

Gemeenteraad Harderwijk
t.a.v. raadsfractie de fracties van PvdA en GroenLinks, WMO Normenkader
Postbus 149
3840 AC HARDERWIJK

datum: 24 maart 2026
ons kenmerk: 02430000248642 / 02430000867083
uw brief van:
uw kenmerk:
onderwerp: Beantwoording schriftelijke vragen PvdA en GroenLinks, WMO Normenkader

Geachte heer Bos en mevrouw Hollanders, leden van de fracties van PvdA en GroenLinks,

Op 23 februari jl. heeft u namens uw fracties van PvdA en GroenLinks vragen gesteld over het Wmo Normenkader.

U schrijft:

Tijdens de behandeling van de ombuigingen bij de kadernota 2025-2028 (augustus 2024) hebben onze fracties vragen gesteld over de scherpe toepassing van het normenkader wmo. In de beantwoording gaf het College destijds aan dat dit niet zozeer moest leiden tot minder zorg, maar tot het brengen van de juiste zorg op de juiste plek. Ook gaf het College aan dat er hiermee vooral daling tot stand komt, omdat inwoners meer voorzieningen of hulp kregen dan nodig. Het toenemende aantal bezwaren hierover, al in 2024, liet echter een ander beeld zien. Nu de ombuigingen al ruim een jaar geëffectueerd zijn op dit gebied, hebben onze fracties de volgende vragen. Daarnaast hebben onze fracties enkele vragen over het proces rondom aanvragen van een wmo-voorziening:

In uw schrijven refereert u naar het normenkader wmo. Omdat de gemeente Harderwijk in plaats van het normenkader wmo het normenkader hulp bij het huishouden toepast, zijn we in onze beantwoording van uw vragen uitgegaan van het normenkader hulp bij het huishouden

Inleiding:

Sinds mei 2022 wordt het normenkader hulp bij het huishouden toegepast (later vervangen door het 'Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning (HO) 2025'). Dit kader zorg voor eenduidige en gestandaardiseerde indicatiestelling, maar klantmanagers blijven altijd kijken naar wat daadwerkelijk passend is voor de inwoner. Het normenkader is daarmee leidend voor de indicaties, maatwerk blijft echter mogelijk. De individuele omstandigheden van de inwoner zijn de basis voor het besluit. Waar nodig kan aanvullende ondersteuning worden ingezet.

Ook zijn alle vóór mei 2022 afgegeven indicaties opnieuw bekeken en beoordeeld aan de hand van het normenkader. Door het werken met normen kunnen uren en minuten gekoppeld worden aan de

organisatie eenheid: Domein Sociaal
behandeld door: I. Lesschen
telefoonnummer:
bijlage(n):

Havendam 56
Correspondentieadres:
Postbus 149
3840 AC Harderwijk
T 0341 411 911
E info@harderwijk.nl
W harderwijk.nl
B NL44 BNGH 0285 0033 13

daadwerkelijk gebruikte ruimtes in het huis van de inwoner. De toepassing van het normenkader stond los van de ombuigingsvoorstellen.

Gevolg van de toepassing van het normenkader hulp bij het huishouden was dat de gemiddelde inzet van hulp bij het huishouden is gedaald en uiteindelijk is gestabiliseerd. Het uitgangspunt van een schoon en leefbaar huis voor daadwerkelijk gebruikte ruimtes blijft van kracht.

In 2024 en 2025 werd daarnaast ingezet op optimalisatie en standaardisatie van werkprocessen binnen de Wmo. Door start- en evaluatiegesprekken werd de opdrachtgeversrol versterkt en de ondersteuning beter gemonitord. Ingezet werd op langere indicatieperiodes. Gestart werd met telefonische gesprekken door klantmanagers met inwoners die zich meldden bij de gemeente, waardoor circa 20% van de hulpvragen zonder formele Wmo melding kon worden afgehandeld via voorliggende of vrij toegankelijke ondersteuning.

Vraag 1:

Kan het College reflecteren op het gevolg van deze ombuigingen? Wat zijn in de ogen van het College de effecten geweest op het toekennen van de juiste zorg en voorzieningen?

