

Verordening Maatschappelijke ondersteuning

De raad van de gemeente Ede;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders, zaaknummer 66258;

gelet op de artikelen 2.1.3, 2.1.4, eerste, tweede, derde en zevende lid, 2.1.5, eerste lid, 2.1.6, 2.1.7, 2.3.6, vierde lid, en 2.6.6, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
bij besluit vast te stellen de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2017.

Artikel 1 Begripsbepalingen

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

- 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: een algemene voorziening als bedoeld in artikel 1.1.1 van de wet;
- andere voorziening: voorziening anders dan in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- eigen bijdrage: bijdrage als bedoeld in artikel 2.1.4, eerste lid, van de wet;
- hoofdverblijf: de woonruimte, bestemd en geschikt voor permanente bewoning, waar de cliënt zijn of haar vaste woon- en verblijfplaats heeft en op welk adres de cliënt in de basisregistratie personen staat ingeschreven of zal staan ingeschreven, dan wel het feitelijk woonadres;
- hulpvraag: behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- maatwerkvoorziening: een maatwerkvoorziening als bedoeld in artikel 1.1.1 van de wet;
- mantelzorg: hulp aan een hulpbehoevende door iemand uit diens directe sociale omgeving. Het kan dan gaan om hulp aan huisgenoten, zoals de partner en een hulpbehoevend kind, of een inwonende ouder, maar ook om andere familie, vrienden, collega's of burens. Het gaat dus om steun die mensen elkaar vanuit een bestaande sociale relatie geven;
- pgb: persoonsgebonden budget als bedoeld in artikel 1.1.1 van de wet;
- voorliggende voorziening: algemene voorziening of andere voorziening waarmee aan de hulpvraag wordt tegemoetgekomen;
- persoonlijk plan: het plan als bedoeld in artikel 2.3.2, tweede lid van de wet;
- sociaal vervoer: het lokaal vervoer, niet zijnde woon-werkverkeer, vervoer naar dagbesteding, vervoer naar vrijwilligerswerk, of vervoer in het kader van school of opleiding;
- wet: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Artikel 2 Melding hulpvraag

1. Een hulpvraag kan door of namens een cliënt bij het college worden gemeld.
2. Het college bevestigt de ontvangst van een melding schriftelijk.
3. In spoedeisende gevallen als bedoeld in art. 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

1. Het college verzamelt alle voor het onderzoek, bedoeld in artikel , tweede lid van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de cliënt en zijn situatie en maakt zo spoedig mogelijk met hem een afspraak voor een maatwerkgesprek.
2. Voor of tijdens het maatwerkgesprek verschaft de cliënt het college alle overige gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college hiervoor nodig zijn en waarover de cliënt op dat moment redelijkerwijs de beschikking kan krijgen. De cliënt verstrekt in ieder geval een identificatiedocument als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht ter inzage.
3. Als de cliënt genoegzaam bekend is bij de gemeente, kan het college in overeenstemming met de cliënt afzien van een vooronderzoek als bedoeld in het eerste en tweede lid.

Artikel 4. Cliëntondersteuning

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

Artikel 5 Maatwerkgesprek

1. Een maatwerkgesprek maakt deel uit van het onderzoek. Het maatwerkgesprek wordt gevoerd met de cliënt dan wel zijn vertegenwoordiger. De cliënt kan zich bij het gesprek laten ondersteunen door zijn mantelzorger, een familielid of door een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het gaat hierbij om door de cliënt zelfgekozen cliëntondersteuning.
2. Het college onderzoekt:
 - a. de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
 - 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 voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
 - d. de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen en opvang;
 - 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 het beleidsplan, bedoeld in artikel 2.1.2 van de wet, of door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of de mogelijkheid om met gebruikmaking van een algemene voorziening te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen en opvang;
 - 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, werken inkomen, te komen tot een zo goed mogelijk afgestemde dienstverlening met het oog op de behoefte aan verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie of aan beschermd wonen of opvang;
 - h. de mogelijkheid om een maatwerkvoorziening te verstrekken;
 - i. hoe rekening zal worden gehouden met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en culturele achtergrond van de cliënt;
 - j. welke bijdragen in de kosten de cliënt verschuldigd zal zijn, en
 - k. de mogelijkheden om te kiezen voor de verstrekking van een pgb, waarbij de cliënt in begrijpelijke bewoordingen worden ingelicht over de gevolgen van die keuze.
3. Als de cliënt een persoonlijk plan als bedoeld artikel 2.3.2, tweede lid van de wet, aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek, bedoeld in het eerste lid.
4. Het college informeert de cliënt over de gang van zaken bij het maatwerkgesprek, diens rechten en plichten en de vervolgpprocedure en vraagt de cliënt toestemming om zijn persoonsgegevens te verwerken.
5. 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 maatwerkgesprek.

Artikel 6 Verslag

1. Het college zorgt voor schriftelijke verslaglegging van het onderzoek bedoeld in artikel 5.
2. Na het maatwerkgesprek verstrekt het college binnen 10 werkdagen aan de cliënt dan wel aan diens vertegenwoordiger een schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek.
3. Opmerkingen of latere aanvullingen van de cliënt worden aan de schriftelijke weergave van de uitkomst van het onderzoek toegevoegd.

Artikel 7 Aanvraag

1. Een cliënt of zijn gemachtigde of vertegenwoordiger kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening schriftelijk of elektronisch indienen bij het college. Het college kan bij nadere regel bepalen dat daarbij wordt afgeweken van het bepaalde in artikel 3 van het Besluit nadere eisen elektronisch berichtenverkeer Ede.

Artikel 8 Criteria voor een maatwerkvoorziening

1. Het college neemt de schriftelijke weergave van de uitkomst van het onderzoek als uitgangspunt voor de beoordeling of een klant in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening;
2. Een cliënt komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening ten behoeve van zelfredzaamheid of participatie:
 - a. ter compensatie van beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie die de cliënt ondervindt en,

- b. voor zover de cliënt deze beperkingen naar het oordeel van het college niet kan verminderen of wegnemen:
 - I. op eigen kracht,
 - II. met gebruikelijke hulp,
 - III. met mantelzorg of
 - IV. met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk
 - V. met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene of voorliggende voorzieningen
 - VI. met medische zorg en deze een passende bijdrage levert aan het realiseren van een situatie levert waarin de cliënt in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven
3. Een cliënt komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening ten behoeve van beschermd wonen en opvang:
 - a. 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 thuishouding heeft verlaten, al dan niet in verband met risico's voor zijn veiligheid als gevolg van huiselijk geweld
 - b. voor zover de cliënt deze problemen naar het oordeel van het college niet kan verminderen of wegnemen:
 - I. op eigen kracht,
 - II. met gebruikelijke hulp,
 - III. met mantelzorg of
 - IV. met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk
 - V. met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene of voorliggende voorzieningen
 - VI. met medische zorg en deze een passende bijdrage levert 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.
4. Het college betreft bij de beslissing over een maatwerkvoorziening de uitkomsten van het in artikel 3 bedoelde onderzoek.
5. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is, verstrekt het college de adequate goedkoopste voorziening.
6. In afwijking van artikel 1.2.1 van de wet en artikel 8b lid 2 van deze verordening kan het college een maatwerkvoorziening verlenen om een woning in gemeente Ede bezoekbaar te maken ten behoeve van iemand die zijn hoofdverblijf heeft in een instelling, zodat hij de woonruimte, de woonkamer en toilet kan bereiken en gebruiken. Een dergelijke voorziening wordt slechts eenmaal verstrekt.

Artikel 8a. Vervanging van bestaande voorzieningen

1. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is ter vervanging van een eerder door het college verstrekte voorziening, wordt deze slechts verstrekt als de eerder verstrekte voorziening technisch is afgeschreven, tenzij:
 - a. de eerder verstrekte voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan de cliënt zijn toe te rekenen;
 - b. de eerder verstrekte voorziening niet langer een oplossing biedt voor de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke ondersteuning.
2. Het college kan afwijken van het bepaalde in het vorige lid onder a als de cliënt gedeeltelijk of geheel tegemoetkomt in de veroorzaakte kosten.

