

## Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2020

De raad van de gemeente Utrecht;

Heeft gelezen:

het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 8 oktober 2019;

Heeft gelet op:

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Overweegt dat:

inwoners een eigen verantwoordelijkheid hebben voor de manier waarop zij leven en deelnemen aan de maatschappij;

van burgers verwacht mag worden dat zij elkaar daarin naar vermogen bijstaan;

burgers die zelf, of 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 thuis kunnen blijven wonen;

het noodzakelijk is om regels vast te stellen voor de versterking van de zelfredzaamheid en participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen.

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 de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2020 vast te stellen.

### Inhoud

Hoofdstuk 1 Wat staat er in de verordening en voor wie is het?

Hoofdstuk 2 Maatschappelijke ondersteuning

Paragraaf 2.1 Hoe werkt een melding, onderzoek en aanvraag

Paragraaf 2.2 Vormen van maatschappelijke ondersteuning

Paragraaf 2.3 Voorwaarden voor het krijgen van een maatwerkvoorziening

Paragraaf 2.4 Blijk van waardering mantelzorgers

Hoofdstuk 3 Een Persoonsgebonden budget

Hoofdstuk 4 Bijdrage voor het gebruik van voorzieningen

Hoofdstuk 5 Kwaliteit, klachten en betrekken inwoners

Hoofdstuk 6 Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik

Hoofdstuk 7 Slot- en overgangsbepalingen

### Hoofdstuk 1 Wat staat er in de verordening en voor wie is het?

#### Artikel 1.1 Wat staat er in deze verordening?

Deze verordening bevat de regels van de gemeente voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) die de gemeenteraad heeft vastgesteld.

#### Artikel 1.2 Definities

De verordening bevat veel begrippen. Die leggen we hier uit in alfabetische volgorde. Een aantal begrippen staan al in de wet. Die herhalen we hier niet.

1. Algemeen gebruikelijke voorziening: een voorziening die niet speciaal is bedoeld voor mensen met een beperking en die algemeen verkrijgbaar is en niet of niet veel duurder is dan vergelijkbare producten, diensten, activiteiten of andere maatregelen;

2. Arbeidsmatige activering: ondersteuning in groepsverband, in een omgeving met arbeidsmatige kenmerken, ter vervanging van reguliere arbeid. Gericht op het bereiken van enige vorm van zelfstandige (arbeidsmatige) participatie.

3. Beleidsplan Wmo: het beleidsplan van de gemeente Utrecht in het kader van de Wmo.

4. Buurtteam: een team van medewerkers dat advies en ondersteuning biedt op het gebied van de Wmo, dat meldingen en aanvragen in ontvangst neemt, en hulpvragen dan wel aanvragen kan behandelen.

5. Centrumgemeente: een gemeente die een bepaalde functie uitvoert voor andere gemeenten. Gemeente Utrecht heeft als centrumgemeente een regierol, verantwoordelijkheid en de daarbij horende financiële middelen ten aanzien van de uitvoering van Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang voor

Bunnik, De Bilt, De Ronde Venen, Houten, IJsselstein, Lopik, Montfoort, Nieuwegein, Oudewater, Stichtse Vecht, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Vijfheerenlanden, Wijk bij Duurstede, Woerden en Zeist.

6. Cliëntenraad Wmo: de Cliëntenraad Wmo adviseert de gemeente bij het maken van beleid over Wmo-voorzieningen en de uitvoering daarvan. De leden brengen vanuit de praktijk ervaringen in die belangrijk zijn bij het maken van beleid.

7. Collectief (openbaar) vervoer: vraagafhankelijk vervoer gericht op de lokale vervoersbehoefte en bestemd voor personen die door hun beperking geen gebruik kunnen maken van het regulier openbaar vervoer.

8. Dienstverlening: ondersteuning die een persoon, instantie of onderneming biedt aan een inwoner, anders dan in de vorm van vervoer, woonvoorzieningen of hulpmiddelen.

9. Eigen bijdrage: bijdrage zoals beschreven in artikel 2.1.4 eerste lid van de wet.

10. Maatschappelijk Netwerk Utrecht: samenwerkingsverband van adviescommissies, cliëntraden en belangenorganisaties met als doel het gezamenlijk verbeteren van advisering, belangenbehartiging en het versterken en waarborgen van participatie van inwoners en cliënten.

11. Medewerker: gemandateerd persoon die namens het college een melding of aanvraag behandelt. Medewerker is dan ook te lezen als college.

12. Melding: de mededeling aan het college, zoals beschreven in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet.

13. Ondersteuningsplan: het document met de uitkomst van het onderzoek, zoals bedoeld in artikel 2.3.2 van de wet. Indien van toepassing aangevuld met adviezen, verwijzingen en afspraken die met de cliënt zijn gemaakt.

14. Periode voor de eigen bijdrage: vastgestelde periode die het CAK gebruikt voor de vaststelling van de door de cliënt te betalen bijdrage.

15. Thuisbegeleiding: Structurele individuele ondersteuning aan zelfstandig wonende zorgmijdende inwoners. Gericht op het bieden van structuur waardoor de persoon zelf een huishouden kan voeren. Ter voorkomen van vervuiling, overlast en gedragsproblemen.

