

## Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018

De raad van de gemeente Bergeijk;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 7 november 2017;

gezien het advies van de commissie MZ van 28 november 2017

gelet op de artikelen 2.1.3, 2.1.4, eerste, tweede, derde en zevende lid, 2.1.5 eerste lid, 2.1.6, 2.3.6 vierde lid, en 2.6.6, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de artikelen 3.8, tweede lid, en 5.4 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015;

overwegende, dat:

- burgers een eigen verantwoordelijkheid dragen voor de wijze waarop zij hun leven inrichten en deelnemen aan het maatschappelijk leven;
- van burgers verwacht mag worden dat zij elkaar daarin naar vermogen bijstaan;
- burgers die zelf, dan wel samen met personen in hun omgeving onvoldoende zelfredzaam zijn of onvoldoende in staat zijn tot participatie, een beroep moeten kunnen doen op ondersteuning door de gemeente, zodat zij zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen;
- het noodzakelijk is om regels vast te stellen ter uitvoering van het beleidsplan als bedoeld in artikel 2.1.2 van de wet met betrekking tot de ondersteuning bij de versterking van de zelfredzaamheid en participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen, beschermd wonen en opvang;
- het noodzakelijk is om de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking te bevorderen en daarmee bij te dragen aan het realiseren van een inclusieve samenleving;

besluit vast te stellen:

### Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018

#### Hoofdstuk 1 Begripsomschrijvingen

##### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

*a. algemeen gebruikelijke voorziening*

een 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;

*b. andere voorziening:*

voorziening anders dan in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;

*c. bijdrage:*

bijdrage als bedoeld in artikel 2.1.4, eerste lid, van de wet;

*d. gesprek:*

gesprek in het kader van het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;

*e. hulpvraag:*

behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;

*f. ingezetene:*

cliënt die hoofdverblijf heeft in de gemeente

*g. mantelzorger:*

een persoon die mantelzorg in de zin van artikel 1.1.1 van de wet biedt;

*h. melding:*

melding aan het college als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;

*i. pgb:*

persoonsgebonden budget als bedoeld in de artikelen 1.1.1 en 2.3.6 van de wet;

*j. wet:*

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

2. Alle begrippen die in deze verordening worden gebruikt en die niet nader worden omschreven hebben dezelfde betekenis als in de wet, het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 en de Algemene wet bestuursrecht.

## Hoofdstuk 2 Procedureregels

### 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 artikel 2.3.3 van de wet treft het college na de melding onverwijld een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek.

### Artikel 3 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 4 Vooronderzoek; indienen persoonlijk plan

1. Het college verzamelt alle voor het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet, van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de cliënt en zijn situatie. en maakt met hem een afspraak voor een gesprek.
2. Voor het gesprek verschaft de cliënt het college alle overige gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college voor het onderzoek nodig zijn en waarover hij 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.
4. Het college brengt de cliënt op de hoogte van de mogelijkheid om een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 2.3.2, tweede lid, van de wet op te stellen en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding in de gelegenheid het plan te overhandigen.

### Artikel 5 Onderzoek en gesprek

1. Het onderzoek bestaat in ieder geval uit een gesprek met de cliënt, dan wel diens vertegenwoordiger en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers en desgewenst familie.
2. Als de cliënt een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 4, vierde lid, aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid van de wet
3. Het college informeert de cliënt over de verzamelde gegevens op grond van artikel 4 lid 1, de gang van zaken bij het gesprek, diens rechten en plichten en de vervolprocedure en vraagt de cliënt toestemming om zijn persoonsgegevens te verwerken.
4. Als de hulpvraag genoegzaam bekend is, kan het college onverminderd het bepaalde in artikel 2.3.2 van de wet, in overleg met de cliënt afzien van een gesprek.

### Artikel 6 Verslag

1. Het college zorgt voor schriftelijke verslaglegging van het onderzoek.
2. Nadat het onderzoek is afgerond, verstrekt het college aan de cliënt een verslag van de uitkomsten van het onderzoek.

### **Artikel 7 Aanvraag**

Een aanvraag wordt ingediend door cliënt, zijn gemachtigde of vertegenwoordiger, door middel van een door het college vastgesteld aanvraagformulier.

### **Artikel 8 Advisering**

Het college is bevoegd om, indien dit van belang kan zijn voor de beoordeling van een aanspraak op een maatwerkvoorziening, zich te laten adviseren door een daartoe aangewezen instantie.

### **Artikel 9 Inhoud beschikking**

1. 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.
2. 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 kan worden 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.
3. Als sprake is van een te betalen bijdrage wordt de cliënt daarover in de beschikking geïnformeerd.

