



VRIJWILLIGERSORGANISATIE BUS
BURGERKRACHT UIT SAMENWERKING
CONTACTADRES via E-mail: info@debus.nl
INFORMATIE OVER BUS: www.debus.nl



Honderden klachten over hulpmiddelenbedrijf Medipoint

Deze zomer plaatst een programmamaker een woedende post op Instagram. De Cliënt is volledig afhankelijk van haar elektrische rolstoel, waarvan de beugel kapot is gegaan. Een acuut probleem, waarvoor ze geholpen wil worden. Daar heeft ze volgens de wet ook recht op. Ze belt met hulpmiddelenbedrijf Medipoint dat in opdracht van haar gemeente de rolstoel levert en in onderhoud heeft. Wat volgt is een heel onaangenaam gesprek met een onvriendelijke en volstrekt niet meewerkende klantenservicemedewerker van Medipoint. Daarna blijkt dat de toegezegde afspraak voor de volgende dag ook niet eens geregistreerd is. De Cliënt had kunnen wachten tot sint-juttemis. En wat blijkt, ze is lang niet de enige.

Honderden reacties na 'rant' op Instagram:

De 'rant' (scheldkanonnade) van haar op Instagram maakt veel los. Honderden mensen reageren, verreweg de meesten herkennen zich volledig en doen hun eigen verhaal. Via Eva komen we in contact met een aantal van hen. Zoals een van de mensen die reageerde, die alleen de zorg heeft voor zijn meervoudig gehandicapte dochter. Zij wacht al sinds juli 2024 op een werkblad voor haar rolstoel. Zonder dat is ze ernstig in haar bewegingsvrijheid beperkt. Monteurs en adviseurs van Medipoint komen en gaan en hij geeft meerdere malen afmetingen en andere gegevens door, maar het werkblad komt er maar niet. Ten einde raad fabriceert hij zelf maar iets, maar het blijft behelpen. Hij schrijft het in een vlijmscherpe blog van zich af:

Verskillende klachten:

Ook uit de andere verhalen die we aanhoren, blijkt dat Medipoint er een potje van maakt. Het zijn geen incidenten maar vaker terugkomende klachten, die duiden op structurele organisatieproblemen bij het bedrijf. Bij vrijwel alle gebruikers die we spreken gaat het om rolstoelen of verwante hulpmiddelen zoals rolstoelfietsen. Veel cliënten durven niet met naam en toenaam te klagen omdat ze totaal afhankelijk zijn van de hulpmiddelen en bang zijn dat ze die kwijtraken. Anderen hebben de moed opgegeven. Alleen de assertieve cliënten zoals zij in het begin van dit bericht, die ook social media weten in te zetten, blijven doorgaan. En krijgen dan ook vaker dingen wel gedaan. Maar zo zou het niet moeten gaan.

We hebben de meest voorkomende problemen op een rij gezet.

Wat gaat er allemaal fout bij Medipoint?:

- Gebrekkige communicatie.
- De klantenservice is moeilijk of soms helemaal niet bereikbaar.
Mensen moeten zeer lang aan de telefoon blijven om iemand te spreken te krijgen.
- Terugbelafspraken worden regelmatig niet nagekomen.
- Klantenservice lijkt niet deskundig, geeft verkeerde informatie, kan gegevens niet in het systeem vinden.
- De toon is soms zeer onvriendelijk, dit is een veelgehoorde klacht.
- Ook terugkoppelafspraken van adviseurs worden regelmatig niet nagekomen.
- We horen dat de cliënten vaak zelf er steeds weer achteraan moeten.

► Lange wachttijden:

Ogenschoijnlijk simpele problemen kunnen weken, maanden of zelfs jaren duren om opgelost te worden. Het lijkt niet zozeer onwil maar eerder onkunde, waarom iets zo lang moet duren. Processen lijken vaak steeds weer opnieuw te beginnen, dan komt er weer een monteur die zegt dat er een adviseur moet komen of weer een andere monteur. En zo gaat het maar door.

► Ondeugdelijke spullen of reparaties:

Verkeerd geplaatste bladen met scherpe randen, afgekeurde rolstoelen, onderdelen die met klittenband aan elkaar hangen. Monteurs ter plekke lijken vaak niet deskundig, maar ook ter reparatie opgestuurde hulpmiddelen die wekenlang wegblijven zijn soms niet goed gerepareerd.

► Verkeerde spullen of onderdelen:

Verkeerde hulpmiddelen worden geleverd, een wiel in plaats van een regenhoes voor een rolstoel. Of verkeerde maten zoals te kleine arm- of hoofdsteunen. Monteurs hebben vaak niet de juiste onderdelen bij zich, of de verkeerde maten. Dit blijft vaak verkeerd gaan bij dezelfde cliënten die hier niets van begrijpen.

