

To: [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e @amsterdamumc.nl; [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e @minbzk.nl; [redacted] 5.1.2e
 ([redacted] 5.1.2e) [redacted] 5.1.2e @minvws.nl
 Cc: [redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e @amsterdamumc.nl
 From: [redacted] 5.1.2e
 Sent: Sun 5/10/2020 9:25:41 AM
 Subject: Re: Terugbellen zorginstellingen
 Received: Sun 5/10/2020 9:25:45 AM

Dank, goed om dit in het vizier te hebben.

Vriendelijke groet,

[redacted] 5.1.2e

[redacted] 5.1.2e
 [redacted] 5.1.2e
 [redacted] 5.1.2e @gmail.com

Van: "[redacted] 5.1.2e"

Datum: zondag 10 mei 2020 om 10:11

Aan: "[redacted] 5.1.2e", [redacted] 5.1.2e, "[redacted] 5.1.2e")

CC: "[redacted] 5.1.2e")

Onderwerp: Terugbellen zorginstellingen

Hieronder een volledige uitwerking van de mail van vorige week over 35 zorginstellingen die nog problemen ervaren.

Wel goed om te weten dat dit een subset is van de inmiddels 3000+ aangesloten instellingen.

Veel hebben we gelukkig kunnen oplossen, maar niet alles.

Blijft goed om regelmatig terugkoppeling te vragen op dit vlak, zodat we verder kunnen verbeteren.

Hartelijke groet,

[redacted] 5.1.2e



[redacted] 5.1.2e [redacted] 5.1.2e

[redacted] 5.1.2e

Locatie AMC [redacted] 5.1.2e Meibergdreef 9, Postbus 22660, 1100 DD Amsterdam

T: +31 [redacted] 5.1.2e | M: + [redacted] 5.1.2e E: [redacted] 5.1.2e @amsterdamumc.nl

www.amsterdamumc.nl

Begin doorgestuurd bericht:

Van: "[redacted] 5.1.2e" <[redacted] 5.1.2e @amsterdamumc.nl>

Onderwerp: Update 2 - Terugbellen zorginstellingen - update cijfers

Datum: 8 mei 2020 om 17:03:00 CEST

Aan: "[redacted] 5.1.2e" <[redacted] 5.1.2e @amsterdamumc.nl>

Kopie: "[redacted] 5.1.2e @pragus.nl" <[redacted] 5.1.2e @pragus.nl>

Hoi [redacted] 5.1.2e,

Een samenvatting over je vraag vanuit de (thuis)zorginstellingen vandaag:

Er zijn in totaal 35 (voornamelijk thuiszorg) zorginstellingen die hebben gemailld. We hebben ze allemaal teruggebeld of gemailld:

- 8 mails gingen over bestelproblemen (onvolledige leveringen) of onduidelijkheid over prijs van bestellingen. Deze mails zijn opgepakt door de klantenservice van Mediq:
 - o 2 personen hebben minder gekregen dan besteld, maar begrijpen dit na uitleg (dit geeft overigens wel een gevoel dat er 'schaarste' heerst, omdat niet de hele bestelling geleverd kan worden.
 - o 5 niet te pakken gekregen, gemailld of voicemail
 - o 1 was al opgelost (leveringsadres klopte niet)
- 22 mails gaan over tekorten.
 - o We hebben er 19 telefonisch gesproken, waarvan
 - 8 nog niet aangesloten zijn bij Mediq, we hebben de uitleg en link gemailld.
 - 8 al zijn aangesloten bij Mediq en geen tekorten meer ervaren.
 - 3 al zijn aangesloten bij Mediq, maar nog steeds te kort ervaren.
 - o Van 3 zorginstellingen hadden we geen telefoonnummer, die zijn gemailld met uitleg en link.
 - o 3 zorginstellingen gaven aan dat ze problemen ervaren met bestellen bij Mediq:
 - 'We moesten direct betalen en de handschoenen waren te duur'

- 'Betaling ging niet helemaal goed'
- 'De bestelsite was onduidelijk'

- 5 mails zijn overig (mededelingen zoals 'we hebben genoeg' of 'dit zijn mijn contactgegevens')

Overall waren mensen heel positief!

Vriendelijke groet,

5.1.2e



5.1.2e

5.1.2e

Locatie AMC | 5.1.2e | Meibergdreef 9 1105 AZ Amsterdam

T: 5.1.2e | E: 5.1.2e @amsterdamumc.nl

www.amsterdamumc.nl | www.amc.nl

VUmc disclaimer : www.vumc.nl/disclaimer
AMC disclaimer : www.amc.nl/disclaimer