

Verordening maatschappelijke ondersteuning Veenendaal

De raad van de gemeente Veenendaal;
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 11 oktober 2016.

O verwegende dat

Met het vaststellen van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Veenendaal de gemeente Veenendaal juridische, inhoudelijke en financiële kaders biedt aan zijn inwoners.

Gelet op

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Besluit

1. De Verordening maatschappelijke ondersteuning Veenendaal vast te stellen

Vastgesteld in de openbare vergadering van 24 november 2016

mevrouw drs. F.A. van Hooijdonk
griffier

de heer mr. A.W. Kolff
voorzitter

Verordening maatschappelijke ondersteuning Veenendaal

november 2016

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsbepalingen

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

- **aanbieder:** natuurlijk persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren;
- **aanvraag:** een verzoek van een belanghebbende om een besluit te nemen na het onderzoek conform artikel 2.3.2 van de wet welke binnen 6 weken is afgerond dan wel nadat het college verzuimd heeft het onderzoek conform artikel 2.3.2 van de wet binnen 6 weken af te ronden;
- **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 het versterken van zelfredzaamheid en participatie, of op opvang;
- **belanghebbende (artikel 1:2, eerste lid, Algemene wet bestuursrecht):** degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit is betrokken. Voor deze verordening is dat de cliënt of degene die namens hem handelt;
- **beleidsregels:** een bij besluit vastgestelde algemene regel, niet zijnde een algemeen verbindend voorschrift, omtrent de afweging van belangen, de vaststelling van feiten of de uitleg van wettelijke voorschriften bij het gebruik van een bevoegdheid van een bestuursorgaan;
- **beschermde 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 en 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;
- **CAK:** het Centraal Administratiekantoor (CAK), genoemd in hoofdstuk 6 van de Wet Langdurige Zorg en artikel 1.1.1 van de wet;
- **calamiteit:** niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid;
- **cliënt:** persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt of door wie of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid van de wet;
- **cliëntondersteuning:** 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, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen;
- **college:** college van burgemeester en wethouders van Veenendaal of een door het college gemandateerde;
- **gesprek:** gesprek in het kader van het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;

- **gebruikelijke hulp:** hulp of inzet die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten;
- **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;
- **hulpmiddel:** roerende zaak die bedoeld is om beperkingen in de zelfredzaamheid of de participatie te verminderen of weg te nemen;
- **hulpvraag:** behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- **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;
 2. zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronisch psychische of psychosociale problemen;
 3. bieden van beschermd wonen en opvang;
- **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 of opvang, rechtstreeks voortvloeiend uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep;
- **melding:** melding aan het college als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- **nadere regels:** uitwerking van de door de raad aan het college gedelegeerde bevoegdheid tot het vaststellen van algemeen verbindende voorschriften;
- **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 die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving;
- **participatie:** deelnemen aan het maatschappelijke verkeer;
- **persoonlijk plan:** plan waarin de cliënt de omstandigheden, bedoeld in artikel 2.3.2., vierde lid onderdeel a tot en met g van de wet, beschrijft en aangeeft welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest is aangewezen.
- **persoonsgebonden budget (pgb):** bedrag waaruit namens het college betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren welke een cliënt van derden heeft betrokken;
- **sociaal netwerk:** personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt;
- **verslag:** schriftelijke weergave van het gesprek door middel van een format dat bestaat uit (vaste) stappen;
- **voorgiggende voorziening:** een voorziening anders dan ingevolge de wet, niet op grond van een andere wettelijke bepaling, waarmee het resultaat geheel of gedeeltelijk bereikt kan worden;
- **voorziening:** algemene voorziening of maatwerkvoorziening;
- **wet:** Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- **wettelijk voorgiggende voorziening:** een voorziening op grond van een wettelijke bepaling anders dan ingevolge de wet, waarmee het resultaat geheel of gedeeltelijk bereikt kan worden;
- **woningaanpassing:** bouwkundige of woontechnische ingreep in of aan een woonruimte;
- **Wmo-loket:** Het gemeentelijk toegangspunt voor Wmo-informatie en Wmo-voorzieningen;
- **zelfredzaamheid:** in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

Hoofdstuk 2. Melding, onderzoek en aanvraag

Artikel 2. Melding ondersteuningsvraag

1. Een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning kan door of namens een cliënt worden gemeld bij het Wmo-loket. Dit kan schriftelijk, digitaal, telefonisch of fysiek bij het Wmo-loket.
2. Indien een verzoek om informatie wordt ingediend zonder dat hierop een melding volgt, zal nader onderzoek achterwege blijven, tot alsnog een melding wordt gedaan.

