

## Verordening maatschappelijke ondersteuning Midden-Delfland 2015

De raad van de gemeente Midden-Delfland;  
gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 28 oktober 2014; gelet op de artikelen 2.1.3, 2.1.4, [eerste, tweede,] derde en zevende lid, [2.1.5, eerste lid,] 2.1.6, [2.1.7, 2.3.6, vierde lid,] en 2.6.6, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015; gelezen het advies van de Adviesraad Sociaal Domein;  
overwegende dat burgers een eigen verantwoordelijkheid dragen voor de wijze waarop zij hun leven inrichten en deelnemen aan het maatschappelijk leven;  
dat van burgers verwacht mag worden dat zij elkaar daarin naar vermogen bijstaan;  
dat burgers die zelf, dan wel samen met personen in hun omgeving onvoldoende zelfredzaam zijn of onvoldoende in staat zijn tot participatie, een beroep moeten kunnen doen op ondersteuning door de gemeente, zodat zij zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen;  
dat het noodzakelijk is om regels vast te stellen ter uitvoering van het beleidsplan als bedoeld in artikel 2.1.2 van de wet met betrekking tot de ondersteuning bij de versterking van de zelfredzaamheid en participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen, beschermd wonen en opvang, en dat het noodzakelijk is om de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking te bevorderen en daarmee bij te dragen aan het realiseren van een inclusieve samenleving;  
besluit vast te stellen de Verordening maatschappelijke ondersteuning Midden-Delfland 2015.

### HOOFDSTUK 1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

#### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze verordening en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

a. **Aanvraag**

Aanvraag: De aanvraag van of namens een inwoner voor een maatwerkvoorziening of een pgb.

b. **Algemeen gebruikelijke voorziening**

Algemeen gebruikelijke voorziening: een voorziening die niet speciaal bedoeld is voor mensen met een beperking, dus ook door anderen gebruikt wordt, algemeen verkrijgbaar is en niet – aanzienlijk – duurder is dan vergelijkbare producten en waarover een vergelijkbare persoon als belanghebbende zonder beperkingen zou (kunnen) beschikken.

c. **Algemene voorziening**

Algemene voorziening: aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning.

d. **Bijdrage**

Bijdrage: bijdrage in de kosten als bedoeld in artikel 2.1.4, eerste lid, van de wet.

e. **Cliënt**

Cliënt: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt.

f. **Cliëntondersteuning**

Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.

g. **College**

College: Burgermeester en wethouders.

h. **Deskundige**

Deskundige: Professional werkzaam bij of voor Midden-Delfland binnen het sociale domein.

i. **Gesprek**

Gesprek: gesprek in het kader van het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2 van de wet.

j. **Gebruikelijke hulp**

Gebruikelijke hulp: hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot/geregistreerd partner, inwonende ouders en kinderen of andere huisgenoten.

k. **Hoofdverblijf**

Hoofdverblijf: de woonruimte, bestemd en geschikt voor permanente bewoning, waar een persoon zijn vaste woon- en verblijfplaats heeft en in de gemeentelijke basisadministratie staat ingeschreven dan wel zal staan ingeschreven, dan wel het feitelijk woonadres indien een persoon met een briefadres is ingeschreven.

l. **Huiselijke kring**

Huiselijke kring: een familielid, een huisgenoot of een mantelzorger.

m. **Hulpvraag**

Hulpvraag: behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet.

n. **Maatschappelijke ondersteuning**

Maatschappelijke ondersteuning:

- i. bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld,
- ii. ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving,
- iii. bieden van beschermd wonen en opvang.

o. **Maatschappelijk team**

Maatschappelijk team: team van deskundigen die de toegang tot maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp uitvoert.

p. **Maatwerkvoorziening**

Maatwerkvoorziening: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:

- i. ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen,
- ii. ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen,
- iii. ten behoeve van beschermd wonen en opvang.

q. **Mantelzorg**

Mantelzorg: hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en Wet langdurige zorg, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep.

r. **Melding**

Melding: vaststelling behoefte in de sfeer van maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2 van de wet.

s. **Persoonlijk plan**

Persoonlijk plan: In een persoonlijk plan doet de inwoner een voorstel over welke maatschappelijke ondersteuning naar eigen mening van de inwoner het beste past bij de ondersteuningsbehoefte.

t. **Pgb**

Persoonsgebonden budget: bedrag waaruit namens de cliënt betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken.

u. **Signalering**

Signalering: eerste contact gerelateerd aan een probleembeschrijving in de sfeer van maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2 van de wet.

v. **Voorliggende voorziening**

Voorliggende voorziening: 1. algemene voorziening of 2. andere voorliggende voorziening (dan in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning) waarmee aan de hulpvraag wordt tegemoetgekomen.

w. **Wet**

Wet: De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

## **HOOFDSTUK 2. DE AANVRAAGPROCEDURE**

### **Artikel 2. De aanvraagprocedure**

De aanvraagprocedure van melding tot aanvraag wordt overeenkomstig artikel 2.3.2, 2.3.3 en 2.3.4 van de wet uitgevoerd.

### **Artikel 3. Melding hulpvraag**

1. Een hulpvraag kan door of namens een inwoner bij het college worden gemeld.
2. Een hulpvraag kan ook op basis van een signalering door een deskundige gemeld worden.
3. Het college bevestigt de ontvangst van een melding schriftelijk.
4. In spoedeisende gevallen als bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet treft het college na de melding onverwijld een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek.

### **Artikel 4. Cliëntondersteuning**

1. Het college zorgt ervoor dat ingezetenen een beroep kunnen doen op kostenloze cliëntondersteuning, waarbij het belang van de inwoner uitgangspunt is.
2. Het college wijst de inwoner en zijn mantelzorger voor het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2 van de wet, op de mogelijkheid gebruik te maken van kostenloze cliëntondersteuning.

### **Artikel 5. Vooronderzoek; indienen persoonlijk plan**

1. Het college verzamelt alle voor het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2 van de wet en artikel 6 van deze verordening, van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de inwoner en zijn situatie en maakt zo spoedig mogelijk met hem een afspraak voor een gesprek.
2. Ten behoeve van het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2 van de wet en artikel 6 van deze verordening, verschaft de inwoner het college alle overige gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college voor het onderzoek nodig zijn en waarover hij redelijkerwijs de beschikking kan krijgen. De inwoner verstrekt in ieder geval een identificatiedocument als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht ter inzage.
3. Als de inwoner genoegzaam bekend is bij de gemeente, kan het college in overeenstemming met de inwoner afzien van een vooronderzoek als bedoeld in het eerste en tweede lid.
4. Het college brengt de inwoner op de hoogte van de mogelijkheid om een persoonlijk plan, als bedoeld in artikel 2.3.2 van de wet, op te stellen en stelt hem gedurende 7 (zeven) dagen na het gesprek in de gelegenheid het plan te overhandigen.

### **Artikel 6 Onderzoek**

1. Het college onderzoekt in een onderzoek tussen een deskundige en degene door of namens wie de melding is gedaan, dan wel diens vertegenwoordiger en waar mogelijk met mantelzorger of mantelzorgers en desgewenst familie, zo spoedig mogelijk en voor zover nodig:
  - a. de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de inwoner;
  - b. het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning;
  - c. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp of algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te handhaven of te verbeteren, of te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;
  - d. de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;
  - e. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de inwoner;
  - f. de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening of door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;
  - g. de mogelijkheden om door middel van voorliggende voorzieningen of door samen met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en andere partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, te voorzien in de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning;
  - h. de mogelijkheid om een maatwerkvoorziening aan te vragen;
  - i. welke bijdragen in de kosten de inwoner met toepassing van het bepaalde bij of krachtens artikel 2.1.4 van de wet verschuldigd zal zijn, en
  - j. de mogelijkheden om te kiezen voor de verstrekking van een pgb, waarbij de inwoner in begrijpelijke bewoordingen wordt ingelicht over de gevolgen van die keuze.

2. Als de inwoner een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 5, vierde lid van deze verordening, aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek, als bedoeld in het eerste lid.
3. Het college informeert de inwoner over de gang van zaken bij het onderzoek, diens rechten en plichten en de vervolprocedure en vraagt de cliënt toestemming om zijn persoonsgegevens te verwerken.
4. Als de hulpvraag genoegzaam bekend is, kan het college onverminderd het bepaalde in artikel 2.3.2 van de wet, in overleg met de inwoner afzien van een onderzoek.

#### **Artikel 7. Verslag**

1. Het college zorgt voor schriftelijke verslaglegging van het onderzoek.
2. Binnen tien werkdagen na afronding van het onderzoek verstrekt het college aan de inwoner een verslag van de uitkomsten van het onderzoek.
3. De inwoner tekent het verslag voor gezien of akkoord en zorgt ervoor dat een getekend exemplaar binnen tien werkdagen wordt geretourneerd aan de contactpersoon waarmee hij het gesprek heeft gevoerd.
4. Als de inwoner tekent voor gezien, kan hij daarbij tevens aangeven wat de reden is waarom hij niet akkoord is.
5. Als de inwoner van mening is dat hij in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, kan hij dit aangeven op het door hem ondertekende verslag.

