ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN HBEL
Huizen Blaricum Eemnes Laren

Aan: College van burgemeester en wethouders van de gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren
C.C.. mevr. T. Houtsma, mevr. R. Blom

Datum: 25 maart 2026

Betreft: Ongevraagd advies over de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het niet leveren van hulp bij het huishouden door de zorgaanbieder

Geachte Colleges,

De Adviesraad sociaal domein HBEL ontvangt signalen over het niet ontvangen van hulp bij het huishouden en de onduidelijkheid over vervolgstappen voor inwoners met deze problematiek. Met deze brief willen wij graag ongevraagd advies geven over dit onderwerp.

Uit contact met inwoners blijkt dat geïndiceerde uren hulp bij het huishouden door de zorgaanbieder herhaaldelijk en/of gedurende langere perioden niet (volledig) worden geleverd door de zorgaanbieder, soms zonder hierover in contact te treden met de ontvanger van de hulp. De adviesraad acht het van belang dat deze hulp wordt geleverd, zeker als het om hoogbejaarde inwoners gaat, die volledig afhankelijk zijn van de zorg om thuis te kunnen blijven wonen. In dergelijke situaties is naar het oordeel van de adviesraad personeelstekort en/of ziekte geen afdoende reden de benodigde hulp niet te leveren. De adviesraad is van mening dat geen sprake is van een leefbaar huis, wanneer meerdere weken achtereen geen huishoudelijke hulp wordt geboden.

Wanneer de inwoner hier zelf toe in staat is, kan de inwoner eerst de desbetreffende zorgaanbieder aanspreken en proberen tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt, is het voor de inwoner van de gemeente Huizen niet duidelijk welke verdere stappen ondernomen kunnen worden. Op de website wordt niet aangegeven hoe een klacht over een zorgaanbieder kan worden ingediend. Op de websites van de BEL-gemeenten wordt verwezen naar de website maatschappelijke zaken, waarna wordt verwezen naar het centraal klachtenmeldpunt sociaal domein van de regio Gooi & Vechtstreek.

Voor inwoners is het logisch de klacht neer te leggen bij de gemeente die de indicatie heeft afgegeven. Wij verzoeken de gemeenten van de HBEL op hun site onder informatie over de Wmo en huishoudelijke hulp duidelijk te vermelden welke weg een inwoner kan bewandelen om een klacht in te dienen en gehoord te worden, dit met vermelding van de termijn waarbinnen de klacht behandeld moet worden. Het is de adviesraad niet bekend of inwoners bij het besluit met de indicatie van het aantal uren hulp bij het huishouden ook informatie ontvangen over de mogelijkheid een klacht in te dienen en de procedure wordt uitgelegd. Als

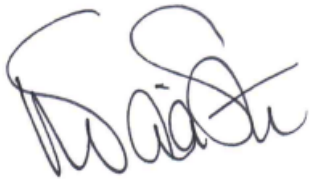
dit niet het geval is, vraagt de adviesraad informatie op te nemen over het contact met de zorgaanbieder.

De adviesraad is gebleken dat het contact met de gemeente over een klacht betreffende een zorgaanbieder moeilijk tot stand komt en er niet altijd volledig advies wordt gegeven. De adviesraad vindt dat een advies om contact op te nemen met de Wmo-consulent die betrokken was bij de indicatie wel goed is, maar dat eveneens aangegeven moet worden hoe een klacht ingediend kan worden, namelijk via het regionaal klachtenmeldpunt. Indien een klacht wordt ingediend, wordt voor de gemeenten duidelijk welke hulp (niet) wordt geleverd en kan de aanbieder hierop worden aangesproken. De gemeenten krijgen daarnaast zonder ingediende klachten door inwoners onvoldoende beeld van de problematiek.

Dit advies heeft betrekking op hulp bij het huishouden, maar is uiteraard evenzeer van toepassing op klachten over aanbieders van andere ondersteuning of hulpmiddelen. Voor de adviesraad is van belang dat de gemeente bereikbaar is om klachten van inwoners aan te horen en dat de gemeente goed advies geeft waar de klacht vervolgens kan worden neergelegd en behandeld.

Wij zien uw reactie tegemoet en zijn uiteraard bereid dit advies nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,
namens de Adviesraad Sociaal Domein HBEL,



Noor Tania-Stein, voorzitter