16. Vakantie: aaneengesloten dagen waarop de cliënt buiten de gemeente Utrecht verblijft, maar nog wel aangemerkt kan worden als inwoner van de gemeente Utrecht. De maximale aaneengesloten vakantieduur gedurende welke een inwoner ondersteuning kan blijven ontvangen is 6 weken. Binnen een kalenderjaar worden de verschillende vakantieperiodes bij elkaar opgeteld en deze kunnen samen nooit meer zijn dan 13 weken per kalenderjaar. Ook als de vakantie opgenomen wordt over twee aansluitende kalenderjaren kan niet meer dan 6 weken aaneengesloten opgenomen worden

17. Vergoeding: budget dat al dan niet als pgb wordt verstrekt op grond van de wet.

18. Voorliggende voorziening: algemene voorziening of andere voorziening waarmee een adequaat resultaat bereikt kan worden en die voortgaat op de wet.

19. Vrijwillige inzet: de inzet die mensen onverplicht en onbetaald (buiten een eventuele vrijwilligerskostenvergoeding) aan de samenleving leveren, al dan niet in georganiseerd verband.

20. Wet: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

21. Wettelijk vertegenwoordiger: persoon of rechtspersoon die iemand anders vertegenwoordigt bij belangrijke beslissingen. Bij minderjarigen zijn de ouders met het ouderlijk gezag de wettelijke vertegenwoordigers. Als de ouders ontheven zijn van ouderlijk gezag en er sprake is van voogdij, is de voogd de wettelijke vertegenwoordiger. Bij volwassenen kan de rechter een mentor, bewindvoerder of curator benoemen tot wettelijk vertegenwoordiger.

### **Artikel 1.3 Voor wie is deze verordening?**

1. Deze verordening gaat over de maatschappelijke ondersteuning voor inwoners van de gemeente Utrecht. Een inwoner van de gemeente Utrecht is een natuurlijk persoon die in Utrecht woont en ingeschreven staat in de basisadministratie van de gemeente.
2. In afwijking van het voorgaande lid is deze verordening ook van toepassing op inwoners van gemeenten die voor opvang en beschermd wonen vallen onder de centrumgemeente Utrecht.

## **Hoofdstuk 2 Maatschappelijke ondersteuning**

### **Paragraaf 2.1 Hoe werkt een melding, onderzoek en aanvraag?**

#### **Artikel 2.1.1 Melding en onderzoek**

1. Een melding kan door of namens een inwoner worden gedaan bij een medewerker op een door het college vastgestelde manier. Het college stelt hiervoor beleidsregels op. Die staan op <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/beleid/wmo-beleid>.
2. De medewerker die de melding in behandeling neemt:
  - a. stelt vast of het een melding is die past binnen de wet.
  - b. verwijst, indien dat niet het geval is, de inwoner zo nodig direct door naar de juiste plek.
3. De medewerker bevestigt de melding en neemt deze verder in behandeling.
4. Als de medewerker heeft vastgesteld dat de melding past binnen de wet stelt deze een onderzoek in zoals omschreven in artikel 2.3.2 van de wet. Dit hoeft niet als de situatie bij de medewerker al voldoende bekend is door eerdere meldingen of onderzoeken.

5. Indien de inwoner dit wenst, kan de inwoner zich bij het doen of afhandelen van de melding laten ondersteunen door iemand uit zijn eigen netwerk en/of een onafhankelijke derde. De medewerker wijst de inwoner en/of de mantelzorger tijdens de melding op de mogelijkheid een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen. Ook als het een aanvraag in het kader van de Wet langdurige zorg betreft.
6. Indien de inwoner dit wenst kan hij binnen 7 werkdagen na de melding een persoonlijk plan indienen zoals omschreven in artikel 2.3.2, tweede lid, van de wet. De medewerker wijst de cliënt tijdens de melding op deze mogelijkheid.

#### **Artikel 2.1.2 Verslag**

1. De medewerker maakt van het onderzoek een verslag, waarin hij de bevindingen van zowel de medewerker als de inwoner weergeeft, en het eventuele ondersteuningsplan.
2. De medewerker geeft of verstuurt het verslag en/of ondersteuningsplan na afronding van het onderzoek aan de inwoner.
3. Het college kan beleidsregels stellen over de methodiek en de procedure waarmee het verslag en/of ondersteuningsplan tot stand komt.

#### **Artikel 2.1.3 Aanvraag**

Voor de aanvraag van een maatwerkvoorziening moet een inwoner gebruik maken van het aanvraagformulier dat door het college is vastgesteld. Het college kan hiervan afwijken en stelt daartoe dan beleidsregels op.

#### **Paragraaf 2.2 Vormen van maatschappelijke ondersteuning**

##### **Artikel 2.2.1 Inzet voorzieningen**

1. Het college kan voor de maatschappelijke ondersteuning algemene voorzieningen of maatwerkvoorzieningen beschikbaar stellen.
2. Het college kan bij het toekennen van deze voorzieningen voorwaarden en verplichtingen verbinden aan het gebruik ervan.
3. Het bieden van algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen gebeurt binnen de kaders van de wet en het beleidsplan Wmo. Het bieden van een voorziening is gericht op het behalen van één of meer doelen, zoals door de medewerker en inwoner in overleg zijn vastgesteld.