#### **Artikel 8. Aanvraag**

1. Een inwoner of zijn gemachtigde of vertegenwoordiger kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening indienen bij het college. Een aanvraag wordt ingediend door middel van een door het college vastgesteld aanvraagformulier.
2. Het college merkt een ondertekend verslag van het onderzoek aan als aanvraag als de inwoner dat op het verslag heeft aangegeven.

### **HOOFDSTUK 3. DE TE BEREIKEN RESULTATEN**

#### **Artikel 9. Criteria voor een maatwerkvoorziening**

1. Het college neemt het verslag van het onderzoek als uitgangspunt voor de beoordeling een aanvraag om een maatwerkvoorziening.
2. Een inwoner komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening:
  - a. ter compensatie van de beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie die de cliënt ondervindt, voor zover de inwoner deze beperkingen naar het oordeel van het college
    - i. niet op eigen kracht,
    - ii. met gebruikelijke hulp,
    - iii. met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk,
    - iv. met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen, of voorliggende voorzieningen

kan verminderen of wegnemen.

De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in artikel 5 bedoelde onderzoek, een passende bijdrage aan het realiseren van een situatie waarin de inwoner in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven, en

- b. ter compensatie van de problemen bij het zich handhaven in de samenleving van de inwoner met psychische of psychosociale problemen en de inwoner die de thuissituatie heeft verlaten, al dan niet in verband met risico's voor zijn veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, voor zover de cliënt deze problemen naar het oordeel van het college
  - i. niet op eigen kracht,
  - ii. met gebruikelijke hulp,
  - iii. met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk,
  - iv. met gebruikmaking van algemene gebruikelijke voorzieningen of voorliggende voorzieningen

kan verminderen of wegnemen.

De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in artikel 6 bedoelde onderzoek, een passende bijdrage aan het voorzien in de behoefte van de inwoner aan beschermd wonen of opvang en aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld zo zich snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

3. Ten aanzien van een maatwerkvoorziening met betrekking tot zelfredzaamheid en participatie geldt dat een inwoner alleen voor een maatwerkvoorziening in aanmerking komt als:
  - a. de noodzaak tot ondersteuning voor de inwoner redelijkerwijs niet vermijdbaar en/of voorzienbaar was;
  - b. de voorziening voorzienbaar was, maar van de inwoner redelijkerwijs niet verwacht kon worden maatregelen te hebben getroffen die de hulpvraag overbodig had gemaakt;
  - c. de inwoner zijn/haar hoofdverblijf heeft in de gemeente Midden-Delfland;
  - d. de noodzakelijke voorziening nog niet door de inwoner ingekocht is voor de melding bij het college;
  - e. de noodzakelijke voorziening door de inwoner ingekocht is tussen het moment van melding en het besluit en de noodzaak achteraf nog vast te stellen is.
4. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is ter vervanging van een eerder door het college verstrekte voorziening, wordt deze slechts verstrekt als de eerder verstrekte voorziening technisch is afgeschreven,
  - a. tenzij de eerder verstrekte voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan de inwoner zijn toe te rekenen;
  - b. tenzij de inwoner geheel of gedeeltelijk tegemoet komt in de veroorzaakte kosten, of
  - c. als de eerder verstrekte voorziening niet langer een oplossing biedt voor de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke ondersteuning.
5. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is, verstrekt het college de goedkoopst adequate voorziening.

## HOOFDSTUK 4. BESLUITVORMING

### Artikel 10. Advisering

Het college kan een door hem daartoe aangewezen adviesinstantie om advies vragen als het dit van belang acht gedurende het onderzoek of voor de beoordeling van de aanvraag om een maatwerkvoorziening.

### Artikel 11. Inhoud beschikking

1. In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt in ieder geval gemotiveerd aangegeven of deze als voorziening in natura of als pgb wordt verstrekt en wordt tevens aangegeven hoe bezwaar tegen de beschikking kan worden gemaakt.
2. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in natura wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
  - a. welke de te verstrekken voorziening is en wat het beoogde resultaat daarvan is;
  - b. wat de ingangsdatum en duur van de verstrekking is;
  - c. hoe de voorziening wordt verstrekt.
3. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
  - a. voor welk resultaat het pgb moet worden aangewend;
  - b. wat de ingangsdatum en duur van de verstrekking is;
  - c. welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;
  - d. wat de hoogte van het pgb is en hoe hiertoe is gekomen;
  - e. de wijze van toezicht en verantwoording van de besteding van het pgb.
4. Als sprake is van een te betalen eigen bijdrage wordt de cliënt daarover in de beschikking geïnformeerd.

### Artikel 12. Regels voor persoonsgebonden budget (pgb)

1. Het college verstrekt een pgb in overeenstemming met artikel 2.3.6 van de wet.
2. Een pgb wordt toegekend onder in ieder geval de voorwaarden die genoemd staan in artikel 9 van deze verordening.
3. Het college kan nadere voorwaarden stellen aan het toekennen van een pgb.
4. De hoogte van een pgb wordt bepaald aan de hand van en tot maximaal de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequate voorziening in natura en is toereikend voor de aanschaf daarvan, en wordt indien nodig aangevuld met een vergoeding voor onderhoud en verzekering.
5. Het college kan nadere regels stellen over de wijze waarop de hoogte van een pgb wordt vastgesteld.
6. Het college stelt nadere regels onder welke voorwaarden betreffende het tarief, een cliënt aan wie een pgb wordt verstrekt de mogelijkheid heeft om diensten, hulpmiddelen,

woningaanpassingen en andere maatregelen te betrekken van een persoon die behoort tot het sociaal netwerk.

7. Het college stelt nadere regels onder welke voorwaarden een pgb besteedt mag worden namens de cliënt door tussenpersonen of een belangbehartiger.
8. Er bestaat geen recht op pgb voor zover het is bestemd voor besteding in het buitenland, tenzij het college hier vooraf expliciet toestemming voor verleent. Het college kan hierover nadere regels stellen.

### **Artikel 13. Regels voor bijdrage in de kosten van maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen**

1. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd voor een maatwerkvoorziening, zolang hij van de maatwerkvoorziening gebruik maakt, overeenkomstig het Besluit maatschappelijke ondersteuning, en afhankelijk van het inkomen en vermogen van de cliënt en zijn echtgenoot/geregistreerd partner.
2. Het college kan nadere regels stellen:
  - a. of en voor welke algemene voorzieningen, niet zijnde cliëntenondersteuning, de cliënt een bijdrage is verschuldigd;
  - b. wat de hoogte van deze bijdrage is; en
  - c. dat de bijdrage voor een maatwerkvoorziening ten behoeve van een woningaanpassing voor een minderjarige is verschuldigd door de onderhoudsplichtige ouders, daaronder begrepen degene tegen wie een op artikel 394 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gegrond verzoek is afgewezen, en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefent over een cliënt.
3. Voor bepaalde doelgroepen kan het college nadere regels stellen voor de bijdrage voor een algemene voorziening.
4. Het college stelt nadere regels voor:
  - a. op welke wijze de kostprijs van een maatwerkvoorziening wordt bepaald, en
  - b. door welke andere instantie dan het CAK in de gevallen bedoeld in artikel 2.1.4, zevende lid van de wet, de bijdragen voor een maatwerkvoorziening of pgb worden vastgesteld en geïnd.

## **HOOFDSTUK 5. KWALITEIT VAN DE ZORGVERLENERS**

### **Artikel 14. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning**

1. Aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, door:
  - a. het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie van de cliënt;
  - b. het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg;
  - c. erop toe te zien dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard.
2. Het college kan nadere regels stellen aan de kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen.
3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van deze eisen door periodieke overleggen met de aanbieders, een cliëntervaringsonderzoek, en het zo nodig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.

### **Artikel 15 Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden**

1. Het college houdt in het belang van een goede prijs-kwaliteitverhouding bij de vaststelling van de tarieven die het hanteert voor door derden te leveren diensten, in ieder geval rekening met:
  - a. de aard en omvang van de te verrichten taken;
  - b. een toeslag voor overheadkosten;
  - c. een voor de sector reële mate van non-productiviteit van het personeel als gevolg van verlof, ziekte, scholing en werkoverleg;
  - d. kosten voor bijscholing van het personeel.
2. Het college houdt in het belang van een goede prijs-kwaliteitverhouding bij de vaststelling van de tarieven die het hanteert voor door derden te leveren overige voorzieningen, in ieder geval rekening met:
  - a. de marktprijs van de voorziening, en
  - b. de eventuele extra taken die in verband met de voorziening van de leverancier worden gevraagd, zoals:
    - i. aanmeten, leveren en plaatsen van de voorziening;
    - ii. instructie over het gebruik van de voorziening;
    - iii. onderhoud van de voorziening;
    - iv. verplichte deelname in bepaalde samenwerkingsverbanden.

