



## Wmo: Vragen van klanten in 2020

In dit document geven wij een overzicht van de vragen die gemeenten in 2020 van Wmo-klanten kunnen verwachten. En welke vragen het CAK kan beantwoorden. U kunt deze informatie bijvoorbeeld gebruiken om uw Klant Contact Center voor te bereiden.

Een deel van de antwoorden zijn afhankelijk van het (uitvoerings)beleid van uw gemeente. Bij deze vragen hebben wij aandachtspunten aangegeven voor de beantwoording van de vragen.

### Veranderingen in 2020: gevolgen voor de beantwoording van vragen

Anders dan in 2019 heeft het CAK in 2020 geen inzicht meer in de geleverde hulp en/of ondersteuning; gemeenten geven alleen een start- en stopdatum, burgerservicenummer en eventueel de kostprijs aan het CAK door. Dit heeft gevolgen voor de beantwoording van klantvragen. Over het algemeen geldt:

#### Gemeente beantwoordt vragen over:

- verstrekking van ondersteuning vanuit de Wmo;
- voor welke vormen van ondersteuning een bijdrage verschuldigd is;
- of er minimabeleid wordt toegepast;
- of het tarief van € 19,00 is verlaagd;
- de wijze waarop de start- en stopdatum van de bijdrage is bepaald;
- hoe een gemeente de kostprijs van een voorziening bepaalt;
- of er gemeentelijke vrijstellingen zijn.

#### CAK beantwoordt vragen over:

Het CAK blijft verantwoordelijk voor het vaststellen en innen van de eigen bijdrage. Klanten kunnen bij het CAK terecht met vragen over:

- de hoogte van de eigen bijdrage;
- het inningsproces;
- het betalen van de eigen bijdrage;
- samenstelling van het huishouden.

Vragen die op het terrein van de gemeente of het CAK liggen, kunnen soms ook door de andere instantie beantwoord worden. In dat geval volstaat een algemeen antwoord.

### Update: maart 2020

Gemeente	CAK	Beantwoording
<b>Algemene vragen over het abonnementstarief</b>		
Is het maximale bedrag in mijn gemeente € 19,00?		<p>Afhankelijk van (uitvoerings)beleid gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Legt uw gemeente een eigen bijdrage op?</li> <li>- Volgt uw gemeente het nationale abonnementstarief van € 19,00 per maand?</li> <li>- Of hanteert uw gemeente een lager maximaal tarief?</li> </ul>
Vanaf wanneer start ik met het betalen van de eigen bijdrage?		<p>Afhankelijk van (uitvoerings)beleid gemeente: Gemeenten bepalen zelf vanaf wanneer de eigen bijdrage betaald moet worden. Dat kan per (soort) voorziening anders zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vanaf de afgifte van de beschikking</li> <li>- vanaf het moment dat de ondersteuning daadwerkelijk geleverd is.</li> </ul>
Wanneer stop ik met het betalen van de eigen bijdrage?		<p>Afhankelijk van (uitvoerings)beleid gemeente: Gemeenten bepalen zelf vanaf wanneer de eigen bijdrage gestopt moet worden. En dus wanneer een stopbericht naar het CAK wordt gestuurd.</p> <p>Stopt de hulp of ondersteuning bijvoorbeeld halverwege de maand? Dan uitleggen of de klant wel of geen eigen bijdrage moet betalen voor die maand. Achtergrond: Dit is afhankelijk van het stopbericht van de gemeente. In principe loopt de bijdrage de hele maand door als er halverwege de maand een stopbericht wordt ontvangen.</p> <p>Ontvangt de klant (of gaat de klant) Wlz-zorg ontvangen? Dan is er geen eigen bijdrage voor de Wmo (meer) verschuldigd in verband met samenloop.</p>