Artikel 8b. Weigeringsgronden

1. Het college weigert een maatwerkvoorziening als:
 - a. de cliënt op eigen kracht, met gebruikelijk hulp, met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk, met gebruikmaking van algemene voorzieningen, algemeen gebruikelijke voorzieningen of voorliggende voorzieningen, met medische zorg, beperkingen in zelfredzaamheid en participatie kan verminderen of wegnemen;
 - b. als deze geheel of gedeeltelijk noodzakelijk is vanwege de keuzes die de cliënt maakt of heeft gemaakt zonder rekening te houden met zijn huidige of te verwachten beperkingen of problemen;

- c. deze niet langdurig noodzakelijk is, met uitzondering van ondersteuning in de vorm van het verlenen van diensten;
 - d. de kosten van de voorziening niet in redelijke verhouding staan tot de levensduur van de voorziening;
 - e. als er geen sprake is van meerkosten ten opzichte van de situatie voordat de beperkingen of problemen bestonden;
 - f. als cliënt onvoldoende meewerkt aan het onderzoek, waardoor niet kan worden vastgesteld welke voorziening passend is;
 - g. het gaat om een voorziening die cliënt na de datum van de melding en voor datum van besluit heeft gerealiseerd of geaccepteerd, tenzij het college daarvoor schriftelijke toestemming heeft verleend of de noodzaak achteraf nog kan worden vastgesteld.
2. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid weigert het college een maatwerkvoorziening in de vorm van een woonvoorziening of een aanpassing van een woning:
- a. als cliënt in de betreffende woning niet zijn hoofdverblijf heeft;
 - b. als de noodzaak voor het treffen van de voorziening het gevolg is van een verhuizing waartoe op grond van beperkingen bij de zelfredzaamheid en participatie, geen aanleiding bestond en er geen andere belangrijke reden aanwezig was voor deze verhuizing;
 - c. voor zover de kosten van aanpassing van de huidige of andere aan te passen woning meer bedragen dan € 45.000,00;
 - d. als cliënt is verhuisd naar een woning die op dat moment niet de meest geschikte was, gelet op de beperkingen, tenzij het college hiervoor van tevoren schriftelijke toestemming heeft verleend;
 - e. als het een hotel/pension, trekkerswoonwagen, klooster, tweede woning vakantiewoning, recreatiewoningen of kamerverhuur betreft;
 - f. als het gaat om voorzieningen in gezamenlijke ruimtes in woningen of woongebouwen, anders dan automatische deuropeners, hellingbanen, het verbreden van gemeenschappelijke toegangsdeuren, het aanbrengen van drempelhulpen of vlonders, trapleuningen portiekflat of het aanbrengen van een opstelplaats bij de toegangsdeur van de gemeenschappelijke ruimte of
 - g. als de beperkingen voortvloeien uit de aard van de in de woning gebruikte materialen.
3. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid weigert het college een maatwerkvoorziening voor sociaal vervoer als:
- a. deze niet is bedoeld voor het lokaal verplaatsen tenzij er sprake is van dreigende vereenzaming;
 - b. een systeem van collectief vervoer van deur tot deur aanwezig en bruikbaar is, met uitzondering van een kortingspas voor het collectief vervoer, waarmee tegen een gereduceerd tarief reizen met het collectief vervoer kan worden gereisd.

Artikel 9 Advisering

Het college kan een door hem daartoe aangewezen adviesinstantie om advies vragen als het dit van belang acht voor de beoordeling van de aanvraag om een maatwerkvoorziening. Het college informeert cliënt of indien van toepassing zijn vertegenwoordiger over de externe adviesaanvraag.

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. hoe de voorziening wordt verstrekt, en indien van toepassing, en
 - d. welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn.
3. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 - a. voor welk resultaat het pgb wordt aangewend;
 - b. welke kwaliteitseisen 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, en
 - e. de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb.

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

Artikel 11 Regels voor pgb

1. Onverminderd artikel 2.3.6, tweede en vijfde lid, van de wet verstrekt het college geen pgb voor zover de aanvraag betrekking heeft op kosten die de belanghebbende voorafgaand aan de indiening van de aanvraag heeft gemaakt en niet meer is na te gaan of de ingekochte voorziening noodzakelijk was.
2. De hoogte van een pgb:
 - a. wordt op basis van de kostprijs van de maatwerkvoorziening die de cliënt zou hebben ontvangen als de maatwerkvoorziening in natura zou zijn verstrekt en rekening houdende met een reële termijn voor de technische afschrijving en de onderhouds- en verzekeringskosten;
 - b. is gebaseerd op een in overleg en samenwerking met de belanghebbende opgesteld plan over hoe zij het pgb gaan besteden;
 - c. is toereikend om effectieve en kwalitatief goede ondersteuning in te kopen dit geldt ook bij besteding aan een persoon vanuit het sociaal netwerk of door hulpverleners die niet aan de kwaliteitseisen van een professional voldoen;
 - d. bedraagt niet meer dan de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequate in de gemeente beschikbare maatwerkvoorziening in natura.
3. Een cliënt aan wie een pgb wordt verstrekt, kan diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen betrekken van een persoon die behoort tot het sociale netwerk als:
 - a. deze persoon hiervoor een tarief hanteert dat niet hoger is dan het op grond van het door College opgestelde nadere regel artikel 1 lid 1 en 2 en artikel 2 lid 1 en 2 gehanteerde tarieven,
 - b. deze persoon niet heeft aangegeven dat de zorg aan de belanghebbende hem te zwaar valt (overbelasting), en
 - c. tussenpersonen of belangenbehartigers niet uit het pgb worden betaald.
4. Het pgb wordt uitsluitend aangewend voor kosten die noodzakelijk zijn in verband met de hulpvraag van de cliënt. De volgende kosten zijn in ieder geval uitgesloten:
 - a. bemiddelingskosten.
 - b. kosten voor ondersteuning bij het aanvragen en beheren van het pgb.
 - c. contributies voor het lidmaatschap van per Saldo.
 - d. het volgen van cursussen over het pgb.
 - e. kosten voor het bestellen van informatie materiaal.
 - f. kosten die gemaakt worden voor het reizen.
 - g. kosten die gemaakt worden gerelateerd aan wonen, zoals huurbetalingen, administratiekosten, coördinatiekosten of belangenbehartiging.
5. De budgethouder die een pgb ontvangt dat meer bedraagt dan € 1.500,00 per jaar kan 1,5% van dit budget vrij besteden, met een maximum van € 1.250,00 per jaar.

Artikel 12. Bijdrage in de kosten van algemene voorzieningen

1. Een cliënt is een bijdrage verschuldigd in de kosten voor het gebruik van de volgende algemene voorzieningen:
 - a. Thuisondersteuning, ter hoogte van €15,00 per uur
2. Op de bijdrage, bedoeld als in lid 1 a is een korting van toepassing. Doelgroepen die in aanmerking komen voor een korting op de bijdrage voor thuisondersteuning zijn:
 - a. cliënten waarvan het inkomen maximaal 150% van het sociaal minimum bedraagt, zij krijgen een korting van € 10,00 per uur;
 - b. cliënten waarvan het inkomen hebben tussen 150 - 180% van het sociaal minimum bedraagt, zij krijgen een korting van € 2,50 per uur.
3. De in het 2 lid a en b genoemde bedragen zijn uitgedrukt in het prijspeil lopende jaar en worden ieder opvolgend kalenderjaar gewijzigd aan de hand van ontwikkelingen van de participatiewet. Het College draagt zorgt voor de kenbaarheid van de laatstelijk in de plaats geldende bedragen.