Antwoord 1:

Het normenkader hulp bij het huishouden werd eerder ingevoerd dan de ombuigingsvoorstellen en de toepassing van dit normenkader beïnvloedt het besluit over het al dan niet toekennen van hulp bij het huishouden niet.

Vraag 2:

In hoeverre heeft de aanscherping van het normenkader de toepassing van maatwerk in de weg gestaan?

Antwoord 2:

Het normenkader (in 2025 vervangen door Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2025) heeft de toepassing van maatwerk niet in de weg gestaan en biedt juist een uniforme basis en gedetailleerde uitwerking van de indicatie, waardoor een betere onderbouwing van de ondersteuning op maat mogelijk is. Gemotiveerd afwijken van het kader is mogelijk.

Vraag 3:

Welke cijfer is er gescoord op het gebied van cliënttevredenheid in de wmo in de jaren 2023, 2024 en 2025

Antwoord 3:

Op het gebied van cliënttevredenheid is onderzoek gedaan onder inwoners van Harderwijk die in 2023 en 2024 gebruik maakten van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo. De inwoners gaven het gesprek met de klantmanager in 2024 een 7,5. De cliënttevredenheid in 2023 is niet door de gemeente gemeten. Voor de ingezette voorziening gaven de inwoners in 2023 een 7,9 en in 2024 een 7,7. De cliënttevredenheid in de Wmo in het jaar 2025 is nog niet bekend; het cliënttevredenheidsonderzoek daarvoor is namelijk nog niet afgerond.

Vraag 4:

Hoeveel bezwaren tegen beslissingen op het gebied van toekenningen wmo zijn er geweest in de jaren 2023, 2024 en 2025?

Antwoord 4:

In 2023 zijn 13 bezwaren tegen beslissingen op het gebied van toekenningen Wmo geweest. In 2024 waren dit er 11. In 2025 waren er 16 bezwaren tegen beslissingen op het gebied van toekenning Wmo geweest, waarvan 2 nog in behandeling zijn.

Vraag 5:

Zijn er onderwerpen of zorggebieden die er bij deze bezwaren uitspringen?

Antwoord 5:

In 2023 werden 5 bezwaren tegen een beslissing op het gebied van hulp bij het huishouden ingediend. In 2024 waren er 4 bezwaren tegen een beslissing op het gebied van woonvoorzieningen. In 2025 zijn 6 bezwaren tegen een beslissing op het gebied van woonvoorzieningen ingediend en 4 bezwaren tegen een beslissing op het gebied van hulp bij het huishouden.

Vraag 6:

Welk aandeel van de bezwaren zijn er in 2023, 2024 en 2025 toegekend en op welke gronden gebeurde dit?

Antwoord 6:

In 2023 leidden 5 van de 13 ontvangen bezwaren tegen beslissingen op het gebied van toekenning Wmo tot het herzien van het besluit:

- 1. Hulp bij het huishouden: Bij de herindicatie bleek te weinig rekening te zijn gehouden met bijzondere omstandigheden die meer tijd vergen.*
- 2. Begeleiding groep: De aanvraag van de inwoner is alsnog toegekend na nader onderzoek.*
- 3. Vervoersvoorziening: Een geleverde driewielfiets bleek in de praktijk niet te voldoen en is ingeruild voor een andere.*
- 4. Hulp bij het huishouden: Bij herindicatie bleek te weinig rekening te zijn gehouden met bijzondere omstandigheden die meer tijd vergen.*
- 5. Hulp bij het huishouden: Hulp bij het huishouden is na medisch advies hervat, maar voor minder uren dan voor de herindicatie was toegekend..*

In 2024 leidden 6 van de 11 ontvangen bezwaren tegen beslissingen op het gebied van toekenning Wmo tot het herzien van het besluit:

