

Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Borne houdende regels omtrent jeugd en maatschappelijke organisatie Verordening Jeugd en Wmo gemeente Borne

HOOFDSTUK 1 Inleiding

Deze verordening geeft gemeentelijke regels over de volgende onderwerpen:

- gezond en veilig opgroeien;
- meedoen in de samenleving; en
- wonen in een veilige en gezonde omgeving.

1.1 Waarom deze regels?

In Borne vinden we het belangrijk dat:

- kinderen en jongeren zich kunnen ontwikkelen en veilig kunnen (op)groeien naar zelfstandigheid;
- inwoners zo lang mogelijk gezond zijn;
- inwoners zoveel mogelijk veilig kunnen wonen in een passende (natuurlijke) omgeving;
- inwoners een passende tijdsbesteding hebben, zoveel mogelijk in de eigen (toegankelijke) woonomgeving, waardoor deelname aan de samenleving wordt bevorderd;
- voor de inwoners die dat nodig hebben passende ondersteuning wordt geboden.

Het is de taak van de gemeente om haar inwoners daarbij te helpen. De wetgever heeft wetten gemaakt om dit te bereiken. Het gaat om de:

- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015);
- Jeugdwet;
- Gemeentewet; en
- Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De regels in deze verordening vullen de wettelijke regels aan. Het zijn regels op hoofdlijnen die de gemeenteraad heeft vastgesteld. Soms zijn er nog extra regels nodig waarin bepaalde zaken worden uitgewerkt. Ook dat is in deze verordening geregeld.

1.2 Uitgangspunten

De regels in deze verordening zijn geschreven vanuit een aantal uitgangspunten. De regels:

1. zijn bedoeld om de bovengenoemde doelen te realiseren en knelpunten van inwoners op te lossen;
2. zijn goed leesbaar;
3. regelen niet meer dan nodig is;
4. houden de administratieve lasten van gemeente en inwoners zo laag mogelijk;
5. kunnen goed uitgevoerd worden en zijn duidelijk voor de inwoners;
6. zijn onderling afgestemd op elkaar;
7. respecteren de wettelijke regels, maar wijken daar soms vanaf als dat nodig is om de doelen van de wetgever te realiseren of belangrijke internationale regels na te komen.

1.3 Kernwaarden

Bij het toepassen van de regels uit deze verordening houdt de gemeente rekening met de doelen van de genoemde wetten. De gemeente zorgt ervoor dat het resultaat van een besluit recht doet aan die doelen. De gemeente gaat daarbij uit van de volgende kernwaarden:

1. inwoners zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk om de genoemde doelen te realiseren;
2. inwoners zetten zich ervoor in om deze doelen te bereiken;
3. de gemeente helpt waar dat nodig is en stimuleert inwoners om zelf oplossingen te vinden voor problemen, bijvoorbeeld met hulp van familie, vrienden en bekenden (het sociale netwerk).

Per hoofdstuk wordt aangegeven welke van deze en andere kernwaarden de basis van de regels vormen en welke rol zij spelen. De begrippen die in deze verordening worden gebruikt, worden toegelicht in hoofdstuk 12.

1.4 Artikel en wet

Deze verordening is gebaseerd op de wetten die bij 1.1 zijn genoemd. Niet alle wetten zijn op ieder artikel van toepassing. Dat verschilt per artikel. Per artikel staat aangegeven welke wetten op dat artikel van toepassing zijn.

HOOFDSTUK 2 De hulpvraag

Dit hoofdstuk gaat over de manier waarop een inwoner aan de gemeente hulp kan vragen als het gaat om één of meer van de onderwerpen uit deze verordening. Beschreven wordt hoe de inwoner een hulpvraag kan stellen, hoe de hulpverlening in zijn werk gaat en wat de gemeente van de inwoner verwacht. Uitgangspunt is dat alle hulpvragen die de inwoner heeft in één keer kunnen worden gesteld en dat er één procedure is. Dit is de standaardprocedure. Maar soms geldt voor bepaalde hulpvragen een bijzondere route. Die wordt aan het einde van dit hoofdstuk genoemd. Hoe de gemeente omgaat met signalen en hulpvragen van andere personen over inwoners die hulp nodig hebben, wordt hier niet beschreven.

Kernwaarden:
<i>De gemeente maakt hulp makkelijk bereikbaar.</i>
<i>De gemeente vraagt niet meer informatie dan nodig is.</i>
<i>De gemeente handelt zorgvuldig.</i>
<i>De inwoner is zelf verantwoordelijk, de gemeente helpt als dat nodig is.</i>

2.1 Stap 1: Melding bij de gemeente

2.1.1 Melden hulpvraag

Inwoners die hulp nodig hebben kunnen zich melden bij de gemeente. De inwoner, of iemand namens de inwoner, kan deze melding op de volgende manieren doen bij de gemeente:

- telefonisch;
- mondeling, bij de publieksbalie;
- digitaal, door gebruik te maken van het meldingsformulier op de website;
- schriftelijk.

2.1.2 Doel en procedure

Het doel van de melding is om de hulpvraag van de inwoner in behandeling te nemen. De gemeente bevestigt de melding binnen 5 werkdagen per brief aan de inwoner en geeft aan dat zo spoedig mogelijk telefonisch contact wordt opgenomen voor het maken van een afspraak voor een gesprek. In de bevestigingsbrief geeft de gemeente informatie over de mogelijkheid om gratis hulp te krijgen door een onafhankelijk deskundige (cliëntondersteuner) en de mogelijkheid om zelf een plan op te stellen waarin de inwoner uitlegt hoe zijn persoonlijke situatie is en wat hij wil bereiken met zijn vraag (persoonlijk plan).

2.1.3 Gegevens

De gemeente verzamelt alle gegevens over de situatie van de inwoner die nodig zijn voor het gesprek. Als het gaat om gegevens die de gemeente niet zelf kan inzien, dan vraagt de gemeente aan de inwoner om die gegevens aan te leveren.

2.2 Stap 2: Gesprek na de melding

2.2.1 Uitnodiging voor gesprek

Met een inwoner die zich heeft gemeld wordt zo spoedig mogelijk na de melding telefonisch contact opgenomen om een afspraak te maken voor een gesprek. Met de inwoner wordt afgesproken waar het gesprek plaatsvindt. Het gesprek kan plaatsvinden bij de inwoner thuis, het gemeentehuis of op een andere voor de inwoner veilige plek. Soms is een telefonisch gesprek voldoende.

2.2.2 Doel en procedure gesprek

Het doel van het gesprek is om een goed beeld te krijgen van de persoonlijke situatie van de inwoner en het resultaat dat hij wil bereiken. Het gesprek vindt zo spoedig mogelijk na de melding plaats. Bij de start van het gesprek identificeert de inwoner zich met een geldig identiteitsbewijs. Indien de inwoner dat wenst, dan kan de medewerker van de gemeenten zich ook identificeren. Als de inwoner een persoonlijk plan heeft gemaakt, dan betreft de medewerker dit bij het gesprek. Als de inwoner dat wil,

kan hij iemand (bijvoorbeeld een familielid of cliëntondersteuner) vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn.

2.2.3 Inhoud gesprek

1. De medewerker bespreekt met de inwoner welk resultaat hij wil bereiken. In het gesprek onderzoekt de medewerker:
 - a. de behoefte van de inwoner: wat is er nodig?
 - b. de persoonlijke situatie van de inwoner: hoe ziet die eruit en wat betekent dit voor het gewenste resultaat?
 - c. de (on)mogelijkheden van de inwoner: (hoe) kan de inwoner zelf bijdragen aan de oplossing van het probleem?
 - d. de omgeving van de inwoner: welke hulp kan het sociale netwerk of kunnen organisaties bieden?
2. De medewerker informeert de inwoner over de mogelijkheden van de gemeente om de persoonlijke situatie van de inwoner te verbeteren. Ook informeert de medewerker de inwoner over de mogelijkheden die er zijn om te kiezen voor een persoonsgebonden budget (pgb). De medewerker betreft deze zaken bij het onderzoek naar de hulpvraag.

