

Van: [redacted] 5.1.2e [redacted]@minvws.nl>
Verzonden: dinsdag 6 juli 2021 10:19
Aan: [redacted] 5.1.2e [redacted]@minvws.nl>
CC: [redacted] 5.1.2e [redacted]@minvws.nl>, [redacted] 5.1.2e [redacted]@minvws.nl>
Onderwerp: RE: Bezwaar beslissing niet-retour nemen handschoenen

Goedemorgen [redacted] 5.1.2e

Bedankt voor de feedback, onderstaand de antwoorden op de vragen van de behandelaar:

- LCH überhaupt een definitief besluit genomen n.a.v. de klachten over deze handschoenen?
- *Het kwaliteitsteam heeft besloten het verzoek om retourzending van deze leveringen niet te honoreren, zie bijlagen.*
- Kunnen we het niet oplossen? LCH treedt op als leverancier en levert een product dat niet voldoet. Waarom wil LCH niet terugnemen?
- *Er is veelvuldig contact geweest, voor verdere onderbouwing zie antwoord hieronder bij punt 2.*
- Wat waren de afspraken bij levering ?
- *Dat de klant handschoenen zou ontvangen, maat M & L*
- Over welk bedrag gaat het ?
- *€7.200,00 netto voor de laatste zending (40.000 stuks), voor de 9.500 stuks (handschoenen maat L) van de voorgaande levering hebben wij nog geen factuur ontvangen. Echter zou dit naar schatting rond de €1.710,00 netto moeten zijn (prijzen kunnen periodiek afwijken). Deze informatie kan opgevraagd worden indien gewenst.*
- Lijkt me handig om even iets in te plannen.
- *Daar staan wij voor open, ik ben zelf na deze week op vakantie voor 2 weken.*

Indien de behandelaar ons nodig heeft voor extra vragen, horen wij het graag,

Met betrekking tot jouw vragen het volgende:

1. Team kwaliteit heeft i.o.m. Mediq telefonische contact opgenomen met ZZD, omdat de klant erg onrustig werd. Op dit gesprek na heeft team kwaliteit alleen gecorrespondeerd en telefonisch contact gehad met Mediq.
2. Dit besluit heeft het kwaliteitsteam los van Customer support genomen conform het retourbeleid van Bureau LCH, zie screenshot. Alle eerdere klachten m.b.t. Grippaz-handschoenen zijn ook om deze reden niet gehonoreerd. Gezien het product aan alle vereisten voldoet en geen gebreken vertoond, is het retournemen van deze zending ook niet te verantwoorden t.o.v. de klanten die eerder geklaagd hebben over deze handschoenen. We willen hierin eenduidig zijn en niet dat er potentieel in de media komt dat een klant een voorkeursbehandeling heeft gekregen. We hebben tijdens het evaluatieproces o.a. ook een van onze consortiumpartners benaderd voor een second opinion op deze handschoenen. De persoon in kwestie was niet bekend met dit merk handschoenen, maar gaf aan dat het er prima uitzag op basis van de informatie op de website beschikbaar werd gesteld. Wel heeft hij onder onze aandacht gebracht dat handschoenen een erg (voorkeurs)gevoelig onderwerp zijn binnen de zorg. Een oplossing is in deze casus niet echt realiseerbaar gezien Bureau LCH niet op basis van merk producten beschikbaar stelt op de portal, zelfs al zou je deze producten terugnemen (tegen ons eigen beleid in) kan er dus niet gegarandeerd worden dat ZZD vervolgens bij de retourzending niet weer hetzelfde product ontvangt.



Mochten er nog vragen en of opmerkingen zijn, hoor ik het graag.

Groet,

5.1.2e

Van: 5.1.2e
Verzonden: maandag 5 juli 2021 16:43
Aan: 5.1.2e
CC: 5.1.2e
Onderwerp: FW: Bezwaar beslissing niet-retour nemen handschoenen

Hé 5.1.2e en 5.1.2e

Het bezwaar van ZZD over het niet terugnemen van de handschoenen wordt door WJZ (binnen VWS) verder opgepakt. Er zal een behandelaar worden aangewezen die contact met mij zal opnemen. Zij hebben waarschijnlijk wel aanvullende informatie nodig. Allereerst ben ik benieuwd of er naast de toegestuurd mailwisseling nog andere communicatie met ZZD is geweest, bijvoorbeeld vanuit team kwaliteit. Daarnaast speelt de vraag of het geschil niet kan worden opgelost. Hebben jullie daarin meegedacht in het proces of is dit vanuit de customersupport besloten? Hierbij zijn ook onderstaande vragen van 5.1.2e van belang.

Ik ontvang graag de aanvullende informatie en antwoorden van jullie. Mochten jullie het fijner vinden dit in een meeting of telefoongesprek te bespreken, laat het mij dan weten dan plannen we iets in. Sowieso lijkt het mij handig om iets in te plannen als er een behandelaar binnen WJZ is aangewezen, maar daarvoor is het handig om de informatie reeds te hebben en alles helder te hebben.

Ik hoor het graag!

