

Servicewijzer

Technische storings, reparaties en onderhoudsbeurten

Voor alle vragen over storings en reparaties bereik je Medipoint 24 uur per dag, 7 dagen per week op:

Servicenummer: 088 - 12 48 203

Tip: Zet het telefoonnummer meteen in je mobiele telefoon. En neem je telefoon altijd mee als je op pad gaat. Zo kun je ons altijd bereiken als je stil komt te staan.

Storing aan het hulpmiddel

Het kan gebeuren dat het hulpmiddel een storing geeft. Neem dan contact met ons op via het servicenummer, ook tijdens vakanties in het binnenland. Geef altijd je naam en telefoonnummer door waarop je op dat moment te bereiken bent. De kosten van reparaties en onderhoudsbeurten vallen binnen het contract dat is afgesloten tussen de gemeente en Medipoint, behalve bij nalatigheid of bij schade door opzet.

Schade aan het hulpmiddel en/of aan anderen

Als je schade hebt aan het hulpmiddel, bel dan zo snel mogelijk het servicenummer **088 – 12 48 203**. Is er een andere partij betrokken bij de schade? Vul dan samen met de tegenpartij een schadeformulier in. Heeft je hulpmiddel een verzekeringsplaatje dan is de schade aan iemand anders gedekt. Richt je schade aan bij iemand anders, met een hulpmiddel zonder motor of verzekeringsplaatje? Neem dan contact op met je eigen verzekering, waar de particuliere WA-verzekering loopt.

Verlies of diefstal

Bij verlies of diefstal van het hulpmiddel doe je altijd aangifte bij de politie. De politie maakt een proces-verbaal op, waarvan je een kopie ontvangt. Neem daarna zo snel mogelijk contact op met Medipoint via het servicenummer **088 - 12 48 203**. Voor schade aan persoonlijke eigendommen neem je contact op met de eigen verzekeringsmaatschappij.

Hulpmiddel meenemen op vakantie

Wil je het hulpmiddel meenemen op vakantie buiten Nederland? Neem dan eerst contact op met de gemeente en met Medipoint op 088 – 12 48 203 voor meer informatie over de afspraken in het buitenland. *(Controleer ook of de eigen verzekering dekt in het buitenland).*

Contactinformatie, vragen en klachten

Medipoint WMO Klantenservice: **088 - 12 48 203**
E-mail: wmo.tilburg@medipoint.nl
Schriftelijk: **Medipoint WMO Tilburg, Mina Krusemanweg 2, 5032 ME
Tilburg**

Als je toch niet tevreden bent over de dienstverlening, kun je een klacht indienen via **klachten@medipoint.nl**.

Contact met gemeente of Medipoint?**Ik neem contact op met Medipoint als:**

- er reparatie nodig is aan het hulpmiddel
- er een aanpassing aan het hulpmiddel noodzakelijk is
- ik vragen heb over het hulpmiddel
- ik verhuis binnen de gemeente
- ik een klacht heb

Ik neem contact op met de gemeente als:

- ik een ander hulpmiddel wil aanvragen
- ik verhuis binnen mijn gemeente of naar een andere gemeente