2.2.4 Verslag

1. Binnen zes weken na de melding stuurt de medewerker de inwoner een verslag van het gesprek en de uitkomsten van het onderzoek.
2. Als de medewerker meer informatie nodig heeft voor het verslag, waardoor het verslag niet binnen de hiervoor genoemde termijn kan worden toegestuurd, dan wordt de inwoner schriftelijk geïnformeerd over de uitstel van de termijn en de reden hiervoor.
3. Uit het verslag blijkt welk resultaat de inwoner wil bereiken en hoe dat kan worden gerealiseerd. Daarbij wordt gekeken naar de korte en naar de lange termijn.
4. Als de inwoner het niet eens is met het verslag, kan hij het daarop aangeven. Het verslag wordt dan aangepast.
5. Als de hulpvraag en de gegevens van de inwoner voldoende bekend zijn, kan in overleg met de inwoner, worden afgezien van het verstrekken van een verslag van het onderzoek.

2.3 Stap 3: Aanvraag

2.3.1 Aanvraag

1. Na de melding en het gesprek met een medewerker van de gemeente, kan de inwoner een aanvraag indienen volgens de regels die daarvoor gelden. De aanvraag moet schriftelijk worden ingediend. Het doel van de aanvraag is te bepalen of de gemeente hulp verleent en welke vorm die hulp dan heeft.
2. De inwoner dient een aanvraag in met een aanvraagformulier van de gemeente.

2.3.2 Aanvraag voor hulp-op-maat

1. Vraagt de inwoner hulp-op-maat, dan kent de gemeente die hulp toe in de volgende situatie:
 - a. de hulp is noodzakelijk om (één van) de doelen van de in 1.1 genoemde wetten te bereiken;
 - b. de inwoner heeft geen mogelijkheden om het gewenste resultaat op eigen kracht te bereiken. Hij kan dit resultaat ook niet bereiken met gebruikelijke hulp van huisgenoten, hulp van mantelzorgers, hulp van anderen uit het sociale netwerk, of met behulp van andere voorzieningen of organisaties; en
 - c. de hulp past bij het gewenste resultaat en de persoonlijke situatie van de inwoner.
2. De hulp-op-maat is voldoende in inzet en van kwaliteit, zodat de inwoner het gewenste resultaat kan bereiken.
3. De gemeente kan hulp-op-maat weigeren als de inwoner de hulpvraag had kunnen voorzien en kunnen voorkomen. Maar als die weigering betekent dat de inwoner grote problemen zal krijgen (onevenredig nadeel ervaart), dan kent de gemeente de hulp-op-maat wel toe.

2.3.3 Advisering

De gemeente zorgt voor een deskundige medewerker die een melding of aanvraag behandelt. Ook kan de gemeente ervoor kiezen om door een externe deskundige een advies uit te laten brengen. Dit advies betreft de gemeente bij de beoordeling van de aanvraag.

2.3.4 Beoordelen aanvraag

1. Bij het beoordelen van de aanvraag betreft de gemeente alle gegevens die van belang zijn. Het gaat onder meer om gegevens over:
 - a. de behoeften van de inwoner;

- b. de (on)mogelijkheden van de inwoner;
 - c. de persoonlijke situatie van de inwoner;
 - d. de mogelijkheden van het sociale netwerk, andere organisaties en de gemeente.
2. Om te bepalen of de gemeente hulp verleent, volgt de gemeente de volgende stappen: stap 1: de gemeente stelt eerst vast wat de hulpvraag van de inwoner is. stap 2: de gemeente stelt hierna vast welke problemen, beperkingen en stoornissen er precies zijn. stap 3: de gemeente bepaalt welke hulp nodig is. stap 4: de gemeente onderzoekt wat de inwoner zelf kan doen om het probleem op te lossen (eigen kracht), al dan niet met gebruikelijke hulp, hulp van mantelzorgers, hulp van anderen uit het sociale netwerk en van andere voorzieningen of organisaties. stap 5: de gemeente bepaalt welke aanvullende hulp nodig is om het probleem op te lossen en het gewenste resultaat te bereiken.
 3. Voor iedere stap geldt dat de gemeente de deskundigheid inzet die nodig is om die stap goed te kunnen afronden. Is er bijzondere deskundigheid nodig, dan zet de gemeente die in. De gemeente stelt de inwoner op de hoogte van welke deskundigheid er op welk moment nodig is en ingezet wordt.

2.3.5 Beslistermijn

1. Gaat het om een aanvraag in het kader van de Jeugdwet, dan beslist de gemeente binnen 8 weken nadat de aanvraag ontvangen is.
2. Gaat het om een aanvraag in het kader van de Wmo, dan beslist de gemeente binnen 2 weken nadat de aanvraag ontvangen is.
3. De beslistermijn kan schriftelijk worden opgeschoven als de inwoner niet voldoende gegevens heeft verstrekt of als de gemeente de aanvraag niet binnen de termijn kan behandelen.

2.4 Stap 4. Beslissing

2.4.1 Inhoud besluit

1. De gemeente stelt een besluit per brief vast en stuurt deze brief naar de inwoner. Het doel van dit besluit is dat de inwoner weet of er wel of geen hulp wordt gegeven. Als de gemeente hulp geeft, staat in het besluit ook of de hulp in natura, in de vorm van een pgb of in de vorm van een financiële tegemoetkoming wordt gegeven.
2. Geeft de gemeente hulp in natura, dan wordt in het besluit in ieder geval vastgelegd:
 - a. wat de hulp inhoudt en waarvoor de hulp bedoeld is;
 - b. wat het te behalen resultaat is van de hulp;
 - c. wanneer de hulp ingaat en hoe lang de hulp duurt;
 - d. door wie de hulp wordt gegeven; en
 - e. welke voorwaarden en verplichtingen er voor de hulp gelden.
3. Geeft de gemeente hulp in de vorm van een pgb, dan wordt in het besluit in ieder geval vastgelegd:
 - a. waarvoor het pgb bedoeld is;
 - b. hoe hoog het pgb is;
 - c. wanneer het pgb ingaat en wanneer het pgb eindigt;
 - d. hoe de besteding van het pgb verantwoord wordt; en
 - e. welke voorwaarden en verplichtingen er voor het pgb gelden.
4. Geeft de gemeente hulp in de vorm van een financiële tegemoetkoming, dan wordt in het besluit in ieder geval vastgelegd:
 - a. voor welk doel de tegemoetkoming wordt gegeven;
 - b. wanneer de tegemoetkoming wordt betaald;
 - c. hoe vaak de tegemoetkoming wordt betaald; en
 - d. welke voorwaarden en verplichtingen er gelden voor de uitbetaling.

2.4.2 Verval van recht

Het recht op hulp vervalt als de inwoner niet binnen 6 maanden na het besluit begint met het gebruikmaken van de hulp, tenzij dit de inwoner niet te verwijten valt. Deze voorwaarde wordt ook in het besluit opgenomen.

2.5 Uitzonderingen

2.5.1 Jeugdhulp via arts e.a.

1. De gemeente zorgt ervoor dat de jeugdige jeugdhulp krijgt, als de huisarts, jeugdarts, medisch specialist, gecertificeerde instelling of jeugdreclassering de jeugdige doorverwijst naar een jeugdhulpaanbieder.

2. De gemeente maakt afspraken met de huisartsen, de medisch specialisten, de jeugdartsen en de zorgverzekeraars over zulke doorverwijzingen.
3. De jeugdige of zijn ouder(s) krijgt hiervan geen besluit per brief. De jeugdige of zijn ouder(s) ontvangen wel een besluit per brief als zij hierom verzoeken, als het gaat om een afwijzing of als het gaat om hulp-op-maat in de vorm van een persoonsgebonden budget.