Artikel 12a. Beschikbaarheid algemene voorzieningen

1. De volgende algemene voorzieningen zijn beschikbaar:
 - a. thuisondersteuning met een maximum van drie uur per week.

Artikel 13 Regels voor een eigen bijdrage in de kosten van een maatwerkvoorziening en pgb

1. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd voor een maatwerkvoorziening dan wel pgb, zolang de cliënt van de maatwerkvoorziening gebruik maakt of gedurende de periode waarvoor het pgb wordt verstrekt, en afhankelijk van het inkomen en vermogen van de cliënt en zijn echtgenoot.
2. In afwijking van het eerste lid is voor een traplift in eigendom van de gemeente maximaal 65 periodes van vier weken een eigen bijdrage verschuldigd. Voor andere voorzieningen in eigendom en/of pgb is maximaal gedurende 91 periodes van vier weken een eigen bijdrage verschuldigd.
3. Als de eigen bijdrage voor een maatwerkvoorziening of pgb ten behoeve van een woningaanpassing voor een minderjarige cliënt 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 cliënt.
4. In de gevallen, bedoeld in artikel 2.1.4, zevende lid, van de wet, worden de eigen bijdragen voor een maatwerkvoorziening of pgb door het CAK vastgesteld en geïnd.
5. Voor cliënten in de Opvang wordt de eigen bijdrage geïnd:
 - a. door de aanbieder indien de cliënt een eigen inkomen heeft.
 - b. door de gemeente indien de cliënt een gemeentelijke uitkering ontvangt. De eigen bijdrage wordt op de uitkering ingehouden.
6. Voor alle categorieën personen, genoemd in artikel 3.8, eerste lid, van het uitvoeringsbesluit Wmo 2015 wordt de bijdrage, dan wel totaal van de bijdragen verlaagd door het marginale tarief, genoemd in dat lid, te verlagen naar 10%.

Artikel 13a Hoogte van een eigen bijdrage in de kosten van een maatwerkvoorziening of pgb

1. De eigen bijdrage, dan wel het totaal van de eigen bijdragen, is gelijk aan de werkelijke kostprijs van de voorziening, voor zover in dit artikel of het Uitvoeringsbesluit Wmo 2016 een lagere bijdrage is verschuldigd.
2. De kostprijs van een maatwerkvoorziening en pgb wordt bepaald:
 - a. door een aanbesteding of op basis van een of meerdere offertes;
 - b. na een consultatie in de markt;
 - c. in overleg met de aanbieder
 - d. door gebruik te maken van een daarvoor geschikt rekenmodel.
3. De eigen bijdrage voor individuele begeleiding en dagbesteding bedraagt:
 - a. € 14,20 per uur bij individuele begeleiding;
 - b. € 14,20 per dagdeel van maximaal vier uur bij begeleiding die wordt verleend in groepsverband.
4. De eigen bijdrage bij zorg in natura voor kortdurend verblijf (respijtzorg) bedraagt € 42,60 per etmaal.
5. De bijdrage voor individuele begeleiding wordt naar evenredigheid verminderd indien korter dan een uur begeleiding wordt verleend.
6. De eigen bijdrage voor een Wmo arrangement ggz bedraagt:
 - a. Voor arrangement 1 € 440,68 per periode van 4 weken
 - b. Voor arrangement 2 € 707,82 per periode van 4 weken.
7. De eigen bijdrage voor Opvang
 - a. De hoogte van de bijdrage voor verblijf in de 24-uurs opvang wordt bepaald op basis van de normbedragen voor de persoonlijke situatie van de Participatiewet, verminderd met de zak- kledingdgrens die jaarlijks wordt afgeleid van het van toepassing zijnde bedrag, vermeld in artikel 23 Participatiewet, alsmede een bedrag in verband met de standaardpremie, gecorrigeerd met de zorgtoeslag en inclusief vakantiegeld (volgens artikel, eerste lid, onderdeel g, van de Wet op de zorgtoeslag).
 - b. De berekening van de bijdrage is exclusief vakantiegeld. Vakantiegeld wordt ingehouden en jaarlijks uitgekeerd.
 - c. Gehuwden waarvan één van beide partners gebruik maakt van de opvang, worden als alleenstaande behandeld ten aanzien van de bijdrage.
 - d. De bijdrage wordt per maand berekend en is verschuldigd voor de 1e van de maand voor ieder dag of gedeelte van de dag, waarop de cliënt gebruik maakt van het aanbod van de instelling. Een gedeelte van de maandelijkse periode wordt naar rato van het aantal dagen berekend op basis van het werkelijk aantal dagen in de betreffende periode.

- e. In het geval het werkelijk inkomen verminderd met de op basis van lid 1 bepaalde bijdrage minder bedraagt dan de norm zak- en kleedgeld, wordt de bijdrage zodanig verminderd dat de norm voor zak- kleedgeld beschikbaar blijft.
 - f. Voor zover de op basis van dit artikel vastgestelde eigen bijdrage hoger is dan de maximale eigen bijdrage die geldt ingevolge het bepaalde artikel 3.1, eerste lid en artikel 3.8 van het Uitvoeringsbesluit 2015 wordt deze vastgesteld op een maximale eigen bijdrage, i.c. de kostprijs van de opvang.
8. Voor het reizen met de Valleihopper met een kortingspas is voor een rit een tarief verschuldigd. Dit is gebaseerd op het tarief dat in het regulier openbaar vervoer wordt gehanteerd. Het instaptarief bedraagt € 0,70. Bovenop dit bedrag wordt een tarief van € 0,14 per km berekend.
 9. Voor de kortingspas zelf is belanghebbende aanschafkosten verschuldigd van € 7,50.
 10. De eigen bijdrage bedraagt € 0,07 per km.
 11. Belanghebbende kan maximaal per kalenderjaar 2.500 km met het collectief aangepaste vervoer reizen tegen het tarief als bedoeld in het eerste lid.5. Als op medische indicatie begeleiding van de belanghebbende tijdens het gebruik van het collectief systeem van aangepast vervoer noodzakelijk is, is de rit voor de begeleider gratis.
 12. Als op sociale indicatie begeleiding van belanghebbende nodig is tijdens en na het gebruik van het collectief systeem van aangepast vervoer betaalt belanghebbende behalve voor zichzelf ook voor de begeleider het vaste tarief als bedoeld in artikel 13 lid 7.
 13. De in het lid 3 a en b lid 4, lid 6, lid 8 en lid 10 genoemde bedragen zijn uitgedrukt in het prijspeil van het lopende jaar en worden ieder opvolgend kalenderjaar gewijzigd aan de hand van ontwikkelingen van de consumentenindex. Het College draagt zorg voor de kenbaarheid van de laatstelijk in de plaats geldende bedragen

Artikel 14 Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, door:
 - a. het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie van de cliënt;
 - b. het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg;
 - c. erop toe te zien dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard;
 - d. voor zover van toepassing, erop toe te zien dat de kwaliteit van de voorzieningen en de deskundigheid van beroepskrachten tenminste voldoen aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de in de toepasselijke sector erkende keurmerken.
2. Aan de kwaliteit van voorzieningen worden de kwaliteitseisen gesteld zoals vastgelegd in bijlage 1 bij deze verordening
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 15 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 toezichthoudende ambtenaar.
3. De toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, van de wet, doet onderzoek naar de calamiteiten en geweldsincidenten en adviseert het college over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.
4. Het college kan nadere regels stellen welke verdere eisen gelden voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Artikel 16 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, intrekken of beëindigen als het college vaststelt dat:
 - a. de cliënt onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid;

- b. de cliënt niet langer op de maatwerkvoorziening of het pgb is aangewezen;
 - c. de maatwerkvoorziening of het pgb niet meer toereikend is te achten;
 - d. de cliënt niet voldoet aan de aan de maatwerkvoorziening of het pgb verbonden voorwaarden, of
 - e. de cliënt de maatwerkvoorziening of het pgb niet of voor een ander doel gebruikt;
 - f. niet meer wordt voldaan aan het bepaalde bij of krachtens deze verordening of de wet.
3. Als het college een beslissing op grond van het tweede lid, onder a, heeft ingetrokken en de verstrekking van de onjuiste of onvolledige gegevens door de cliënt opzettelijk heeft plaatsgevonden, kan het college van de cliënt en degene die daaraan opzettelijk zijn medewerking heeft verleend, geheel of gedeeltelijk de geldswaarde vorderen van de ten onrechte genoten maatwerkvoorziening of het ten onrechte genoten pgb.
 4. Ingeval het recht op een in eigendom of een in bruikleen verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.
 5. Het college onderzoekt uit het oogpunt van kwaliteit van de geleverde zorg, al dan niet steekproefsgewijs de bestedingen van pgb's.
 6. Bij opname in een ziekenhuis of instelling wordt het pgb tot 2 maanden na opname ter beschikking gesteld, ondanks de gewijzigde situatie. Na deze twee maanden wordt op basis van de dan geldende situatie een heroverweging gedaan over de benodigde zorg en wijze van financiering.
 7. Bij verblijf in het buitenland verstrekt de gemeente voor een periode van maximaal 6 weken een pgb als de cliënt binnen deze periode weer terugkeert naar Nederland. Na zes weken wordt een heroverweging gedaan over de benodigde zorg en wijze van financiering.