##### **Artikel 2.2.2 Reikwijdte van de maatschappelijke ondersteuning**

De door het college aangeboden maatschappelijke ondersteuning levert een belangrijke bijdrage aan het realiseren van een aanvaardbaar niveau van zelfredzaamheid en participatie, zoals bepaald in het door de gemeenteraad vastgestelde beleidsplan Wmo. Aanvaardbaar niveau betekent dat wat noodzakelijk is op het gebied van zelfredzaamheid en participatie. Dit is niet hetzelfde als wat de persoon noodzakelijk vindt in het kader van smaak, gewoonte of wens.

##### **Artikel 2.2.3 Tegemoetkoming zorgkosten**

1. Het college kan een tegemoetkoming verstrekken aan personen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen, die daardoor hoge zorgkosten hebben.
2. Het college kan Nadere regels opstellen over de manier van aanvragen, voorwaarden om in aanmerking te komen, de manier van beoordeling en de uitbetaling van de tegemoetkoming.

#### **Paragraaf 2.3 Voorwaarden voor het krijgen van een maatwerkvoorziening**

##### **Artikel 2.3.1 Algemene voorwaarden voor een maatwerkvoorziening**

1. Een inwoner kan in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening als een medewerker heeft vastgesteld dat er sprake is van belemmeringen in de zelfredzaamheid of participatie als gevolg van een beperking, van chronisch psychische en/of psychosociale problemen, en de belemmeringen niet in voldoende mate kunnen worden opgelost door:
  - de versterking van de eigen kracht,
  - gebruikelijke hulp,
  - de inzet van het eigen netwerk of vrijwilligers,
  - gebruik te maken van een oplossing die voor de inwoner als algemeen gebruikelijk kan worden beschouwd,
  - gebruik te maken van voorliggende of algemene voorzieningen.
2. De medewerker besluit, indien de inwoner op een maatwerkvoorziening is aangewezen, tot de geschikte maatwerkvoorziening met de laagste prijs.
3. De medewerker kan een maatwerkvoorziening, anders dan in de vorm van dienstverlening, in bruikleen of in eigendom verstrekken.
4. Het college kan beleidsregels stellen over de methodiek en de procedure waarmee de noodzaak tot het bieden van een maatwerkvoorziening wordt vastgesteld.

### **Artikel 2.3.2 Redenen om een maatwerkvoorziening te weigeren**

Een medewerker kan een maatwerkvoorziening weigeren, als:

- a. deze, gezien de beperkingen van de inwoner, voor zichzelf of anderen onveilig is, niet passend en/of gezondheidsrisico's met zich meebrengt;
- b. sprake is van een verzoek tot vervanging van een eerder geboden voorziening terwijl deze nog voldoende ondersteuning biedt bij de belemmeringen van de inwoner en de voorziening nog niet technisch is afgeschreven;
- c. de melding is gedaan op een moment dat de objectieve beoordeling van de noodzaak voor of de wijze van ondersteuning niet kan plaatsvinden;
- d. de inwoner niet of onvoldoende wil meewerken aan het opstellen en nakomen van het ondersteuningsplan dat noodzakelijk is voor het bereiken van de resultaten;
- e. de cliënt niet of onvoldoende wil meewerken aan behandelingen die in redelijkheid gevraagd kunnen worden, en hierdoor onnodig een beroep of een te zwaar beroep op de Wmo gedaan wordt.
- f. de noodzaak tot het opnieuw verstrekken van een voorziening aan de inwoner te verwijten is;
- g. de voorziening niet leidt tot extra kosten voor de betreffende inwoner, vergeleken met een vergelijkbare persoon zonder beperkingen.
- h. Er geen geschikte voorziening verkrijgbaar is, waardoor de gemeente niet in staat is deze te verstrekken.

### **Artikel 2.3.3 Aanvullende regels voor beschermd wonen en opvang**

1. In aanvulling op artikel 2.3.1 van deze verordening kan een inwoner in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening in verband met beschermd wonen en opvang, anders dan in verband met risico's voor zijn veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, als:
  - a. de cliënt niet in staat is zich op eigen kracht staande te houden in de samenleving en,
  - b. er sprake is van een vermoeden van beperkte zelfredzaamheid als gevolg van een verslavings-, psychisch of psychosociaal probleem, dan wel een combinatie van deze problemen.
2. Het college verbindt aan de opvang voorwaarden die te maken hebben met het bereiken van een als noodzakelijk vastgesteld doel. Deze voorwaarden hebben in ieder geval betrekking op:
  - a. de medewerking van de inwoner aan de verduidelijking van de ondersteuningsbehoefte;
  - b. de medewerking van de inwoner aan de uitvoering van het opgestelde ondersteuningsplan;
  - c. het door de inwoner houden aan de leef- en gedragsregels binnen de opvang.
3. Het college kan beleidsregels maken over de manier en de procedure voor het beoordelen van de noodzaak tot het bieden van beschermd wonen en opvang.

### **Artikel 2.3.4 Aanvullende regels voor mantelzorgondersteuning met verblijf**

In aanvulling op artikel 2.3.1 van deze verordening gelden voor de maatwerkvoorziening 'mantelzorgondersteuning met verblijf', de volgende criteria:

- a. de cliënt is aangewezen op ondersteuning met permanent toezicht, en;
- b. het bieden van respijt aan de persoon die gebruikelijke zorg of mantelzorg levert is noodzakelijk, en;
- c. de cliënt is tijdelijk op deze maatwerkvoorziening aangewezen.

