

# Zorgeloos op pad

met de slimme scootmobiel  
van Welzorg



  
**slimme**  
scootmobiel

# Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| <b>Voorwoord</b>                             | 5  |
| <b>Zo werkt uw slimme scootmobiel</b>        | 6  |
| Op afstand uitlezen                          | 6  |
| U wordt op tijd gewaarschuwd                 | 7  |
| Wat kan Welzorg allemaal zien?               | 7  |
| <b>Over uw privacy</b>                       | 8  |
| Privacyverklaring                            | 9  |
| <b>Slim omgaan met uw slimme scootmobiel</b> | 10 |
| Optimaal gebruik van de accu's               | 10 |
| Veiligheid voorop                            | 10 |
| Klaar voor de start                          | 11 |
| Goed om te weten                             | 11 |
| <b>Meestgestelde vragen</b>                  | 14 |
| <b>Contact</b>                               | 20 |

# slimme scootmobiel



## Voorwoord

Van harte gefeliciteerd, u hebt een slimme scootmobiel van Welzorg ontvangen – óf de monteur heeft in uw scootmobiel een zogenoemd TIM-kastje gemonteerd, waarmee uw scootmobiel 'slim' is gemaakt. Dit handige kastje is 24/7 verbonden met de systemen van Welzorg en let op de (technische) prestaties van uw scootmobiel. Zo kunt u zorgeloos en zonder onaangename verrassingen op pad.

### Voordelen van de slimme scootmobiel

- Is er iets met uw scootmobiel aan de hand? Dankzij dit handige kastje kunnen medewerkers van Welzorg op afstand uw scootmobiel uitlezen, en zo eventuele problemen snel en goed oplossen en vaak ook helemaal voorkomen.
- In veel gevallen begeleiden zij u telefonisch bij het oplossen van het probleem. Zo hoeft u niet te wachten op een monteur en kunt u zo snel mogelijk weer op pad.
- Kan het probleem niet telefonisch worden opgelost? Geen zorgen, Welzorg stuurt gewoon een monteur bij u langs. Maar omdat de foutmelding al op afstand uit te lezen is, kan de monteur direct de juiste onderdelen meebrengen. Zo hoeft u minder lang te wachten tot het probleem verholpen is.
- Welzorg kan u waarschuwen wanneer er iets met uw scootmobiel aan de hand is. Zo voorkomt u vervelende situaties onderweg en kunt u langer en beter gebruikmaken van uw scootmobiel.

Het doel van Welzorg is het vergroten van uw mobiliteit en zelfredzaamheid, en daar levert uw slimme scootmobiel ongetwijfeld een bijdrage aan. Namens alle medewerkers van Welzorg wens ik u veel zorgeloze en veilige kilometers toe in een wereld vol mogelijkheden, in plaats van beperkingen!

Met hartelijke groet,

John Naborn  
Algemeen directeur Welzorg Nederland B.V.



## Zo werkt uw slimme scootmobiel

**Of u nu een compleet nieuwe slimme scootmobiel heeft ontvangen of alleen het handige TiM-kastje dat in uw huidige scootmobiel is ingebouwd: vanaf nu heeft u een slimme scootmobiel.**

### **Op afstand uitlezen**

U kunt zonder zorgen op pad met uw slimme scootmobiel. Het TiM-kastje maakt verbinding met het internet, zodat medewerkers van Welzorg op afstand uw scootmobiel kunnen uitlezen. Zo kunnen zij eventuele problemen met uw scootmobiel snel en goed oplossen, en vaak ook helemaal voorkomen. Is er een probleem met uw scootmobiel, dan kunt u contact opnemen met de klantenservice van Welzorg. Een medewerker kijkt op afstand mee in uw scootmobiel. Kunt u het probleem niet samen telefonisch oplossen? Dan wordt een afspraak ingepland met een servicemonteur om uw scootmobiel te repareren.

### **U wordt op tijd gewaarschuwd**

Maar er is nog een mooi voordeel aan de slimme scootmobiel. Doordat Welzorg-medewerkers op afstand uw scootmobiel in de gaten kunnen houden, waarschuwen ze u bij dreigende problemen met uw accu. Zo komt u onderweg niet zomaar stil te staan.