## **Hoofdstuk 3 Maatwerkvoorzieningen en pgb**

### **Artikel 10 Algemene voorwaarden en weigeringsgronden**

1. Een cliënt komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening:
  - a. ter compensatie van de beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie die de cliënt ondervindt, voor zover de cliënt deze beperkingen naar het oordeel van het college niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen of algemene voorzieningen kan verminderen of wegnemen. De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in artikel 5 bedoelde onderzoek, een passende bijdrage aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven, en
  - b. ter compensatie van de problemen bij het zich handhaven in de samenleving van de cliënt met psychische of psychosociale problemen en de cliënt die de thuissituatie heeft verlaten, al dan niet in verband met risico's voor zijn veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, voor zover de cliënt deze problemen naar het oordeel van het college niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen kan verminderen of wegnemen. De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in artikel 5 bedoelde onderzoek, een passende bijdrage aan het voorzien in de behoefte van de cliënt aan beschermd wonen of opvang en aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld zo zich snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.
2. Er bestaat geen aanspraak op een maatwerkvoorziening indien:
  - a. de voorziening voor de persoon van de cliënt algemeen gebruikelijk is;
  - b. de noodzaak tot ondersteuning voor de cliënt redelijkerwijs vermijdbaar was;
  - c. de voorziening voorzienbaar was, tenzij van de cliënt redelijkerwijs niet verwacht kon worden maatregelen te hebben getroffen die de hulpvraag overbodig had gemaakt;
  - d. de aanvraag betrekking heeft op kosten die de cliënt voorafgaand aan het moment van beschikken heeft gemaakt en niet meer is na te gaan of de maatwerkvoorziening noodzakelijk is en als goedkoopst passend aan te merken valt;
3. Indien een maatwerkvoorziening noodzakelijk is, verstrekt het college de goedkoopst passende voorziening.

### **Artikel 11 Criteria maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid en participatie**

1. Ten aanzien van een maatwerkvoorziening met betrekking tot zelfredzaamheid en participatie geldt dat een cliënt alleen voor een maatwerkvoorziening in aanmerking komt als de cliënt ingezetene is van de gemeente.
2. Indien een maatwerkvoorziening noodzakelijk is ter vervanging van een eerder door het college verstrekte voorziening wordt deze slechts verstrekt als de eerder verstrekte voorziening technisch is afgeschreven,
  - a. tenzij de eerder verstrekte voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan de cliënt zijn toe te rekenen;
  - b. tenzij de cliënt geheel of gedeeltelijk tegemoet komt in de veroorzaakte kosten, of
  - c. als de eerder verstrekte voorziening niet langer een oplossing biedt voor de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke ondersteuning.

### **Artikel 12 Criteria in verband met wonen**

1. Er bestaat geen aanspraak op een woonvoorziening:
  - a. indien de noodzaak tot het treffen van een woonvoorziening het gevolg is van achterstallig onderhoud dan wel slechts strekt tot renovatie van de woning of om deze in overeenstemming te brengen met de eisen die redelijkerwijs aan de woning mogen worden gesteld;
  - b. voor zover het voorzieningen in gemeenschappelijke ruimten of woonruimten betreft bij een specifiek op cliënten met een beperking gericht te renoveren of nieuw te bouwen woongebouw, waarbij de aanpassingen redelijkerwijs meegenomen kunnen worden;
  - c. indien de noodzaak van de verhuizing het gevolg is van een verhuizing waarvoor geen aanleiding bestaat op grond van beperkingen bij zelfredzaamheid en/of participatie en er redelijkerwijs geen reden voor verhuizing aanwezig is;
  - d. indien de cliënt niet is verhuisd naar de voor zijn beperkingen op dat moment meest geschikte woning, terwijl dit redelijkerwijs wel van hem kon worden gevraagd, tenzij daarvoor vooraf schriftelijk toestemming is verleend door college.
2. Compensatie ter zake van een hulpvraag die ziet op een woonvoorziening wordt bij voorkeur geleverd via ondersteuning bij een verhuizing.

### **Artikel 13 Maatwerkvoorziening vervoer**

1. Een cliënt kan voor een maatwerkvoorziening voor vervoer in aanmerking komen wanneer de cliënt vanwege beperkingen, chronisch psychische problemen of psychosociale problemen het openbaar vervoer niet kan bereiken en/of gebruiken.
2. Compensatie ter zake van een hulpvraag die ziet op een vervoersvoorziening wordt bij voorkeur geleverd via ondersteuning door het collectief vervoer.

### **Artikel 14 Specifieke voorwaarden kortdurend verblijf**

1. Een maatwerkvoorziening voor kortdurend verblijf wordt slechts verstrekt, indien:
  - a. de cliënt wegens zijn beperkingen, chronisch psychische of psychosociale problemen permanent toezicht nodig heeft, en
  - b. het noodzakelijk is dat de mantelzorger ontlast wordt.
2. Een maatwerkvoorziening voor kortdurend verblijf omvat maximaal 156 etmalen per jaar.

### **Artikel 15 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. Het college kan een pgb weigeren indien:
  - a. de voorziening niet noodzakelijk zal zijn gedurende de gehele afschrijvingstermijn (bijvoorbeeld bij kindvoorzieningen waar het kind uit groeit);
  - b. het pgb bedoeld is voor begeleiding- of administratiekosten in verband met het persoonsgebonden budget.