Artikel 17 Jaarlijkse waardering mantelzorgers

1. Mantelzorgers van cliënten in de gemeente kunnen door middel van een melding bij het college voor het ontvangen van een jaarlijkse blijk van waardering in aanmerking worden gebracht.
2. De jaarlijkse blijk van waardering bestaat uit: een bedrag van €100,- per mantelzorger per kalenderjaar.
3. Het college kan bij nadere regeling regels stellen over op welke wijze zorg wordt gedragen voor de jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente.

Artikel 18 Tegemoetkoming meerkosten personen met een beperking of chronische problemen

1. Het college kan in overeenstemming met het beleidsplan, bedoeld in artikel 2.1.2 van de wet, op aanvraag aan personen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen die daarmee verband houdende aannemelijke meerkosten hebben, een tegemoetkoming verstrekken ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en de participatie.
2. De tegemoetkoming bedraagt voor:
 - a. Gebruik eigen auto bedraagt maximaal € 800,00 per jaar;
 - b. Verhuiskosten- en inrichtingskosten bedraagt: € 2.750,00;
 - c. Een burger die zijn woning verlaat ten behoeve van iemand met beperkingen bedraagt maximaal € 5.799,00;
 - d. Aanschaf en onderhoud van een sportrolstoel bedraagt € 2.600,00.
 - e. Het bezoek baar maken van één woning wordt bepaald op basis van:
 - I. De omvang van de aanpassing;
 - II. Het programma van eisen voor de aanpassing;
 - III. De keuze van de cliënt om al dan niet gebruik te maken van een erkende aannemer, en
 - IV. De laagste kostprijs voor het bezoek baar maken van een woning opgenomen in het door de gemeente gesloten contract met een erkende aannemer;
 - V. En bedraagt niet meer dan € 5.000,00.
- f. Indien de voorziening een woningsanering betreft waarbij stoffering en/of vloerbedekking dient te worden vervangen, verlenen burgemeester en wethouders een financiële tegemoetkoming waarbij afhankelijk van de ouderdom van de te vervangen zaken de volgende systematiek wordt gehanteerd:
 - I. Tot 2 jaar oud: vergoeding 100% van het normbedrag;
 - II. Tot 4 jaar oud: vergoeding 75% van het normbedrag;
 - III. Tot 6 jaar oud: vergoeding 50% van het normbedrag;
 - IV. Tot 8 jaar oud: vergoeding 25% van het normbedrag;
 - V. Ouder dan 8 jaar: geen vergoeding. Het college sluit aan bij de normbedragen van de Nibudprijzengids.

- g. Burgemeester en wethouders kunnen een financiële tegemoetkoming voor de kosten van tijdelijke huisvesting geven bij een noodzakelijke aanpassing van de huidige woonruimte van belanghebbende of de door belanghebbende nog te betrekken woonruimte gedurende 6 maanden. De hoogte van een te verlenen financiële tegemoetkoming voor tijdelijke huisvesting bedraagt:
 - I. De werkelijke kosten - met een maximum van €710,68 zijnde de maximale huursubsidiegrens per maand - in verband met het tijdelijk betrekken van zelfstandig woonruimte;
 - II. De werkelijke kosten - met een maximum van € 350,00 per maand - in verband met het tijdelijk betrekken van niet – zelfstandige woonruimte.
3. De in het artikel 2 lid g a genoemde bedragen zijn uitgedrukt in het prijspeil van het lopende jaar en worden opvolgend kalenderjaar gewijzigd aan de hand van ontwikkelingen van de consumentenindex. Het College draagt zorgt voor de kenbaarheid van de laatstelijk in de plaats ieder geldende bedragen

Artikel 19 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. de voor de sector toepasselijke Cao-schalen in relatie tot de zwaarte van de functie;
 - c. redelijke toeslag voor overheadkosten;
 - 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, in ieder geval rekening met:
 - a. de marktprijs van de voorziening, en
 - b. de eventuele extra taken die in verband met de voorziening van de leverancier worden gevraagd, zoals:
 - I. aanmeten, leveren en plaatsen van de voorziening;
 - II. instructie over het gebruik van de voorziening;
 - III. onderhoud van de voorziening, en
 - IV. verplichte deelname in bepaalde samenwerkingsverbanden (bijv. sociaal wijkteams).

Artikel 20 Klachtregeling

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van alle maatwerkvoorzieningen. Het college kan bij nadere regel bepalen dat aanbieders van bepaalde algemene voorzieningen eveneens een regeling vaststellen voor de afhandeling van klachten.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders of verantwoording, en een jaarlijks cliënt ervaringsonderzoek.

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 maatwerkvoorzieningen waarbij sprake is van verlenen van diensten. Het college kan bij nadere regel bepalen dat aanbieders van bepaalde algemene voorzieningen eveneens een regeling vaststellen voor medezeggenschap.

Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de medezeggenschapsregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders of verantwoording en een jaarlijks cliënt ervaringsonderzoek.

Artikel 22 Intrekking oude verordening en overgangsrecht

1. De Verordening maatschappelijke ondersteuning Wmo 2015 wordt ingetrokken.

2. Een cliënt houdt recht op een lopende voorziening verstrekt op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2015 of voorgaande verordeningen totdat het college een nieuw besluit heeft genomen.
3. Aanvragen die zijn ingediend onder de Verordening maatschappelijke ondersteuning 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 2015, wordt beslist met inachtneming van die verordening.

Artikel 23 Hardheidsclausule

1. Het college kan in bijzondere gevallen ten gunste van de cliënt afwijken van deze verordening als toepassing daarvan leidt tot een onaanvaardbare situatie.
2. In een nadere regel kan worden bepaald dat door het college in bijzondere gevallen van een of meer artikelen van die regeling kan afwijken ten gunste van de cliënt als toepassing daarvan leidt tot een onaanvaardbare situatie.

Artikel 24 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op de achtste dag na die van de bekendmaking.
2. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening maatschappelijke ondersteuning Ede 2017.

Vastgesteld in de openbare vergadering van 11 mei 2017, zaaknummer 66258

De raad voornoemd,

de plv. griffier,

FW. van Brakel

de plv. voorzitter

A. Versteeg

Toelichting

Algemeen

Deze verordening geeft uitvoering aan de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015). De Wmo 2015 maakt onderdeel uit van de bestuurlijke en – met toepassing van een budgetkorting – financiële decentralisatie naar gemeenten van een aantal taken uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (hierna: AWBZ). Deze taken worden toegevoegd aan het takenpakket dat al bij gemeenten lag onder de ‘oude’ Wet maatschappelijke ondersteuning. Hierbij wordt deels voortgeborduurd op de weg die met die wet al was ingezet. Er wordt bekeken wat redelijkerwijs verwacht mag worden van de cliënt 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 cliënt, zijn behoeften en de gewenste resultaten helder te krijgen, om te achterhalen wat de cliënt 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 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 cliënt 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 voorgescreven 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 cliënt 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 consulenten, ambtenaren of bijvoorbeeld aanbieders. Waar in deze verordening en in de wet ‘het college’ staat, kan het college deze bevoegdheid namelijk mandateren aan ondergeschikten dan wel niet-ondergeschikten

op grond van de algemene regels van de Awb. Op grond van artikel 2.6.3 van de wet kan het college de vaststelling van rechten en plichten van de cliënt echter alleen mandateren aan een aanbieder. 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 cliënt voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang in aanmerking komt;
- op welke wijze de hoogte van een persoonsgebonden budget wordt vastgesteld;
- welke eisen worden gesteld aan de kwaliteit van voorzieningen, inclusief eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten;
- ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten vereist is;
- ten aanzien welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn vereist is;
- op welke wijze de kostprijs van een maatwerkvoorziening wordt berekend; en
- op welke wijze het college zorg draagt voor een jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente.

