

## Verordening maatschappelijke ondersteuning (Wmo) gemeente Zaanstad 2020

De raad van de gemeente Zaanstad,

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van ; nr;

gelet op de artikelen 2.1.3, 2.1.4, eerste, tweede, derde en zevende lid, 2.1.5, eerste lid, 2.1.6 en 2.6.6, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;

overwegende

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

besluit vast te stellen de Verordening maatschappelijke ondersteuning (Wmo) gemeente Zaanstad 2020:

### Artikel 1. Begripsbepalingen

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

- algemeen gebruikelijke voorziening: voorziening die niet speciaal is bedoeld voor mensen met een beperking en die algemeen verkrijgbaar is en niet of niet veel duurder is dan vergelijkbare producten;
- algemene voorziening: aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning;
- andere voorziening: voorziening anders dan in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- arrangement: vastgesteld bedrag per periode met een resultaatafspraken voor cliënt en aanbieder;
- bijdrage: bijdrage als bedoeld in artikel 2.1.4, eerste lid, van de wet;
- CAK.: Centraal Administratie Kantoor;
- collectieve woonvoorzieningen: Aanpassingen aan een wooncomplex in de algemene ruimte of hulpmiddelen die aanvragers gemeenschappelijk kunnen gebruiken in een wooninitiatief waar men een zelfstandige bewoning heeft zijnde geen toegelaten zorg instellingen;
- gesprek: gesprek in het kader van het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- hulpvraag: behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- kostprijs: de prijs waarvoor de gemeente de maatwerkvoorziening heeft ingekocht, dan wel een afgeleide daarvan;
- maatwerkvoorziening: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen, de gemeente geeft voor het recht op een maatwerkvoorziening een beschikking af;
- melding: melding aan het college als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- ondersteuningsplan: plan dat in samenspraak met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en de eventuele mantelzorger wordt opgesteld met betrekking tot de benodigde zorg en ondersteuning;

- persoonlijk budgetplan: plan dat de aanvrager voor een maatwerkvoorziening indient ter motivering de voorziening in de vorm van een persoonsgebonden budget verstrekt te krijgen;
- persoonlijk plan: plan dat de hulpvrager –al dan niet tezamen met zijn persoonlijke netwerk opgesteld- kan indienen voorafgaand aan het onderzoek door de gemeente;
- pgb: persoonsgebonden budget als bedoeld in artikel 1.1.1 van de wet;
- uitvoeringsbesluit: Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.
- voorliggende voorziening: algemene voorziening of andere voorziening waarmee aan de hulpvraag wordt tegemoetgekomen;
- wet: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- woningsanering: het vervangen van de zachte vloerbedekking door harde vloerbedekking in woonkamer en slaapkamer. Indien dit noodzakelijk is als gevolg van astma en COPD klachten is de woningsanering een onderdeel van het plan van aanpak van de longverpleegkundige/ longspecialist.

## **Artikel 2. Melding hulpvraag**

1. Een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning kan door of namens een cliënt bij het college worden gemeld. Als de cliënt daarom verzoekt, zorgt het college voor ondersteuning bij het verhelderen van de ondersteuningsbehoefte. Een hulpvraag kan door of namens een cliënt bij het college worden gemeld.
2. Het college bevestigt de ontvangst van een melding schriftelijk.
3. In spoedeisende gevallen als bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet treft het college na de melding onverwijld een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek.

## **Artikel 3. Cliëntondersteuning**

1. Het college zorgt ervoor dat ingezetenen een beroep kunnen doen op kosteloze cliëntondersteuning, waarbij het belang van de cliënt uitgangspunt is.
2. Het college wijst de cliënt en zijn mantelzorger voor het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet, op de mogelijkheid gebruik te maken van kosteloze cliëntondersteuning.

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

1. Het college verzamelt alle voor het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet, van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de cliënt en zijn situatie en maakt zo spoedig mogelijk met hem een afspraak voor een gesprek.
2. Voor het gesprek verschaft de cliënt het college alle overige gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college voor het onderzoek nodig zijn en waarover hij redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.
3. Als de cliënt genoegzaam bekend is bij de gemeente, kan het college in overeenstemming met de cliënt afzien van een vooronderzoek als bedoeld in het eerste en tweede lid.
4. Het college brengt de cliënt op de hoogte van de mogelijkheid om een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 2.3.2, tweede lid, van de wet op te stellen en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding in de gelegenheid het plan te overhandigen.

## **Artikel 5. Onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren**

1. Het college onderzoekt in samenspraak met de degene door of namens wie de melding is gedaan en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel zijn vertegenwoordiger en desgewenst familie, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de melding:
  - a. de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
  - b. het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning;
  - c. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp of algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te handhaven of te verbeteren, of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
  - d. de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
  - e. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;

- f. de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening of door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, onderscheidenlijk de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
  - g. de mogelijkheden om door middel van samenwerking met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, te komen tot een zo goed mogelijk afgestemde dienstverlening met het oog op de behoefte aan verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie of aan beschermd wonen of opvang;
  - h. de mogelijkheid om een maatwerkvoorziening te verstrekken;
  - i. welke bijdragen in de kosten de cliënt met toepassing van het bepaalde bij of krachtens artikel 2.1.4 van de wet verschuldigd zal zijn, en
  - j. de mogelijkheden om te kiezen voor de verstrekking van een pgb, waarbij de cliënt in begrijpelijke bewoordingen wordt ingelicht over de gevolgen van die keuze.
2. Als de cliënt een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 4, vierde lid, aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek.
  3. Het college informeert de cliënt dan wel zijn vertegenwoordiger over de gang van zaken bij het gesprek, diens rechten en plichten en de vervolgpcedure.

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

1. Het college zorgt voor schriftelijke verslaglegging van het onderzoek.
2. Na het gesprek verstrekt het college aan de cliënt een verslag van de uitkomsten van het onderzoek.
3. De cliënt tekent het verslag voor akkoord of niet-akkoord en zorgt ervoor dat een getekend exemplaar wordt geretourneerd aan de contactpersoon waarmee hij het gesprek heeft gevoerd, als de cliënt niet binnen 5 werkdagen een ondertekend exemplaar heeft ingediend, kan de gemeente bepalen de termijn van afhandeling op te schorten.
4. Als de cliënt tekent voor niet-akkoord, kan hij daarbij tevens aangeven wat de reden is waarom hij niet akkoord is.
5. Als de cliënt van mening is dat hij in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, kan hij dit aangeven op het door hem ondertekende verslag.

#### **Artikel 7. Aanvraag**

1. Een cliënt of zijn gemachtigde of vertegenwoordiger kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening schriftelijk indienen bij het college.
2. Het college kan een ondertekend verslag van het gesprek aanmerken als aanvraag als de cliënt dat op het verslag heeft aangegeven.

#### **Artikel 8. Criteria voor een maatwerkvoorziening**

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

- cliënt in staat wordt gesteld zo zich snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.
4. Een cliënt komt enkel in aanmerking voor een financiële maatwerkvoorziening voor zover:
    - a. hiermee naar oordeel van het college een passende bijdrage wordt geleverd aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven, en
    - b. het betreft één van de volgende voorzieningen:
      - 1°. Kosten voor verhuizing en inrichting: € 2.500 voor alleenstaanden, echtparen en gezinnen met meerderjarige kinderen, € 3.775 voor alleenstaanden of gezinnen met minderjarige kinderen en € 3.775 voor personen die op verzoek van de gemeente een aangepaste woning vrijmaken.
      - 2°. Kosten voor woningsanering: een bedrag gebaseerd op de gangbare prijs. Voor woningsanering gelden de volgende afschrijvingstermijnen:
        - is een artikel nieuwer dan 2 jaar. 100% vergoeding
        - is een artikel 2-4 jaar oud: 75% vergoeding
        - is een artikel 4-6 jaar oud, 50% vergoeding
        - is een artikel 6-8 jaar oud, 25% vergoeding
        - is een artikel 8 jaar oud of ouder. geen vergoeding
      - 3°. Kosten voor het gebruik van een vervoermiddel, de daadwerkelijke kosten tot een maximum van
        - € 1.436 per jaar bij gebruik eigen auto,
        - € 548 per jaar, bij gebruik van een bruikleenauto,
        - € 856 per jaar bij gebruik van een bruikleenbusje
        - € 1.700 per jaar bij gebruik van een taxi, en
        - € 2.475 per jaar bij gebruik van een rolstoeltaxi,
      - 4°. Kosten in de aanpassing van de eigen auto tot een maximum van € 1.250 als men voor 5 jaar afziet van het gebruik van het collectief vervoer.
      - 5°. Kosten voor sportvoorzieningen en -hulpmiddelen:
        - sportrolstoel: € 2.877 voor de aanschaf en het onderhoud van de rolstoel gedurende een periode van 3 jaar
        - elektrische sportrolstoel: € 5.753 voor de aanschaf en het onderhoud van de rolstoel gedurende een periode van 6 jaar
        - overige sportvoorzieningen en -hulpmiddelen: de daadwerkelijke kosten met een maximum van € 2.877 voor aanschaf en eventueel onderhoud gedurende een periode van 3 jaar.
      - 6°. Kosten voor het bezoekbaar maken van een woning: de daadwerkelijke kosten van het bezoekbaar maken van de woning met een maximum van € 5.000 per jaar.
      - 7°. Kosten voor onderhoud en reparatie van trapliften, plafondliften, elektrische deuropeners, was- föhninstallaties en elektrisch verstellingen van keukens of wastafels worden vergoed als deze niet vallen onder het contract met de leverancier.
      - 8°. een voorziening waarvoor niet tijdig een passende voorziening in natura beschikbaar is.
    5. Als het college van oordeel is dat een cliënt zijn behoefte aan maatschappelijke ondersteuning redelijkerwijs van te voren had kunnen voorzien en met zijn beslissing had kunnen voorkomen, kan het college besluiten dat de cliënt niet in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening met betrekking tot zelfredzaamheid of participatie.
    6. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is ter vervanging van een eerder door het college verstrekte voorziening, wordt deze slechts verstrekt als de eerder verstrekte voorziening technisch is afgeschreven,
      - a. tenzij de eerder verstrekte voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan de cliënt zijn toe te rekenen;
      - b. tenzij de cliënt geheel of gedeeltelijk tegemoet komt in de veroorzaakte kosten, of
      - c. als de eerder verstrekte voorziening niet langer een oplossing biedt voor de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke ondersteuning.
    7. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is, verstrekt het college de goedkoopst adequate tijdig beschikbare voorziening.