3. De hoogte van een pgb voor hulpmiddelen en woningaanpassingen bedraagt ten hoogste de prijs van de goedkoopst passende voorziening, inclusief onderhoud, reparatie en verzekering, zoals die door het college aan de gecontracteerde aanbieder zou zijn verschuldigd.
4. De hoogte van een persoonsgebonden budget voor hulp bij het huishouden bedraagt, indien sprake is van dienstverlening door een professionele hulpverlener, die de ondersteuning verleent vanuit een onderneming op het gebied van hulp bij het huishouden die staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, 100% van de in de betreffende situatie goedkoopst passende voorziening in natura.
5. In afwijking van het vierde lid bedraagt de hoogte van een persoonsgebonden budget bij betrekking van hulp bij het huishouden van een persoon die behoort tot het sociale netwerk of een persoon die de dienst niet verleent vanuit de in het derde lid genoemde situatie, ten hoogste 80% van de in de betreffende situatie goedkoopst passende voorziening in natura.
6. De hoogte van een persoonsgebonden budget voor begeleiding bedraagt, indien sprake is van dienstverlening door een professionele hulpverlener, die de ondersteuning verleent vanuit een onderneming op het gebied van begeleiding die staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, ten hoogste 100% van de in de betreffende situatie goedkoopst passende voorziening in natura.
7. In afwijking van het zesde lid bedraagt de hoogte van een persoonsgebonden budget bij betrekking van begeleiding van een persoon die behoort tot het sociale netwerk of een persoon die de dienst verleent vanuit de in het derde lid genoemde situatie, € 20,00 per uur, maar niet meer dan 80% van het toepasselijke tarief voor de voorziening in natura.
8. De hoogte van een persoonsgebonden budget voor kortdurend verblijf bedraagt, indien sprake is van dienstverlening door een professionele hulpverlener, die de ondersteuning verleent vanuit een onderneming op het gebied van kortdurend verblijf die staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, ten hoogste 100% van de in de betreffende situatie goedkoopst passende voorziening in natura.
9. In afwijking van het achtste lid bedraagt de hoogte van een persoonsgebonden budget bij betrekking van kortdurend verblijf van een persoon die behoort tot het sociale netwerk of een persoon die de dienst niet verleent vanuit de in het derde lid genoemde situatie, € 30,00 per etmaal, maar niet meer dan 80% van het toepasselijke tarief voor de voorziening in natura.

## Hoofdstuk 4 Bijdrage

### Artikel 16 Maatwerkvoorziening

1. De cliënt is een bijdrage verschuldigd voor een maatwerkvoorziening dan wel pgb, zolang de cliënt gebruik maakt van de maatwerkvoorziening of gedurende de periode waarvoor het pgb wordt verstrekt, en afhankelijk van het inkomen van de cliënt en zijn echtgenoot.
2. De cliënt is geen eigen bijdrage verschuldigd voor:
  - a. rolstoelen;
  - b. een woningaanpassing voor minderjarige kinderen;
  - c. een verhuiskostenvergoeding;
  - d. het bezoekbaar maken van de woning;
  - e. voorzieningen waarvan de aanschafkosten lager zijn dan € 250,00;
  - f. een vergoeding voor tijdelijke huisvesting en huurderving;
  - g. de vergoeding voor een aanpassing aan de eigen auto, het gebruik van een taxi of rolstoeltaxi;
  - h. het gebruik van collectief vraagafhankelijk vervoer;
  - i. sportvoorzieningen.
3. De bijdrage wordt bepaald op basis van de maximale bedragen genoemd in het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.

### Artikel 17 Kostprijs

1. De kostprijs van een maatwerkvoorziening in natura is gelijk aan de prijs waarvoor het college de maatwerkvoorziening in natura betreft van een gecontracteerde aanbieder, inclusief de reparatie- en onderhoudskosten.
2. De kostprijs van een pgb is gelijk aan het bedrag van een pgb.
3. Het college kan nadere regels stellen over (het bepalen van) de kostprijs én daarbij, in afwijking van het eerste en tweede lid, de kostprijs op een lager bedrag vaststellen.

## Hoofdstuk 5 Kwaliteit

### Artikel 18 Kwaliteitseisen

1. Aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van de voorziening, door:
  - a. het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie van de cliënt;
  - b. het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg en ondersteuning;
  - c. erop toe te zien dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard;
  
2. De kwaliteitseisen als bedoeld in het eerste lid zijn in ieder geval zodanig dat:
  - a. de aanbieder hulp verleent die gericht is op het bereiken van het resultaat zoals dat is omschreven in de beschikking of het zorgplan;
  - b. de aanbieder verantwoorde hulp verleent, waaronder wordt verstaan hulp van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de behoefte van de cliënt;
  - c. de geleverde voorziening wordt afgestemd met de persoonlijke situatie van de aanvrager en eventuele andere vormen van hulp/zorg in het gezin;
  - d. de aanbieder werkt met systematische kwaliteitsbewaking;
  - e. de aanbieder beschikt over een verklaring omtrent gedrag (VOG) die maximaal drie maanden oud is bij start van de hulp of beschikt over een in de branche erkend kwaliteitskeurmerk;
  - f. de aanbieder zich houdt aan de meldplicht calamiteiten en geweld;
  - g. de aanbieder verplicht is om de vertrouwenspersoon in de gelegenheid te stellen zijn taak uit te oefenen;
  - h. de aanbieder beschikt over een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling die voldoet aan alle wettelijke bepalingen.

