

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

455

Vragen van het lid **Dobbe** (SP) aan de Staatssecretaris en de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de problemen met hulpmiddelenbedrijf Medipoint* (ingezonden 4 november 2025).

Antwoord van Staatssecretaris **Pouw-Verweij** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 24 november 2025).

Vraag 1

Wat is uw reactie op de vele klachten die mensen die hulpmiddelen nodig hebben uiten over hulpmiddelenbedrijf Medipoint?^{1, 2}

Antwoord 1

Hulpmiddelen zijn belangrijk in het dagelijks leven van mensen om mee te kunnen doen of (langer) thuis te kunnen blijven wonen. Ik vind het daarom betreuenswaardig als mensen niet goed geholpen worden door een hulpmiddelenleverancier. Zeker wanneer mensen ernstig nadeel ondervinden van gebrekkige service, bijvoorbeeld als zij daardoor niet (zelfstandig) kunnen participeren.

Vraag 2

Bent u het eens dat het onacceptabel is als mensen lang moeten wachten (soms zelfs in acute situaties), niet geholpen worden, afgewimpeld worden of de verkeerde onderdelen krijgen?

Antwoord 2

Ja, ik vind dit onacceptabel.

Vraag 3

Deelt u de analyse dat marktwerking een rol bij deze problemen speelt, doordat gemeenten aanbestedingen uitschrijven waarbij teveel gestuurd wordt op de laagste prijs? Zo ja, wat gaat u hieraan doen? Zo nee, waarom niet?

¹ BNNVARA.nl, 27 september 2025, «Honderden klachten over hulpmiddelenbedrijf Medipoint» <https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/honderden-klachten-over-hulpmiddelenbedrijf-medipoint>

² Facebook.com, https://www.facebook.com/groups/medipointklachtendossier/?locale=nl_NL

Antwoord 3

Nee, die analyse deel ik niet. Als gemeenten kiezen voor inkoop via aanbesteden is gunning op basis van de laagste prijs op basis van de Wmo 2015 niet toegestaan. Gemeenten dienen op basis van de Wmo 2015 – naast voldoende minimum kwaliteitseisen – ook een reële prijs te hanteren binnen de Wmo 2015. Gemeenten kunnen bijvoorbeeld door het toepassen van een adequate tariefdifferentiatie rekening houden met een goede balans tussen reële prijs en kwaliteit. In deze balans wordt ook rekening gehouden met de beleidsruimte die individuele gemeenten hebben. De concrete invulling daarvan kan per regio of gemeente verschillen, maar wel effect hebben op de prijs, danwel de kwaliteit.

Gemeenten worden daarbij ondersteund door diverse kaders en informatie, waaronder de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen van de VNG³, het Landelijk Normenkader Hulpmiddelen⁴ en de landelijke prijslijsten. Tegelijkertijd wordt op dit moment door het Ketenbureau i-Sociaal Domein gewerkt aan de contractstandaarden voor hulpmiddelen voor de overeenkomst en de inkoopdocumenten. Dit project beoogt onnodige verschillen tussen gemeenten in de contractering van leveranciers te minimaliseren en administratieve lasten voor leveranciers te verlagen.

Vraag 4

Bent u het eens dat het onacceptabel en onuitlegbaar is dat er nu grote verschillen zijn tussen gemeenten als het gaat om hoe goed de levering en het onderhoud van hulpmiddelen nu is geregeld? Zo ja, bent u bereid om zich ervoor in te zetten deze verschillen te verminderen, door gemeenten ertoe aan te zetten het Landelijk Normen Kader te ondertekenen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Het onderhoud en de levering van hulpmiddelen moet ongeacht de gemeente waarin iemand woont, goed georganiseerd zijn. Dit is nog niet overal het geval. Daarom zet ik mij samen met de VNG, leveranciers, clientorganisaties en professionals in om de toegang en beschikbaarheid van hulpmiddelen de komende jaren te verbeteren. In de Werkagenda VN-verdrag Handicap, die ik afgelopen juli naar uw Kamer heb gestuurd, zijn meerdere maatregelen opgenomen gericht op het verbeteren van de beschikbaarheid en toegang tot hulpmiddelen.⁵ Met die maatregelen richten we ons onder andere op het vroegtijdig herkennen van complexe aanvragen en het verbeteren van de communicatie tussen verschillende bij hulpmiddelen betrokken partijen. En we werken aan een monitor om te meten of deze maatregelen leiden tot merkbare verbeteringen bij hulpmiddelengebruikers. Tot slot staan in de Werkagenda verschillende maatregelen gericht op het door gemeenten laten ondertekenen van de convenanten die voortkomen uit het Normenkader.

Vraag 5

Welke stappen gaat u zetten om ervoor te zorgen dat mensen snel en goed geholpen worden als er problemen zijn met een hulpmiddel? Heeft u hier al over gesproken met Medipoint? Zo nee, bent u bereid om dit alsnog te doen?

Antwoord 5

De Wmo 2015 is een gedecentraliseerde wet. Het is daarom aan de gemeente om contractuele afspraken te maken met de leverancier en de leverancier erop aan te spreken als deze zich niet aan de afspraken houdt. Vanuit VWS is wel met enige regelmaat contact met branchevereniging Firevaned, waar Medipoint onderdeel van is. Firevaned is actief betrokken bij de uitvoering van de maatregelen in de Werkagenda VN-verdrag Handicap, zoals benoemd bij het antwoord op vraag 4. Daarnaast is vanuit VWS gesproken met Medipoint over de klachten. Zie daarop het antwoord van vraag 6.

³ <https://vng.nl/publicaties/handreiking-inkoop-hulpmiddelen-0>

⁴ Hulpmiddelenbeleid in de gezondheidszorg, Kamerstukken 2019/2020, 32 805, nr. 103.

⁵ Werkagenda VN-verdrag Handicap, Kamerstukken 2024/2025, 24 170, nr. 362.

Vraag 6

Heeft Medipoint inmiddels al concrete stappen gezet om de klantenservice te verbeteren? Zo nee, bent u bereid om hen daarop aan te spreken?

Antwoord 6

Medipoint gaf in gesprek met VWS aan dat zij het erg vervelend vindt dat de kwaliteit van haar klantenservice in enkele vestingen momenteel niet goed is. Zij lichtte toe hoe zij op dit moment werkt aan het verbeteren van de service, waaronder door training van medewerkers, uitbreiding van het klantenserviceteam en betere monitoring van klanttevredenheid. Deze werkwijze breidt zij uit met een «leermeester casemanagement», die casemanagers traint op onder andere klantgerichtheid en klantcommunicatie. Tot slot zegt Medipoint de voortgang op het verbetertraject actief te monitoren, te evalueren en bij te sturen waar nodig.