

Aan de leden van de gemeenteraad

Voorstraat 42  
2201 HW Noordwijk

Postbus 298  
2200 AG Noordwijk

T +31 (0)71 36 60 000

gemeente@noordwijk.nl  
www.noordwijk.nl

KvK nummer 73538469  
BTW NL8257.92.150.B01  
IBAN NL34BNGH0285044621  
BIC BNGHNL2G

Noordwijk, 13 augustus 2025

Uw kenmerk :  
Uw brief van :  
Zaaknummer : 1075020  
Verzenddatum :  
Onderwerp : Schriftelijke vragen over Hulp bij de huishouding  
Bijlage(n) :

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 28 juli 2025 ontvingen wij van GroenLinks-PvdA de volgende schriftelijke vragen ingevolge artikel 32 Reglement van Orde. In deze brief worden de vragen beantwoord.

## Aanleiding

*Recent vroegen we met een motie al aandacht voor de herindicatie die veel inwoners begin juli ontvingen in verband met de nieuwe aanbesteding van de Huishoudelijke ondersteuning. Dit betekende voor een deel van de inwoners dat zij van 150 minuten hulp per week, in september nog slechts 50 minuten ondersteuning per week zullen ontvangen.*

*Op basis van de WMO (wet maatschappelijke ondersteuning) zouden we ons als gemeente bij een aanpassing van de frequentie en omvang van de zorg ervan moeten verzekeren, dat elke individuele inwoner nog voldoende ondersteund wordt. Dat is nagelaten. Het is nu afhankelijk van de assertiviteit van de inwoners, zorgverleners en naasten of de steken die de gemeente laat vallen, worden opgehaald. Deze gang van zaken klopt in onze ogen niet.*

## Vragen ingevolge artikel 32 Reglement van Orde

### Vraag:

1. *Bezwaar maken voor 12 augustus '25: Betrokken inwoners kunnen nu nog bezwaar maken. In onze ogen zou de juiste handelswijze bij een bezwaar zijn, het verrichten van een onderzoek naar de actuele situatie van de bezwaarmaker en het vaststellen van de benodigde huishoudelijke hulp aan de hand van een correcte toepassing van het normenkader. Deelt u deze visie? Zo nee, waarom niet?*

### Antwoord:

Ja, met alle mensen die contact zoeken met de ISD (via een vraag, klacht of bezwaar) neemt de ISD contact op. Uit de contacten tot nu toe blijkt dat met toepassing van het actuele normenkader de

situatie van het huidige klantenbestand naar aanleiding van de administratieve omzetting voor het grootste deel goed is geïndiceerd. Voor een deel blijkt de indicatie te hoog of te laag. Met een huisbezoek of telefonisch contact bespreekt de ISD de actuele situatie van de inwoner en als dat terecht is, wordt de indicatie binnen de bezwaarprocedure (brief 1 juli jl.) naar boven bijgesteld. Ook hier staat maatwerk centraal.

De ISD merkt uit de contacten dat de situatie van diverse inwoners is gewijzigd zonder dat de ISD die signalen vanuit de zorgaanbieders heeft ontvangen. Was dat wel het geval geweest, dan was de indicatie van betrokken inwoners die het betreft al eerder bijgesteld, zowel naar beneden als naar boven.

#### Vraag:

- 2. Te zuinige indicatiestelling: U heeft het vereiste maatwerk bij (her)indicaties in het kader van de WMO niet geboden door er een administratieve exercitie van te maken, waarbij groepen inwoners als geheel dezelfde indicatie hebben gekregen. Binnen het gehanteerde normenkader koos u hierbij niet voor de basiscliëntsituatie, maar baseert u de indicatie op de meest zelfredzame cliënten met maximale eigen kracht. Als je verzuimt om het vereiste maatwerk, dat de wet voorschrijft te leveren, is het dan niet logisch in ieder geval uit te gaan van de basis-cliëntsituatie in plaats van de meest zelfredzame cliënten? Je weet nu immers zeker dat je inwoners tekort zult doen.*