### **Artikel 2.3.5 Aanvullende regels sociaal-recreatief vervoer**

1. Het gebruik van het collectief (openbaar) vervoer is aan de orde als het de inwoner naar het oordeel van de medewerker in voldoende mate in staat stelt tot participatie.
2. Een inwoner die, volgens de medewerker, bij het vervoer met het collectief (openbaar) vervoer is aangewezen op persoonlijke begeleiding, kan gratis een begeleider mee laten reizen.
3. Het college kan beleidsregels maken voor de beoordeling van het recht op een vervoersvoorziening voor sociaal-recreatief vervoer.

### **Artikel 2.3.6 Aanvullende regels voor woonvoorzieningen**

1. Het college kan een woonvoorziening verstrekken voor de aanpassing van de woning.
2. De mogelijkheid van verhuizen naar een meer geschikte of volledig geschikte woning kan door de medewerker bij de beoordeling van de geschikte oplossing met de laagste kosten worden meegewogen. De verhuizing maakt in dat geval deel uit van de maatwerkvoorziening. De tegemoetkoming in de kosten voor de verhuizing wordt alleen gegeven bij een door de gemeente, in het kader van de wet, opgelegde verplichting om te verhuizen.
3. De medewerker kan eerst een tegemoetkoming voor de kosten van een verhuizing verstrekken, als:
  - a. de inwoner aantoonbaar goede pogingen heeft ondernomen om de gebreken zelf te verhelpen of dit door de verhuurder te laten doen, en

- b. er met het oog op de situatie van de inwoner binnen een redelijke termijn geen uitzicht is op het oplossen van de gebreken aan de woning.
4. Een woonvoorziening voor de aanpassing van een gemeenschappelijke ruimte in een wooncomplex hoeft niet te worden verstrekt als het wooncomplex specifiek is bestemd voor de huisvesting van ouderen of personen met een beperking.
5. Een woonvoorziening hoeft niet te worden verstrekt wanneer de woning volgens het bouwbesluit al aan deze aanpassing moest voldoen;
6. De medewerker kan, als onderdeel van een woonvoorziening, de dubbele woonkosten in verband met tijdelijke huisvesting vergoeden, als een inwoner tijdelijk ergens anders moet wonen totdat de woning is aangepast.
7. De medewerker kan een voorziening (deels) weigeren als de belemmeringen te wijten zijn aan achterstallig onderhoud, of komen doordat de woning niet voldoet aan de wettelijke eisen.
8. De medewerker kan een voorziening weigeren als een inwoner bij het betrekken van een nieuwe woning geen rekening heeft gehouden met zijn huidige beperking of met een voorzienbare beperking die komt door een progressieve aandoening, wanneer deze bekend is op moment van verhuizing.
9. De medewerker verstrekt geen woonvoorziening als de cliënt woont in of verhuist naar een hotel, pension, trekkerswoonwagen, vakantiewoning, tweede woning of intramurale opvang.
10. De medewerker kan een woonvoorziening weigeren indien deze algemeen verkrijgbaar is.

#### **Paragraaf 2.4 Blijk van waardering mantelzorgers**

##### **Artikel 2.4 Activiteit voor mantelzorgers**

1. Het college geeft de jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers vorm in overleg met het Stedelijk Steunpunt Mantelzorg.
2. Via het Stedelijk Steunpunt Mantelzorg Utrecht worden betrokken organisaties in staat gesteld om activiteiten voor mantelzorgers uit te voeren als waardering voor hun inzet.

#### **Hoofdstuk 3 Een Persoonsgebonden budget**

##### **Artikel 3.1 Ondersteuning inkopen met een pgb**

1. Als een inwoner in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, en de ondersteuning zelf wil inkopen met een pgb, dan moet de inwoner een pgb-formulier van de gemeente invullen, gebaseerd op het ondersteuningsplan. Hierbij geeft de inwoner aan:
  - a. wat hij met het pgb wil inkopen;
  - b. waarom hij de ondersteuning in de vorm van een pgb wil ontvangen;
  - c. indien van toepassing: wie hij heeft gemachtigd om zijn belangen ten aanzien van het pgb te behartigen en de aan het pgb verbonden taken uit te voeren;
  - d. hoe hij de voorziening wil inkopen;
  - e. op welke manier de kwaliteit van de ondersteuning is verzekerd;
  - f. hoe de onderbouwde begroting eruit ziet.
2. Indien de inwoner ondersteuning of begeleiding wil ontvangen van iemand uit het sociaal netwerk, dient de inwoner te motiveren dat dit tot een zelfde of beter resultaat leidt dan de inzet van een professional.
3. Indien de cliënt ondersteuning of begeleiding wil ontvangen van iemand uit het sociaal netwerk kan de medewerker via een onafhankelijke deskundige laten toetsen of deze persoon goede ondersteuning kan leveren.

