

Geachte Mario Boerlage,

Hartelijk dank voor uw uitgebreide melding van 24-06-2025. Uw relaas heeft mij geraakt, en ik wil u allereerst laten weten dat wij oprecht meeleven met de situatie waarin u zich bevond—zowel persoonlijk als professioneel, en bovenal in het belang van de huisdieren die aan uw zorg waren toevertrouwd.

Ik snap dat deze omstandigheden, waarbij u met dieren gestrand was langs een Franse snelweg, buitengewoon zwaar moeten zijn geweest. Uw verantwoordelijkheid voor het dierenwelzijn stond haaks op de beperkte hulp die u van ons ontving. Dat betreuren wij ten zeerste.

In Frankrijk is het, zoals u wellicht weet, wettelijk bepaald dat hulpverlening op tolwegen uitsluitend door de lokale autoriteiten mag worden opgestart. Hierdoor zijn wij afhankelijk van derden voordat wij zelf assistentie mogen verlenen. Helaas is het hierbij niet toegestaan de

Alarmcentrale op afstand de hulp namens de hulpvrager aanvraagt bij de autoriteiten. Dit dient door de hulpvrager ter plaatse zelf worden gedaan. Pas nadat een voertuig is afgesleept naar een veilige locatie kunnen wij onze dienstverlening voortzetten. Helaas zorgde dit voor een vertraging in de hulp die u hard nodig had.

Daarnaast zijn wij voor hulpverlening zoals vervangend vervoer afhankelijk van beschikbaarheid op locatie én gebonden aan de voorwaarden van het lidmaatschap. Een belangrijk uitgangspunt binnen deze dienstverlening is dat eerst binnen 48 uur een diagnose moet zijn gesteld voordat er alternatieven zoals huurvervoer ingezet mogen worden. Dit heeft als doel om doelmatig en verantwoord te handelen, maar wij begrijpen dat dit in uw geval heeft geleid tot extra overlast—ondanks uw bereidheid de kosten zelf te dragen.

Uw signaal is voor ons bijzonder waardevol. Uw melding is dan ook intern gedeeld met onsmanagement en het team van de alarmcentrale, met specifieke aandacht voor:

- het verbeteren van het inschattingsvermogen van medewerkers in uitzonderingssituaties, zoals vervoer van dieren;
- de wens voor meer empathisch en flexibel klantcontact, ook bij afwijkende verzoeken;
- en het optimaliseren van onze bereikbaarheid en taalondersteuning op kritieke momenten.

Hoewel wij bepaalde beperkingen niet kunnen wegnemen, nemen wij uw ervaring mee in ons verbetertraject. U helpt ons om te groeien, en daarvoor zijn wij u dankbaar.

Naast oprechte excuses wil ik u graag een ANWB cadeaukaart aanbieden ter waarde van € 25,-.

Ik realiseren mij daarbij dat dit gebaar het ongemak en de emotionele belasting die u heeft ervaren niet kan wegnemen, maar hoop dat u het ziet als een teken dat uw klacht serieus wordt genomen en hoop op u vertrouwen in onze service voor toekomstige hulpvragen.