

Aan gemeentebestuur/raadsleden Het Hogeland.
Winsum.

Geacht college en raadsleden.

Ik wil een klacht indienen over de werk wijze van uw gecontracteerde bedrijf van hulpmiddelen als rolstoelen/ etc. RSR.

Mijn naam is [REDACTED] ben lichamelijk en auditief beperkt. Maak gebruik van een elektrische rolstoel. Ben dus geheel doof , hoor totaal niets meer, zelfs mij eigen stem niet.

Ik rij vanaf vorige week zondag met een lekke band , wat erg vervelend is. De maandag erop RsR gemaild , (kan niet bellen omdat ik geheel doof ben) kreeg geen antwoord op mijn mail, dinsdag maar weer eens gemaild, weer geen antwoord. Ten slotte [REDACTED] consultant een CC-tje gestuurd. Ook toen kreeg ik nog geen antwoord van RSR. Woensdag kreeg ik dan een mail. Dat er onderdelen waren besteld.

Maar ik kan niet rondrijden met een lekke band. Het vervelende vind ik dat je geen antwoord krijgt. Zou ik kunnen bellen dan was dat denk ik geen probleem, maar de dame die de mails ontvang heeft hem doorgestuurd en mij niet geantwoord! Te gek voor woorden.

Het is nu maandag 1 november en weer gemaild geen antwoord. Ik had een CC-tje naar [REDACTED] gestuurd en zij reageerde wel. En heeft uit eindelijk gebeld met RSR. Toen ging het balletje rollen bij RSR en kwam er een monteur langs en heeft mijn banden gerepareerd. Het was een klusje van 10 min.

Waarom schrijf ik u deze mail? Omdat ik helemaal klaar ben met dit bedrijf. Dit is niet de eerste keer dat ik deze problemen ondervind. Toen Winsum nog een zelfstandige gemeente was. Speelde dit ook al, ook toen heb ik een gesprek met de wethouder en het verantwoordelijke management van RSR gehad. En toen moest er weer een nieuw contract getekend worden voor 5 jaar. Toen hebben ze zich in allerlei bochten gewrongen om het ze netjes mogelijk op lossen. Toen was het zo, was er iets met mijn rolstoel aan de hand kon ik mailen naar de desbetreffend persoon en men stond voor de deur. Kreeg zelfs een telefoon nummer om te kunnen Watts_appen. Van de regiomanager. Maar lange tijd ging het goed, nu is het weer een puinzooi. En dit verteld men mij vaak. Ook de monteurs zijn absoluut niet blij met hun werkgever. Ze hebben niets in te brengen dan lege briefjes.

Ik heb één wens, als hun contract is afgelopen dat u zich u goed verdiept in de service van RSR en niet naar de prijs. Want afhankelijk zijn is niet fijn of prettig en ik vind dat u verantwoordelijk bent dat u met een goed bedrijf in zee gaat.

En misschien is het handig dat u ook eens een gesprek aan gaat met RSR over hun werkwijze. De monteurs zijn allemaal van goede wille maar die hebben niets in te brengen. En de ene na de andere neemt zijn biezen. De werksfeer is verre van prettig.

Graag lees ik spoedig van u.

Hartelijke groet; [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]