## HOOFDSTUK 6. HERZIENING VAN DE BESLUITVORMING

### Artikel 16. Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering

1. Een cliënt waarover krachtens deze verordening een besluit is genomen dient op eigen initiatief of op verzoek melding te maken van alle feiten en omstandigheden, waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat deze aanleiding kunnen zijn tot heroverweging van een beslissing als bedoeld in artikel 2.3.5 of 2.3.6 van de wet.
  2. Onverminderd artikel 2.3.10 van de wet kan het college een beslissing als bedoeld in artikel 2.3.5 of 2.3.6 van de wet herzien dan wel intrekken als het college vaststelt dat:
    - a. de cliënt onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid;
    - b. de cliënt niet langer op de maatwerkvoorziening of het pgb is aangewezen;
    - c. de maatwerkvoorziening of het pgb niet meer toereikend is te achten;
    - d. de cliënt niet voldoet aan de aan de maatwerkvoorziening of het pgb verbonden voorwaarden, of
    - e. de cliënt de maatwerkvoorziening of het pgb niet of voor een ander doel gebruikt.
3. Een beslissing tot verlening van een pgb kan worden ingetrokken als blijkt dat het pgb binnen zes maanden na uitbetaling niet is aangewend voor de bekostiging van voorzieningen die bijdragen aan het beoogde resultaat waarvoor de verlening heeft plaatsgevonden.
4. Als het college een beslissing op grond van het tweede lid, onder a, heeft ingetrokken en de verstrekking van de onjuiste of onvolledige gegevens door de cliënt opzettelijk heeft plaatsgevonden, kan het college van de cliënt en degene die daaraan opzettelijk zijn medewerking heeft verleend, geheel of gedeeltelijk de geldswaarde vorderen van de ten onrechte genoten maatwerkvoorziening of het ten onrechte genoten pgb.
5. Ingeval het recht op een in eigendom verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.
6. Ingeval het recht op een in bruikleen verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.
7. Het college onderzoekt uit het oogpunt van kwaliteit van de geleverde zorg, al dan niet steekproefsgewijs, de bestedingen van pgb's.

## HOOFDSTUK 7. MANTELZORG & TEGEMOETKOMING MEERKOSTEN

### Artikel 17. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

De jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers in de gemeente Midden-Delfland zal in ieder geval bestaan uit de Dag van de Mantelzorg. Het college stelt nadere regels over verdere invulling van de waardering van mantelzorgers. In die regelgeving zal worden beschreven voor wie en waaruit de waardering zal bestaan (conform artikel 2.1.6 van de wet).

### Artikel 18 Tegemoetkoming meerkosten personen met een beperking of chronische problemen

1. Het college kan in overeenstemming met het beleidsplan, bedoeld in artikel 2.1.2 van de wet, op aanvraag aan personen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen die daarmee verband houdende aannemelijke meerkosten hebben een tegemoetkoming verstrekken ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en de participatie.
2. Het college stelt nadere regels over onder meer:
  - a. de voorwaarden waaronder de tegemoetkoming wordt verstrekt;
  - b. waaruit de tegemoetkoming bestaat en
  - c. wanneer die tegemoetkoming wordt verstrekt.

## HOOFDSTUK 8. CALAMITEITEN & KLACHTEN

### Artikel 19. Meldingsregeling calamiteiten en geweld

1. Het college treft een regeling voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de verstrekking van een voorziening door een aanbieder en wijst een toezichthoudend ambtenaar aan.
2. Aanbieders melden iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de verstrekking van een voorziening onverwijld aan de toezichthoudend ambtenaar.
3. De toezichthoudend ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, van de wet, doet onderzoek naar de calamiteiten en geweldsincidenten en adviseert het college over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.
4. Het college kan nadere regels stellen over welke verdere eisen gelden voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

### Artikel 20. Klachtregeling

1. Het college hanteert de vastgestelde gemeentelijke klachtenregeling voor de afhandeling van klachten, voor zover de klacht betrekking heeft op de gemeente.
2. Aanbieders stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van alle voorzieningen die zij verstrekken.
3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders, en een cliëntervaringsonderzoek.

## HOOFDSTUK 9. BETROKKEN INGEZETENEN

### Artikel 21. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van alle voorzieningen die zij verstrekken.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de medezeggenschapsregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders en een cliëntervaringsonderzoek.

### Artikel 22. Betrekken van ingezetenen bij het beleid

1. Het college betreft ingezetenen van de gemeente, waaronder in ieder geval cliënten of hun vertegenwoordigers, bij de voorbereiding van het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning, overeenkomstig de krachtens artikel 150 van de Gemeentewet gestelde regels met betrekking tot de wijze waarop inspraak wordt verleend.
2. Het college stelt ingezetenen vroegtijdig in de gelegenheid voorstellen voor het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning te doen, advies uit te brengen bij de besluitvorming over verordeningen en beleidsvoorstellen betreffende maatschappelijke ondersteuning, en voorziet hen van ondersteuning om hun rol effectief te kunnen vervullen.
3. Het college zorgt ervoor dat ingezetenen kunnen deelnemen aan periodiek overleg, waarbij zij onderwerpen voor de agenda kunnen aanmelden, en dat zij worden voorzien van de voor een adequate deelname aan het overleg benodigde informatie en ondersteuning.
4. Het college stelt nadere regels vast ter uitvoering van het tweede en derde lid.

## HOOFDSTUK 10. SLOTBEPALINGEN

### Artikel 23. Hardheidsclausule

Het college kan in bijzondere gevallen ten gunste van de belanghebbende afwijken van de bepalingen van deze verordening als toepassing van de verordening tot onbillijkheden van overwegende aard leidt.

### Artikel 24. Besluit maatschappelijke ondersteuning

Het college stelt een Besluit maatschappelijke ondersteuning Midden-Delfland vast. Hierin neemt het college onder andere nadere regels op over de omvang van de (financiële) verstrekkingen en over de omvang van de eigen bijdrage.

### Artikel 25. Indexering eigen bijdrage

Het college kan jaarlijks per 1 januari de in het kader van deze verordening en het op deze verordening berustende Besluit maatschappelijke ondersteuning Midden-Delfland geldende eigen bijdragen verhogen of verlagen.

### Artikel 26. Evaluatie

Het door het gemeentebestuur gevoerde beleid wordt eenmaal per twee jaar geëvalueerd. Het college zendt hiertoe telkens aan de gemeenteraad een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van de verordening in de praktijk.

### Artikel 27. Intrekking oude verordening en overgangsrecht

1. De Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Midden-Delfland 2012 wordt per 1 januari 2015 ingetrokken.
2. Een cliënt houdt recht op een lopende voorziening verstrekt op grond van de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Midden-Delfland 2012, totdat het college een nieuw besluit heeft genomen waarbij het besluit waarmee deze voorziening is verstrekt, wordt ingetrokken.
3. Aanvragen die voor inwerkingtreding van deze verordening zijn ingediend en waarop nog niet is beslist bij het in werking treden van deze verordening, worden afgehandeld krachtens de verordening uit 2012.
4. Van het in lid 3 gestelde kan ten gunste van de cliënt worden afgeweken.



5. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Midden-Delfland 2012, wordt beslist met inachtneming van die verordening.

#### **Artikel 28. Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2015.
2. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening maatschappelijke ondersteuning Midden-Delfland 2015.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 18 november 2014  
De raad van Midden Delfland  
de griffier, de voorzitter,  
Arjan de Vos, Arnoud Rodenburg

## **Toelichting verordening maatschappelijke ondersteuning Midden-Delfland 2015**

### **Algemeen**

Deze verordening geeft uitvoering aan de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015). De Wmo 2015 maakt onderdeel uit van de bestuurlijke en – met toepassing van een budgetkorting – financiële decentralisatie naar gemeenten van een aantal taken uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (hierna: AWBZ). Deze taken worden toegevoegd aan het takenpakket dat al bij gemeenten lag onder de ‘oude’ Wet maatschappelijke ondersteuning. Hierbij wordt deels voortgeborduurd op de weg die met die wet al was ingezet.

Er wordt allereerst bekeken wat redelijkerwijs verwacht mag worden van de inwoner en zijn sociaal netwerk. Vervolgens zal waar nodig de gemeente in aanvulling hierop hem in staat stellen gebruik te maken van een algemene voorziening of – als dat niet volstaat – een maatwerkvoorziening. Deze maatwerkvoorziening levert een bijdrage aan zijn mogelijkheden om deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer en zelfstandig te functioneren in de maatschappij.

Er dient telkens een zorgvuldige procedure doorlopen te worden om:

- de hulpvraag van de inwoner, zijn behoeften en de gewenste resultaten helder te krijgen
- te achterhalen wat de inwoner op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, mantelzorg of met hulp van zijn sociaal netwerk op kan vangen
- te verkennen of het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten zijn zelfredzaamheid en participatie kunnen handhaven of verbeteren
- te bepalen of zo nodig met gebruikmaking van een algemene voorziening kan worden volstaan
- te bepalen of een maatwerkvoorziening nodig is
- te onderzoeken of sprake is van een voorliggende voorziening die niet onder de reikwijdte van de Wmo 2015 valt.