Groeten,

5.1.2e

Van: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Verzonden: maandag 5 juli 2021 13:40
Aan: [redacted]@minvws.nl
CC: [redacted]@minvws.nl; [redacted]
 <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Onderwerp: Bezwaar beslissing niet-retour nemen handschoenen

Hoi [redacted]

Ik heb wel wat vragen hierover. Heeft LCH überhaupt een definitief besluit genomen n.a.v. de klachten over deze handschoenen? Ik zie alleen een vaag mailtje van 29 juni. Kunnen we het niet oplossen? LCH treedt op als leverancier en levert een product dat niet voldoet. Wat waren de afspraken bij levering? Waarom wil LCH niet terugnemen? Over welk bedrag gaat het? Lijkt me handig om even iets in te plannen.

Ik zet [redacted] ter info even in de cc.

Groet
 [redacted]

Van: [redacted]@minvws.nl
Verzonden: maandag 5 juli 2021 10:21
Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
CC: [redacted]@minvws.nl
Onderwerp: FW: Bezwaar beslissing niet-retour nemen handschoenen

Hé [redacted],

Onderstaande reactie heb ik van [redacted] ontvangen. Hij komt er deze week bij mij op terug. Mijn voorstel is daarom dat ik de reactie van [redacted] en [redacted] aan jou terugkoppel en we dan kijken of verdere bespreking nog nodig is. Is dit voor jou akkoord?

Groet,

[redacted]

Van: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Verzonden: vrijdag 2 juli 2021 12:03
Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
CC: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>

Onderwerp: FW: Bezwaar beslissing niet-retour nemen handschoenen

Beste [redacted]

Hierbij het bezwaarschrift waar we zojuist even over spraken. Laten we volgende week even contact hebben over hoe dit verder aan te pakken.

[redacted] ik kom er volgende week, na het contact met [redacted] bij je op terug.

Fijn weekend.

Groeten,
 [redacted]

Van: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Verzonden: vrijdag 2 juli 2021 10:42
Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
CC: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Onderwerp: FW: Bezwaar beslissing niet-retour nemen handschoenen

Goedemorgen allen,

Vanuit ons kwaliteitsteam is er een bezwaar ontvangen. Zorgcollectief Zuidwest Drenthe (hierna: "ZZD") heeft van LCH Grippaz handschoenen gekocht. Begin juni 2021 heeft ZZD aangegeven dat zij de laatste levering handschoenen (in totaal 99 dozen) willen retourneren, omdat hiermee volgens hen in de zorg niet mee gewerkt kan worden. Bij e-mail van 29 juni 2021 heeft LCH aangegeven dat de handschoenen niet kunnen worden geretourneerd. Een van de redenen daarvoor is dat de handschoenen zijn gecertificeerd en goedgekeurd door het RIVM en niks aantoonbaar mis is met de kwaliteit van de handschoenen. ZZD ziet dit als een besluit en heeft bij brief van 29 juni 2021 bezwaar tegen dit besluit gemaakt.

Allereerst de vraag of de e-mail van 29 juni 2021 van LCH als een besluit kan worden aangemerkt. Verder zijn [redacted] en ik niet bekend met bezwaarprocedures en hebben wij dit niet eerder aan de hand gehad. Is hier binnen CIBG/VWS een procedure voor en welke personen zijn hierbij betrokken? Wij hebben begrepen dat eerder vanuit BJZ door [redacted] en [redacted] is geschakeld met WJZ in het geval van bezwaarschriften.

Wij horen graag wat de te volgen weg is en wie wij moeten aanhaken.

[redacted]

Agentschap CIBG | Uitvoeringsorganisatie van VWS
Bestuurlijke en Juridische Zaken
 Hofstoren - Rijnstraat 50 | 2515 XP | Den Haag
 Postbus 16114 | 2500 BC | Den Haag

M 06 - [redacted]
 [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
www.cibg.nl

Van: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Verzonden: woensdag 30 juni 2021 13:15
Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
Onderwerp: FW: Bezwaar beslissing niet-retour nemen handschoenen

Hoi [redacted] [redacted]

Ik heb het volgende bezwaarschrift ontvangen, dat ik onder jullie aandacht wil brengen. Ik heb hier nog niet op gereageerd. Graag jullie advies, moet team kwaliteit iets doen of pakt juridische zaken het vanaf nu op.

[redacted] buiten verzoek [redacted] maar [redacted] heeft ook het rapport van deze casus ontvangen en is op de hoogte indien er vragen zijn [redacted]

Anders ben ik er mogen weer.

Groet,

5.1.2e

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

Verzonden: dinsdag 29 juni 2021 16:58

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

CC: 5.1.2e <[redacted]@zzwd.nl>

Onderwerp: Bezwaar beslissing niet-retour nemen handschoenen

Geachte 5.1.2e beste 5.1.2e

Naar aanleiding van contact van mijn collega 5.1.2e met u en uw collega's omtrent het retour nemen van door LCH geleverde handschoenen doe ik u hierbij mijn bezwaarschrift namens zorgorganisatie ZZWD toekomen.

Ik wil u verzoeken het bezwaarschrift in behandeling te nemen en mij op de hoogte te houden van de voortgang en de beslissing op het bezwaarschrift.

Alvast bedankt.

Hartelijke groet,

5.1.2e

A: Weverslaan 1a, 7991 BN, Dwingeloo

T

M 5.1.2e

E: 5.1.2e <[redacted]@zzwd.nl>

W: www.zzwd.nl

Volg ons op



Nabij, vertrouwd en gastvrij