3. Het college bevestigt de ontvangst van een melding schriftelijk of digitaal binnen 3 werkdagen na ontvangst.
4. In de ontvangstbevestiging wordt aan de melder medegedeeld dat hij of zij de mogelijkheid heeft om binnen 7 dagen na de melding een persoonlijk plan te overhandigen.
5. 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. Zorgaanbieders zijn gemachtigd, indien nodig, tijdelijk ondersteuning in te zetten voor de melding waarbij de zorgaanbieder binnen 24 uur de bevoegd ambtenaar op de hoogte stelt van de inzet.
6. Het college wijst de cliënt en zijn mantelzorger vóór het onderzoek op de mogelijkheid om, gedurende het hele proces van melding tot en met de eventuele inzet van ondersteuning, gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.

Artikel 3. Cliëntondersteuning

1. Het college zorgt ervoor dat ingezetenen een beroep kunnen doen op kosteloze en onafhankelijke cliëntondersteuning, waarbij het belang van de cliënt uitgangspunt is.
2. Het college wijst de cliënt en zijn mantelzorger vóór het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid van de wet, op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.

Artikel 4. Vooronderzoek

1. Het Wmo-loket 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 een afspraak voor een gesprek.
2. a) voor het gesprek verschaft de cliënt het college alle overige gegevens en bescheiden

die naar het oordeel van het college voor het onderzoek nodig zijn en waarover de cliënt redelijkerwijs de beschikking kan krijgen, rekening houdend met de Wet bescherming persoonsgegevens;

b) de cliënt dient te beschikken over een identificatiedocument als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht. Beschikt de cliënt niet over een geldig identificatiedocument dan kan deze lopende het onderzoek aangevraagd en overgelegd worden.

1. Als de cliënt genoegzaam bekend is bij het Wmo-loket (de in het eerste en tweede lid genoemde gegevens zijn bekend en er is geen wijziging in diens leefsituatie), kan het college in overeenstemming met de cliënt afzien van een vooronderzoek als bedoeld in het eerste en tweede lid.

Artikel 5. Gesprek

1. Het college onderzoekt in een gesprek tussen Wmo-loket en de melder, dan wel diens vertegenwoordiger en waar mogelijk met mantelzorger(s) en desgewenst familie, zo spoedig mogelijk en voor zover nodig:
 - a) de ondersteuningsbehoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
 - b) of het verzoek om ondersteuning leidt tot zelfredzaamheid, participatie, opvang of beschermd wonen;
 - c) de mogelijkheden voor de cliënt om op eigen kracht, met gebruikelijke hulp of met algemene voorzieningen de zelfredzaamheid of de participatie te handhaven of te verbeteren, zodat de cliënt zo min mogelijk een beroep hoeft te doen op een maatwerkvoorziening;
 - d) de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit het sociaal netwerk te komen tot verbetering van de zelfredzaamheid of participatie, zodat de cliënt zo min mogelijk een beroep hoeft te doen op een maatwerkvoorziening;
 - e) de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
 - f) de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening, zoals opgenomen in de toelichting, of door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten te komen tot verbetering van de zelfredzaamheid of participatie, zodat de cliënt zo min mogelijk een beroep hoeft te 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 wijze waarop de zelfredzaamheid en participatie, al dan niet door middel van het verstrekken van een maatwerkvoorziening, kan worden versterkt;
 - i) welke bijdragen in de kosten de cliënt, met toepassing van het bepaalde bij of krachtens artikel 2.1.4 van de wet, verschuldigd zal zijn;
 - j) de mogelijkheden om te kiezen voor de verstrekking van een pgb, waarbij de cliënt in begrijpelijke bewoordingen wordt ingelicht over de gevolgen van deze keuze.
1. Als de cliënt een persoonlijk plan, als bedoeld in artikel 2.3.2 tweede lid van de wet, aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het gesprek, bedoeld in het eerste lid.