De Wmo 2015 en deze verordening leggen deze procedure in hoofdlijnen vast. Want waar het recht op compensatie dat bestond onder de ‘oude’ Wet maatschappelijke ondersteuning is komen te vervallen, wordt een recht op een zorgvuldige, tweezijdige procedure [*het onderzoek*] daartegenover gesteld. Een dergelijke procedure die bovendien goed wordt uitgevoerd, zal telkens tot een juist eindoordeel moeten leiden; ondersteuning waar ondersteuning nodig is.

Indien de inwoner van mening is dat het college hem ten onrechte geen maatwerkvoorziening verstrekt of dat de maatwerkvoorziening onvoldoende bijdraagt aan de zelfredzaamheid of participatie kan betrokkene daartegen vanzelfsprekend bezwaar maken. Daarna kan de inwoner eventueel in beroep gaan tegen de beslissing op zijn bezwaar. De rechter zal toetsen of de gemeente zich heeft gehouden aan de voorgeschreven procedures, of de gemeente het onderzoek naar de omstandigheden van betrokkene op adequate wijze heeft verricht en of de ondersteuning een passende bijdrage levert aan het realiseren van een situatie waarin de inwoner in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven.

De Wmo 2015 en deze verordening leggen veel bevoegdheden bij het college. De uitvoering hiervan zal echter in de regel namens het college gedaan worden (in mandaat) door deskundige consultants, ambtenaren of bijvoorbeeld aanbieders. Waar in deze verordening en in de wet ‘het college’ staat, kan het college deze bevoegdheid namelijk mandateren aan ondergeschikten dan wel niet-ondergeschikten op grond van de algemene regels van de Awb. Op grond van artikel 2.6.3 van de wet kan het college de vaststelling van rechten en plichten van de cliënt echter alleen mandateren aan een aanbieder.

Deze beperking geldt alleen voor mandatering aan niet-ondergeschikten. Het college kan de vaststelling van rechten en plichten ook aan ondergeschikten mandateren.

De Wmo 2015 schrijft in artikel 2.1.3, eerste lid, voor dat de gemeente per verordening de regels dient vast te stellen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het verplichte gemeentelijk beleidsplan met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning. In de verordening dient overeenkomstig de artikelen

2.1.3, tweede tot en met vierde lid, 2.1.4, derde en zevende lid, en 2.1.6 van de Wmo 2015 in ieder geval bepaald te worden:

- op welke wijze en op basis van welke criteria wordt vastgesteld of een cliënt voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang in aanmerking komt;
- op welke wijze de hoogte van een persoonsgebonden budget wordt vastgesteld;
- welke eisen worden gesteld aan de kwaliteit van voorzieningen, inclusief eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten;
- ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten vereist is;
- ten aanzien welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn vereist is;
- op welke wijze ingezet, waaronder cliënten of hun vertegenwoordigers, worden betrokken bij uitvoering van de wet, voorstellen voor beleid kunnen doen, gevraagd en ongevraagd advies kunnen uitbrengen over verordeningen en beleidsvoorstellen, worden voorzien van ondersteuning en deel kunnen nemen aan periodiek overleg;
- op welke wijze de kostprijs van een maatwerkvoorziening wordt berekend; en
- op welke wijze het college zorg draagt voor een jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente.

Ook dient de gemeente overeenkomstig de artikelen 2.1.3, derde lid, en 2.6.6, eerste lid, van de Wmo 2015 per verordening regels te stellen:

- voor de bestrijding van het ten onrechte ontvangen van een maatwerkvoorziening of een persoonsgebonden budget, en van misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet;
- ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van de voorziening, waar het college ten aanzien daarvan de uitvoering van de Wmo 2015 door derden laat verrichten. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de deskundigheid van de beroepskrachten en de toepasselijke arbeidsvoorwaarden.

Daarnaast kan de gemeente op grond van de artikelen 2.1.4, eerste en tweede lid, 2.1.5, eerste lid, 2.1.7 en 2.3.6, derde lid, van de Wmo 2015:

- bepalen dat cliënten voor algemene voorzieningen, niet zijnde cliëntondersteuning, en maatwerkvoorzieningen een bijdrage verschuldigd zullen zijn;
- de hoogte van de bijdrage voor de verschillende soorten van voorzieningen, ook wanneer de cliënt de ondersteuning zelf inkoopt met een persoonsgebonden budget, in de verordening verschillend vaststellen. Hierbij kan tevens worden bepaald dat op de bijdrage een korting wordt gegeven voor personen die behoren tot daarbij aan te wijzen groepen en dat de bijdrage afhankelijk is van het inkomen en het vermogen van de cliënt en zijn echtgenoot/geregistreerd partner;
- bepalen dat de bijdragen voor opvangvoorzieningen door een andere instantie dan het CAK wordt vastgesteld en geïnd;
- bepalen dat in geval van een minderjarige cliënt die niet zelf de eigenaar is van de woning, een bijdrage wordt opgelegd aan diens onderhoudsplichtige ouders en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de cliënt uitoefent;
- bepalen dat aan personen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen die daarmee verband houdende aannemelijke meerkosten hebben, een tegemoetkoming wordt verstrekt ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en de participatie, en vaststellen welke de toepasselijke grenzen zijn met betrekking tot de financiële draagkracht;
- bepalen onder welke voorwaarden betreffende het tarief de persoon aan wie een persoonsgebonden budget wordt verstrekt, de ondersteuning kan inkopen van een persoon die behoort tot het sociale netwerk.

Deze verordening kan niet los worden gezien van het beleidsplan, dat de raad op grond van artikel 2.1.2 van de Wmo 2015 eveneens dient vast te stellen. In dit beleidsplan wordt het door het gemeentebestuur te voeren beleid met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning vastgelegd.

### **Leeswijzer**

In deze toelichting wordt de verordening artikelsgewijs doorgelopen. In de verordening wordt onder meerdere artikelen verwezen naar wetteksten uit de Wmo of het Awb. Aan het einde van de toelichting zijn de belangrijkste wetteksten overgenomen om zo de leesbaarheid ten goede te komen.

### **Toelichting artikelen**

#### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

Het aantal definities van artikel 1 is beperkt aangezien de wet (in artikel 1.1.1) al een flink aantal definities kent die ook bindend zijn voor deze verordening. Ook de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) kent een aantal (definitie)bepalingen die voor deze verordening van belang zijn. Voor de duidelijkheid en leesbaarheid zijn een aantal belangrijke wettelijke definities wel opgenomen in de verordening. De begrippen die naast de bepaling in deze verordening verdere uitleg behoeven worden hier behandeld.

b. **Algemeen gebruikelijke voorziening**

Een algemeen gebruikelijke voorziening is bijvoorbeeld een elektrische fiets, deze is ook beschikbaar en bruikbaar door inwoners zonder een bepaalde ondersteuningsbehoefte. Een ander voorbeeld is een boodschappenservice.

g. **College**

In de verordening wordt de term college gebruikt voor Burgemeester, wethouders en ambtenaren om de leesbaarheid te verbeteren.

h. **Deskundige**

Het woord deskundige wordt in de verordening gebruikt voor professionals, werkzaam bij of voor Midden-Delfland, die betrokken zijn bij het gesprek, het onderzoek of eventuele levering van ondersteuning.

i. **Gesprek**

De term gesprek wordt in de verordening in enkelvoud gebruikt maar kan ook meerdere gesprekken betekenen. Dit betekent dat de gemeente een cliënt meerdere keren kan spreken maar ook betrokkenen in het sociale netwerk kan uitnodigen voor een gesprek. Deze gesprekken vinden plaats tijdens het onderzoek.

j. **Gebruikelijke hulp**

Gebruikelijke hulp: hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot/geregistreerd partner, ouders, kinderen of huisgenoten.

Gebruikelijke hulp is in deze definitie dus huisgebonden.

o. **Maatschappelijk team**

In de landelijke modelverordening wordt gesproken van het sociaal wijkteam. In Midden-Delfland gebruiken we de term Maatschappelijk team. De opzet en intentie komen wel overeen met de landelijke richtlijn, waarin een integrale behandeling van de hulpvraag centraal staat.

r. **Melding**

De melding definiëren wij als de vaststelling van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning. Dit hoeft niet direct na het eerste contactmoment (de signalering) te zijn. De vorm van een melding kan variëren. Deze kan plaatsvinden door een inwoner zelf maar namens een inwoner, als deze daar goedkeuring voor heeft gegeven.

s. **Persoonlijk plan**

In de nieuwe Wmo heeft een inwoner de mogelijkheid om naar aanleiding van het gesprek een eigen persoonlijk plan te schrijven. In dit persoonlijk plan heeft de inwoner de mogelijkheid de eigen ondersteuningsbehoefte uit te leggen en oplossingen aan te dragen. Dit plan wordt dan meegenomen in het onderzoek van de gemeente mits het plan binnen de gestelde termijn is ingediend. Dit is verschillend met het ondersteunings- of zorgplan zoals de zorgaanbieders op dit moment in de AWBZ gebruiken.

u. **Signalering**

De signalering zien wij als het eerste moment van contact. De vorm van deze signalering kan variëren. Deze kan plaatsvinden door een inwoner zelf maar ook namens een inwoner. Dit kan telefonisch, digitaal of eventueel mondeling aan de balie plaatsvinden.