### **Wat kan Welzorg allemaal zien?**

De medewerkers van Welzorg beoordelen via een dashboard de status van uw slimme scootmobiel. Zij kunnen zien:

- of beide accu's het goed doen
- of de accu's goed worden opgeladen
- wat de oorzaak is wanneer de accu's niet goed worden opgeladen
- of de motor niet te veel stroom verbruikt, waardoor u minder kilometers kunt afleggen
- of de accu's niet te ver leeggereden worden
- of de scootmobiel foutmeldingen geeft zoals bijvoorbeeld de vrijloopstand

**De slimme scootmobiel is een service van Welzorg. Hieraan zijn voor u geen extra kosten verbonden.**

# Over uw privacy

**Heeft u bedenkingen bij een kastje dat op afstand uitgelezen kan worden? Geen zorgen: Welzorg weet niet meer over u en uw slimme scooter dan nodig.**

De slimme scooter kan veel technische gegevens over uw scooter doorgeven aan Welzorg. Maar uw GPS-locatie wordt niet doorgegeven. De medewerkers zien dus niet waar u bent of waar u bent geweest. De technische informatie over uw scooter wordt niet gedeeld met derden of met uw gemeente.

U kunt dus zorgeloos op pad met uw scooter zonder onzekerheid over uw privacy. Welzorg wil in de toekomst wel onderzoek doen naar dit onderwerp om te bekijken wat de mogelijkheden en voordelen van locatiebepaling zouden zijn. Vanzelfsprekend houden wij u op de hoogte en vragen wij u om uw instemming wanneer er iets verandert over deze onderwerpen.

Op de nieuwe slimme scooter-service van Welzorg is de Europese AVG wet- en regelgeving van toepassing. U leest er meer over in de Privacyverklaring.

## Privacyverklaring

- Welzorg Nederland B.V., hierna te noemen Welzorg, vindt de bescherming van uw privacy het allerbelangrijkst. De via u verkregen gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Zie hiervoor het privacystatement van Welzorg.
- Ook heeft Welzorg passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking of verkrijging. Daarbij wordt steeds volgens de laatste stand der techniek gewerkt. Welzorg voldoet aan de hoogste beveiligingsstandaarden.
- Deze beveiligingsstandaarden worden ook opgelegd aan partijen waarmee Welzorg samenwerkt, in zogenoemde verwerkingsovereenkomsten.
- Welzorg beschikt over interne beveiligingsprotocollen, waarin ook staat aangegeven hoe gehandeld wordt indien er onverhoopt iets misgaat (datalekprotocol).
- Welzorg beschikt over een interne functionaris die toeziet op de naleving van de privacywetgeving. Deze Functionaris Gegevensbescherming is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens, die namens de overheid waakt over uw privacy.
- Zonder uw uitdrukkelijke toestemming verstrekt Welzorg uw gegevens niet aan derden, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift tot die verstrekking verplicht.

# Slim omgaan met uw slimme scootmobiel

Als u goed voor uw slimme scootmobiel zorgt, levert hij optimale prestaties. De belangrijkste tips op een rijtje.

## Optimaal gebruik van de accu's

- Nieuwe accu's moeten altijd volledig opgeladen worden.
- Maak de accu's nooit helemaal leeg: blijf boven de 20%.
- Gebruik altijd de meegeleverde oplader.
- Laat de oplader het programma volledig doorlopen (8 à 10 uur). Doe dit maximaal één keer per dag.
- Onderbreek het oplaadprogramma niet om even te gaan rijden. Dat is schadelijk voor de accu's.
- Gebruikt u uw slimme scootmobiel lange tijd niet? Dan mag de oplader aangesloten blijven. Of sluit de lader minimaal één keer per maand aan en doorloop het oplaadprogramma.
- Accu's houden niet van temperaturen boven de 30 °C. Zet uw scootmobiel daarom op heel warme dagen in de schaduw of binnen.