### **Artikel 9. Advisering**

Het college wint een specifiek deskundig oordeel en advies in, als het onderzoek of de beoordeling van een aanvraag dit vereist.

### **Artikel 10. Inhoud beschikking**

1. In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt in ieder geval aangegeven of deze als voorziening in natura of als pgb wordt verstrekt en wordt tevens aangegeven hoe bezwaar tegen de beschikking kan worden gemaakt.
2. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in natura wordt in de beschikking [tevens] in ieder geval vastgelegd:
  - a. welke de te verstrekken voorziening is en wat de omvang en het beoogde resultaat daarvan zijn;
  - b. wat de ingangsdatum en duur van de verstrekking is;
  - c. hoe de voorziening wordt verstrekt, en
  - d. indien van toepassing, welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn.
3. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt in de beschikking tevens in ieder geval vastgelegd:
  - a. voor welk resultaat het pgb moet worden aangewend;
  - b. welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;
  - c. wat de hoogte van het pgb is en hoe hiertoe is gekomen;
  - d. welke voorwaarden aan het pgb verbonden zijn;
  - e. wat de duur is van de verstrekking waarvoor het pgb is bedoeld, en
  - f. de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb.
4. Als sprake is van een te betalen bijdrage wordt de cliënt daarover in de beschikking geïnformeerd

### **Artikel 11. Regels voor pgb**

1. Het college verstrekt een pgb in overeenstemming met artikel 2.3.6 van de wet.
2. Het college kan nadere regels vaststellen omtrent het verstrekken van een pgb.

De hoogte van een pgb:

- a. wordt vastgesteld aan de hand van een door de cliënt opgesteld plan waarin in ieder geval uiteen is gezet:
  - 1°. welke diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren de cliënt van het budget wil betrekken, en
  - 2°. indien van toepassing, welke hiervan de cliënt wil betrekken van een persoon die behoort tot het sociale netwerk;
- b. wordt berekend op basis van een prijs of tarief:
  - 1°. waarmee redelijkerwijs is verzekerd dat het pgb toereikend is om tijdig veilige, doeltreffende en kwalitatief goede diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren, van derden te betrekken;
  - 2°. waarbij rekening is gehouden met redelijke overheadkosten van derden van wie de cliënt diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren wil betrekken, en
  - 3°. wordt indien nodig aangevuld met een vergoeding voor onderhoud en verzekering;
- c. bedraagt niet meer dan de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopste adequate in de gemeente tijdig beschikbare maatwerkvoorziening in natura.
3. De hoogte van een pgb voor dienstverlening is opgebouwd uit verschillende kostencomponenten, zoals salaris, vervanging tijdens vakantie, verzekeringen en reiskosten en bedraagt voor professionele begeleiding en professionele dagbesteding 90% van de kostprijs van de maatwerkvoorziening in natura en voor niet-professionele begeleiding en niet-professionele dagbesteding en voor hulp in het huishouden 70% van de kostprijs van de maatwerkvoorziening en voor beschermd wonen 75% van de kostprijs (exclusief de woonkosten) van de maatwerkvoorziening in natura.
4. De hoogte van een pgb voor een materiele verstrekking wordt bepaald op ten hoogste de kostprijs van de materiele verstrekking die de aanvrager op dat moment zou hebben ontvangen als de materiele verstrekking in natura zou zijn verstrekt. Als de materiele verstrekking in natura een tweedehands voorziening betreft, wordt de kostprijs daarop gebaseerd, met een looptijd gelijk aan de verkorte termijn waarop de materiele verstrekking technisch is afgeschreven, rekening houdend met onderhoud en verzekering. Als de materiele verstrekking in natura een nieuwe voorziening betreft, wordt de kostprijs daarop gebaseerd, rekening houdend met een eventueel door de gemeente te ontvangen korting en rekening houdend met onderhoud en verzekering.

5. Een cliënt aan wie een pgb wordt verstrekt, kan diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen onder de volgende voorwaarden, betrekken van een persoon die behoort tot het sociaal netwerk:
  - a. de cliënt motiveert in het persoonlijk budgetplan waarin de hulp vanuit het sociaal netwerk de gebruikelijke hulp overstijgt, en
  - b. de cliënt geeft in het persoonlijk budgetplan aan hoe de hulp uit het sociaal netwerk bijdraagt aan het bereiken van het resultaat.

#### **Artikel 12. Regels voor bijdrage in de kosten van maatwerkvoorzieningen en pgb's**

1. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd voor een maatwerkvoorziening dan wel pgb, zolang hij van de maatwerkvoorziening gebruik maakt of gedurende de periode waarvoor het pgb wordt verstrekt.
2. In afwijking van het eerste lid is geen bijdrage verschuldigd voor:
  - a. collectieve woonvoorzieningen en woonvoorzieningen in gemeenschappelijke ruimten;
  - b. sportvoorzieningen en –hulpmiddelen;
  - c. bezoekbaar maken van een woning;
  - d. aanvullend openbaar vervoer;
  - e. tijdelijke huisvesting;
  - f. begeleiding personen met een zintuigelijke beperking;
  - g. begeleiding van dak- en thuislozen die niet in de maatschappelijke opvang zitten;
  - h. ondersteuning van personen in de Hospice;
  - i. voor cliënten die de leeftijd van 23 jaar nog niet bereikt hebben, met uitzondering van personen in verblijf beschermd wonen.
  - j. voor vrouwen in de vrouwenopvang die als gevolg van aantoonbare lasten van de achtergelaten woning in een financieel onhoudbare situatie verkeren.
  - k. cliënten met een uitkering als bedoeld in artikel 23, eerste lid van de Participatiewet, die in een instelling verblijven.
3. De bijdrage, bedoeld in artikel 3.1, tweede lid van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, dan wel het totaal van de bijdragen, is gelijk aan de kostprijs, tot aan ten hoogste € 19,00 per bijdrageperiode voor de cliënt of de gehuwde cliënten tezamen, tenzij overeenkomstig artikel 2.1.4, derde lid, van de wet[, OF of] hoofdstuk 3 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 [of het volgende lid] geen of een lagere bijdrage is verschuldigd.
- 3.1 Voor de maatwerkvoorziening maatschappelijke opvang (inclusief overbruggingswoningen) en vrouwenopvang geldt dat een bijdrage verschuldigd is, indien een persoon van 18 jaar of ouder gebruik maakt van de volgende voorzieningen:
  - 24-uurs of voltijd verblijf vrouwenopvang (excl. crisisopvang zoals bedoeld in art.3.8 lid 4 onder c van het Uitvoeringsbesluit.);
  - 24-uurs of voltijd verblijf maatschappelijke opvang (excl. crisisopvang zoals bedoeld in art.3.8 lid 4 onder c. van het Uitvoeringsbesluit);
- 3.2 Voor de maatwerkvoorziening beschermd wonen geldt dat een bijdrage verschuldigd is, indien een persoon van 18 jaar of ouder gebruik maakt van de voorziening 24-uurs of voltijd verblijf beschermd wonen.
- 3.3. De bijdrage als bedoeld in artikel 3.1 en 3.2. is afhankelijk van het verschil tussen het inkomen en het bedrag aan zak- en kleedgeld, zoals vermeld in artikel 23, eerste lid van de Participatiewet, alsmede een bedrag i.v.m. de standaardpremie, bedoeld in de Wet op de zorgtoeslag.
4. Voor de maatwerkvoorziening collectief vervoer geldt dat het rittarief, op basis van de gereden kilometers, is gebaseerd op het OV tarief.
5. De kostprijs van een:
  - a. maatwerkvoorziening wordt bepaald door een aanbesteding, na consultatie in de markt of na overleg met de aanbieder;
  - b. pgb is gelijk aan de hoogte van het pgb.

#### **Artikel 13. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning**

1. Aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, door:
  - a. het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie van de cliënt;



- b. het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg en ondersteuning;
  - c. erop toe te zien dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard;
  - d. voor zover van toepassing, erop toe te zien dat de kwaliteit van de voorzieningen en de deskundigheid van beroepskrachten tenminste voldoen aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de in toepasselijke sector erkende keurmerken.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van deze eisen door periodieke overleggen met de aanbieders, een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek, en het zo nodig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.

#### **Artikel 14. Voorkoming en bestrijding ten onrechte ontvangen maatwerkvoorzieningen en pgb's en misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet**

1. Het college informeert cliënten of hun vertegenwoordiger in begrijpelijke bewoordingen over de rechten en plichten die aan het ontvangen van een maatwerkvoorziening of pgb zijn verbonden en over de mogelijke gevolgen van misbruik en oneigenlijk gebruik van de wet.
2. Onverminderd artikel 2.3.8 van de wet doet een cliënt aan het college op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden, waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat deze aanleiding kunnen zijn tot heroverweging van een beslissing als bedoeld in artikel 2.3.5 of 2.3.6 van de wet.
3. Onverminderd artikel 2.3.10 van de wet kan het college een beslissing als bedoeld in artikel 2.3.5 of 2.3.6 van de wet herzien dan wel intrekken als het college vaststelt dat:
  - a. de cliënt onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid;
  - b. de cliënt niet langer op de maatwerkvoorziening of het pgb is aangewezen;
  - c. de maatwerkvoorziening of het pgb niet meer toereikend is te achten;
  - d. de cliënt langer dan 2 maanden verblijft in een instelling als bedoeld in de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet;
  - e. de cliënt niet voldoet aan de aan de maatwerkvoorziening of het pgb verbonden voorwaarden, of
  - f. de cliënt de maatwerkvoorziening of het pgb niet of voor een ander doel gebruikt.
4. Een beslissing tot verlening van een pgb kan worden ingetrokken als blijkt dat het pgb binnen zes maanden na toekenning niet is aangewend voor de bekostiging van de voorziening waarvoor de verlening heeft plaatsgevonden.
5. Als het college een beslissing op grond van het tweede lid, onder a, heeft ingetrokken en de verstrekking van de onjuiste of onvolledige gegevens door de cliënt opzettelijk heeft plaatsgevonden, kan het college van de cliënt en degene die daaraan opzettelijk zijn medewerking heeft verleend, geheel of gedeeltelijk de geldswaarde vorderen van de ten onrechte genoten maatwerkvoorziening of het ten onrechte genoten pgb.
6. Als het recht op een in eigendom of in bruikleen verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.

