



Bijlage 11: Casus Joke

Kwalitatief gunningscriterium 2 – Calamiteit en service

Europese aanbesteding Mobiliteitshulpmiddelen

Casus Klant Joke

Joke is 44 jaar en werkt als communicatie adviseur bij een overheidsinstelling. Zij is volledig rolstoelafhankelijk en neemt deze mee in de aangepaste auto naar haar werk. De handbewogen rolstoel van de WMO is echter niet geschikt om de gehele werkdag in te zitten. Joke geeft aan dat de functionaliteit van haar benen achteruit gegaan is en dat het trippelen steeds moeilijker gaat. Om deze reden beschikt Joke op het werk over een elektrische binnenrolstoel met een comfort zitting.

Joke werkt niet de hele dag op één plek, maar verplaatst zich binnen de afdeling en het pand.

Op het werk ondervindt Joke problemen met het huidige hulpmiddel, de elektrische binnenrolstoel. De elektrische binnenrolstoel heeft een storing, waardoor Joke het hulpmiddel niet kan gebruiken.

Joke meldt zich direct vanaf het werk bij de servicedesk van de Inschrijver.