij klager weg te nemen voor wat betreft de afspraken tussen verweerder en de gemeente A. De wijze van klachtafhandeling geeft geen blijk van oplossingsgerichte inzet. Het doet de Commissie deugd dat tijdens de zitting, naar tevredenheid van klager, een persoonlijk gesprek zou worden ingepland om de situatie alsnog te bespreken. Dit gesprek heeft op 27 september 2017 plaatsgevonden. Zowel klager en verweerder hebben de bevindingen

en resultaten van dit gesprek doorgegeven. De Commissie maakt hieruit op dat het een prettig en verhelderend gesprek is geweest. Desalniettemin is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder de klacht in een eerder stadium adequaat had moeten behandelen. Hiermee hadden escalaties kunnen worden voorkomen. De Commissie verklaart deze klacht dan ook gegrond.

- 3.4.4 Klager stelt verweerder aansprakelijk voor de door haar geleden (immateriële) schade. Volgens klager geeft verweerder geen gehoor aan het verzoek om de aansprakelijkheidsstelling niet door te geven aan de verzekeraar van verweerder. De Geschillencommissie merkt op dat, in het kader van aansprakelijkstelling, klager zich dient te wenden tot verweerder en niet tot de verzekeraar van verweerder. Naar oordeel van de Commissie is de aansprakelijkheidsstelling van klager onvoldoende onderbouwd. De Geschillencommissie zal derhalve hierover geen uitspraak doen.
- 3.4.5 De Geschillencommissie heeft geconstateerd dat in deze procedure verschillende standpunten zijn uitgewisseld. Wellicht had een (groot) deel van uitwisseling van contacten, alsmede een escalatie, voorkomen kunnen worden, wanneer verweerder in een eerdere fase in dit proces meer empathie had getoond. Een opstelling met de welwillendheid om tot een oplossing te komen kan leiden tot een buiten procedurele oplossing van klachten en/of onenigheden.

4. UITSpraak

De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerder onzorgvuldig de klacht van klager heeft behandeld. De Geschillencommissie verklaart de klacht met betrekking tot de wijze van klachtafhandeling door verweerder dan ook gegrond. Voorts adviseert de Geschillencommissie verweerder om de bejegening c.q. klantvriendelijkheid van de medewerkers van het klantencontactcentrum te evalueren en te verbeteren.

De Geschillencommissie doet geen uitspraak met betrekking tot de aansprakelijkheidsstelling door klager. Klager dient zich hiervoor te wenden tot verweerder en niet tot de verzekeraar van verweerder.

De Geschillencommissie adviseert verweerder om in navolgende zaken klachten sneller en adequater in behandeling te nemen en gezamenlijk met klager te streven naar een oplossing.

17.05

1. GESCHIL

Per mail d.d. 26 juni 2017 heeft de heer X (verder: klager) zich tot de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (hierna: Geschillencommissie) gewend met een klacht naar aanleiding van een geschil met Y (verder: verweerder). De Geschillencommissie constateert dat klager zich tijdig tot haar heeft gewend.

Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar hem toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen getroffen hebben en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling niet zorgvuldig en correct heeft gehandeld.

De Geschillencommissie besluit het geschil in behandeling te nemen. Klager en verweerder zijn beiden uitgenodigd voor een hoorzitting op 21 september 2017.

De Geschillencommissie heeft verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar te leveren op de klacht en verweerder heeft per mail d.d. 25 augustus 2017 een verweerschrift ingediend. De Geschillencommissie heeft partijen over en weer in het bezit gesteld van de informatie en documentatie waarover zij de beschikking heeft gekregen.

2. VASTSTAANDE FEITEN

De volgende relevante feiten staan vast:

- 2.1 Op 8 juni 2017 heeft klager telefonisch contact gehad met verweerder bij monde van de heer Z. Op diezelfde dag stuurt klager een bericht naar verweerder met een bevestiging van dit gesprek en de aankondiging dat, wanneer niet op zijn verzoek wordt ingegaan, hij een klacht zal indienen.
- 2.2 Op 9 juni 2017 reageert verweerder op klager met daarbij een bevestiging van het telefoongesprek met klager d.d. 8 juni 2017.
- 2.3 Op 9 juni 2017 dient klager enkele klachtpunten met betrekking tot zijn (handbike)voorziening in bij verweerder.
- 2.4 Op 20 juni 2017 reageert klager op het bericht van verweerder d.d. 9 juni, waarbij klager aangeeft niet tevreden te zijn met de reactie met daarbij enkele verzoeken.
- 2.5 Op 23 juni 2017 reageert verweerder op klager met daarbij een verwijzing naar de Geschillencommissie en een reactie geen uitspraak te kunnen doen over de klacht van klager.
- 2.6 Op 23 juni 2017 reageert klager dat de reactie van verweerder niet het klachtreglement van verweerder bevat en verzoekt om toezending van het klachtreglement. Klager kondigt aan zich tot de Geschillencommissie te wenden wanneer zijn klacht niet wordt behandeld.
- 2.7 Op 23 juni 2017 reageert verweerder op het bericht van klager met daarbij een verwijzing naar de Geschillencommissie.
- 2.8 Op 23 juni 2017 reageert klager dat de reactie van verweerder niet het klachtreglement van verweerder bevat.
- 2.9 Op 26 juni 2017 dient klager een klacht in bij de Geschillencommissie.

- 2.10 Op 11 en 12 augustus 2017 stuurt klager een aanvulling op zijn klacht naar de Geschillencommissie. Deze aanvulling heeft betrekking op de werkafspraken tussen verweerder en de gemeente N en zijn (handbike)voorziening. Gelet op de samenhang met de klacht heeft de Geschillencommissie besloten deze aanvulling bij de klacht te betrekken.

3. BEOORDELING GESCHIL

- 3.1 De Geschillencommissie is gevraagd zich uit te spreken over in hoeverre gedragingen, handelingen en/of beslissingen van verweerder naar klager toe onbehoorlijk zijn geweest c.q. hem in zijn gerechtvaardigde belangen hebben getroffen en verweerder tijdens de daaropvolgende klachtenbehandeling zorgvuldig en correct heeft gehandeld.
- 3.2 Klager baseert zich op de volgende klachten:
- 3.2.1 Klager geeft aan dat verweerder geen klachtenregeling lijkt te hebben, althans niet op de website van verweerder. Op herhaaldelijk verzoek van klager wordt hier niets aan gedaan of worden voorwaarden of procedures kenbaar gemaakt. Klager heeft twee weken na het indienen van zijn klacht geen ontvangstbevestiging van verweerder ontvangen. Klager heeft ook geen informatie over de termijnen of procedures ontvangen.
- 3.2.2 Volgens klager weigert verweerder een technisch rapport over de bruikleenvoorziening te maken, zolang deze niet werkend was of is. Klager stelt dat verweerder hiermee een bestuursrechtelijk onderzoek heeft gemanipuleerd.
- 3.2.3 Klager stelt dat verweerder geen ondersteuning lijkt te kunnen bieden aan een bruikleenvoorziening van gemeente N. Deze voorziening is ten tijde van de klacht 7 maanden stuk en heeft de afgelopen 4 maanden bij verweerder gestaan.
- 3.2.4 Klager geeft aan dat verweerder ook een leenvoorziening niet lijkt te kunnen onderhouden. Klager wacht al twee maanden op een onderdeel ten behoeve van deze leenvoorziening.
- 3.2.5 Klager verzoekt om een door verweerder te betalen dwangsom voor iedere dag dat de leenvoorziening niet in gebruik is, ingaande na 2 weken na de uitspraak van de Geschillencommissie. Dit in verband met de specifieke zorgvraag van klager en de daarvoor toegekende voorziening door de gemeente N. Ook wenst klager dat verweerder aansprakelijk wordt gesteld voor alle (letsel)schade die ontstaan is en ontstaan omdat de leenvoorziening niet op "maat" is afgesteld.
- 3.2.6 In de aanvulling op de klacht van klager d.d. 11 en 12 augustus 2017 geeft klager aan dat zijn handbikevoorziening is geleverd na reparatie, maar dat deze voorziening wederom verschillende gebreken heeft en bepaalde gebreken niet zijn gerepareerd. Wanneer klager vraagt wat aan zijn voorziening is gerepareerd en waarom het zo lang duurt, wordt daarop door verweerder niet gereageerd.
- 3.2.7 Klager heeft de werkafspraken tussen verweerder en de gemeente N opgevraagd. Volgens klager blijkt hieruit dat hulpmiddelen met een motorische ondersteuning altijd preventief onderhoud behoeven. Klager stelt dat verweerder nooit (een afspraak tot) preventief onderhoud voor de leenvoorziening heeft uitgevoerd.