2.5.2 S poedeisende gevallen

1. In spoedeisende gevallen zorgt de gemeente ervoor dat de inwoner de hulp krijgt die nodig is, hierbij wordt afgeweken van de standaard volgorde in de procedure. Het kan dan gaan om de volgende hulp:
 - a. het bieden van hulp en zorg aan ouders en hun kinderen;
 - b. het vragen van een machtiging aan de kinderrechter voor gesloten jeugdhulp; of
 - c. het bieden van een voorziening voor maatschappelijke ondersteuning.
2. Directe inzet van algemene voorzieningen vanuit de Wmo maken geen onderdeel uit van dit artikel. Deze voorzieningen kunnen direct worden ingezet.
3. Er is sprake van een spoedeisend geval als de uitkomst van de standaard procedure voor een aanvraag om hulp niet afgewacht kan worden.

HOOFDSTUK 3 Gezond en veilig opgroeien

Jeugdigen in Nederland moeten zo gezond en veilig mogelijk kunnen opgroeien. Dat is in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van jeugdigen, hun ouders en hun netwerk. Als zij daarbij hulp nodig hebben, dan kunnen zij een beroep doen op ondersteuning door de gemeente. Deze hulp wordt zo vroeg mogelijk aangeboden, om het beroep op dure, gespecialiseerde hulp te verminderen. Daarbij staat het versterken van de eigen kracht van de jeugdige en van het zorgend en probleemoplossend vermogen van het gezin en de sociale omgeving voorop.

Met jeugdigen bedoelen we in deze verordening kinderen en jeugdigen tot 18 jaar en jongvolwassenen vanaf 18 jaar tot 23 jaar die al jeugdhulp ontvingen toen zij 18 waren en die deze hulp vanaf hun 18e nog nodig hebben. Dit zijn de jeugdigen zoals beschreven in artikel 1.1 van de Jeugdwet.

Kernwaarden:
<i>De jeugdige moet gezond en veilig kunnen opgroeien.</i>
<i>De inwoner is zelf verantwoordelijk, de gemeente helpt als dat nodig is.</i>
<i>De hulp die de gemeente inzet sluit aan bij de inwoner.</i>
<i>Preventie gaat voor hulp-op-maat.</i>

3.1 Preventieve maatregelen

1. De gemeente zorgt ervoor dat jeugdigen zoveel mogelijk gezond, kansrijk en veilig kunnen opgroeien. Om dat te bereiken helpt de gemeente alle jeugdigen, hun ouders en hun sociale netwerk met:
 - a. het versterken van de opvoed- en opgroeiomgeving, waarin gezinnen, wijken, scholen, huisartspraktijken, kinderopvang en peuterspeelzalen samenwerken en elkaar aanvullen;
 - b. informatie, advies en trainingen;
 - c. jeugdgezondheidszorg (GGD: consultatiebureau, schoolarts en schoolverpleegkundige);
 - d. activiteiten voor jeugdigen die hun talenten ontwikkelen via het jongerenwerk;
 - e. opvoedondersteuning;
 - f. een vertrouwenspersoon;

Deze hulp is vrij toegankelijk. De inwoner heeft hiervoor geen verwijzing door een huisarts, een medisch specialist of een jeugdarts nodig, en ook geen besluit van de gemeente.

2. De gemeente zorgt ervoor dat signalen over zorgen bij opgroei- en opvoedingsproblemen zo vroeg mogelijk worden opgevangen en dat daar ook zo vroeg mogelijk hulp wordt geboden. Waar mogelijk biedt de gemeente jeugdhulp op vrijwillige basis.

3.2 Hulp-op-maat

1. De gemeente kan de volgende hulp-op-maat aanbieden:

- a. ondersteuning bij het opvoeden en opgroeien in de vorm van advies en cursussen;
- b. specialistische jeugdhulp in de vorm van begeleiding, ondersteuning of behandeling;
- c. persoonlijke verzorging;
- d. vervoer van de jeugdige van en naar een plek waar jeugdhulp wordt aangeboden;
- e. diagnostiek en behandeling bij enkelvoudige ernstige dyslexie tot 12 jaar;
- f. een plek in een pleeggezin of verblijf in een instelling.

Deze hulp is niet vrij toegankelijk. De inwoner heeft daarvoor een besluit van de gemeente nodig, of een verwijzing van een huisarts, een medisch specialist, een jeugdarts, een gecertificeerde instelling of de jeugdreclassering.

2. Veilig thuis is het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit advies- en meldpunt biedt 24 uur per dag 7 dagen per week advies en ondersteuning aan iedereen die direct of indirect is betrokken bij huiselijk geweld en/of kindermishandeling.

3.3 Overgang van 18- naar 18+

1. De gemeente is er verantwoordelijk voor dat jeugdigen met jeugdhulp ondersteund blijven worden als ze 18 jaar worden. Dat wil zeggen dat de gemeente zorgt voor een plan voor de jeugdige op alle belangrijke leefgebieden.
2. Dit plan besteedt in ieder geval aandacht aan de volgende onderwerpen:
 - a. scholing, werk of participatie
 - b. wonen
 - c. inkomen
 - d. zorg en ondersteuning
 - e. vrije tijd
 - f. het netwerk van de jeugdigen
3. Het is mogelijk dat de voor de achttiende verjaardag reeds verleende of aangevraagde jeugdhulp wordt verlengd. Dit kan maximaal tot de dag dat de jeugdige 23 jaar wordt. Deze verlenging is dan een onderdeel van het plan. Het doel van deze verlenging is om te komen tot een overgang naar oplossingen vallend binnen de wet- en regelgeving voor inwoners ouder dan 18 jaar.
4. Als er sprake is van pleegzorg dan wordt dit standaard ingezet voor pleegkinderen tot 21 jaar, tenzij een jeugdige (vanaf 18 jaar of ouder) zelf aangeeft geen gebruik meer te willen maken van deze zorg. Als een jeugdige daarna nog behoefte heeft aan pleegzorg, wordt onderzocht of een verlening hiervan wenselijk is. Dit kan tot de dag dat de jeugdige 23 jaar wordt. Voor alle andere voorzieningen kan geen aanspraak worden gemaakt op de Jeugdwet.

3.4 Afstemming met andere vormen van hulp

De gemeente zorgt ervoor dat de hulp aansluit bij andere vormen van hulp die aan de jeugdige of zijn ouders wordt gegeven. Om dat te bereiken maakt de gemeente afspraken met hulpverleners, instellingen, huisartsen, zorgverzekeraars en andere personen of organisaties. Die afspraken gaan over:

- procedures die gelden bij doorverwijzing naar hulp;
- communicatie met andere organisaties en de gemeente;
- afbakening van taken en verantwoordelijkheden;
- aansluiting tussen vrij toegankelijke hulp en hulp-op-maat.

De afspraken worden vastgelegd.

HOOFDSTUK 4 Meedoen in de samenleving

Dit hoofdstuk gaat over meedoen aan activiteiten in de samenleving voor inwoners met een beperking. Het is belangrijk dat deze inwoners ook volwaardig kunnen meedoen en dat hun positie in de samenleving verbetert.

Kernwaarden:
<i>De inwoner is zelf verantwoordelijk, de gemeente helpt als dat nodig is.</i>
<i>De hulp die de gemeente inzet sluit aan bij de inwoner.</i>
<i>Iedereen doet mee aan de samenleving.</i>

4.1 Dagbesteding en begeleiding

4.1.1 Een ingevulde dag hebben

1. De gemeente zorgt ervoor dat inwoners die vanwege een beperking onvoldoende in staat zijn om de dag goed in te vullen, hulp-op-maat kunnen krijgen. Zij moeten wel voldoen aan de voorwaarden genoemd in artikel 2.3.2.
2. De hulp-op-maat houdt in dat inwoners mee kunnen doen aan groepsgerichte ondersteuning, niet zijnde arbeid of onderwijs.

4.1.2 Begeleiding

1. De gemeente zorgt ervoor dat inwoners die hulp nodig hebben om veilig de dag door te komen, hulp-op-maat kunnen krijgen. Zij moeten wel voldoen aan de voorwaarden genoemd in artikel 2.3.2.
2. De hulp-op-maat houdt in dat inwoners begeleid worden. De begeleiding kan een-op-een of in een groep plaatsvinden. Het betekent, dat de begeleider toezicht houdt op de dagelijkse gang van zaken en de inwoner helpt om op een goede manier met zijn omgeving te communiceren. De begeleider kan ook helpen bij normale (dagelijkse) activiteiten, zoals het structureren van de dag, het ondersteunen bij het doen van de administratie en het omgaan met geld, maar neemt deze niet volledig over.