2. Het college informeert de cliënt over de gang van zaken bij het gesprek, diens rechten en plichten en over de vervolprocedure en vraagt de cliënt toestemming om zijn persoonsgegevens te verwerken.
3. Als de ondersteuningsvraag genoegzaam bekend is, kan het college onverminderd het bepaalde in artikel 2.3.2 van de wet, in goed overleg met de cliënt, afzien van een gesprek.

Artikel 6. Advisering

Het college kan een door hem daartoe aangewezen adviesinstantie om advies vragen indien het dit van belang acht voor de beoordeling van de aanvraag om een maatwerkvoorziening. Het college betreft de cliënt en zijn eventuele gemachtigde of mantelzorger bij de adviesaanvraag en informeert hem over de uitkomsten daarvan.

Artikel 7. Verslag

1. Het college is verantwoordelijk voor schriftelijke verslaglegging van het onderzoek. Het verslag wordt verstuurd binnen de in de wet gestelde termijn van zes weken na melding.
1. Na het gesprek verstrekt het college aan de cliënt een verslag van de uitkomsten van het onderzoek.

Artikel 8. Aanvraag

1. Een aanvraag kan pas worden ingediend nadat het onderzoek, als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid van de wet, is uitgevoerd, tenzij het onderzoek niet heeft plaatsgevonden binnen zes weken na melding.
2. Het college neemt een besluit op de aanvraag binnen de in de wet gestelde termijn van twee weken.
3. Een cliënt, zijn gemachtigde of vertegenwoordiger kan schriftelijk een aanvraag om een maatwerkvoorziening indienen bij het Wmo-loket:
 - a) door middel van een door het college vastgesteld aanvraagformulier of;
 - b) door middel van ondertekening van het onderzoeks- of gespreksverslag.

Hoofdstuk 3. Maatwerkvoorziening

Artikel 9. Criteria voor een maatwerkvoorziening

1. Het college neemt het verslag als uitgangspunt voor de beoordeling van een aanvraag om een maatwerkvoorziening.
2. Een cliënt komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening:
 - a) ter compensatie van de beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie die de cliënt ondervindt, voor zover de cliënt deze beperkingen naar het oordeel van het college niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk, of door gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen of algemene voorzieningen, kan verminderen of wegnemen. De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het door de gemeente ingestelde onderzoek zoals verwoord in artikel 2.3.2 van de wet, een passende bijdrage aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt 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 cliënt met psychische of psychosociale problemen en de cliënt 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 niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg (bijvoorbeeld bij overbelasting van de mantelzorger) of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen kan verminderen of wegnemen. De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het door de gemeente ingestelde onderzoek zoals verwoord in artikel 2.3.2 van de wet, een passende bijdrage aan het voorzien in de behoefte van de cliënt aan beschermd wonen of opvang en aan 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.
3. Ten aanzien van een maatwerkvoorziening met betrekking tot zelfredzaamheid en participatie geldt dat een cliënt alleen voor een maatwerkvoorziening in aanmerking komt indien:
 - a) de noodzaak tot ondersteuning voor de cliënt redelijkerwijs niet vermijdbaar was;
 - b) de voorziening voorzienbaar was, maar van de cliënt redelijkerwijs niet verwacht kon worden maatregelen te hebben getroffen die de hulpvraag overbodig had gemaakt.
4. Een maatwerkvoorziening ter vervanging van een eerder door het college verstrekte voorziening, wordt slechts verstrekt:
 - a) als de eerder verstrekte voorziening technisch is afgeschreven, tenzij de cliënt niet meer voldoet aan de voorwaarden voor het verkrijgen van een maatwerkvoorziening, of

- b) als de eerder verstrekte voorziening niet langer een oplossing biedt voor de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke ondersteuning;
- c) tenzij de eerder verstrekte voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die aan de cliënt zijn toe te rekenen;
- d) tenzij de cliënt geheel of gedeeltelijk tegemoet komt in de veroorzaakte kosten;
- e) op voorwaarde, dat de cliënt voordat tot vervanging/realisatie wordt overgegaan, de cliënt dit heeft gemeld en het college de gelegenheid heeft gegeven onderzoek te doen naar de noodzaak ervan.
 1. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is, verstrekt het college de goedkoopst adequate voorziening.
 2. Het college kan aanvullende criteria vaststellen ten aanzien van de maatwerkvoorzieningen.

Artikel 10. Inhoud beschikking

1. In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt in ieder geval 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) of een bijdrage in de kosten verschuldigd is en de daarbij door het college gehanteerde uitgangspunten, zoals de kostprijs van de voorziening.

3. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:

- a) voor welk doel het pgb moet worden aangewend;
- b) welke (kwaliteits)eisen gelden voor de besteding van het pgb;
- c) wat de hoogte van het pgb is en hoe hiertoe is gekomen;
- d) wat de duur is van de verstrekking waarvoor het pgb is bedoeld;
- e) de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb, en
- f) of een bijdrage in de kosten verschuldigd is en de daarbij door het college gehanteerde uitgangspunten, zoals de kostprijs van de voorziening.

4. Als sprake is van een te betalen bijdrage wordt de cliënt daarover in de beschikking geïnformeerd.

Artikel 11. Regels voor een persoonsgebonden budget (pgb)

1. De hoogte van het persoonsgebonden budget voor een zaak wordt bepaald aan de hand van en tot het maximum van de kostprijs van de in de situatie van de cliënt goedkoopst compenserende voorziening in natura en is toereikend voor de aanschaf daarvan.
2. Voor zover dit geen onderdeel is van het persoonsgebonden budget, kan het pgb worden aangevuld met een vergoeding voor onderhoud en verzekering.
3. De hoogte van het pgb voor dienstverlening is opgebouwd uit verschillende kostencomponenten zoals salaris, vervanging tijdens vakantie, verzekeringen en reiskosten.
4. Een cliënt ten behoeve van wie een pgb wordt verstrekt, kan diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen onder de volgende voorwaarden betreffende het tarief betrekken van een persoon die behoort tot het sociale netwerk:
 - a) deze persoon krijgt een lager tarief betaald voor zijn diensten dan door het college in het Besluit nadere regels vastgestelde tarief. Dit lagere tarief wordt door het college in het Besluit nadere regels vastgelegd;
 - b) tussenpersonen of belangenbehartigers mogen niet uit het pgb worden betaald.
5. Een pgb dient door de cliënt binnen zes maanden na toekenning te worden aangewend ten behoeve van het resultaat waarvoor het is verstrekt.
6. Het college kan in het Besluit nadere regels verdere criteria verbinden aan het pgb.

Hoofdstuk 4. Regels voor bijdrage in de kosten van maatwerkvoorzieningen en algemene voorziening schoonmaakondersteuning

Artikel 12. Maatwerkvoorzieningen waarvoor de eigen bijdrage geldt

1. Voor elke maatwerkvoorziening geldt de eigen bijdrage met uitzondering van de in lid 2 benoemde voorzieningen:
2. a) rolstoelen en overige hulpmiddelen voor jeugdigen tot 18 jaar, niet zijnde woningaanpassingen;
- b) rolstoelen voor cliënten van 18 jaar en ouder;
- c) collectief vraagafhankelijk vervoer.

Artikel 13. Omvang en duur van de eigen bijdrage

1. De omvang van de eigen bijdrage is vastgesteld conform de systematiek van het landelijke Uitvoeringsbesluit Wmo.
2. In afwijking van het eerste lid wordt het percentage genoemd in artikel 3.8 eerste lid van het Uitvoeringsbesluit Wmo verlaagd naar 5%.
3. In afwijking van het eerste lid wordt de bijdrage per bijdrageperiode genoemd in artikel 3.8, eerste lid van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 gesteld op € 0,-.
4. De omvang van de eigen bijdrage wordt gewijzigd conform de wijzigingen van de in het landelijke Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 genoemde bedragen voor de eigen bijdrage.
5. De cliënt is een eigen bijdrage verschuldigd voor de duur van de verstrekking van de maatwerkvoorziening, met een maximum van de reguliere levensduur van het hulpmiddel dan wel de aanpassing en de kostprijs van het hulpmiddel dan wel de aanpassing en met inachtneming van het landelijke Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.
6. Het college kan in het Besluit nadere regels verdere criteria verbinden aan de eigen bijdrage.

Artikel 14. Algemene voorziening schoonmaakondersteuning

1. De gemeente organiseert een algemene voorziening schoonmaakondersteuning.
2. De inwoners zijn voor het gebruik van deze algemene voorziening aan de aanbieder van deze voorziening een klanttarief verschuldigd van € 10,- per uur.
3. Het college stelt een Regeling compensatie klanttarief schoonmaakondersteuning vast waarmee inwoners in aanmerking kunnen komen voor een tegemoetkoming in deze kosten.