#### **Artikel 15. Onderzoek naar kwaliteit en recht- en doelmatigheid maatwerkvoorzieningen en pgb's**

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

#### **Artikel 16. Jaarlijkse waardering mantelzorgers**

1. Mantelzorgers van cliënten in de gemeente kunnen door middel van een melding bij het college voor het ontvangen van een jaarlijkse blijk van waardering in aanmerking worden gebracht.
2. De jaarlijkse blijk van waardering heeft een waarde van ten hoogste € 140 en wordt door het college vastgesteld.
3. Het college kan bij nadere regeling regels stellen over de wijze waarop zorg wordt gedragen voor de jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers van cliënten in de gemeente.

### **Artikel 17. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden**

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

### **Artikel 18. Klachtregeling**

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van alle voorzieningen.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders, en een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek.

### **Artikel 19. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning**

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van ondersteuningsdiensten.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de medezeggenschapsregelingen van aanbieders van ondersteuningsdiensten door periodieke overleggen met de aanbieders en een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek.

### **Artikel 20. Betrekken van ingezetenen bij het beleid**

1. Het college betreft ingezetenen van de gemeente Zaanstad bij de voorbereiding van het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning overeenkomstig de Verordening Cliëntenparticipatie Zaanstad 2017.

### **Artikel 21. Hardheidsclausule**

Het college is bevoegd, in gevallen waarin de toepassing van deze verordening naar zijn oordeel tot een bijzondere en onvoorziene hardheid leidt, ten gunste van de aanvrager af te wijken van deze verordening, indien daar zeer dringende redenen voor zijn.



### **Artikel 22. Intrekking oude verordening en overgangsrecht**

1. De Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Zaanstad 2015 wordt ingetrokken.
2. Een cliënt houdt recht op een lopende voorziening verstrekt op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Zaanstad 2015, totdat het college een nieuw besluit heeft genomen waarbij het besluit waarmee deze voorziening is verstrekt, wordt ingetrokken.
3. Aanvragen die zijn ingediend onder de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Zaanstad 2015 en waarop nog niet is beslist bij het in werking treden van deze verordening, worden afgehandeld krachtens de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Zaanstad 2015.
4. Een cliënt die voor de inwerkingtreding van deze verordening in aanmerking kwam voor een persoonsgebonden budget in Begeleiding en/of huishoudelijke ondersteuning en door de inwerkingtreding van deze verordening een lager persoonsgebonden tarief voor deze zorgtypes ontvangt komt in aanmerking voor een overbruggingsperiode van 6 maanden om te wennen aan het nieuwe tarief en om in staat gesteld te worden onderhandelingen met de zorgaanbieder te starten over het nieuwe tarief.
5. Een cliënt die voor de inwerkingtreding van deze verordening een maximale bijdrage termijn van 39 perioden is opgelegd en deze termijnen bij de inwerkingtreding van deze verordening nog niet (volledig) hebben voldaan, blijven betalingsplichtig totdat alle termijnen zijn voldaan of een nieuwe bijdrage op grond van deze verordening wordt opgelegd.
6. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Zaanstad 2015, wordt beslist met inachtneming van de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Zaanstad 2015.

### **Artikel 23. Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2020.
2. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Zaanstad 2020.

### **Toelichting Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Zaanstad 2020**

#### **Algemeen**

Met de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015) wordt de gemeente verantwoordelijk voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van mensen met een beperking, chronische psychische of psychosociale problemen. De ondersteuning moet er op gericht zijn dat mensen zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven. Voor mensen met psychische of psychosociale problemen en of voor mensen die, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, de thuissituatie hebben verlaten voorziet de gemeente in de behoefte aan beschermd wonen en opvang.

Deze verordening geeft uitvoering aan de Wmo 2015. De Wmo 2015 maakt onderdeel uit van de bestuurlijke en – met toepassing van een budgetkorting – financiële decentralisatie naar gemeenten van een aantal taken uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Deze taken worden toegevoegd aan het takenpakket dat al bij gemeenten lag onder de 'oude' Wet maatschappelijke ondersteuning. Hierbij wordt deels voortgeborduurd op de weg die met die wet al was ingezet. Er wordt bekeken wat redelijkerwijs verwacht mag worden van de cliënt en zijn sociaal netwerk, vervolgens zal waar nodig de gemeente in aanvulling hierop hem in staat stellen gebruik te maken van een algemene voorziening of – als dat niet volstaat – een maatwerkvoorziening waarmee een bijdrage wordt geleverd aan zijn mogelijkheden om deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer en zelfstandig te functioneren in de maatschappij.

De belangrijkste wijzigingen van de Wmo 2015 ten opzichte van de huidige Wmo zijn het vervallen van de compensatieplicht en het vervallen van de compensatiedomeinen.

Door het vervallen van de compensatieplicht ligt de nadruk niet meer op het compenseren van een gebrek maar op het versterken van de zelfredzaamheid en de participatie.

De compensatiedomeinen waarop de gemeenten de burger met een belemmering moet compenseren (huishouden voeren, zich verplaatsen in en om de woning en lokaal en medemensen ontmoeten), zijn in de Wmo 2015 niet meer opgenomen, in plaats daarvan wordt er gesproken over:

maatwerkvoorzieningen bieden ter ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie, beschermd wonen en opvang.

#### **De toegangsprocedure**

De cliënt die zich met een hulpvraag meldt doorloopt een zorgvuldige toegangsprocedure, zodat bij de beoordeling van de hulpvraag helderheid wordt verkregen over zijn behoeften en de gewenste resultaten

en om te achterhalen wat de cliënt op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, mantelzorg of met hulp van zijn sociaal netwerk dan wel door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten kan doen om zijn zelfredzaamheid en participatie te handhaven of te verbeteren. Verder wordt bepaald of de cliënt met gebruikmaking van een algemene voorziening de ondersteuningsbehoefte kan invullen, of dat een maatwerkvoorziening nodig is, en of sprake is van een voorliggende of andere voorziening die niet onder de reikwijdte van de Wmo 2015 valt.

De inzet van een maatwerkvoorziening in de ondersteuningsbehoefte heeft als doel het leveren van een bijdrage aan de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt. Zelfredzaamheid is in de Wmo 2015 gedefinieerd als: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden. Participatie is gedefinieerd als: het deelnemen aan het maatschappelijke verkeer.

De nadruk bij de inzet van maatwerkvoorzieningen ligt op het versterken van de zelfredzaamheid en de participatie. Versterken betekent niet altijd bevorderen van, maar kan ook vertaald worden als het in stand houden van de situatie waardoor iemand in eigen leefomgeving kan blijven.

De burger heeft met zijn vraag om ondersteuningsbehoefte een doel, dit doel moet centraal staan in het onderzoek naar de oplossing. Dit doel wordt bij de inzet van een (gedeeltelijke) maatwerkvoorziening als het te bereiken resultaat voor de inzet van de voorziening aangemerkt.

Door de burger aan te spreken op wat er redelijkerwijs van hemzelf verwacht mag worden zal deze ook meer de eigen verantwoording nemen in het bereiken van resultaten ten behoeve van zijn ondersteuningsbehoefte. Zo werkt de burger mee aan de invulling van de benodigde ondersteuning en kan de gemeente aanvullende ondersteuning bieden als uit het onderzoek blijkt dat de aanvrager niet in staat is om zelf of met zijn netwerk of met een algemene voorziening de oplossing te organiseren. Het wegvallen van de compensatieplicht en de compensatiedomeinen enerzijds en het toepassen van passende ondersteuning in de vorm van een maatwerkvoorziening anderzijds vereist een benadering waarbij de gemeente zich richt op het bereiken van een resultaat dat waar mogelijk, zo veel mogelijk aansluit bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt en zijn sociale omgeving. Passend aanbod is per definitie een aanbod dat passend is bij de individuele cliënt en hoeft daardoor niet te bestaan uit een standaard oplossing. De borging van de kwaliteit van het onderzoek en de uitkomsten daarvan (het passende aanbod) ligt in een goed georganiseerde toegangsprocedure.

De Wmo 2015 en deze verordening leggen deze toegangsprocedure daarom in hoofdlijnen vast. Want waar het recht op compensatie dat bestond onder de 'oude' Wet maatschappelijke ondersteuning is komen te vervallen, wordt een recht op een zorgvuldige, tweezijdige procedure daartegenover gesteld. Een dergelijke procedure die bovendien goed wordt uitgevoerd, zal telkens tot een juist eindoordeel moeten leiden; ondersteuning waar ondersteuning nodig is.

De ondersteuning die de gemeente kan bieden, kan bestaan uit het ondersteunen van de burger om regie over zijn eigen situatie te voeren, het bieden van algemene voorzieningen en/of maatwerkvoorzieningen. Bij een maatwerkvoorziening kan het gaan om ondersteuning in natura of om ondersteuning in de vorm van een persoonsgebonden budget.

### **Inbreng van de cliënt**

Om maatwerk te kunnen bieden zal de gemeente in samenspraak met de cliënt en diens netwerk op zoek gaan naar de "echte" en meer integrale ondersteuningsvraag en –op basis van dat inzicht- naar een in die situatie passend ondersteuningsaanbod.

Bij de melding van de hulpvraag informeert de gemeente de cliënt over de mogelijkheid om een persoonlijk plan in te dienen. In dit plan kan de cliënt (al dan niet tezamen met zijn persoonlijke netwerk) de omstandigheden en de maatschappelijke ondersteuning die door hem wordt gewenst beschrijven. Dit plan wordt door de gemeente meegenomen in het onderzoek naar de ondersteuningsbehoefte. Indien de cliënt van mening is dat het college hem ten onrechte geen maatwerkvoorziening verstrekt of dat de maatwerkvoorziening onvoldoende bijdraagt aan de zelfredzaamheid of participatie, of dat hem opvang of beschermd wonen ten onrechte wordt onthouden, kan betrokkene daartegen vanzelfsprekend bezwaar maken en daarna eventueel in beroep gaan tegen de beslissing op zijn bezwaar. De rechter zal toetsen of de gemeente zich heeft gehouden aan de voorgeschreven procedures, het onderzoek naar de omstandigheden van betrokkene op adequate wijze heeft verricht en of de ondersteuning een passende bijdrage levert aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven.

Als de cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening zal in samenspraak met de cliënt en eventueel de zorg-leverancier, zonedig een ondersteuningsplan worden opgesteld waarin de ondersteuningsbehoefte en de invulling van de maatwerkvoorziening en het beoogde resultaat staan uitgewerkt.

Als de cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening wordt aan de cliënt informatie over het persoonsgebonden budget (pgb) verstrekt. Indien een cliënt zich gemotiveerd op het standpunt stelt dat hij de maatwerkvoorziening als persoonsgebonden budget geleverd wenst te krijgen wordt onderzocht of de cliënt in aanmerking kan komen voor een pgb verstrekking. Voor de motivering van de pgb aanvraag wordt aan de cliënt een persoonlijk budgetplan gevraagd.

### **Maatwerkvoorziening**

De maatwerkvoorziening kan bestaan uit een dienstverlening of uit een materiele verstrekking. Voor beide voorzieningsvormen geldt dat het resultaat leidend is, bij een materiele verstrekking (hulpmiddelen zoals rolstoel etc.) zal dit effect door middel van een passing direct "meetbaar" zijn, bij de inzet van dienstverlening zijn resultaten pas op termijn zichtbaar. Het niet functioneren van een materiele verstrekking of het niet passend zijn van een dergelijke verstrekking zal bij een cliënt direct merkbaar zijn en leiden tot verzoek tot herstel. Er worden kwaliteitseisen voor maatschappelijke ondersteuning aan de aanbieders gesteld en hierop wordt toegezien. Door het toezicht dat de gemeente houdt kan onder andere door de cliënt-ervaringsgegevens het niet functioneren van- of in-adequaatheid van de inzet van dienstverlening worden opgemerkt.

### **Sociale Wijkteams**

Al vanaf 2012, is ter voorbereiding van de Wmo 2015 maar ook de Jeugdwet en de Participatiewet, een visie verwoord met wat de gemeente Zaanstad voor ogen heeft met de transformatie van het maatschappelijk domein: "De gemeente Zaanstad streeft naar participatie door iedereen, naar vermogen en op eigen wijze. Want ook al hebben mensen moeilijkheden of beperkingen, we vinden dat iedereen mee moet kunnen doen in de maatschappij, door goed op te groeien en op te voeden, door te werken of een maatschappelijk en/of persoonlijk zinvolle dagbesteding te vinden".

Vanuit deze visie zijn Jeugdteams en Sociale Wijkteams opgezet om de nieuwe taken uit te voeren op zo'n manier dat de hulpvragen in onderlinge samenhang worden aangepakt. In de gemeente Zaanstad vormen vijf jeugdteams een lokaal dekkende structuur voor jeugdhulpverlening. Het streven is een verbetering van de dienstverlening door simpeler en gericht aan te sluiten bij wat mensen nodig hebben. Het moet voor mensen ook overzichtelijker worden waar ze terecht kunnen met hun ondersteuningsvraag. Voorheen moesten mensen zelf hun weg vinden tussen de vele organisaties en loketten. Straks kunnen ze terecht bij het Jeugdteam of het Sociale Wijkteam, dat ook veel zaken zelf kan oplossen. Voor volwassenen is er het Sociale wijkteam. Er zijn vanaf 1 januari 2015 elf teams en zij vormen een dekkend netwerk over de stad.

Het wijkteam heeft globaal 2 opdrachten:

- Versterken van het netwerk in de wijk, burgerkracht, zorgen voor de voorzieningen waar vraag naar is. Dit kunnen nadrukkelijk ook de algemene voorzieningen zijn.
- Het verzorgen van de toegang tot voorzieningen, waaronder de maatwerkvoorzieningen in de Wmo. De wijkteameden voeren het gesprek en wanneer er een maatwerkvoorziening nodig is, verzorgen zij de aanvraag (en nemen het besluit).

### **Wat de gemeente moet regelen in de Verordening.**

De Wmo 2015 schrijft in artikel 2.1.3, eerste lid, voor dat de gemeente per verordening de regels dient vast te stellen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het verplichte gemeentelijk beleidsplan met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning.

In de verordening dient overeenkomstig de artikelen 2.1.3, tweede tot en met vierde lid, 2.1.4, derde en zevende lid, en 2.1.6 van de Wmo 2015 in ieder geval bepaald te worden:

- op welke wijze en op basis van welke criteria wordt vastgesteld of een cliënt voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang in aanmerking komt;
- op welke wijze de hoogte van een persoonsgebonden budget wordt vastgesteld;
- welke eisen worden gesteld aan de kwaliteit van voorzieningen, inclusief eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten;
- ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten vereist is;
- ten aanzien welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn vereist is;
- op welke wijze ingezet, waaronder cliënten of hun vertegenwoordigers, worden betrokken bij uitvoering van de wet, voorstellen voor beleid kunnen doen, gevraagd en ongevraagd advies kunnen uitbrengen over verordeningen en beleidsvoorstellen, worden voorzien van ondersteuning en deel kunnen nemen aan periodiek overleg;
- op welke wijze de kostprijs van een maatwerkvoorziening wordt berekend; en
- op welke wijze het college zorg draagt voor een jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente.

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

- voor de bestrijding van het ten onrechte ontvangen van een maatwerkvoorziening of een persoonsgebonden budget, en van misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet;
- ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van de voorziening, waar het college ten aanzien daarvan de uitvoering

van de Wmo 2015 door derden laat verrichten. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de deskundigheid van de beroepskrachten en de toepasselijke arbeidsvoorwaarden.

### **Keuzes voor de gemeente vanuit de wet**

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

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

Gemeenten kunnen zelf bepalen hoe ze deze onderwerpen regelen. Voor Zaanstad zijn er op onderdelen al keuzes gemaakt, daarop wordt aangesloten. Dit wordt hieronder toegelicht.

Ad 1 +2: De gemeente Zaanstad werkt met sociale wijkteams en heeft de verantwoordelijkheid voor voorzieningen in de wijk bij de hoofdaanemers neergelegd. De hoofdaanemer heeft onder andere als opdracht om te zorgen voor algemene voorzieningen in de wijk, die tevens de beweging van de "tweede naar de eerste lijn" versterken. De hoofdaanemers kunnen dus binnen grenzen zelf bepalen welke algemene voorzieningen er precies in een wijk komen en, omdat de algemene voorzieningen niet in elke wijk exact hetzelfde hoeven te zijn.

De gemeente Zaanstad kiest er dan ook niet voor om de algemene voorzieningen en bijdrage voor algemene voorzieningen in de verordening vast te leggen (zie ook de toelichting op artikel 12). Er wordt dan ook niet vanuit de gemeente bepaald welke groepen eventueel een korting op de bijdrage krijgt.

Ad 3: Ingevolge de Verordening Eigen bijdrage maatschappelijke opvang en vrouwenopvang wordt de bijdrage geïnd door de instellingen zelf. Deze verordening is niet meer van kracht in 2015. Het is gewenst dat instellingen zelf de bijdrage gaan innen, derhalve zijn zij in het Besluit voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Zaanstad aangewezen als instantie die deze bijdrage kan innen.

Ad 4: de gemeente Zaanstad zal een regeling voor de tegemoetkoming voor meerkosten bij chronische ziekte of handicap koppelen aan het beleid voor de Bijzondere bijstand. Dit is uitgewerkt in een nadere regeling.

Ad 5: de gemeente Zaanstad maakt voor de verstrekking van het Pgb geen onderscheid tussen het inhuren van een professional of iemand uit de sociale omgeving (zie toelichting op artikel 11).

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In de begripsbepalingen staan de begrippen opgenomen die verder niet in de wet staan uitgewerkt. Voor het overzicht is de begrippenlijst uit de Wmo 2015 integraal opgenomen.

*Een algemeen gebruikelijke voorziening* is in principe voor iedereen beschikbaar, of mensen nu wel of geen beperking hebben. Een voorbeeld is een fiets met trapondersteuning.

*'Gebruikelijke hulp'* is niet in de verordening, maar in de wet gedefinieerd en is bijvoorbeeld de hulp van een partner van de cliënt. Zie ook de wettelijke definitie hieronder.

Het gesprek is het mondeling contact na een melding waarin het college met degene die maatschappelijke ondersteuning vraagt zijn gehele situatie inventariseert. Dit zal gaan over de mogelijkheden om op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit het sociaal netwerk de zelfredzaamheid of participatie te verbeteren of te voorkomen dat gebruik moet worden gemaakt van beschermd wonen of opvang. Eveneens wordt geïnventariseerd of met gebruikmaking van voorliggende voorzieningen, algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene voorzieningen of maatwerkvoorzieningen zijn zelfredzaamheid of participatie te verbeteren of te voorkomen dat hij gebruik moet maken van beschermd wonen of opvang.

De definities: *persoonlijk plan* en *persoonlijk budgetplan* benadrukken enerzijds de eigen verantwoordelijkheid die de cliënt heeft bij de motivering van zijn hulpvraag en/of de wens om de

voorziening in de vorm van een persoonsgebonden budget te krijgen en anderzijds is het plan onderdeel van de inbreng van de cliënt ten behoeve van het onderzoek.

Het *ondersteuningsplan* beschrijft de ondersteuning die de cliënt nodig heeft en de invulling van (een gedeeltelijke) maatwerkvoorziening.

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

- aanbieder: natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren;
- algemene voorziening: aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning;
- begeleiding: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven;
- cliënt: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid;
- cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen;
- gebruikelijke hulp: hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten;
- maatschappelijke ondersteuning:
  - 1°. bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld,
  - 2°. ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psycho-sociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving,
  - 3°. bieden van beschermd wonen en opvang;
- maatwerkvoorziening: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:
  - 1°. ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen,
  - 2°. ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen,
  - 3°. ten behoeve van beschermd wonen en opvang;
- mantelzorg: hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep;
- participatie: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer;
- persoonsgebonden budget: bedrag waaruit namens het college betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken;
- sociaal netwerk: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt;
- vertegenwoordiger: persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake;
- voorziening: algemene voorziening of maatwerkvoorziening;
- zelfredzaamheid: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

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



## **Artikel 2. Melding hulpvraag**

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

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

De melding kan 'door of namens de cliënt' worden gedaan. Dit kan ruim worden opgevat. Naast de cliënt kan bijvoorbeeld diens vertegenwoordiger, mantelzorger, partner, familielid, buurman of andere betrokkene de melding doen.

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

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

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

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

## **Artikel 3. Cliëntondersteuning**

Het eerste lid is een uitwerking van de wettelijke verplichting van het college in artikel 2.2.4, eerste lid, onder a, en tweede lid, van de wet. De wet adresseert het college rechtstreeks en vraagt niet om hierover bij verordening een regeling op te stellen. De bepaling uit de wet is toch in de verordening opgenomen vanwege het belang om in de verordening een compleet overzicht van rechten en plichten van cliënten te geven. Hierbij is benadrukt dat de cliëntondersteuning op grond van de wet voor de cliënt kosteloos is. In de memorie van toelichting bij artikel 2.2.4 van de wet (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3) is vermeld dat gemeenten hiermee de opdracht hebben in ieder geval een algemene voorziening voor cliëntondersteuning te realiseren, waar burgers informatie en advies over vraagstukken van maatschappelijke ondersteuning en hulp bij het verkrijgen daarvan kunnen krijgen. Ook uitgebreide vraagverheldering alsmede kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij het maken van keuzes op diverse levensterreinen maken daarvan deel uit.

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

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

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

De verplichting tot het overleggen van stukken, zoals vermeld in het tweede lid, is opgenomen overeenkomstig artikel 2.3.2, zevende lid, van de wet Bij de gegevensverzameling op grond van het eerste en tweede lid zullen de grenzen van de Wet bescherming persoonsgegevens in acht genomen moeten worden.

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

In het vierde lid is overeenkomstig artikel 2.3.2, tweede lid, van de wet de verplichting voor het college opgenomen om informatie te verschaffen over de mogelijkheid voor de cliënt om een persoonlijk plan op te stellen en stelt de cliënt gedurende zeven dagen na de melding in de gelegenheid het plan te overhandigen. Zie ook artikel 5, tweede lid. De mogelijkheid een persoonlijk plan in te dienen en de termijn van zeven dagen is gesteld in artikel 2.3.2, lid 2 van de wet.



De cliënt wordt daarmee in staat gesteld om op een voor hem of haar passende wijze een persoonlijk plan op te stellen. In het plan kan de cliënt al dan niet tezamen met zijn persoonlijke netwerk de omstandigheden, bedoeld in artikel 2.3.2, tweede lid onderdelen a tot en met e van de wet en de maatschappelijke ondersteuning die door hem wordt gewenst, beschrijven. De gemeente is daarmee bekend met de wijze waarop de cliënt zelf vorm wil geven aan zijn persoonlijk arrangement dat nodig is om zelfredzaam te kunnen zijn en te participeren.

#### **Artikel 5. Onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren**

Bij het onderzoek zal in samenspraak met de cliënt en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel diens vertegenwoordiger in de eerste plaats gekeken worden naar de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt en kan bijvoorbeeld alsnog worden verwezen naar een algemene voorziening in plaats van, of naast, mogelijke toekenning van een maatwerkvoorziening. Voor een zorgvuldig te nemen besluit is het van belang dat alle relevante feiten en omstandigheden van de specifieke hulpvraag worden onderzocht. Daarbij is het van belang dat het onderzoek in samenspraak met de cliënt (en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel diens vertegenwoordiger) wordt verricht. Voor een zorgvuldig onderzoek is veelal persoonlijk contact nodig om een goed beeld van de cliënt en de thuissituatie te krijgen. Het ligt daarom ook voor de hand dat er één of meerdere gesprekken gevoerd worden met de cliënt (en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel diens vertegenwoordiger).

In onderdeel b is als onderwerp van onderzoek 'het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning' opgenomen. Dit is belangrijk omdat in de woorden van de nota naar aanleiding van het verslag (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 34, blz. 183) "de ultieme toetssteen of de maatschappelijke ondersteuning effectief is geweest, ligt in de beantwoording van de vraag of de cliënt zelf vindt dat de verleende maatschappelijke ondersteuning heeft bijgedragen aan een verbetering van zijn zelfredzaamheid of participatie. In het wetsvoorstel Wmo 2015 staat het bereiken van dit resultaat centraal".

Een zorgvuldig onderzoek vereist het op enigerlei doorlopen van de volgende stappen<sup>1</sup>:

#### **Stap 1 - inventariseer de hulpvraag**

Uit artikel 3:2 van de Awb in samenhang met de artikelen 2.3.2 en 2.3.5 van de wet vloeit voort dat het college voldoende kennis dient te vergaren over de voor het nemen van een besluit over maatschappelijke ondersteuning van belang zijnde feiten en omstandigheden en af te wegen belangen. Dit brengt met zich dat wanneer bij het college melding wordt gedaan van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning het college allereerst moet vaststellen wat de hulpvraag is.

#### **Stap 2 - breng de onderliggende problematiek minutieus en onderbouwd in kaart**

Vervolgens zal het college moeten vaststellen welke problemen worden ondervonden bij de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, dan wel het zich kunnen handhaven in de samenleving.

#### **Stap 3 - stel de aard en de omvang van de noodzakelijke hulp vast**

Als de problemen voldoende concreet in kaart zijn gebracht, kan worden bepaald welke ondersteuning naar aard en omvang nodig is om een passende bijdrage te leveren aan de zelfredzaamheid of participatie van de ondersteuningsvrager, onderscheidenlijk het zich kunnen handhaven in de samenleving.

#### **Stap 4 - kijk wat de discrepantie tussen noodzaak en de eigen mogelijkheden zijn**

Uit artikel 2.3.2, vierde lid, aanhef en onder b, c en f, van de wet in samenhang met het derde en vierde lid van artikel 2.3.5 van de wet vloeit voort dat het onderzoek er vervolgens op gericht moet zijn of en in hoeverre de eigen mogelijkheden, gebruikelijke hulp, mantelzorg, ondersteuning door andere personen uit het sociale netwerk en voorliggende (algemene) voorzieningen de nodige hulp en ondersteuning kunnen bieden.

#### **Stap 5 - stel vast welke voorziening de geconstateerde discrepantie adequaat oplost**

Slechts voor zover die eigen mogelijkheden ontoereikend zijn dient het college een maatwerkvoorziening te verlenen.

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

Deze bepaling is opgenomen in het belang van een zorgvuldige dossiervorming en een zorgvuldige procedure en is overeenkomstig artikel 2.3.2, vijfde lid, van de wet opgenomen. Het eerste lid borgt dat altijd verslag wordt opgemaakt. De invulling van deze verslagplicht is vorm vrij. Hierbij kan worden voortgeborduurd op de praktijk van de Wmo. In de memorie van toelichting

1) Dit volgt uit onder andere de uitspraak van de CRvB van van 21 maart 2018 ( [HYPERLINK "http://deeplink.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:CRVB:2018:819" ECLI:NL:CRVB:2018:819](http://deeplink.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:CRVB:2018:819)).

(Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, p. 32-33) staat dat de gemeente aan de cliënt een weergave van de uitkomsten van het onderzoek verstrekt om hem in staat te stellen een aanvraag te doen voor een maatwerkvoorziening. Dat moet in beginsel schriftelijk. Een goede weergave maakt het voor de gemeente inzichtelijk om een juiste beslissing te nemen op een aanvraag en draagt bij aan een inzichtelijke communicatie met de cliënt. Uiteraard zal de weergave van de uitkomsten van het onderzoek variëren met de uitkomsten van het onderzoek. Zo zal de weergave van het onderzoek bijvoorbeeld heel beperkt kunnen zijn als de cliënt van mening is goed geholpen te zijn en de uitkomst is dat geen aanvraag van een maatwerkvoorziening noodzakelijk is. Bij meer complexe onderzoeken zal uiteraard een uitgebreidere weergave noodzakelijk zijn. Desgewenst kan de gemeente de schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek ook gebruiken als een met de cliënt overeengekomen ondersteuningsplan (arrangement) voor het bevorderen van zijn zelfredzaamheid en participatie waarin de gemaakte afspraken en de verplichtingen die daaruit voortvloeien, zijn vastgelegd. Het is in dat geval passend dat het college en de cliënt dit ondersteuningsplan ondertekenen. Indien een persoonlijk plan is overhandigd, wordt dit plan ook opgenomen of toegevoegd aan het verslag.

Soms kan een verslag al direct worden meegegeven, maar vaak zal dit toch nog moeten worden uitgewerkt en gaat daar een paar dagen overheen. Het kan overigens ook zijn dat na een gesprek de cliënt bijvoorbeeld nog onderzoekt wat er in zijn omgeving mogelijk is, bijvoorbeeld of hij met iemand kan meerijden om boodschappen te doen, of dat hij nog een aanvullende opmerking heeft. Ook dan is een paar dagen tijd na het gesprek nuttig.

Als de cliënt niet binnen 5 werkdagen reageert kan de gemeente de termijn opschorten, zodat de afhandelingsduur niet wordt overschreden.

Als een cliënt aangeeft dat hij niet akkoord is met het verslag en daarbij tevens de reden aangeeft, dan wordt onderzocht of deze inbreng relevant is voor de uitkomst van het onderzoek en of dit een wijziging betekent van de uitkomst van het onderzoek.

#### **Artikel 7. Aanvraag**

In artikel 2:15 van de Awb is bepaald dat een aanvraag elektronisch (onder meer per email) kan worden gedaan indien het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg geopend is.

Ook deze bepaling is een uitwerking van artikel 2.1.3, eerste lid, en tweede lid, onder a, van de wet, waarbij is bepaald dat de gemeente bij verordening in ieder geval bepaalt op welke wijze wordt vastgesteld of een cliënt voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang in aanmerking komt. De wet bepaalt dat het college binnen twee weken na de ontvangst van de aanvraag de beschikking moet geven (artikel 2.3.5, tweede lid). In de Awb worden regels gegeven omtrent de aanvraag. Deze verordening wijkt daarvan niet af. Op grond van artikel 4:1 van de Awb wordt een aanvraag tot het geven van een beschikking schriftelijk ingediend bij het bestuursorgaan dat bevoegd is op de aanvraag te beslissen (hier het college), tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

In het eerste lid is aangegeven dat naast de cliënt alleen een daartoe door hem gemachtigd persoon of een vertegenwoordiger (zie voor een definitie van vertegenwoordiger de toelichting onder artikel 1) een aanvraag kan indienen. Dit is minder ruim dan de kring van personen rond de cliënt die een melding kan doen. Zie hiervoor artikel 2 en de toelichting daarbij. Aangezien het hier gaat om de formele aanvraag om een beschikking in de zin van de Awb, is hier de formele eis van machtiging of vertegenwoordiging gesteld.

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

#### **Artikel 8. Criteria voor een maatwerkvoorziening**

In tegenstelling tot de andere vormen van Wmo-ondersteuning, is in de wet bepaald dat voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang geldt dat mensen zich in alle gemeenten in Nederland kunnen melden als zij aanspraak willen maken op beschermd wonen en opvang.

Voor beide voorzieningen zijn op landelijk niveau afspraken gemaakt over hoe te handelen op het moment dat een cliënt uit een andere regio zich meldt. Deze richtlijnen worden toegepast door de Sociale wijkteams bij de toegang tot beschermd wonen en door de zorgaanbieder in de maatschappelijke opvang.

Uitgangspunt bij de gemaakte afspraak is dat de beoordeling waar iemand in beschermd wonen of in maatschappelijke opvang wordt geplaatst afhankelijk is van de mogelijkheden van de cliënt om een succesvol traject met betrekking tot zelfredzaamheid en participatie te volgen. Hierbij worden zorginhoudelijke (waar heeft iemand reeds zorg of andere vormen van dienstverlening gehad) en participatiecriteria (waar zit zijn positieve sociale netwerk, waar heeft de cliënt onderwijs/werk of een vorm van dagbesteding gehad) toegepast.

In artikel 2.1.3, tweede lid, onder a, van de wet is bepaald dat de raad bij verordening moet aangeven op basis van welke criteria het college kan vaststellen of een cliënt voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang in aanmerking komt. Daar is in dit artikel uitvoering aan gegeven, met de kanttekening dat het bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening altijd op maatwerk aankomt.

#### Tweede en derde lid

Het tweede en derde lid zijn gebaseerd op artikel 2.3.5, derde en vierde lid, van de wet.

#### Vierde lid

Deze bepaling is opgenomen naar aanleiding van de constatering van de Centrale Raad van Beroep (hierna: CRvB) dat het (ook) onder de wet mogelijk is om een financiële maatwerkvoorziening te verstrekken.<sup>2</sup> Het betreft geen pgb, waarvoor een specifiek regime geldt en waarop de cliënt aanspraak maakt als zijn voorkeur hiernaar uitgaat en de aanvraag aan de vereisten van artikel 2.3.6 van de wet voldoet. De wet verplicht weliswaar niet om specifiek iets te regelen ten aanzien van financiële maatwerkvoorzieningen. Toch is er voor gekozen, om de inzet van financiële maatwerkvoorzieningen te beperken tot die gevallen waar ze een duidelijke meerwaarde hebben of waar geen alternatief in natura voorhanden is.

Met 'financiële maatwerkvoorziening' wordt op zichzelf overigens geen inhoudelijke kwalificatie gegeven, het betreft een verstrekkingwijze (in zekere zin de 3e variant, naast in natura en als pgb). Wel geldt – net als bij alle maatwerkvoorzieningen – dat de (financiële) maatwerkvoorziening 'een passende bijdrage moet leveren aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven'. Het gaat in dit geval om een forfaitaire, niet noodzakelijk kostendekkende tegemoetkoming. Deze mag echter niet zo ver afstaan van de werkelijke kosten van de compenserende maatregel dat deze geen passende bijdrage meer levert aan het verminderen of wegnemen van de beperkingen. Dan kan deze namelijk niet gelden als maatwerkvoorziening.

In het vierde lid zijn verder de financiële tegemoetkomingen opgenomen die tot 2020 in het Besluit maatschappelijke ondersteuning waren opgenomen, zoals: de mogelijkheid voor een cliënt om de indicatie voor het aanvullend openbaar vervoer om te ruilen voor een aanpassing aan de eigen auto. Deze mogelijkheid wordt niet vaker dan eens per vijf jaar verstrekt, de cliënt ziet daarmee voor vijf jaar af van de indicatie voor het collectief vervoer.

Verder is in het vierde lid een financiële tegemoetkoming opgenomen voor kosten van onderhoud en reparatie van woningaanpassingen. Dit betreft de gevallen waarbij een voorziening is getroffen en het onderhoud niet (meer) door een contract met een leverancier wordt gedekt.

#### Vijfde lid

In de memorie van toelichting is bij artikel 2.3.5, derde lid, van de wet (Kamerstukken II 2013-14, 33 841, nr. 3, p. 148) opgemerkt dat de maatwerkvoorziening nadrukkelijk een hekkensluis is:

"Alleen wanneer iemand echt niet zelf of met hulp van zijn omgeving in staat is tot zelfredzaamheid of participatie en ook een algemene voorziening geen uitkomst biedt, is er een rol voor het college. Dat is niet het geval wanneer het gaat om diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen of andere maatregelen die naar hun aard gebruikelijk zijn (fiets, schoonmaakmiddelen, wandelstok, eenvoudige rollator). Wanneer iemand beschikt over algemeen gebruikelijke zaken, maar deze in verband met zijn beperking of problemen niet meer afdoende zijn, kan aanleiding bestaan om een voorziening te treffen. Dat is ook niet het geval als de aanvrager zijn behoefte aan maatschappelijke ondersteuning redelijkerwijs van te voren had kunnen voorzien en met zijn beslissing had kunnen voorkomen, bijvoorbeeld: indien iemand is aangewezen op een rolstoel en een huis koopt waarin veel dure aanpassingen moeten worden aangebracht, had het in de rede gelegen dat de aanvrager in een al aangepast huis zou zijn gaan wonen."

Deze passage in het bijzonder – maar gelezen in samenhang met de verdere parlementaire geschiedenis – biedt een onderbouwing om het begrip 'voorzienbaarheid' in individuele gevallen een rol te laten spelen bij de afwijzing van een maatwerkvoorziening. Zoveel volgt ook uit de passages in de parlementaire geschiedenis waaruit blijkt dat de wetgever aan heeft willen sluiten bij de huidige rechtspraak op dit punt (zie in het bijzonder de nadere memorie van antwoord, Kamerstukken I 2013-14, 33841, nr. J, p. 18). Hieruit volgt verder dat met artikel 8, derde lid, nadrukkelijk geen (verkapte) inkomenstoets is – of kan worden – beoogd. Ook op grond van de wettekst en blijkens de parlementaire geschiedenis is hiervoor namelijk uitdrukkelijk geen ruimte gelaten (zie verder de nota naar aanleiding van het verslag, Kamerstukken II 2013-14, 33 841, nr. 34, p. 24).

Gelet op artikel 2.1.3, eerste lid en tweede lid, aanhef en onder a, van de wet, de genoemde

wetsgeschiedenis en de huidige jurisprudentie<sup>3</sup> is het van belang een expliciete grondslag te hebben

2) Zie de uitspraken van de CRvB van 12 februari 2018 (ECLI:NL:CRV:2019:395 en 396).

3) Zie in dit kader ook de uitspraak van de CRvB van 22 augustus 2018, waarin de CRvB oordeelt dat de Wmo 2015, evenals de Wmo deed, ruimte biedt om van burgers te eisen dat zij bij het doen van een aanschaf of bij een verhuizing rekening houden met de al aanwezige beperkingen en de redelijkerwijs te verwachten ontwikkeling hiervan. De Wmo 2015 biedt echter evenmin als de Wmo ruimte, zo stelt de CRvB verder, om van de burger te eisen dat hij preventief maatregelen treft en investeringen doet die tot doel hebben te voorkomen dat toekomstige onzekere gebeurtenissen in zijn gezondheidstoestand als gevolg van het ouder worden

voor afwijzing van een maatwerkvoorziening waarbij de ‘voorzienbaarheid’ een rol speelt. Het vijfde lid voorziet in een dergelijke grondslag. Gelet op de noodzaak tot een individuele beoordeling is de weigeringsgrond als ‘kan-bepaling’ vormgegeven; het college van burgemeester en wethouders is daarmee altijd gegeven een inhoudelijke afweging te maken bij iedere individuele aanvraag.]

#### **Artikel 9. Advisering**

Het college kan extern advies inwinnen indien dat voor de beoordeling van een aanvraag nodig is; als dat de enige mogelijkheid is om een zorgvuldig onderzoek naar de aanvraag te doen, is het zelfs in zekere zin verplicht.

Het is bij de adviesaanvraag van belang dat hierbij een heldere vraag of afgebakende opdracht wordt verstrekt, zodat duidelijk is voor de cliënt en de adviseur welk aanvullend onderzoek nog nodig is. In artikel 2.3.8, derde lid, van de wet is een medewerkingsplicht opgenomen. De cliënt is verplicht aan het college desgevraagd de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet.

Het kan nodig zijn advies in te winnen van een deskundige die vertrouwd is met de problematiek van de cliënt met een psychiatrische geschiedenis of een specifieke beperking die nadere toelichting vraagt. Bij de beoordeling van de toegang tot opvang en beschermd wonen kan de advisering door derden (de zogenaamde “veldtafel”) en/of een medisch adviseur nodig zijn.

#### **Artikel 10. Inhoud beschikking**

In het eerste lid is een verwijzing opgenomen naar het centrale pgb-artikel (2.3.6) van de wet. Dit lid is opgenomen teneinde in de verordening een compleet beeld van rechten en plichten van de cliënt te geven. In het eerste lid is verankerd dat het college op grond van artikel 2.3.6 van de wet een pgb kan verstrekken. Als aan alle wettelijke voorwaarden daartoe is voldaan, kan zelfs van een verplichting van het college worden gesproken. Van belang is dat een pgb alleen wordt verstrekt indien de cliënt dit gemotiveerd vraagt (zie artikel 2.3.6, tweede lid, onder b). Met behoud van de motivatie-eis wordt geborgd dat duidelijk is dat het de beslissing van de aanvrager zelf is om een pgb aan te vragen (zie de toelichting op amendement Voortman c.s., Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 103).

#### **Artikel 11. Regels voor pgb .**

##### ***De wijze waarop de hoogte van het pgb wordt vastgesteld***

In het tweede lid is de wijze waarop de hoogte van een pgb door het college wordt vastgesteld vastgelegd (zoals verplicht op grond van artikel 2.1.3, tweede lid, onder b, van de wet). Het betreft de substantiële materiële norm- en kaderstelling, in de vorm van een berekeningswijze voor het bepalen van de hoogte van pgb's, die iedere keer als uitgangspunt genomen wordt. Een op basis van deze berekeningswijze vastgesteld budget moet de cliënt in staat stellen de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren van derden te betrekken (artikel 2.3.6, eerste lid, van de wet). Met dien verstande dat het college een pgb kan weigeren voor zover de kosten hiervan hoger zijn dan de kosten van de maatwerkvoorziening in natura (artikel 2.3.6, vijfde lid, aanhef en onder a, van de wet).

Dit alles laat onverlet dat het college bevoegd is om een lager tarief te hanteren dan het gehanteerde tarief voor zorg in natura, mits dat tarief de cliënt maar in staat stelt om tijdig de noodzakelijke kwalitatief goede maatschappelijke ondersteuning van derden te betrekken. Een grond om een lager tarief te hanteren zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat de maatschappelijke ondersteuning zal worden betrokken van een solistisch (zelfstandig) werkende aanbieder met aanzienlijk lagere overheadkosten dan grotere aanbieders die namens het college de zorg in natura verlenen.

Het is telkens aan het college om (cijfermatig) te onderbouwen hoe in de betreffende situatie de hoogte van het pgb is bepaald en om te onderzoeken of – en te onderbouwen dat – het budget inderdaad toereikend is om de benodigde maatschappelijke ondersteuning tijdig van derden te kunnen betrekken. Met andere woorden, de bewijslast met betrekking tot de ‘toereikendheid’ ligt bij de gemeente. Het is evenwel aan de betrokkenen om eventuele bijzonderheden aan te kaarten.

Er is bewust gekozen geen ‘harde’ vaststaande tarieven op te nemen. Het hanteren hiervan zou er immers toe kunnen leiden dat weliswaar gehandeld wordt overeenkomstig de berekeningswijze en tarieven van de verordening, maar dat de uitkomst een pgb-hoogte is waarmee de cliënt niet in staat is de benodigde maatschappelijke ondersteuning van derden te betrekken. Om ‘schijnzekerheid’ te voorkomen kiest de gemeente er in plaats daarvan voor om de raad hier de essentialia vast te laten leggen en zo de pgb-verstrekingsbevoegdheid van het college nader vorm te geven. Hoe het college voornemens is uitvoering te geven aan deze bevoegdheid, hoe zij de beoordelings- en beleidsruimte interpreteert en invult, dat zet het college uit het oogpunt van transparantie en duidelijkheid uiteen in een beleidsregel.

---

leiden tot een beroep op deze wet. De op deze uitleg gebaseerde overwegingen in het bestreden besluit zijn daarom ondeugdelijk (ECLI:NL:CRVB:2018:2603).

Met het hanteren van de in de verordening neergelegde berekeningswijze wordt de hoogte van een pgb in belangrijke mate bepaald door wat het de gemeente zou kosten als het de betreffende maatwerkvoorziening in natura zou verstrekken ('de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequate maatwerkvoorziening in natura'). De tarieven die de gemeente hiervoor overeen is gekomen met aanbieders – evenals de tariefdifferentiatie – kunnen opgenomen worden en de beleidsregel, maar uitdrukkelijk als uitgangspunt. Niet als 'harde' vaststaande tarieven. Dat strookt immers enerzijds niet met het karakter van de beleidsregel en anderzijds niet met het uitgangspunt dat er telkens maatwerk geleverd moet worden. Als in een individueel geval aantoonbaar is dat berekeningswijze van de verordening – met toepassing van deze tarieven – leidt tot een pgb-hoogte waarmee de cliënt niet in staat is de benodigde maatschappelijke ondersteuning van derden te betrekken, dan wordt er in dat geval van de tarieven afgeweken. Uiteraard nog steeds met de kanttekening dat het college een pgb kan weigeren voor zover de kosten van het betrekken van de maatschappelijke ondersteuning van derden hoger zijn dan de kosten van de maatwerkvoorziening in natura.

Daarbij is van belang dat in de nota naar aanleiding van het verslag (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 34) de regering heeft aangegeven dat onder dit sociale netwerk ook mantelzorgers kunnen vallen. Wel is de regering van mening dat de beloning van het sociale netwerk in elk geval beperkt moet blijven tot die gevallen waarin het de gebruikelijke hulp overstijgt en dit aantoonbaar tot betere en effectievere ondersteuning leidt en aantoonbaar doelmatiger is. Overeenkomstig de bestaande Wmo-praktijk wordt hierbij in ieder geval gedacht aan diensten (zorg van mantelzorgers bijvoorbeeld). Informele hulp bij hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen is minder goed denkbaar. Ingeval ook hiervoor een pgb wordt aangevraagd is voor gemeenten van belang dat slechts een pgb wordt verstrekt indien naar het oordeel van het college is gewaarborgd dat de in te kopen diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen veilig, doeltreffend en cliëntgericht worden verstrekt (artikel 2.3.6, tweede lid, onder c, van de wet). Bij het beoordelen van de kwaliteit als bedoeld in artikel 2.3.6, tweede lid, onder c, van de wet weegt het college mee of de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen in redelijkheid geschikt zijn voor het doel waarvoor het persoonsgebonden budget wordt verstrekt (artikel 2.3.6, derde lid, van de wet).

#### **De hoogte van een pgb :**

De wet geeft aan dat de gemeente in de verordening moet opnemen op welke wijze de hoogte van het pgb in de gemeente wordt vastgesteld.

Op grond van artikel 2.3.5. is het college gehouden een tarief voor een pgb vast te stellen dat redelijkerwijs noodzakelijk is te achten om de cliënt in staat te stellen tot zelfredzaamheid of participatie. In lid 4 staat aangegeven dat de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequate voorziening in natura als uitgangssituatie wordt genomen. Het op de kostprijs gebaseerde pgb is toereikend voor de aanschaf en kan indien nodig aangevuld worden met een vergoeding voor onderhoud en verzekering.

De hoogte van een pgb voor dienstverlening is opgebouwd uit verschillende kostencomponenten, zoals salaris, vervanging tijdens vakantie, verzekeringen en reiskosten.

Het percentage voor professionele begeleiding en professionele dagbesteding is vastgesteld op 90% van de kostprijs van de maatwerkvoorziening in natura. Het percentage voor niet-professionele begeleiding en niet-professionele dagbesteding is vastgesteld op 70% van de maatwerkvoorziening in natura. Hulp bij het Huishouden is vastgesteld op 70% van de maatwerkvoorziening in natura. Het percentage dat voor pgb bij Beschermd wonen is vastgesteld op 75%, omdat deze taak in principe ongekort overging naar de gemeenten en er in principe geen sprake is van een tariefskorting.

#### **Hoogte PGB voor een materiele verstrekking.**

In lid 5 staat aangegeven dat bij een materiele verstrekking het pgb wordt afgestemd op de kostprijs van de verstrekking als deze in natura zou zijn verstrekt. Het pgb wordt afgestemd op de technische afschrijvingsduur van een naturaverstrekking als de pgb-houder een tweedehands artikel aanschaf. Kosten voor onderhoud en verzekering worden in het pgb meegenomen.

#### **Artikel 12. Regels voor bijdrage voor maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen**

Op grond van recente jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep (ECLI:NL:CRVB:2017:1803) dienen de essentialia van het voorzieningenpakket in de verordening te worden vastgelegd. Dit kan niet aan het college worden gedelegeerd. De hoofdregel voor het bepalen van de hoogte van de eigen bijdrage voor een maatwerkvoorziening kan tot de essentialia worden gerekend en is hierom verplaatst van het Besluit Maatschappelijke Ondersteuning naar de verordening.

Het huidige artikel 12, lid 1 onder a bepaalt dat een client een bijdrage voor een algemene voorziening is verschuldigd, terwijl het huidige artikel 12, lid 2 onder a aan het college de bevoegdheid geeft om te bepalen voor welke algemene voorzieningen een eigen bijdrage verschuldigd is. Omdat in de huidige praktijk geen vergoeding voor een algemene voorziening wordt gevraagd, is artikel 12, lid 1 hierop aangepast; het nieuwe artikel 12 lid 1 bepaalt daarom dat alleen een vergoeding verschuldigd is voor een maatwerkvoorziening. Mocht het vragen van een bijdrage voor een algemene voorziening op een



bepaald moment toch wenselijk worden geacht, dan biedt het nieuwe derde lid, net als het huidige tweede lid, aan het college wel de mogelijkheid om een bijdrage te vragen voor een algemene voorziening.

#### Maatwerkvoorzieningen

Voor maatwerkvoorzieningen wordt een bijdrage gevraagd. De bijdragen in de kosten van maatwerkvoorzieningen zijn gelimiteerd tot een bedrag gelijk aan de kostprijs van de voorziening. Het niet heffen van een eigen bijdrage voor een maatwerkvoorziening is gelet op de doelstelling van de wet en de budgettaire opdracht aan de gemeente niet goed denkbaar. In het beleidskader is dan ook besloten voor maatwerkvoorzieningen een eigen bijdrage te vragen.