4.2 Meedoen aan de samenleving

4.2.1 Rolstoelen

1. Inwoners die niet in staat zijn zich lopend te verplaatsen kunnen in aanmerking komen voor hulp-op-maat. Zij moeten wel voldoen aan de voorwaarden genoemd in artikel 2.3.2.
2. De hulp-op-maat houdt in dat de inwoner een rolstoel kan krijgen die geschikt is voor gebruik door de inwoner.

4.2.2 Vervoer voor iedereen

1. Inwoners kunnen zoveel als mogelijk, ongeacht de beperking, deel nemen aan de samenleving. Hierbij staat niet de beperking van de inwoner, maar de vervoersvraag centraal. De gemeente zorgt ervoor dat inwoners die extra ondersteuning nodig hebben, waardoor zij mee kunnen doen in de samenleving, hulp-op maat kunnen krijgen. Zij moeten wel voldoen aan de voorwaarden genoemd in artikel 2.3.2.
2. De hulp-op-maat houdt in dat inwoners geholpen worden bij het vervoer dicht bij huis zodat ze mee kunnen doen met de samenleving.
3. Het moet gaan om:
 - a. het zich verplaatsen rondom de woning, of;
 - b. het zich verplaatsen over een langere afstand dicht bij huis.
4. Taxi voor iedereen is een algemene voorziening die zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning, te weten deelname aan de samenleving.

HOOFDSTUK 5 Wonen in een veilige en gezonde omgeving

Inwoners met een beperking en/of met langdurige psychosociale problemen hebben soms hulp nodig om zo lang en zelfstandig mogelijk in hun eigen leefomgeving te kunnen blijven wonen. De gemeente heeft de taak om inwoners te helpen als ze niet in staat zijn om zelf oplossingen te vinden voor knelpunten in hun woning, bij normale dagelijkse activiteiten en in de huishouding. De gemeente moet ook maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat inwoners met een beperking zo lang mogelijk voor zichzelf kunnen zorgen (zelfredzaamheid). De gemeente kijkt hierbij niet alleen naar de korte termijn, maar ook naar de te verwachten ontwikkelingen. In dit hoofdstuk zijn regels opgenomen over de hulp die de gemeente aan deze inwoners kan geven.

Kernwaarden:
<i>Inwoners kunnen zo lang mogelijk zelfstandig wonen en leven.</i>
<i>De inwoner is zelf verantwoordelijk, de gemeente helpt als dat nodig is.</i>
<i>De hulp die de gemeente inzet sluit aan bij de inwoner.</i>

5.1 Zelfstandig en veilig wonen

5.1.1 Geschikte woning

1. De gemeente zorgt ervoor dat de inwoner hulp-op-maat kan krijgen als het normale gebruik van zijn woning als gevolg van een beperking niet mogelijk is. De inwoner moet voldoen aan de voorwaarden genoemd in artikel 2.3.2.
2. De hulp-op-maat houdt in dat de woning bereikbaar, toegankelijk en bruikbaar wordt gemaakt. Dit gebeurt door de woonkamer, slaapkamer, keuken, badkamer, berging en de gang(en), hal of overloop in de woning bouwkundig aan te passen.
3. Als de woning van de inwoner niet of slechts tegen hoge kosten (meer dan € 6000) aangepast kan worden, dan kan de gemeente van de inwoner verwachten dat hij verhuist naar een geschikte of door de gemeente geschikt te maken woning, mits deze binnen een periode van maximaal 6 maanden na aanvraag beschikbaar is. De huidige woning wordt dan niet door de gemeente aangepast.
4. De gemeente zorgt voor een financiële tegemoetkoming in de verhuiskosten als de inwoner verhuist naar een geschikte woning en daarbij voldoet aan de voorwaarden genoemd in artikel 2.3.2.

5.1.2 Een schone en leefbare woning

1. De gemeente zorgt ervoor dat de inwoner hulp-op-maat kan krijgen als hij als gevolg van een beperking zijn woning niet schoon en leefbaar kan houden. De inwoner moet daarbij voldoen aan de voorwaarden genoemd in artikel 2.3.2 van deze verordening.
2. De hulp-op-maat houdt in dat de woonkamer, slaapkamer, keuken, badkamer en de gang(en) tussen die ruimten die dagelijks in gebruik zijn regelmatig schoongehouden worden. Ook het aanbrengen van structuur in de huishouding, het doen van boodschappen, het zorgen voor eten en drinken, en het wassen, drogen en strijken van kleding, bedden- en linnengoed kan deel uitmaken van de hulp-op-maat.
3. Als er in het huishouden van de inwoner minderjarige kinderen zijn, dan bestaat de hulp-op-maat ook uit het overnemen van de gebruikelijke zorg voor deze kinderen. Deze hulp is vooral bedoeld om de periode tot er andere hulp is te overbruggen.

5.1.3 Beschermd wonen en maatschappelijke opvang

Voor ingezetene van Nederland die hulp-op-maat in de vorm van beschermd wonen of maatschappelijke opvang nodig hebben en zich bij de gemeente Borne melden, gelden de regels die zijn vastgelegd in de meest recente verordening die hierop betrekking heeft van de centrumgemeente Enschede.

5.2 Mantelzorg

5.2.1 Ondersteuning mantelzorger

1. De gemeente zorgt ervoor dat inwoners die mantelzorg verlenen in een situatie waarin toezicht nodig is, hulp-op-maat kunnen krijgen als zij niet meer in staat zijn om de mantelzorg vol te houden.
2. De hulp-op-maat kan inhouden dat de mantelzorg tijdelijk wordt overgenomen door een professional.

5.2.2 Mantelzorgwaardering

De gemeente waardeert de inzet van mantelzorgers. Het doel van de mantelzorgwaardering is om het belang van mantelzorgers voor de samenleving te onderstrepen. De gemeente stelt regels op over de manier waarop vorm wordt gegeven aan de blijk van waardering voor mantelzorgers.

5.2.3 Respijtzorg

De gemeente zorgt ervoor dat ter ontlasting van de mantelzorger respijtzorg kan worden ingezet. Respijtzorg kan bestaan uit kortdurend verblijf, dagbesteding en/of begeleiding.

HOOFDSTUK 6 De vorm van de hulp

De hulp die de gemeente geeft is in principe 'in natura': de gemeente zorgt ervoor dat er hulp wordt ingezet. Dat kan in de vorm van een dienst zijn (bijvoorbeeld ondersteuning door een zorgaanbieder, of hulp in de huishouding), maar het is ook mogelijk dat er een product wordt verstrekt (bijvoorbeeld een rolstoel). In bepaalde gevallen kan de hulp in de vorm van een financiële tegemoetkoming of als een persoonsgebonden budget (pgb) worden verstrekt. In dit hoofdstuk is geregeld op welke manier de gemeente de hulp geeft. Ook is geregeld wanneer de gemeente een financiële bijdrage aan de inwoner kan vragen.

Kernwaarden:
<i>De gemeente versterkt de zelfredzaamheid van de inwoner.</i>
<i>De inwoner is zelf verantwoordelijk, de gemeente helpt als dat nodig is.</i>

De eigen mogelijkheden en het sociale netwerk van de inwoner gaan voor.

De hulp die de gemeente inzet sluit aan bij de inwoner.

6.1 Hulp in natura

1. De inwoner die hulp van de gemeente krijgt, ontvangt hulp in natura (een dienst of een product), tenzij in de wet of in deze verordening anders is bepaald. Gaat het om een product, dan wordt dit in bruikleen verstrekt.
2. De gemeente zorgt ervoor dat de leverancier van een product de inwoner voldoende helpt om het product goed te kunnen gebruiken.
3. De gemeente zorgt ervoor dat de leverancier van een product de wettelijke bepalingen over de garantie naleeft.
4. De leverancier informeert de inwoner over alles wat van belang is om te weten over de dienst of het product.