<p>Is het mogelijk dat ik tijdelijk geen eigen bijdrage hoef te betalen (bijvoorbeeld bij vakantie of opname in een ziekenhuis)?</p>		<p>Afhankelijk van (uitvoerings)beleid gemeente: Is het in uw gemeente mogelijk om de eigen bijdrage tijdelijk te stoppen?</p> <p>Welke criteria hanteert uw gemeente hiervoor? Bijvoorbeeld een minimum of maximum aantal maanden?</p>
<p>Moet mijn kind (jonger dan 18 jaar) een eigen bijdrage betalen?</p>		<p>Kinderen jonger dan 18 jaar betalen geen eigen bijdrage voor zorg vanuit de Wlz of zorg ondersteuning vanuit de Wmo.</p> <p>Afhankelijk van (uitvoerings)beleid gemeente: Ouders van een minderjarig kind moeten in sommige gemeenten wel een eigen bijdrage betalen voor een woningaanpassing voor hun kind.</p>
<p>Wanneer ben ik klaar met het betalen van mijn hulpmiddel (kostprijsbewaking)?</p>		<p>Afhankelijk van (uitvoerings)beleid gemeente: Bewaakt de gemeente zelf de kostprijs? Of laat de gemeente de kostprijs door het CAK bewaken?</p> <p>U betaalt net zolang een eigen bijdrage totdat de kostprijs is bereikt.</p> <p>Achtergrond: Bewaakt het CAK de kostprijs voor de gemeente? Dan geeft het CAK drie maanden voor het bereiken van de kostprijs aan de gemeente aan dat de kostprijs (bijna) bereikt is. Pas als de gemeente een stopbericht heeft gestuurd, is de eigen bijdrage niet langer verschuldigd. De gemeente zal dit alleen doen als een cliënt verder geen gebruik maakt van de Wmo.</p>
	<p>Betaal ik € 19,00 voor het gehele gezin/huishouden? Of moet iedereen € 19,00 betalen?</p>	<p>De maximale eigen bijdrage van € 19,00 per maand is per huishouden. Maken meer personen in één huishouden gebruik van de Wmo? Dan betalen zij samen € 19,00.</p>

	Wat is de eigen bijdrage in de Wmo?	Met de eigen bijdrage betaalt u een deel van de kosten van de hulp of ondersteuning (Wmo).
	Waarom moet ik € 19,00 betalen (in plaats van minder of niks)?	De klant betaalt € 19,00 per maand omdat hij/zij hulp of ondersteuning ontvangt vanuit de Wmo.  Er is in uw geval geen uitzondering van toepassing, waardoor de eigen bijdrage lager is dan € 19,00 (bijvoorbeeld meerpersoons jonger dan AOW, aangepaste parameter of vrijstelling).
	Waarom moet ik aan het CAK betalen?	Het CAK berekent en int de eigen bijdrage voor de Wmo in opdracht van de gemeente en het ministerie van VWS.
	Ik bereik binnenkort de AOW-leeftijd. Wat betekent dat voor de eigen bijdrage?	Heeft de klant een partner? En is de klant of partner nog niet AOW-gerechtigd? Dan hoeft hij/zij in 2020 geen eigen bijdrage te betalen. Pas wanneer beiden de AOW-leeftijd bereiken, moeten ze een eigen bijdrage betalen.  De AOW-leeftijd is in 2020 vastgesteld op 66 jaar en 4 maanden.
	Mijn partner/vader/moeder is opgenomen in een zorginstelling (of andere Wlz-zorg), moet ik dan een eigen bijdrage voor Wmo betalen?	Betaalt de klant eigen bijdrage voor de Wlz? Dan hoeft hij/zij geen eigen bijdrage voor Wmo te betalen.
<b>Over de geleverde hulp of ondersteuning (verstrekkingen)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor welke hulp of ondersteuning moet ik een eigen bijdrage betalen?</li> <li>- Moet ik ook een eigen bijdrage voor algemene voorzieningen betalen (en welke)?</li> </ul>		<p>Afhankelijk van (uitvoerings)beleid gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zijn er producten of diensten waar inwoners van uw gemeente een aparte bijdrage voor moeten betalen (anders dan het abonnementsstarief van € 19,00)? Bijvoorbeeld voor bepaalde algemene voorzieningen?</li> <li>- Is collectief vervoer bijvoorbeeld uitgezonderd van het abonnementsstarief?</li> </ul>

		<p>Achtergrond: Maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen waarbij sprake is van een duurzame hulpverleningsrelatie vallen onder het abonnementstarief. Daarnaast kan de gemeente ervoor kiezen ook andere algemene voorzieningen onder het abonnementstarief te brengen. Voor de algemene voorzieningen die niet onder het abonnementstarief worden gebracht, bepaalt de gemeente zelf een tarief.</p>
- Is mijn hulpmiddel koop of lease? Wat betekent dat voor mijn eigen bijdrage?		Bij koop, lease en bruikleen betaalt u nooit meer dan de kostprijs.
<b>Betalen van de eigen bijdrage</b>		
	Ik heb één of meerdere facturen ontvangen. Kan ik uitstel van betaling krijgen?	Ja, neem hiervoor telefonisch contact op met het CAK via 0800 - 1925.
	Wanneer kan ik mijn beschikking en facturen in 2020 verwachten?	<p>De facturen van de afgelopen maanden van 2020 volgen later. Dit komt door een technisch probleem. We kunnen helaas nog niet precies zeggen wanneer dat is. Houd hier rekening mee en leg alvast iedere maand maximaal € 19,- opzij.</p> <p>Op het moment dat u de factuur krijgt, kunt u als u dat wilt kosteloos een betalingsregeling met het CAK afspreken. Informatie hierover zal op de factuur staan. Wacht de factuur af. U hoeft hierover nog geen contact op te nemen met het CAK.</p> <p>Wij begrijpen dat dit vervelend is. Onze excuses voor het ongemak. Het CAK doet er alles aan om u zo snel mogelijk een bericht te sturen over uw eigen bijdrage in 2020.</p>

