

Aan de leden van de raad

Datum : 13 januari 2026
 Zaaknummer : 4872793
 Contactpersoon : Stefan van Tongeren
 Telefoonnummer : 026 377 1798

Onderwerp: Schriftelijke vragen art. 44 Rvo over Medipoint

Geachte voorzitter en leden,

Het raadslid Spruijt van de fractie Arnhem Centraal heeft ons bij brief, binnengekomen op 16 december 2025, schriftelijk vragen gesteld op grond van artikel 44 van het Reglement van Orde voor de Politieke Avond van de gemeente Arnhem over [klachten hulpmiddelenorganisatie Medipoint](#).

Ter beantwoording van deze vragen delen wij u het volgende mee.

1. *Wat is de ervaring van het college m.b.t. bovengenoemde klachten in Arnhem?*

Wij vinden het spijtig om te lezen dat er klachten van inwoners en professionals zijn ontvangen over Medipoint. Wij willen deze klachten graag oplossen. We hebben navraag gedaan bij zowel Medipoint als de sociale wijkteams. Wij kunnen echter niet achterhalen over welke klachten het gaat.

Wij zijn wel bekend met de uitzending van Kassa over Medipoint. Deze uitzending heeft geen verband met gemeente Arnhem.

2. *Hoeveel klachten over de dienstverlening van Medipoint heeft de gemeente Arnhem tot op heden ontvangen?*

Onderstaand overzicht geeft weer hoeveel klachten over Medipoint er in de afgelopen vijf jaar zijn binnengekomen.

Klachten-overzicht	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Q1	0	4	4	3	5	8
Q2	0	2	3	3	2	5
Q3	2	0	3	5	3	3
Q4	0	2	0	3	0	-----



Datum: 13 januari 2026
Zaaknummer: 4872793
Pagina: 2

Toelichting op bovenstaande tabel:

- Dit betreft het totaal aantal klachten, dus meer dan enkel klachten over de dienstverlening. Het zouden bijvoorbeeld ook klachten kunnen betreffen die over externe factoren gaan (bijvoorbeeld: lange levertijd; de producent van een hulpmiddel doet er langer over dan verwacht om een onderdeel te zenden).
- Als we deze aantallen in perspectief plaatsen tegen het aantal inwoners met een hulpmiddel (dit zijn er zo'n 3.500), dan betekent dat, dat minder dan 0,4% per jaar een klacht heeft ingediend. Desalniettemin is iedere klacht er één die aandacht verdient.

Het aantal klachten in de eerste helft van dit jaar vinden we te hoog, daarom hebben we Medipoint reeds om opheldering gevraagd. Medipoint erkent dat er zaken niet goed zijn verlopen en heeft al maatregelen in gang gezet om het aantal klachten te verminderen.

3. *Waar komen deze klachten binnen?*

De inwoners kunnen contact opnemen met het Arnhemse filiaal van Medipoint. Zij zijn in eerste instantie verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten die hun dienstverlening betreffen. Eventueel kan dit ook via de [website van Medipoint](#). Mocht dit moeilijk blijken dan kan de inwoner vanzelfsprekend ook met diens wijkcoach contact opnemen.

4. *Wat wordt er met de ontvangen klachten gedaan en met wie wordt dit gecommuniceerd?*

Er wordt door een medewerker van Medipoint een formele notitie gemaakt van de klacht en deze wordt dan intern belegd bij een passende medewerker. Dit is afhankelijk van de aard van de klacht. Ook het management wordt op de hoogte gesteld van de klacht en houdt een vinger aan de pols van de afhandeling. Indien nodig kan bijgestuurd worden.

Primair wordt de afhandeling van de klacht met de betreffende inwoner zelf gecommuniceerd. Wanneer de situatie daarom vraagt, wordt ook de betrokken wijkcoach en de gemeentelijk accounthouder betrokken bij de afhandeling van de klacht. Verder krijgt de gemeente ieder kwartaal een samenvatting van de klachten die zijn binnengekomen en hoe deze zijn afgehandeld. Deze klachten worden dan tijdens kwartaalgesprekken nabesproken.