Artikel 2. De aanvraagprocedure

We kiezen ervoor om de procedure zoals deze beschreven staat in de wet te hanteren. Voor de leesbaarheid en openheid nemen we wel de verschillende stappen over in de verordening onder artikel 3 t/m 8.

**Artikel 3. Melding hulpvraag**

In artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet wordt al bepaald dat indien bij het college melding wordt gedaan van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, het college deze melding onderzoekt. Deze bepaling verankert ook in de verordening dat bij het college een melding kan worden gedaan en door wie.

De melding kan 'door of namens de inwoner' worden gedaan. Dit kan ruim worden opgevat. Naast de inwoner kan bijvoorbeeld diens vertegenwoordiger, mantelzorger, partner, familielid, buurman of andere betrokkene in samenspraak met de inwoner de melding doen.

In het eerste lid is met gebruik van de in artikel 1 van deze verordening gedefinieerde term 'hulpvraag' een afbakeningsbepaling gegeven. Een persoon met een hulpvraag die op grond van een andere wet kan worden beantwoord, kan direct en gericht worden doorverwezen.

Het tweede lid is opgenomen om te verduidelijken dat een melding ook gedaan kan worden door bijvoorbeeld een deskundige die op bezoek is geweest bij een inwoner na een signaal vanuit de omgeving van de inwoner.

In het derde lid is de verplichte ontvangstbevestiging verankerd (artikel 2.3.2, eerste lid, slotzin, van de wet). Aangezien het onderzoek na een melding maximaal zes weken mag beslaan (zie artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet), is registratie en ontvangstbevestiging van de melding ook in het kader van deze termijn van belang.

In het vierde lid is overeenkomstig artikel 2.3.3 van de wet een uitzondering vervat voor spoedeisende gevallen. Het college is op grond van de wet verplicht in dergelijke gevallen een passende tijdelijke maatwerkvoorziening te verstrekken in afwachting van de uitkomsten van het onderzoek dat volgt na de melding.

#### Artikel 4. Cliëntondersteuning

Het eerste lid is een uitwerking van de wettelijke verplichting van het college in artikel 2.2.4, eerste lid, onder a, en tweede lid, van de wet. De bepaling uit de wet is in de verordening opgenomen vanwege het belang om in de verordening een compleet overzicht van rechten en plichten van inwoners te geven en het belang dat Midden-Delfland hecht aan het waarborgen van cliëntondersteuning. Hierbij is benadrukt dat de cliëntondersteuning op grond van de wet voor de cliënt kosteloos is.

In het tweede lid is overeenkomstig artikel 2.3.2, derde lid, van de wet bepaald dat het college de betrokkene na de melding van de hulpvraag inlicht over de mogelijkheid van kosteloze cliëntondersteuning.

#### Artikel 5. Vooronderzoek; indienen persoonlijk plan

Het vooronderzoek is een verzamelterm voor alle onderzoekende activiteiten die plaats kunnen vinden voor het eerste gesprek, zoals het verzamelen van gegevens. Het gaat hier niet om een afgebakende tijdsperiode van een aantal weken, zoals het geval is met het onderzoek (6 weken). De tijd die het vooronderzoek in beslag neemt zit in de zes weken voor het onderzoek.

Deze bepaling is hier opgenomen om een zorgvuldige procedure te waarborgen. Het eerste lid dient ter ambtelijke voorbereiding van het gesprek op basis van de melding waarbij in samenspraak met de cliënt bekende gegevens in kaart worden gebracht en cliënten niet worden belast met vragen over zaken die bij de gemeente al bekend zijn.

Dit vooronderzoek kan afhankelijk van de inhoud van de melding meer of minder uitgebreid zijn en omvat ook het in samenspraak met de belanghebbende afspreken van een datum, tijd en plaats voor het gesprek. Tijdens het gesprek kunnen op basis van dit vooronderzoek ook al wat concrete vragen worden gesteld of aan de cliënt worden verzocht om nog een aantal stukken over te leggen.

De verplichting tot het overleggen van stukken, zoals vermeld in het tweede lid, is opgenomen overeenkomstig artikel 2.3.2, zevende lid, van de wet. In het kader van de rechtmatigheid is het op grond van artikel 2.3.4 van de wet in ieder geval verplicht om de identiteit van de cliënt vast te stellen aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht en is de cliënt die een aanvraag doet voor een maatwerkvoorziening ook verplicht dat document ter inzage te geven. Bij de gegevensverzameling op grond van het eerste en tweede lid zullen de grenzen van de Wet bescherming persoonsgegevens in acht genomen moeten worden.

Op grond van het derde lid kan worden afgezien van het vooronderzoek indien dat een onnodige herhaling van zetten zou betekenen. In het vierde lid is overeenkomstig artikel 2.3.2, tweede lid, van de wet de verplichting voor het college opgenomen om informatie te verschaffen over de mogelijkheid voor de cliënt om een persoonlijk plan op te stellen en deze aan het college te overhandigen. Zie ook artikel 5, tweede lid van deze verordening.

#### Artikel 6. Onderzoek

Deze bepaling is opgenomen om een zorgvuldige procedure te waarborgen en kan worden gezien als een uitwerking van de verplichte delegatiebepaling van artikel 2.1.3, eerste lid en tweede lid, onder a, van de wet, waarbij onder meer is bepaald dat de gemeente bij verordening in ieder geval regels vaststelt die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het in artikel 2.1.2 bedoelde plan en de door het college te nemen besluiten of te verrichten handelingen.

De onderdelen van het eerste lid zijn overeenkomstig de opsomming in artikel 2.3.2 van de wet opgenomen. De memorie van toelichting op deze bepaling (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 143) verduidelijkt dat voor een zorgvuldig onderzoek veelal sprake zal zijn van enige vorm van persoonlijk contact met betrokkene of een vertegenwoordiger van betrokkene, aangezien daardoor een adequaat totaalbeeld van de betrokkene en zijn situatie verkregen kan worden.

In het eerste lid is verder benadrukt dat het gesprek met de inwoner wordt gevoerd door deskundigen (namens het college). Het gesprek vindt zo mogelijk bij de cliënt thuis plaats. Indien woningaanpassingen nodig zijn, is dat zeker essentieel om de thuissituatie goed te kunnen beoordelen en doeltreffende oplossingen te vinden.

In onderdeel b is als onderwerp van gesprek 'het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning' opgenomen. Dit is belangrijk omdat in de woorden van de nota naar aanleiding van het verslag (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 34, blz. 183) "de ultieme toetssteen of de maatschappelijke

ondersteuning effectief is geweest, ligt in de beantwoording van de vraag of de cliënt zelf vindt dat de verleende maatschappelijke ondersteuning heeft bijgedragen aan een verbetering van zijn zelfredzaamheid of participatie. In het wetsvoorstel Wmo 2015 staat het bereiken van dit resultaat centraal”.

In het tweede lid is overeenkomstig artikel 2.3.2, vijfde lid, van de wet verankerd dat het college een door of namens de inwoner ingediend persoonlijk plan betreft bij het onderzoek.

Het onderzoek is hoofdregel en hoeft uiteraard niet plaats te vinden als dit niet nodig is (zie het vierde lid). Het kan bijvoorbeeld om een inwoner gaan die al bekend is bij de gemeente en een eenvoudige ‘vervolgvraag’ heeft.

#### Artikel 7. Verslag

Deze bepaling is opgenomen in het belang van een zorgvuldige dossiervorming en een zorgvuldige procedure en is overeenkomstig artikel 2.3.2, vijfde lid, van de wet opgenomen. Door het verdwijnen van de compensatieplicht en het recht van de inwoner op een zorgvuldig onderzoek en verslaglegging heeft het verslag voor zowel de inwoner als de gemeente een grote waarde.

Het eerste lid borgt dat altijd verslag wordt opgemaakt. De invulling van deze verslagplicht is vormvrij. In de memorie van toelichting (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, p. 32-33) staat dat de gemeente aan de inwoner een weergave van de uitkomsten van het onderzoek verstrekt om hem in staat te stellen een aanvraag te doen voor een maatwerkvoorziening. Dat moet in beginsel schriftelijk. Hierbij kan worden voortgeborduurd op de huidige praktijk van de Wmo.

Een goede weergave van de uitkomsten van het onderzoek maakt het voor de gemeente inzichtelijk om een juiste beslissing te nemen te nemen op een aanvraag en draagt bij aan een inzichtelijke communicatie met de inwoner. Uiteraard zal de weergave van de uitkomsten van het onderzoek variëren. Zo zal de weergave van het onderzoek bijvoorbeeld heel beperkt kunnen zijn als de inwoner van mening is goed geholpen te zijn en de uitkomst is dat geen aanvraag van een maatwerkvoorziening noodzakelijk is.

