

## Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Westland houdende regels omtrent maatschappelijke ondersteuning Verordening Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Westland 2019

De raad van de gemeente Westland;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 30 oktober 2018, met de volgende bijlagen:

- Het advies van de Adviesraad Sociaal Domein Westland (18-0250456)
- Brief aan de ASDW nav hun advies 1-10-18 (18-0267451)
- Verordening Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Westland 2019 (18-0215887)
- Wijzigingen in de verordening (18-0253790)

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 en artikelen 3.8, (tweede lid), en 5.4 van het Uitvoeringsbesluit 2015;

gezien het advies van de Adviesraad Sociaal Domein Westland van 1 oktober 2018;

gehoord de beraadslaging in de vergadering van de commissie MO van 26 november 2018;

besluit:

De Verordening Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Westland 2019 per 1 januari 2019 vast te stellen.

### HOOFDSTUK 1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

#### Artikel 1. Begripsbepalingen

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

- Algemeen gebruikelijke voorziening:** een voorziening die niet speciaal bedoeld is voor mensen met een beperking, dus ook door anderen gebruikt wordt, algemeen verkrijgbaar is en niet – aanzienlijk – duurder is dan vergelijkbare producten en waarover een vergelijkbare persoon als belanghebbende zonder beperkingen zou (kunnen) beschikken.
- 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.
- Bijdrage:** bijdrage in de kosten als bedoeld in artikel 2.1.4, eerste lid, van de wet.
- Budgetplan:** in het budgetplan voor het pgb wordt vermeld welke zorg ingekocht gaat worden voor het beschikbare budget en het bedrag dat per zorgverlener besteed gaat worden en welke resultaten er bereikt gaan worden.
- 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 van de wet.
- 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.
- Gesprek:** gesprek in het kader van het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet. Het gesprek kan uit meerdere gesprekken bestaan.
- Gebruikelijke hulp:** hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, partner, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten.
- Hoofdverblijf:** de woonruimte, bestemd en geschikt voor permanente bewoning, waar een persoon zijn vaste woon- en verblijfplaats heeft en in de gemeentelijke basisadministratie staat ingeschreven dan wel zal staan ingeschreven, dan wel het feitelijk woonadres indien een persoon met een briefadres is ingeschreven.
- Huiselijke kring:** een familielid, een geregistreerde partner, een echtgeno(t)ot, een huisgenoot of een mantelzorger.

- k. **Hulpvraag:** behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet.
- l. **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 (tijdelijke) beschermd wonen en opvang.
- m. **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.
- n. **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 die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep.
- o. **Melding:** melding aan het college van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet.
- p. **Ondersteuningsplan:** naar aanleiding van een gesprek tussen de gemeente en de cliënt wordt een ondersteuningsplan opgesteld met daarin concreet wat het te behalen resultaat met de maatschappelijke ondersteuning is.
- q. **Persoonlijk plan:** In een persoonlijk plan wordt beschreven welke maatschappelijke ondersteuning naar de mening van de cliënt het meest is aangewezen.
- r. **Persoonsgebonden budget (pgb):** bedrag waaruit namens het college betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken.
- s. **Regio taxi:** Vervoersvoorziening van taxi voor lokale verplaatsingen.
- t. **Voorliggende voorziening:** 1. algemene voorziening of 2. andere voorliggende voorziening (dan in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015) waarmee aan de hulpvraag wordt tegemoetgekomen.
- u. **Voorziening in natura:** een voorziening of dienst ingekocht bij zorgaanbieders, in te zetten om het resultaat te bereiken.
- v. **Wet:** Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
- w. **Zorgplan:** Naar aanleiding van het ondersteuningsplan stellen de gecontracteerde aanbieders samen met de cliënt het zorgplan op. In het zorgplan beschrijft de aanbieder samen met de cliënt hoe de ondersteuning uitgevoerd moet worden om het resultaat te kunnen behalen.

## HOOFDSTUK 2. ONDERZOEKSPROCEDURE

### 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 gratis 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.
3. Het college verplicht de WMO-medewerkers om in het begin van het contact actief aan de cliënten voor te leggen dat de aanwezigheid van een gratis cliëntondersteuner bij het keukentafelgesprek aanbevelenswaardig en ook gewenst is, uitdrukkelijk te wijzen op de mogelijkheid en uit te leggen waarom inschakeling verstandig is.

#### **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 zo spoedig mogelijk met hem een afspraak voor een gesprek.
2. 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 werkdagen na melding in de gelegenheid het plan te overhandigen.

#### **Artikel 5. Gesprek**

1. Het college onderzoekt in een gesprek met degene door of namens wie de melding is gedaan, dan wel diens vertegenwoordiger en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers en desgewenst familie, zo spoedig mogelijk en voor zover nodig:
  - a. identificatie: tijdens het gesprek verschaft de cliënt het college zo nodig alle overige gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college voor het onderzoek nodig zijn. De cliënt verstrekt in ieder geval een identificatiedocument als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht ter inzage.
  - b. de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
  - c. het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning;
  - d. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp of algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te handhaven of te verbeteren, of te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;
  - e. de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;
  - f. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
  - g. de mogelijkheden om door middel van een algemene voorziening, zoals opgenomen in de Kadernota Sociaal Domein, 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 te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;
  - h. de mogelijkheden om door middel van voorzieningen en/of door samen met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en andere partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, te komen tot een zo goed mogelijk afgestemde dienstverlening. Dit met het oog op de behoefte aan verbetering van zijn zelfredzaamheid en/of participatie. Indien nodig met behulp van een maatwerkvoorziening.
  - i. de mogelijkheid om een maatwerkvoorziening aan te vragen;
  - j. welke bijdragen in de kosten de cliënt met toepassing van het bepaalde bij of krachtens artikel 2.1.4 van de wet verschuldigd zal zijn, en
  - k. de mogelijkheden om te kiezen voor de verstrekking van een pgb, waarbij de cliënt in begrijpelijke bewoordingen wordt ingelicht over de gevolgen van die keuze.
2. Als de cliënt een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 4, derde lid van deze verordening, aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek, bedoeld in het eerste lid.
3. Het college informeert de cliënt over de gang van zaken bij het gesprek, diens rechten en plichten en de vervolgprocedure.
4. Als de hulpvraag in voldoende mate 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.
5. Indien de cliënt een voorziening in pgb vorm wenst, dient hij hiervoor een budgetplan in te leveren. Dit kan voor of na het gesprek, maar uiterlijk bij het indienen van een aanvraag. Tijdens het gesprek wordt de cliënt hierover geïnformeerd en in het ondersteuningsplan wordt gerapporteerd dat bij een aanvraag een budgetplan wordt ingeleverd.
6. Het college maakt een verslag van het gesprek met de cliënt.

#### **Artikel 6. Advisering**

Het college kan een advies vragen aan een (medisch-) adviesinstantie als dit van belang geacht wordt voor het onderzoek naar de noodzaak of soort maatwerkvoorziening. Met toestemming van de cliënt en conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming kan informatie worden gevraagd bij betrokken ondersteuners of (zorg)specialisten.