##### **Artikel 3.2 Weigering van een pgb**

1. Een aanvraag voor een pgb kan geweigerd worden als:
  - a. de inwoner volgens de medewerker niet voldoet aan één van de voorwaarden die in artikel 3.1 staan, of niet voldoet aan één van de voorwaarden die in artikel 2.3.6, tweede lid van de wet staan.
  - b. het pgb in de plaats komt van een maatwerkvoorziening die de gemeente in collectieve vorm aanbiedt en deze collectieve voorziening leidt tot een aanvaardbaar niveau van ondersteuning;
  - c. de ondersteuning die de inwoner met het pgb wil inkopen volgens de medewerker niet of niet in voldoende mate zal bijdragen aan het bereiken van het beoogde resultaat;
  - d. de inwoner naar het oordeel van de medewerker de aanvraag niet kan motiveren en toelichten;
  - e. de cliënt een bespreking van het pgb-formulier weigert of, na daartoe te zijn opgeroepen, zonder geldige reden niet verschijnt;
  - f. de inwoner geen vaste woon- of verblijfplaats heeft;



- g. de inwoner problematische schulden heeft, een schuldsaneringstraject doorloopt of onder de wet schuldsanering natuurlijke personen valt, tenzij de bewindvoerder het volledige beheer van het pgb op zich neemt. De kosten hiervan moet de inwoner betalen;
  - h. door verwijtbaar gedrag onder toezicht staat of een bewindvoerder heeft, tenzij de bewindvoerder het volledige beheer van het pgb op zich neemt. De kosten hiervan moet de inwoner betalen.
  - i. de beheerder van het pgb niet beschikt over de taken, kennis en vaardigheden die nodig zijn om het pgb goed te kunnen beheren. Het college werkt de taken, kennis en vaardigheden uit in de nadere regels.
  - j. als de (beoogd) gemachtigde of beheerder van het pgb ook de uitvoerder van de ondersteuning is, of op een andere manier betrokken is bij de uitvoerende organisatie, bijvoorbeeld als directeur of bestuurder;
  - k. er sprake is van ondersteuning in een spoedeisende situatie, zoals bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet;
  - l. onafhankelijk advies heeft uitgewezen dat de ondersteuning niet verantwoord is;
  - m. het pgb bestemd is voor besteding in het buitenland;
  - n. de ondersteuning die door één persoon geleverd wordt meer bedraagt dan 48 uur per week. Bij het vaststellen of deze 48 uur per week overschreden wordt, kunnen alle betaalde werkzaamheden worden meegewogen, en ook de hoeveelheid ondersteuning die deze persoon, al dan niet via een pgb, levert aan andere personen of gezinsleden.;
  - o. het pgb gebruikt wordt voor het betalen van belangenbehartigers of een beheerder, of voor andere kosten dan het leveren van de ondersteuning. Onder andere kosten horen ook reiskosten of begeleidings- of administratiekosten in verband met het beheren van een pgb.
2. In afwijking van Artikel 3.2 onder n kan de medewerker toestemming geven om de toegekende ondersteuning die met het pgb ingekocht wordt ook in te zetten tijdens een vakantie.
  3. Het college kan beleidsregels maken voor de manier indienen van een verzoek zoals beschreven in Artikel.3.2.2.

### **Artikel 3.3 Hoogte van het pgb**

1. De omvang van het pgb bedraagt nooit meer dan de waarde van de geschikte voorziening in natura met de laagste prijs. Indien nodig kan het pgb voor een hulpmiddel aangevuld worden met een vergoeding voor instandhouding, bijvoorbeeld voor onderhoud of verzekering.
2. Indien het pgb is gebaseerd op een bedrag per uur, dagdeel of etmaal, of een gemiddeld tarief per resultaat, wordt onderscheid gemaakt tussen ondersteuning geleverd door een instelling, een zelfstandig ondernemer en personen uit het sociaal netwerk:
  - a. Het tarief voor een erkende instelling is gebaseerd op het goedkoopste tarief zoals afgesproken is met de contracteerde aanbieders;
  - b. Het tarief voor een zelfstandig ondernemer is gebaseerd op het tarief van een gecontracteerde instelling min 17% overheadkosten;
  - c. Het tarief voor een persoon uit het sociaal netwerk is, bij individuele begeleiding, gebaseerd op het tarief dat wordt gebruikt in de Wet Langdurige zorg. Het tarief voor kortdurend verblijf in het sociale netwerk is gebaseerd op het tarief dat werd gebruikt onder de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. Bij het tarief voor een persoon uit het sociaal netwerk voor hulp bij het huishouden is rekening gehouden met het feit dat de budgethouder geen loonheffingen hoeft af te dragen, geen premies voor werknemersverzekeringen hoeft te betalen en geen administratieve verplichtingen heeft, waarbij het minimumloon de ondergrens is.
  - d. Voor eerstegraads familieleden geldt het informele tarief, ook al is iemand een zelfstandige zonder personeel of werkzaam bij een erkende instelling, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hiervan af te wijken.
3. Normbedragen voor de verstrekking van maatwerkvoorzieningen in de vorm van een vergoeding worden door het college vastgelegd in een Financieel besluit Wet maatschappelijke ondersteuning Utrecht.
4. Het tarief voor het pgb blijft tijdens de hele toekenning hetzelfde.

### **Artikel 3.4 Besteding en verantwoording van het pgb**

1. De cliënt stemt in en houdt zich aan de regels van de gemeente zoals opgenomen in deze verordening, de beschikking en het pgb-formulier.
2. De cliënt stemt in en houdt zich aan de regels van de Sociale Verzekeringsbank en de regels die de gemeente en de Sociale Verzekeringsbank hebben afgesproken.
3. De medewerker kan de cliënt verplichten gebruik te maken van standaard documenten voor het aanleveren van informatie voor het trekkingsrecht via de SVB

4. Een beslissing tot verlening van een pgb kan ingetrokken worden als blijkt dat het pgb binnen zes maanden na toekenning niet is gebruikt waarvoor het bedoeld is.

## Hoofdstuk 4 Bijdrage voor het gebruik van voorzieningen

### Artikel 4.1.1 Eigen bijdrage algemene voorzieningen

1. Een inwoner hoeft geen eigen bijdrage te betalen voor algemene voorzieningen in de Wmo. Lid twee is hierop de uitzondering.
2. Voor de door de gemeente ingerichte Maaltijdservice wordt een eigen bijdrage per maaltijd gevraagd. De hoogte van deze bijdrage is gebaseerd op de kosten voor de maaltijd en bezorging en zijn vergelijkbaar met de kosten die iemand zelf zou maken voor de boodschappen en het bereiden van een maaltijd.

### Artikel 4.1.2 Eigen bijdrage maatwerkvoorziening

1. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd voor een maatwerkvoorziening (geleverd in natura of via een pgb), zolang hij van de maatwerkvoorziening gebruik maakt of tijdens de periode waarvoor het pgb wordt verstrekt.
2. Als de maatwerkvoorziening is verstrekt voor een woningaanpassing voor een minderjarig kind, is de eigen bijdrage verschuldigd door de in artikel 2.1.5, eerste lid, van de wet, bedoelde persoon of personen.
3. In afwijking van het eerste lid wordt voor het gebruik van collectief (openbaar) vervoer een bijdrage per rit gevraagd. De hoogte van de bijdrage is te vergelijken met de kosten die iemand maakt bij gebruik van openbaar vervoer.
4. Het opleggen en innen van de eigen bijdrage voor opvang vindt plaats door de instelling die de opvang verzorgt. Tenzij het college in de afspraken met de instelling of anderszins hiervan nadrukkelijk afwijkt.

### Artikel 4.1.3 Berekening eigen bijdrage maatwerkvoorziening

1. De bijdrage voor een maatwerkvoorziening is nooit meer dan de maximale eigen bijdrage die mogelijk is op grond van het Uitvoeringsbesluit maatschappelijke ondersteuning 2015.
2. De kostprijs van de voorziening die wordt gebruikt voor de berekening van de eigen bijdrage is gelijk aan de goedkoopste ingekochte voorziening, en de eigen bijdrage is nooit hoger dan de kostprijs.
3. Het college stelt Nadere regels vast ten aanzien van de wijze van berekening en inning van de eigen bijdrage voor opvang.

### Artikel 4.1.4 Kostprijs maatwerkvoorziening in pgb om de eigen bijdrage te berekenen

1. De kostprijs van een eenmalig pgb is gelijk aan de hoogte van het pgb dat is verstrekt.
2. De kostprijs van een periodiek verstrekt pgb is per periode gelijk aan de hoogte van het pgb dat over deze periode is verstrekt.

### Artikel 4.1.5 Kostprijs maatwerkvoorziening in natura om de eigen bijdrage te berekenen

1. De kostprijs van een eenmalig verstrekte maatwerkvoorziening in natura, anders dan voor dienstverlening, opvang of beschermd wonen, wordt als volgt vastgesteld:
  - a. als er sprake is van een maatwerkvoorziening in natura die door de gemeente wordt gehuurd, wordt de kostprijs per periode vastgesteld en is die gelijk aan de huur die de gemeente voor de voorziening over die periode verschuldigd is aan de verhuurder van de voorziening;
  - b. als er sprake is van een maatwerkvoorziening in natura die door de gemeente wordt ingekocht, wordt de kostprijs vastgesteld op de vergoeding die de gemeente hiervoor verschuldigd is aan de door de gemeente gecontracteerde leverancier van de voorziening.
2. De kostprijs van dienstverlening, opvang of beschermd wonen in natura wordt per periode vastgesteld en is gelijk aan de vergoeding die de gemeente voor de dienstverlening, opvang of beschermd wonen over die periode verschuldigd is.

### Artikel 4.1.6 Afwijkende vaststelling kostprijs maatwerkvoorziening

1. In afwijking van artikel 4.1.4 en artikel 4.1.5 wordt de kostprijs van de voorzieningen Arbeidsmatige activering, Kortdurend verblijf en Thuisbegeleiding vastgesteld op nihil.
2. In afwijking van artikel 4.1.4 en artikel 4.1.5. wordt de kostprijs van de voorzieningen Individuele begeleiding, Dagbegeleiding en Beschermd Thuis op nihil vastgesteld voor inwoners tot 23 jaar.

## Hoofdstuk 5 Kwaliteit, klachten en betrekken inwoners

### Artikel 5.1 Kwaliteitseisen

1. Instellingen zorgen voor de volgende kwaliteit tijdens de door hen geleverde dienstverlening:

- a. Veiligheid van cliënten en personeel. Het gaat hierbij om veilige gebouwen, veilig aanbod en veilig voelen.
  - b. Kwaliteit van zorg. Het gaat hierbij om de inzet van effectieve methodieken; het inzetten van personeel dat in kennis, houding en vaardigheden aantoonbaar deskundig is en voldoet aan wettelijke eisen; het afstemmen van de ondersteuning op de behoeften van de klant en, indien meerdere aanbieders betrokken zijn bij het leveren van ondersteuning, het afstemmen van het geheel aan ondersteuning vanuit cliëntperspectief.
  - c. Cliëntgerichtheid: de ondersteuning wordt opgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd in samenspraak met de cliënt en zijn mantelzorger of vertegenwoordiger.
  - d. Doeltreffendheid: de ondersteuning is gericht op het behalen van de doelen uit het ondersteuningsplan.
  - e. Doelmatigheid: de ondersteuner evalueert regelmatig zijn inzet in relatie tot het resultaat en stelt dit in het gesprek met de cliënt en zijn mantelzorger of vertegenwoordiger aan de orde. Deze uitkomst wordt betrokken bij de innovatie van de wijze waarop de ondersteuning wordt aangeboden.
2. De aanbieders moeten deze kwaliteitsborging vastleggen in een toetsbaar plan dat past bij de aard van de ondersteuning. Op verzoek van de gemeenten overlegt de instelling dit plan.
  3. Als een aanbieder als hoofdaannemer gebruik maakt van een onderaannemer, is hij ervoor verantwoordelijk dat de onderaannemer voldoet aan de kwaliteitseisen die het college aan de ondersteuning stelt.
  4. De aanbieder meet minimaal elke twee jaar de cliënttevredenheid en betreft deze resultaten bij de verbetering van de kwaliteit.
  5. De aanbieder heeft een procedure voor het indienen van klachten en informeert cliënten hier proactief over.
  6. Op verzoek van de gemeente geeft de aanbieder een overzicht van het aantal ingediende klachten.
  7. De aanbieder betreft cliënten, en waar relevant mantelzorgers, bij het organiseren van de ondersteuning en is gehouden aan de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).
  8. Het college onderzoekt periodiek en steekproefsgewijs de kwaliteit van de door de aanbieder geboden ondersteuning.
  9. Het college wijst een toezichthouder aan die toeziet op de naleving van de in deze verordening gestelde kwaliteitseisen. De toezichthouder heeft het recht om namens het college handhavend op te treden en maatregelen te treffen.
  10. Het college kan ervaringsdeskundigen betrekken bij de invulling van de ondersteuning.
  11. De aanbieder houdt rekening met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van inwoners. De aanbieder zorgt ervoor dat binnen de organisatie als vanzelfsprekend wordt omgegaan met verschillen in seksuele oriëntatie, genderdiversiteit en intersekse-conditie. De samenstelling van het team van zorgverleners past bij de diversiteit van (de vraag van) cliënten. De aanbieder heeft aandacht voor de achtergrond van de cliënt in de breedte en houdt rekening met een mogelijke taalbarrière tussen zorgverleners en de cliënt.
  12. Het college kan nadere regels opstellen voor nadere invulling van dit artikel en de wijze waarop de invulling van de kwaliteitseisen wordt gewogen.

#### **Artikel 5.2 Budget voor aanbieders van dienstverlening**

1. Indien de dienstverlening wordt uitgevoerd door een derde partij, dan stelt het college een redelijk budget ter beschikking voor de te leveren ondersteuning. Dit zorgt voor een goede verhouding tussen de prijs van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van de voorziening.
2. Bij de vaststelling van het budget voor het leveren van een dienst houdt het college tenminste rekening met de kosten verbonden aan:
  - 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;
  - g. de afspraken die voortkomen uit het voldoen aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en de regels voor een reële prijs.
3. Het college bepaalt, voorafgaande aan de start van het inkopen van de dienst, of:
  - a. een minimum prijs gehanteerd wordt die voldoet aan wat er staat in lid 2 van dit artikel;
  - b. een vaste prijs gehanteerd wordt die voldoet aan wat er staat in lid 2 van dit artikel;



- c. het de aanbieder vrij laat een prijs neer te leggen die voldoet aan wat er staat in lid 2 van dit artikel.
4. Het college kan de uiteindelijke, over een kalenderjaar te betalen, vergoeding aan een aanbieder van dienstverlening verlagen als de aanbieder onvoldoende heeft gepresteerd of de normen zoals bedoeld in artikel 2.3 en 2.10 van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) heeft overschreden.
5. Het college kan Nadere regels opstellen voor de invulling van dit artikel en de wijze waarop deze worden gewogen.

#### **Artikel 5.3 Melding incidenten, calamiteiten en geweld**

1. De aanbieder is verplicht om calamiteiten en geweld bij de toezichthoudende ambtenaar te melden (art.3.4 van de wet) en is ook verplicht om incidenten te registreren.
2. De aanbieder moet de onder punt 1 genoemde registratie binnen 48 uur aan de gemeente geven als de gemeente dit vraagt.
3. De aanbieder stuurt tenminste één keer per jaar een overzicht van de meldingen met betrekking tot incidenten, calamiteiten en geweld, op naar de eigen cliëntenraad.
4. Het college kan beleidsregels stellen met betrekking tot de wijze waarop met meldingen van incidenten, calamiteiten en geweld wordt omgegaan.