6.2 Persoonsgebonden budget

6.2.1 Algemene voorwaarden

1. In plaats van hulp in natura kan de inwoner een persoonsgebonden budget (pgb) krijgen als het om Wmo-hulp of jeugdhulp gaat en voldaan is aan de voorwaarden die de Wmo en de Jeugdwet stellen. Dit zijn de volgende voorwaarden:
 - a. de inwoner is in staat om de aan het pgb verbonden taken op verantwoorde wijze uit te oefenen;
 - b. de inwoner kan gemotiveerd aangeven waarom hij de ondersteuning in de vorm van een pgb wenst te ontvangen, en
 - c. de kwaliteit van de hulp dient voldoende gewaarborgd te zijn.
2. Om in aanmerking te komen voor een pgb dient de inwoner een gemotiveerde aanvraag in te dienen. De inwoner dient hierbij gebruik te maken van het door de gemeente beschikbaar gestelde pgb-plan. In het pgb-plan dient de inwoner in ieder geval in te gaan op de volgende onderwerpen:
 - a. welke hulp de inwoner met het pgb wenst in te kopen;
 - b. waarom de inwoner de hulp in de vorm van een pgb wenst te ontvangen en de hulp in de vorm van zorg in natura niet passend is;
 - c. wie de beoogde pgb-beheerder is;
 - d. hoe de inwoner de hulp wenst te organiseren, en
 - e. op welke wijze de kwaliteit van de hulp is gewaarborgd.
3. Het pgb is bedoeld voor hulp, maar kan niet aan alle kosten die daarmee te maken hebben worden besteed. Het pgb kan niet besteed worden aan:
 - a. kosten voor bemiddeling, tussenpersonen of belangenbehartigers;
 - b. het voeren van een pgb-administratie;
 - c. ondersteuning bij het aanvragen en beheren van een pgb-administratie;
 - d. contributie voor lidmaatschap belangenorganisatie;
 - e. kosten voor het volgen van een cursus door de hulpverlener of informatiemateriaal voor de hulpverlener;
 - f. kosten voor een feestdagenuitkering aan de hulpverlener(s);
 - g. kosten voor het opnemen van verlof; en
 - h. reiskosten.
4. De gemeente verstrekt geen pgb in de volgende situaties:
 - a. De kosten zijn gemaakt vóórdat de aanvraag is ingediend.
 - b. Uit het door de inwoner ingediende pgb-plan blijkt niet dat de kwaliteit van de hulp voldoende gewaarborgd is.
 - c. De inwoner kan het pgb niet zelf beheren en de beoogde pgb-beheerder is dezelfde persoon als de beoogde hulpverlener.
 - d. Er sprake is van een spoedeisend geval.
 - e. Het bij jeugdhulp gaat om een behandeling.

6.2.2 Pgb voor jeugdhulp

1. Als er sprake is van jeugdhulp wordt aan een inwoner die een professionele aanbieder wil inzetten alleen een pgb verstrekt als het gaat om een aanbieder die voldoet aan de kwaliteitseisen die ook gelden voor aanbieders die een contract hebben met Samen14 voor ondersteuning in natura. Deze kwaliteitseisen zijn opgenomen in de nadere regeling.

2. De jeugdhulp kan alleen worden betrokken van iemand die behoort tot het sociaal netwerk, als er is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - a. de hulp is vooraf niet goed te plannen;
 - b. de hulp moet op ongebruikelijke tijden geleverd worden;
 - c. de hulp moet op veel korte momenten per dag geboden worden;
 - d. de hulp moet 24 uur per dag en op afroep beschikbaar zijn;
 - e. de hulp moet vanwege de aard van de beperking geboden worden door een persoon met wie de jeugdige geen hechtings- of contactprobleem heeft, en
 - f. de persoon voldoet aan de kwaliteitseisen die zijn opgenomen in de nadere regeling.
3. Voor jeugdhulp geldt dat voor een professionele aanbieder maximaal 90% van het tarief voor gecontracteerde aanbieders in natura wordt toegekend, tenzij op basis van het door de inwoner ingediende pgb-plan passende en toereikende hulp-op-maat kan worden ingekocht voor een lager tarief.
4. De hoogte voor hulp door iemand uit het sociaal netwerk bedraagt maximaal € 20,50 per uur.

6.2.3 Pgb voor wmo -hulp

1. Als er sprake is van begeleiding, dagbesteding of kortdurend verblijf wordt aan een inwoner die een professionele aanbieder wil inzetten alleen een pgb verstrekt als het gaat om een aanbieder die voldoet aan de kwaliteitseisen die ook gelden voor aanbieders die een contract hebben met Samen14 voor ondersteuning in natura. Deze kwaliteitseisen zijn opgenomen in de nadere regeling.
2. Voor begeleiding, dagbesteding, kortdurend verblijf en huishoudelijke ondersteuning geldt dat voor een professionele aanbieder maximaal 90% van het tarief voor gecontracteerde aanbieders in natura wordt toegekend, tenzij op basis van het door de inwoner ingediende pgb-plan passende en toereikende hulp-op-maat kan worden ingekocht voor een lager tarief.
3. De hoogte voor hulp door iemand uit het sociaal netwerk voor huishoudelijke ondersteuning wordt vastgesteld op het voor hem geldende wettelijke minimum uurloon, inclusief vakantiebijslag, zoals bedoeld in de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag met een 36-urige werkweek.
4. De hoogte voor hulp door iemand uit het sociaal netwerk voor begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf bedraagt maximaal € 20,50 per uur.
5. Het pgb voor producten en woningaanpassingen wordt gebaseerd op een offerte voor de aangegeven kosten of op basis van de kosten die de gemeente gemaakt zou hebben als de hulp in natura zou zijn verstrekt. De gemeente houdt bij het vaststellen van de hoogte van het pgb rekening met een reële termijn voor de technische afschrijving en met de onderhouds- en verzekeringskosten.

6.2.4 Verantwoording pgb

De gemeente kan de inwoner vragen om duidelijk te maken hoe het pgb is besteed en welke resultaten de hulp voor de inwoner heeft gehad. Voor dat verslag maakt de inwoner gebruik van een formulier van de gemeente.

6.3 Financiële tegemoetkoming

1. De inwoner die hulp van de gemeente krijgt, ontvangt dit in de vorm van een financiële tegemoetkoming als dat in deze verordening zo is bepaald.
2. Voor de volgende diensten en/of producten kan door de gemeente een financiële tegemoetkoming worden toegekend:
 - a. verhuiskostenvergoeding;
 - b. vergoeding voor aanschaf sportvoorziening;
 - c. het gebruik maken van een bruikleenauto;
 - d. het gebruik maken van (rolstoel)taxi;
 - e. het gebruik maken van de eigen auto;
 - f. bezoekbaar maken van een woning voor een WLZ-bewoner;
 - g. woningsanering;
 - h. woningaanpassingen.
3. De gemeente stelt nadere regels vast waarin staat aangegeven op basis waarvan de hoogte van de financiële tegemoetkoming wordt vastgesteld.
4. De betaling wordt gedaan op het bankrekeningnummer dat de inwoner heeft doorgegeven, tenzij het doel van de betaling alleen maar op een andere manier kan worden bereikt. Dan kan de gemeente het geld op een andere manier, in een andere vorm betalen of aan een andere persoon betalen. Het kan bijvoorbeeld gaan om een betaling aan een leverancier.