► Slechte klachtafhandeling:

Mensen durven soms niet meer een klacht in te dienen, omdat ze dan bang zijn dat hun aangepaste (op maat) hulpmiddelen worden weggehaald. Anderen geven de moed op, omdat er niets met hun klacht wordt gedaan. Soms wordt door de klantenservice gezegd: dien maar een klacht in bij de gemeente. De boel wordt afgeschoven.

► Spoeddienst:

Rolstoelgebruikers met pech onderweg worden niet altijd meteen geholpen. Moeten soms lang wachten op hulp, buiten in de kou of de regen. Of krijgen het advies om de stilstaande rolstoel maar achter te laten of zelf te zorgen dat deze thuiskomt. Anderen die thuis een acuut probleem hebben, zoals lekke banden, kunnen ook lang wachten op hulp, soms dagen. Medipoint medewerkers begrijpen dan niet altijd dat een acuut probleem ingrijpende gevolgen heeft voor iemands leven. Mensen die aan huis of zelfs aan bed gekluisterd zijn als ze niet snel worden geholpen. Er lijkt weinig inlevingsvermogen bij medewerkers aan de telefoon.

Te krappe budgetten:

De directeur van Ieder(in), de belangenvereniging voor mensen met een beperking, herkent de klachten. “Hier gaat structureel iets mis. Het lijkt vooral een probleem met hulpmiddelen op maat, zoals aangepaste elektrische rolstoelen. Dat is maatwerk en dat kunnen ze blijkbaar niet. Ik snap dat het lastig is, dat je voor maatwerk niet hele grote voorraden reserve-onderdelen kunt aanhouden. Dat is een uitdaging. Maar als je hierop intekent, dan moet je het ook waarmaken. En dat doen ze niet.”

Bij de uitvoering van de WMO (Wet maatschappelijke ondersteuning) is het krappe budget van de gemeenten (de opdrachtgevers) vaak in ieder geval een deel van het probleem. Als Medipoint heel scherp heeft ingetekend om het contract in die gemeente te krijgen, dan gaan ze dat proberen ergens terug te verdienen. De directeur geeft aan: “Of het dat is, zou beter onderzocht moeten worden. En misschien moet er dan vanuit het Rijk geld bij. Je ziet het ook bij aanvullend vervoer vanuit de WMO, daar is zo scherp ingetekend dat het daar eigenlijk niet van kan. En dat levert ook veel problemen op.”

#RegelHet

De problemen bij Medipoint zijn niet nieuw en spelen ook breder in de sector van de hulpmiddelen. Na de #RegelHet-campagne van Kassa in 2019 kwam er wat in beweging. Belangenorganisaties als Iederin en Per Saldo stelden in in overleg met vereniging van gemeenten (VNG) een pakket aan maatregelen vast dat de problemen zou moeten aanpakken. Een daarvan was een Landelijk Normenkader, regels waaraan bedrijven als Medipoint en Welzorg zich moeten houden en de gemeenten die daarop moeten toezien ook.

Niet alle gemeenten leven regels na:

Een concreet voorbeeld van zo'n regel: bij spoed moeten mensen binnen 24 uur geholpen worden, bij een normale aanvraag binnen 8 weken. De Directeur van Ieder(in) “Dat is de harde regel. Probleem is alleen dat maar 100 van de 342 gemeenten dat Landelijk Normen Kader hebben getekend. In de praktijk zie je hele grote verschillen tussen gemeenten: in naleving van die regels, in wat je krijgt en wat niet en hoe snel. En dat kan niet. Het Rijk moet daar ingrijpen. Het toezicht door gemeenten moet verbeteren, maar ook de contractering. Bij veel gemeenten is er maar een leverancier gecontracteerd, daar ben je dan van afhankelijk. Als je minstens twee-drie leveranciers hebt, dan kunnen ze elkaar scherp houden. Ik ben niet zo voor marktwerking in de zorg, maar hier kan het wel werken.”

Geen inlevingsvermogen:

Wat de Directeur van Ieder(in) ook bijzonder storend vindt is hoe mensen worden bejegend. “Dat mensen onvriendelijk of niet begripvol te woord worden gestaan. Dat is wat je als bedrijf toch minimaal kunt doen, die klantenservicemedewerkers daarin beter trainen. Dit gaat om mensen die een acuut probleem hebben, dan moet je begrip, inlevingsvermogen tonen. Dat is er vaak niet. En daar moeten gemeenten deze bedrijven ook op aanspreken. Ze heeft met een tip voor mensen die vastlopen met Medipoint: “Er bestaan cliëntenondersteuners, die er in elke gemeente moeten zijn. Als je er niet uitkomt, moet je daar terecht kunnen. Dat is bij wet geregeld.”