### Artikel 19 Prijs-kwaliteitverhouding

1. Ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een dienst door een derde als bedoeld in artikel 2.6.4 van de wet en de eisen die gesteld worden aan de kwaliteit van de dienst stelt het college vast:
  - a. een vaste prijs, die geldt voor een inschrijving als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 en het aangaan overeenkomst met derde; of
  - b. een reële prijs die geldt als ondergrens voor:
    - 1°. een inschrijving en het aangaan overeenkomst met de derde, en
    - 2°. de vaste prijs, bedoeld in onderdeel a.
  
2. Het college stelt de prijzen, bedoeld in het eerste lid, vast:
  - a. overeenkomstig de eisen aan de kwaliteit van die dienst, waaronder de eisen aan de deskundigheid van de beroepskracht, bedoeld in artikel 2.1.3, tweede lid, onderdeel c, van de wet, en
  - b. rekening houdend met de continuïteit in de hulpverlening, bedoeld in artikel 2.6.5, tweede lid, van de wet, tussen degenen aan wie de dienst wordt verstrekt en de betrokken hulpverleners.
  
3. Het college baseert de vaste prijs of de reële prijs, als bedoeld in het eerste lid, op de volgende kostprijscomponenten:
  - a. de kosten van de beroepskracht;
  - b. redelijke overheadkosten;
  - c. kosten voor niet productieve uren van de beroepskrachten als gevolg van verlof, ziekte, scholing, werkoverleg;
  - d. reis en opleidingskosten;
  - e. indexatie van de reële prijs voor het leveren van een dienst;
  - f. overige kosten als gevolg van door de gemeente gestelde verplichtingen voor aanbieders waaronder rapportageverplichtingen en administratieve verplichtingen.
  
4. 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, niet zijnde diensten, 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.

## Hoofdstuk 6 Herziening, intrekking, terugvordering en opschorting

### Artikel 20. 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. Het college kan, onverminderd artikel 2.3.10 van de wet, een toegekende aanspraak op een maatwerkvoorziening of pgb geheel of gedeeltelijk herzien dan wel intrekken als het college vaststelt dat:
  - a. de cliënt onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid;
  - b. de cliënt niet langer op de (gehele) maatwerkvoorziening of het (gehele) pgb is aangewezen;
  - c. de maatwerkvoorziening of het pgb niet meer toereikend is te achten;
  - d. de cliënt niet voldoet aan de aan de maatwerkvoorziening of het pgb verbonden voorwaarden, of
  - e. de cliënt de maatwerkvoorziening of het pgb niet of voor een ander doel gebruikt.
3. Een beslissing tot verlening van een pgb kan worden ingetrokken als blijkt dat het pgb binnen zes maanden na uitbetaling niet is aangewend voor de bekostiging van de voorziening waarvoor de verlening heeft plaatsgevonden.
4. Als het college een beslissing op grond van het tweede lid, onder a, heeft ingetrokken en de verstrekking van de onjuiste of onvolledige gegevens door de cliënt opzettelijk heeft plaatsgevonden, kan het college van de cliënt en degene die daaraan opzettelijk zijn medewerking heeft verleend, geheel of gedeeltelijk de geldswaarde vorderen van de ten onrechte genoten maatwerkvoorziening of het ten onrechte genoten pgb.
5. Ingeval het recht op een in eigendom verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.
6. Ingeval het recht op een in bruikleen verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.
7. Het college onderzoekt uit het oogpunt van kwaliteit van de geleverde zorg, al dan niet steekproefsgewijs, de bestedingen van pgb's.

### Artikel 21. Opschorting betaling uit het pgb

1. Het college kan de Sociale verzekeringsbank gemotiveerd verzoeken te beslissen tot een gehele of gedeeltelijke opschorting van betalingen uit het pgb voor ten hoogste dertien weken als er ten aanzien van een cliënt een ernstig vermoeden is gerezen dat sprake is van een omstandigheid als bedoeld in artikel 2.3.10, eerste lid, onder a, d of e, van de wet.
2. Het college stelt de pgb-houder schriftelijk op de hoogte van het verzoek op grond van het eerste en tweede lid.

## Hoofdstuk 7 Klachtenafhandeling en medezeggenschap

### Artikel 22. Klachtenregeling

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders.

### Artikel 23. 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.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de medezeggenschapsregelingen van aanbieders.

## Hoofdstuk 8 Cliëntenparticipatie

### Artikel 24 Cliëntenparticipatie

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

## Hoofdstuk 9 Overige bepalingen

### Artikel 25. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

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

### Artikel 26 Hardheidsclausule

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

### Artikel 27 Intrekking oude verordening en overgangsrecht

1. De Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Bergeijk 2015 wordt ingetrokken met ingang van 1 januari 2018.
2. Een cliënt houdt recht op een lopende voorziening verstrekt op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Bergeijk 2015, zoals die gold tot 1 januari 2018, totdat het college een nieuw besluit heeft genomen waarbij het besluit waarmee deze voorziening is verstrekt, wordt ingetrokken.
3. Aanvragen die zijn ingediend onder de in het eerste lid genoemde verordening en waarop nog niet is beslist bij het in werking treden van deze verordening, worden afgehandeld krachtens die verordening.
4. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de in het eerste lid genoemde verordening, wordt beslist met inachtneming van die verordening.