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

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

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

- bepalen dat cliënten voor algemene voorzieningen, niet zijnde cliëntondersteuning, en maatwerkvoorzieningen een bijdrage verschuldigd zullen zijn;
- de hoogte van de bijdrage voor de verschillende soorten van voorzieningen, ook wanneer de cliënt de ondersteuning zelf inkoopt met een persoonsgebonden budget, in de verordening verschillend vaststellen. Hierbij kan tevens worden bepaald dat op de bijdrage een korting wordt gegeven voor personen die behoren tot daarbij aan te wijzen groepen en dat de bijdrage afhankelijk is van het inkomen en het vermogen van de cliënt en zijn echtgenoot;
- 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

Een algemeen gebruikelijke voorziening is bijvoorbeeld een elektrische fiets. 'Gebruikelijke hulp' is niet in de verordening, maar in de wet gedefinieerd en is bijvoorbeeld de hulp van een partner van de cliënt.

Een andere voorziening kan ook een andere wettelijke voorziening zijn, bijvoorbeeld een vervoersvoorziening via het Uvv.

Het aantal definities van artikel 1 is beperkt aangezien de wet (in artikel 1.1.1) al een flink aantal definities kent die ook bindend zijn voor deze verordening. .

Ook de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) kent een aantal (definitie)bepalingen die voor deze verordening van belang zijn, 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.

Nadere toelichting

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 7, 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.

Artikel 3. Vooronderzoek

Deze bepaling is hier opgenomen om een zorgvuldige procedure te waarborgen. Het eerste lid dient ter ambtelijke voorbereiding van het maatwerkgesprek op basis van de melding waarbij in samenspraak met de cliënt bekende gegevens in kaart worden gebracht en cliënten niet worden belast met vragen over zaken die bij de gemeente al bekend zijn. Dit vooronderzoek kan afhankelijk van de inhoud van de melding meer of minder uitgebreid zijn en omvat ook het in samenspraak met de belanghebbende afspreken van een datum, tijd en plaats voor het maatwerkgesprek. Tijdens het maatwerkgesprek kunnen op basis van dit vooronderzoek ook al wat concrete vragen worden gesteld of aan de cliënt worden verzocht om nog een aantal stukken over te leggen.

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

Op grond van het derde lid kan worden afgezien van het vooronderzoek indien dat een onnodige herhaling van zetten zou betekenen.

Artikel 4. Cliëntondersteuning

Behoeft geen toelichting.

Artikel 5. Maatwerkgesprek

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.

Het onderzoek vormt de kern van de procedure. De wet beschrijft in artikel 2.3.2 lid 4 de zaken die

tijdens het onderzoek aan bod moeten komen. Het maatwerkgesprek wordt in de wet niet expliciet genoemd, maar impliciet wordt er vanuit gegaan dat persoonlijk contact tussen gemeente en cliënt plaatsvindt. Onderzoek maakt deel uit van een brede intake.

In artikel 4 wordt benadrukt dat een maatwerkgesprek deel uitmaakt van het onderzoek en dat het past in het stelsel van deze Wmo dat daar de omgeving van de cliënt zoveel mogelijk bij betrokken wordt. De onderdelen van het tweede 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 maatwerkgesprek" 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.

Het maatwerkgesprek vindt zo mogelijk bij de cliënt thuis plaats. Indien woningaanpassingen nodig zijn, is dat zeker essentieel om de thuissituatie goed te kunnen beoordelen en doeltreffende oplossingen te vinden.

In het tweede lid onderdeel b is als onderwerp van gesprek 'het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning' opgenomen. Dit is belangrijk omdat in de woorden van de nota naar aanleiding van het verslag (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 34, blz. 183) "de ultieme toetssteen of de maatschappelijke ondersteuning effectief is geweest, ligt in de beantwoording van de vraag of de cliënt zelf vindt dat de verleende maatschappelijke ondersteuning heeft bijgedragen aan een verbetering van zijn zelfredzaamheid of participatie. In het wetsvoorstel Wmo 2015 staat het bereiken van dit resultaat centraal".

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

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

Artikel 6. Schriftelijke weergave van het onderzoek

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. Het verslag geeft het plan van aanpak weer. In de memorie van toelichting (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, p. 32-33) staat dat de gemeente aan de cliënt 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 op een aanvraag en draagt bij aan een inzichtelijke communicatie met de cliënt. 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 cliënt 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. Indien een persoonlijk plan is overhandigd, wordt dit plan ook opgenomen of toegevoegd aan het verslag.

Soms kan een verslag al direct worden gegeven, maar vaak zal dit toch nog moeten worden uitgewerkt en gaat daar een paar dagen overheen. Daarom begint het tweede lid met de zinsnede "Binnen 10 werkdagen na het maatwerkgesprek". Het kan overigens ook zijn dat na een maatwerkgesprek de cliënt 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 7. 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. Op grond van lid 1 is het ook mogelijk om elektronisch aanvragen in te dienen.

In het eerste lid is aangegeven dat naast de cliënt alleen een daartoe door hem gemachtigd persoon of een vertegenwoordiger (zie voor een definitie van vertegenwoordiger artikel 1 van de wet) een aanvraag kan indienen. Dit is minder ruim dan de kring van personen rond de cliënt 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.

Artikel 8. 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.

Met de term medische zorg wordt tevens de paramedische zorg bedoeld.

Lid 5. Maatwerkvoorzieningen die in het kader van deze verordening worden verstrekt dienen naar objectieve maatstaven gemeten zowel adequaat als de meest goedkope voorziening te zijn. Met adequaat wordt bedoeld: naar objectieve maatstaven toereikend. Eigenschappen die de voorziening duurder maken maar niet noodzakelijk zijn voor het bieden van een adequate oplossing komen niet voor vergoeding in aanmerking. Het is denkbaar dat een voorziening duurder is maar wel langer mee gaat en daardoor uiteindelijk goedkoper is. Wat het kwaliteitsniveau betreft wordt aangesloten bij een verantwoord niveau en niet meer dan dat.

Voor een vervoersvoorziening geldt daarnaast de voorwaarde genoemd onder artikel 8b onder 3 sub b. Het gaat hierbij om het primaat van het collectief vervoer.

Lid 6. Onder de Wet voorzieningen gehandicapten waren AWBZ-bewoners uitgesloten van het recht op woonvoorzieningen. Een bovenwettelijke uitzondering hierop werd door gemeenten gemaakt voor het zogenaamde bezoek baar maken van een woonruimte voor bezoek aan ouders of andere familieleden. Deze uitzondering was gebaseerd op de verordening en blijft gehandhaafd. Verdere verplichtingen dan hier genoemd in de verordening heeft de gemeente niet. "Bezoek baar maken" wordt in de verordening gelimiteerd tot het bereikbaar maken en gebruiken van de woonruimte zelf en enkele essentiële ruimten daarin, en kan bovendien in financiële zin worden gemaximeerd. Er wordt als regel slechts eenmaal een dergelijke voorziening getroffen ten behoeve van dezelfde aanvrager. Het komt ook voor, dat er ten behoeve van de aanvrager al een woning is aangepast om de beperkingen in de bewoning op te heffen. Als deze persoon nadien naar een instelling verhuist, is het niet de bedoeling dat de achtergebleven personen de (aangepaste en dus zeker ook voor bezoek geschikte) woning verlaten en dan voor een andere woning een tegemoetkoming voor het bezoek baar maken ontvangen. De aanvrager, c.q. de huisgenoten, dienen wel rekening te houden met de aanwezige beperkingen en met de aanwezige voorzieningen.

Artikel 8a. Vervanging van bestaande voorzieningen

Een aanvraag kan worden geweigerd als het gaat om een vergoeding of verstrekking die eerder heeft plaats gehad, terwijl het de cliënt verwijtbaar is dat het middel verloren is gegaan, bijvoorbeeld door roekeloosheid of verwijtbare onachtzaamheid, dus niet indien de cliënt geen schuld treft. Ook hier kan de eigen verantwoordelijkheid van een cliënt een rol spelen. Indien bijvoorbeeld in een woning een verstelbare keuken of een andere dure voorziening is aangebracht heeft dit gevolgen voor de te verzekeren waarde van de opstal. Dit risico dient in de opstalverzekering gedekt te worden. Indien vervolgens bij brand blijkt dat de woning onvoldoende is verzekerd, kan geen beroep op deze verordening worden gedaan.