Hoofdstuk 5. Kwaliteit en veiligheid

Artikel 15. 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 in nadere regels 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 cliëntervaringsonderzoek, en het zo nodig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.

Artikel 16. 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) de voor de sector toepasselijke cao-schalen in relatie tot de zwaarte van de functie;
 - d) een voor de sector reële mate van non-productiviteit van het personeel als gevolg van verlof, ziekte, scholing en werkoverleg;
 - e) 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, 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:
 - aanmeten, leveren en plaatsen van de voorziening;
 - instructie over het gebruik van de voorziening;
 - onderhoud van de voorziening, en
 - verplichte deelname in bepaalde samenwerkingsverbanden (bijvoorbeeld sociale wijkteams).

Artikel 17. 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 toezichhoudend 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.
1. Aanbieders dienen zich te houden aan de geldende wetgeving.
2. Aanbieders dienen cliënten te informeren over de wijze waarop zij calamiteiten en geweldincidenten kunnen melden en hoe de procedure van het verwerken van meldingen van calamiteiten en geweldincidenten eruit ziet in overeenstemming met de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz).

Hoofdstuk 6. Waardering mantelzorgers en tegemoetkoming meerkosten

Artikel 18. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

Het college legt in nadere regels vast waaruit de jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers van cliënten in de gemeente bestaat.

Artikel 19. Tegemoetkoming meerkosten personen met een beperking of chronische problemen

De tegemoetkoming meerkosten personen met een beperking of chronische problemen wordt buiten de Wmo geregeld en gekoppeld aan het minimabeleid. Het college stelt hiervoor nadere regels vast.

Hoofdstuk 7. Klachten, medezeggenschap en inspraak

Artikel 20. Klachtenregeling

1. Het college handelt klachten van cliënten, die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen als bedoeld in deze Verordening, af conform 'Klachtenregeling gemeente Veenendaal'.
2. Alle aanbieders van algemene en maatwerkvoorzieningen dienen te beschikken over een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling voor de afhandeling van klachten van cliënten, conform de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) en zij dienen dit onder de aandacht te brengen van hun cliënten.
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 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.
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 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 te doen, advies uit te brengen bij de besluitvorming over verordeningen en beleidsvoorstellen, 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. De adviesraden worden gezien als belangenbehartigers van de belangen van ingezetenen die een beroep doen op Wmo-ondersteuning.
5. Het college kan nadere regels vaststellen ter uitvoering van het tweede en derde lid.

Hoofdstuk 8. Overige bepalingen

Artikel 23. 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 herzien dan wel intrekken indien 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 indien blijkt dat het pgb binnen 6 maanden na uitbetaling niet is aangewend voor de bekostiging van de voorziening waarvoor de verlening heeft plaatsgevonden.
4. Indien 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, vordert het college van de cliënt en degene die daaraan opzettelijk zijn medewerking heeft verleend, geheel of gedeeltelijk de geldswaarde van de ten onrechte genoten maatwerkvoorziening of het ten onrechte genoten pgb terug.
5. Ingeval het recht op een in eigendom verstrekte voorziening is ingetrokken, kunnen de voor de voorziening door de gemeente gemaakte kosten 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 24. Evaluatie

Het door het gemeentebestuur gevoerde beleid wordt eenmaal per jaar geëvalueerd. Het college zendt hiertoe telkens 1 jaar na de inwerkingtreding van de verordening aan de gemeenteraad een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van de verordening in de praktijk.

Artikel 25. Intrekking oude verordening en overgangsrecht

1. De Verordening maatschappelijke ondersteuning Veenendaal (2015) wordt ingetrokken per 1 januari 2017.
2. Een cliënt houdt recht op een eerder door de gemeente Veenendaal verstrekte voorziening, totdat het college een nieuw besluit heeft genomen waarbij het besluit waarmee deze voorziening is verstrekt, wordt beëindigd.
3. Aanvragen die zijn ingediend onder de Verordening maatschappelijke ondersteuning Veenendaal (2015) en waarop nog niet is beslist bij het in werking treden van deze verordening, worden afgehandeld krachtens deze verordening.
4. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Veenendaal (2015), wordt beslist met inachtneming van die verordening.

Artikel 26. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2017.
2. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening maatschappelijke ondersteuning Veenendaal