### Artikel 28 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2018.
2. Deze verordening wordt aangehaald als 'Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018'.

Aldus besloten in de vergadering van 21 december 2017 van de gemeenteraad van Bergeijk.

De raad voornoemd,

J.M. van Dongen-Hermans  
Griffier

A. Callewaert-de Groot  
Voorzitter



## Toelichting Wmo Verordening 2018

### Algemeen

Deze verordening geeft uitvoering aan de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015). In de Wmo 2015 wordt deels voortgeborduurd op de weg die met de Wmo (2007) 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 in hoofdlijnen vast. Want waar het recht op compensatie dat bestond onder de 'oude' Wet maatschappelijke ondersteuning is komen te vervallen, wordt een recht op een zorgvuldige 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 consultants, ambtenaren of bijvoorbeeld aanbieders. Waar in deze verordening en in de wet 'het college' staat, kan het college deze bevoegdheid namelijk mandateren aan ondergeschikten dan wel niet-ondergeschikten op grond van de algemene regels van de Awb. Op grond van artikel 2.6.3 van de wet kan het college de vaststelling van rechten en plichten van de cliënt echter alleen mandateren aan een aanbieder. 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 ingezet, waaronder cliënten of hun vertegenwoordigers, worden betrokken bij uitvoering van de wet, voorstellen voor beleid kunnen doen, gevraagd en ongevraagd advies kunnen uitbrengen over verordeningen en beleidsvoorstellen, worden voorzien van ondersteuning en deel kunnen nemen aan periodiek overleg;
- op welke wijze de kostprijs van een maatwerkvoorziening wordt berekend; en
- op welke wijze het college zorg draagt voor een jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente.

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

- voor de bestrijding van het ten onrechte ontvangen van een maatwerkvoorziening of een persoonsgebonden budget, en van misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet;

- ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de voorziening 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. Overeenkomstig artikel 5.4, eerste en derde lid Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 moet de gemeente bij verordening regelen dat het college voor het leveren van een dienst door een derde een vaste of reële prijs vaststelt en dat de vaste prijs of de reële prijs voor een dienst ten minste is gebaseerd op de in artikel 5.4, derde lid van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 genoemde kostprijscomponenten.

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

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

Artikel 2.1.3, tweede lid, van de Wmo 2015 biedt verder ruimte om met inachtneming van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015 andere regels te stellen. Deze verordening maakt hier spaarzaam gebruik van om een meer compleet beeld te geven van de rechten en plichten van burgers en de gemeente. 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.

Artikelsgewijze toelichting

**Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

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. Zie ook de wettelijke definitie hieronder.

Het **gesprek** is het mondeling contact na een melding waarin het college met degene die maatschappelijke ondersteuning vraagt zijn gehele situatie inventariseert ten aanzien van zijn mogelijkheden om op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk dan wel met gebruikmaking van voorliggende voorzieningen, algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene voorzieningen of maatwerkvoorzieningen zijn zelfredzaamheid of participatie te verbeteren of te voorkomen dat hij gebruik moet maken van beschermd wonen of opvang. 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. Voor de duidelijkheid zijn een aantal belangrijke wettelijke definities hieronder weergegeven.

- *aanbieder:*

natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren;

- *algemene voorziening:*

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

- *begeleiding:*

activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven;

- *cliënt:*

persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid;

- *cliëntondersteuning:*

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

- *gebruikelijke hulp:*

hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten;

- *maatschappelijke ondersteuning:*

- 1°. bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld,
- 2°. ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving,
- 3°. bieden van beschermd wonen en opvang;

- *maatwerkvoorziening:*

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

- 1°. ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen,
- 2°. ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen,
- 3°. ten behoeve van beschermd wonen en opvang;

- *mantelzorg:*

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

- *participatie:*

deelnemen aan het maatschappelijke verkeer;

- *persoonsgebonden budget:*

bedrag waaruit namens het college betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woning-aanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken;

- *sociaal netwerk:*

personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt;

- *vertegenwoordiger:*

persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake;

- *voorziening:*

algemene voorziening of maatwerkvoorziening;

- *zelfredzaamheid:*

in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

Ook de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) kent een aantal (definitie)bepalingen die voor deze verordening van belang zijn, zoals: 'aanvraag' (artikel 1:3, derde lid): een verzoek van een belanghebbende om een besluit te nemen, en 'beschikking' (artikel 1:2).

## **Artikel 2 Melding hulpvraag**

Deze bepaling is opgenomen om een zorgvuldige procedure te waarborgen en kan worden gezien als een uitwerking van de verplichte delegatiebepaling van artikel 2.1.3, eerste lid en tweede lid, onder a, van de wet. Daarbij is onder meer bepaald dat de gemeente bij verordening in ieder geval bepaalt op welke wijze een cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang.

In artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet wordt al bepaald dat indien bij het college melding wordt gedaan van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, het college deze melding onderzoekt. Deze bepaling verankert ook in de verordening dat bij het college een melding kan worden gedaan en door wie. In artikel 2.3.2, negende lid, van de wet is bepaald dat een aanvraag niet kan worden gedaan dan nadat (naar aanleiding van de melding) onderzoek is uitgevoerd, tenzij het onderzoek niet is uitgevoerd binnen de termijn van zes weken.

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

In artikel 2:15 van de Awb is bepaald dat een aanvraag elektronisch (onder meer per email) kan worden gedaan indien het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg geopend is. De melding kan 'door of namens de cliënt' worden gedaan. Dit kan ruim worden opgevat. Naast de cliënt kan bijvoorbeeld diens vertegenwoordiger, mantelzorger, partner, familielid, buurman of andere betrokkene de melding doen.

In het eerste lid is met gebruik van de in artikel 1 gedefinieerde term 'hulpvraag' een afbakeningsbepaling gegeven. Een persoon met een hulpvraag die op grond van een andere wet kan worden beantwoord, kan direct en gericht worden doorverwezen. Te denken valt hier bijvoorbeeld aan de Zorgverzekeringswet, de Wet werk en bijstand en de Leerplichtwet. Zie ook de tekst en toelichting van artikel 8, tweede lid.

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

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

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

## **Artikel 3 Cliëntondersteuning**

Het eerste lid is een uitwerking van de wettelijke verplichting van het college in artikel 2.2.4, eerste lid, onder a, en tweede lid, van de wet. De wet adresseert het college rechtstreeks en vraagt niet om hierover bij verordening een regeling op te stellen. De bepaling uit de wet is toch in de verordening opgenomen vanwege het belang om in de verordening een compleet overzicht van rechten en plichten van cliënten te geven. Hierbij is benadrukt dat de cliëntondersteuning op grond van de wet voor de cliënt kosteloos

is. In de memorie van toelichting bij artikel 2.2.4 van de wet (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3) is vermeld dat gemeenten hiermee de opdracht hebben in ieder geval een algemene voorziening voor cliëntondersteuning te realiseren, waar burgers informatie en advies over vraagstukken van maatschappelijke ondersteuning en hulp bij het verkrijgen daarvan kunnen krijgen. Ook uitgebreide vraagverheldering alsmede kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij het maken van keuzes op diverse levenssterreinen maken daarvan deel uit.

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

#### **Artikel 4 Vooronderzoek; indienen persoonlijk plan**

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

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

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

In het vierde lid is overeenkomstig artikel 2.3.2, tweede lid, van de wet de verplichting voor het college opgenomen om informatie te verschaffen over de mogelijkheid voor de cliënt om een persoonlijk plan op te stellen en deze aan het college te overhandigen. Zie ook artikel 5, tweede lid.

#### **Artikel 5 Onderzoek en gesprek**

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

In artikel 2.3.2, eerste lid, wordt niet de aanduiding "het gesprek" gebruikt maar "een onderzoek in samenspraak met degene door of namens wie de melding is gedaan en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel diens vertegenwoordiger". De memorie van toelichting op deze bepaling (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 143) verduidelijkt dat voor een zorgvuldig onderzoek veelal sprake zal zijn van enige vorm van persoonlijk contact met betrokkene of een vertegenwoordiger van betrokkene, aangezien daardoor een adequaat totaalbeeld van de betrokkene en zijn situatie verkregen kan worden. Het eerste lid bepaalt daarom dat het onderzoek in ieder geval moet bestaan uit een gesprek. De vorm van het onderzoek is vrij.

In het tweede 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 gesprek 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 Verslag**

Deze bepaling is opgenomen in het belang van een zorgvuldige dossiervorming en een zorgvuldige procedure en is overeenkomstig artikel 2.3.2, vijfde lid, van de wet opgenomen.

Het eerste lid borgt dat altijd verslag wordt opgemaakt. De invulling van deze verslagplicht is vormvrij. Hierbij kan worden voortgeborduurd op de praktijk van de Wmo. In de memorie van toelichting (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, p. 32-33) staat dat de gemeente aan de 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 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. Desgewenst kan de gemeente de schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek ook gebruiken als een met de cliënt overeengekomen plan (arran-

gement) voor het bevorderen van zijn zelfredzaamheid en participatie waarin de gemaakte afspraken en de verplichtingen die daaruit voortvloeien, zijn vastgelegd. Het is in dat geval passend dat het college en de cliënt dit plan ondertekenen. Dit is niet als verplichting in de verordening opgenomen, omdat de handtekening in veel gevallen vanuit cliëntperspectief geen toegevoegde waarde heeft.

Indien een persoonlijk plan is overhandigd, wordt dit plan ook opgenomen of toegevoegd aan het verslag.

Soms kan een verslag al direct worden meegegeven, maar vaak zal dit toch nog moeten worden uitgewerkt en gaat daar een paar dagen overheen. Daarom begint het tweede lid met de zinsnede "Zo spoedig mogelijk na het gesprek". Het kan overigens ook zijn dat na een gesprek de cliënt bijvoorbeeld nog onderzoekt wat er in zijn omgeving mogelijk is, bijvoorbeeld of hij met iemand kan meereizen 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.