- 1. Vervoersvoorziening Dit betrof de inname van een scootmobiel en toekenning van een elektrische driewieler . omdat dit, volgens ingewonnen medisch advies, een beter passende voorziening voor de desbetreffende inwoner was;*
- 2. Hulphond: Uit nader onderzoek bleek recht te bestaan voor de toekenning van een persoonsgebonden budget voor de opleidingskosten van een hulphond*
- 3. Woonvoorziening. Een beperking werd gehanteerd met betrekking tot woonvoorzieningen die niet zijn grondslag vindt in de Verordening Wmo. De voorziening werd alsnog toegekend.*
- 4. Woonvoorziening. Aan de inwoner was op basis van de Wmo een voorziening toegekend die na ingebruikname onvoldoende passend bleek. Een beter passende voorziening voor de desbetreffende inwoner werd alsnog aan de desbetreffende inwoner toegekend.*
- 5. Individuele begeleiding. Het besluit tot afbouw van deze begeleiding bleek onvoldoende zorgvuldig tot stand gekomen en aan de hand van verder onderzoek is besloten het besluit te herzien.*
- 6. Vervoersvoorziening. Er bleek onvoldoende onderzoek te zijn gedaan naar de vervoersbehoefte van een inwoner; een beter bij de desbetreffende inwoner passende vervoersvoorziening werd vervolgens verstrekt.*

In 2025 leidden 5 van de 10 afgehandelde bezwaarschriften tegen beslissingen op het gebied van toekenning Wmo tot het herzien van het besluit:

- 1. Hulp bij het huishouden: Het betrof een onzorgvuldig voorbereid besluit tot afbouw van het aantal uren. In afwachting van nader onderzoek werd de oorspronkelijke omvang hersteld.*
- 2. Hulp bij het huishouden: Hulp bij het huishouden bleek ten onrechte beëindigd omdat geen/onvoldoende onderzoek was gedaan. Hulp bij het huishouden werd alsnog*

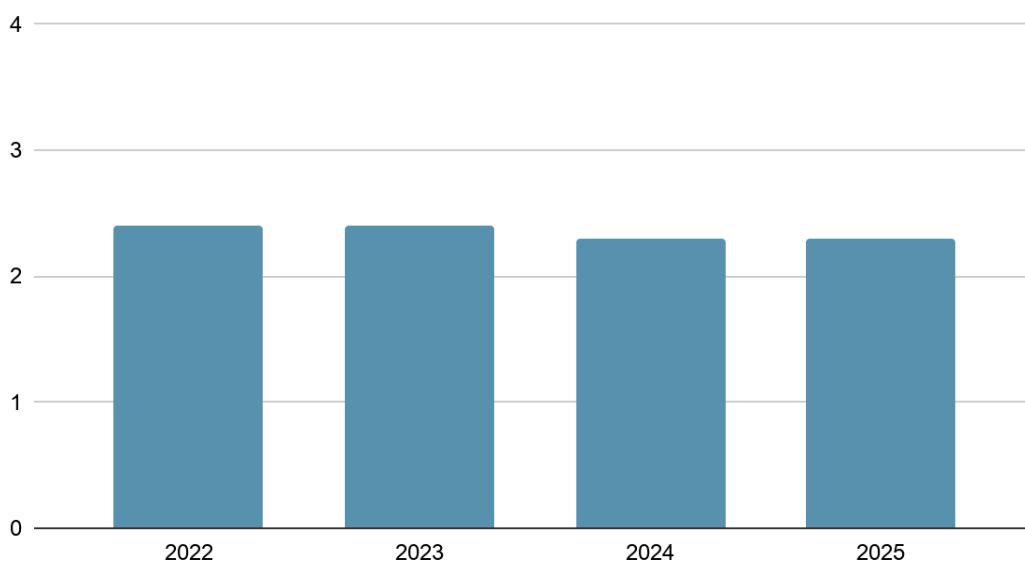
- toegekend gedurende de duur van het onderzoek. Uiteindelijk zijn minder uren toegekend en is het besluit in stand gebleven.*
3. *Hulp bij het huishouden: Hulp bij het huishouden bleek ten onrechte beëindigd en het besluit is na ingewonnen advies herzien.*
 4. *Begeleiding: Begeleiding bleek ten onrechte afgewezen en het besluit is na ingewonnen medisch advies herzien;*
 5. *Woonvoorziening: een woonvoorziening bleek ten onrechte afgewezen en het besluit is na ingewonnen medisch advies herzien.*

Vraag 7:

Welke trend ziet het College in de jaren 2023, 2024, 2025 op het gebied van hoeveelheid zorg per cliënt en hoe duidt het College deze trends?