## Veiligheid voorop

- Gebruik alleen de meegeleverde oplader, en sluit die op de juiste wijze aan.
- Ziet u beschadigingen aan bedrading, stekkers of oplader? Neem dan direct contact op met Welzorg.
- Probeer nooit zelf uw oplader te repareren.
- Gebruik de oplader alleen binnen, in een droge en vorst-vrije ruimte.
- Verplaats de slimme scootmobiel niet als de oplader aangesloten is.



## Klaar voor de start

- Zijn de accu's volledig opgeladen? Haal de oplader dan los van uw scootmobiel.
- Controleer de banden; pomp zachte banden op.
- Controleer of uw scootmobiel in de vrijloop staat. Zo ja, haal de hendel over naar de rijstand.
- Zet uw scootmobiel aan en wacht tot de lampjes en/of metertjes aangaan op het dashboard. U kunt vertrekken!



## Goed om te weten

- Hebt u nog niet zo veel ervaring, of hebt u een tijdje niet gereden? Maak dan eerst een kort ritje, zodat u (weer) vertrouwd raakt met uw scootmobiel.
- Bij nieuwe accu's kan in het begin de actieradius tegenvallen. Na enkele malen volledig laden verbetert de kwaliteit.
- Bij kou presteren accu's niet optimaal. Onder de 10 °C zal de capaciteit flink teruglopen; vaak tot minder dan de helft. Houd dus rekening met uw reisafstand als u in de winter op pad gaat.
- U bent altijd zelf verantwoordelijk om uw banden op spanning te brengen en te houden. Welzorg komt namelijk niet langs om banden op te pompen. De meeste fietspompjes kunnen tegenwoordig ook banden met een autoventiel oppompen. Komt u er niet uit? Vraag dan hulp aan een buurtgenoot, of rijd – als de banden nog niet té zacht zijn – naar een fietsenmaker of tankstation in de buurt.



### **Wij bellen u als we problemen zien.**

Bijvoorbeeld als we zien dat er iets mis is met uw accu. Zo voorkomen we dat u onderweg stil komt te staan.

### **Belt u ons? Wij kijken op afstand met u mee.**

We zien wat uw melding veroorzaakt en kunnen u soms zelfs telefonisch weer op weg helpen.

### **We doen het in één keer goed.**

Dankzij de beschikbare gegevens zijn we beter voorbereid en kunnen we storingen meteen goed oplossen.

# Meestgestelde vragen

## **Wat is de slimme scootmobiel?**

De slimme scootmobiel is een scootmobiel waarin een handig kastje is ingebouwd (het TiM-kastje). Dit kastje is verbonden met het internet en geeft technische gegevens over uw scootmobiel door aan Welzorg. De medewerkers van Welzorg kunnen het kastje op afstand uitlezen.

## **Welk voordeel biedt de slimme scootmobiel mij als cliënt?**

Welzorg kan u nog beter van dienst zijn. Zo kan op afstand worden meegekeken welke specifieke technische problemen er zijn met uw scootmobiel. We kunnen deze problemen telefonisch met u bespreken en oplossen. Ook kunnen we u proactief telefonisch informeren als we een technische storing aan uw accu zien. Zo kunnen we storingen voorkomen en komt u niet voor onaangename verrassingen te staan.

## **Zijn er voor mij als cliënt kosten verbonden aan de slimme scootmobiel?**

De slimme scootmobiel van Welzorg is een extra service. Welzorg biedt deze service kosteloos aan. Er zijn op geen enkele wijze extra kosten voor u.

## **Kan Welzorg mijn GPS-locatie zien?**

Nee, de medewerkers van Welzorg kunnen niet zien waar u bent.

## **Kan Welzorg zien waar ik ben geweest met mijn scootmobiel?**

Nee, de medewerkers van Welzorg kunnen niet zien waar u bent geweest met uw scootmobiel. Uw GPS-locatie wordt niet bijgehouden.

## **Ik heb een tijd geen gebruikgemaakt van mijn slimme scootmobiel. Kan Welzorg daarom besluiten om mijn scootmobiel weer in te nemen?**

Nee. Het TiM-kastje in uw slimme scootmobiel wordt alleen gebruikt om inzicht te geven over de technische staat. Deze informatie zal Welzorg nooit gebruiken om over te gaan tot inname van uw scootmobiel.