Gemeente Almere onder druk gezet:

Al gaat die hulp door de gemeente ook niet altijd vlotjes, weet een medewerkster van de Hulpdienst in Almere. Ze verzamelt klachten over Medipoint die ze samen met ChristenUnie raadslid onder de aandacht van de gemeente brengt. Komende week zitten ze samen met de wethouder om de tafel om ervoor te zorgen dat het toezicht op Medipoint verbetert. Zodat de vele klachten in Almere vlotter worden opgepakt.

Medipoint herkent problemen:

Medipoint wilde aanvankelijk alleen schriftelijk reageren. Uiteindelijk hebben Kassa-presentatrice en de programmamaker met de directeur van Medipoint gesproken. Dit is te zien in de Kassa-uitzending van 27 september 2025. De uitgebreide schriftelijke reactie lees je hieronder.

De reactie van Medipoint:

Wij realiseren ons dat mobiliteit voor onze cliënten, de eindgebruikers van de hulpmiddelen van cruciaal belang is. Elke dag zetten onze medewerkers zich met overtuiging in om mensen in beweging te houden. Dat er toch cliënten zijn die zich niet gehoord of geholpen voelen, vinden wij uitermate vervelend. We herkennen de geschetste problemen en nemen deze uiterst serieus. Wij zijn actief in contact met onze klanten en hebben servicelocaties dicht bij hen in de buurt. Wij zijn ons ervan bewust dat er in bepaalde regio's verbeteringen nodig zijn in onze communicatie, bereikbaarheid en opvolging van afspraken. Ook de signalen over wachttijden, verkeerd geleverde of gerepareerde hulpmiddelen en tekortschietende spoedhulp nemen wij nadrukkelijk ter harte. Dit is niet de service die wij willen bieden en werken hard aan de verbeteringen. Wij benadrukken dat iedereen, altijd zijn klachten kan uiten. Om mensen direct te helpen, die zich niet gehoord voelen of een urgent probleem hebben, hebben wij het bekende servicenummer beschikbaar. Op dit telefoonnummer zijn wij 24 uur per dag beschikbaar om mensen direct te woord te kunnen staan. Ons doel is en blijft dat iedereen die afhankelijk is van hulpmiddelen kan vertrouwen op een snelle, deskundige en respectvolle ondersteuning. Daar zetten wij ons elke dag voor in en grijpen de geuite klachten aan om te komen tot de gewenste dienstverlening.

■ De vrijwilligersorganisatie Burgerkracht Uit Samenwerking (BUS) merkt op:

Ook onze organisatie heeft vaker te maken gekregen met zeer ontevreden klanten die vastliepen bij Medipoint. Hun klachten werden onvoldoende gehoord en vaak werden ze van "het kastje naar de muur gestuurd", zonder dat het enige resultaat heeft opgeleverd.

Ons is duidelijk geworden dat Medipoint het van groot belang vond om de opdrachten bij de gemeenten binnen te halen maar gelijktijdig was men intern onvoldoende voorbereid op wat dit ging inhouden qua werk, qua expertise, qua naleving van de verkregen opdrachten in de uitvoering en levertijden. Maar nog erger was, dat men intern de zaken niet op orde had als het gaat om de contacten en de daarbij behorende vragen en klachten die op hen afkwamen. Om dat zoveel mogelijk te omzeilen besloot men om zaken als bereikbaarheid, naleving van gemaakte afspraken en terugkoppeling van beloftes maar naast zich neer te leggen en de klant totaal aan zijn lot over te laten. Men had blijkbaar geen boodschap aan het begrip de menselijke maat toepassen, klant te woord staan en uitvoeren waar ze beloftes in hebben gemaakt. Niet uit te sluiten is, dat het bij Medipoint te doen is geweest om het bestaan van zichzelf als organisatie op een af andere wijze trachten te borgen,.

Kunnen wij u ergens mee van dienst zijn b.v.:

Over de inhoud van het bericht of andere zaken op het terrein van informatie verstrekken, het geven van adviezen of hulpverlening bij opstellen van brieven, bemiddeling of begeleiding op terreinen van:

Uitkeringen, regelingen, voorzieningen, werk en inkomen, wonen, zorg, ouderenbelangen, armoede, schulden etc., dan bieden dat bieden wij u **geheel kosteloos** aan.

Wij als belangenorganisatie hebben meer als 25 jaar ervaring in de sociaal maatschappelijke dienstverlening. Mail uw vragen, verzoeken naar: info@debus.nl. Wij dragen zorg voor een reactie mail binnen 24 uur.

Om meer over ons te willen weten verwijzen wij u graag onze website: www.debus.nl

Opgemaakt en gepubliceerd: 09 oktober 2025

Bronvermelding: Kassa / BUS

Uitgegeven door: Vrijwilligersorganisatie Burgerkracht Uit Samenwerking (BUS)