#### Antwoord:

De stelling: "je weet nu immers zeker dat je inwoners tekort zult doen" onderschrijven wij niet. De ISD heeft de afgelopen jaren regelmatig met verschillende partijen (gemeenteraden, adviesraden en zorgaanbieders) over het beheersbaar houden van de zorguitgaven en de diverse mogelijkheden gesproken. Uw raad heeft ook de opdracht aan de ISD gegeven om scherper aan de wind te varen, waarbij de wettelijke zorgplicht het uitgangspunt blijft. De kostenbeheersing is onderdeel geweest van de aanpak van de ISD. Dat de kostenbeheersing c.q. bezuinigen bij inwoners "pijn" kan en zal doen is hiervan een wellicht ongewenst maar logisch gevolg. Hoe de ISD is omgegaan met de omzetting van de bestaande indicaties voor Hulp bij het Huishouden is uitgelegd in de raadsbrief van 17 juli 2025.

Naar aanleiding van de contacten met inwoners is opvallend dat met name indicaties 'overname van de zware taken' de afgelopen jaren door de zorgaanbieders zijn gecompenseerd binnen het pakket van 'schoon en leefbaar'. Daar waar de ISD nog altijd is uitgegaan van eigen kracht, omdat men immers de lichte taken zelf kon uitvoeren, blijkt achteraf gezien een groep inwoners dit niet meer of niet voldoende te kunnen. De door de zorgaanbieders zelf naar boven bijgestelde uren van huishoudelijke zorg binnen 'schoon en leefbaar' zijn door zowel de zorgaanbieders (ondanks hun signaleringsfunctie) als de inwoners niet met de ISD gecommuniceerd met als gevolg dat een deel van de indicaties niet meer actueel is.

### Vraag:

3. *Niet integer: Begrijpelijkerwijs verbazen inwoners zich met hun zorgverleners over deze plotse afschaling. Zorgverleners kennen de mate van zelfredzaamheid en de zorgbehoefte van hun cliënten en komen op voor hun cliënten. In feite vullen ze het gat dat we als gemeente laten vallen, nu de gemeente zich niet zelf verdiept in de werkelijke zorgbehoefte van onze inwoners. In de raadsbrief wordt deze handelswijze van zorgverleners als 'niet integer' gelabeld en zegt u bezwaren buiten behandeling te stellen. Dat klinkt niet alsof u het belang van de inwoners vooraan in uw gedachten heeft. Kunt u uitleggen waarom de handelswijze van de zorgverleners, die zich inspannen voor passende zorg, niet integer zou zijn? Hoe beschouwt u uw eigen handelswijze in dit licht, nu deze niet in overeenstemming is met de wet?*

### Antwoord:

Zoals bekend is de kostprijs voor HbH met 24% gestegen en de politieke opdracht was om de kosten beheersbaar te houden. Op moment dat de prijs dusdanig stijgt moeten we in combinatie met de politieke opdracht (nog) kritisch(er) kijken naar de inzet. De ISD heeft zich daarbij nog meer gericht op de eigen kracht en het actuele normenkader. Eigen kracht sluit ook aan op de bedoeling van de Wmo.

De zorgaanbieders en hun personeel worden gehoord in hun zorgen. Het door sommige zorgaanbieders aansporen van zowel hun eigen medewerkers als inwoners om in bezwaar te gaan ervaart de ISD als niet integer. Bezwaren die door medewerkers zijn ingediend, al dan niet in naam van de klant, zullen zeer waarschijnlijk kennelijk niet-ontvankelijk worden verklaard omdat deze bezwaarden niet direct belanghebbenden zijn.

