



# CLIËNTENRAAD SOCIAAL DOMEIN DEN HAAG

College van Burgemeester en Wethouders  
Gemeente Den Haag

**Ons kenmerk**  
CSD/2021.04  
**Contactpersoon**  
C.C.M. van der Meer  
**Telefoonnummer**  
(070) 353 74 76  
**E-mailadres**  
christien.vandermeer@denhaag.nl  
**Aantal bijlagen**

**Datum**  
9 september 20221

## Onderwerp: Eigen bijdrage Wmo

Geacht College,

Via deze weg brengt de Cliëntenraad Sociaal Domein, Deelraad Wmo, een ongevraagd advies aan u uit met betrekking tot de uitvoering van de eigen bijdrage Wmo.

### Inleiding

In 2019 heeft het Rijk het abonnementstarief voor de eigen bijdrage Wmo geïntroduceerd. Vanaf 1 januari 2020 geldt eveneens een eigen bijdrage voor hulpmiddelen en woningaanpassingen. De uitvoering van de eigen bijdrage Wmo in Den Haag is sindsdien diverse malen onderwerp van gesprek geweest in de deelraad Wmo en in aparte overleggen met diverse beleidsmedewerkers. Daarbij ging het o.a. om signalen van verkeerd in rekening gebrachte eigen bijdragen, al dan niet verzonden brieven aan cliënten en de informatievoorziening vanuit de gemeente en het CAK aan cliënten. Er is veel informatie verschaft en diverse zaken zijn opgehelderd. Desalniettemin kan dit dossier helaas nog niet gesloten worden. De deelraad Wmo hecht er daarom waarde aan schriftelijk een aantal observaties te delen en een aantal adviespunten in te brengen.

### Toepassing eigen bijdrage diverse malen niet goed gegaan

Na de invoering van het abonnementstarief ontvingen zo'n 3.000 Haagse Wmo cliënten ten onrechte een rekening voor de eigen bijdrage. Dat is vorig jaar voor het merendeel van de cliënten hersteld. Later bleek dat de toepassing van de eigen bijdrage voor Taxibuspashouders eveneens niet goed was gegaan. Ook dat is toen hersteld. Wat de deelraad Wmo verontrust is dat wij nog steeds signalen ontvangen waaruit blijkt dat de eigen bijdrage niet of niet goed wordt toegepast, dan wel dat hierover onduidelijkheid bestaat omdat er (nog) geen rekeningen zijn verstuurd. Dat roept de vraag op of dat incidentele gevallen zijn, of dat (opnieuw) op grotere schaal de regeling niet goed wordt toegepast. Omdat de regeling ingewikkeld is, denken wij dat cliënten fouten zelf niet zo snel zullen opmerken. De vraag is of foutieve rekeningen er nu niet meer zijn of dat deze niet/nauwelijks worden opgemerkt.

### Informatievoorziening kan beter

De informatie die cliënten van de Wmo kunnen vinden op de website van de gemeente en die zij ontvangen van de gemeente kan verbeterd worden. Wij hebben het volgende geconstateerd:

- De informatie op de website van de gemeente is niet volledig.

Voorbeeld: onduidelijkheid over voor welke rolstoelvoorziening wel of geen eigen bijdrage van toepassing is.

- Met name de vele uitzonderingssituaties maken het best lastig voor cliënten om te begrijpen of ze nu wel of geen eigen bijdrage moeten betalen en tot welke periode. Wellicht kan het toevoegen van "vragen & antwoorden" om op door te klikken of een andere wijze van presenteren de informatie beter begrijpelijk maken.

Ons kenmerk  
CSD/2021.04

- Daarnaast ontbreekt (meer gedetailleerde) informatie op de website van de gemeente, die bijvoorbeeld wel te vinden is in het uitvoeringsbesluit Wmo. Wij denken dat het voor veel cliënten niet duidelijk is waar zij deze informatie kunnen vinden, als zij ernaar op zoek zijn. Via het telefoonnummer 14 070 of het CAK is deze informatie helaas ook niet voldoende beschikbaar.
- Het is voor cliënten die meerdere Wmo voorzieningen ontvangen niet inzichtelijk voor welke voorziening de eigen bijdrage in rekening wordt gebracht.

### **Adviespunten**

#### *Reflecteren & leren*

Trek lering uit de punten die in de afgelopen periode niet goed zijn gegaan. De deelraad Wmo is benieuwd naar hoe de gemeente reflecteert op punten die niet goed zijn gegaan en hoe zij ervoor zorgt dat dit in de toekomst beter zal gaan. Wij hopen dat u onze signalen serieus neemt en wellicht aanleiding ziet tot een bredere steekproef onder het cliëntenbestand om na te gaan of de toepassing van de eigen bijdrage momenteel goed verloopt. De deelraad Wmo wordt bij eventuele volgende (stelsel)wijzigingen graag in een vroeg stadium betrokken, zodat zij dan al mee kan denken vanuit cliëntperspectief. Liever samen bouwen en elkaar scherp houden, dan enkel achteraf “commentaar kunnen leveren”.

#### *Websiteteksten verduidelijken*

Maak de websiteteksten over de eigen bijdrage Wmo op de gemeentewebsite gemakkelijker leesbaar, duidelijker en uiteraard volledig. Een (afvaardiging van) de deelraad Wmo denkt graag met de gemeente mee om tot een nieuwe versie van de teksten te komen en doorlink mogelijkheden.

#### *Beschikking specificeren*

Vermeld op de beschikking op welke voorziening de eigen bijdrage van toepassing is en tot welke periode in het geval dat een client meerdere voorzieningen ontvangt.

#### *Flyer toevoegen*

Overweeg een eenvoudige flyer met informatie over de eigen bijdrage Wmo bij de toekenningsbeschikking te voegen, zodat cliënten proactief en goed geïnformeerd worden over wat zij kunnen verwachten, ook van het CAK. Ook hierin denkt een (afvaardiging van) de deelraad Wmo graag mee. Nog belangrijker is om cliënten al in het keukentafelgesprek goed voor te lichten over wat zij kunnen verwachten.

Wij vertrouwen erop hiermee uw aandacht te hebben gevraagd voor een aantal punten die ons zorgen baren en zien uit naar uw reactie.

Wij hopen binnen vier weken na dagtekening van u te vernemen.

Met vriendelijke groet,



Sandra van Laar  
Voorzitter deelraad Wmo van de Cliëntenraad Sociaal Domein

CC: Dienst OCW, Commissie Samenleving