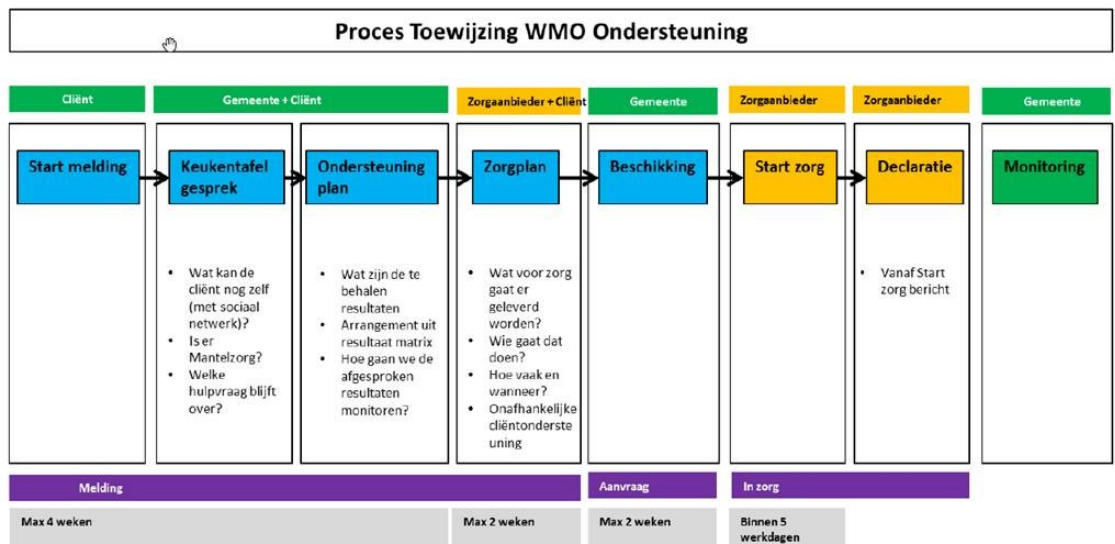
#### **Artikel 7. Verslag**

1. Het college zorgt voor schriftelijke verslaglegging van het onderzoek in het ondersteuningsplan.

2. Het ondersteuningsplan wordt naar cliënt gezonden. In geval van diensten wordt de cliënt aangemeld bij een zorgaanbieder. De zorgaanbieder maakt samen met de cliënt een zorgplan. De cliënt en de zorgaanbieder ondertekenen het zorgplan en zenden dat terug naar de gemeente.
- 3a. Bij een ondersteuningsplan voor **alleen** diensten (immaterieel zijnde de resultaatgebieden artikel 10.1 t/m 10.7):
  - binnen 2 weken na verzenden dient het ondersteuningsplan plus zorgplan getekend terug te zijn, dit kan als aanvraag dienen. De cliënt kan tekenen voor akkoord of niet akkoord. Dit dient als aanvraag. Als de cliënt tekent voor niet akkoord, kan de cliënt daarbij tevens aangeven wat de reden is en kan hij hiermee een aanvraag indienen voor de door de cliënt beoogde oplossing.
- 3b. Bij een ondersteuningsplan voor **niet** diensten (materieel):
  - binnen twee weken na verzenden dient het ondersteuningsplan getekend terug te zijn. Wanneer de cliënt een aanvraag wil doen kan de cliënt deze tekenen voor akkoord. Dit dient als aanvraag. Als de cliënt tekent voor niet akkoord, kan hij daarbij tevens aangeven wat de reden is en kan hij hiermee een aanvraag indienen voor de door de cliënt beoogde oplossing.
  - Bij geen aanvraag hoeft de klant het ondersteuningsplan niet te retourneren, hij mag dit wel en tekenen voor akkoord of gezien.
4. Binnen tien werkdagen na het laatste gesprek, of 6 weken na de registratie van de melding als die datum eerder is, zendt het college het verslag naar de cliënt na afronding van het onderzoek.

### Artikel 8. Aanvraag

1. Het college kan:
  - ingeval van diensten (resultaatgebieden art. 10.1 t/m art. 10.6): het ondertekent ondersteuningsplan plus zorgplan;
  - ingeval een persoonsgebonden budget: het ondertekent ondersteuningsplan plus budgetplan;
  - ingeval van maatwerk in middelen; het ondertekent ondersteuningsplan aanmerken als aanvraag als de cliënt of zijn gemachtigde Of vertegenwoordiger dat op het ondersteuningsplan heeft aangegeven.
2. Een cliënt of zijn gemachtigde of vertegenwoordiger kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening schriftelijk indienen bij het college. Een aanvraag wordt ingediend door het invullen van een door het college beschikbaar gesteld formulier.
3. Het college beschikt binnen 2 weken na ontvangst van de aanvraag. Schematisch – als de stappen in de artikelen van 2 tot en met 8 worden gevolgd ziet het proces er als volgt uit.



## HOOFDSTUK 3. DE TE BEREIKEN RESULTATEN

### Artikel 9. Criteria voor een maatwerkvoorziening

1. Het college neemt het ondersteuningsplan van het onderzoek als uitgangspunt voor de beoordeling van een aanvraag om een maatwerkvoorziening.
2. Een cliënt komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening:

- a. ter compensatie van de beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie die de cliënt ondervindt,
  - i. voor zover de cliënt deze beperkingen naar het oordeel van het college niet op eigen kracht kan verminderen of wegnemen,
  - ii. met gebruikelijke hulp,
  - iii. met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk,
  - iv. met gebruikmaking van algemene voorziening of een voorziening, 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;
  - i. voor zover de cliënt deze problemen naar het oordeel van het college niet op eigen kracht kan verminderen of wegnemen,
  - ii. in verband met risico's voor zijn veiligheid als gevolg van huiselijk geweld,
  - iii. met gebruikelijke hulp,
  - iv. met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk,
  - v. met gebruikmaking van algemene voorziening of een voorziening, 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 en aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld zich zo snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

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

### **Artikel 10. Resultaatgebieden binnen de maatwerkvoorziening maatschappelijke ondersteuning**

Naast maatwerkvoorzieningen in middelen zijn er ook diensten. Deze worden in 6 resultaatgebieden benoemd.

- A. De ondersteuning in de vorm van dienstverlening vindt plaats in de vorm van een arrangement binnen één of meer van de volgende resultaatgebieden:
  1. Sociaal en persoonlijk functioneren
  2. Financiën
  3. Huisvesting
  4. Dagingvulling
  5. Regie en ondersteuning bij huishouden
  6. Gezondheid
- B. De resultaatgebieden bestaan uit verschillende intensiteiten (4 treden) die staan voor de zwaarte van de ondersteuningsvraag. De resultaatgebieden en intensiteiten vormen samen een matrix van waaruit arrangementen samengesteld kunnen worden.

Het is mogelijk om voor ondersteuning in de resultaatgebieden specifieke ondersteuningsvormen (artikel 10.7) te indiceren of aanvullende producten te indiceren (artikel 10.8).

- C. Het college kan nadere regels stellen inzake de aard van de te verstrekken maatwerkvoorziening en de toegang daartoe als bedoeld in dit hoofdstuk.

#### **Artikel 10.1 Beschrijving van het resultaatgebied Sociaal en persoonlijk functioneren**

Het resultaatgebied sociaal en persoonlijk functioneren draagt ertoe bij dat de cliënt kan participeren in een sociale leefomgeving. Ondersteuning is gericht op het (re)vitaliseren en onderhouden van een sociaal netwerk en omgeving, dat ondersteunend is bij maatschappelijke participatie (gericht op aspecten die niet in de cliënt gelegen zijn). Ondersteuning op dit resultaatgebied kan onder meer gericht zijn op:

- Het plannen en organiseren van dagelijkse activiteiten. Onder het plannen, aanleren en organiseren van de dagelijkse activiteiten vallen activiteiten zoals het nakomen van afspraken, het hebben van een gezond dag en nacht ritme en het uitvoeren van complexere dagelijkse activiteiten;
- Het opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk, de (betekenisvolle) relaties met vrienden, familie, kennissen en mantelzorgers;
- Het hebben van gezonde relaties met de personen en gezinsleden met wie de cliënt een huishouden deelt. Het verlichten van de druk die de mensen in het steunsysteem ervaren in relatie tot de problematiek van de cliënt;
- Maatschappelijk herstel gericht op deelname in de maatschappij.

#### **Artikel 10.2 Beschrijving van het resultaatgebied Financiën**

Ondersteuning in resultaatgebied Financiën richt zich op het creëren en behouden van overzicht en controle op een gezonde financiële huishouding. Ondersteuning binnen dit resultaatgebied kan onder meer gericht zijn op:

- Het op orde krijgen en houden van administratie;
- Het uitgavepatroon in balans brengen en houden waardoor schulden verminderen;
- Het genereren van inkomen dat aan basisbehoeften voldoet, zonder uitkering;
- Het organiseren van adequaat financieel beheer.