Artikel 8b. Weigeringsgronden

In rechtbankjurisprudentie is inmiddels herhaaldelijk bepaald dat afwijzingsgronden, wil er een beroep op kunnen worden gedaan, een grondslag in de verordening moeten hebben. Zie bijvoorbeeld Rechtbank Gelderland 8-11-2013, nr. ZUT 12/1823. Ook in het kader van rechtszekerheid is hier iets voor te zeggen: bij het ontbreken van afwijzingsgronden of het hanteren van zeer ruime afwijzingsgronden is het voor de cliënt niet mogelijk om zijn rechtspositie te bepalen of te voorzien.

Lid 1 onder b. Als cliënt door zijn keuzes zijn beperkingen in zijn zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie vergroot of zal vergroten, hoeft het college niet te compenseren. Een voorbeeld hiervan is dat iemand zijn badkamer verbouwt maar er geen rekening mee houdt dat hij rolstoelafhankelijk gaat worden. Of iemand koopt een huis maar houdt hierbij geen rekening met zijn beperkingen of te verwachten beperkingen. Het gaat dan om een beroep op maatwerkvoorzieningen, dat cliënt had kunnen voorkomen door met zijn (te verwachten) beperkingen rekening te houden.

Lid 1 onder c. Uitgangspunt is dat een voorziening langdurig noodzakelijk is. Een uitzondering wordt gemaakt voor dienstverlening. Inzet van hulp bij het huishouden is bijvoorbeeld mogelijk bij ziekte of na een ziekenhuisopname.

Lid 1 onder d. Het moet rendabel zijn om kosten te maken. Als zaken al zo goed als afgeschreven zijn worden deze niet meer opgelapt. Bijvoorbeeld een oude auto zal niet meer worden aangepast.

Lid 1 onder e. In sommige gevallen gebruiken mensen al jaren voorzieningen en vragen zij na het optreden van een beperking overeenkomstige voorzieningen aan, die in hun situatie kunnen leiden tot de conclusie dat het optreden van beperkingen geen meerkosten met zich meebrengt. Daarvoor is deze onder e. genoemde bepaling bedoeld.

Lid 1 onder g. Het gaat hier om de situatie dat cliënt een voorziening aanvraagt nadat cliënt de voorziening heeft gerealiseerd of aangeschaft. Omdat het college dan niet meer de mogelijkheid heeft een voorziening op grond van het beleid of op een ander wijze invloed heeft op de te verstrekken voorziening, mag het college in deze situatie de voorziening weigeren. Hiermee wordt voorkomen dat het college een voorziening verstrekt die het niet als goedkoopst adequaat aanmerkt.

Weigeringsgronden woonvoorzieningen

Lid 2 onder b. wordt de verhuizing vanuit een adequate naar een inadequate woning genoemd als weigeringsgrond voor woonvoorzieningen. Deze bepaling heeft voornamelijk betrekking op situaties waarin men gaat verhuizen zonder specifieke redenen, maar gewoon omdat men daar zin in heeft. Als belanghebbende verhuist vanuit een woning waarin hij geen belemmeringen ondervindt, kan hij geen aanspraak maken op enige vergoeding of voorziening. Hij dient immers vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid rekening te houden met zijn beperkingen en de wijze waarop hiervoor voorzieningen zijn getroffen. Als er in de te verlaten woning geen problemen bij het normale gebruik van de woning werden ervaren, is de verhuizing naar de nieuwe woning kennelijk de oorzaak van de problemen en is men verhuisd naar een inadequate woning. In dergelijke situaties is er, evenals onder de Wet voorzieningen gehandicapten geen aanspraak op woonvoorzieningen, hetgeen al meermaals door de Centrale Raad van Beroep is bevestigd. Uitzondering in deze bepaling is de zogeheten "belangrijke reden". Daarbij moet gedacht worden aan een verhuizing vanwege samenwoning, huwelijk of het aanvaarden van werk elders.

Lid 2 onder c. Indien de kosten van een woonvoorziening meer bedragen dan € 45.000,00 kan verhuizing naar een aangepaste dan wel goedkoper aan te passen woning altijd in redelijkheid worden gevegd. De gedachte hierachter is dat zo efficiënt mogelijk met de beschikbare middelen moet worden omgegaan. Bij een aanpassing, die meer kost dan € 45.000,00 weegt dit in alle gevallen zwaarder dan de persoonlijke redenen en wensen van belanghebbende om in de huidige woning te blijven of naar andere woning van zijn voorkeur te verhuizen. Wel moet helder zijn dat een geschikte of eenvoudig aan te passen woning op korte termijn beschikbaar is.

Lid 2 onder e. Het verlenen van woonvoorzieningen, als er sprake is van verblijf in een hotel/pension, trekkerswoonwagen, klooster, een tweede woning, vakantiewoning, recreatiewoning of kamerverhuur leidt in principe niet het langdurig bereiken van het gewenste resultaat.

Weigeringsgronden vervoersvoorzieningen

Met lokaal verplaatsen wordt bedoeld een afstand van 15 tot 25 kilometer rondom de woning van betrokkene. Ook geldt het primaat van het collectief vervoer. Pas als dit er niet is of als dit niet geschikt is voor cliënt kan een andere vervoersvoorziening worden toegekend.

Artikel 9. Advisering

Het college kan extern advies inwinnen indien dat voor de beoordeling van een aanvraag nodig is; als dat de enige mogelijkheid is om een zorgvuldig onderzoek naar de aanvraag te doen, is het zelfs in zekere zin verplicht.

Het is bij de adviesaanvraag van belang dat hierbij een heldere vraag of afgebakende opdracht wordt verstrekt, zodat duidelijk is voor de cliënt en de adviseur welk aanvullend onderzoek nog nodig is. In artikel 2.3.8, derde lid, van de wet is een medewerkingsplicht opgenomen. De cliënt is verplicht aan het college desgevraagd de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet.

Artikel 10. Inhoud beschikking

Uitgangspunt van de wet is dat de cliënt een maatwerkvoorziening in 'natura' krijgt. Indien gewenst door de cliënt bestaat echter de mogelijkheid van het toekennen van een budget. De toekenning van een persoonsgebonden budget is in artikel 2.3.6 van de wet aan voorwaarden gebonden. Alleen als aan deze voorwaarden of de voorwaarden in de verordening wordt voldaan komt een cliënt voor een persoonsgebonden budget in aanmerking.

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 4, eerste lid, onder b.

Tweede, onder b, en derde lid, onder d: onder 'duur' valt ook de termijn waarop een voorziening technisch is afgeschreven, voor zover dit relevant voor de verstrekking voorziening.

Het vierde lid dient uitsluitend ter informatie aan de cliënt. Het college neemt niet de hoogte van de bijdrage in de kosten in de beschikking op. Dat loopt immers via het CAK, evenals de mogelijkheid van bezwaar en beroep daartegen. Zie artikel 11 en artikel 2.14, zesde lid, van de wet, waarin is bepaald dat de bijdrage voor een maatwerkvoorziening dan wel een persoonsgebonden budget, met uitzondering van die voor opvang, wordt vastgesteld en voor de gemeente wordt geïnd door het CAK.

Artikel 11. 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 eerste lid geeft aan dat het in beginsel niet mogelijk is om achteraf kosten te declareren.

Het tweede tot en met vierde lid berusten op artikel 2.1.3, tweede lid, onder b, van de wet. Hierin staat dat in de verordening in ieder geval wordt bepaald op welke wijze de hoogte van een pgb wordt vastgesteld, waarbij geldt dat de hoogte toereikend moet zijn.