Bij meer complexe onderzoeken zal uiteraard een uitgebreidere weergave van de uitkomsten van het onderzoek noodzakelijk zijn. Desgewenst kan de gemeente de schriftelijke weergave ook gebruiken als een met de inwoner overeengekomen plan (arrangement) voor het bevorderen van zijn zelfredzaamheid en participatie waarin de gemaakte afspraken en de verplichtingen die daaruit voortvloeien, zijn vastgelegd. Het is in dat geval passend dat het college en de inwoner dit plan ondertekenen. Indien een persoonlijk plan is overhandigd, wordt dit plan ook opgenomen of toegevoegd aan het verslag.

#### Artikel 8. Aanvraag

Ook deze bepaling is een uitwerking van artikel 2.1.3, eerste lid, en tweede lid, onder a, van de wet, waarbij is bepaald dat de gemeente bij verordening in ieder geval bepaalt op welke wijze wordt vastgesteld of een cliënt voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang in aanmerking komt.

De wet bepaalt dat het college binnen twee weken na de ontvangst van de aanvraag de beschikking moet geven (artikel 2.3.5, tweede lid). In de Awb worden regels gegeven omtrent de aanvraag. Deze verordening wijkt daarvan niet af. Op grond van artikel 4:1 van de Awb wordt een aanvraag tot het geven van een beschikking schriftelijk ingediend bij het bestuursorgaan dat bevoegd is op de aanvraag te beslissen, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

In het eerste lid is aangegeven dat naast de inwoner alleen een daartoe door hem gemachtigd persoon of een vertegenwoordiger (zie voor een definitie van vertegenwoordiger de toelichting onder artikel 1) een aanvraag kan indienen. Dit is minder ruim dan de kring van personen rond de inwoner die een melding kan doen. Zie hiervoor artikel 3 en de toelichting daarbij. Aangezien het hier gaat om de formele aanvraag om een beschikking in de zin van de Awb, is hier de formele eis van machtiging of vertegenwoordiging gesteld.

Een aanvraag die niet is ingediend met gebruikmaking van een aanvraagformulier hoeft niet in behandeling genomen te worden.

Ter voorkoming van onnodige administratieve lasten is in het tweede lid de mogelijkheid opgenomen om een door de inwoner ondertekend verslag als aanvraag aan te merken.

#### Artikel 9. Criteria voor een maatwerkvoorziening

In artikel 2.1.3, tweede lid, onder a, van de wet is bepaald dat de raad bij verordening moet aangeven op basis van welke criteria het college kan vaststellen of een inwoner voor een maatwerkvoorziening in aanmerking komt. In de memorie van toelichting op deze bepaling (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 134) wordt aangegeven dat het bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening op maatwerk aankomt.

Gemeentelijke vrijheid is nodig omdat de behoeften van inwoners per gemeente kunnen verschillen en de sociale en fysieke infrastructuur per gemeente anders is. Ook het aanbod van algemene voorzieningen is niet in iedere gemeente gelijk. Het is daarom niet mogelijk of wenselijk dat in de verordening limitatief wordt geregeld welke maatwerkvoorzieningen zullen worden verstrekt. De gemeente moet wel aan de hand van geschikte en toepasbare criteria meer in detail en concreet nader

afbakenen in welke gevallen iemand een maatwerkvoorziening kan krijgen. In dit artikel is deze verplichting uitgewerkt.

Onder lid 4 is specifiek het onderscheid van technische afschrijving gemaakt. Een rolstoel is bijvoorbeeld economisch gezien na maximaal 5 jaar afgeschreven, maar werkt dan nog wel naar behoren. Pas wanneer de rolstoel niet meer fatsoenlijk werkt is deze ook technisch afgeschreven.

#### Artikel 10. Advisering

Het college kan extern advies inwinnen indien dat voor de beoordeling van een aanvraag nodig is; als dat de enige mogelijkheid is om een zorgvuldig onderzoek naar de aanvraag te doen, is het zelfs in zekere zin verplicht. Het is bij de adviesaanvraag van belang dat hierbij een heldere vraag of afgebakende opdracht wordt verstrekt, zodat duidelijk is voor de inwoner en de adviseur welk aanvullend onderzoek nog nodig is.

In deze verordening hebben we ook de mogelijkheid opgenomen om extern advies in te winnen tijdens het onderzoek indien de gemeente dat noodzakelijk acht. Dit is geen wettelijke verplichting.

In artikel 2.3.8, derde lid, van de wet is een medewerkingsplicht opgenomen. De inwoner is verplicht aan het college desgevraagd de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet.

#### Artikel 11. Inhoud beschikking

Lid 1 betreft het uitgangspunt van de wet dat de cliënt in eerste instantie een maatwerkvoorziening in 'natura' krijgt. Indien gewenst door de cliënt bestaat echter de mogelijkheid van het toekennen van een persoonsgebonden budget (pgb).

Tweede lid, onder a, en derde lid, onder a: het beoogde resultaat is bijvoorbeeld 'mobiliteit' en niet 'een scootmobiel'. Zie ook de toelichting op artikel 5, eerste lid, onder b.

Tweede lid, onder b, en derde lid, onder b: onder 'duur' valt ook de termijn waarop een voorziening technisch is afgeschreven.

Het vierde lid dient uitsluitend ter informatie aan de cliënt. Het college neemt niet de hoogte van de bijdrage in de kosten in de beschikking op. Dat loopt immers via het CAK, evenals de mogelijkheid van bezwaar en beroep daartegen. Zie artikel 12 en artikel 2.14, zesde lid, van de wet, waarin is bepaald dat de bijdrage voor een maatwerkvoorziening dan wel een persoonsgebonden budget, met uitzondering van die voor opvang, wordt vastgesteld en voor de gemeente geïnd door het CAK.

#### Artikel 12. Regels voor pgb

Het college kan op grond van artikel 2.3.6 van de wet een pgb verstrekken. Als aan alle wettelijke voorwaarden daartoe is voldaan, kan zelfs van een verplichting van het college worden gesproken. Van belang is dat een pgb alleen wordt verstrekt indien de cliënt dit gemotiveerd vraagt (zie artikel 2.3.6, tweede lid, onder b). Met behoud van de motivatie-eis wordt geborgd dat duidelijk is dat het de beslissing van de aanvrager zelf is om een pgb aan te vragen (zie de toelichting op amendement Voortman c.s., Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 103).

Het tweede lid geeft aan dat om in aanmerking te komen voor een pgb in beginsel dezelfde voorwaarden gelden als voor een maatwerkvoorziening, in feite een dubbele check. Het derde lid geeft het college de mogelijkheid om eventueel nadere regels te stellen voor het pgb.

Het vierde, vijfde en zesde lid berusten op artikel 2.1.3, tweede lid, onder b, van de wet. Hierin staat dat in de verordening in ieder geval wordt bepaald op welke wijze de hoogte van een pgb wordt vastgesteld, waarbij geldt dat de hoogte toereikend moet zijn. In de memorie van toelichting (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 39) is vermeld dat de gemeente bijvoorbeeld kan bepalen dat het pgb niet hoger mag zijn dan een percentage van de kosten die voor de gemeente verbonden zijn aan het verlenen van adequate ondersteuning in natura.

Gemeenten hebben daarmee ook de mogelijkheid om differentiatie aan te brengen in de hoogte van het pgb. Gemeenten kunnen verschillende tarieven hanteren voor verschillende vormen van ondersteuning en voor verschillende typen hulpverleners. Gemeenten kunnen bij het vaststellen van tarieven in de verordening bijvoorbeeld onderscheid maken tussen ondersteuning die wordt geleverd door het sociale netwerk, door hulpverleners die werken volgens de kwaliteitsstandaarden en hulpverleners die dat niet doen (zoals werkstudenten, zzp'ers zonder diploma's e.d.).

Een aanvraag voor een pgb kan geweigerd worden voor zover de kosten van het pgb hoger zijn dan de kosten van de maatwerkvoorziening (artikel 2.3.6, vijfde lid, onder a, van de wet).

Ingeval een pgb wordt aangevraagd is voor gemeenten van belang dat slechts een pgb wordt verstrekt indien naar het oordeel van het college is gewaarborgd dat de in te kopen diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen veilig, doeltreffend en cliëntgericht worden verstrekt (artikel 2.3.6, tweede lid, onder c, van de wet). Bij het beoordelen van de kwaliteit als bedoeld in artikel 2.3.6, tweede lid, onder c, van de wet weegt het college mee of de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen in redelijkheid geschikt zijn voor het resultaat waarvoor het persoonsgebonden budget wordt verstrekt (artikel 2.3.6, derde lid, van de wet).

#### Artikel 13. Regels voor bijdrage voor maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen

Deze bepaling geeft uitvoering aan de artikelen 2.1.4, eerste tot en met derde en zevende lid, en 2.1.5, eerste lid van de wet.