#### **Artikel 10.3 Beschrijving van het resultaatgebied Huisvesting**

Het resultaatgebied Huisvesting draagt ertoe bij dat cliënten een betaalbare en geschikte huisvesting hebben en kunnen houden. Hulp is onder meer gericht op een veilige, toereikende en (waar mogelijk) autonome huisvesting, die past bij de beperking die iemand mogelijk heeft.

Ondersteuning binnen dit resultaatgebied kan onder meer gericht zijn op:

- Het ondersteunen bij het vinden en behouden van een geschikte/ gepaste woonruimte;
- Het aanleren van bewonersvaardigheden (goede omgang met burens);
- Het niet geven van overlast;
- Het aanleren van vaardigheden om zelfstandig te kunnen wonen.

#### **Artikel 10.4 Beschrijving van het resultaatgebied Daginvulling**

Het resultaatgebied Daginvulling draagt ertoe bij dat cliënten op zinvolle wijze de dagen (kunnen) invullen onder toezicht of met ondersteuning. Ondersteuning binnen dit resultaatgebied kan onder meer gericht zijn op:

- Het participeren in de samenleving;
- Het bieden van een dagprogramma/dagbesteding waaraan cliënten kunnen deelnemen als zij niet in staat zijn om zelfstandig hun dag in te vullen, waarbij het maximale uit de cliënt wordt gehaald.

#### **Artikel 10.5 Beschrijving van het resultaatgebied regie en ondersteuning bij huishouden**

Het resultaatgebied ondersteuning en regie bij het huishouden draagt ertoe bij dat de cliënt verantwoord zelfstandig kan blijven wonen. Ondersteuning binnen dit resultaatgebied kan onder meer gericht zijn op:

- Het creëren en/of behouden van een gezonde, schone, veilige huishouding en op het zelfstandig kunnen voeren van regie;
- Het schoon en leefbaar houden van de dagelijkse gebruiksruidten, - zoals woonkamer, slaapkamer, toilet, keuken, badkamer en de
- gangen daarnaartoe -, en het beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding en schoon beddengoed;

- Het organiseren van het huishouden en de dagelijkse activiteiten die daarbij horen – zoals het verzorgen van boodschappen en maaltijden - en de verzorging<sup>1</sup> voor kinderen tot 12 jaar (de kindzorg).

### **Artikel 10.6 Beschrijving van het resultaatgebied Gezondheid**

Het resultaatgebied gezondheid draagt ertoe bij dat de cliënt aandacht heeft voor zijn/haar gezondheid en het onderhouden en/of verbeteren daarvan. Ondersteuning binnen dit resultaatgebied kan onder meer gericht zijn op:

- Het bewust worden van de consequenties van de gezondheidssituatie voor de cliënt en het cliëntensysteem;
- Het intrinsiek motiveren om de gezondheidssituatie van de cliënt te verbeteren;
- Motiveren tot leefstijlinterventies, gezond gedrag, valpreventie etc.

### **Artikel 10.7 Specifieke ondersteuningsvormen**

Voor de onderstaande resultaten hebben wij specifieke ondersteuningsvormen.

Te weten:

1. Kortdurend verblijf draagt ertoe bij dat de cliënt in een veilige omgeving kan vertoeven zodat de thuissituatie/ de mantelzorgertijdelijk wordt ontlast. Ondersteuning binnen dit resultaatgebied kan onder meer gericht zijn:
  - Het in groepsverband ondernemen van dagactiviteiten;
  - Het in groepsverband toepassen van sociale vaardigheden;
  - Het ontlasten van de thuissituatie.
2. Ontmoetingscentra richten zich op ondersteuning van mantelzorgers en mensen met dementie, om overbelasting te voorkomen en mensen langer thuis te laten wonen. Middels de ontmoetingscentra moet een soepele overgang naar de Wlz mogelijk zijn zonder van locatie te hoeven veranderen. Er wordt gewerkt volgens de effectieve interventie. De ondersteuning vanuit ontmoetingscentra bestaat uit:
  - Wenperiode en ondersteuning van de mantelzorgert: Kennis maken met het gebruik van de ontmoetingscentra. De kennismaking is tijdelijk, minimaal 2 en maximaal 6 weken en maximaal 10 dagdelen, waarbij bij de start contact wordt gezocht met de toegang van de gemeente.
  - Reguliere deelname: na indicatie door de H4, reguliere deelname aan de ontmoetingscentra.

### **Artikel 10.8 Producten die aanvullend geïndiceerd kunnen worden**

Naast een aantal resultaten uit de resultaatmatrix kunnen een aantal producten geïndiceerd worden. Hieronder een beschrijving van deze producten en binnen welk resultaatgebied ze geleverd kunnen worden.

- *Maaltijdvoorziening*: resultaatgebieden 1, 5 en 6  
Het bereiden en klaarzetten van een maaltijd. Toezicht op het gebruik van de maaltijd is ondergebracht binnen de resultaten uit de resultaatgebieden 1, 5 en 6.
- *Vervoer*: resultaatgebied 1, 2, 3, 4, 6 en de hierboven genoemde specifieke maatwerkproducten kortdurend verblijf en ontmoetingscentra. Het vervoeren van een persoon met of zonder rolstoel.
- *24uur bereikbaarheid/ onplanbare zorg*: resultaatgebieden 1, 3, 6 en het hierboven genoemde specifieke maatwerkproduct kortdurend verblijf.
- Het bereikbaar zijn voor cliënten 24 uur per dag.
- Onplanbare zorg is acute zorg die niet vast staat aan kantoortijden.
- *Waakvlam*: ten behoeve van de resultaatgebieden 1, 2, 3, 4 en 6  
Periodiek contact ten behoeve van nazorg door bekende begeleider ten behoeve van het voorkomen en / of vroeg signaleren van terugval.

### **Artikel 11. Beschrijving van de algemene voorziening “basisvoorziening hulp bij het huishouden”**

1. Een cliënt van de gemeente Westland komt in aanmerking voor de algemene voorziening “basisvoorziening hulp bij het huishouden” wanneer de inwoner voldoet aan de volgende voorwaarden:

1 ) Zoals beschreven in het aanbestedingsbestek worden ook huishoudelijke taken met betrekking tot het kind uitgevoerd.

- a. de inwoner is langdurig mantelzorger (dit houdt in langer dan drie maanden en meer dan 8 uur per week) en de inwoner staat ingeschreven bij het mantelzorgsteunpunt binnen de gemeente Westland; of
  - b. de inwoner heeft tijdelijke problemen wegens een tijdelijke beperking.
2. De zorgaanbieder beoordeelt of een inwoner voldoet aan de genoemde voorwaarden.
  3. De hulp bij het huishouden dient ingekocht te worden bij een door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieder voor hulp bij huishouden.
  4. Inwoners die aan de voorwaarden voldoen, kunnen eenmalig maximaal 40 uur hulp bij het huishouden inkopen. Deze uren worden voor de duur van maximaal een half jaar geleverd.

## HOOFDSTUK 4. BESLUITVORMING

### Artikel 12. Inhoud beschikking

1. Indien van toepassing maken het ondersteuningsplan en het zorgplan (natura) of budgetplan<sup>2</sup> een vast onderdeel uit van een besluit voor een maatwerkvoorziening.
2. In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt in ieder geval gemotiveerd aangegeven of deze als voorziening in natura of als pgb wordt verstrekt en wordt tevens aangegeven hoe bezwaar tegen de beschikking kan worden gemaakt.
3. 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, en indien van toepassing;
  - c. wat de omvang van de voorziening is, en indien van toepassing;
  - d. welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn.
4. 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 de wijze van toezicht en verantwoording van de besteding van het pgb.
5. Als sprake is van een te betalen eigen bijdrage wordt de cliënt daarover in de beschikking geïnformeerd.

### Artikel 13. Regels voor persoonsgebonden budget (pgb)<sup>3</sup>

1. Het college verstrekt een pgb in overeenstemming met artikel 2.3.6 van de wet.
2. 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.
3. Een pgb wordt toegekend onder voorwaarden die genoemd staan in art. 9 van deze verordening.
4. Een pgb wordt toegekend indien naar oordeel van het college is gewaarborgd dat de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorzieningen behoren, veilig, doeltreffend en cliëntgerichtheid worden verstrekt.
5. De cliënt is verplicht om bij zijn aanvraag een ingevuld en ondertekend budgetplan in te dienen indien hij de voorziening in pgb-vorm wenst.
5. Een pgb:
  - a. wordt vastgesteld aan de hand van een door de cliënt opgesteld budgetplan over hoe hij het pgb gaat besteden, en
  - b. wordt berekend op basis van een prijs of tarief waarmee redelijkerwijs is verzekerd dat het pgb toereikend is om veilige, doeltreffende en kwalitatief goede diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren, van derden te betrekken, en wordt indien nodig aangevuld met een vergoeding voor onderhoud en/of relevante verzekering, en bij een vervoersmiddel is dit maximaal 5% van de kostprijs per jaar en
  - c. bedraagt niet meer dan de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequate in de gemeente beschikbare maatwerkvoorziening in natura.

2 ) Budgetplan is alleen bij de verstrekkingvorm pgb.

3 ) Genoemde bedragen zijn op basis van het prijspeil 1-1-2019



- d. een autoaanpassing: op basis van de kostprijs van de door de gemeente geaccepteerde offerte;
  - e. het bezoikbaar maken van een woning: op basis van de kostprijs van de door de gemeente geaccepteerde offerte. Bij een bedrag van € 5.000,- of hoger dienen er minimaal 2 door de gemeente geaccepteerde offertes beoordeeld te worden;
  - f. de hoogte van een pgb voor materiële voorzieningen is 100% van de door de gemeente geaccepteerde offerte en wordt bepaald op basis van het programma van eisen van de goedkoopst adequate voorziening.
  - g. de hoogte van het pgb voor de kosten van het verplichte onderhoudscontract voor materiële voorzieningen is vastgesteld op 100% van deze kosten,
  - h. de hoogte van het pgb voor beschermd wonen wordt bepaald door de gemeente die deze functie uitvoert,
  - i. het is niet toegestaan om tussenpersonen of belangenbehartigers uit het pgb te betalen,
  - j. er bestaat geen recht op een pgb voor zover het is bestemd voor besteding in het buitenland, tenzij het college hier vooraf expliciet toestemming voor verleent,
  - k. de hoogte van het pgb in het buitenland wordt afgestemd op het land waar de cliënt tijdelijk verblijft. De hoogte van het pgb wordt her berekend aan de hand van de aanvaardbaarheidspercentages zoals genoemd in de aanvaardbaarheidspercentages 2017 Wlz. De hoogte van het pgb geldt voor materiële en immateriële voorzieningen.
  - l. Onder formele zorg wordt verstaan de zorg die geleverd wordt door een niet door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieder, maar wel voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen van de gemeente zoals geformuleerd bij gecontracteerde zorg. Deze kwaliteitseisen staan beschreven in het aanbestedingsdocument zoals gepubliceerd op de gemeentelijke website. Een zorgaanbieder die hier niet aan voldoet wordt gezien als informele zorgaanbieder waarbij een informele tarief wordt toegepast.
  - m. De hoogte van een pgb voor informele zorg wordt bepaald op basis van gehanteerde tarieven die de gemeente heeft vastgesteld bij gecontracteerde aanbieders minus 20% overheadkosten.
  - n. De hoogte van een pgb voor informele zorg door het sociale netwerk, wordt eveneens bepaald op basis van gehanteerde tarieven die de gemeente heeft vastgesteld bij gecontracteerde aanbieders minus 20% overheadkosten. Onder het sociale netwerk verstaan we aanbieders van ondersteuning zoals familie, vrienden en kennissen zonder inschrijving in de Kamer van Koophandel en/of in het bezit van een AGB code.
6. De hoogte van de pgb voor formele zorg voor de volgende maatwerkvoorzieningen en producten voor 2019 bedragen in euro per periode (vier weken):
- a. de resultaatgebieden:

Resultaatgebieden	Trede 1	Trede 2	Trede 3	Trede 4
Art. 10.1. Sociaal en Persoonlijk Functioneren	516,31	481,19	376,88	177,07
Art. 10.2. Financiën	380,63	296,27	173,82	105,25
Art. 10.3. Huisvesting	455,95	300,55	160,70	126,42
Art. 10.4. Dagingvulling	530,81	375,08	306,96	117,49
Art. 10.5. Ondersteuning en regie bij het huishouden	652,40	371,34	282,43	212,87
Art. 10.6. Gezondheid	433,33	331,67	279,91	145,71

- b. Artikel 10.7 Specifieke maatwerkvoorzieningen
  1. Kortdurend verblijf- en respijtzorg:
    - i. aanbieder van formele zorg. Dit product en het tarief zijn afgeleid uit een benchmark.  
€ 171,54 per etmaal (inclusief huisvesting, maaltijden, drinken, activiteiten, zorg en verpleging als dat niet declarabel is bij de Wlz of Zvw);
    - ii. Aanbieder van informele zorg:  
€ 81,28 per etmaal of een deel daarvan (inclusief huisvesting, maaltijden, drinken, activiteiten, zorg en verpleging als dat niet declarabel is bij de Wlz of Zvw)
  2. Ontmoetingscentrum:  
De hoogte voor een pgb voor een ontmoetingscentrum is gelijk aan het tarief voor formele zorg en bedraagt € 48,90 per dagdeel.
- c. Aanvullende producten in formele zorg:

Artikel 10.8 producten	Tarieven in € (2019)
• Waakvlam (trede 5, laatste fase)	66,80 per periode
• Maaltijdvoorziening	15,45 per maaltijd
• 24 uren bereikbaarheid / onplanbare zorg	107,68 per periode*
• Vervoer zonder rolstoel	11,50 per dag
• Vervoer met rolstoel	23,00 per dag

\* Per periode = 4 weken

#### **Artikel 14. Bijdrage in de kosten van de algemene voorziening basis voorziening hulp in het huishouden**

1. Een cliënt is een bijdrage verschuldigd in de kosten voor het gebruik van de basisvoorziening hulp bij het huishouden, ter hoogte van € 5,00 per uur.

#### **Artikel 15. Bijdrage in de kosten van maatwerkvoorzieningen**

1. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd voor een maatwerkvoorziening, zolang de cliënt van de maatwerkvoorziening gebruik maakt of gedurende de periode waarvoor een pgb wordt verstrekt. De bijdrage is afhankelijk van het inkomen en vermogen van de cliënt en de samenstelling van zijn huishouden.
2. De eigen bijdrage, bedoeld in artikel 3.1, tweede lid, van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 dan wel het totaal van de bijdragen, is gelijk aan de kostprijs, tot aan ten hoogste € 17,50 per 4 weken per periodebijdrage voor de cliënt of de gehuwde cliënten tezamen. Tenzij overeenkomstig artikel 2.1.4, derde lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 of hoofdstuk 3 van het Uitvoeringsbesluit 2015 geen of een lagere bijdrage is verschuldigd.
3. In afwijking van het eerste lid is geen bijdrage verschuldigd voor:
  - a. de ongehuwde cliënt die de pensioengerechtigde leeftijd nog niet heeft bereikt en die een bijdrageplichtig inkomen heeft dat minder is dan in het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 is opgenomen;
  - b. de ongehuwde cliënt die de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt en die een bijdrageplichtig inkomen heeft dat minder is dan in het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 is opgenomen;
  - c. de gehuwde cliënt die de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt en die een gezamenlijk bijdrageplichtig inkomen heeft dat minder is dan in het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 is opgenomen.
4. Voor alle maatwerkvoorzieningen, geleverd in de vorm van natura of in de vorm van een Pgb is een eigen bijdrage verschuldigd.  
In afwijking van het eerste en tweede lid is geen bijdrage verschuldigd voor:
  - a. een rolstoel
  - b. als de maatwerkvoorziening gerealiseerd wordt in een woongebouw waarvan de woning van cliënt onderdeel uitmaakt, en voor zover de voorziening betrekking heeft op het toeven/of doorgankelijk maken van het woongebouw;
  - c. een tegemoetkoming in de meerkosten (artikel 21);
  - d. een cliënt de leeftijd van achttien jaar nog niet heeft bereikt;
  - e. voor een woningaanpassing bij 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 ouders samen met de ouder het gezag uitoefent over een minderjarige cliënt.
5. De kostprijs van een:
  - a. maatwerkvoorziening wordt bepaald door een aanbesteding, na consultatie in de markt of na overleg met de aanbieder;
  - b. pgb is gelijk aan de hoogte van het pgb.
6. In de gevallen, bedoeld in artikel 2.1.4, zevende lid, van de wet, worden de bijdragen voor een maatwerkvoorziening of pgb door het CAK vastgesteld en geïnd.
7. De berekende eigen bijdrage zal niet worden geïnd door het CAK indien een cliënt een inkomen heeft dat valt in de categorie tot 130% van het wettelijk minimum loon (WML).

8. De eigen bijdrage mag niet worden betaald uit het pgb.
9. Voor de volgende materiële voorzieningen wordt een eigen bijdrage in rekening gebracht met een minimum bedrag van € 5,- en voor een maximale periode van:
  - 7 jaar (91 termijnen): voor driewiel fietsen, autoaanpassingen;
  - 10 jaar (130 termijnen): voor woonvoorzieningen (bv. traplift, douche brancard, verrijdbare douchestoel);
  - 15 jaar (195 termijnen): voor woningaanpassingen (verbouwing/aanbouw);
  - technische levensduur van de voorziening: voor alle andere voorzieningen.
10. Voor een scootmobiel wordt een eigen bijdrage gevraagd op basis van de nieuwwaarde van de goedkoopste voorziening in het assortiment en voor zolang de scootmobiel aan de cliënt is toegekend. Ook als de voorziening uit depot wordt geleverd.
11. Bij overname van een voorziening van een andere gemeente is voor het overnamebedrag een eigen bijdrage verschuldigd, voor zover de voorziening nog niet is afgeschreven. De eigen bijdrage wordt berekend over de waarde van de voorziening.
12. Indien een Wmo-vervoerspas met de Regio taxi wordt toegekend kan de cliënt 600 zones per jaar reizen tegen een gereduceerd tarief. Voor de opstapzone en de eerste drie gereisde zones per rit geldt een gereduceerd tarief. Het opstaptarief bedraagt € 0,70 (gereduceerd tarief). Het geldende tarief voor de zones bedraagt € 0,70 per zone (gereduceerd tarief).

## HOOFDSTUK 5. KWALITEIT VAN DE ZORGVERLENERS

### Artikel 16. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning en handhaving

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 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;
  - 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 betreffende sector toepasselijke erkende keurmerken.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van deze eisen door periodieke overleggen met de aanbieders, een cliëntervaringsonderzoek, en het zo nodig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.
3. Zorg geleverd in de vorm van een pgb dient eveneens te voldoen aan de genoemde kwaliteitseisen.

### Artikel 17. Meldingsregeling calamiteiten en geweld

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

## HOOFDSTUK 6. HERZIENING VAN DE BESLUITVORMING

### Artikel 18. Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering

1. Op grond van 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. Op grond van artikel 2.3.10 van de wet kan het college een beslissing als bedoeld in artikel 2.3.5 of 2.3.6 van de wet herzien dan wel intrekken als het college vaststelt dat:
  - a. de cliënt onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid;
  - b. de cliënt niet langer op de maatwerkvoorziening of het pgb is aangewezen;
  - c. de maatwerkvoorziening of het pgb niet meer toereikend is te achten;
  - d. de cliënt niet voldoet aan de aan de maatwerkvoorziening of het pgb verbonden voorwaarden, of
  - e. de cliënt de maatwerkvoorziening of het pgb niet of voor een ander doel gebruikt.

3. Een beslissing tot verlening van een pgb kan worden ingetrokken als blijkt dat het pgb binnen zes maanden na toekenning niet is aangewend voor de bekostiging van de voorziening waarvoor de verlening heeft plaatsgevonden.
4. Een maatwerkvoorziening kan worden beëindigd indien de cliënt een half jaar geen gebruik van de maatwerkvoorziening heeft gemaakt.
5. 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.
6. Als het recht op een in eigendom of in bruikleen verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.

#### **Artikel 19. Opschorting betaling uit het pgb**

1. Het college kan de Sociale verzekeringsbank gemotiveerd verzoeken te beslissen tot een geheel of gedeeltelijke opschorting voor ten hoogste dertien weken van betalingen uit het pgb als er ten aanzien van een cliënt een ernstig vermoeden is gerezen dat er sprake is van een omstandigheid als bedoeld in artikel 2.3.10, eerste lid, onder a, d of e, van de wet.

### **HOOFDSTUK 7. MANTELZORG**

#### **Artikel 20. Jaarlijkse waardering mantelzorgers**

1. Mantelzorgers die zorgen voor een ingezetene van de gemeente Westland kunnen ieder jaar een aanvraag indienen bij het steunpunt Mantelzorg van de welzijnsorganisatie van gemeente Westland voor het ontvangen van een jaarlijkse blijk van waardering.
2. De jaarlijkse blijk van waardering bestaat uit een financieel bedrag. De hoogte van de waardering wordt jaarlijks op basis van het beschikbare budget vastgesteld door het college.
3. De jaarlijkse blijk van waardering dient in de periode januari tot en met mei door de mantelzorger te worden aangevraagd. De financiële waardering wordt rond de dag/week van de mantelzorg overgemaakt op de rekening van de mantelzorger.
4. De mantelzorger kan ieder jaar de jaarlijkse blijk van waardering aanvragen.
5. Een mantelzorger kan voor meerdere cliënten zorgen, maar per kalenderjaar maar één jaarlijkse blijk van waardering ontvangen. Het is wel mogelijk dat meerdere mantelzorgers voor één cliënt een jaarlijkse blijk van waardering aanvragen.
6. Voor het verkrijgen van de jaarlijkse blijk van waardering wordt als criterium gehanteerd dat de mantelzorger langdurig mantelzorger is (dit houdt in langer dan drie maanden en/of meer dan 8 uur per week) en staat ingeschreven bij het steunpunt Mantelzorg van de welzijnsorganisatie van gemeente Westland.
7. De mantelzorgwaardering richt zich niet op vrijwilligers.
8. De bovengenoemde mantelzorgers kunnen als blijk van waardering ook naar de jaarlijkse viering van de week van de mantelzorg.
9. Bij gebruik van de basisvoorziening Hulp bij het huishouden kan een vergoeding van de eigen bijdrage voor de eerste vier uur worden aangevraagd.

### **HOOFDSTUK 8. TEGEMOETKOMING MEERKOSTEN PERSONEN MET EEN BEPERKING OF CHRONISCHE PROBLEMEN**

#### **Artikel 21. Tegemoetkoming meerkosten <sup>4</sup> personen met een beperking of chronische problemen**

1. Het college kan in overeenstemming met het Sociaal Beleidskader, zoals 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 jaarlijkse tegemoetkomingen zijn:
  - a. € 1.104,00 voor taxikosten;
  - b. € 2.052,00 voor rolstoeltaxikosten;
  - c. € 690,00 voor vervoerskosten eigen auto en bij een verhoogd vervoerspatroon € 1.380,00
  - d. € 3.079,00 voor meerkosten verhuizing en herinrichting.
3. Een financiële tegemoetkoming in de kosten van tijdelijke huisvesting of huurderiving;  
*Tijdelijke huisvesting*: bedraagt de werkelijk gemaakte extra huurkosten voor 6 maanden met een maximumbedrag van € 5.000,00;

4 ) Bedragen blijven ongewijzigd en zijn op basis van het prijspeil 2017.

*Huurderiving*: de hoogte van de tegemoetkoming bedraagt maximaal het bedrag van de subsidiabele huur voor 4 maanden.

4. Voor de tegemoetkoming in de meerkosten van vervoer en verhuizing gelden eveneens de "criteria voor een maatwerkvoorziening" (artikel 9).

## HOOFDSTUK 9. KWALITEIT VAN DE ZORGORGANISATIES

### Artikel 22. Verhouding prijs en kwaliteit levering dienst door derden

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 op de volgende kostprijselementen:
  - 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. De coördinerende aanbieder kan ook andere partijen (bv welzijnswerk of andere aanbieders) inzetten om het resultaat te bereiken.  
De coördinerende aanbieder schrijft een integraal zorgplan per cliënt en beschrijft wat er gedaan wordt om het gevraagde resultaat te behalen en is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het resultaat.

## HOOFDSTUK 10. BETROKKEN INGEZETENEN

### Artikel 23. Klachtenregeling

1. De Interne klachtenregeling gemeente Westland is van toepassing op de afhandeling van klachten van cliënten die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen als bedoeld in deze verordening.
2. Aanbieders stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van de door hen geboden voorzieningen.
3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de klachtenregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders, eigen waarnemingen van toezichthouders en een cliëntervaringsonderzoek.

### Artikel 24. 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 gebruikers van belang zijn ten aanzien van alle voorzieningen.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de medezeggenschapsregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders en een cliëntervaringsonderzoek.

### Artikel 25. Betrekken van ingezetenen bij het beleid

1. Het college stelt ingezetenen, in de vorm van de adviesraad Sociaal Domein Westland, in de gelegenheid voorstellen voor het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning te doen, vroegtijdig gevraagd en ongevraagd 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.

2. De gemeenteraad heeft daartoe de Verordening Adviesraad Sociaal Domein vastgesteld.

## HOOFDSTUK 11. SLOTBEPALINGEN

### Artikel 26. Hardheidsclausule

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

### Artikel 27. Tariefswijziging/Indexatie

1. Indien met zorgaanbieders contractueel afspraken zijn gemaakt inzake tariefswijziging en/of indexatie van maatwerkvoorzieningen zorg in natura, wordt dezelfde tariefswijziging en/of indexatie toegepast bij de pgb's.
2. Als toepassing is gegeven aan het vorige lid, draagt het college zorg voor de kenbaarheid van de laatstelijk in de plaats gestelde bedragen.

### Artikel 28. Evaluatie

Het door het gemeentebestuur gevoerde beleid wordt op basis van het Sociaal Beleidskader geëvalueerd.

### Artikel 29. Intrekking oude verordening en overgangsrecht

1. De Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Westland 2018 wordt ingetrokken per 1 januari 2019.
2. Aanvragen die zijn ingediend onder de in lid 1 genoemde verordening en waarop nog niet is beslist bij het in werking treden van deze verordening 2019, worden afgehandeld krachtens onder de in lid 1 genoemde verordening.
3. Op bezwaarschriften op grond van de in lid 1 genoemde verordening, wordt beslist met inachtneming van de relevante verordening.
4. Van het in lid 2 en 3 gestelde kan ten gunste van de cliënt worden afgeweken.
5. Een cliënt houdt recht op een lopende voorziening verstrekt op grond van een eerdere verordening Wmo tot dat het college een nieuw besluit heeft genomen op basis van de verordening Wmo gemeente Westland 2019.

### Artikel 30. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2019.
2. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Westland 2019.

*Aldus besloten door de raad in zijn openbare vergadering van 11 december 2018,*

*de griffier,  
A.P.M.A.F. Bergmans*

*de voorzitter,  
A.M.A. van Ardenne-van der Hoeven*

## Toelichting Verordening Wet maatschappelijke ondersteuning Westland 2019

### Algemeen

Er dient telkens een zorgvuldige toegangsprocedure doorlopen te worden om de hulpvraag van de cliënt, zijn behoeften en de gewenste resultaten helder te krijgen. De procedure is nodig 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. De procedure is ook nodig 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 voorziening die niet onder de reikwijdte van de Wmo 2015 valt.

De Wmo 2015 en deze verordening leggen deze toegangsprocedure daarom [in hoofdlijnen] vast. Want waar het recht op compensatie dat bestond onder de 'oude' Wet maatschappelijke ondersteuning is

komen te vervallen, wordt een recht op een zorgvuldige, tweezijdige procedure daartegenover gesteld. Een dergelijke procedure die bovendien goed wordt uitgevoerd, zal telkens tot een juist eindoordeel moeten leiden; ondersteuning waar ondersteuning nodig is.

Indien de 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 voorgeschreven procedures, het onderzoek naar de omstandigheden van betrokkene op adequate wijze heeft verricht en of de ondersteuning een passende bijdrage levert aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven.

## **Artikelsgewijs**

### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

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

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

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 van het wetsartikel 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 van deze verordening gedefinieerde term 'hulpvraag' een afbakeningsbepaling gegeven. Een persoon met een hulpvraag die op grond van een andere wet kan worden beantwoord, kan direct en gericht worden doorverwezen. Te denken valt hier bijvoorbeeld aan de Zorgverzekeringswet, de Participatiewet en de Leerplichtwet. .

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

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

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

### **Artikel 3. 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 gratis 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 levensterreinen 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 het 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 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht genomen moeten worden.

In overleg met de cliënt kan er volstaan worden met een summier onderzoek wanneer veel gegevens al bekend zijn bij de gemeente. Het dient dan wel te gaan om recente informatie en de cliënt dient hier specifiek akkoord mee te gaan. Er kan zo nodig worden afgezien van een gesprek, zie art. 5, lid 4 van de verordening. Er dient wel in alle gevallen een rapportage gemaakt te worden.

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

#### **Artikel 5. Gesprek**

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

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

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

In onderdeel b is als onderwerp van gesprek 'het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning' opgenomen. Op basis van dit gesprek kijken de cliënt en de gemeente naar wat de te behalen resultaten zijn die bijdragen aan het langer zelfstandig thuis wonen en actief deelnemen aan de samenleving. 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 de Wmo 2015 staat het bereiken van dit resultaat centraal".

In artikel 5 lid b wordt bedoeld dat in het gesprek zowel de wens van de cliënt bedoeld wordt als wel wat het gewenste resultaat is op basis van de samenspraak tussen de cliënt en de consulent (kantelingsgedachte).

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 wanneer 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. Het onderzoek zoals bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet is altijd noodzakelijk, maar het onderzoek hoeft niet tijdens een gesprek plaats te vinden.

#### **Artikel 6. 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 7. Verslag**

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

Het eerste lid borgt dat altijd verslag wordt opgemaakt.

In het ondersteuningsplan wordt geschreven wát er moet gebeuren met de concreet te behalen resultaten. In het ondersteuningsplan staan niet alleen de resultaten die met formele ondersteuning behaald worden, maar ook de resultaten die met informele ondersteuning behaald worden. Wmo-voorzieningen maken ook deel uit van het ondersteuningsplan maar worden niet opgenomen in het zorgplan.

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

In artikel 7, lid 3a en 3b wordt de situatie beschreven dat een cliënt kan tekenen voor gezien. Mocht het onderzoeksverslag retour komen, waarbij de cliënt tekent voor gezien en/of er een nadere toelichting is gegeven, dan dient deze informatie betrokken te worden bij het verdere onderzoek. Er dient een afweging gemaakt te worden wat er met de terugkoppeling wordt gedaan.

In artikel 7, lid 4 wordt verwezen naar het moment waarop het onderzoeksverslag aan de cliënt wordt toegestuurd. Verzending van het onderzoeksverslag vindt binnen zeven werkdagen na afronding van het onderzoek plaats.

Mocht het onderzoeksverslag niet retour worden ontvangen, zijn er twee opties. In de situatie waarin tijdens het gesprek een oplossing is gevonden voor het probleem (bijv. algemene voorziening, doorverwijzing, voorliggende voorziening etc.), wordt er richting de cliënt geen verdere actie genomen wanneer het onderzoeksverslag niet retour wordt ontvangen. De melding wordt afgesloten. In de begeleidende brief wordt uitleg gegeven en het is niet wenselijk de cliënt verder te belasten met meer brieven. Voor alle overige situaties dient een rappelbrief verstuurd te worden, waarin de cliënt nog een laatste termijn krijgt om het onderzoeksverslag retour te sturen. In die brief wordt ook aangegeven dat iemand de mogelijkheid heeft een aanvraagformulier te gebruiken. Wanneer het onderzoeksverslag of aanvraagformulier niet tijdig worden ingeleverd, wordt de melding afgesloten, zoals dit ook is uitgelegd in de rappelbrief.

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

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

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

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 wettelijke vertegenwoordiger art. 1.1.1 lid 1 en 2 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.

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

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

In artikel 2.1.3, tweede lid, onder a, van de wet is bepaald dat de raad bij verordening moet aangeven op basis van welke criteria het college kan vaststellen of een cliënt voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang in aanmerking komt. In de memorie van toelichting op deze bepaling (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 134) wordt aangegeven dat het bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening op maatwerk aankomt. Gemeentelijke vrijheid is nodig omdat de behoeften van inwoners per gemeente kunnen verschillen en de sociale en fysieke infrastructuur per gemeente anders is. Ook het aanbod van algemene voorzieningen is niet in iedere gemeente gelijk. Het is daarom niet mogelijk of wenselijk dat in de verordening limitatief wordt geregeld welke maatwerkvoorzieningen zullen worden verstrekt. De gemeente moet wel aan de hand van geschikte en toepasbare criteria meer in detail en concreet nader afbakenen in welke gevallen iemand een maatwerkvoorziening kan krijgen. In dit artikel is deze verplichting uitgewerkt.

#### **Artikel 10. Resultaatgebieden binnen de maatwerkvoorziening maatschappelijke ondersteuning**

Resultaatsturing betekent dat het te behalen resultaten centraal staat en niet de producten die ingezet worden om het resultaat te behalen. De gemeente stuurt op het te behalen resultaat. De resultaten zijn gericht op het vergroten of behouden van zelf- (en samen) redzaamheid van de cliënten.

Naast keuzevrijheid is het vooral van belang dat de inwoner zelf invloed heeft op de wijze waarop de ondersteuning wordt ingevuld. Gecontracteerde aanbieders stellen daarom samen met de inwoner het zorgplan op. Met de overstap naar resultaatsturing krijgen inwoner en aanbieder meer ruimte en flexibiliteit voor het invullen van de ondersteuning. De gemeente bepaalt samen met de inwoner wat de gewenste resultaten zijn; de aanbieder bepaalt samen met de inwoner hoe de ondersteuning plaatsvindt om dit resultaat te kunnen behalen.

#### **Artikel 11. Beschrijving van de algemene voorziening "basisvoorziening hulp bij het huishouden"**

De algemene voorziening "basisvoorziening hulp bij het huishouden" is een laagdrempelige vorm van hulp bij het huishouden die beschikbaar wordt gesteld. Inwoners die voldoen aan de voorwaarden kunnen zonder indicatie hulp bij het huishouden inkopen bij een door de gemeente Westland gecontracteerde zorgaanbieder van hulp bij huishouden.

In dit artikel 1a wordt beschreven wat onder langdurige mantelzorg wordt verstaan; dat de mantelzorg meer dan acht uur per week bedraagt en al drie maanden of langer duurt.

In dit artikel 1b wordt bijvoorbeeld gedacht aan tijdelijke problemen na ziekenhuisopname. Deze algemene voorziening heeft niet als doel om een duurzame hulpverleningsrelaties aan te gaan. Met "duurzaam" wordt over het algemeen verstaan langer dan 6 maanden en/of algemene voorzieningen waarop de cliënt, vanwege de aard van de beperkingen, langdurige een beroep zou moeten doen.

#### **Artikel 12. 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 persoonsgebonden budget (pgb).

In de beschikking wordt de beslissing gemotiveerd. Een zorgvuldige motivering is met name van belang wanneer een voorziening wordt afgewezen of een andere voorziening wordt toegekend dan de cliënt wenst.

Het vijfde lid dient uitsluitend ter informatie aan de cliënt. Het college neemt de maximale hoogte van de bijdrage op in de beschikking en het maximaal aantal termijnen van de eigen bijdrage (zoals in financieel besluit bepaald). Hiertegen is bezwaar mogelijk bij het college.

De berekening van de daadwerkelijk te betalen eigen bijdrage vindt plaats door het CAK.

Het CAK houdt rekening met het inkomen en vermogen van de cliënt, zijn persoonlijke situatie en eventuele bijdragen voor andere voorzieningen. Dit zijn gegevens waarover de gemeente niet beschikt. Tegen deze berekening is bezwaar en beroep mogelijk bij het CAK.

### **Artikel 13. Regels voor Persoonsgebonden budget (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 van de wet). 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).

In de wet 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. 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.

In de nota naar aanleiding van het verslag (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 34) heeft de regering aangegeven dat onder het sociaal 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).

Om in aanmerking te komen voor een pgb, dient de cliënt bij zijn aanvraag een budgetplan in te leveren. De cliënt wordt hierover tijdens het gesprek geïnformeerd en in het gespreksverslag wordt gerapporteerd dat cliënt bij een eventuele aanvraag een budgetplan dient te in te leveren. Wanneer de aanvraag niet vergezeld is van een ingevuld en ondertekend budgetplan, dan wordt hem een hersteltermijn verstuurd (art. 4:5 Awb) met een laatste termijn om het budgetplan alsnog in te leveren. Daarbij wordt opgenomen dat wanneer het budgetplan niet tijdig retour wordt ontvangen, een voorziening in de vorm van een

pgb niet mogelijk is, maar de mogelijkheid van een voorziening in de vorm van zorg in natura wordt beoordeeld.

Aanvaardbaarheidspercentage in het buitenland bij een Pgb. De maximale duur van verblijf in het buitenland en de mogelijkheid tot inzet van zorg via het pgb-Wlz gedurende dat verblijf is geregeld in artikel 3.7.2 van het Besluit langdurig zorg (Blz) en artikel 5.18 van de Regeling langdurige zorg (Rlz). Een budgethouder kan zijn pgb-Wlz maximaal 13 weken per kalenderjaar gebruiken voor het inkopen van zorg in het buitenland. Bij palliatief terminale zorg is die termijn een jaar. Bij verblijf in het buitenland langer dan zes weken kan het zijn dat de hoogte van het pgb-Wlz door het zorgkantoor wordt verlaagd als iemand verblijft in een land waar het kostenpeil lager ligt.

#### **Artikel 14. Bijdrage in de kosten van algemene voorzieningen**

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

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

#### **Artikel 15. Bijdrage in de kosten van maatwerkvoorzieningen**

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.

Het totaal van de bijdragen in de kosten van maatwerkvoorzieningen dan wel pgb's zijn gelimiteerd tot een bedrag gelijk aan de kostprijs van de voorzieningen (artikel 2.1.4, derde lid, eerste zin, van de wet) en in het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 zijn regels vastgesteld met betrekking tot deze bijdragen (artikel 2.1.4, vierde lid, van de wet). De bijdrageregels in de verordening moeten passen binnen de kaders die het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 stelt.

Voor wat betreft artikel 15, lid 10 van de verordening wordt opgemerkt dat de cliënt tegen gereduceerd tarief kan reizen binnen het interne vervoersgebied van Regio taxi Haaglanden.

#### **Artikel 16. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning**

Deze bepaling betreft een uitwerking van de verordeningsplicht 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 zowel als maatwerkvoorziening van de gemeente als in de vorm van een persoonsgebonden budget, biedt veel ruimte voor de gemeenten om in overleg met organisaties van cliënten en aanbieders te werken aan kwaliteitsstandaarden voor de ondersteuning.

#### **Artikel 17. 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 16 dat er door het college een regeling wordt opgesteld over het doen van meldingen en dat de toezichthoudend ambtenaar deze meldingen onderzoekt en het college adviseert over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.

### **Artikel 18. Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering**

Het eerste, tweede en vijfde 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). Het beëindigen van een voorziening kan alleen als een onderzoek door de gemeente heeft plaatsgevonden naar de omstandigheden van de cliënt. Het beëindigen van een voorziening wordt bevestigd door middel van een beschikking.

Indien de situatie van de cliënt wijzigt zal een onderzoek nodig zijn om de nieuwe situatie vast te stellen. Dat kan door middel van dossieronderzoek en een gesprek met de cliënt. Op basis van deze gegevens kan een besluit worden genomen tot eventuele wijziging van de voorziening.

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 19. Opschorting betaling uit het pgb**

In dit artikel wordt beoogd misbruik en oneigenlijk gebruik van pgb's te bestrijden. De ratio is dat in bepaalde gevallen (tijdelijke) opschorting van een betaling uit het pgb naar aanleiding van een declaratie een beter instrument is 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. Daarom is de mogelijkheid voor het college toegevoegd om de SVB te verzoeken over te gaan tot opschorting. Het college of de zorgverzekeraar kan een verzoek enkel doen als een ernstig vermoeden is gezeten 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.

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 20. Jaarlijkse waardering mantelzorgers**

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

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

### **Artikel 21. Tegemoetkoming meerkosten personen met een beperking of chronische problemen**

Deze bepaling betreft een uitwerking van artikel 2.1.7 van de wet. Daarin is opgenomen dat bij verordening kan worden bepaald dat door het college aan personen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen die daarmee verband houdende aannemelijke meerkosten

hebben, een tegemoetkoming wordt verstrekt ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en de participatie. Deze tegemoetkoming is vrij van een eigen bijdrage.

## **Artikel 22. Verhouding prijs en kwaliteit levering dienst door derden**

### *Algemeen*

Op 1 juni i 2017 treedt het gewijzigde uitvoeringsbesluit Wmo 2015 in werking. Er wordt een nieuw artikel 5.4 toegevoegd aan het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 dat tot doel heeft dat een gemeente een reële prijs betaalt voor een Wmo dienst, waarmee de aanbieder kan voldoen aan de gemeentelijke eisen van kwaliteit en continuïteit van deze dienst en de arbeidsrechtelijke verplichtingen aan de beroepskracht die deze dienst verleent aan de cliënt. Naar aanleiding hiervan wordt de verordening aangepast.

### *Eerste lid*

In dit artikel wordt geregeld dat het college voor het leveren van een dienst door een derde als bedoeld in artikel 2.6.4. van de wet, of een vaste prijs vaststelt of een reële prijs vaststelt die geldt als ondergrens voor een inschrijving en het aangaan van een overeenkomst met de derde of die geldt als ondergrens voor de vaste prijs. In het geval het college een reële prijs vaststelt, is het mogelijk dat inschrijvers een hoger tarief dan de reële prijs neerleggen. Het is niet mogelijk een lagere prijs neer te leggen. Indien het college een vaste prijs vaststelt, dan zal het tarief voor de inschrijvers gelijk zijn aan de vaste prijs.

### *Tweede lid*

Bij het vaststellen van de prijs dient het college rekening te houden met 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 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. De invulling van de continuïteit van de hulpverleningsrelatie in financiële zin is nieuw voor de gemeenten. De aanbieder die de opdracht gegund krijgt moet overleggen met de aanbieder die de opdracht tot dan toe had uitgevoerd over de overname van personeel. De gedachte is dat overname van personeel gemakkelijker verloopt indien de gemeente een reële prijs betaalt voor de opdracht.

### *Derde lid*

Het college moet de vaste prijs of de reële prijs minimaal baseren op de in dit artikel genoemde kostprijscomponenten. De opsomming in dit lid is niet uitputtend. De gemeente kan er elementen aan toevoegen.

### *Vierde lid*

Aanbieders zorgen voor een integraal zorgplan per cliënt. De cliënt kiest een zorgaanbieder waarmee hij/zij samen afspraken maakt omtrent hoe het gewenste resultaten behaald kunnen worden. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan. De aanbieder beschrijft samen met de inwoner hoe de ondersteuning plaatsvindt om de gewenste resultaten te kunnen behalen. In het zorgplan wordt concreet beschreven wat er gedaan wordt om het resultaat te bereiken: 1. welke activiteiten moeten worden verricht, 2. hoeveel tijd nodig is om het resultaat te bereiken, 3. met welke frequentie de activiteiten moeten worden verricht.

De coördinerende aanbieder kan ook andere partijen (bv welzijnswerk of andere aanbieders) inzetten om het resultaat te bereiken. De coördinerende aanbieder schrijft een integraal zorgplan per cliënt en beschrijft wat er gedaan wordt om het gevraagde resultaat te behalen. Binnen tien werkdagen na het ontvangen van een ondersteuningsplan levert de zorgprofessional het getekende zorgplan aan bij de gemeente. Het zorgplan wordt ondertekend door de cliënt en de zorgaanbieder. De ondersteuning van cliënten start vijf werkdagen na het ontvangen van de definitieve opdracht van de gemeente.

## **Artikel 23. Klachtregeling**

De gemeente is op grond van de Awb in het algemeen verplicht tot een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen van personen en bestuursorganen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. In het eerste lid is een bepaling opgenomen over het gemeentelijke klachtrecht. Deze bepaling is niet verplicht op grond van deze wet en is hier opgenomen in het belang om in de verordening een compleet overzicht van rechten en plichten van cliënten te geven. Gelet op het van toepassing zijnde hoofdstuk 9 van de Awb, waarin een uitvoerige regeling omtrent klachtbehandeling is gegeven, en ook het recht is neergelegd om na de afhandeling van de klacht de bevoegde ombudsman te verzoeken een onderzoek in te stellen, kan in deze verordening met de eenvoudige bepaling van het eerste lid worden volstaan.

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

genoemde voorzieningen verplicht een klachtregeling op te stellen (artikel 3.2, eerste lid, onder a, van de wet).

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

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

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

#### **Artikel 24. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning**

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

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

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

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

#### **Artikel 25. Betrekken van ingezetenen bij het beleid**

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

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

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

#### **Artikel 26. Hardheidsclausule**

Juist omdat het in de Wmo om maatwerk gaat zal het college er niet aan ontkomen om, ook al is er een zorgvuldige afweging gemaakt, uiteindelijk toch te beoordelen of deze afweging niet leidt tot onbillijkheden van overwegende aard.

Deze afweging zal minder vaak voorkomen dan in normale omstandigheden te verwachten is. Immers, bij de afwegingen gaat het al om een zeer persoonlijke beoordeling. Als desondanks die zeer persoonlijke afweging toch nog sprake is van een niet billijke situatie is de hardheidsclausule een vangnet. Daarbij kan de aanvrager ook een beroep doen op deze clausule. Wordt de hardheidsclausule vaker voor één onderwerp gebruikt dan kan men zich afvragen of het beleid terzake niet aangepast zou moeten worden.

#### **Artikel 27. Evaluatie**

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

#### **Artikel 29. Intrekking oude verordening en overgangsrecht**

In het tweede 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 oude verordening. In het derde lid is voor lopende bezwaarschriften bepaald dat deze volgens de oude verordening worden afgedaan.

Indien een voor de cliënt nadelige situatie ontstaat, kan van deze regels afgeweken worden en kan de nieuwe verordening de basis zijn van de beoordeling.