6.4 Wat is de eigen bijdrage?

6.4.1 Eigen bijdrage hulp-op-maat

1. De gemeente kan voor de volgende hulp-op-maat oplossingen van de inwoner een eigen bijdrage vragen:
 - a. het schoon en leefbaar houden van een woning (hulp in de huishouding);
 - b. het aanpassen van een woning (woonvoorzieningen);
 - c. het op een verantwoorde manier kunnen deelnemen aan de samenleving (begeleiding);
 - d. een ingevulde dag hebben (dagbesteding);
 - e. het zich kunnen verplaatsen dichtbij huis (niet voor een rolstoel).
2. De gemeente zorgt ervoor, dat de wettelijke regels voor het vaststellen van een eigen bijdrage worden toegepast. Een bijdrage is nooit hoger dan de feitelijke kosten van de voorziening.
3. De eigen bijdrage wordt vastgesteld conform het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.

HOOFDSTUK 7 Afspraken tussen inwoner en gemeente

Dit hoofdstuk gaat over de manier waarop de gemeente en de inwoner met elkaar omgaan. Het gaat over de manier waarop de gemeente zich moet gedragen en wat er van de inwoner wordt verwacht. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk geregeld welke mogelijkheden de gemeente heeft om de voorziening te beëindigen.

Kernwaarden:
<i>Afspraak is afspraak, van de inwoner en de gemeente mag verwacht worden dat zij zich houden aan de gemaakte afspraken.</i>
<i>De inwoner is zelf verantwoordelijk, de gemeente helpt als dat nodig is.</i>
<i>De inwoner geeft de informatie die nodig is.</i>
<i>De gemeente handelt zorgvuldig.</i>

7.1 Hoe gaan we met elkaar om?

7.1.1 De rol van de gemeente

1. De gemeente helpt de inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn probleem. Gemeente en inwoner gaan daarbij op een gelijkwaardige manier met elkaar om. De gemeente zorgt voor het volgende:
 - a. Voor de inwoner is het duidelijk wie er namens de gemeente contact met hem onderhoudt. De gemeente streeft ernaar het aantal contactpersonen zo beperkt mogelijk te houden.
 - b. De inwoner heeft, na melding van zijn hulpvraag, altijd recht op een gesprek bij de gemeente, bij de inwoner thuis of op een andere voor de inwoner veilige locatie.
 - c. De gemeente informeert de inwoner op een passende manier over procedures die worden gevolgd en zorgt, binnen de wettelijke mogelijkheden, ervoor dat deze procedures zo eenvoudig mogelijk zijn.
 - d. De gemeente respecteert de privacy van de inwoner.
 - e. De gemeente maakt zoveel mogelijk gebruik van gegevens die al binnen de gemeente aanwezig zijn en vraagt alleen gegevens die nodig zijn voor het beoordelen van de hulpvraag.
 - f. De gemeente wijst de inwoner op beschikbare deskundige hulp;
 - g. De gemeente biedt onafhankelijke cliëntondersteuning aan die de inwoner kan helpen bij de gesprekken met de gemeente, de aanvraag en het maken van afspraken met eventuele aanbieders. De inwoner bepaalt of hij hier gebruik van wil maken.
2. De gemeente reageert op een professionele manier op gedrag van de inwoner dat niet door de beugel kan. De gemeente handelt hierbij volgens het door de gemeente opgestelde agressieprotocol.

7.1.2 De rol van de inwoner

1. De inwoner is in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor het oplossen van zijn probleem. De gemeente vult de mogelijkheden van de inwoner en zijn sociale netwerk aan als dat nodig is. De inwoner zorgt voor het volgende:
 - a. De inwoner zet eerst de eigen mogelijkheden in voordat hij hulp vraagt aan de gemeente.
 - b. Als de gemeente hulp verleent werkt de inwoner mee aan de oplossing van zijn probleem.
 - c. De inwoner zorgt ervoor dat de hulp van de gemeente niet langer duurt dan nodig is.
2. De inwoner werkt mee zodat snel duidelijk is op welke manier zijn probleem zo snel mogelijk kan worden opgelost. Dat betekent het volgende:

- a. De inwoner informeert de gemeente zo snel en zo volledig mogelijk over alles wat van belang is voor het beoordelen van de hulpvraag, de persoonlijke situatie en de rechten en plichten van de inwoner.
- b. De gemeente ontvangt alle documenten en bewijsstukken die zij nodig heeft zo snel mogelijk van de inwoner.
- c. De inwoner brengt de gemeente zo snel mogelijk op de hoogte van zijn beperkingen, als die van belang zijn voor het contact met de gemeente.

7.2 Beëindigen en terugvorderen voorziening

7.2.1 Beëindiging voorziening

1. De gemeente kan een voorziening beëindigen als:
 - a. de voorziening niet langer passend of nodig is;
 - b. de inwoner zich niet houdt aan voorwaarden en verplichtingen die aan de voorziening zijn verbonden;
 - c. de voorziening is verstrekt op grond van onjuiste of onvolledige gegevens van de inwoner;
 - d. de gemeente niet langer kan vaststellen of een voorziening kan worden voortgezet, omdat de inwoner onvoldoende meewerkt aan een onderzoek naar het recht op de voorziening;
 - e. de voorziening voor een ander doel wordt gebruikt dan bedoeld;
 - f. de inwoner niet binnen zes maanden gebruik heeft gemaakt van de voorziening, tenzij hem dat niet te verwijten is.
2. De voorziening kan met terugwerkende kracht worden beëindigd (ingetrokken).
3. Daarnaast kan een voorziening worden beëindigd als de gemeentelijke regelgeving verandert. In deze situatie heeft de inwoner recht op een redelijke overgangstermijn van maximaal zes maanden.

7.2.2 Terugvordering voorziening

De gemeente kan de voorziening of de waarde daarvan van de inwoner terugvorderen. Dat kan vanaf het moment waarop is voldaan aan één of meer van de intrekingsgronden die genoemd worden in artikel 7.2.1 lid 1.

7.2.3 Opschorting betaling uit het PGB

De gemeente kan een gemotiveerd verzoek doen aan de Sociale Verzekeringsbank om de betalingen uit het pgb geheel of gedeeltelijk op te schorten voor ten hoogste dertien weken als er ten aanzien van de inwoner een ernstig vermoeden is gerezen dat er sprake is van een omstandigheid als bedoeld in artikel 7.2.1. De gemeente zal gedurende deze periode onderzoeken of het pgb terecht is vertrekt en of er nog steeds recht is op het pgb. De gemeente informeert de inwoner hierover schriftelijk.

7.3 Hoe controleert de gemeente of de afspraken worden nagekomen?

7.3.1 Controle

1. De gemeente controleert regelmatig of de inwoner recht heeft op een voorziening en of hij de juiste voorziening heeft aangevraagd of ontvangt. De gemeente kan daarvoor gebruik maken van:
 - a. huisbezoeken: medewerkers van de gemeente gaan langs bij de inwoner en kijken in en om de woning. De gemeente kan een huisbezoek aankondigen, maar dat hoeft niet;
 - b. signalen en tips van organisaties of particulieren;
 - c. andere passende onderzoeksmethoden.
2. De controle van de voorzieningen is ook bedoeld om de kwaliteit van de voorziening te beoordelen en om te kijken of de voorziening op de juiste manier wordt gebruikt.
3. Bij de controle van voorzieningen zorgt de gemeente ervoor dat de regels die horen bij de opsporing van strafbare feiten worden nageleefd.
4. Bij beëindiging van de voorziening op verzoek van de inwoner, onderzoekt de gemeente wat de reden is van de beëindiging. De gemeente gaat ook na of de voorziening tot de einddatum terecht is verstrekt.

7.3.2 Voorkomen van fraude

De gemeente streeft ernaar om fraude te voorkomen (preventie). Daarom informeert de gemeente inwoners op een gepaste manier over rechten en plichten en over de gevolgen van misbruik en oneigenlijk gebruik van voorzieningen.

HOOFDSTUK 8 Inspraak inwoners

Het beleid dat de gemeente maakt en uitvoert is bedoeld voor de inwoners. De gemeente is verplicht zich te houden aan haar eigen beleid. Met de ervaringen van de uitvoering van het beleid kan de

gemeente haar beleid als het nodig is aanpassen en verbeteren. In dit hoofdstuk is vastgelegd hoe inwoners hun invloed kunnen uitoefenen. Ook is geregeld dat er een adviesraad sociaal domein is en is de taak van deze raad beschreven.