In deze verordening is niet opgenomen dat een ondertekend gespreksverslag als aanvraagformulier kan dienen. In veel gevallen zal de praktijk zijn dat tijdens het gesprek al de conclusie wordt getrokken dat een aanvraag voor een maatwerkvoorziening gedaan moet worden. Dan kan direct een aanvraagformulier worden ingevuld, terwijl het verslag van het gesprek nog gemaakt moet worden. Wachten op een ondertekend gespreksverslag voordat een aanvraag in werking wordt gesteld, zorgt dan voor een onnodige vertraging in het proces.

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 de toelichting onder artikel 1) 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 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 9 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.

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

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

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

### **Artikel 10 Algemene voorwaarden en weigeringsgronden**

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, voor wat betreft de algemene voorwaarden en weigeringsgronden, uitgewerkt.

De bepaling in lid 2, onder b en c, houdt in dat de inwoners van de gemeente geacht worden in redelijkheid de noodzakelijke preventieve maatregelen te nemen, om te voorkomen dat op een later tijdstip een maatwerkvoorziening noodzakelijk is. Dit houdt bijvoorbeeld in dat bij de vernieuwing van een badkamer gezorgd wordt voor een drempelloze toegang tot de douche.

Daar staat tegenover dat in veel situaties een verslechterende gezondheid voorzienbaar is, maar dat bijvoorbeeld de noodzaak van een rolstoel niet vermeden kan worden.

#### **Artikel 11 Criteria maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid en participatie**

Dit artikel bevat de specifieke voorwaarden die gelden om in aanmerking te komen voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid en participatie.

#### **Artikel 12 Criteria in verband met wonen**

Dit artikel bevat de specifieke criteria die gelden om in aanmerking te komen voor een maatwerkvoorziening in verband met wonen.

#### **Artikel 13 Maatwerkvoorziening vervoer**

Dit artikel bevat de specifieke criteria die gelden om in aanmerking te komen voor een maatwerkvoorziening in verband met vervoer.

#### **Artikel 14 Specifieke voorwaarden kortdurend verblijf**

Dit artikel bevat de specifieke voorwaarden die gelden om in aanmerking te komen voor een maatwerkvoorziening voort kortdurend verblijf.

#### **Artikel 15 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 derde lid en de verdere leden regelen de hoogte van het pgb voor hulpmiddelen, woningaanpassingen en dienstverlenende ondersteuning, zijnde hulp bij het huishouden, begeleiding en kortdurend verblijf. Hiermee wordt invulling gegeven aan artikel 2.1.3, tweede lid, onder b, van de wet, waarin staat dat in de verordening in ieder geval wordt bepaald op welke wijze de hoogte van een pgb wordt vastgesteld, waarbij geldt dat de hoogte toereikend moet zijn. In de memorie van toelichting (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 39) is vermeld dat de gemeente bijvoorbeeld kan bepalen dat het pgb niet hoger mag zijn dan een percentage van de kosten die voor de gemeente verbonden zijn aan het verlenen van adequate ondersteuning in natura. Gemeenten hebben daarmee ook de mogelijkheid om differentiatie aan te brengen in de hoogte van het pgb. Gemeenten kunnen verschillende tarieven hanteren voor verschillende vormen van ondersteuning en voor verschillende typen hulpverleners. Gemeenten kunnen bij het vaststellen van tarieven in de verordening bijvoorbeeld onderscheid maken tussen ondersteuning die wordt geleverd door het sociale netwerk, door hulpverleners die werken volgens de kwaliteitsstandaarden en hulpverleners die dat niet doen (zoals werkstudenten, zzp'ers zonder diploma's e.d.).

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

Tevens 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 16 Maatwerkvoorziening**

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.

#### **Artikel 17 Kostprijs**

Dit artikel regelt de kostprijs die van belang is voor de bijdrage.

#### **Artikel 18 Kwaliteitseisen**

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.

#### **Artikel 19 Prijs-kwaliteitverhouding**

Het college kan de uitvoering van de wet, met uitzondering van de vaststelling van de rechten en plichten van de cliënt, door derden (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 en de op grond van artikel 2.6.6, tweede lid, gestelde nadere regels in het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015. Met artikel 5.4 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 is die nadere invulling gegeven aan de verplichting van artikel 2.6.6, eerste lid, van de wet om bij verordening regels te stellen 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. Het artikel bepaalt aan welke eisen ten minste moet worden voldaan om een goede prijs-kwaliteitverhouding te borgen. De regels hebben tot doel dat een vaste prijs of reële prijs wordt vastgesteld voor diensten die in opdracht van het college door derden worden verleend, zodat de kwaliteit en continuïteit van deze diensten kunnen worden gewaarborgd door het gemeentebestuur (artikel 2.1.1 van de wet) en de gecontracteerde aanbieders (artikel 3.1 van de wet).

