



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport  
Postbus 20350  
2500 EJ DEN HAAG

Geachte heer De Jonge,

Met deze brief attendeer ik u op klachten en signalen die ik ontvang over de inning van eigen bijdragen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet langdurige zorg (Wlz) in coronatijd. Het gaat om eigen bijdragen voor zorg en ondersteuning die niet (volledig) konden worden verleend of niet (konden) worden afgenomen. In deze brief leg ik u een aantal vragen voor waarover burgers momenteel onduidelijkheid ervaren. Aan de hand van uw antwoorden hoop ik dat de burger beter wordt geïnformeerd over waar hij aan toe is en wat hij van de overheid kan en mag verwachten.

#### **Aanleiding**

Vanwege de uitbraak van het coronavirus was het in het voorjaar van 2020 niet of nauwelijks mogelijk om op gebruikelijke wijze zorg en ondersteuning vanuit de Wmo en Wlz te leveren. Niet voor niets heeft u in april besloten om de eigen bijdragen Wmo voor de maanden april en mei 2020 niet te laten innen.<sup>1</sup> Voor Wlz-zorg vanuit het modulair pakket thuis (mpt) heeft het CAK de mogelijkheid om de eigen bijdragen te verlagen als deze zorg minder dan 20 uur per maand geleverd wordt. Voor de eigen bijdragen van de overige Wlz-zorg verwijst het CAK de burger op zijn website naar het zorgkantoor om nadere afspraken te maken.

Afgelopen maanden ontving ik diverse klachten en signalen van burgers over de inning van eigen bijdragen in coronatijd. Deze werden ook door belangenorganisaties als MantelzorgNL, Per Saldo en Ieder(in) herkend.

#### **Klachten en signalen**

De ontvangen klachten en signalen variëren van onduidelijkheid en ontevredenheid over het innen van de eigen bijdragen Wmo over maanden (naast april en mei 2020) waarin geen zorg is ontvangen, tot het alsnog moeten betalen van (hoge) eigen bijdragen Wlz, terwijl thuis minder tot geen zorg is geleverd en de mantelzorger hierdoor extra is belast. Ook werd erover geklaagd dat eigen bijdragen moet worden betaald, terwijl tijdelijk geen gebruik is gemaakt van een plek in een zorginstelling. Als burgers dit aankaarten bij het CAK, komt het voor dat zij heen en weer worden gestuurd tussen hun gemeente, de zorgaanbieder, het zorgkantoor en het CAK. Ook horen wij dat zorginstellingen of andere zorgaanbieders verschillend omgaan met de situatie. De een is bereid de zorg administratief stop te zetten met als gevolg dat tijdelijk geen eigen bijdragen worden berekend, terwijl de andere aanbieder aangeeft dat dit tijdelijk stopzetten niet mogelijk is zonder de zorg of plek in de instelling 'kwijt te raken'.

#### **Vragen**

Inmiddels zijn we in de tweede coronagolf beland. Het risico bestaat dat de geïndiceerde zorg en ondersteuning ook dit keer niet (voldoende) kan worden

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

inning eigen bijdragen zorg in coronatijd

**Ons nummer**

2020.23277

**Uw bericht / kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

xxxxx

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

<sup>1</sup> Brief van de minister van VWS van 21 april 2020, TK 25 295, nr. 277.

geleverd. Het is van belang dat burgers duidelijkheid krijgen over wat dit betekent voor de inning van de eigen bijdragen en waar zij terecht kunnen met vragen hierover. Ik verzoek u daarom om binnen vier weken de volgende vragen te beantwoorden.

1. Zijn er criteria (en zo ja welke?) op grond waarvan kan worden besloten dat vanwege het coronavirus geen of minder eigen bijdragen hoeven te worden betaald, wanneer:

- één of meer maanden geen gebruik is gemaakt van beschermd wonen (Wmo), omdat mensen tijdelijk niet in de instelling of ander wooninitiatief verbleven?
- zorg en ondersteuning die valt onder het abonnementstarief (Wmo) in meer maanden dan alleen april en mei 2020 niet werd geleverd of kon worden afgenomen?
- één of meer maanden geen gebruik is gemaakt van langdurige zorg met verblijf (Wlz), omdat mensen tijdelijk niet in de zorginstelling verbleven?
- ambulante zorg vanuit de Wlz één of meer maanden niet (of niet zoals gebruikelijk) werd geleverd of kon worden afgenomen?
- Wmo- of Wlz-zorg via een pgb niet kon worden ingekocht, geleverd of afgenomen?

2. Op welke wijze, door wie en hoe actief wordt de burger hierover geïnformeerd?

3. Waar kan de burger terecht als hij vindt dat hij minder of geen eigen bijdragen zou moeten betalen, zonder vervolgens te worden rondgestuurd tussen verschillende instanties?

4. En waar kan hij terecht als hij het uiteindelijk niet eens is met de beslissing over de hoogte van de eigen bijdragen Wmo of Wlz in coronatijd? Waar kan hij deze informatie vinden? Op de factuur waarmee de eigen bijdragen worden geïnd? Zo ja, hoe worden de mensen bij wie de eigen bijdragen automatisch van hun inkomen worden afgehouden, geïnformeerd?

5. Herkent u het signaal dat zorgaanbieders verschillend omgaan met het tijdelijk (administratief) stopzetten van de zorg en ondersteuning, waardoor bij de ene burger de bijdrage wél en bij de andere in dezelfde situatie tijdelijk niet worden geïnd? Zo ja, wat is daarop uw visie?

Een afschrift van deze brief wordt gestuurd aan het CAK en aan de vaste Kamercommissie van VWS. Verder zal deze brief op onze website worden geplaatst.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen