

Gemeente Zwolle, bekendmaking verordening maatschappelijke ondersteuning 2015

De Raad van de gemeente Zwolle heeft in de vergadering van 8 december 2014 de verordening maatschappelijke ondersteuning 2015 vastgesteld. Deze verordening treedt op 1 januari 2015 in werking en heeft betrekking op de gemeente Zwolle. De verordening ligt ter inzage bij het informatiecentrum in het Stadskantoor en is ook te raadplegen via www.zwolle.nl/bestuur/verordeningen en beleidsregels.

VERORDENING MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING 2015

Artikel 1. Begripsbepalingen

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

- *aanbieder*: natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren;
- *algemeen gebruikelijke voorziening*: voorziening die niet speciaal is bedoeld voor mensen met een beperking en die algemeen verkrijgbaar is en niet of niet veel duurder is dan vergelijkbare producten;
- *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;
- *andere voorziening*: voorziening anders dan in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- *begeleiding*: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven;
- *beschermd wonen*: wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving;
- *bijdrage*: bijdrage als bedoeld in artikel 2.1.4, eerste lid, van de wet;
- *cliënt*: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid;
- *cliënt ondersteuning*: 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;
- *gebruikelijke hulp*: hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten;
- *gesprek*: het gesprek in het kader van het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2., eerste lid van de wet na een melding waarin het college met degene die maatschappelijke ondersteuning vraagt zijn gehele situatie inventariseert ten aanzien van zijn mogelijkheden om op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk dan wel met gebruikmaking van voorliggende voorzieningen, algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene voorzieningen of maatwerkvoorzieningen zijn zelfredzaamheid of participatie te verbeteren of te voorkomen dat hij gebruik moet maken van beschermd wonen of opvang.
- *hulpvraag*: behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- *huiselijk geweld*: lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld of bedreiging daarmee door iemand uit de huiselijke kring;
- *huiselijke kring*: een familielid, een huisgenoot of een mantelzorger;
- *maatschappelijke ondersteuning*:
- 1°. 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,
- *maatwerkvoorziening*: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen;

- 1°. 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,
- 2°. ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen,
- 3°. ten behoeve van beschermd wonen en opvang;
- *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, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep;
- 2°. ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psycho-sociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving,
- 3°. bieden van beschermd wonen en opvang;
- *melding*: melding aan het college als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
 - *opvang*: onderdak en begeleiding voor personen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving;
 - *participatie*: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer;
 - *persoonsgebonden budget*: bedrag waaruit namens het college betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken;
 - *ondersteuningsplan*: plan waarin cliënt de omstandigheden, bedoeld in 2.3.2., vierde lid onderdelen a t/m g van de wet, beschrijft en aangeeft welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest aangewezen is;
 - *sociaal netwerk*: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt;
 - *vertegenwoordiger*: persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake;
 - *voorziening*: algemene voorziening of maatwerkvoorziening;
 - *voorliggende voorziening*: algemene voorziening of andere voorziening waarmee aan de hulpvraag wordt tegemoetgekomen;
 - *wet*: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
 - *zelfredzaamheid*: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

Artikel 2. Melding hulpvraag

1. Een hulpvraag kan door of namens een ingezetene van Zwolle bij het college worden gemeld.
2. Het college bevestigt de ontvangst van de melding.
3. 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 3. Vooronderzoek: indienen persoonlijk plan

1. Het college verzamelt alle voor het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet, van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de cliënt en zijn situatie en maakt zo spoedig mogelijk met hem een afspraak voor een gesprek.
2. Voor het gesprek verschaft de ingezetene 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 ingezetene genoegzaam bekend is bij de gemeente, kan het college in overeenstemming met de ingezetene afzien van een vooronderzoek als bedoeld in het eerste en tweede lid.
4. Voordat het onderzoek van start gaat, kan de cliënt het college een persoonlijk plan overhandigen waarin hij zijn omstandigheden beschrijft en aangeeft welke (maatwerk)voorziening 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 artikel 2 lid 1, in de gelegenheid het plan te overhandigen. De cliënt kiest zelf op welke wijze hij zijn persoonlijk plan wil vormgeven, met inachtneming van het voorgaande.

Artikel 4. Gesprek

1. Het college onderzoekt in een gesprek met de ingezetene of namens wie de melding is gedaan, dan wel diens vertegenwoordiger en waar mogelijk met de 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, zoals opgenomen in het beleidsplan, bedoeld in artikel 2.1.2 van de wet, of door het verrichten van maatschappelijk 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 te verstrekken;
 - 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 ingezetene een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 3, vierde lid, aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek, bedoeld in het eerste lid.
 3. Het college informeert de ingezetene over de gang van zaken bij het gesprek, diens rechten en plichten en de vervolgprocedure en vraagt de ingezetene 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 cliënt, afzien van een gesprek.

Artikel 5. Verslag

1. Het college zorgt na het gesprek voor een schriftelijk verslag waarin de afspraken die met de cliënt of diens vertegenwoordiger gemaakt zijn, worden vastgelegd.
2. Binnen 10 werkdagen na het gesprek verstrekt het college aan de cliënt een afschrift van het verslag.
3. Opmerkingen of latere aanvullingen van de cliënt worden aan het verslag toegevoegd.
4. Indien de cliënt twijfelt aan de juistheid van ondersteuning en/of advies dat naar aanleiding van het gesprek met het sociale wijkteam in zijn wijk wordt gegeven, dan kan kosteloos een second opinion worden gegeven vanuit een door de cliënt zelf aan te wijzen sociaal wijkteam elders in de gemeente Zwolle.

Artikel 6. Aanvraag

1. Een ingezetene of zijn gemachtigde of vertegenwoordiger kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening indienen bij het college.
2. Het ondertekende schriftelijke verslag kan worden aangemerkt als aanvraag van de ingezetene

Artikel 7.1. Criteria voor een maatwerkvoorziening

1. Het College neemt het verslag als uitgangspunt voor de beoordeling van een aanvraag om een maatwerkvoorziening.
2. Onverminderd artikel 2.3.6, tweede en vijfde lid, van de wet verstrekt het college geen maatwerkvoorziening voor zover de aanvraag betrekking heeft op kosten die de belanghebbende voorafgaand aan de indiening van de aanvraag heeft gemaakt
3. Alle mogelijkheden van de cliënt om op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit het sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene of andere voorzieningen zijn zelfredzaamheid of participatie te verbeteren of te regelen dat hij geen behoefte meer heeft aan maatwerkvoorzieningen, worden in het onderzoek eerst beoordeeld.
4. Bij de beoordeling van de aanvraag hanteert het college in aanvulling op de voorgaande leden de volgende criteria:
 - a. er is geen aanspraak op een adequate andere voorziening op grond van een andere regeling ;
 - b. er is geen sprake van normale maatschappelijke kosten of van een algemeen gebruikelijke voorziening;
 - c. er is geen sprake van voorzieningen die de aanvrager zelf heeft aangebracht of verwijderd.
 - d. er is aan de zijde van de aanvrager geen sprake van aantoonbare meerkosten in vergelijking met de situatie voorafgaand aan het optreden van beperkingen waarvoor de voorziening wordt aangevraagd.

- e. er is sprake van een noodzaak tot het treffen van een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang;
 - f. het college kent in beginsel de goedkoopst adequate voorziening toe;
 - g. de voorziening voorzienbaar was maar van de cliënt redelijkerwijs niet verwacht kon worden maatregelen te hebben getroffen die de hulpvraag overbodig had gemaakt.
 - h. het college vergoedt of verstrekt geen voorziening als de normale afschrijvingstermijn van de eerder vergoede of verstrekte gelijkwaardige voorziening nog niet is verstreken of deze technisch nog niet is afgeschreven, tenzij deze voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan de cliënt zijn toe te rekenen.
5. Het college stelt nadere regels inzake de aard, inhoud en omvang van de te verstrekken maatwerkvoorzieningen en de toegang daartoe als bedoeld in dit hoofdstuk.

Artikel 7.2 Aanvullende criteria voor begeleiding en huishoudelijke hulp

Met inachtneming van artikel 7.1 kan een cliënt in aanmerking komen voor begeleiding of huishoudelijke hulp als

- a. bij cliënt sprake is van een complexe ondersteuningsvraag, blijkend uit de noodzaak tot inzet van ondersteuning, of
- b. er bij het functioneren van de cliënt sprake is van risico voor hemzelf of diens omgeving, of
- c. toezicht op de cliënt mogelijk nodig is, of
- d. aantoonbare beperkingen bij het voeren van een huishouden ondervindt, of
- e. problemen zich voordoen bij de gebruikelijke hulp en mantelzorg.

Artikel 7.3 Aanvullende criteria voor kortdurend verblijf

Met inachtneming van artikel 7.1 kan een cliënt in aanmerking komen voor kortdurend verblijf als

- a. de cliënt is aangewezen op ondersteuning met permanent toezicht, en
- b. de mantelzorger door het overstijgen van het gebruikelijke, redelijkerwijs van hem te verwachten toezicht, overbelast dreigt te worden.

Artikel 7.4 Aanvullende criteria voor opvang en beschermd wonen

1. Met inachtneming van artikel 7.1 kan een cliënt in aanmerking komen voor opvang als
 - a. hij feitelijk of residentieel dakloos is en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving;
 - b. hij de situatie van dakloosheid en het niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving - niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen of andere maatwerkvoorzieningen gericht op het bevorderen van de participatie en zelfredzaamheid in voldoende mate kan verminderen of wegnemen.
 - c. opvang een passende, noodzakelijke en tijdelijke bijdrage levert aan het voorkomen van dakloosheid, het psychosociaal functioneren, voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast en/of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen en de behoefte van de cliënt met als doel het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld zich zo snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.
2. Met inachtneming van artikel 7.1 kan een cliënt (alsmede eventuele kinderen van deze cliënt) in aanmerking komen voor opvang als
 - a. deze de thuissituatie heeft verlaten, in verband met risico's voor de veiligheid van deze cliënt (en/of de kinderen van deze cliënt) als gevolg van huiselijk geweld, en de cliënt niet in staat is zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving;
 - b. deze de situatie - waarbij de cliënt de thuissituatie heeft verlaten, in verband met risico's voor de veiligheid van de cliënt (en/of de kinderen van deze cliënt) als gevolg van huiselijk geweld - , niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen of andere maatwerkvoorzieningen gericht op het bevorderen van de participatie en zelfredzaamheid in voldoende mate kan verminderen of wegnemen.
 - c. opvang een passende, noodzakelijke en tijdelijke bijdrage levert aan het afwenden van gevaar voor de cliënt (en/of de kinderen van deze cliënt), voorkomen van dakloosheid, het psychosociaal functioneren, voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast en de behoefte van de cliënt met als doel het realiseren van een situatie waarin de cliënt (en/of de kinderen van deze cliënt) in staat wordt gesteld zich zo snel mogelijk weer op eigen kracht en in een veilige situatie zich te handhaven in de samenleving.
3. Met inachtneming van artikel 7.1. kan een cliënt in aanmerking komen voor beschermd wonen op grond van de Wmo 2015 als

- a. hij psychische- of psychosociale problemen heeft en niet in staat is zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving en
- b. hij de situatie van psychische of psychosociale problemen - met als gevolg het niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving - niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen of maatwerkvoorzieningen gericht op het bevorderen van de participatie en zelfredzaamheid in de thuissituatie in voldoende mate kan verminderen of wegnemen.
- c. beschermd wonen een passende en noodzakelijke bijdrage levert aan het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast en/of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen en daarbij voorziet in de behoefte van de cliënt met als doel het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld zich zo snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

4 In spoedeisende gevallen, daaronder begrepen de gevallen waarin terstond opvang of beschermd wonen nodig 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 van deze verordening onverwijld tot verstrekking van een tijdelijke maatwerkvoorziening voor opvang of beschermd wonen in afwachting van de uitkomst van het onderzoek, zoals bedoeld in artikel 2.3.2 van de wet en de en de aanvraag van de cliënt

Artikel 7.5 Aanvullende criteria voor woonvoorzieningen

1. Met inachtneming van artikel 7.1. kan een cliënt in aanmerking komen voor een woonvoorziening als hij
 - a. aantoonbare beperkingen heeft bij het normaal gebruik van zijn woning, en
 - b. het redelijke heeft gedaan om een geschikte woning te bewonen, of
 - c. een op basis van aantoonbare beperkingen aanwezige gedragsstoornis heeft met ernstig ontremd gedrag tot gevolg, waarbij alleen het zich kunnen afzonderen kan leiden tot een situatie waarin deze persoon met beperkingen tot rust kan komen.
2. Een cliënt kan alleen voor een woonruimteaanpassing in aanmerking komen wanneer deze langdurig noodzakelijk is en verhuizing niet mogelijk is of niet de goedkoopst adequate voorziening is.
3. Een woonvoorziening wordt slechts verstrekt als de cliënt zijn hoofdverblijf heeft of zal hebben in de woonruimte waaraan de voorziening wordt getroffen, dan wel voor het logeerbaar maken van een andere woonruimte indien de cliënt met beperkingen zijn hoofdverblijf heeft in een erkende zorginstelling.

Artikel 7.6 Aanvullende criteria voor vervoersvoorziening

1. Met inachtneming van artikel 7.1. kan een cliënt in aanmerking komen voor collectief vervoer als de cliënt niet of onvoldoende gebruik kan maken van het openbaar vervoer.
2. Een cliënt kan eerst in aanmerking komen voor een individuele vervoersvoorziening als deze langdurig noodzakelijk is en het collectief vervoer niet afdoende is.
3. Bij de te verstrekken vervoersvoorziening wordt ten aanzien van de vervoersbehoefte ten behoeve van maatschappelijke participatie uitsluitend rekening gehouden met de verplaatsingen in de directe woon- en leefomgeving van cliënt en in elk geval binnen de gemeente Zwolle en de regio in het kader van het leven van alledag.
4. In afwijking van het derde lid kan een vervoersvoorziening worden verstrekt als zich een situatie voordoet waarbij het gaat om een bovenregionaal contact, dat uitsluitend door de persoon met beperkingen zelf bezocht kan worden, terwijl het bezoek voor de persoon met beperkingen noodzakelijk is om dreigende vereenzaming te voorkomen.

Artikel 7.7 Aanvullende criteria voor rolstoelvoorziening

Met inachtneming van artikel 7.1. kan een cliënt binnen de kaders van de wet, het door de raad vastgestelde plan en deze verordening in aanmerking komen voor een rolstoelvoorziening als het voor hem noodzakelijk is om zich regelmatig zittend te verplaatsen.

Artikel 7.8 Financiële tegemoetkoming meerkosten

1. Het college kan in overeenstemming met het beleidsplan, bedoeld in 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 en die een inkomen hebben, lager dan 130 % van de toepasselijke bijstandsnorm en vermogen beneden de vermogensgrens uit de participatiewet, een tegemoetkoming verstrekken ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en de participatie.

2. Een financiële tegemoetkoming kan in ieder geval worden verstrekt voor de hierna volgende meerkosten in verband met:
 - a. gebruik van de eigen auto
 - b. een rolstoelvoorziening voor sportbeoefening
3. Het college stelt nadere regels over de gevallen waarin een tegemoetkoming kan worden verstrekt, de berekening van de hoogte en de wijze van verstrekking van de tegemoetkoming.
4. De tegemoetkoming kan inkomensafhankelijk zijn op basis van door het college te stellen nadere regels.

Artikel 8 Criteria persoonsgebonden budget

1. Het college kent met inachtneming van artikel 7.1. een persoonsgebonden budget toe als naar het oordeel van het college is vastgesteld dat:
 - a. cliënt, al dan niet met hulp uit zijn sociale netwerk of zijn vertegenwoordiger, in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake dan wel in staat is te achten om de aan een persoonsgebonden budget verbonden taken op een verantwoorde wijze uit te voeren;
 - b. gemotiveerd is dat een cliënt een persoonsgebonden budget wenst;
 - c. gewaarborgd is dat de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die met het persoonsgebonden budget betaald moeten worden, veilig, doeltreffend en cliëntgericht zijn.
2. Het college kent geen persoonsgebonden budget toe als
 - a. in de drie jaren, voorafgaand aan de datum van het onderzoek, toepassing is gegeven aan artikel 2.3.10, eerste lid, onderdeel a, d, en e van de wet;
 - b. het bieden van een keuze voor het persoonsgebonden budget negatieve gevolgen zou hebben voor het voortbestaan van het systeem van de desbetreffende maatwerkvoorzieningen in natura; er sprake is van ondersteuning in een spoedeisende situatie, als bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet;
 - d. voor zover het persoonsgebonden budget is bestemd voor besteding in het buitenland, tenzij voldaan is aan door het college te stellen nadere voorwaarden;
 - e. voor zover deze is bedoeld voor ondersteunings- of administratiekosten in verband met het persoonsgebonden budget.
3. Het persoonsgebonden budget bedraagt maximaal de kosten van de maatwerkvoorziening in natura.
4. De hoogte van een persoonsgebonden budget voor ondersteuning in de vorm van dienstverlening uit het sociale netwerk, bedraagt maximaal een door het college vast te stellen percentage van de kostprijs van de maatwerkvoorziening in natura.
5. Een cliënt aan wie een persoonsgebonden budget wordt verstrekt, kan diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen onder de volgende voorwaarden betrekken van een persoon die behoort tot het sociaal netwerk:
 - a. als de dienst zorg omvat waarvoor krachtens landelijk geldende kwaliteitscriteria een minimale opleiding vereist is, beschikt de persoon over de desbetreffende kwalificatie;
 - b. deze persoon heeft niet aangegeven dat de ondersteuning aan de cliënt hem te zwaar valt.
6. tussenpersonen of belangenbehartigers mogen niet uit het persoonsgebonden budget worden betaald.
7. Het college stelt nadere regels over de wijze waarop de hoogte van een persoonsgebonden budget wordt vastgesteld.

Artikel 9. Inhoud beschikking

1. De beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening bepaalt of de voorziening in natura of als pgb wordt verstrekt.
2. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in natura of pgb wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 - a. wat het beoogde resultaat en de omvang van de voorziening is;
 - b. wat de ingangsdatum en duur van de verstrekking is;
 - c. onder welke voorwaarden de voorziening wordt verstrekt;
 - d. de wijze van verantwoording.

Artikel 10. Regels voor bijdrage in de kosten van maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen

1. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd:
 - a. voor het gebruik dan wel bezit van een maatwerkvoorziening dan wel een persoonsgebonden budget gedurende de periode waarvoor het persoonsgebonden budget wordt verstrekt, de hoogte van de bijdrage is afhankelijk van het inkomen en vermogen van de cliënt en zijn echtgenoot overeenkomstig het Uitvoeringsbesluit Wet maatschappelijke ondersteuning;

- b. voor het gebruik dan wel bezit van een algemene voorziening, niet zijnde cliëntondersteuning, de hoogte van de bijdrage wordt per soort algemene voorziening bepaald aan de hand van en tot het maximum van de kostprijs van deze voorziening. Het college kan daarbij korting geven op de bijdrage voor een algemene voorziening voor personen, behorende tot de door het college omschreven groepen.
2. De aanbieder van een maatwerkvoorziening dan wel een persoonsgebonden budget kan aan de cliënt een vergoeding voor algemeen gebruikelijke kosten vragen voor zover at tussen het college en de aanbieder is afgesproken en dit door het college is vastgesteld. Het gaat hierbij in ieder geval om een vergoeding voor:
 - het gebruik van collectief vraagafhankelijk vervoer berekend op basis van tarieven openbaar vervoer;
 - het gebruik van consumpties en maaltijden op basis van kostprijs.
3. De kostprijs van een algemene voorziening, maatwerkvoorziening en persoonsgebonden budget wordt bepaald: door een aanbesteding, na een consultatie in de markt of in overleg met de aanbieder. Het totaal van de bijdragen voor een algemene voorziening, maatwerkvoorziening dan wel een persoonsgebonden budget gaat de kostprijs niet te boven.
4. 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.
5. Voor opvang worden de bijdragen voor een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget door de aanbieder van de voorziening vastgesteld en geïnd. Het college draagt er zorg voor dat aan het CAK mededeling wordt gedaan van de bijdragen die door de bedoelde instantie zijn vastgesteld, voor zover niet betrekking hebbende op personen die de thuissituatie hebben verlaten in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld.
6. Als de bijdrage voor een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget ten behoeve van een woningaanpassing voor een minderjarige inwoner is verschuldigd, is de bijdrage verschuldigd door de onderhoudsplichtige ouders, daaronder begrepen degene tegen wie een op artikel 394 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gegrond verzoek is toegewezen, en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefent over een inwoner.
7. Als een persoon over een periode voor meerdere voorzieningen een bijdrage is verschuldigd, dan komt de betaalde bijdrage allereerst ten goede van de voorziening die eenmalig is verstrekt en waarvoor het college geen huur verschuldigd is.

Artikel 11. 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;
 - d. erop toe te zien dat beroepskrachten op de hoogte zijn van en rekening houden met de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de informele zorg die wordt verleend.
2. Het college kan bij nadere regeling bepalen welke verdere eisen worden gesteld 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 jaarlijks inwoner-ervaringsonderzoek, en het zo nodig in overleg met de inwoner ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.

Artikel 12. 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 doet onderzoek naar de calamiteiten en geweldsincidenten. Hij adviseert het college over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.

Artikel 13. Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering

1. Onverminderd artikel 2.3.8 van de wet doet een cliënt aan het college op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling 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 inwoner 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 een redelijke termijnna uitbetaling niet is aangewend voor de bekostiging van de voorziening waarvoor de verlening heeft plaatsgevonden.
 4. Als het college een beslissing op grond van het tweede lid en/of derde lid heeft ingetrokken 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.

Artikel 14. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

Het college bepaalt bij nadere regeling waaruit de jaarlijkse blijf van waardering voor mantelzorgers van cliënten in de gemeente bestaat.

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 redelijke 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, en
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:

1°. aanmeten, leveren en plaatsen van de voorziening;

2°. instructie over het gebruik van de voorziening;

3°. onderhoud van de voorziening, en

4°. verplichte deelname in bepaalde samenwerkingsverbanden (bijv. sociale wijkteams).

Artikel 16. Klachtregeling

1. Het college behandelt klachten van cliënten die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen als bedoeld in deze verordening, overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en volgens de door het college vastgestelde Procedureregeling Klachtbehandeling.
2. Aanbieders stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van alle voorzieningen die in het kader van deze verordening worden verstrekt.
3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders, en een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek.

Artikel 17. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de medezeggenschap van inwoners over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van alle voorzieningen die in het kader van deze verordening worden verstrekt.

2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de medezeggenschapsregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders en een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek.

Artikel 18. 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 maatschappelijk ondersteuning, overeenkomstig de Inspraakverordening van de gemeente Zwolle en de 'verordening participatieraad gemeente Zwolle'.
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 kan nadere regels vast ter uitvoering van het tweede en derde lid.

Artikel 19. Right to Challenge

1. Het college wijst de ingezetenen op de mogelijkheid initiatieven te ontplooiën die het uitvoeren van taken van het college op grond van de wet betreffen, zoals vastgelegd in artikel 2.6.7 van de wet;
2. Het college kan nadere regels stellen omtrent de in lid 1 beschreven mogelijkheid om initiatieven te ontplooiën.
3. Ter uitvoering van lid 1 regelt het college bij de inkoop/subsidie van maatschappelijke ondersteuning dat minimaal eenmaal per jaar ingezetenen en maatschappelijke initiatieven de mogelijkheid tot intekening op en de uitvoering van de genoemde taken hebben.

Artikel 20. Intrekking oude verordening en overgangsrecht

1. De Verordening individuele voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Zwolle 2011 wordt ingetrokken.
2. Een inwoner houdt recht op een lopende voorziening verstrekt op grond van de Verordening individuele voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Zwolle 2011 totdat het college een nieuw besluit heeft genomen, waarbij het besluit waarmee deze voorziening is verstrekt, wordt ingetrokken.
3. Aanvragen die zijn ingediend onder de Verordening individuele voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Zwolle 2011, en waarop nog niet is beslist bij het inwerkingtreden van deze verordening, worden afgehandeld krachtens de Verordening individuele voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Zwolle 2011.
4. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de Verordening individuele voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Zwolle 2011, wordt beslist met inachtneming van die verordening.

Artikel 21. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2015.
2. Deze verordening wordt aangehaald als: "Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Zwolle 2015".

TOELICHTING VERORDENING MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING 2015

Algemeen

Deze verordening geeft uitvoering aan de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (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 (AWBZ). Deze taken worden toegevoegd aan het takenpakket dat al bij gemeenten lag onder de 'oude' Wet maatschappelijke ondersteuning. Er wordt 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 waarmee een bijdrage wordt geleverd aan zijn mogelijkheden om deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer en zelfstandig te functioneren in de maatschappij. Er dient telkens een zorgvuldige toegangsprocedure doorlopen te worden om de hulpvraag van de inwoner, zijn behoeften en de gewenste resultaten helder te krijgen, om te achterhalen wat de inwoner op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, mantelzorg of met hulp van zijn sociaal netwerk dan wel door

het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten kan doen om zijn zelfredzaamheid en participatie te handhaven of verbeteren, om te bepalen of zo nodig met gebruikmaking van een algemene voorziening kan worden volstaan, of dat een maatwerkvoorziening nodig is, en of sprake is van een voorliggende of andere voorziening die niet onder de reikwijdte van de Wmo 2015 valt. De Wmo 2015 en deze verordening leggen deze toegangsprocedure daarom 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 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, of dat hem opvang of beschermd wonen ten onrechte wordt onthouden, kan betrokkene daartegen vanzelfsprekend bezwaar maken en daarna eventueel in beroep gaan tegen de beslissing op zijn bezwaar. De rechter zal toetsen of de gemeente zich heeft gehouden aan de voorgeschreven procedures, 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 inwoner echter alleen mandateren aan een aanbieder. Zie voor de definitie van 'aanbieder' de toelichting onder artikel 1. 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 inwoner 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 inwoners vereist is;
- ten aanzien welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap van inwoners over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn vereist is;
- op welke wijze ingezet, waaronder inwoners 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 inwoners 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 inkoop 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;
- 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.

Artikelsgewijs

Artikel 1. Begripsbepalingen

In de wet (in artikel 1.1.1) zijn al veel definities opgenomen die ook bindend zijn voor deze verordening. Voor de duidelijkheid zijn een aantal belangrijke wettelijke definities ook nog eens expliciet in de begripsbepalingen van deze verordening opgenomen. Ook de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) kent een aantal (definitie)bepalingen die voor deze verordening van belang zijn, zoals: 'aanvraag' (artikel 1:3, derde lid): *een verzoek van een belanghebbende om een besluit te nemen*, en 'beschikking' (artikel 1:2).

Artikel 2. Melding hulpvraag

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. Daarbij is onder meer bepaald dat de gemeente bij verordening in ieder geval bepaalt op welke wijze een cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang. 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. In artikel 2.3.2, negende lid, van de wet is bepaald dat een aanvraag niet kan worden gedaan dan nadat (naar aanleiding van de melding) onderzoek is uitgevoerd, tenzij het onderzoek niet is uitgevoerd binnen de termijn van zes weken.

Het eerste lid bevat regels voor de verplichte meldingsprocedure. De melding is vormvrij en kan schriftelijk, elektronisch, mondeling of telefonisch bij het college worden gedaan. Zie de algemene toelichting over mandatering door het college.

In artikel 2:15 van de Awb is bepaald dat een aanvraag elektronisch (onder meer per email) kan worden gedaan indien het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg geopend is. De melding kan 'door of namens de cliënt' worden gedaan. Dit kan ruim worden opgevat. Naast de cliënt kan bijvoorbeeld diens vertegenwoordiger, mantelzorger, partner, familielid, buurman of andere betrokkene de melding doen. In het eerste lid is met gebruik van de in artikel 1 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. Te denken valt hier bijvoorbeeld aan de Zorgverzekeringswet, de Wet werk en bijstand en de Leerplichtwet. Zie ook de tekst en toelichting van artikel 8, tweede lid.

In het tweede lid is de verplichte ontvangstbevestiging verankerd (artikel 2.3.2, eerste lid, slotzin, van de wet). Conform artikel 4:3a van de Awb is het bestuursorgaan gehouden een elektronisch ingediende aanvraag te bevestigen. Dat kan dan – en ligt voor de hand – ook elektronisch. Indien de melding mondeling of telefonisch is gedaan, zou dit ook kunnen worden afgesproken. 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 derde 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 3. Vooronderzoek: indienen ondersteuningsplan

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 inwoner bekende gegevens in kaart worden gebracht en inwoners 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 inwoner 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 inwoner vast te stellen aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht en is de inwoner 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 inwoner om een ondersteuningsplan op te stellen en deze aan het college te overhandigen. Zie ook artikel 5, tweede lid.

Artikel 4. Gesprek

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. In artikel 2.3.2, eerste lid, wordt niet de aanduiding "het gesprek" gebruikt maar "een onderzoek in samenspraak met degene door of namens wie de melding is gedaan en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel diens vertegenwoordiger". 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. Het eerste lid bepaalt daarom dat het onderzoek moet plaatsvinden in samenspraak met betrokkene. De vorm van het onderzoek is vrij. 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 inwoner 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 inwoner 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 gesprek 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 5. 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. Het eerste lid borgt dat altijd verslag wordt opgemaakt. De invulling van deze verslagplicht is vormvrij. Hierbij kan worden voortgeborduurd op de praktijk van de Wmo. 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. Een goede weergave 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 met de uitkomsten van het onderzoek. 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 noodzakelijk zijn. Desgewenst kan de gemeente de schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek 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 ondersteuningsplan is overhandigd, wordt dit plan ook opgenomen of toegevoegd aan het verslag.

Soms kan een verslag al direct worden meegegeven, maar vaak zal dit toch nog moeten worden uitgewerkt en gaat daar een paar dagen overheen. Het kan overigens ook zijn dat na een gesprek de inwoner bijvoorbeeld nog onderzoekt wat er in zijn omgeving mogelijk is, bijvoorbeeld of hij met iemand kan meerijden om boodschappen te doen, of dat hij nog een aanvullende opmerking heeft. Ook dan is een paar dagen tijd na het gesprek nuttig.

Artikel 6. 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 (hier het college), 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 een aanvraag kan indienen. Dit is minder ruim dan de kring van personen rond de inwoner die een melding kan doen. Zie hiervoor artikel 2 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 cliënt ondertekend verslag als aanvraag aan te merken.

Artikel 7. 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 cliënt voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang 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.

Artikel 7.1 geldt in alle gevallen, en per specifieke voorziening worden daar passende criteria aan toegevoegd waar dat nodig is. In dit artikel is verwoord dat, alvorens wordt overgegaan tot de verstrekking van een maatwerkvoorziening, eerst wordt gekeken naar andere mogelijkheden om de cliënt te helpen met zijn beperkingen. Dat kan bijvoorbeeld een verwijzing zijn naar een voorliggende voorziening, het helpen bij het inzetten van het eigen netwerk, kortdurende ondersteuning door het sociaal wijkteam, en een verwijzing naar een algemene voorziening. De maatwerkvoorziening vormt het sluitstuk. Als het college vaststelt dat een maatwerkvoorziening noodzakelijk is, zal het college kiezen voor de goedkoopst adequate voorziening. Voorop staat dat de voorziening adequaat (doelmatig) is om bij te dragen aan de ondersteuningsbehoefte. Als er echter meerdere varianten mogelijk zijn, kiest het college voor de goedkoopste variant. Als er al eerder een maatwerkvoorziening (of individuele voorziening, zoals dat heette onder de oude Wet maatschappelijke voorziening) is verstrekt en deze voorziening biedt nog voldoende ondersteuning en is nog niet technisch afgeschreven, dan komt de cliënt niet opnieuw in aanmerking voor een maatwerkvoorziening. De noodzaak is dan niet aanwezig.

Artikel 8. 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 persoonsgebonden budget is een alternatief voor zorg in natura. Het persoonsgebonden budget krijgt een ander karakter door de manier waarop het wordt verstrekt. Niet langer wordt er geld overgemaakt op de rekening van de budgethouder. Als een budget is toegekend, kan het na facturering van de uitgevoerde zorg aan de betrokken ondersteuner/zorgverlener uitbetaald door de Sociale Verzekeringsbank.

De gemeente weigert een cliënt een pgb als de gemeente in de drie jaar voorafgaand aan de aanvraag een beslissing om een maatwerkvoorziening of een pgb te verstrekken heeft herzien of ingetrokken omdat de cliënt toen onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt (artikel 2.3.10, onderdeel a), niet voldeed aan de gestelde voorwaarden (artikel 2.3.10, onderdeel d) of de maatwerkvoorziening of het pgb niet of voor een ander doel gebruikte (artikel 2.3.10, onderdeel e). Daarnaast is toegevoegd de bepaling in het tweede lid onder b; dit ziet op de situatie

van bijvoorbeeld het collectief vervoer. De financiering daarvan, zo is in rechtspraak ook geaccepteerd, zou zodanig duur worden als voor deze voorziening ook een pgb mogelijk was, dat het openstellen van die mogelijkheid een onaanvaardbaar financieel risico voor de gemeente oplevert. De zware bewijslast voor een beroep op deze weigeringsgrond ligt bij de gemeente. Daarom wordt dit criterium in de

verordening verankerd. Mocht zich deze situatie in de praktijk gaan voor doen, dan zal er een heroverweging moeten plaatsvinden ten aanzien van het verstrekken van PGB's voor vervoer en de collectieve aanbesteding van vervoer.

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). De situatie waarin het door de cliënt beoogde aanbod duurder is dan het aanbod van het college betekent dus niet bij voorbaat dat het pgb om die reden geheel geweigerd kan worden. Cliënten kunnen zelf bijbetalen wanneer het tarief van de door hen gewenste aanbieder duurder is dan het door het college voorgestelde aanbod. Het college kan het pgb slechts weigeren voor dat gedeelte dat duurder is dan het door het college voorgestelde aanbod. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen doordat de gemeente vanwege inkoopvoordelen maatwerkvoorzieningen al snel goedkoper zal kunnen leveren dan wanneer iemand zelf ondersteuning inkoop met een pgb. Daarbij kan gedacht worden aan vervoers- of opvangvoorzieningen. Een pgb is gemiddeld genomen ook goedkoper dan zorg in natura omdat er minder overheadkosten hoeven te worden meegerekend. De maximale hoogte van een pgb is in de verordening begrensd op de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequate door het college ingekochte maatwerkvoorziening in natura.

Ten aanzien van het vijfde lid is van belang dat in de nota naar aanleiding van het verslag (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 34) de regering heeft aangegeven dat onder dit sociale netwerk ook mantelzorgers kunnen vallen. Wel is de regering van mening dat de beloning van het sociale netwerk in elk geval beperkt moet blijven tot die gevallen waarin het de gebruikelijke hulp overstijgt en dit aantoonbaar tot betere en effectievere ondersteuning leidt en aantoonbaar doelmatiger is. Overeenkomstig de huidige Wmo-praktijk met betrekking tot informele hulp wordt hierbij in ieder geval gedacht aan diensten (zorg van mantelzorgers bijvoorbeeld). Informele hulp bij hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen is minder goed denkbaar. Ingeval ook hiervoor 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 doel waarvoor het persoonsgebonden budget wordt verstrekt (artikel 2.3.6, derde lid, van de wet).

Hiervoor is het nodig dat de inwoner die een beroep doet op een persoonsgebonden budget schriftelijk aantoont welke diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen de cliënt wenst in te zetten om te voorzien in de geconstateerde noodzaak. Ook dient de inwoner die een persoonsgebonden budget wenst in te zetten om de inzet van iemand vanuit het sociale netwerk mogelijk te maken voor intensievere vormen van maatschappelijke ondersteuning als beschermd wonen schriftelijk aan te tonen of de persoon die de ondersteuning zal gaan leveren voldoende gekwalificeerd is hiervoor, rekening houdend met landelijk geldende kwaliteitscriteria en daarmee samenhangende minimaal gewenste opleiding.

Artikel 9. Inhoud beschikking

Uitgangspunt van de wet is dat de inwoner een maatwerkvoorziening in 'natura' krijgt. Indien gewenst door de inwoner bestaat echter de mogelijkheid van het toekennen van een budget.

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

Artikel 10. 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 wet maakt een onderscheid tussen de bijdragen in de kosten van algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen. De bijdragen in de kosten van algemene voorzieningen mag de gemeente bepalen en dit mag kostendekkend zijn. In de nota naar aanleiding van het verslag (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 34, blz. 95) staat hierover dat de regering gemeenten beleidsruimte geeft door hen de mogelijkheid te bieden om in de verordening te bepalen welke eigen bijdrage een cliënt verschuldigd is voor een algemene voorziening. Bij het bieden van deze beleidsruimte gaat de regering ervan uit dat gemeenten hier verstandig mee omgaan en voorzieningen, zoals laagdrempelige informatievoorziening uit zal sluiten van eigen bijdragen. Gemeenten hebben er zelf belang bij om een algemene voorziening (financieel) laagdrempelig te maken, zodat de druk op vaak duurder maatwerkvoorzieningen wordt beperkt.

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 een AMVB 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 de AMVB (zoals bedoeld in 2.1.4) stelt. Voor de eigen bijdragen van maatwerkvoorzieningen geldt de wettelijke verplichting dat het Centraal Administratie Kantoor (CAK) de hoogte van de bijdrage berekent en het bedrag int.

De wet verplicht tot het vaststellen van de kostprijs van een maatwerkvoorziening (artikel 2.1.4, derde lid, tweede zin). Dat kan op drie manieren en deze zijn vastgelegd in de drie onderdelen van het derde lid.

De aanbieder van een maatwerkvoorziening kan aan de cliënt een vergoeding voor algemeen gebruikelijke kosten als dat tussen het college en de aanbieder is afgesproken en door het college is vastgesteld. Het gaat hierbij in ieder geval om een vergoeding voor het gebruik van vervoer, consumpties en maaltijden.

Artikel 11. 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.

In het eerste lid zijn een aantal voor de hand liggende kwaliteitseisen uitgewerkt. Het in het tweede lid genoemde jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek is verplicht op grond van artikel 2.5.1, eerste lid, van de wet.

Artikel 12. 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 12 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.

Artikel 13. 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 en tweede lid bevatten een herhaling van hetgeen al in de tekst van de wet is opgenomen (artikel 2.3.8 en 2.3.10). 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, 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 (dat tevens op maatwerkvoorzieningen (in natura) ziet).

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 14. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

Deze bepaling betreft een uitwerking van de verordeningplicht 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 inwoners 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. Voorts is de woonplaats van de cliënt bepalend, zodat het dus ook mantelzorgers kan betreffen die in andere gemeenten wonen.

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. 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 VNG-modelbepaling van het eerste lid is bewerkt en aangepast aan de wijze waarop nu de klachtbehandeling binnen de gemeente Zwolle plaatsvindt. Deze klachtbehandeling is gebaseerd op de bepalingen uit hoofdstuk 9 van de Awb. Ter uitwerking daarvan heeft het college in 2005 een Procedureregeling Klachtbehandeling vastgesteld. De klachtbehandeling vindt decentraal plaats, dat wil zeggen dat er per eenheid een interne klachtcoördinator is aangewezen die de klachten behandelt die op die eenheid betrekking hebben. Is de klager het niet eens met de klachtafhandeling dan kan hij zich wenden tot de Ombudsman Overijssel.

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.

Artikel 17. 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 18. 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.

Artikel 19. Right to Challenge

Artikel 2.6.7 lid 1 Wmo 2015 maakt het mogelijk dat ingezetenen en maatschappelijke initiatieven in aanmerking komen voor het uitvoeren van taken op grond van de Wmo 2015. Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald welke eisen gelden voor het door ingezetenen en maatschappelijke initiatieven laten uitvoeren van taken van het college en op welke wijze en aan de hand van welke criteria de effecten worden geëvalueerd. Hiermee wordt het, naar Brits voorbeeld, mogelijk dat een 'right to challenge' wordt toegepast. Het College hecht veel waarde aan initiatieven van inwoners en wil graag dat deze initiatieven ook tot uiting komen. Daarom moeten inwoners de gemeente kunnen uitdagen om (een deel van) de maatschappelijke ondersteuning, beter uit te voeren dan de gemeente dat doet, of de door de gemeente gecontracteerde maatschappelijke partners. Door deze mogelijkheid ook in de verordening om te nemen onderstreept het College het belang van inwoners die initiatief nemen.

Artikel 20. 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).