In lid 2 staat dat het pgb wordt gebaseerd op het plan dat cliënt heeft opgesteld over hoe hij het pgb gaat besteden. Door het opstellen van een persoonlijk plan wordt de budgethouder gestimuleerd na te denken over zijn zorgvraag, deze uit te werken en te concretiseren, en tevens het doelbereik en daarmee de kwaliteit van de zorg te evalueren. Het persoonlijk plan werkt naar verwachting bevorderend voor doelmatige zorginkoop. Door periodiek het plan te gebruiken om vast te stellen wat de zorg heeft opgeleverd, wordt ook de kwaliteit en doelmatigheid van de maatschappelijke ondersteuning inzichtelijk. In de memorie van toelichting (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 39) is vermeld dat de gemeente kan bepalen dat het pgb niet hoger mag zijn dan een percentage van de kosten die voor de gemeente verbonden zijn aan het verlenen van adequate ondersteuning in natura. Gemeenten hebben daarmee ook de mogelijkheid om differentiatie aan te brengen in de hoogte van het pgb. Gemeenten kunnen verschillende tarieven hanteren voor verschillende vormen van ondersteuning en voor verschillende typen hulpverleners. Gemeenten kunnen bij het vaststellen van tarieven in de verordening bijvoorbeeld onderscheid maken tussen ondersteuning die wordt geleverd door het sociale netwerk, door hulpverleners die werken volgens de kwaliteitsstandaarden en hulpverleners die dat niet doen (zoals werkstudenten, zzp'ers zonder diploma's e.d.).

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

Artikel 12. Regels voor een eigen bijdrage in de kosten van een 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 eigen 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 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.

Artikel 13. Regels voor een eigen bijdrage in de kosten van een maatwerkvoorziening

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

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

Artikel 14. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

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

De regering legt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van voorzieningen bij de gemeente en de aanbieder. Het is aan de gemeente om in de verordening te bepalen welke kwaliteitseisen worden gesteld aan aanbieders van voorzieningen. Die eisen zullen ook betrekking kunnen hebben op de deskundigheid van het in te schakelen personeel. De regering benadrukt in de memorie van toelichting op artikel 2.1.3, tweede lid, onder c, van de wet (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3) dat de kwaliteitseisen die zijn vervat in de artikelen 3.1 e.v. van de wet en die zich rechtstreeks tot aanbieders richten, daarbij uitgangspunt zijn. De eis dat een voorziening van goede kwaliteit wordt verleend, biedt veel ruimte voor de gemeenten om in overleg met organisaties van cliënten en aanbieders te werken aan kwaliteitsstandaarden voor de ondersteuning.

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 15. 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 13 dat er door het college een regeling wordt opgesteld over het doen van meldingen en dat de toezichthoudend ambtenaar deze meldingen onderzoekt en het college adviseert over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld. Overeenkomstig het vierde lid kan het college bij nadere regeling bepalen welke verdere eisen gelden voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

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

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

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

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

Artikel 17. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

Deze bepaling betreft een uitwerking van de 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 blijf van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente.

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

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

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

Artikel 19. 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 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 tenminste 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 20. Klachtregeling

De gemeente is op grond van de Awb in het algemeen verplicht tot een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen van personen en bestuursorganen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

In het eerste lid is een bepaling 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 gemeentebestuurder, 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.

In het tweede lid zijn een aantal instrumenten voor het college aangegeven om te zorgen dat de verplichting om een klachtenregeling te hebben door aanbieders goed wordt uitgevoerd

Artikel 21. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

Dit artikel geeft uitvoering aan artikel 2.1.3, tweede lid, onder f, van de wet, waarin is bepaald dat in ieder geval moet worden bepaald ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn, vereist is.

In dit artikel gaat het dus om medezeggenschap van cliënten tegenover de aanbieder. Voorheen moest de aanbieder voldoen aan de in de Wet klachtrecht cliënten en de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) gestelde regels. Onder de Wmcz werd inspraak tegenover de aanbieder reeds verwezenlijkt via de cliëntenraad. Onder de Wmo 2015 is het stellen van regels geheel aan gemeenten overgelaten.

In het eerste lid is dit uitgewerkt door te bepalen dat aanbieders een regeling voor medezeggenschap dienen vast te stellen. De aanbieder is ten aanzien van de in de verordening genoemde voorzieningen verplicht een medezeggenschapsregeling op te stellen (artikel 3.2, eerste lid, onder b, van de wet).

In het tweede lid zijn een aantal instrumenten voor het college aangegeven om te zorgen dat de verplichting tot medezeggenschap door aanbieders goed wordt uitgevoerd.

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

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

Artikel 22. Intrekking oude verordening en overgangsrecht

In het tweede lid is overgangsrecht opgenomen voor lopende voorzieningen op basis van de oude verordening. In het derde lid is bepaald dat aanvragen die voor de inwerkingtreding van deze nieuwe verordening zijn ingediend maar waarop bij de inwerkingtreding nog niet is beslist, worden afgedaan op grond van de nieuwe verordening. In het vierde lid is voor lopende bezwaarschriften bepaald dat deze volgens de oude verordening worden afgedaan. Daarnaast bevat de wet nog overgangsrecht voor

AWBZ cliënten die overgaan naar de Wmo en voor de doelgroep beschermd wonen (zie de artikelen 8.1 tot en met 8.4 van de wet).

Artikel 23. Hardheidclausule

Dit artikel spreekt voor zich zodat nadere toelichting niet is vereist.

Artikel 24 Inwerkintreding en citeertitel

Dit artikel spreekt voor zich zodat nadere toelichting niet is vereist.

Bijlage 1. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

Categorie 1 Doelmatigheid voorziening	Wettelijke kwaliteitseis De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a)
Wijze van vaststelling	Alle cliënten hebben een actueel ondersteunings- / begeleidingsplan plan (een plan waaruit blijkt wat de kansen / mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden).
Onderwerp kwaliteitseis Ondersteuningsplan / Begeleidingsplan Vraagformulering door cliënt	Omschrijving kwaliteitseis De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren en is betrokken geweest bij het opstellen van het ondersteuningsplan. Het plan omvat een omschrijving van de vraag van de cliënt De cliënt is betrokken geweest bij het opstellen van het plan Het plan bevat een analyse van de problematiek Het plan omschrijft de kansen / mogelijkheden van de cliënt (eigen kracht / sociale netwerk).
Analyse problematiek	Het plan bevat concrete doelen en afspraken (wat, wanneer, wie) (SMART of PDCA-cyclus).
Doelen / resultaten	Het plan heeft de instemming van de cliënt en is ondertekend door de cliënt of diens vertegenwoordiger.
Instemming cliënt	In het plan staat de naam van de eerstverantwoordelijke vermeld. De eerstverantwoordelijke of diens vervanger is goed bereikbaar.
Bereikbaarheid verantwoordelijke	Het sociale netwerk van de cliënt wordt actief betrokken bij bijvoorbeeld het opstellen van het plan
Sociale netwerk betrokken	Het plan wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd. Van deze evaluatie wordt verslag opgemaakt. De cliënt heeft het evaluatieverslag ondertekend De datum van de eerstvolgende evaluatie staat in het ondersteuningsplan genoteerd.
Evaluatie	De ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.
Ondersteuning sluit aan bij behoefte en mogelijkheden	Signalen die duiden op mogelijke decompensatie of andere incidenten / calamiteiten worden vastgelegd.
Signaleringsplan	De cliënt is tevreden over de ondersteuning
Tevredenheid cliënt	De cliënt heeft vertrouwen in de ondersteuner / zorgverlener.
Vertrouwen	De zelfredzaamheid van de cliënt is toegenomen. De maatschappelijke participatie van de cliënt is toegenomen.
Werken aan zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie	De afspraken uit de plannen worden uitgevoerd / nagekomen. Afwijkingen van het plan worden gemotiveerd toegelicht en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.
Nakomen afspraken	24 uren zorg/begeleiding is gewaarborgd
Begeleiding	Het ondersteuningsaanbod van de aanbieder is gericht op vergroten van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënten
24 uren zorg	Er wordt gewerkt richting de uitstroom van de cliënten (bijv. richting een vervolgtraject).
Ondersteunings- aanbod	Indien van toepassing is er sprake van afschaling van begeleiding.
Uitstroom	De inbreng van een multidisciplinaire team (indien van toepassing) is zichtbaar in het ondersteuningsplan
Multidisciplinair team	De afstemming tussen dagbesteding, werk en wonen, is zichtbaar in het ondersteuningsplan (1 cliënt, 1 plan).
Afstemming wonen, werken, activiteiten	Wettelijke kwaliteitseis De voorziening is veilig (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a.)
Categorie 2 Veiligheid	In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd.
Wijze van vaststelling	Omschrijving kwaliteitseis
Onderwerp kwaliteitseis Protocollen	De organisatie heeft werkinstructies en handelingsprotocollen De instructies en protocollen zijn actueel
Agressieprotocol	De organisatie kent een agressieprotocol Het personeel is geschoold in het omgaan met agressie.
Medicatieprotocol	De organisatie kent een medicatieprotocol.
Protocol drang- en dwangmaatregelen	De organisatie kent een protocol drang- en dwangmaatregelen
Medicatie	Alle medicatie staat op naam van cliënten. Geen voorraden zonder naam, m.u.v. een werkvoorraad die voldoet aan de 'handreiking werkvoorraad geneesmiddelen'.
Medicatie op naam.	Voor iedere cliënt is een actueel medicatieoverzicht (toedienlijst of deellijst) aanwezig.
Actueel medicatieoverzicht / toedienlijst	