Na de gunning aan alle zorgaanbieders is tijdens het vervolg van de procedure van omzetting contact gezocht met verschillende zorgaanbieders. Er is gevraagd naar de hoeveelheid contacturen, naar overzichten en naar onderbouwing van de eigen inzet van uren. De ISD heeft hier tot op heden geen antwoord op gekregen. Ook is uit contacten met inwoners gebleken dat inwoners met een indicatie voor tweewekelijkse zorg toch wekelijkse zorg ontvangen. Ook dit wordt niet onderbouwd door de zorgaanbieders. De zorgaanbieders voeren hiermee niet de opdracht van de ISD uit.

Bovengenoemde handelswijze van de zorgaanbieders heeft als gevolg dat dossiers moeten worden bijgesteld en er door het toepassen van maatwerk meer minuten moeten worden geïndiceerd dan vooraf op basis van de bekende gegevens is ingeschat.

### Vraag:

4. *Gebruik HHM normenkader 2025: De Centrale Raad van Beroep heeft het gebruik van het HHM normenkader in het verleden inderdaad goedgekeurd, zoals de ISD dat in de raadsbrief benoemde. Voorwaarde is dan wel dat het normenkader correct wordt toegepast. Wij constateren dat u dit op*

*meerdere punten niet doet. Bij tweewekelijkse schoonmaak (p.25) zou 75 minuten per week (geen 50 min) ingezet moeten worden. Hoe komt u op basis van het normenkader tot 50 min?*

**Antwoord:**

De inzet van Hbh light is niet lang geleden ingezet en was een wens van de zorgaanbieders zelf. Zij konden namelijk niet de volle zorg inzetten door personeelstekorten. De omzetting van Hbh light naar 50 minuten per week is gebaseerd op de ervaringen waarbij een groot gedeelte van de inwoners met een Hbh light indicatie minder dan eens per 2 weken zorg ontvangen. De inwoners mogen de geïndiceerde minuten in afstemming met hun zorgaanbieder flexibel inzetten.

**Vraag:**

5. *Weet u zeker dat de inwoners waarbij u uitgaat van tweewekelijkse schoonmaak, daadwerkelijk over de vereiste eigen mogelijkheden (kunnen stofzuigen, afstoffen en poetsen op middenhoogte) en maximale eigen kracht beschikken (p.25)?*

**Antwoord:**

Gezien de grote hoeveelheid indicaties is de omzetting op basis van de dossiers en de beschikbare informatie van de inwoners vastgesteld. Hoe de ISD daarmee is omgegaan is opgenomen in de eerder genoemde raadsbrief. Zoals aangegeven wordt met alle inwoners die zich hebben gemeld contact gezocht. In die contacten wordt het actuele normenkader toegepast. Dit levert uitsluitend bij de inwoners die meer uren nodig hebben een aanpassing op. Inwoners die na onderzoek blijken eigenlijk teveel uren geïndiceerd te hebben gekregen, houden de uren zoals vastgelegd in het recent verstrekte besluit. Pas bij een herindicatie kan dit worden aangepast.

**Vraag:**

6. *Het onderscheid dat u maakt in de raadsbrief tussen lichte en zware taken hebben wij niet kunnen vinden in het normenkader. Op welke pagina heeft u dit verwoord gezien?*

**Antwoord:**

Op pagina 25 wordt minder inzet dan volledige overname uitgelegd. In de volksmond worden taken als o.a. afwassen, opruimen, schoonmaken op middelhoogte, wassen van kleine kledingstukken bestempeld als lichte taken. Dit soort taken kunnen in mindering worden gebracht op een volledige overname. Ook gebruik van voorliggende mogelijkheden kunnen worden verrekend met een volledige overname. Dat is maatwerk.

Het klantenbestand van 'schoon en leefbaar' is niet de zwaarste categorie klanten. Van de inwoners die onder dit bestand vallen kan worden aangenomen dat zij enige taken nog zelf kunnen verrichten, dan wel door middel van voorliggende mogelijkheden, met behulp van gebruikelijke zorg óf mantelzorg dit kunnen oplossen.