- 3.3 Verweerder heeft als volgt gereageerd op de diverse klachtonderdelen:
- 3.3.1 Verweerder geeft aan wel degelijk een klachtenregeling te hebben. Door een interne miscommunicatie is deze echter destijds niet naar klager gestuurd. Volgens verweerder is klager inmiddels in het bezit van de klachtenregeling.
 - 3.3.2 Verweerder geeft aan op de klacht van klager d.d. 9 juni 2017 wel degelijk een ontvangstbevestiging te hebben gestuurd. Verweerder heeft een kopie van deze reactie bij het verweerschrift gevoegd.
 - 3.3.3 Voor wat betreft de stelling van klager dat verweerder een bestuursrechtelijk onderzoek heeft gemanipuleerd, geeft verweerder aan hierin geen rol te spelen. Dit is tussen de gemeente en klager. Verweerder geeft aan de inhoud en discussie ook niet te kennen.
 - 3.3.4 Verweerder geeft aan dat zij pas een technisch rapport kan opstellen als het gehele (reparatie)traject is afgerond. Klager geeft aan dat de voorziening gebreken heeft, maar volgens de fabrikant functioneert de voorziening naar behoren volgens de geldende specificaties. Verweerder geeft aan dat een dealer en een fabrikant verschillende rollen hebben. Vanuit de verschillende rollen beoordeelt ieder der partijen of de voorziening technisch weer goed is. De voorziening is meerdere malen door de fabrikant getest en is daar ook goedgekeurd. Naast een aantal kleine punten die nog opgepakt moeten worden, is het product volgens verweerder ook technisch goed en zal dit ook in het rapport staan. Verweerder beschikt niet over de technische onderbouwing van de fabrikant en moet dan ook op het oordeel van de fabrikant afgaan.
 - 3.3.5 Klager stelt dat verweerder geen ondersteuning lijkt te bieden aan de bruikleenvoorziening van gemeente N. De gemeente heeft verweerder niet aangesproken dat zij niet in staat is ondersteuning te bieden. Klager heeft gelijk met zijn stelling dat de reparatie lang duurt. Op 6 januari 2017 zijn er problemen met de motor van de voorziening van klager geweest. Na een bezoek van een monteur van de fabrikant bij klager heeft de monteur vernomen dat klager zelf software heeft gedownload en geïnstalleerd, zonder dit te hebben afgestemd met de fabrikant. Verweerder is op de hoogte gesteld dat de software is vervangen en dat er onderdelen vervangen moeten worden. Op 30 maart 2017 heeft verweerder de onderdelen vervangen en de voorziening teruggezet naar de standaardinstellingen. Vervolgens is het product meerdere malen teruggegaan omdat het niet voldeed. De fabrikant concludeerde dat na reparatie het product voldeed.
De vraag blijft nu of het product goed is. Klager lijkt geen vertrouwen meer te hebben in het product. Ook na telefonisch contact op 4 augustus 2017 heeft het niet tot een oplossing geleid.
 - 3.3.6 Volgens verweerder heeft, mede door de gedownload software door klager en het verhaal over verantwoordelijkheid, het lang geduurd voordat de verbeteringen tot stand zijn gebracht. Daarnaast is er een verschil van inzicht wat wel en niet goed is. Verweerder betreurt dat het niet mogelijk is om tot een gezamenlijk standpunt te kunnen komen.
 - 3.3.7 Verweerder geeft aan dat klager gedurende het traject een leenvoorziening in bruikleen heeft gekregen. Iedere keer als de voorziening werd opgehaald voor reparatie, kreeg klager een leenvoorziening. Het onderdeel waar klager op wachtte is een display, die verweerder gelijk had besteld. Door de leverancier was een verkeerd exemplaar

