

Aan het college van burgemeester & wethouders

Geacht college,

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) regelt dat mensen met een beperking ondersteuning krijgen, zodat zij zo lang mogelijk thuis kunnen wonen en zoveel mogelijk kunnen deelnemen aan het dagelijks leven. De eigen verantwoordelijkheid van de burger is één van de pijlers van de wet. Het uitgangspunt is dat een burger eerst bekijkt wat hij 'zelf' (bijvoorbeeld met hulp van zijn sociale omgeving) kan, voordat hij zich wendt tot de gemeente met een verzoek om ondersteuning.

Eigen bijdrage

Voor deze ondersteuning mogen gemeenten een eigen bijdrage vragen.¹ De hoogte ervan is afhankelijk van de persoonlijke situatie van de aanvrager van de ondersteuning, maar ook van het beleid van de gemeente. De gemeente bepaalt in haar verordening of mensen voor ondersteuning een eigen bijdrage verschuldigd zijn. In het zogenoemde 'keukentafelgesprek' moet de gemeente ingevolge de Wmo informatie geven over de hoogte van de eventueel verschuldigde bijdrage, zodat het voor burgers vooraf duidelijk is met welke eigen bijdrage rekening moet worden gehouden.

Signalen van verontruste burgers

In de afgelopen maanden hebben bijna 200 burgers zich tot de Nationale ombudsman gewend met hun zorgen over de heffing van de eigen bijdrage.² Ook is dit probleem onder onze aandacht gebracht door belangenvereniging Per Saldo. Per Saldo gaf ons inzicht in de 750 meldingen die zij over dit onderwerp ontvangen heeft. Uit deze meldingen is ons met name gebleken dat burgers vragen hebben over de hoogte van de eigen bijdrage.

Burgers klagen erover dat gemeenten hen hierover, tijdens de keukentafelgesprekken, niet of nauwelijks informeren, waardoor zij, als de factuur van het CAK op de mat valt, naar eigen zeggen overvallen worden door de hoogte van de eigen bijdrage. Een aantal van hen liet daarbij weten dat als zij van tevoren adequaat geïnformeerd waren over de hoogte van de eigen bijdrage, zij wellicht een andere keuze hadden gemaakt omdat zij de rekening niet kunnen betalen.

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

Datum

1 december 2015

Ons nummer

201532558

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

Onderwerp

eigen bijdrage ingevolge de Wmo

¹ Deze eigen bijdrage wordt geïnd door het CAK dat onder meer gebruik maakt van de door de gemeenten aangeleverde gegevens en inkomensgegevens van de Belastingdienst

² Zowel in het kader van de Wmo als de Wlz.

Ons nummer

201532558

2

Burgers lijken door gebrekkige informatie niet in staat te zijn gesteld zelf een weloverwogen beslissing te nemen.

Uit een brief van een klager aan zijn gemeente:

'Tijdens het keukentafelgesprek en ook na een telefoontje van mijn kant ben ik nooit op de hoogte gebracht van het tarief waartegen u de begeleidingsuren aan mij door zou berekenen. Hierdoor word ik nu opeens geconfronteerd met een factuur aan eigen bijdrage die 4,5 maal zo hoog is als ik gewend was zonder dat ik hier iets aan heb kunnen doen.'

Daarnaast klagen burgers erover dat zij recent een forse rekening van het CAK hebben ontvangen. Dit zou het gevolg zijn van het feit dat gemeenten laat de benodigde gegevens hebben aangeleverd. Hoewel er de mogelijkheid wordt geboden om een betalingsregeling te treffen, schrikken burgers enorm van de hoogte van het bedrag. Zij voelen zich hierdoor erg overvallen.

Vragen aan u

De hiervoor beschreven signalen baren mij zorgen en zijn voor mij aanleiding een onderzoek uit eigen beweging in te stellen. Ik verzoek u daarom antwoord te geven op de volgende vragen:

- a. Hoeveel mensen in uw gemeente ontvangen ondersteuning ingevolge de Wmo?
- b. Hoeveel 'keukentafelgesprekken' zijn er in uw gemeente gevoerd in 2015?
- c. In hoeveel gevallen is de hoogte van de eventueel verschuldigde eigen bijdrage in het gesprek betrokken?
- d. Kunt u mij werkinstructies sturen waaruit blijkt hoe medewerkers die deze gesprekken voeren, voor wat betreft dit onderwerp, worden geïnstrueerd?
- e. Welke informatie wordt verstrekt over het heffen van een eigen bijdrage?
- f. Informeert u hierbij mensen expliciet over het door de gemeente gehanteerde uurtarief? Zo ja, op welke wijze gebeurt dit?
- g. Ondervond uw gemeente problemen bij het aanleveren van gegevens aan het CAK? Zo ja, hoe heeft u deze opgelost?
- h. Voorziet u voor het komende jaar problemen en zo ja, welke?

Ons nummer

201532558

3

Uw antwoord op deze vragen zie ik graag vóór 31 januari 2016 tegemoet.
U kunt deze sturen naar het volgende e-mailadres:

Persbericht

Op woensdag 2 december 2015 zal het persbericht worden gepubliceerd.

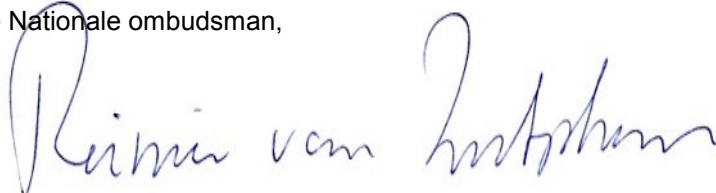
Afschrift

Een afschrift van deze brief zend ik tevens naar gemeentelijke
ombudsvoorzieningen, naar de VNG en naar de staatssecretaris van
Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Nog vragen?

Mocht u naar aanleiding van mijn verzoek om informatie nog vragen hebben,
dan kunt u contact opnemen met:

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen