

Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Delft houdende regels omtrent maatschappelijke ondersteuning Verordening maatschappelijke ondersteuning Delft 2019

GEAMENDEERD

De raad van de gemeente Delft;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 6 november 2018 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 artikel 3.8, tweede lid, van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015;

overwegende dat burgers een eigen verantwoordelijkheid dragen voor de wijze waarop zij hun leven inrichten en deelnemen aan het maatschappelijk leven;
dat van burgers verwacht mag worden dat zij elkaar daarin naar vermogen bijstaan;

dat burgers die zelf, dan wel samen met personen in hun omgeving onvoldoende zelfredzaam zijn of onvoldoende in staat zijn tot participatie, een beroep moeten kunnen doen op ondersteuning door de gemeente, zodat zij zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen;

dat het noodzakelijk is om regels vast te stellen ter uitvoering van Sociale Visie Delft 2018-2022 als bedoeld in artikel 2.1.2 van de wet met betrekking tot de ondersteuning bij de versterking van de zelfredzaamheid en participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen, beschermd wonen en opvang, en dat het noodzakelijk is om de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking te bevorderen en daarmee bij te dragen aan het realiseren van een inclusieve samenleving;

besluit vast te stellen de **Verordening maatschappelijke ondersteuning Delft 2019**.

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1 : BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Art. 1 Begripsbepalingen

Hoofdstuk 2 : ONDERZOEKSPROCEDURE

Art. 2 Melding hulpvraag
Art. 3 Cliëntondersteuning
Art. 4 Vooronderzoek; persoonlijk plan
Art. 5 Gesprek
Art. 6 Advisering
Art. 7 Verslag
Art. 8 Aanvraag

Hoofdstuk 3: DE TE BEREIKEN RESULTATEN

Artikel 9. Criteria voor een maatwerkvoorziening

Artikel 10. Resultaatgebieden binnen de maatwerkvoorziening maatschappelijke ondersteuning Artikel 10.1 Beschrijving van het resultaatgebied Sociaal en persoonlijk functioneren
Artikel 10.2 Beschrijving van het resultaatgebied Financiën
Artikel 10.3 Beschrijving van het resultaatgebied Huisvesting
Artikel 10.4 Beschrijving van het resultaatgebied Daginvulling
Artikel 10.5 Beschrijving van het resultaatgebied regie en ondersteuning bij huishouden
Artikel 10.6 Beschrijving van het resultaatgebied Gezondheid
Artikel 10.7 Specifieke maatwerkvoorzieningen
Artikel 10.8 Producten die aanvullend geïndiceerd kunnen worden
Artikel 11. Beschrijving van de algemene voorziening "basisvoorziening hulp bij het huishouden"

Hoofdstuk 4 : BESLUITVORMING

Art. 12 Inhoud beschikking
Art. 13 Regels voor het persoonsgebonden budget
Art. 14 Bijdrage in de kosten van algemene voorzieningen

Art. 15 Bijdrage in de kosten van maatwerkvoorzieningen

Hoofdstuk 5 : KWALITEIT VAN DE ZORGVERLENERS

Art. 16 Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

Art. 17 Meldingsregeling calamiteiten en geweld

Hoofdstuk 6 : HERZIENING VAN DE BESLUITVORMING

Art. 18 Voorkoming en bestrijding ten onrechte ontvangen maatwerkvoorzieningen en pgb's en misbruik of oneigenlijk gebruik van de Wmo 2015

Art. 19 Opschorting betaling uit pgb

Art. 19.a. Onderzoek naar kwaliteit en recht- doelmatigheid

Hoofdstuk 7 : OVERIGE BEPALINGEN

Art. 20 Blijk van waardering mantelzorgers

Art. 21 Tegemoetkoming meerkosten

Art. 22 Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden

Art. 23 Klachtenregeling

Art. 24 Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

Art. 25 Betrekken ingezetenen bij beleid

Art. 26 Tariefswijziging/ Indexatie

Art. 27 Evaluatie

Art. 28 Intrekking oude verordening en overgangsrecht

Art. 29 Hardheidsclausule

Art. 30 Inwerkingtreding en citeertitel

HOOFDSTUK 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

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

- a. **Aanbieder:** natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren;
- b. **Algemeen gebruikelijke voorziening:** voorziening die niet speciaal is bedoeld voor mensen met een beperking en die algemeen verkrijgbaar is en niet of niet veel duurder is dan vergelijkbare producten.
- c. **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;
- d. **Begeleiding:** activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven;
- e. **Bijdrage:** geldelijke bijdrage voor het gebruik van een algemene voorziening, niet zijnde cliëntondersteuning, en/of voor een maatwerkvoorziening dan wel een persoonsgebonden budget; als bedoeld in artikel 2.1.4, eerste lid van de wet;
- f. **Budgetplan:** Dit is een plan waarmee de cliënt een budget aanvraagt om zelf zorg in te kopen. In dit plan maakt de cliënt inzichtelijk welke zorg hij wil inkopen voor het beschikbare budget, het bedrag dat per zorgverlener besteed gaat worden en welke resultaten hij hiermee wil bereiken.
- g. **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;
- h. **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;
- i. **Gebruikelijke hulp:** hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, partner, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten;
- j. **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. Het gesprek is het mondeling contact na een melding waarin het college met degene die maatschappelijke ondersteuning vraagt zijn gehele situatie inventariseert ten aanzien van zijn mogelijkheden om op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk. dan wel met gebruikmaking van voorliggende voorzieningen, algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene voorzieningen of maatwerkvoorzieningen zijn zelfredzaamheid of participatie te verbeteren of te voorkomen dat hij gebruik moet maken van beschermd wonen of opvang.

- k. **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.
- l. **Hulpvraag:** behoefte aan maatschappelijke ondersteuning;
- m. **Maatschappelijke ondersteuning:** 1°. bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld, 2°. ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving, 3°. bieden van beschermd wonen en opvang;
- n. **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. De maatwerkvoorzieningen die worden genoemd in de verordening zijn verder uitgewerkt in de beleidsregels Wmo.
- o. **Mantelzorg:** hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep;
- p. **Melding:** melding van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning aan het college, zoals bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- q. **Ondersteuningsplan:** naar aanleiding van een gesprek tussen Delft Support en de cliënt wordt een ondersteuningsplan geschreven met daarin concreet wat het te behalen resultaat is met de maatschappelijke ondersteuning.
- r. **Opvang:** onderdak en begeleiding voor personen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving ; de dagopvang en nachtopvang zijn algemene voorzieningen, de 24-uursopvang (sociaal pension) en vrouwenopvang zijn maatwerkvoorzieningen;
- s. **Participatie:** deelnemen aan het maatschappelijke verkeer;
- t. **Persoonlijk plan:** In een persoonlijk plan wordt beschreven welke maatschappelijke ondersteuning naar de mening van de cliënt het meest is aangewezen.
- u. **Pgb,** voluit persoonsgebonden budget: bedrag waaruit namens het college betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken, als bedoeld in artikel 1.1.1. van de wet;
- v. **Sociaal netwerk :** personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt;
- w. **Vertegenwoordiger:** persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake;
- x. **Voorziening:** algemene voorziening of maatwerkvoorziening;
- y. **Voorliggende voorziening:** algemene voorziening of andere voorliggende voorziening (dan in het kader van de Wmo 2015) waarmee aan de hulpvraag wordt tegemoetgekomen;
- z. **Wet:** Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
- aa. **Zelfredzaamheid:** in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.
- ab. **Zorgplan:** naar aanleiding van het ondersteuningsplan stellen de gecontracteerde aanbieders samen met de cliënt het integraal 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.

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. Voor of tijdens het gesprek verschaft de cliënt het college alle overige gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college voor het onderzoek nodig zijn en waarover de cliënt op dat moment redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.
3. Als de cliënt in voldoende mate bekend is bij de Delft Support, kan het college in overeenstemming met de cliënt afzien van een vooronderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2.
4. Het college brengt de cliënt op de hoogte van de mogelijkheid om een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 2.3.2, tweede lid, van de wet op te stellen en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding in de gelegenheid het plan te overhandigen.

Artikel 5. Gesprek

1. De cliënt verstrekt in ieder geval een identificatiedocument als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht ter inzage.
2. Het college onderzoekt in een gesprek tussen deskundigen en 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. de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
 - b. het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning;
 - c. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp of algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te handhaven of te verbeteren, of te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;
 - d. de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;
 - e. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
 - f. de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening 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. Voorbeelden van algemene voorzieningen worden benoemd in de Sociale Visie Delft 2018-2022 die verwijst naar artikel 2.1.2, lid 1 van de wet.
 - g. de mogelijkheden om door middel van algemene voorzieningen en/of door samen met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, te komen tot een zo goed mogelijk afgestemde dienstverlening met het oog op de behoefte aan verbetering van zijn zelfredzaamheid, zijn participatie of aan een maatwerkvoorziening
 - h. De mogelijkheid om een maatwerkvoorziening te verstrekken;
 - i. welke bijdragen in de kosten de cliënt met toepassing van het bepaalde bij of krachtens artikel 2.1.4 van de wet verschuldigd zal zijn, en
 - j. 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.
3. Als de cliënt een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 4, vierde lid, aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek, bedoeld in het eerste lid van artikel 2.3.2 van de wet.
4. Het college informeert de cliënt over de gang van zaken bij het gesprek, diens rechten en plichten en de vervolgprocedure.
5. Als de hulpvraag en situatie 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.
6. Bij het onderzoek wordt aan de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger medegedeeld welke mogelijkheden bestaan om te kiezen voor de verstrekking van een persoonsgebonden budget. De cliënt dan wel diens vertegenwoordiger wordt in begrijpelijke bewoordingen ingelicht over de gevolgen van die keuze.
7. Het college maakt een verslag van het gesprek met de cliënt.

Artikel 6. Advisering

Het college kan een door hem daartoe aangewezen adviesinstantie om advies vragen als het dit van belang acht voor de beoordeling van de aanvraag om een maatwerkvoorziening. Met toestemming van de cliënt 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. Het ondersteuningsplan wordt naar de cliënt gezonden. In geval van diensten wordt de cliënt aangemeld bij een zorgaanbieder.
- 2a. Bij een ondersteuningsplan voor **alleen** diensten (resultaatgebieden): binnen 2 weken na verzenden dient het ondersteuningsplan plus zorgplan getekend terug te zijn.
De cliënt kan tekenen voor akkoord of aangeven dat hij niet akkoord is met het ondersteuningsplan. Het ondertekend stuk geldt als aanvraag. Als de cliënt tekent dat hij niet akkoord is met het ondersteuningsplan dan kan de cliënt aangeven wat de reden is en kan hij nog steeds een aanvraag indienen voor de oplossing die cliënt beoogt.
- 2b. Bij een ondersteuningsplan voor **niet** diensten (materieel): binnen 2 weken na verzenden dient het ondersteuningsplan getekend terug te zijn.
Wanneer de cliënt een aanvraag wil doen kan de cliënt deze tekenen voor akkoord. Het ondertekend stuk dient als aanvraag. Als de cliënt tekent dat hij niet akkoord is, dan kan hij daarbij tevens aangeven wat de reden is en kan hij alsnog een aanvraag indienen voor de oplossing die cliënt beoogt.
3. Binnen tien werkdagen na afronding van het onderzoek, 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): het ondertekend ondersteuningsplan plus zorgplan;
 - ingeval van niet diensten (materieel): het ondertekend ondersteuningsplan;
 - ingeval een persoonsgebonden budget: het ondertekend 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 voor 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.

HOOFDSTUK 3 DE TE BEREIKEN RESULTATEN

Artikel 9. Criteria voor een maatwerkvoorziening

1. Het college neemt het verslag zoals beschreven in artikel 7 als uitgangspunt voor de beoordeling van een aanvraag om een maatwerkvoorziening.
2. Een cliënt komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening:
 - a. ter compensatie van de beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie die de cliënt ondervindt;
 - voor zover de cliënt deze beperkingen naar het oordeel van het college niet op eigen kracht,
 - met gebruikelijke hulp,
 - met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk,
 - met gebruikmaking van algemene voorzieningen kan verminderen of wegnemen;de maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in artikel 5 bedoelde onderzoek, een passende bijdrage aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en/of zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven, en
 - b. ter compensatie van de problemen bij het zich handhaven in de samenleving van de cliënt met psychische of psychosociale problemen en de cliënt die de thuissituatie heeft verlaten,
 - al dan niet in verband met risico's voor zijn veiligheid als gevolg van huiselijk geweld,
 - voor zover de cliënt deze problemen naar het oordeel van het college niet op eigen kracht,
 - met gebruikelijke hulp,
 - met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk,
 - met gebruikmaking van algemene voorzieningen kan verminderen of wegnemen;de maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in artikel 5 bedoelde onderzoek, een passende bijdrage aan het voorzien in de behoefte van de cliënt aan beschermd wonen of opvang en aan het realiseren van een situatie waarin

de cliënt in staat wordt gesteld zo zich snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

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.
 - d. de noodzakelijke voorziening nog niet ingekocht is voor de melding bij het college; cliënt heeft niet zelf zijn hulpvraag al opgelost.
 - e. de noodzakelijke voorziening ingekocht is tussen het moment van melding en het besluit en de noodzaak achteraf nog vast te stellen is.
4. Geen individuele voorziening wordt toegekend voor zover een voorziening als die waarop de aanvraag betrekking heeft al eerder in het kader van enige wettelijke bepaling of regeling is verstrekt en de normale afschrijvingstermijn van de voorziening nog niet verstreken is, tenzij de eerder vergoede of verstrekte voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan belanghebbende zijn toe te rekenen, tenzij belanghebbende geheel of gedeeltelijk tegemoetkomt in de veroorzaakte kosten.
5. Als een maatwerkvoorziening de oplossing is voor het te behalen resultaat zoals beschreven in de beschikking, 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:
Resultaatgebied 1: Sociaal en persoonlijk functioneren
Resultaatgebied 2: Financiën
Resultaatgebied 3: Huisvesting
Resultaatgebied 4: Dag invulling
Resultaatgebied 5: Regie en ondersteuning bij huishouden
Resultaatgebied 6: Gezondheid
- B. De resultaatgebieden bestaan uit verschillende intensiteiten (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 specifieke maatwerkvoorzieningen (artikel 10.7) te indiceren. Daarnaast kunnen er aanvullende producten (artikel 10.8) voor ondersteuning in de hier genoemde resultaatgebieden worden geïndiceerd.
- 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 zelfredzaam 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 het 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 Dagingvulling

Het resultaatgebied dagingvulling draagt ertoe bij dat cliënt op zinvolle wijze de dagen kan 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 om zelfstandig hun dag in te vullen, waarbij het maximale uit de cliënt wordt gehaald.
- Een goede balans tussen draagkracht en draaglast van de mantelzorger(s).¹

Artikel 10.5 Beschrijving van het resultaatgebied regie en ondersteuning bij huishouden

Het resultaatgebied ondersteuning en regie bij het huishouden draagt ertoe bij dat 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 gebruiksruimten, - 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 verzorging² voor kinderen tot 12 jaar (de kindzorg).

Artikel 10.6 Beschrijving van het resultaatgebied Gezondheid

Het resultaatgebied gezondheid draagt ertoe 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.
- De gezondheidssituatie van de cliënt te verbeteren door uit te gaan van de eigen motivatie³.
- Motiveren tot leefstijlinterventies, gezond gedrag, valpreventie (voorbeelden).

Artikel 10.7 Specifieke maatwerkvoorzieningen

Voor de onderstaande resultaten zijn specifieke ondersteuningsvormen beschikbaar¹

1) Amendement ingediend door de fracties GroenLinks, ChristenUnie, PvdA, CDA, D66

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

3) Amendement ingediend door de fracties GroenLinks, PvdA, CDA, D66

1. Kortdurend verblijf

Kortdurend Verblijf draagt ertoe bij dat de cliënt in een veilige omgeving kan vertoeven zodat de thuissituatie/ de mantelzorger tijdelijk 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

De ontmoetingscentra richten zich op ondersteuning van mantelzorgers en mensen in een sociaal isolement, gebrek aan regie, met somatische klachten 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. Het gaat om een laagdrempelige voorziening waarbij naast het college ook zorgkantoor, huisarts en casemanager verwijzer kan zijn. De ondersteuning vanuit ontmoetingscentra bestaat uit:

- Wenperiode en ondersteuning van de mantelzorger: Kennis maken met het gebruik van de ontmoetingscentra. De kennismaking is tijdelijk, minimaal 2 en maximaal 6 weken en maximaal 10 dagdelen.
- Reguliere deelname: Na indicatie door Delft Support, reguliere deelname aan de ontmoetingscentra.

10.8 Producten die aanvullend geïndiceerd kunnen worden

Naast de 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:
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: Het vervoeren van een persoon met of zonder rolstoel ten behoeve van de resultaatgebieden 1, 2, 3, 4, 6 en de hierboven genoemde specifieke maatwerkproducten kortdurend verblijf en ontmoetingscentra.
- 24uur bereikbaarheid/ onplanbare zorg: ten behoeve van resultaatgebieden 1, 3, 6 en het hierboven genoemde specifieke maatwerkproduct kortdurend verblijf.
 - o Het bereikbaar zijn voor cliënten 24 uur per dag.
 - o 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 of vroegsignaleren van terugval.

Naast bovenstaande producten die diensten beschrijven vallen onder de Wmo ook andere producten die geïndiceerd kunnen worden zoals woningaanpassingen, regiotaxi en vervoersvoorzieningen zoals een scootmobiel etc. Het college stelt nadere regels over deze voorzieningen.

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

De volgende criteria kunnen aan een algemene voorziening worden gesteld:

1. Voor de algemene voorziening "basisvoorziening hulp bij het huishouden" voldoet de inwoner aan de volgende voorwaarden:
 - 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; 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 het 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.

Artikel 12. Inhoud beschikking

1. Het ondersteuningsplan, indien van toepassing het zorgplan (natura) of budgetplan (pgb), kan onderdeel uitmaken van een besluit voor een maatwerkvoorziening.
2. In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt in ieder geval gemotiveerd aangegeven of de ondersteuning en/of 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 intensiteit is
 - c. wat de ingangsdatum en duur van de verstrekking is,
 - d. hoe de voorziening wordt verstrekt, en indien van toepassing;
 - e. wat de omvang van de voorziening is, en indien van toepassing;
 - f. 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
 - e. de wijze van monitoring en verantwoording van de besteding van het pgb.
5. Als sprake is van een te betalen bijdrage wordt de cliënt daarover in de beschikking geïnformeerd.

Artikel 13. Regels voor persoonsgebonden budget

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 artikel 9 van deze verordening.
4. De cliënt verplicht om een ingevuld en ondertekend budgetplan in te dienen indien hij de voorziening in pgb-vorm wenst.
5. De hoogte van 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 verzekering,
 - c. bedraagt niet meer dan de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequate in de gemeente beschikbare maatwerkvoorziening in natura.
 - d. Onder formele zorg wordt verstaan de zorg die geleverd wordt door zorgaanbieders die niet door de gemeente gecontracteerd zijn, maar wel voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen van de gemeente zoals geformuleerd bij gecontracteerde zorg. Alle andere vormen van zorg worden gezien als informele zorg.
 - e. De hoogte van een pgb voor informele zorg door een niet gecontracteerde zorgaanbieder respectievelijk ZZP'er, wordt bepaald op basis van gehanteerde tarieven die de gemeente heeft vastgesteld bij gecontracteerde aanbieders minus 20% overheadkosten.
 - f. De hoogte van een pgb voor informele zorg door het sociale netwerk zoals familie in de eerste en tweede graad of behorend tot het sociale netwerk van de zorgvrager bedraagt een tarief van maximaal €20,- per uur, ongeacht of de persoon die de zorg verleent daartoe is opgeleid.
5. De hoogte van de pgb voor de volgende maatwerkvoorzieningen en producten voor 2019 bedragen in euro per periode (vier weken) maximaal:
 - a. de resultaatgebieden:

Resultaatgebieden	Trede 1	Trede 2	Trede 3	Trede 4

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

Per periode (= 4 weken)

b. Specifieke maatwerkvoorzieningen

7.	kortdurend verblijf- en respijtzorg:	171,54 81,28	Dit product en het tarief zijn afgeleid uit een benchmark. voor aantoonbaar gediplomeerd verzorger waaronder zzp'ers: € 171,54 per etmaal (inclusief huisvesting, maaltijden, drinken, activiteiten, zorg en verpleging als dat niet declarabel is bij de Wlz of Zvw); Voor het sociaal netwerk, werkstudenten, zzp'ers zonder diploma's e.d.: € 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).
8.	Ontmoetingscentrum	48,90	Per dagdeel

c. aanvullende producten:

Producten	Tarieven in € (2019)
Waakvlam (trede 5, laatste fase)	66,80 per periode
Maaltijdvoorziening	15,45 per maaltijd
24 uurs 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)

7. De hoogte van het pgb voor beschermd wonen:

- a. bedraagt maximaal de tarieven zoals vermeld in onderstaande tabel, vastgesteld op basis van de klasse en het soort ondersteuning dat is geïndiceerd, en voor zover de begeleiding wordt uitgevoerd door een daartoe opgeleid persoon die niet behoort tot het sociale netwerk van de zorgvrager. Een uitzondering is een familielid die tevens als professional werkzaam is en als zodanig gediplomeerd is.
- b. voor bewoners van een wooninitiatief beschermd wonen, is een budgetophoging van maximaal € 4.000,= per jaar mogelijk; de definitie van een wooninitiatief is dat er minimaal 3 en maximaal 26 bewoners op 1 adres, of binnen een straal van 100 meter wonen, waarin ten minste één gemeenschappelijke verblijfsruimte aanwezig is die geschikt is voor het ontplooiën van gezamenlijke activiteiten.

	Excl. Begeleiding groep	Incl. begeleiding groep	Incl. begeleiding groep
	excl. Vervoer	excl. Vervoer	incl. vervoer
Klasse 1 GGZ-C	304,66	494,15	516,79
Klasse 2 GGZ-C	534,33	723,93	746,45
Klasse 3 GGZ-C	592,20	781,71	804,33
Klasse 4 GGZ-C	750,25	939,75	962,38
Klasse 5 GGZ-C	812,96	1002,45	1025,08
Klasse 6 GGZ-C	1109,94	1299,44	1322,07

Per periode (= per week)

8. De hoogte van een pgb voor overige maatwerkvoorzieningen is maximaal gelijk aan de kostprijs van deze voorziening bij de door de gemeente gecontracteerde leverancier, dan wel aan de kostenberekening van een geaccepteerde offerte van een ter zake deskundig leverancier.
9. 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. Het college kan hierover nadere regels stellen.
10. De hoogte pgb in het buitenland wordt afgestemd op het land waar de cliënt tijdelijk verblijft. Een voorbeeld van een tijdelijk verblijf kan een stage zijn. De hoogte van het pgb wordt herberekend aan de hand van de aanvaardbaarheidspercentages vastgesteld door Zorginstituut Nederland. De hoogte van het pgb geldt voor materiële en immateriële voorzieningen. De aanvaardbaarheidspercentages op het pgb in het buitenland zijn afgeleid van de jaarlijkse vastgestelde percentages van het AWBZ kompas persoonsgebonden budget.
11. Het is niet toegestaan om tussenpersonen of belangenbehartigers uit het pgb te betalen.

Artikel 14. Bijdrage in de kosten van algemene voorzieningen

Een cliënt is een bijdrage verschuldigd in de kosten voor het gebruik van de basisvoorziening hulp bij het huishouden zoals bedoeld in artikel 11, ter hoogte van € 5,- per uur.

Artikel 15. Bijdrage in de kosten van maatwerkvoorzieningen

1. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd voor een maatwerkvoorziening dan wel pgb, zolang de cliënt van de maatwerkvoorziening gebruik maakt of gedurende de periode waarvoor een pgb wordt verstrekt, en afhankelijk van het inkomen en vermogen van de cliënt en de samenstelling van zijn huishouden.
2. De 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 bijdrageperiode voor de cliënt of de gehuwde cliënten tezamen, tenzij overeenkomstig artikel 2.1.4, derde lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
3. Voor alle maatwerkvoorzieningen, geleverd in de vorm van natura of in de vorm van een pgb is een eigen bijdrage verschuldigd, met uitzondering van:
 - a. (sport) rolstoel;
 - b. maatwerkvoorzieningen voor personen jonger dan 18 jaar;
 - c. als de maatwerkvoorziening gerealiseerd wordt in een woongebouw waarvan de woning van cliënt onderdeel uitmaakt, én voor zover de voorziening betrekking heeft op het toe- en/of doorgankelijk maken van het woongebouw;
 - d. financiële tegemoetkoming;
 - e. de kostprijs van de eenmalig te verstrekken maatwerkvoorziening lager is dan € 250,-;
 - f. alle gevallen zoals omschreven in de wet evenals artikel 3.8, lid 4 van het uitvoeringsbesluit Wmo.
4. De kostprijs van een maatwerkvoorziening wordt bepaald door een aanbesteding na consultatie in de markt.
5. 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, de voorziening maatschappelijke opvang uitgezonderd.
6. Voor maatwerkvoorzieningen in bruikleen en woningaanpassingen wordt een eigen bijdrage in rekening gebracht gelijk aan 100% van de kostprijs van de voorziening. De eigen bijdrage is

verschuldigd gedurende vastgestelde levensduur van de maatwerkvoorziening. In het geval van herverstreking wordt de kostprijs van de maatwerkvoorziening bepaald op basis van de restwaarde.

7. De eigen bijdrage voor personen die verblijven in een instelling voor beschermd wonen wordt vastgesteld overeenkomstig de artikelen 3.11 tot en met 3.19 van het uitvoeringsbesluit Wmo 2015. De bijdrage is onder andere afhankelijk van inkomen en vermogen van cliënt.
8. In aanvulling op lid 1 geldt voor de eigen bijdrage voor personen die verblijven in een instelling voor maatschappelijke opvang de bepaling over zak- en kleedgeld en zorgtoeslag ingevolge artikel 3.20 van het uitvoeringsbesluit Wmo 2015.
9. De eigen bijdrage mag niet worden betaald uit het pgb.
10. Bij overname van een voorziening van een andere gemeente is voor het vernaambedrag een eigen bijdrage verschuldigd, voor zover de voorziening nog niet is afgeschreven. De eigen bijdrage wordt berekend over de restwaarde van de voorziening.
11. Indien de voorziening regiotaxi wordt toegekend ontvangt de cliënt een vervoerspas. Met de vervoerspas kan de cliënt 600 zones per jaar reizen tegen een gereduceerd tarief. Indien andere vervoersvoorzieningen zijn toegekend wordt maximaal 200 zones toegekend. Voor de opstapzone en de eerste drie gereisde zones per rit geldt een gereduceerd tarief. Het opstaptarief bedraagt € 0,70 (gereduceerd tarief). Voor gebruik van de regiotaxi is de cliënt per verreden zone een ritbijdrage verschuldigd van € 0,70; voor de vierde en vijfde zone van eenzelfde rit geldt het dubbele tarief.

HOOFDSTUK 4 KWALITEIT VAN DE ZORGVERLENERS

Artikel 16. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten zijn 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 toepasselijke sector erkende keurmerken.
 - e. de aanwezigheid van een eerstverantwoordelijke ondersteuner als aanspreekpunt voor de cliënt en zijn directe omgeving;
 - f. een integraal ondersteuningsplan per cliënt;
 - g. rapportages over resultaten;
 - h. het meten van de ervaring van cliënten als regulier onderdeel van de afgesproken ondersteuning, en
 - i. zicht op de prestaties en stimulans tot verbetering van de dienstverlening.
2. Het college betreft en borgt bij het aangaan van het ondersteuningsplan en/of goedkeuren van het pgb-budgetplan de kwaliteitsaspecten zoals genoemd in het eerste lid door dit in afspraken op te nemen in het betreffende zorgplan en ondersteuningsplan en stelt indien nodig nadere voorwaarden.
3. Het college kan nadere eisen stellen aan de kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van aanbieders daaronder begrepen door dit in afspraken op te nemen in de betreffende plannen zoals budgetplan en/of zorgplan en/of ondersteuning met de zorgaanbieder.
4. Het college ziet toe op naleving van deze eisen door periodieke overleggen met de aanbieders, een jaarlijkse clientervaringsonderzoek en het zonedig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.

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 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.
4. Het college kan bij nadere regeling bepalen welke verdere eisen gelden voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

HOOFDSTUK 5 HERZIENING VAN DE BESLUITVORMING

Artikel 18. Voorkoming en bestrijding ten onrechte ontvangen maatwerkvoorzieningen en pgb's en misbruik of oneigenlijk gebruik van de Wmo 2015

1. Het college informeert cliënten of hun vertegenwoordiger in begrijpelijke bewoordingen over de rechten en plichten die aan het ontvangen van een maatwerkvoorziening of pgb zijn verbonden en over de mogelijke gevolgen van misbruik en oneigenlijk gebruik van de wet.
2. 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.
3. 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 dan waarvoor het is bestemd.
4. 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.
5. Een maatwerkvoorziening kan worden ingetrokken of herzien, kan op basis daarvan een reeds uitbetaald pgb worden teruggevorderd met terugwerkende kracht tot uiterlijk de datum dat het recht is ingetrokken of ter hoogte van het bedrag waarmee het pgb verlaagd is als bedoeld in artikel 2.4.1 lid 1 Wmo.
6. Als het recht op een voorziening is ingetrokken of herzien, kan op basis daarvan een reeds uitbetaald pgb worden teruggevorderd met terugwerkende kracht tot uiterlijk de datum dat het recht is ingetrokken of ter hoogte van het bedrag waarmee het pgb verlaagd is als bedoeld in artikel 2.4.1 lid 1 Wmo.
7. Als het college een beslissing op grond van het derde lid, onder a, heeft ingetrokken of herzien 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.
8. 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

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.

Artikel 19.a. Onderzoek naar kwaliteit en recht- doelmatigheid

Onderzoek naar kwaliteit en recht- en doelmatigheid maatwerkvoorzieningen en pgb's: Het college onderzoekt periodiek, al dan niet steekproefsgewijs, het gebruik van maatwerkvoorzieningen en pgb's met het oog op de beoordeling van de kwaliteit en recht- en doelmatigheid daarvan.

HOOFDSTUK 6 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 20. Blijk van waardering mantelzorgers ⁴

1. Mantelzorgers van cliënten in de gemeente kunnen door middel van een melding bij Delft voor Elkaar voor het ontvangen van een jaarlijkse blijk van waardering in aanmerking worden gebracht.
2. De jaarlijkse blijk van waardering bestaat uit een flexibel in te vullen bijdrage en/of (laagdrempelige) activiteit en wordt door het college nader ingevuld in overleg met een representatieve groep mantelzorgers, waarbij oog is voor verschillende groepen mantelzorgers.
3. De gemeente legt jaarlijks vast hoe de mantelzorgwaardering eruit ziet, en communiceert dit breed in de stad.

4) Amendement ingediend door ChristenUnie en STIP

- a. De mantelzorger kan ieder jaar de waardering aanvragen.
- b. Een mantelzorger kan voor meerdere cliënten zorgen maar per kalenderjaar maar één mantelzorgwaardering ontvangen. Het is wel mogelijk dat meerdere mantelzorgers van één cliënt een waardering aanvragen.
- c. Voor het verkrijgen van de waardering wordt als criterium gehanteerd dat de mantelzorger langdurig mantelzorger is (dit houdt in langer dan drie maanden en meer dan 8 uur per week) en staat ingeschreven bij het mantelzorgsteunpunt.
- d. De mantelzorgwaardering richt zich niet op vrijwilligers.

Artikel 21. Tegemoetkoming meerkosten

1. Het college kan in overeenstemming met de Sociale Visie 2018-2022, 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 tegemoetkoming voor:
 - a. taxikosten bedraagt per maand maximaal: € 89,= voor het gebruik van een taxi of auto;
 - b. rolstoeltaxikosten bedraagt per maand maximaal: € 125,= voor het gebruik van een rolstoeltaxi;
 - c. Verhuis- en herinrichtingskosten bedraagt maximaal € 2789,=;
 - d. Gehandicaptenparkeerplaats bedraagt maximaal € 342,=
3. Voor de tegemoetkoming in de meerkosten van vervoer, verhuizing en een sportrolstoel gelden eveneens de criteria voor een maatwerkvoorziening.
4. Indien de te verlenen voorziening bestaat uit een woningsanering of vervanging van tapijt dan kan een financiële tegemoetkoming worden verstrekt. De hoogte van de tegemoetkoming is gelijk aan de bedragen zoals vermeld in bijlage in de beleidsregels Wmo
5. Het college kan bij nadere regeling bepalen in welke gevallen en in welke mate een tegemoetkoming kan worden verstrekt aan personen die te maken hebben met meerkosten ingevolge een beperking of chronische ziekte.

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.

Artikel 23. Klachtregeling

1. Het college stelt een regeling vast voor 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 geleverde voorzieningen.
3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders, en een cliëntvervalsingsonderzoek.

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 de gebruikers van belang zijn, ten aanzien van alle voorzieningen.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de medezeggenschapsregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders en een cliëntvervalsingsonderzoek.

Artikel 25. Betrekken van ingezetenen bij het beleid

1. Het college stelt ingezetenen, waaronder in ieder geval cliënten of hun vertegenwoordigers, 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. Het college zorgt ervoor dat ingezetenen kunnen deelnemen aan periodiek overleg, waarbij zij onderwerpen voor de agenda kunnen aanmelden, en dat zij worden voorzien van de voor een adequate deelname aan het overleg benodigde informatie en ondersteuning.
3. Het college stelt nadere regels vast ter uitvoering van het eerste en tweede lid.

Artikel 26. Tariefswijziging/ indexatie

1. Indien met zorgaanbieders contractueel afspraken zijn gemaakt inzake indexatie van maatwerkvoorzieningen zorg in natura, wordt dezelfde 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 27. Evaluatie

Het door het gemeentebestuur gevoerde beleid wordt minimaal eenmaal per vier jaar geëvalueerd.

Artikel 28. Intrekking oude verordening en overgangsrecht

1. De Verordening maatschappelijke ondersteuning Delft 2018 wordt ingetrokken per 1 januari 2019.
2. Een cliënt houdt het recht op een lopende voorziening verstrekt op grond van een eerdere verordening maatschappelijke ondersteuning, totdat het college een nieuw besluit heeft genomen waarbij het besluit waarmee deze voorziening is verstrekt, wordt ingetrokken.
3. Aanvragen en meldingen die zijn ingediend onder de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018 en waarop nog niet beslist is bij het inwerking treden van deze verordening, worden afgehandeld krachtens verordening 2019.
4. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018, wordt beslist met inachtneming van die verordening.

Artikel 29. Hardheidsclausule

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

Artikel 30. Inwerkingtreding en citeertitel

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

*Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 20 december 2018.
,burgemeester.*

J.M. van Bijsterveldt-Vliegenthart

*,griffier.
Drs. R.G.R. Jeene CMC*

Toelichting Verordening maatschappelijke ondersteuning Delft 2019

Deze verordening geeft uitvoering aan de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015).

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, 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.

De Wmo 2015 en deze verordening leggen deze toegangsprocedure daarom [in hoofdlijnen] vast. Waar 'het recht op compensatie' uit 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 in artikel 1 is uitgebreid naast de definities uit de wet (in artikel 1.1.1) die al een flink aantal definities geeft die bindend zijn voor deze verordening.

Ook de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) kent een aantal bepalingen die voor deze verordening van belang zijn, zoals: 'aanvraag': een verzoek van een belanghebbende om een besluit te nemen, en 'beschikking': een besluit dat niet van algemene strekking is, met inbegrip van het afwijzen van een aanvraag daarvan.

Artikel 2. Melding hulpvraag

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

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

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

In 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.

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. Conform 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.

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, tweede lid van de wet. De wet adresseert het college rechtstreeks en vraagt niet om hierover bij verordening een regeling op te stellen. De bepaling uit de wet is toch in de verordening opgenomen vanwege het belang om in de verordening een compleet overzicht van rechten en plichten van cliënten te geven. Hierbij is benadrukt dat de cliëntondersteuning op grond van de wet voor de cliënt kosteloos is. Gemeenten hebben hiermee de opdracht 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 kort cyclische ondersteuning bij het maken van keuzes op diverse levensterreinen maken daarvan deel uit.

In het tweede lid is 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. In samenspraak met de cliënt worden bekende gegevens in kaart gebracht en worden cliënten niet belast met vragen over zaken die bij de gemeente al bekend zijn. Dit vooronderzoek kan afhankelijk van de inhoud van de melding meer of minder uitgebreid zijn en omvat ook het in samenspraak met de belanghebbende afspreken van een datum, tijd en plaats voor het gesprek. Tijdens het gesprek kunnen op basis van dit vooronderzoek ook al wat concrete vragen worden gesteld of aan de cliënt worden verzoekt om nog een aantal stukken te overleggen.

Cliënt is verplicht alle relevante stukken te overleggen. Bij de gegevensverzameling 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 Delft Support. Het dient dan wel te gaan om recente informatie en de cliënt dient hier specifiek akkoord mee te gaan. Er dient wel in alle gevallen een gespreksverslag gemaakt te worden.

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

In het vierde lid is 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.

Artikel 5. Gesprek

Deze bepaling is opgenomen om een zorgvuldige procedure te waarborgen. De onderdelen van het eerste lid zijn overeenkomstig de opsomming in de wet opgenomen. In de wet 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”. Voor een zorgvuldig onderzoek zal veelal sprake 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 onderzoek moet plaatsvinden in samenspraak met betrokkene. De vorm van het onderzoek is vrij.

Het gesprek met de cliënt wordt gevoerd door deskundigen van Delft Support en 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.

Het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning is belangrijk, omdat “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 wet staat het bereiken van dit resultaat centraal”.

Voorts is bepaald dat het college een door of namens de cliënt ingediend persoonlijk plan betreft bij het onderzoek.

Het gesprek is hoofdregel en hoeft uiteraard niet plaats te vinden als dit niet nodig is. Het kan bijvoorbeeld om een cliënt gaan die al bekend is bij Delft Support 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 desgevraagd de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet, c.q. dit onderzoek.

Artikel 7. Verslag

Deze bepaling is opgenomen in het belang van een zorgvuldige dossiervorming en een zorgvuldige procedure.

Het eerste lid borgt dat altijd verslag wordt opgemaakt. Als ondersteuning via diensten geleverd wordt maken het ondersteuningsplan en het zorgplan of budgetplan onderdeel uit van het verslag. In het ondersteuningsplan wordt geschreven wát er moet gebeuren met de concreet te behalen resultaten. In het ondersteuningsplan staan de resultaten die met formele ondersteuning behaald worden en de resultaten die met informele ondersteuning behaald worden.

Uiteraard zal de weergave van de uitkomsten van het onderzoek variëren met de uitkomsten hiervan. 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. De gemeente kan 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. In dit plan zijn de gemaakte afspraken vastgelegd, alsmede de verplichtingen die daaruit voortvloeien. 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.

Artikel 8. Aanvraag

In deze bepaling wordt vastgelegd op welke wijze de cliënt een aanvraag doet voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang. De wet bepaalt dat het college binnen twee weken na de ontvangst van de aanvraag een besluit moet nemen. In de Awb worden regels gegeven omtrent de aanvraag, deze verordening wijkt daarvan niet af. Op grond 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 (het college), tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

In het tweede lid is aangegeven dat naast de cliënt alleen een daartoe door hem gemachtigd persoon of een vertegenwoordiger een aanvraag kan indienen. Deze definiëring is minder ruim dan de kring van personen rond de cliënt die een melding kan doen. Zie hiervoor artikel 2 van der verordening en de toelichting daarbij. Aangezien het hier gaat om de formele aanvraag om een beschikking in de zin van de Awb, is hier de formele eis van machtiging of vertegenwoordiging gesteld.

Een aanvraag die niet is ingediend met gebruikmaking van een aanvraagformulier hoeft niet in behandeling genomen te worden.

Artikel 9. Criteria voor een maatwerkvoorziening

De wet bepaalt 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. Het verstrekken van een maatwerkvoorziening is bij uitstek maatwerk. In deze laat de wetgever enige ruimte aan de gemeenten, omdat de behoeften van cliënten 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 de te behalen resultaten centraal staan 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. Delft Support 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 aan een specifieke doelgroep. Inwoners die voldoen aan de voorwaarden kunnen zonder indicatie hulp bij het huishouden inkopen bij een door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieder van het resultaatgebied regie en ondersteuning bij het huishouden.

In dit artikel 11.1.a 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 wordt bijvoorbeeld gedacht aan tijdelijke problemen na ziekenhuisopname.

In artikel 11.1.b 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, langdurig een beroep zou moeten doen.

Artikel 12. Inhoud beschikking

Indien gewenst door de cliënt bestaat echter de mogelijkheid van het toekennen van een budget. Voorbeeld: het beoogde resultaat is bijvoorbeeld 'mobiliteit' en niet 'een scooter'. Zie ook de toelichting op artikel 5. Onder het begrip 'duur' (in lid 2b en 3d) valt ook de termijn waarop een voorziening technisch is afgeschreven. Het vijfde lid dient uitsluitend ter informatie aan de cliënt. Het college neemt niet de hoogte van de bijdrage in de kosten in de beschikking op. Dat loopt immers via het CAK, evenals de mogelijkheid van bezwaar en beroep daartegen. In de wet is bepaald dat de bijdrage voor een maatwerkvoorziening dan wel een persoonsgebonden budget, met uitzondering van die voor opvang, wordt vastgesteld en geïnd door het CAK.

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.

Artikel 13. Regels voor het persoonsgebonden budget

Het college kan op grond 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. 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.

Het tweede lid geeft aan dat het in beginsel niet mogelijk is om achteraf kosten te declareren.

Het derde tot en met vijfde lid bepalen op welke wijze de hoogte van een pgb wordt vastgesteld, waarbij geldt dat de hoogte toereikend moet zijn. In de memorie van toelichting 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 [voorzieningen begeleiding uitgezonderd]. Het vijfde lid specificeert deze regels voor de afzonderlijke maatwerkvoorzieningen. Delft kiest ervoor om differentiatie aan te brengen in de hoogte van het pgb, alsmede voor verschillende typen hulpverleners in de domeinen van zorg. Delft maakt in dit verband onderscheid tussen hulpverleners die werken volgens de kwaliteitsstandaarden en hulpverleners die dat niet doen, (zoals werkstudenten, zzp'ers zonder diploma's en ondersteuners vanuit het sociale netwerk, een vrijwilliger of persoon die niet is opgeleid, ontvangt een lager tarief dan een opgeleid persoon. Een pgb is gemiddeld genomen dan ook goedkoper dan zorg in natura omdat er minder overheadkosten hoeven te worden meegerekend.

Een aanvraag voor een pgb kan geweigerd worden voor zover de kosten van het pgb hoger zijn dan de kosten van de maatwerkvoorziening. 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. Ten aanzien van het vijfde lid is van belang dat de regering heeft aangegeven dat onder dit sociale netwerk ook mantelzorgers kunnen vallen. De gemeente is echter van mening dat betaling van mantelzorgers indruist tegen de wet alsmede de sociale visie. Daarom moet de beloning van het sociale netwerk een uitzondering blijven, nl. voor die gevallen waarin het de gebruikelijke hulp fors overstijgt en dit aantoonbaar tot betere en effectievere ondersteuning leidt en aantoonbaar doelmatiger is.

Informeel hulp bij hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen is minder goed denkbaar middels een pgb. Indien 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. Bij het beoordelen van de kwaliteit 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.

Het negende lid maakt het in principe onmogelijk om het budget in het buitenland te besteden, aangezien er dan nauwelijks toezicht uitgeoefend kan worden op de doelmatigheid van de zorg, dan wel of het pgb wordt besteed conform de beschikkingsvoorwaarden, zoals omschreven in art. 10, lid 3 van deze verordening. Een uitzondering is mogelijk, bijvoorbeeld als cliënt tijdens een 'gebruikelijke' vakantie zorg behoeft of als hij voor stage een langere tijd in het buitenland verblijft.

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.

Voor onafhankelijke cliëntondersteuning is geen eigen bijdrage verschuldigd.

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 is 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 11 van de verordening wordt opgemerkt dat de cliënt tegen gereduceerd tarief kan reizen binnen het interne vervoersgebied van Regiotaxi Haaglanden.

Artikel 16. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

De regering legt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van voorzieningen bij de gemeente en de aanbieder. Los daarvan stelt de wetgever in hoofdstuk 3 van de wet (art. 3.1. e.v.) reeds algemene kwaliteitseisen aan aanbieders. 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. In het eerste lid zijn een aantal voor de hand liggende kwaliteitseisen uitgewerkt. Het in het vierde lid genoemde jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek is verplicht. De eis dat een voorziening van goede kwaliteit wordt verleend, biedt het college in de toekomst nog meer mogelijkheden om kwaliteitsstandaarden te verfijnen.

Artikel 17. Meldingsregeling calamiteiten en geweld

Het college wijst personen aan die zijn belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de wet. Aanbieders kunnen bij de toezichthoudend ambtenaar onverwijld melding doen van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden, evenals van geweld bij de verstrekking van een voorziening. In aanvulling op het bovenstaande stelt het college een meldingsregeling vast. De toezichthoudend ambtenaar onderzoekt deze meldingen en adviseert het college over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld. Overeenkomstig het vierde lid kan het college bij nadere regeling bepalen welke verdere eisen gelden voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Artikel 18. Voorkoming en bestrijding ten onrechte ontvangen maatwerkvoorzieningen en pgb's en misbruik of oneigenlijk gebruik van de Wmo 2015

Het eerste, tweede en zesde lid bevatten een herhaling van hetgeen al in de tekst van de wet is opgenomen. 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 vierde 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.

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 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. Daarnaast blijft de mogelijkheid 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 zevende en achtste 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 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 kan een verzoek enkel doen als een ernstig vermoeden is gerezen dat:

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

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. Blijk van waardering mantelzorgers

De gemeente draagt zorg voor een jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente.

Het betreft hier mantelzorgers van cliënten woonachtig in de gemeente. De wet definieert een cliënt in deze 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

De wet geeft het college de mogelijkheid om een tegemoetkoming te verstrekken, aan personen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen en die daarmee verband houdende aannemelijke meerkosten hebben.

Voor wat betreft medische meerkosten kiest de gemeente niet voor de Wmo-route om deze cliënten tegemoet te komen. Delft biedt via de bijzondere bijstand de collectieve aanvullende zorgverzekering om deze cliënten in enige mate te compenseren.

Dit artikel geeft de gemeente wel een grondslag om bepaalde hulp te verstrekken, anders dan een pgb of zorg in natura. Denk bijvoorbeeld aan taxikosten in bijzondere gevallen en verhuiskosten.

Artikel 22. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden

Algemeen

Op 1 juni 2017 is het gewijzigde uitvoeringsbesluit Wmo 2015 in werking getreden. Er is 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.

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.

Derde lid

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

Vierde lid

De cliënt kiest een zorgaanbieder waarmee hij/zij samen afspraken maakt over hoe de gewenste resultaten behaald kunnen worden. Deze afspraken worden vastgelegd in het integraal 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 een getekend 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 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 hier met de eenvoudige bepaling van het eerste lid worden volstaan.

In het tweede lid is bepaald dat alle gecontracteerde voorzieningen over een klachtenregeling dienen te beschikken.

In beginsel kunnen cliënten 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 consulent van Delft Support, 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 Delft Support 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

In dit artikel gaat het 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. Alle gecontracteerde aanbieders zijn verplicht een medezeggenschapsregeling op te stellen.

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

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

Artikel 27. Evaluatie

De gemeente evalueert het WMO-beleid. Deze staat los van de landelijke evaluatie, die de lokaal verzamelde gegevens daarvoor kan benutten.

Artikel 29. Hardheidsclausule

Juist omdat het in de Wmo 2015 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 ondanks 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.