## **Met wie worden de verzonden gegevens gedeeld?**

De door het TiM-kastje verzonden gegevens worden met niemand gedeeld. Alleen daartoe aangewezen medewerkers van Welzorg kunnen deze gegevens inzien.

## **Zijn de gegevens goed beveiligd?**

Welzorg zorgt ervoor dat de gegevens over uw slimme scootmobiel op een beveiligde manier worden verstuurd. Dit gebeurt volgens de Nederlandse Privacywetgeving AVG.

## **Wat voor gegevens worden er opgeslagen?**

Gegevens die iets zeggen over de technische staat van uw scootmobiel of onderdelen daarvan. Bijvoorbeeld welke foutcodes de afgelopen periode zijn voorgekomen, of wat de staat van uw accu's is.

## **Wie kan de gegevens van mijn slimme scootmobiel inzien?**

Alleen daartoe aangewezen medewerkers van Welzorg kunnen uw gegevens inzien.

## **Wat doen jullie met de gegevens over mijn scootmobiel?**

We gebruiken de gegevens alleen om technische problemen of stilstand van uw slimme scootmobiel te verhelpen of te voorkomen.

## **Wat betekent TiM?**

TiM is een afkorting van Telemetric intelligent Monitor. Met TiM bedoelen we het handige kastje dat in uw slimme scootmobiel is ingebouwd.

## **Waar kan ik terecht met andere vragen over TiM of het handige kastje?**

U kunt uw vragen over TiM of het handige kastje stellen aan de klantenservice. Onze klantenservice is bereikbaar via 088 - 0016 700 tijdens kantooruren. U kunt uw vraag ook stellen via WhatsApp, op hetzelfde nummer.

## **Kan Welzorg zien waar mijn scootmobiel is als deze gestolen is?**

Bij diefstal van uw slimme scootmobiel kan Welzorg procedures starten om uw scootmobiel te traceren. Maar daarvoor is wel eerst uw schriftelijk toestemming nodig.

## **Wat gebeurt er met mijn slimme scootmobiel als ik of mijn gemeente overstapt naar een andere leverancier?**

Als u of uw gemeente overstapt naar een andere leverancier, zorgt Welzorg ervoor dat de connectie tussen uw slimme scootmobiel en de Welzorg-systemen verbroken wordt. Welzorg kan dan geen gegevens meer inzien.



### **Kan het TiM-kastje ervoor zorgen dat de accu's sneller leeglopen?**

Nee, de accu's van uw slimme scootmobiel zullen niet sneller leeglopen door het TiM-kastje.

### **Hoef ik de klantenservice van Welzorg nooit meer te bellen om een reparatie door te geven?**

Natuurlijk hopen we dat u zo min mogelijk problemen en stilstand ervaart met uw slimme scootmobiel. Maar het kan nog steeds voorkomen dat er een probleem optreedt aan uw slimme scootmobiel dat niet via het TiM-kastje kan worden opgelost.

### **Ik heb een afspraak met de servicemonteur voor inbouw van het TiM-kastje, maar het komt me toch niet uit. Hoe kan ik de afspraak verzetten?**

U kunt contact opnemen met de klantenservice om de afspraak te verzetten. Tijdens kantooruren kunt u bellen met 088 - 0016 700. Daarnaast kunt u uw afspraak te verzetten terecht in ons online klantportaal [www.mijn.welzorg.nl](http://www.mijn.welzorg.nl)

### **Ik heb sinds kort een slimme scootmobiel. Wanneer ontvang ik informatie over de verzamelde gegevens?**

Alleen als uit de gegevens blijkt dat er (mogelijk) een probleem is met de accu's van uw slimme scootmobiel, neemt Welzorg contact met u op.

### **Als uit de verzonden gegevens blijkt dat ik mijn scootmobiel niet goed gebruik, moet ik dan de kosten van de reparatie vergoeden?**

Nee. Het TiM-kastje wordt alleen gebruikt om inzicht te geven over de technische staat van uw slimme scootmobiel. Welzorg zal deze informatie nooit gebruiken om reparatiekosten vergoed te krijgen.