Een deel van ons klantenbestand heeft een specifieke (medische of geestelijke) problematiek. Dit is een meer kwetsbare groep. Zij beschikken niet (meer) over eigen kracht en kunnen geen regie over hun eigen situatie voeren. Een andere groep inwoners ontvangt aanvullend maatwerk. Dit klantenbestand kan niet volledig binnen het pakket 'schoon en leefbaar' worden gecompenseerd, omdat de zorgvraag groter is. De groep aanvullend maatwerk wordt aangevuld op het pakket schoon en leefbaar. Beide groepen worden al in tijd geïndiceerd. De lopende indicaties voor aanvullend maatwerk en mensen met specifieke problematiek zijn ongewijzigd voortgezet, voor hen wijzigt er niets.

#### Vraag:

7. *In de raadsbrief lezen we: "Inwoners met een indicatie voor lichte en zware taken en hulp bij de was is vastgesteld op 120 minuten per week of 4 uur per 2 weken. Bij deze indicatie wordt verwacht dat inwoners een lichte kleine was van bijvoorbeeld ondergoed en kledingstukken nog zelf kunnen uitvoeren." Wij komen op basis van het normenkader op 125 min voor de schoonmaak + 63 min voor de was en strijken per week (p. 6). Hoe komt u op een benodigde tijd van ruim een uur minder dan het normenkader voorschrijft en weet u zeker dat de betreffende inwoners zelf nog in staat zijn een lichte was te doen?*

#### Antwoord:

Strijken wordt niet of nauwelijks geïndiceerd. Dat staat ook in de Uitvoeringsregels Wet maatschappelijke ondersteuning ISD Bollenstreek 2025. Uw raad heeft ook ingestemd met de keuze om meer te gaan sturen op eigen kracht (daar waar dit mogelijk is). Daarbij is voortdurend de nadruk gelegd op het onderzoeken van mogelijkheden om te besparen en daar waar nodig is maatwerk te blijven toepassen. De ISD heeft op basis van de werkelijke situatie van hun klantenbestand niet het beeld dat betreffende inwoners niet meer in staat zijn om vanuit hun eigen kracht iets te doen.

#### Vraag:

8. *Buiten behandeling stellen van bezwaren: Wij hebben gehoord dat de ISD inwoners die bezwaar hebben gemaakt tegen het afschalen van hun huishoudelijke ondersteuning, benadert met de boodschap het in september eerst maar eens 4-6 weken aan te zien en dan, indien men nog steeds overtuigd is dat men te weinig ondersteuning krijgt, een herindicatie aan te vragen. Het bezwaar wordt daarmee niet verder behandeld hebben we begrepen. Op welke schaal wordt deze benadering toegepast? Hoeveel bezwaren zijn inmiddels buiten behandeling gesteld?*

#### Antwoord:

Wij herkennen ons niet in deze benadering. Iedere inwoner heeft het recht om te reageren op het ontvangen besluit en zoals de Algemene wet bestuursrecht voorschrijft is duidelijk aangegeven dat en op welke wijze inwoners in bezwaar kunnen gaan. Daarnaast kunnen inwoners ook contact opnemen als de brief niet duidelijk is en meer uitleg nodig is. De ISD heeft enkele honderden reacties (ISD-breed) ontvangen. Dit varieert van vragen/klachten/bezwaren op de wijziging van de indicaties

voor Hulp bij het Huishouden per 1 september 2025. De ISD neemt met alle inwoners die een reactie hebben gestuurd telefonisch contact op. De Wmo is en blijft maatwerk. Als uit het telefonisch contact blijkt dat meer huishoudelijke hulp nodig is dan past de ISD de indicatie aan. Hiermee volgt de ISD de wettelijke procedure.