- geleverd. Daardoor is de doorlooptijd weliswaar langer geweest, maar klager heeft wel van de leenvoorziening gebruik kunnen maken.
- 3.3.8 Verweerder geeft aan dat aansprakelijkstelling naar het idee van verweerder niet iets is voor de Geschillencommissie en dat klager zich voor eventuele letselschade zich kan wenden tot de gemeente.
- 3.3.9 Voor wat betreft de klacht van klager over het niet uitvoeren van preventief onderhoud, geeft verweerder aan dat bij een middel dat zo vaak is gecontroleerd door verschillende partijen, het geen zin heeft om een algemene preventieve onderhoudsbeurt uit te voeren. Volgens klager is het middel dan ook meer dan preventief onderhouden.
- 3.3.10 In de door klager verstrekte gebruikershandleiding staan volgens verweerder niet de afspraken tussen verweerder en de gemeente in; deze staan namelijk in de aanbesteding. De aanbesteding is hierin leidend. Mocht klager vinden dat dit te weinig is, dan kan hij hierover contact opnemen met de gemeente.
- 3.3.11 Verweerder hoopt tijdens de zitting een constructief gesprek te kunnen voeren over hoe verweerder ervoor kan zorgen dat klager weer een basis van vertrouwen in verweerder en haar dienstverlening kan krijgen.
- 3.4 De Geschillencommissie overweegt als volgt:
- 3.4.1 De Geschillencommissie heeft, ten aanzien van de ontvankelijkheid, voorafgaand en tijdens de hoorzitting bij partijen benadrukt dat wanneer een bij haar ingediende klacht ook bij de rechter aanhangig is gemaakt, zij hierover - conform het klachtreglement - geen uitspraak kan doen. Omdat klager tijdens de hoorzitting heeft verklaard dat hij geen van de klachten op dat moment bij de rechter aanhangig heeft gemaakt, is zijn klacht ontvankelijk.
- 3.4.2 Tijdens de hoorzitting heeft de Geschillencommissie met instemming van partijen hen opgedragen om gezamenlijk tot een oplossing te komen ten aanzien van het voorzien van klager van een nieuwe vervangende handbike. Beide partijen zagen tijdens de hoorzitting mogelijkheden om met de gemeente N tot een oplossing te komen. Medio december 2017 heeft de Commissie vernomen dat partijen niet tot een oplossing zijn gekomen, omdat de gemeente, die betrokken moest worden bij de voorgestelde oplossing, niet mee kan dan wel mee wil werken aan de door partijen voorgestelde oplossing. De Commissie heeft partijen vervolgens medegedeeld uitspraak te zullen doen naar aanleiding van de klachten van klager.
- 3.4.3 De Geschillencommissie betreurt het dat de gemeente N geen oplossing heeft kunnen of willen bieden op basis van het voorstel van partijen.
De Commissie kan echter met betrekking tot het niet kunnen komen tot een door partijen voorgestelde oplossing en de werkafspraken tussen verweerder en de gemeente geen uitspraak doen, aangezien handelingen en afspraken waarbij de gemeente op enigerlei wijze betrokken is niet vallen onder de reikwijdte van het klachtreglement van de Geschillencommissie. Klachten hieromtrent kunnen dan ook niet door de Commissie in behandeling worden genomen. De Commissie moet zich dan ook beperken tot de klachten die klager heeft ten opzichte van verweerder.
- 3.4.4 De Geschillencommissie constateert dat klager zich er over beklaagt dat verweerder niet (tijdig) een klachtreglement heeft verstrekt, geen technisch rapport wil opstellen van de