	Kan ik een betalingsregeling afspreken?	U kunt kosteloos een betalingsregeling met het CAK afspreken op het moment dat u de factuur krijgt. Informatie hierover zal op de factuur staan. Wacht de factuur af. U hoeft hierover nog geen contact op te nemen met het CAK.
	Hoe zit het met mijn betalingsregeling?	Neem hiervoor telefonisch contact op met het CAK via 0800 - 1925.
	Hoe kan ik de eigen bijdrage betalen?	U betaalt de eigen bijdrage aan het CAK.  U kunt de eigen bijdrage via automatische incasso betalen. Of via de factuur die u via het CAK ontvangt. Heeft u vragen over het betalen van de eigen bijdrage? Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl">www.hetcak.nl</a> of neem contact op met het CAK.  Meer informatie op: <a href="https://www.hetcak.nl/vragen/betalen-en-de-factuur/betalen/hoe-kan-ik-de-factuur-betalen">https://www.hetcak.nl/vragen/betalen-en-de-factuur/betalen/hoe-kan-ik-de-factuur-betalen</a>  Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/contact">www.hetcak.nl/contact</a> voor de mogelijkheden.
	Kan ik automatische incasso aanvragen?	Ja. Heeft u vragen over het betalen van de eigen bijdrage? Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/betalen">www.hetcak.nl/betalen</a> of neem contact op met het CAK.  Meer informatie op: <a href="https://www.hetcak.nl/zelf-regelen/automatisch-betalen">https://www.hetcak.nl/zelf-regelen/automatisch-betalen</a>  Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/contact">www.hetcak.nl/contact</a> voor de mogelijkheden.
	De automatische incasso is mislukt. Wat kan ik doen?	Het CAK probeert het 15 dagen later nog een keer. Heeft u hier nog vragen over? Dan kunt u contact opnemen met het CAK.  Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/contact">www.hetcak.nl/contact</a> voor de mogelijkheden.

	Ik wil mijn rekeningnummer wijzigen. Hoe kan ik dat doen?	<p>Hiervoor kunt u contact opnemen met het CAK.</p> <p>Meer informatie op: <a href="https://www.hetcak.nl/zelf-regelen/rekeningnummer-wijzigen">https://www.hetcak.nl/zelf-regelen/rekeningnummer-wijzigen</a></p> <p>Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/contact">www.hetcak.nl/contact</a> voor de mogelijkheden.</p>
	Ik heb een aanmaning/herinnering ontvangen. Wat moet ik doen?	<p>Hiervoor kunt u contact opnemen met het CAK.</p> <p>Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/contact">www.hetcak.nl/contact</a> voor de mogelijkheden.</p>
	Kan ik een kopie van de factuur krijgen?	<p>Neem contact op met het CAK of kijk op Mijn CAK.</p> <p>Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/contact">www.hetcak.nl/contact</a> voor de mogelijkheden.</p>
	Kan ik facturen per mail krijgen?	<p>Hiervoor kunt u contact opnemen met het CAK.</p> <p>Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/contact">www.hetcak.nl/contact</a> voor de mogelijkheden.</p>
	Een klant is overleden. Is er nog een openstaand saldo?	Neem hiervoor telefonisch contact op met het CAK via 0800 - 1925.
<b>Wijzigen persoonlijke gegevens</b>		
	Kan ik de post van het CAK op een ander adres ontvangen?	<p>Hiervoor kunt u contact opnemen met het CAK.</p> <p>Meer informatie op <a href="https://www.hetcak.nl/zelf-regelen/post-op-ander-adres">https://www.hetcak.nl/zelf-regelen/post-op-ander-adres</a></p>
	Op de brief van het CAK staat dat ik alleenstaand ben/gezamenlijk huishouden. Dat klopt niet. Wat moet ik doen?	<p>Neem hiervoor contact op met het CAK.</p> <p>Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/contact">www.hetcak.nl/contact</a> voor de mogelijkheden.</p>
	Ik heb een bewindvoerder, daar moet de post heen, hoe regel ik dat?	Laat de bewindvoerder contact opnemen met het CAK.

		Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/contact">www.hetcak.nl/contact</a> voor de mogelijkheden.
<b>Bezwaren/ klachten</b>		
Hoe kan ik bezwaar maken tegen de beschikking van de gemeente?		Afhankelijk van (uitvoerings)beleid gemeente: hoe handelt de gemeente bezwaarschiffen af.
Ik heb een klacht over mijn hulp of ondersteuning. Wat kan ik doen?		Afhankelijk van gemeente: hoe handelt de gemeente klachten af over de geleverde hulp of ondersteuning?
	Hoe kan ik bezwaar maken tegen de beschikking van het CAK?	Dat kunt u schriftelijk doen bij het CAK. Of via Mijn CAK.  Meer informatie op: <a href="https://www.hetcak.nl/zelf-regelen/bezwaar-maken">https://www.hetcak.nl/zelf-regelen/bezwaar-maken</a>
	Ik heb ten onrechte een factuur ontvangen/automatische incasso is geïncasseerd. Wat kan ik doen?	Neem hiervoor contact op met het CAK.  Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/contact">www.hetcak.nl/contact</a> voor de mogelijkheden.
<b>Minima/Lager inkomen</b>		
Heeft de gemeente regelingen voor mensen met een lager inkomen (minimabeleid)?		Afhankelijk van (uitvoerings)beleid gemeente: Hanteert uw gemeente in 2020 minimabeleid?  Welke ondergrens van inkomen heeft de gemeente hiervoor vastgesteld?
Kan ik uitgezonderd worden van het betalen van de eigen bijdrage (hardheidsclausule of andere vrijstelling)?		Afhankelijk van (uitvoerings)beleid gemeente: Stelt uw gemeente in 2020 (nog steeds) klanten vrij van het betalen van een eigen bijdrage, bijvoorbeeld met een hardheidsclausule?
	Mijn inkomen is lager dan de inkomensgrens die op de beschikking van het CAK staat. Wat kan ik doen?  Noot: deze vraag komt alleen voor bij gemeenten met minimabeleid.	Neem hiervoor contact op met het CAK.  Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/contact">www.hetcak.nl/contact</a> voor de mogelijkheden.
	Waarom val ik niet onder het minimabeleid?	Neem hiervoor contact op met het CAK.



	Noot: deze vraag komt alleen voor bij gemeenten met minimabeleid.	Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/contact">www.hetcak.nl/contact</a> voor de mogelijkheden.
	Mijn gemeente heeft geen regelingen voor mensen met een lager inkomen (o.a. minimabeleid) en ik kan het niet betalen, krijg ik vrijstelling?*	De gemeente kan in individuele gevallen een vrijstelling geven aan klanten die bijvoorbeeld niet kunnen betalen, hoge schulden hebben of anders mogelijk zorg mijden.  Deze vrijstelling is alleen van toepassing op ondersteuning die onder het abonnementstarief valt. De vrijstelling geldt dus niet voor algemene voorzieningen, opvang en beschermd wonen (intramuraal).
	Mijn kind (18+) heeft geen inkomen, maar maakt wel gebruik van de Wmo. Hij/zij krijgt geen bijzondere bijstand/vergoeding, hoe moet hij/zij de eigen bijdrage betalen?	De gemeente kan in individuele gevallen een vrijstelling geven aan klanten die bijvoorbeeld niet kunnen betalen, hoge schulden hebben of anders mogelijk zorg mijden. Deze vrijstelling is alleen van toepassing op ondersteuning die onder het abonnementstarief valt? De vrijstelling geldt dus niet voor algemene voorzieningen, opvang en beschermd wonen (intramuraal).
	Ik kan de eigen bijdrage niet betalen. Ik heb een loonbeslag. Wat moet ik doen?	De gemeente kan in individuele gevallen een vrijstelling geven aan klanten die bijvoorbeeld niet kunnen betalen, hoge schulden hebben of anders mogelijk zorg mijden. Deze vrijstelling is alleen van toepassing op ondersteuning die onder het abonnementstarief valt. De vrijstelling geldt dus niet voor algemene voorzieningen, opvang en beschermd wonen (intramuraal).
<b>Vragen over 2019</b>		
	Ik heb een vraag over mijn eigen bijdrage in 2019 of eerder.	Neem hiervoor contact op met het CAK.  Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/contact">www.hetcak.nl/contact</a> voor de mogelijkheden.

	Periode 13 is tot 29 december. Wat moet ik betalen voor 30 en 31 december?	U hoeft voor deze dagen geen eigen bijdrage te betalen.
--	--	---