De bijdragen in de kosten van maatwerkvoorzieningen zijn gelimiteerd tot een bedrag gelijk aan de kostprijs van de voorziening (artikel 2.1.4, derde lid, eerste zin, van de wet) en in het Landelijk besluit maatschappelijke ondersteuning worden regels vastgesteld met betrekking tot deze bijdragen (artikel 2.1.4, vierde lid, van de wet). De bijdrageregels in de verordening moeten passen binnen de kaders die het Landelijk besluit maatschappelijke ondersteuning stelt.

Lid 2, onder c, betreft de betalingsverplichting voor eenieder die juridisch het ouderlijk gezag heeft over een jeugdige wanneer een woningaanpassing gedaan moet worden. Dit kunnen de ouders zijn, maar ook een toegewezen voogd of anderen met juridisch ouderlijk gezag (zoals een stiefvader inwonend bij de moeder).

#### Artikel 14. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

Deze bepaling betreft een uitwerking van de verordeningplicht in artikel 2.1.3, tweede lid, onder c, van de wet, waarin is bepaald dat in de verordening in ieder geval wordt bepaald welke eisen worden gesteld aan de kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen.

De regering legt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van voorzieningen bij de gemeente en de aanbieder. Het is aan de gemeente om in de verordening te bepalen welke kwaliteitseisen worden gesteld aan aanbieders van voorzieningen. Die eisen zullen ook betrekking kunnen hebben op de deskundigheid van het in te schakelen personeel.

De regering benadrukt in de memorie van toelichting op artikel 2.1.3, tweede lid, onder c, van de wet (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3) dat de kwaliteitseisen die zijn vervat in de artikelen 3.1 e.v. van de wet en die zich rechtstreeks tot aanbieders richten, daarbij uitgangspunt zijn. De eis dat een voorziening van goede kwaliteit wordt verleend, biedt veel ruimte voor de gemeenten om in overleg met organisaties van cliënten en aanbieders te werken aan kwaliteitsstandaarden voor de ondersteuning. Specifieke eisen, indicatoren en criteria worden tijdens de inkoop van ondersteuning vastgelegd.

In het eerste lid zijn een aantal voor de hand liggende kwaliteitseisen uitgewerkt. Het tweede lid geeft het college de ruimte om nadere eisen op te stellen.

Het in het derde lid genoemde cliëntervaringsonderzoek is verplicht op grond van artikel 2.5.1, eerste lid, van de wet.

#### Artikel 15. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden

Het college kan de uitvoering van de wet, met uitzondering van de vaststelling van de rechten en plichten van de cliënt, door aanbieders laten verrichten (artikel 2.6.4, eerste lid, van de wet). Met het oog op gevallen waarin dit ten aanzien van een voorziening gebeurt, moeten bij verordening regels worden gesteld ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit daarvan (artikel 2.6.6, eerste lid, van de wet). Daarbij dient in ieder geval rekening gehouden te worden met de deskundigheid van de beroepskrachten en de arbeidsvoorwaarden.

Om te voorkomen dat alleen gekeken wordt naar de laagste prijs voor de uitvoering worden in dit artikel een aantal andere aspecten genoemd waarmee het college bij het vaststellen van tarieven (naast de prijs) rekening dient te houden. Hiermee wordt bereikt dat een beter beeld ontstaat van reële kostprijs voor de activiteiten die zij door aanbieders willen laten uitvoeren. Uitgangspunt is dat de aanbieder kundig personeel inzet tegen de arbeidsvoorwaarden die passen bij de vereiste vaardigheden. Hiervoor is ten minste een beeld nodig van de vereiste activiteiten en de arbeidsvoorwaarden die daarbij horen. Dit biedt een waarborg voor werknemers dat hun werkzaamheden aansluiten bij de daarvoor geldende arbeidsvoorwaarden.

#### Artikel 16. Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering

Deze bepaling betreft een uitwerking van de verordeningplicht in artikel 2.1.3, vierde lid, van de wet, waarin is bepaald dat in de verordening in ieder geval regels worden gesteld voor de bestrijding van het ten onrechte ontvangen van een maatwerkvoorziening of een pgb, alsmede van misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet.

Het eerste, tweede en vierde lid bevatten een herhaling van hetgeen al in de tekst van de wet is opgenomen (artikel 2.3.8, 2.3.10 en 2.4.1). Met opname van deze wettekst in de verordening wordt beoogd een compleet beeld te geven van de regels voor de bestrijding van het ten onrechte ontvangen van een maatwerkvoorziening of een pgb, alsmede van misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet.

Het derde lid is een 'kan'-bepaling. Een pgb wordt verstrekt met de bedoeling dat men daarmee een voorziening treft. Als binnen zes maanden na de beslissing tot het verstrekken van het pgb nog geen voorziening is getroffen die tot het beoogde resultaat zal leiden, heeft het college de bevoegdheid om de beslissing geheel of gedeeltelijk in te trekken. Deze bepaling is te zien als een verbijzondering van de bepaling in het tweede lid, onder e.

In artikel 2.4.1 tot en met 2.4.4 van de wet zijn regels voor het verhaal van kosten opgenomen en is de bevoegdheid aan het college gegeven tot het (in geldswaarde) terugvorderen van een ten onrechte verstrekte maatwerkvoorziening of pgb. Hierbij is tevens bepaald dat het college het terug te vorderen bedrag bij dwangbevel kan invorderen. Uit de memorie van toelichting op artikel 2.4.1 (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 157) wordt duidelijk dat daarnaast de mogelijkheid blijft bestaan om

maatwerkvoorzieningen terug te vorderen; 'omdat het niet in alle gevallen mogelijk is een al genoten maatwerkvoorziening terug te vorderen, kan het college de waarde van de genoten maatwerkvoorziening uitdrukken in een bedrag dat voor terugvordering in aanmerking komt.'

In het vijfde en zesde lid zijn dan ook bepalingen opgenomen die het college de bevoegdheid geven tot terugvordering van in eigendom en in bruikleen verstrekte voorzieningen.

#### Artikel 17. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

Deze bepaling betreft een uitwerking van de verordeningsplicht in artikel 2.1.6 van de wet. Hierin is opgenomen dat bij verordening wordt bepaald op welke wijze het college zorg draagt voor een jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente.

Artikel 2.1.6 stelt dat het moet gaan om mantelzorgers van cliënten in de gemeente. Artikel 1.1.1 van de wet definieert een cliënt als een persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening, maatwerkvoorziening of pgb, of door of namens wie een melding is gedaan. Het gaat dus ook om mantelzorgers van cliënten die een hulpvraag hebben aangemeld, ook al is daar geen voorziening op basis van deze wet uitgekomen.

De dag van de mantelzorger is specifiek genoemd omdat dit in ieder geval onderdeel zal zijn van de waardering van mantelzorgers. Verdere initiatieven kunnen door het college nader bepaald worden.

#### Artikel 18. Tegemoetkoming meerkosten personen met een beperking of chronische problemen

Deze bepaling betreft een uitwerking van artikel 2.1.7 van de wet. Daarin is opgenomen dat bij verordening kan worden bepaald dat door het college aan personen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen die daarmee verband houdende aannemelijke meerkosten hebben, een tegemoetkoming wordt verstrekt ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en de participatie.

De tegemoetkoming kan op aanvraag worden verstrekt. De beslissing op een dergelijke aanvraag is een beschikking.

#### Artikel 19. Meldingsregeling calamiteiten en geweld

In artikel 3.4, eerste lid, van de wet is bepaald dat de aanbieder bij de toezichthoudend ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1 van de wet onverwijld melding doet van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden en van geweld bij de verstrekking van een voorziening. In artikel 6.1 van de wet is bepaald dat het college personen aanwijst die zijn belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de wet.

In aanvulling op het bovenstaande regelt artikel 19 dat er door het college een regeling wordt opgesteld over het doen van meldingen en dat de toezichthoudend ambtenaar deze meldingen onderzoekt en het college adviseert over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.

Overeenkomstig het vierde lid kan het college bij nadere regeling bepalen welke verdere eisen gelden voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

#### Artikel 20. Klachtregeling

De gemeente is op grond van de Awb in het algemeen verplicht tot een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen van personen en bestuursorganen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. In het eerste lid is een bepaling opgenomen over het gemeentelijke klachtrecht. Deze bepaling is niet verplicht op grond van deze wet en is hier opgenomen in het belang om in de verordening een compleet overzicht van rechten en plichten van cliënten te geven.

Gelet op het van toepassing zijnde hoofdstuk 9 van de Awb, waarin een uitvoerige regeling omtrent klachtbehandeling is gegeven, en ook het recht is neergelegd om na de afhandeling van de klacht de bevoegde ombudsman te verzoeken een onderzoek in te stellen, kan in deze verordening met de eenvoudige bepaling van het eerste lid worden volstaan. De bestaande klachtenprocedures die Midden-Delfland heeft zijn bruikbaar om aan deze verplichtingen te voldoen.

In het tweede lid is een bepaling over klachten ten aanzien van aanbieders opgenomen. Een dergelijke bepaling is verplicht op grond van artikel 2.1.3, tweede lid, onder e, van de wet, waarin is bepaald dat in de verordening in ieder geval wordt bepaald ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten is vereist. De aanbieder is ten aanzien van de in de verordening genoemde voorzieningen verplicht een klachtregeling op te stellen (artikel 3.2, eerste lid, onder a, van de wet).

In de memorie van toelichting (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 57-58) staat dat cliënten in beginsel moeten kunnen klagen over alles wat hen niet aanstaat in de manier waarop zij zich bejegend voelen.

De cliënt kan ontevreden zijn over het gedrag van een gemeenteambtenaar, bijvoorbeeld over de wijze waarop een gesprek is gevoerd of over diens (vermeende) gebrek aan deskundigheid. Is de cliënt niet tevreden over een gedraging van de aanbieder, dan kan het ook gaan om bijvoorbeeld de kwaliteit van de geleverde maatschappelijke ondersteuning (in verband met de deskundigheid van de medewerker of een bepaalde houding of uitlating, gebrekkige communicatie of (on)bereikbaarheid van de aanbieder).



Het ligt voor de hand dat cliënten die zich benadeeld voelen zo veel mogelijk deze klacht eerst bij de betreffende aanbieder deponeren. Zij moeten erop kunnen vertrouwen dat de aanbieder de klacht snel in behandeling neemt en de klacht ook snel afhandelt. Daar waar de afhandeling niet naar wens is, staat de weg naar de gemeente voor het indienen van de klacht open. In het derde lid zijn een aantal instrumenten voor het college aangegeven om te zorgen dat de verplichting tot een klachtenregeling door aanbieders goed wordt uitgevoerd.

#### Artikel 21. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

Dit artikel geeft uitvoering aan artikel 2.1.3, tweede lid, onder f, van de wet, waarin is bepaald dat in ieder geval moet worden bepaald ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn, vereist is. In dit artikel gaat het dus om medezeggenschap van cliënten tegenover de aanbieder. Voorheen moest de aanbieder voldoen aan de in de Wet klachtrecht cliënten en de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) gestelde regels. Onder de Wmcz werd inspraak tegenover de aanbieder reeds verwezenlijkt via de cliëntenraad. Onder de Wmo 2015 is het stellen van regels geheel aan gemeenten overgelaten.

In het eerste lid is dit uitgewerkt door te bepalen dat aanbieders een regeling voor medezeggenschap dienen vast te stellen. De aanbieder is ten aanzien van de in de verordening genoemde voorzieningen verplicht een medezeggenschapsregeling op te stellen (artikel 3.2, eerste lid, onder b, van de wet). In het tweede lid zijn een aantal instrumenten voor het college aangegeven om te zorgen dat de verplichting tot medezeggenschap door aanbieders goed wordt uitgevoerd.

#### Artikel 22. Betrekken van ingezetenen bij het beleid

Deze bepaling geeft uitvoering aan artikel 2.1.3, derde lid, van de wet.

In het eerste lid is verwezen naar de krachtens artikel 150 van de Gemeentewet vastgestelde inspraakverordening. Op deze manier wordt gewaarborgd dat er eenzelfde inspraakprocedure geldt voor het Wmo-beleid als op andere terreinen. De inspraak geldt voor alle ingezetenen. Dit is uitdrukkelijk de bedoeling van de wetgever, omdat iedereen op enig moment aangewezen kan raken op ondersteuning.

Met het vierde lid wordt het aan het college overgelaten om de exacte invulling van de medezeggenschap vorm te geven.

#### Artikel 23. Hardheidsclausule

Juist omdat het in de Wmo om maatwerk gaat zal het college er niet aan ontkomen om, ook al is er een zorgvuldige afweging gemaakt, uiteindelijk toch te beoordelen of deze afweging niet leidt tot onbillijkheden van overwegende aard. Deze afweging zal minder vaak voorkomen dan in normale omstandigheden te verwachten is, Immers, bij de afwegingen gaat het al om een zeer persoonlijke beoordeling. Als desondanks die zeer persoonlijke afweging toch nog sprake is van een niet billijke situatie is de hardheidsclausule een vangnet. Daarbij kan de aanvrager ook een beroep doen op deze clausule.

#### Artikel 24. Besluit maatschappelijke ondersteuning

Er zal een Besluit maatschappelijke ondersteuning opgesteld en besloten moet worden waarin onder andere de nadere regels over bijvoorbeeld de omvang van de (financiële) verstrekkingen en de omvang van de eigen bijdrage worden opgenomen.

#### Artikel 25. Indexering eigen bijdrage

Het college kan jaarlijks per 1 januari de hoogte van de eigen bijdragen verhogen of verlagen.

#### Artikel 26. Evaluatie

Deze evaluatie is niet hetzelfde als de evaluatie die op centraal niveau (zie artikel 7.10 van de wet) zal plaatsvinden, maar kan wel de daarin verzamelde gegevens benutten.

#### Artikel 27. Intrekking oude verordening en overgangsrecht

In het tweede lid is overgangsrecht opgenomen voor lopende voorzieningen op basis van de oude verordening.

In het derde lid is bepaald dat aanvragen die voor de inwerkingtreding van deze nieuwe verordening zijn ingediend maar waarop bij de inwerkingtreding nog niet is beslist, worden afgedaan op grond van de nieuwe verordening.

In het vierde lid is voor lopende bezwaarschriften bepaald dat deze volgens de oude verordening worden afgedaan. Daarnaast bevat de wet nog overgangsrecht voor AWBZ cliënten die overgaan naar de Wmo en voor de doelgroep beschermd wonen (zie de artikelen 8.1 tot en met 8.4 van de wet).

#### Artikel 28. Inwerkingtreding en citeertitel

De wet en de verordening treden beiden in werking op 1 januari 2015.

## Wetteksten

In de verordening en de toelichting wordt regelmatig verwezen naar wetteksten uit de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Gemeentewet en de Algemene wet bestuursrecht. Gezien het belang van de toegangsprocedure en het vele doorverwijzen naar artikelen 2.3.2, 2.3.3 en 2.3.4 worden deze hier geciteerd. De overige verwijzingen vinden in de digitale versie van deze verordening plaats door middel van hyperlinks naar de betreffende wet en het artikel.

### Artikel 2.3.2 van de wet

1. Indien bij het college melding wordt gedaan van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, voert het college in samenspraak met degene door of namens wie de melding is gedaan en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel diens vertegenwoordiger, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken, een onderzoek uit overeenkomstig het tweede tot en met achtste lid. Het college bevestigt de ontvangst van de melding.
2. Voordat het onderzoek van start gaat, kan de cliënt het college een persoonlijk plan overhandigen waarin hij de omstandigheden, bedoeld in het vierde lid, onderdelen a tot en met g, beschrijft en aangeeft welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest is aangewezen. Het college brengt de cliënt van deze mogelijkheid op de hoogte en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding, bedoeld in het eerste lid, in de gelegenheid het plan te overhandigen.
3. Het college wijst de cliënt en zijn mantelzorger voor het onderzoek op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.
4. Het college onderzoekt:
  - a. de behoeften, persoonskenmerken en de voorkeuren van de cliënt;
  - b. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
  - c. de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
  - d. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
  - e. de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening of door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, onderscheidenlijk de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
  - f. de mogelijkheden om door middel van samenwerking met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, te komen tot een zo goed mogelijk afgestemde dienstverlening met het oog op de behoefte aan verbetering van zijn zelfredzaamheid, zijn participatie of aan beschermd wonen of opvang;
  - g. welke bijdragen in de kosten de cliënt met toepassing van het bepaalde bij of krachtens artikel 2.1.4, verschuldigd zal zijn.
5. Indien de cliënt een persoonlijk plan als bedoeld in het tweede lid aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek als bedoeld in het vierde lid, onderdelen a tot en met g.
6. Bij het onderzoek wordt aan de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger medegedeeld welke mogelijkheden bestaan om te kiezen voor de verstrekking van een persoonsgebonden budget. De cliënt dan wel diens vertegenwoordiger wordt in begrijpelijke bewoordingen ingelicht over de gevolgen van die keuze.
7. De cliënt dan wel diens vertegenwoordiger verschaft het college de gegevens en bescheiden die voor het onderzoek nodig zijn en waarover hij redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.
8. Het college verstrekt de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger een schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek.
9. Een aanvraag als bedoeld in artikel 2.3.5 kan niet worden gedaan dan nadat het onderzoek is uitgevoerd, tenzij het onderzoek niet is uitgevoerd binnen de in het eerste lid genoemde termijn.

### Artikel 2.3.3 van de wet

In spoedeisende gevallen, daaronder begrepen de gevallen waarin terstond opvang noodzakelijk is, al dan niet in verband met risico's voor de veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, beslist het college na een melding als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, onverwijld tot verstrekking van een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2 en de aanvraag van de cliënt.

### Artikel 2.3.4 van de wet

1. Bij het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2, vierde lid, stelt het college de identiteit van de cliënt vast aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht.

- 
2. De cliënt die een aanvraag doet voor een maatwerkvoorziening, verstrekt het college desgevraagd terstond een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht ter inzage.