Kernwaarden:
<i>De adviesraad sociaal domein adviseert gevraagd en ongevraagd de gemeente over het te voeren beleid.</i>
<i>De gemeente handelt zorgvuldig.</i>

8.1 Inspraak van inwoners

1. De gemeente kiest ervoor om inwoners inspraak te geven in de onderwerpen die in deze verordening worden geregeld. De regels van de Inspraakverordening gemeente Borne 2005 zijn daarop van toepassing, maar worden aangevuld met de regels in dit hoofdstuk. Inwoners kunnen inspraak hebben bij:
 - a. plannen voor beleid en regels, en
 - b. de manier waarop de gemeente beleid en regels uitvoert.
 2.
 - a. via de adviesraad sociaal domein;
 - b. door inwoners te raadplegen, bijvoorbeeld met enquêtes en bijeenkomsten;
 - c. door samen met inwoners een plan te ontwerpen.
- De gemeente kan inwoners op de volgende manier inspraak geven:
3. De gemeente kiest die vorm van inspraak die past bij het onderwerp en bij de groep die het betreft. De gemeente bepaalt na overleg met de adviesraad sociaal domein welke vorm de inspraak heeft.

8.2 Adviesraad sociaal domein

1. De gemeente zet zich ervoor in dat er een adviesraad sociaal domein is die de verschillende groepen inwoners vertegenwoordigt voor wie deze verordening iets regelt. Het doel van de gemeente om een adviesraad sociaal domein in te stellen is om inwoners inspraak te geven in het beleid, de regels en de uitvoering daarvan.
2. In de verordening adviesraad sociaal domein gemeente Borne staan de regels met betrekking tot de samenstelling, de taken en de doelstellingen van de adviesraad sociaal domein.

8.3 Medezeggenschap bij zorgaanbieders en leveranciers

1. Zorgaanbieders en leveranciers zijn verplicht om inwoners die gebruik maken van hun diensten, inspraak te geven en daarover regels te maken.
2. De gemeente controleert of de zorgaanbieder of leverancier zich houdt aan de regels voor inspraak.

HOOFDSTUK 9 Kritiek op de uitvoering

De gemeente probeert het beleid en de regels zo goed mogelijk uit te voeren. Toch is het mogelijk dat inwoners het niet eens zijn met de aanpak van de gemeente. In dit hoofdstuk staan regels over de mogelijkheid om een klacht in te dienen, een vertrouwenspersoon te spreken of bezwaar te maken.

Kernwaarden:
<i>De gemeente handelt professioneel en neemt de inwoner serieus.</i>
<i>De gemeente helpt de inwoner om makkelijke wijze zijn mening te geven.</i>

9.1 Klachtencoördinator gemeente

1. De gemeente heeft een klachtencoördinator. De inwoner kan bij deze medewerker een klacht indienen over:
 - a. het gedrag van medewerkers en de bejegening van de inwoner; en
 - b. de manier waarop de gemeente meldingen en aanvragen heeft afgehandeld.
2. De gemeente handelt de klachten af op de manier zoals staat beschreven in de Regeling interne klachtenprocedure gemeente Borne.

9.2 Klachten over andere personen of organisaties

1. De inwoner die een klacht heeft over het gedrag van een persoon of organisatie die door de gemeente is ingehuurd, moet zijn klacht eerst indienen bij die persoon of organisatie. Die persoon of organisatie moet een klachtenregeling hebben en deze met de gemeente hebben gedeeld.
2. De gemeente controleert of de klachtenregeling van personen of instanties die zijn ingehuurd wordt nageleefd.
3. Als de inwoner niet tevreden is over de manier waarop de klacht door de ingehuurde persoon of organisatie is afgehandeld, kan de inwoner hiervan melding doen bij de gemeente.
4. De inwoner die te maken heeft gehad met geweld of een andere strafbare gedraging van personen of instanties die de gemeente heeft ingehuurd, kan dit melden bij de gemeente. De gemeente regelt hoe die melding wordt behandeld.

9.3 Vertrouwenspersoon

Voor een jeugdige en diens (pleeg)ouder(s) geldt dat een onafhankelijke vertrouwenspersoon op verzoek kan ondersteunen bij problemen, klachten en vragen in verband met de hulpverlening door de gemeente, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling jeugdbescherming en jeugdreclassering en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis Twente).

9.4 Bezwaar

1. De inwoner die het niet eens is met een besluit dat is genomen op grond van de genoemde wetten en van deze verordening, kan daartegen binnen zes weken na dagtekening van het besluit bezwaar maken.
2. Voordat de gemeente een besluit op een bezwaarschrift neemt, neemt een medewerker telefonisch contact op met de inwoner om het bezwaar te bespreken. De medewerker geeft uitleg over het besluit van de gemeente en informeert bij de inwoner naar argumenten, feiten en omstandigheden die van belang zijn voor de beoordeling van het bezwaar. Dit gesprek is gericht op verbetering van de besluitvorming door de gemeente. Het kan ertoe leiden dat de inwoner het bezwaar intrekt of dat de gemeente een ander besluit neemt.
3. Voor de behandeling van de bezwaarschrift wordt een bezwaarschriftencommissie ingeschakeld. De bezwaarschriftencommissie behandelt het bezwaarschrift overeenkomstig de verordening advisering bezwaarschriften gemeente Borne.

HOOFDSTUK 10 Kwaliteit en aanbesteding

De diensten en producten die de gemeente levert, moeten van goede kwaliteit zijn. Diensten moeten aansluiten bij de behoefte van de inwoner. Producten moeten degelijk zijn en goed bruikbaar voor de inwoner. De gemeente moet zich bij de inkoop van diensten en producten aan bepaalde regels houden. Dit hoofdstuk gaat over de kwaliteit, de inkoop en de aanbesteding van diensten en producten.

Kernwaarden:
<i>Diensten en producten van de gemeente zijn kwalitatief goed en passend bij de behoefte van de inwoner.</i>
<i>De gemeente handelt professioneel en neemt de inwoner serieus.</i>
<i>De gemeente werkt efficiënt en doelgericht.</i>
<i>De hulp die de gemeente inzet, sluit aan bij de inwoner.</i>

10.1 Kwaliteit

1. Alle diensten en producten die de gemeente in het kader van deze verordening aanbiedt moeten van goede kwaliteit zijn.
2. De diensten en producten:
 - a. passen bij de behoefte van de inwoner;
 - b. zijn veilig, geschikt en bruikbaar voor de inwoner;
 - c. voldoen aan normen en eisen die door de beroepsgroep of in het vakgebied algemeen zijn aanvaard;
 - d. respecteren de rechten van de inwoner;
 - e. worden afgestemd op andere diensten of producten die aan de inwoner worden geleverd;
 - f. worden geleverd volgens een bepaalde opzet die op tijd aan de inwoner wordt meegedeeld.

10.2 Inkoop en aanbesteding

1. De gemeente zorgt ervoor dat de kwaliteit van de diensten en producten in het kader van deze verordening een belangrijke rol speelt bij de inkoop en de aanbesteding.
2. De gemeente houdt, in het belang van een goede prijs-kwaliteitsverhouding bij de vaststelling van de tarieven die het hanteert voor door derden te leveren diensten, in ieder geval rekening met:
 - a. kosten voor beroepskrachten;
 - b. redelijke overheadkosten;
 - c. kosten voor niet productieve-uren van de beroepskrachten als gevolg van verlof, ziekte, scholing en werkoverleg;
 - d. reis- en opleidingskosten;
 - e. indexatie van loon binnen een overeenkomst;
 - f. kosten als gevolg van gemeentelijke eisen, zoals rapportageverplichtingen en administratieve verplichtingen.
3. De gemeente houdt, in het belang van een goede prijs-kwaliteitsverhouding bij de vaststelling van de tarieven die het hanteert voor door derden te leveren producten, in ieder geval rekening met:
 - a. de marktprijs van de voorziening, en;
 - b. de eventuele extra taken die in verband met de voorziening van de leverancier worden gevraagd, zoals:
 - I. aanmeten, leveren en plaatsen van de voorziening;
 - II. instructie over het gebruik van de voorziening;
 - III. onderhoud van de voorziening; en
 - IV. verplichte deelname in bepaalde samenwerkingsverbanden.