voorziening van klager dan wel de voorziening niet afkeurt, geen bruikbare voorziening kan verzorgen voor klager en zich niet houdt aan de (werk)afspraken met de gemeente. Klager stelt verweerder daarbij aansprakelijk voor geleden schade en vordert tevens een dwangsom.

- 3.4.5 Tijdens de zitting is gebleken dat de klachten van klager het uiteindelijke doel hebben om klager van een vervangende handbike te voorzien. Uit de stukken en tijdens de hoorzitting is gebleken dat de vervanging van de defecte handbike van klager erg lang duurt dan wel heeft geduurd. Hoewel verweerder heeft gesteld een vervangend product te hebben aangeboden, is tijdens de hoorzitting gebleken dat de handbike nog steeds ter reparatie stond bij de fabrikant van de voorziening.
- De Geschillencommissie merkt hierbij op dat klager, zonder overleg met verweerder, software heeft gedownload op de betreffende handbike en contact heeft opgenomen met de fabrikant, wat heeft bijgedragen aan de vertraging van de reparatie(s).
- Desalniettemin is de Commissie van oordeel dat, gelet op de samenloop van omstandigheden, het op de weg van verweerder heeft gelegen om klager te voorzien van een nieuwe vervangende handbike. Nu de oplossing die partijen voorstonden niet via de gemeente N gerealiseerd kon worden, zonder daarbij een uitspraak te kunnen doen over wie daarvoor (mede) verantwoordelijk is, draagt de Commissie verweerder op om klager op korte termijn te voorzien van een nieuwe vervangende handbike met dezelfde waarde als de oorspronkelijke handbikevoorziening van klager.
- 3.4.6 Voor wat betreft de klacht met betrekking tot het niet toezenden door verweerder van een ontvangstbevestiging van de klacht naar klager, constateert de Geschillencommissie dat op 9 juni 2017 een ontvangstbevestiging naar klager is verzonden. Deze klacht is dan ook ongegrond.
- Voor wat betreft het niet hebben van een klachtenprocedure dan wel het niet dan wel het niet tijdig toezenden daarvan aan klager constateert de Commissie dat door verweerder op 24 augustus 2017 het klachtreglement is verzonden naar klager. Op dat moment was de klacht echter al door de Commissie in behandeling genomen. Dit betekent dat de klachtenprocedure niet tijdig bekend is gemaakt bij klager. Dit leidt tot gegrondverklaring van deze klacht.
- 3.4.7 Ten aanzien van de klachten met betrekking tot het technisch rapport van de handbike van klager, beschouwt de Geschillencommissie het primair als de taak van de fabrikant van de handbikevoorziening om deze te keuren. Mocht de fabrikant oordelen dat de handbike adequaat functioneert, dan kan verweerder daarvoor geen verwijt worden gemaakt. Geheel ten overvloede merkt de Commissie op dat de Geschillencommissie niet zelfstandig kan oordelen over de technische staat dan wel mankementen van een product. De Geschillencommissie zal derhalve geen uitspraak doen met betrekking tot het al dan niet af (moeten) keuren van de handbikevoorziening van klager.
- 3.4.8 Voor zover de klacht betrekking heeft op (een mogelijke schadeclaim met betrekking tot) geleden letselschade, acht de Geschillencommissie de klacht niet-ontvankelijk omdat de Commissie niet bevoegd is hierover uitspraak te doen. Indien klager een dergelijk claim tegen verweerder wil indienen zal hij zich daarvoor tot de burgerlijke rechter moeten wenden.
- 3.4.9 Ten slotte heeft de Geschillencommissie na de hoorzitting enkele aanvullende verzoeken ontvangen van klager met betrekking tot verzoeken tot een vergoeding van de kosten met