#### **Artikel 5.4 Betrekken van inwoners bij de uitvoering van de wet**

1. Het college stelt inwoners, cliënten en de bij het Maatschappelijk Netwerk Utrecht betrokken cliëntenorganisatie(s), zoals de Cliëntenraad Wmo, bij het Wmo beleid in staat om gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen.
2. Het college betreft de cliëntenorganisatie(s) bij het bepalen hoe inwoners worden betrokken.
3. De cliëntorganisatie(s) bestaat uit leden met een breed netwerk in de stad die in staat zijn de belangen van de inwoners, in relatie tot de opdracht in de wet, te behartigen.
4. De cliëntorganisatie(s), bedoeld in het eerste lid:
  - a. wordt door het college betrokken bij de besluitvorming over verordeningen en beleidsvoorstellen;
  - b. is bevoegd om het college te voorzien van ongevraagd advies ten aanzien van verordeningen en beleidsvoorstellen;
  - c. is bevoegd om onderwerpen voor overleg aan te dragen.
6. Het college draagt er zorg voor dat de cliëntorganisatie(s) tijdig over informatie kan beschikken die noodzakelijk is om haar adviesrol naar behoren en binnen een redelijke termijn uit te oefenen.
7. Het college kan de cliëntorganisatie(s) ondersteunen bij de uitoefening van haar taken.
8. Het college kan beleidsregels opstellen met betrekking tot het functioneren van de cliëntorganisatie(s).
9. Het college zal de wijze waarop zij cliëntparticipatie organiseert verder ontwikkelen in samenwerking met in elk geval de leden van het Maatschappelijk Netwerk Utrecht.

### **Hoofdstuk 6 Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik**

#### **Artikel 6.1 Controles**

1. De medewerker informeert cliënten of hun vertegenwoordigers in begrijpelijke bewoordingen over de rechten en plichten die verbonden zijn aan het ontvangen van een maatwerkvoorziening, ook als deze verzilverd wordt via een pgb. De medewerker informeert ook over de mogelijke gevolgen van misbruik en oneigenlijk gebruik van de wet.
2. Om oneigenlijk gebruik van de wet te voorkomen, controleert het college de doelmatigheid en rechtmatigheid van de verstrekte voorziening en de besteding van het pgb. Dit kan in de vorm van een steekproef.
3. Het college maakt afspraken met aanbieders over de facturatie en accountantscontrole, zodat declaraties en uitbetalingen kloppen met de contractuele afspraken, de leveringsafspraken en de geleverde prestaties.
4. Het college is gerechtigd tot materiële controle en tot kwaliteits- en fraudeonderzoek, waaronder de besteding van het pgb, bij organisaties, leveranciers en budgethouders. Het college kan beleidsregels stellen met betrekking tot de wijze waarop deze onderzoeken vorm worden gegeven.
5. Het college kan, bij een ernstig vermoeden van een omstandigheid (zoals bedoeld in artikel 2.3.10, eerste lid, onder a, d of e Wmo) de Sociale verzekeringsbank gemotiveerd verzoeken te beslissen tot een geheel of gedeeltelijke onderbreking van betalingen uit het pgb voor ten hoogste dertien weken.

### **Artikel 6.2 Terugvordering**

1. Als het college uitvoering geeft aan artikel 2.4.1 van de wet, dan stelt het college de waarde vast op de kostprijs, bedoeld in artikel 4.1.4 en 4.1.5, van de ten onrechte verstrekte maatwerkvoorziening.
2. Zodra de cliënt de vordering heeft voldaan vraagt het college het CAK om de eigen bijdrage aan te passen.
3. Als een inwoner komt te overlijden, vervalt de vordering van het college, tenzij de vordering tevens is gericht op een nog in leven zijnde persoon die zijn medewerking heeft verleend aan het opzettelijk misbruik.
4. Als het recht op een in eigendom of bruikleen verstrekte voorziening is ingetrokken kan deze voorziening worden teruggevorderd.

## **Hoofdstuk 7 Slot- en overgangsbepalingen**

### **Artikel 7.1 Intrekking oude verordening**

De Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2019 wordt ingetrokken per 1 januari 2020

### **Artikel 7.2 Overgangsbepalingen**

1. Aanvragen voor ondersteuning die bij het college zijn ingediend voor 1 januari 2020 en waarop nog niet is beslist bij het in werking treden van de verordening 2020, worden afgehandeld volgens de verordening Wmo 2019 gemeente Utrecht.
2. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de verordening wordt beslist met inachtneming van de verordening waarop het besluit is gebaseerd.
3. Het college heeft de bevoegdheid een besluit te herzien met toepassing van deze verordening:
  - a. op de gronden vermeld in deze verordening;
  - b. indien uit een door het college uitgevoerd heronderzoek blijkt dat er met toepassing van deze verordening een afwijkend besluit zou zijn genomen;
  - c. indien de cliënt ondersteuning ontvangt in natura en wenst over te stappen naar een andere aanbieder of naar een pgb;
  - d. indien de cliënt ondersteuning ontvangt in de vorm van een pgb en wenst over te stappen naar ondersteuning in natura.

### **Artikel 7.3 Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2020.

### **Artikel 7.4 Citeertitel**

Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2020.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de gemeenteraad, gehouden op .19 december 2019

*De griffier, De burgemeester,  
mw. M. van Hall mr. J.H.C. van Zanen*