**Vraag:**

*9. Deze werkwijze is ongetwijfeld een effectieve manier om het aantal lopende bezwaren te verminderen, maar nemen we daarmee als gemeente wel voldoende onze verantwoordelijkheid in de plicht die we hebben binnen de WMO om ons ervan te verzekeren dat inwoners voldoende worden ondersteund?*

**Antwoord:**

Ja, de klanten hebben te allen tijde de ruimte om in contact te treden met de ISD. Daarnaast hebben de zorgaanbieders nu en ook na 1 september een signaleringsplicht.

**Vraag:**

*10. Ontnemen we inwoners met deze techniek ook niet een deel van hun rechtsbescherming? Als men zich niet laat bijstaan door een gemachtigde met kennis van bezwaarzaken, zal men zich niet voldoende bewust zijn van wat men opgeeft als men hierin meegaat. Is dat integer nu de ISD kan weten dat ze zelf niet conform de wet opereren?*

**Antwoord:**

We hebben u op de hoogte gesteld van de maatregelen die de ISD hieromtrent heeft getroffen. Alle inwoners met vragen worden te woord gestaan, ondersteund en geholpen. Op de homepage van de website van de ISD staat een aparte ISD-rubriek met meer uitleg, inclusief een flyer met tips. Het streven van de ISD is om de onduidelijkheid en onzekerheid voor de inwoners omtrent de Hulp bij het Huishouden op korte termijn te verhelderen of op te lossen, waarbij rekening wordt gehouden met het landelijke en lokale beleid. Wij hebben vertrouwen in de aanpak van de ISD tot herstel en verbetering.

**Vraag:**

*11. Overbelasting van de hulpen in de huishouding: Nu het HHM normenkader op de meest zuinige manier is ingestoken met een relatief fitte hypothetische inwoner als uitgangspunt en de zorgverlener zich geconfronteerd zal zien met beduidend minder fitte cliënten, zullen zij het tekort aan geïndiceerde zorg in een te korte tijd proberen op te vangen. Zijn we hier niet over de rug van de hulpen in de huishouding aan het bezuinigen en stellen we deze hulpen daarmee in veel gevallen niet voor een pakket aan werk dat onmogelijk past binnen de tijd die ze daarvoor krijgen?*

**Antwoord:**

De ISD gaat niet over de bedrijfsvoering van de zorgaanbieders. De inwoners die daartoe in staat zijn worden meer en meer gestimuleerd op hun eigen kracht. Uit de hoeveelheid contacten blijkt dat ook

(veel) inwoners worden gecompenseerd voor taken die zij zelf of onder begeleiding van hun eigen netwerk kunnen uitvoeren. Aanbieders zijn met de aanbesteding en aanbestedingsdocumenten volledig geïnformeerd over het meer en meer inzetten van eigen kracht of gebruikelijke zorg en de signaleringsfunctie.

**Vraag:**

*12. In gesprek met inwoners: In de raadsbrief van de ISD lezen we: "Inwoners die een langdurige indicatie voor hulp bij de zware taken hebben ontvangen. In de loop van de jaren is de hulpvraag toegenomen en opgelost binnen het pakket van 'schoon en leefbaar'. Deze uitbreidingen zijn niet gedeeld met de ISD waardoor het dossier onvoldoende actueel kan zijn. Met name deze groep neemt contact op met de ISD. Oplossing: In samenspraak met de inwoner worden de dossiers geactualiseerd en naar een passende oplossing gezocht." Kunt u een beeld geven van het aantal inwoners van onze gemeente dat bezwaar heeft gemaakt tegen de herindicatie, voor hoeveel daarvan u alsnog een individueel onderzoek heeft verricht of gaat verrichten en in hoeveel gevallen u de indicatie die aanvankelijk was gegeven alsnog heeft opgehoogd?*

**Antwoord:**

Op dit moment kan de ISD de gevraagde aantallen nog niet leveren, omdat de ISD nog midden in de afhandeling van deze vragen/bezwaren zit. Als deze zijn afgehandeld informeren we u over het resultaat.

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Noordwijk

Mw. E.M. Overzier  
secretaris

Mw. W.J.A. Verkleij  
burgemeester