betrekking tot een op te starten procedure bij de gemeente, een correctief technisch rapport door verweerder te laten sturen en een financiële tegemoetkoming. De Commissie acht deze verzoeken niet-ontvankelijk omdat deze of wel gerelateerd zijn aan een procedure bij de gemeente, ter zake waarvan de Commissie niet bevoegd is, dan wel aan het technisch keuren van de handbikevoorziening, ter zake waarvan de Commissie geen uitspraak kan doen.

4. UITSPRAAK

Samenvattend komt de Geschillencommissie tot de volgende uitspraak:

Voor wat betreft de klacht met betrekking tot het niet toezenden van een ontvangstbevestiging staat vast dat verweerder op 9 juni 2017 een ontvangstbevestiging naar klager heeft gestuurd. Deze klacht is derhalve ongegrond.

Ten aanzien van de klacht met betrekking tot het niet tijdig toezenden van het klachtreglement door verweerder, verklaart de Geschillencommissie de klacht gegrond omdat deze eerst werd gestuurd nadat klager een klacht had ingediend bij de Commissie.

Wat betreft de klacht met betrekking tot de staat van een voorziening en/of het opstellen van een technisch rapport van de voorziening van klager dan wel het goed functioneren van de voorziening van klager, acht de Commissie zich niet in staat zelfstandig te oordelen. Dit is voorbehouden aan de fabrikant en verweerder moet daarop in beginsel (kunnen) vertrouwen. In het verlengde hiervan zal de Commissie ook geen uitspraak doen over een op te leggen dwangsom aan verweerder voor de periode dat de voorziening niet in gebruik is.

Voor zover de klacht betrekking heeft op geleden letselschade, acht de Geschillencommissie dit klachtonderdeel niet-ontvankelijk omdat de Commissie niet bevoegd is hierover een oordeel te geven en klager zich in voorkomend geval zal dienen te wenden tot de burgerlijke rechter.

Wat betreft de klacht inzake de vertraging met betrekking tot het zorgen voor een vervangende handbike voor klager, onthoudt de Geschillencommissie zich van een oordeel. Dit is niet een direct gevolg van het handelen of nalaten van verweerder, maar heeft meerdere oorzaken, waaronder ook die van klager zelf.

Desalniettemin acht de Commissie termen aanwezig om verweerder op te dragen klager op korte termijn te voorzien van een nieuwe vervangende handbike met dezelfde waarde als de oorspronkelijke handbikevoorziening van klager, waarbij klager bij de keuze van de voorziening betrokken dient te worden.

De Commissie acht zich niet bevoegd te oordelen over handelingen en/of beslissingen die betrekking hebben op de relatie tussen klager en/of verweerder met de gemeente N.

De aanvullende verzoeken van klager die na de hoorzitting zijn ingediend hebben betrekking op verzoeken tot een vergoeding van de kosten met betrekking tot een op te starten procedure bij de gemeente, een correctief technisch rapport door verweerder te laten sturen en een financiële

tegemoetkoming. De Geschillencommissie acht deze verzoeken niet-ontvankelijk, omdat ze gerelateerd zijn of wel aan een procedure bij de gemeente, ter zake waarvan de Commissie niet bevoegd is, dan wel het technisch keuren van de handbikevoorziening, ter zake waarvan de Commissie geen uitspraak kan doen, omdat verweerder hier vooral afhankelijk is van het oordeel van de fabrikant.