



## Wmo: Mogelijke vragen van klanten

In dit document geven wij een overzicht van de vragen die Wmo-klanten kunnen stellen. U kunt deze vragen opnemen in de FAQ voor uw klantcontact centrum.

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

### Welke vragen beantwoordt de gemeente, welke het CAK?

Het CAK heeft geen inzicht 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.

Vraag voor de gemeente	Vraag voor het CAK	Beantwoording
<b>Algemene vragen over het abonnementstarief</b>		
Is het maximale bedrag in mijn gemeente € 19,00?		<p>Afhankelijk van 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 beleid gemeente:</p> <p>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/het indicatiebesluit.</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 beleid gemeente:</p> <p>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.</p> <p>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>

Vraag voor de gemeente	Vraag voor het CAK	Beantwoording
Is het mogelijk dat ik tijdelijk geen eigen bijdrage hoef te betalen (bijvoorbeeld bij vakantie of opname in een ziekenhuis)?		<p>Afhankelijk van 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>
Moet mijn kind (jonger dan 18 jaar) een eigen bijdrage betalen?		<p>Kinderen jonger dan 18 jaar betalen geen eigen bijdrage voor zorg vanuit de Wlz of zorg ondersteuning vanuit de Wmo. En worden niet aangeleverd aan het CAK.</p> <p>Afhankelijk van beleid gemeente: Ouders van een minderjarig kind moeten in sommige gemeenten wel een eigen bijdrage betalen voor een woningaanpassing voor hun kind.</p>
Wanneer ben ik klaar met het betalen van mijn hulpmiddel (kostprijsbewaking)?		<p>Bewaakt de gemeente zelf de kostprijs? Of laat de gemeente de kostprijs door het CAK bewaken?</p> <p>De klant betaalt net zolang een eigen bijdrage totdat de kostprijs is bereikt.</p> <p>Bewaakt het CAK de kostprijs voor de gemeente? Dan geeft het CAK drie maanden vóór 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>
	Betaal ik € 19,00 voor het gehele gezin/huishouden? Of moet iedereen € 19,00 betalen?	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 maximaal € 19,00.
	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).

Vraag voor de gemeente	Vraag voor het CAK	Beantwoording
	Waarom moet ik € 19,00 betalen?	<p>De klant betaalt een eigen bijdrage van maximaal € 19,00 per maand omdat hij/zij hulp of ondersteuning ontvangt vanuit de Wmo.</p> <p>Mogelijke uitzonderingen kunt u vinden op:  <a href="http://www.hetcak.nl/vragen/eigen-bijdrage">www.hetcak.nl/vragen/eigen-bijdrage</a></p>
	Waarom moet ik aan het CAK betalen?	Het CAK berekent en int de eigen bijdrage voor de Wmo voor gemeenten, in opdracht van het ministerie van VWS.
	Ik bereik binnenkort de AOW-leeftijd. Wat betekent dat voor de eigen bijdrage?	<p>Heeft de klant een partner? En is de klant of partner nog niet AOW-gerechtigd? Dan hoeft hij/zij sinds 2020 geen eigen bijdrage te betalen. Pas wanneer beiden de AOW-leeftijd bereiken, moeten ze een eigen bijdrage betalen.</p> <p>De AOW-leeftijd is in 2021 vastgesteld op 66 jaar en 7 maanden.</p>
	Mijn partner/vader/moeder is opgenomen in een zorg instelling (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.

Vraag voor de gemeente	Vraag voor het CAK	Beantwoording
<b>Over de geleverde hulp of ondersteuning (verstrekkingen)</b>		
<p>Voor welke hulp of ondersteuning moet ik een eigen bijdrage betalen?</p> <p>Moet ik ook een eigen bijdrage voor algemene voorzieningen betalen (en welke)?</p>		<p>Afhankelijk van 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 abonnementsstarief. Daarnaast kan de gemeente ervoor kiezen ook andere algemene voorzieningen onder het abonnementsstarief te brengen. Voor de algemene voorzieningen die niet onder het abonnementsstarief worden gebracht, bepaalt de gemeente zelf een tarief.</p>
<p>Is mijn hulpmiddel koop of lease? Wat betekent dat voor mijn eigen bijdrage?</p>		<p>Bij koop, lease en bruikleen betaalt u nooit meer dan de kostprijs.</p>