### **Hoe kan Welzorg zien dat het laden van de accu's goed gaat?**

Uw slimme scootmobiel is verbonden met het internet via een simkaart. Deze simkaart geeft aan Welzorg door of het laadproces van de accu's goed is doorlopen.

### **Hoe neemt Welzorg contact met mij op?**

Welzorg neemt telefonisch contact met u op als uit de gegevens over uw slimme scootmobiel blijkt dat er een storing dreigt.

### **Welke storingscodes kan Welzorg op afstand uitlezen? En wat betekent dat voor mij als cliënt?**

Welzorg kan diverse storingscodes uitlezen. Denk aan problemen met de accu's, problemen met het opladen of foutcodes. Welzorg neemt proactief telefonisch contact met u op als uit de gegevens blijkt dat er een mogelijk probleem is met de accu's. Ervaart u zelf een probleem met uw slimme scootmobiel en neemt u contact op met de klantenservice? Dan gebruikt de medewerker van Welzorg de gegevens om het probleem te analyseren.

### **Stel, ik heb onderweg een probleem met mijn slimme scootmobiel. Kan Welzorg dan op een later tijdstip, op afstand, zien wat de storing was?**

Als het probleem meetbaar is voor het TiM-kastje, wordt het opgeslagen. Welzorg kan het geregistreerde probleem dan op een later tijdstip inzien. Belt u achteraf met onze klantenservice, dan kan zo'n technisch probleem met u besproken worden.

### **Worden mijn verzamelde gegevens met anderen (derde partijen) gedeeld?**

De verzamelde gegevens worden met niemand, dus ook niet met derde partijen, gedeeld. Alleen medewerkers van Welzorg kunnen uw gegevens inzien.

### **Verkoopt Welzorg de gegevens van de slimme scootmobiel aan andere bedrijven (derde partijen)?**

Welzorg gebruikt de verzamelde gegevens alleen om technische problemen of stilstand van uw slimme scootmobiel te verhelpen, te verbeteren (productverbetering) of te voorkomen. Welzorg gebruikt de gegevens niet voor commerciële doeleinden.

### **Wanneer kom ik in aanmerking voor een slimme scootmobiel van Welzorg?**

Welzorg gaat deze dienstverlening de komende tijd uitbreiden naar alle cliënten. U wordt tijdig geïnformeerd wanneer u in aanmerking komt voor de slimme scootmobiel. U kunt de slimme scootmobiel niet zelf bestellen.

### **Waar in mijn scootmobiel wordt het handige TiM-kastje geplaatst?**

Het TiM-kastje wordt bij de accu's van uw scootmobiel geplaatst. U zult daar verder niets van zien of merken.

### **Kan Welzorg zien waar ik sta als ik met pech onderweg ben?**

Welzorg kan uw locatie niet zien. Ook niet als u met pech onderweg gestrand bent. Daarvoor kunt u de Welzorg Pechhulp-app gebruiken. Deze app is gratis te downloaden in de Google Play Store of in de Apple App Store.

### **Welke druk moeten de banden hebben en hoe laad ik de accu's op?**

Raadpleeg de gebruiksaanwijzing van uw slimme scootmobiel voor instructies over onderhoud en het opladen van de accu's.



[welzorg.nl/slimmescootmobiel](https://welzorg.nl/slimmescootmobiel)

# Contact

Heeft u naar aanleiding van dit boekje nog vragen? Wilt u meer informatie over de producten, diensten of service van Welzorg? Of is er iets aan de hand met uw slimme scootmobiel? Neem gerust contact op met de klantenservice.

**088 - 0016 700**

7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar

Op [www.welzorg.nl](http://www.welzorg.nl) kunt u terecht voor actuele informatie, onderhouds- en reparatietips en voor contact-, klacht- en reparatieformulieren. Of download de gratis Welzorg Pechhulp-app.



**Welzorg Nederland B.V**

Zalmweg 41

4941 VX

Raamsdonksveer

Klantenservice en WhatsApp:

088 – 0016 700

[www.welzorg.nl](http://www.welzorg.nl)

[info@welzorg.nl](mailto:info@welzorg.nl)