Zorgvuldig bewaren medicatie	In het ondersteuningsplan van de cliënt is dit medicatieoverzicht (zonder doseringen) opgenomen, met vermelding van reden van gebruik. Medicatie wordt onder de goede condities bewaard en is niet toegankelijk voor onbevoegden. Hieraan is alleen voldaan als onderstaande elementen aanwezig zijn: in de koelkast gescheiden van voedingsmiddelen; in een afgesloten medicijnkast; opiaten in afgesloten kast/kist gescheiden van de overige medicatie; sleutelbeheer is adequaat geregeld; houdbaarheidsdata actueel.
Aftekenlijst	Elk medicijn dat wordt toegediend wordt op datum en tijdstip afgetekend op een aftekenlijst.
Controle op toediening	Bij toediening van medicatie die niet in een GDS-verpakking zit (=baxter) en waarbij sprake is van aantoonbaar risico in geval van verkeerde dosering vindt aantoonbaar controle plaats door een tweede, bewaame persoon.
Overigen	
Gebruik verdoovende middelen, alcohol e.d.	De organisatie heeft afspraken gemaakt over het gebruik van alcohol en verdoovende middelen.
Risico-inventarisatie	
Risico-inventarisatie aanwezig	Het ondersteuningsplan bevat een risico-inventarisatie op die onderwerpen die voor de cliënt van toepassing zijn. De risico-inventarisatie leidt tot concrete begeleidingsafspraken ter preventie van genoemde risico's.
Preventie risico's	Eventuele veiligheidsrisico's en de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt zijn besproken met cliënt en zijn/haar sociale netwerk. Als wordt afgeweken van de risicoanalyse wordt dit gemotiveerd en besproken met de cliënt en zijn haar sociale netwerk.
Eigen verantwoordelijkheid besproken	
Afwijkingen gemotiveerd	
Gebouw	
Ontruiming	De organisatie kent een brandveiligheids- en ontruimingsplan.
Oefening ontruiming	Periodiek wordt ontruiming geoefend.
Reinheid en onderhoud	Het gebouw en de inventaris zijn schoon en onderhouden.
Grensoverschrijdend gedrag	
Beleid grensoverschrijdend gedrag	Medewerkers zijn bekend met het beleid en de visie rondom vriendschap, intimiteit, seksualiteit en seksueel grensoverschrijdend gedrag, preventie van seksueel misbruik en het melden van seksueel misbruik.
Omgaan met intimiteit	Medewerkers kunnen aantonen dat zij aandacht besteden aan vriendschap, intimiteit, seksualiteit en het voorkomen van seksueel grensoverschrijdend gedrag.
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	Medewerkers zijn geïnstrueerd over en in staat tot het hanteren van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
Categorie 3.	
Samenwerking en afstemming	Wettelijke kwaliteitseis De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (Wmo 2015 art. 3.1, tweede lid sub b).
Wijze van vaststelling	Afspraken over de benodigde zorg / ondersteuning, alsmede over de afstemming met andere partijen, waaronder overdracht, zijn vastgelegd in het ondersteuningsdossier en zijn bekend bij de cliënt en zijn sociale netwerk.
Onderwerp kwaliteitseis	Omschrijving kwaliteitseis
Afstemming met overige hulp—en zorgverleners	Met andere hulp- en zorgverleners (huisartsen, wijkverpleging e.d.) vindt afstemming en de noodzakelijke gegevensuitwisseling plaats. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
Afspraken met andere hulp- en zorgverleners	De met andere hulp- en zorgverleners gemaakte afspraken worden regelmatig besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk en worden zo nodig bijgesteld.
Een plan een regisseur	Bij meervoudige, complexe problematiek is er één regisseur of coördinator die de samenhang en continuïteit bewaakt en toegang heeft tot de noodzakelijke gegevens.
Tweede lijn beschikbaar	De tweede lijn is direct beschikbaar Bij mogelijke decompensatie onderneemt de begeleiding actie richting behandelaar / huisarts
Categorie 4.	
Kwaliteit van personeel en organisatie	Wettelijke kwaliteitseis De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (Wmo 2015, art. 3.1., tweede lid sub c.)

Wijze van vaststelling	De beroepskracht is voldoende op de hoogte van de persoonlijke omstandigheden en levensgeschiedenis van de cliënt
Onderwerp kwaliteitseis Kwaliteitsmanagementsysteem	Omschrijving kwaliteitseis Er is een kwaliteitsmanagement-systeem in gebruik (processen worden structureel volgens (een aanwezig) plan geëvalueerd en de documenten zijn niet ouder dan drie jaar).
Kwaliteitskeurmerk Beroepsvereniging	De organisatie heeft een kwaliteitskeurmerk De organisatie is aangesloten bij een beroepsvereniging / branchevereniging
Klachten en KTO	Kwaliteitsverbeteringen op basis van signalen van cliënten (zoals klachten) en van cliënt- en medewerkertevredenheids-onderzoeken zijn aantoonbaar.
Continuïteit WMO	De continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd. De organisatie integreert de veranderingen op het gebied van de kanteling in de zorg binnen de eigen instelling.
Personeel Kennis m.b.t. cliënt	De medewerkers zijn op de hoogte van de persoonlijke omstandigheden en levensgeschiedenis van de cliënt.
Inzet vrijwilligers Duidelijke taakverdeling	De aanbieder heeft beleid t.a.v. verantwoorde inzet van vrijwilligers De verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden is duidelijk voor de medewerkers.
Bekwaamheid VOG	De aangewezen beroepskracht is vakbekwaam Alle medewerkers en vrijwilligers hebben een verklaring omtrent gedrag (VOG) overlegd.
Deskundigheidsbevordering Deskundigheid	De beroepskrachten zijn opgeleid tot en deskundig voor wat betreft het ondersteunen van de doelgroep.
Bijscholing	De aanbieder biedt de beroepskrachten passende bijscholing.
Categorie 5 Rechten van de cliënt	Wettelijke kwaliteitseis De voorziening wordt verstrekt met respect en in acht neming van de rechten van de cliënt (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub d.)
Wijze van vaststelling	De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.
Onderwerp kwaliteitseis Cliënt	Omschrijving kwaliteitseis De cliënt wordt met respect bejegend. De cliënt voelt zicht op zijn/haar gemak op de plaats waar de voorziening wordt geboden.
Cliëntparticipatie Rechten en plichten Lotgenotencontact	Cliënten worden geïnformeerd over hun rechten en plichten. De cliënt wordt gewezen op het bestaan van patiëntenverenigingen en lotgenotencontactgroepen.
Medezeggenschap	De aanbieder heeft beleid t.a.v. cliëntparticipatie / medezeggenschap. De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.
Deelname aan medezeggenschap	De cliënt kan desgewenst participeren in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform
Privacy	De organisatie respecteert de privacy van de cliënt.
Uitwisseling gegevens	Er wordt zorgvuldig omgegaan met de uitwisseling van gevoelige informatie (persoonsgegevens, medische gegevens e.d.)
Melden incidenten / klachten VIM of MIK	Er is een intern meldingsstelsel voor incidenten, fouten en bijna fouten dat operationeel is. Melden, registreren, analyse, verbeteractie en terugkoppelen aan melder en team is geregeld. Er is sprake van een lerende organisatie.
VIM of MIK commissie	Een speciale commissie behandelt incidentmelding en brengt verbetervoorstellen uit.
Nazorg Klachtenregeling	Nazorg bij incidenten is geregeld. Er is een klachtenregeling. Deze klachtenregeling is bekend bij de cliënt / gemakkelijk te vinden voor de cliënt. De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.