HOOFDSTUK 11 Van oud naar nieuw

In dit hoofdstuk zijn de laatste bepalingen opgenomen. Hier wordt geregeld welke verordeningen vervangen worden door deze verordening en wanneer deze verordening ingaat. Hier is ook opgenomen dat de gemeente bepalingen uit deze verordening kan uitwerken of verder invullen, dat met regelmaat beoordeeld wordt of de verordening nog goed werkt, wat de officiële naam is van deze verordening en dat de gemeente van deze verordening kan afwijken als dit echt nodig is.

Kernwaarden:
<i>De gemeente handelt professioneel en neemt de inwoner serieus.</i>
<i>De gemeente werkt efficiënt en doelgericht.</i>
<i>De gemeente stemt de hulp af op de inwoner.</i>

11.1 Uitvoeringsregels

De gemeente kan uitvoeringsregels maken over de onderwerpen die in deze verordening zijn geregeld. Deze uitvoeringsregels kunnen de vorm hebben van beleidsregels of van een nadere regeling. Beleidsregels geven aan hoe de gemeente met een bepaalde bevoegdheid omgaat. Met een nadere regeling worden bepaalde regels van de verordening verder uitgewerkt. De mogelijkheid om deze uitvoeringsregels te maken wordt begrensd door de wet.

11.2 Afwijken van de verordening (hardheidsclausule)

De gemeente kan in bijzondere gevallen ten gunste van de inwoner afwijken van de bepalingen van deze verordening indien toepassing van de verordening tot onbillijkheden van overwegende aard leidt.

11.3 Intrekken oude verordeningen

De volgende verordeningen worden ingetrokken op de datum dat deze verordening ingaat:

- Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Borne 2018;
- Verordening jeugdhulp gemeente Borne 2018.

11.4 Overgangsrecht

1. Een inwoner houdt recht op een lopende voorziening, verstrekt op grond van de ingetrokken verordening, totdat de gemeente een nieuw besluit heeft genomen.
2. Een aanvraag die de inwoner heeft ingediend vóór 1 januari 2019 en waarop nog niet is beslist bij het in werking treden van deze verordening, handelt de gemeente af volgens deze verordening.
3. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van een van de bij 11.3 genoemde ingetrokken verordeningen, past de gemeente die ingetrokken verordening toe.

11.5 Ingangsdatum en naam

1. Deze verordening wordt genoemd: Verordening Jeugd en Wmo gemeente Borne.
2. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2019.

HOOFDSTUK 12 Begrippenlijst

In deze verordening worden allerlei begrippen gebruikt. Deze begrippen hebben dezelfde betekenis als in de wetten waarop deze verordening is gebaseerd. Waarom deze begrippenlijst?

- Soms worden bepaalde begrippen in meerdere wetten gebruikt en hebben ze in die wetten een verschillende betekenis. Hier staat wat de betekenis van deze begrippen in deze verordening is.
- Voor een aantal begrippen geldt dat ze in deze verordening een ruimere betekenis hebben dan in de genoemde wetten, omdat zoveel mogelijk is aangesloten bij het normale, dagelijkse taalgebruik.
- Ook staan er voor de duidelijkheid ook enkele wettelijke begrippen in de lijst, die in deze verordening wel dezelfde betekenis hebben, maar hier in andere woorden zijn omschreven.
- Ten slotte worden in deze verordening ook begrippen gebruikt die niet zijn terug te vinden in de wetten. Ook die zijn hier omschreven.

Andere voorziening: een voorziening waarop de inwoner een beroep kan doen voor de hulp die hij nodig heeft, anders dan hulp-op-maat. Het gaat om voorzieningen die buiten de regeling liggen van de aangevraagde voorziening of om voorzieningen die binnen het bereik van die regeling liggen, maar vrij toegankelijk zijn voor de inwoner. Dat kan een algemeen gebruikelijke of een algemene voorziening zijn.

Fraude: het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige gegevens, of het verzwijgen of niet (op tijd) verstrekken van gegevens. Het gaat om gegevens die nodig zijn om te bepalen of er recht op een voorziening is, en om de duur en hoogte van de voorziening vast te stellen. Als gevolg hiervan wordt een voorziening helemaal of gedeeltelijk ten onrechte verstrekt.

Gebruikelijke hulp: de hulp die over het algemeen mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten. Voor de Jeugdwet wordt met ouders ook andere opvoeders en verzorgers bedoeld.

Gemeente: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Borne.

Gesprek: gesprek waarin de inwoner zijn hulpvraag, zijn persoonlijke situatie en het resultaat dat hij wil bereiken bespreekt.

Hulp: maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wmo en jeugdhulp als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet.

Hulp-op-maat: een op de inwoner afgestemde voorziening.

- Als het gaat om een voorziening in het kader van de Wmo: een maatwerkvoorziening.
- Als het gaat om een voorziening in het kader van de Jeugdwet: een voorziening die op een jeugdige of zijn ouders is afgestemd als bedoeld in artikel 2.3 van de Jeugdwet.

Hulpvraag: de behoefte aan ondersteuning die de inwoner bij de melding heeft.

Inspraak: inspraak als bedoeld in artikel 150 van de Gemeentewet.

Inwoner: de persoon die een direct belang heeft bij een besluit van de gemeente (artikel 1:2, lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht). Als de inwoner een hulpvraag heeft die nog niet heeft geleid tot een

verzoek om een besluit te nemen of tot feitelijk handelen door de gemeente, dan wordt met inwoner bedoeld de persoon die zijn feitelijke hoofdverblijfplaats in Borne heeft.

Jeugdhulp: hulp als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet.

Jeugdige: de minderjarige. Als het gaat om de Jeugdwet: de jeugdige, bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet.

Leverancier: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die goederen of diensten levert tegen betaling.

Medewerker: de persoon die namens het college van burgemeester en wethouders optreedt.

Persoonlijke situatie: alle omstandigheden, mogelijkheden en persoonskenmerken van de inwoner die van belang zijn, inclusief de behoefte van de inwoner en de godsdienstige en levensbeschouwelijke overtuiging.

Ondersteuningsplan: een plan van aanpak dat de gemeente opstelt, waarin de knelpunten staan die de inwoner in het maatschappelijk leven ervaart, waarin de gewenste hulp wordt geïnventariseerd en de gemeente mogelijke oplossingen aandraagt.

Persoonlijk plan: een plan van aanpak dat de inwoner opstelt, waarin de knelpunten staan die de inwoner ervaart en de gewenste hulp wordt geïnventariseerd. Gaat het om jeugdhulp, dan wordt hieronder verstaan: een familiegroepsplan.

Pgb: persoonsgebonden budget, een geldbedrag waarmee iemand zelf hulp(middelen) in kan kopen.

Pgb-plan: een plan van aanpak dat de inwoner opstelt over de hulp die hij nodig heeft en die hij met het pgb wil inkopen. In het plan geeft de inwoner onder andere aan welke hulpverlener op welke manier en op welke momenten de noodzakelijke hulp gaat geven en hoe de kwaliteit en de continuïteit van die hulp gewaarborgd worden.

Professional: iemand die beroepsmatig hulp verleent.

Sociaal netwerk: huisgenoten of andere personen met wie de inwoner een sociale relatie onderhoudt (inclusief mantelzorgers).

Voorziening: hulp in de vorm van een dienst, activiteit, product, pgb of geldbedrag.

Vrij toegankelijke hulp: hulp die beschikbaar is zonder verwijzing van een huisarts, medisch specialist, jeugdarts of besluit van de gemeente.

Wet: de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), de Jeugdwet, de Algemene wet bestuursrecht of de Gemeentewet.

Wmo -hulp: de maatschappelijke ondersteuning, bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wmo 2015.