5. *Hoe weten inwoners en professionals waar zij bij de gemeente klachten kunnen melden?*

Bij het afleveren van het hulpmiddel hebben inwoners een informatiepakket gekregen over hun hulpmiddel. Hierin staat onder andere hoe zij in contact kunnen komen met het Arnhemse filiaal voor bijvoorbeeld vragen of klachten. Ook zijn deze contactgegevens te vinden op de [website van Medipoint](#). Primair is Medipoint zelf verantwoordelijk voor het oplossen van klachten, bij escalatie zal de gemeente een coördinerende rol op zich nemen. Dit proces start doorgaans na een signaal van een betrokken wijkcoach of vanuit Medipoint zelf.



Datum: 13 januari 2026
Zaaknummer: 4872793
Pagina: 3

6. *Waarom is het overleg van de gemeente Arnhem met Medipoint en het Apcg gestopt?*

We willen de Apcg graag betrekken en uitnodigingen voor een gesprek stonden en staan nog open, een nieuwe afspraak is in de maak.

7. *Is het college bereid het overleg met het Apcg en Medipoint te herstarten?*

Ja, zie antwoord bij vorige vraag.

8. *Zo ja: per wanneer? Zo niet: waarom niet?*

Onlangs heeft Medipoint Apcg uitgenodigd om in januari bij hen op het filiaal langs te komen. Dit zou een eerste start zijn van het vervolgen van de overleggen. In afstemming met Apcg zullen de overleggen continueren.

9. *Worden cliënten die bij Medipoint een verzoek doen, bijvoorbeeld voor een zwaardere rolstoelaccu, door Medipoint terugverwezen naar de wijkcoach?*

Wanneer inwoners in het keukentafelgesprek met de wijkcoach de optie van een hulpmiddel bespreken, zal de wijkcoach hierbij ook onderzoek doen naar de mobiliteitsbehoefte van de inwoner. Anders gezegd; wat is het gebruiksdoel en gebruiksfrequentie van een te verstrekken hulpmiddel. Wanneer hieruit blijkt dat mogelijk een standaard accu niet volstaat, dan zal de wijkcoach dit meegeven aan Medipoint. Diens paramedisch passingsadviseur (de deskundige die het juiste product selecteert bij de hulpvraag van de inwoner) zal tijdens de passing en selectie van het hulpmiddel een product aanmeten met een accu passend bij de behoefte van de inwoner. Naast wijkcoaches kan ook een betrokken ergotherapeut de noodzaak voor een zwaardere accu doorgeven in het medisch pakket van eisen.

Soms komt het voor dat de inwoner de wens voor een zwaardere accu pas ter sprake brengt wanneer de passingsadviseur reeds een passend hulpmiddel voor de inwoner geselecteerd heeft. Wanneer dit het geval is dan kan terugverwezen worden naar de wijkcoach. Echter, in de dagelijkse praktijk kan de passingsadviseur prima inschatten of op basis van nieuwe informatie van de inwoner toch een ander accupakket of een compleet andere voorziening nodig is. Vaak zien we dat het reeds geselecteerde product ook passend is bij de nieuwe situatie. Een passingsadviseur kan goed beoordelen of de actieradius en accugebruik van een hulpmiddel passen bij het gebruiksdoel en gebruiksfrequentie. Ook gebeurt het regelmatig dat inwoners vragen om een sterkere accu zonder dat dit nodig is. In deze situaties gaat het om angst om met een lege accu stil te komen staan. Vaak kan deze angst weggenomen worden met extra uitleg over het gebruik en opladen van het hulpmiddel.



Datum: 13 januari 2026
Zaaknummer: 4872793
Pagina: 4

10. *Zo niet: hoe kunnen cliënten zonder tussenkomst van het wijkteam, en dus zonder beschikking, bezwaar maken in het geval hun verzoek wordt afgewezen?*

Inwoners mogen altijd contact opnemen met hun wijkcoach. Indien inwoner, wijkcoach en Medipoint er gezamenlijk niet uitkomen, kan contact opgenomen worden met de gemeentelijk accounthouder die als intermediair kan optreden. Als ook dit geen soelaas biedt dan is er ook nog de mogelijkheid om een onafhankelijke ombudsdienst (Bureau Maaz) in te schakelen die met alle partijen in gesprek gaat en de standpunten in overweging neemt. Hierna volgt een bindend advies.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

P. Sennema

A. Marcouch