Antwoord 7:

gemiddelde inzet hulp bij het huishouden (uren/week)



De gemiddelde inzet van hulp bij het huishouden is gedaald van 2,5 naar 2,3 uur per week en gestabiliseerd op 2,3 uur per week. Voor de duiding van de trend in hoeveelheid zorg per cliënt over de hele Wmo wordt verwezen naar de optimalisatie en standaardisatie van werkprocessen in 2024 en 2025 en de inzet op het monitoren van ondersteuning.

Vraag 8:

Wat was in 2025 gemiddeld de tijd tussen een melding en een persoonlijk gesprek (keukentafelgesprek) bij de aanvraag van een wmo-voorziening?

Antwoord 8:

De tijd tussen een melding en een persoonlijk gesprek (keukentafelgesprek) bedraagt ongeveer 3 weken. In 2025 is gestart met een telefonisch adviesgesprek met inwoners die nog niet bekend zijn bij de gemeente uitgevoerd door de klantmanagers. Tijdens dit adviesgesprek worden de inwoners te woord gestaan om vast te stellen dat zij bij de Wmo aan het juiste loket zijn, of de hulpvraag spoed heeft, of dat de hulpvraag op een andere wijze opgelost kan worden bijvoorbeeld in het voorliggend veld of eigen netwerk. Daarnaast wordt de procedure rondom de Wmo melding toegelicht.

Vraag 9:

Wat was in 2025 gemiddeld de tijd tussen een persoonlijk gesprek en de daaruitvolgende beslissing?

Antwoord 9:

De termijn tussen het eerste gesprek en de toekenning van hulp bedraagt volgens de Verordening Wmo 8 weken. Gemiddeld deed Harderwijk er in 2025 met 58 dagen 2 dagen langer over.

Vraag 10:

Wat was in 2025 gemiddeld de tijd tussen het toekennen van een wmo-voorziening en het daadwerkelijk effectueren ervan? Denk hierbij aan het toekennen van huishoudelijke hulp en het moment dat deze hulp daadwerkelijk van start gaat. Zijn hier grote verschillen tussen verschillende voorzieningen en zo ja welke?

Antwoord 10:

Met de door ons gecontracteerde aanbieders hebben we afgesproken dat ondersteuning binnen 15 werkdagen gestart dient te zijn. Deze norm wordt doorgaans gehaald. Wel zien we verschillen per voorzieningengroep.

Zo zien we bij dagbesteding dat er gemiddeld 7 dagen zat tussen de toekenning van de voorziening en het daadwerkelijk effectueren ervan. Voor hulp bij het huishouden geldt dat er gemiddeld 10 dagen zat tussen het toekennen van de voorziening en het daadwerkelijk effectueren daarvan. Voor individuele begeleiding geldt dat er gemiddeld 4 dagen zat tussen het toekennen van de voorziening en het daadwerkelijk effectueren daarvan.

Bij woonvoorzieningen kennen we woningaanpassingen toe en de factuur van de aanpassing volgt daarna. Grote woningaanpassingen, zoals verbouwen, aanbouwen, het plaatsen van een woonunit, zijn processen die over het algemeen wat langer lopen. Kleine woonvoorzieningen zoals een traplift, douche- of tilvoorzieningen kunnen doorgaans sneller geleverd en/of gerealiseerd worden.

Wij gaan ervan uit dat wij hiermee uw vragen hebben beantwoord. Mocht u toch nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met mevrouw I. Lesschen van Domein Sociaal via i.lesschen@meerinzicht.nl of telefoonnummer 085-1108828.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Harderwijk,



de heer M. Krijgsman
loco-secretaris



de heer J. Joon
burgemeester