Vraag voor de gemeente	Vraag voor het CAK	Beantwoording
<b>Betalen van de eigen bijdrage</b>		
	Hoe kan ik de eigen bijdrage betalen?	<p>U betaalt de eigen bijdrage aan het CAK.</p> <p>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? Neem dan contact op met het CAK.</p> <p>Meer informatie op: <a href="http://www.hetcak.nl/vragen/betalen-en-de-factuur/betalen/hoe-kan-ik-de-factuur-betalen">www.hetcak.nl/vragen/betalen-en-de-factuur/betalen/hoe-kan-ik-de-factuur-betalen</a></p>
	Kan ik automatische incasso aanvragen?	<p>Ja.</p> <p>Meer informatie op: <a href="http://www.hetcak.nl/automatisch-betalen">www.hetcak.nl/automatisch-betalen</a></p>
	De automatische incasso is mislukt. Wat kan ik doen?	Zelf opnieuw proberen of wachten op een betalingsverzoek (herinnering).
	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="http://www.hetcak.nl/rekeningnummer-wijzigen">www.hetcak.nl/rekeningnummer-wijzigen</a></p>
	Kan ik een betalingsregeling afspreken?	Ja, ga naar <a href="http://www.hetcak.nl/betalingsregeling-aanvragen">www.hetcak.nl/betalingsregeling-aanvragen</a>
	Hoe zit het met mijn betalingsregeling?	Neem hiervoor telefonisch contact op met het CAK via 0800 - 1925.
	Kan ik uitstel van betaling krijgen?	Ja, neem hiervoor telefonisch contact op met het CAK via 0800 - 1925.
	Ik heb een aanmaning/herinnering ontvangen. Wat moet ik doen?	<p>Betaal het bedrag alsnog.</p> <p>Als u een vraag heeft (de hoogte) van het bedrag, neem dan contact op met het CAK. 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?	Kijk op Mijn CAK.

Vraag voor de gemeente	Vraag voor het CAK	Beantwoording
	Kan ik facturen per mail krijgen?	Nee, een factuur bevat persoonsgegevens en versturen wij daarom niet via e-mail.
	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?	Hiervoor kunt u contact opnemen met het CAK. Meer informatie op <a href="http://www.hetcak.nl/post-op-ander-adres">www.hetcak.nl/post-op-ander-adres</a>
	Op de brief van het CAK staat dat ik alleenstaand ben/gezamenlijk huishouden. Dat klopt niet. Wat moet 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.
	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/vragen/bewindvoering">www.hetcak.nl/vragen/bewindvoering</a> voor de mogelijkheden.
<b>Bezwaren/ klachten</b>		
Hoe kan ik bezwaar maken tegen de beschikking van de gemeente?		Afhankelijk van beleid gemeente: hoe handelt de gemeente bezwaarschiften 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 of via Mijn CAK. Meer informatie op: <a href="http://www.hetcak.nl/bezwaar">www.hetcak.nl/bezwaar</a>
	Ik heb ten onrechte een factuur ontvangen/automatische incasso is geïncasseerd. Wat kan ik doen?	Een automatische incasso kan gestorneerd worden. Neem hiervoor contact op met het CAK.  Kijk op <a href="http://www.hetcak.nl/contact">www.hetcak.nl/contact</a> voor de mogelijkheden.

Vraag voor de gemeente	Vraag voor het CAK	Beantwoording
<b>Minima/Lager inkomen</b>		
Heeft de gemeente regelingen voor mensen met een lager inkomen (minimabeleid)?		Afhankelijk van beleid gemeente: Hanteert uw gemeente 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 beleid gemeente: Stelt uw gemeente 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.	Vraag een aanpassing aan via de eigen bijdrage: <a href="http://www.hetcak.nl/aanpassing">www.hetcak.nl/aanpassing</a>
	Waarom val ik niet onder het minimabeleid?  Noot: deze vraag komt alleen voor bij gemeenten met minimabeleid.	Uw inkomen is hoger dan de minimale inkomensgrens die uw gemeente hanteert. Daarom komt u niet in aanmerking voor minimabeleid.
	Mijn gemeente heeft geen regelingen voor mensen met een lager inkomen (oa minimabeleid) en ik kan het niet betalen, krijg ik vrijstelling?	Het CAK kan u geen vrijstelling/korting geven op de eigen bijdrage.



Vraag voor de gemeente	Vraag voor het CAK	Beantwoording
	<p>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?</p>	<p>De gemeente kan in individuele gevallen een vrijstelling geven aan klanten die bijvoorbeeld niet kunnen betalen, hoge schulden hebben of anders mogelijk zorg mijden. Het CAK kan u geen vrijstelling/korting geven op de eigen bijdrage.</p>
	<p>Ik kan de eigen bijdrage niet betalen. Ik heb een loonbeslag. Wat moet ik doen?</p>	<p>De gemeente kan in individuele gevallen een vrijstelling geven aan klanten die bijvoorbeeld niet kunnen betalen, hoge schulden hebben of anders mogelijk zorg mijden.</p>