#### **Artikel 20 Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering**

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

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

Het derde lid is een 'kan'-bepaling. Een pgb wordt verstrekt met de bedoeling dat men daarmee een voorziening treft. Als binnen zes maanden na de beslissing tot het verstrekken van het pgb nog geen voorziening is getroffen, heeft het college de bevoegdheid om de beslissing geheel of gedeeltelijk in

te trekken. Deze bepaling is te zien als een verbijzondering van de bepaling in het tweede lid, onder e (dat tevens op maatwerkvoorzieningen (in natura) ziet).

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

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

### **Artikel 21 Opschorting betaling uit het pgb**

Met deze regeling wordt uitvoering gegeven aan artikel 2.1.3, vierde lid, van de wet, in combinatie met artikel 2, vierde lid, aanhef en onder e, van de Uitvoeringsregeling Wmo 2015, en wordt beoogd misbruik en oneigenlijk gebruik van pgb's te bestrijden.

In bepaalde gevallen is (tijdelijke) opschorting van een betaling uit het pgb naar aanleiding van een declaratie een beter instrument dan beëindiging of weigering (op grond van artikel 2, vierde lid, van de Uitvoeringsregeling Wmo 2015) of zelfs intrekken of herzien van het verleningsbesluit (op grond van artikel 2.3.10 van de wet). Middels opschorting kan ruimte geboden worden voor herstelmaatregelen of nader onderzoek. Bijvoorbeeld als het gaat om de overeenkomsten die de budgethouder is aangegaan of bij herziening van de toekenningbeschikking.

Om deze redenen is de mogelijkheid voor het college om de SVB te verzoeken over te gaan tot opschorting aan de verordening toegevoegd. Het college kan een verzoek enkel doen als een ernstig vermoeden is gerezen dat:

1. de cliënt onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid,
2. de cliënt niet voldoet aan de aan het persoonsgebonden budget verbonden voorwaarden, of
3. de cliënt het persoonsgebonden budget niet of voor een ander doel gebruikt.

Van de onder 2 genoemde omstandigheid is ook sprake als de cliënt niet langer voldoende in staat is op eigen kracht, dan wel met hulp uit zijn sociale netwerk of van zijn vertegenwoordiger, de aan een persoonsgebonden budget verbonden taken op verantwoorde wijze uit te voeren, en als niet langer is gewaarborgd dat de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren, veilig, doeltreffend en cliëntgericht worden verstrekt.

Uiteraard moet het college het verzoek goed motiveren en – met inachtneming van de daarvoor geldende regels – de SVB van voldoende informatie voorzien op grond waarvan de SVB over kan gaan tot deugdelijke besluitvorming ten aanzien van het al dan niet nemen van een besluit tot opschorting.

Verder kan er voor ten hoogste dertien weken worden opgeschort. Hierbij is aansluiting gezocht bij de termijn zoals deze ook wordt gehanteerd in artikel 4:56 van de Awb en onder de Wet langdurige zorg.

### **Artikel 22 Klachtenregeling**

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 klachtenregeling op te stellen (artikel 3.2, eerste lid, onder a, van de wet).

In de memorie van toelichting (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 57-58) staat dat cliënten in beginsel moeten kunnen klagen over alles wat hen niet aanstaat in de manier waarop zij zich bejegend voelen. De cliënt kan ontevreden zijn over het gedrag van een gemeenteambtenaar, bijvoorbeeld over de wijze waarop een gesprek is gevoerd of over diens (vermeende) gebrek aan deskundigheid. Is de cliënt niet tevreden over een gedraging van de aanbieder, dan kan het ook gaan om bijvoorbeeld de kwaliteit van de geleverde maatschappelijke ondersteuning (in verband met de deskundigheid van de medewerker of een bepaalde houding of uitlating, gebrekkige communicatie of (on)bereikbaarheid van de aanbieder).

Het ligt voor de hand dat cliënten die zich benadeeld voelen zo veel mogelijk deze klacht eerst bij de betreffende aanbieder deponeren. Zij moeten erop kunnen vertrouwen dat de aanbieder de klacht snel in behandeling neemt en de klacht ook snel afhandelt. Daar waar de afhandeling niet naar wens is, staat de weg naar de gemeente voor het indienen van de klacht open.

### **Artikel 23 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).

### **Artikel 24 Cliëntparticipatie**

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 25 Jaarlijkse waardering mantelzorgers**

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

Binnen de Kempengemeenten is er voor gekozen deze invulling niet voor alle gemeenten verplichtend op te leggen, maar te delegeren aan de afzonderlijke colleges.

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 26 Hardheidsclausule**

Dit artikel geeft aan dat het college in bijzondere gevallen ten gunste van de cliënt kan afwijken van de bepalingen van deze verordening indien toepassing van de verordening tot onbillijkheden van overwegende aard leidt. Juist omdat het in de wet om maatwerk gaat zal het college er niet aan ontkomen om, ook al is er een zorgvuldige afweging gemaakt, uiteindelijk toch te beoordelen of deze afweging niet leidt tot onbillijkheden van overwegende aard. Deze afweging zal minder vaak voorkomen dan in normale omstandigheden te verwachten is, immers, bij de afwegingen gaat het al om een individuele beoordeling. Als desondanks bij die zeer persoonlijke afweging toch nog sprake is van een niet billijke situatie is de hardheidsclausule een vangnet.

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

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