Daarbij zijn de volgende afwegingen meegenomen:

- Vanaf 18 jaar is de cliënt bijdrage plichtig in het kader van de Wmo, als de voorziening wordt overgenomen door de Wmo. Ter voorkoming dat jongeren hierdoor afzien van de voorziening wordt geen eigen bijdrage opgelegd aan een cliënt die de leeftijd van 23 jaar nog niet heeft bereikt. Deze regel is niet van toepassing op Verblijf Beschermd wonen, omdat hierin met de systematiek van zak- en kleedgeld wordt gewerkt, het niet opleggen van een eigen bijdrage zou dan een niet gewenst financieel voordeel opleveren.
- In 2016 zijn de Wmo hulpmiddelen opnieuw aanbesteed met als gevolg dat de inkooprijzen bij sommige hulpmiddelen meer dan verdubbeld is. Voor personen met een hoog inkomen en die gebruik maken van een nieuw ingekocht hulpmiddel, kan dit tot gevolg hebben dat zij een hoge eigen bijdrage betalen, terwijl mensen die een hulpmiddel uit depot (voorraad gebruikte artikelen), die vaak nog als nieuw zijn, niets hoeven te betalen. Om hier gelijkwaardigheid in aan te brengen wordt voor depotartikelen dezelfde kostprijs gerekend als voor nieuwe hulpmiddelen en wordt de kostprijs gelimiteerd tot 50% van de inkooprijzen, zodat de eigen bijdrage voor personen met een hoog inkomen beperkt blijft.
- Woonvoorzieningen in gemeenschappelijke ruimtes ten behoeve van het toegankelijke maken van de woning worden geregistreerd op naam van de aanvrager. Aangezien meerdere personen belang hebben bij deze voorziening wordt hierin geen eigen bijdrage opgelegd. Ook voor woonvoorzieningen die voor meerdere mensen worden verstrekt, bijvoorbeeld in een kleinschalig wooncomplex voor ouderen, speelt het probleem dat er eigenlijk meerdere gebruikers zijn. Ook voor deze collectieve woonvoorzieningen wordt geen eigen bijdrage opgelegd.

#### Criteria eigen bijdrage:

Bij de maatwerkvoorziening dan wel een persoonsgebonden budget wordt een inkomensafhankelijke eigen bijdrage geheven. De vaststelling van de eigen bijdrage wordt gedaan door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) aan de hand van het inkomen en vermogen van de cliënt en zijn echtgenoot. Onder vermogen wordt verstaan: het belastbaar vermogen, dit is het vermogen in box 3 boven de heffingskorting. De inning van de eigen bijdrage vindt plaats door het CAK. Het CAK past de anticumulatiebepaling toe, waarmee wordt voorkomen dat de cliënt door een stapeling van eigen bijdragen boven de grens van de van toepassing zijnde maximum eigen bijdrage komt, deze grenzen worden aangegeven in een AMvB.

In de wet is vastgelegd dat geen eigen bijdrage voor een maatwerkvoorziening verschuldigd is, indien de echtgenoot een eigen bijdrage voor de Wet langdurige zorg betaalt.

De eigen bijdrage kan ook worden opgelegd bij bruikleenvoorzieningen. In bepaalde situaties kan dat leiden tot eigendomsgeschillen tussen gemeente en cliënt. Voor voorzieningen die in waarde laag zijn is het beter om te kiezen voor een eigendomsverstrekking ipv bruikleen.

Voor mensen die gebruik maken van maatschappelijke opvang of vrouwenopvang wordt ook een eigen bijdrage gevraagd (lid 3)

Hier geldt het principe dat men kost en inwoning heeft en zak- en kleedgeld moet overhouden. Op basis van dit principe is de eigen bijdrage vastgesteld. In tegenstelling tot de andere voorzieningen mag de gemeente hier een andere instantie aanwijzen om de eigen bijdrage te innen. Dit zijn voor Zaanstad het Leger des Heils en de Blijf Groep Zaanstreek.

#### Lid 5 Vaststellen kostprijs

De kostprijs bij de maatwerkvoorziening en pgb wordt bepaald door de bij de aanbesteding met de leverancier overeengekomen prijzen voor voorzieningen. Bij voorzieningen die niet onder een prijsafpraak vallen wordt de markt geconsulteerd.

#### Artikel 13. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

De regering legt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van voorzieningen bij de gemeente en de aanbieder. Het is aan de gemeente om in de verordening te bepalen welke kwaliteitseisen worden gesteld aan aanbieders van voorzieningen. Die eisen zullen ook betrekking kunnen hebben op de deskundigheid van het in te schakelen personeel. De regering benadrukt in de memorie van toelichting



op artikel 2.1.3, tweede lid, onder c, van de wet (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3) dat de kwaliteitseisen die zijn vervat in de artikelen 3.1 e.v. van de wet en die zich rechtstreeks tot aanbieders richten, daarbij uitgangspunt zijn.

In het eerste lid zijn een aantal voor de hand liggende kwaliteitseisen uitgewerkt. Dit zijn tevens de eisen die standaard in de contracten zijn opgenomen, daarnaast zijn/zullen per aanbesteding, voor de sector relevante, kwaliteitseisen meegenomen. De eis dat een voorziening van goede kwaliteit wordt verleend, biedt veel ruimte voor de gemeenten om in overleg met organisaties van cliënten en aanbieders te werken aan kwaliteitsstandaarden voor de ondersteuning.

Omdat de voorziening op maat is van de cliënt, is de afstemming met andere vormen van zorg, waaronder mantelzorg, belangrijk. In de contracten is gesteld dat aanbieders de ondersteuning afstemmen op de cliënt en zijn mantelzorger.

Het in het tweede lid genoemde jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek is verplicht op grond van artikel 2.5.1, eerste lid, van de wet. De gemeente draagt zorg voor de uitvoering van dit onderzoek.

#### **Artikel 14. Voorkoming en bestrijding ten onrechte ontvangen maatwerkvoorzieningen en pgb's en misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet**

1. Het college informeert cliënten of hun vertegenwoordiger in begrijpelijke bewoordingen over de rechten en plichten die aan het ontvangen van een maatwerkvoorziening of pgb zijn verbonden en over de mogelijke gevolgen van misbruik en oneigenlijk gebruik van de wet.
2. Onverminderd artikel 2.3.8 van de wet doet een cliënt aan het college op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden, waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat deze aanleiding kunnen zijn tot heroverweging van een beslissing als bedoeld in artikel 2.3.5 of 2.3.6 van de wet.
3. Onverminderd artikel 2.3.10 van de wet kan het college een beslissing als bedoeld in artikel 2.3.5 of 2.3.6 van de wet herzien dan wel intrekken als het college vaststelt dat:
  - a. de cliënt onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid;
  - b. de cliënt niet langer op de maatwerkvoorziening of het pgb is aangewezen;
  - c. de maatwerkvoorziening of het pgb niet meer toereikend is te achten;
  - d. de cliënt langer dan 2 maanden verblijft in een instelling als bedoeld in de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet;
  - e. de cliënt niet voldoet aan de aan de maatwerkvoorziening of het pgb verbonden voorwaarden, of
  - f. de cliënt de maatwerkvoorziening of het pgb niet of voor een ander doel gebruikt.]
4. Een beslissing tot verlening van een pgb kan worden ingetrokken als blijkt dat het pgb binnen zes maanden] na toekenning niet is aangewend voor de bekostiging van de voorziening waarvoor de verlening heeft plaatsgevonden.
5. Als het college een beslissing op grond van het tweede lid, onder a, heeft ingetrokken en de verstrekking van de onjuiste of onvolledige gegevens door de cliënt opzettelijk heeft plaatsgevonden, kan het college van de cliënt en degene die daaraan opzettelijk zijn medewerking heeft verleend, geheel of gedeeltelijk de geldswaarde vorderen van de ten onrechte genoten maatwerkvoorziening of het ten onrechte genoten pgb.]
6. Als het recht op een in eigendom of in bruikleen verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.

#### **Artikel 15. Onderzoek naar kwaliteit en recht- en doelmatigheid maatwerkvoorzieningen en pgb's**

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

#### **Artikel 16. Jaarlijkse waardering mantelzorgers**

Mantelzorgers van cliënten in de gemeente komen in aanmerking voor een jaarlijkse blijk van waardering (artikel 2.1.6 van de wet). Artikel 1.1.1 van de wet definieert een cliënt als een persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening, maatwerkvoorziening of pgb, of door of namens wie een melding is gedaan. Het gaat dus ook om mantelzorgers van cliënten die een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning hebben aangemeld, ook al is daar geen voorziening op basis van deze wet uitgekomen. Voorts is de woonplaats van de cliënt bepalend, zodat het dus ook mantelzorgers kan betreffen die in andere gemeenten wonen.

Hier is verder bepaald op welke wijze het college zorg draagt voor de jaarlijkse blijk van waardering. Overeenkomstig de wet moet in de verordening in ieder geval een procedure vastgelegd worden die waarborgt dat alle mantelzorgers, die voldoen aan de voorwaarden, voor het ontvangen van een blijk van waardering in aanmerking kunnen worden gebracht. Kort en goed komt het erop neer dat – met inachtneming van het bovenstaande – mantelzorgers van cliënten in de gemeente via een melding bij het college in aanmerking kunnen worden gebracht voor de jaarlijkse blijk van waardering (eerste lid).

Onder andere ten aanzien van de meldingsprocedure kunnen het college nadere regels stellen (derde lid).

### **Artikel 17. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden**

#### *Algemeen*

Het college kan de uitvoering van de wet, met uitzondering van de vaststelling van de rechten en plichten van de cliënt, door derden (aanbieders) laten verrichten (artikel 2.6.4, eerste lid, van de wet). Met het oog op gevallen waarin dit ten aanzien van een voorziening gebeurt, moeten bij verordening regels worden gesteld ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit daarvan (artikel 2.6.6, eerste lid, van de wet). Daarbij dient in ieder rekening gehouden te worden met de deskundigheid van de beroepskrachten en de arbeidsvoorwaarden en de op grond van artikel 2.6.6, tweede lid, gestelde nadere regels in het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.

Met artikel 5.4 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 is die nadere invulling gegeven aan de verplichting van artikel 2.6.6, eerste lid, van de wet om bij verordening regels te stellen ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit daarvan. Het artikel bepaalt aan welke eisen ten minste moet worden voldaan om een goede prijs-kwaliteitverhouding te borgen. Gemeenten kunnen meer zaken hieromtrent regelen; een uitputtende regeling is in het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 niet bedoeld.

De regels hebben tot doel dat een vaste prijs of reële prijs wordt vastgesteld voor diensten die in opdracht van het college door derden worden verleend, zodat de kwaliteit en continuïteit van deze diensten kunnen worden gewaarborgd door het gemeentebestuur (artikel 2.1.1 van de wet) en de gecontracteerde aanbieders (artikel 3.1 van de wet).

Er wordt gerefereerd aan het begrip voorziening dat op grond van artikel 1.1.1 van de wet zowel een algemene voorziening als maatwerkvoorziening kan betekenen. Daarnaast ziet dit artikel enkel op diensten als onderdeel van een voorziening. Dat betekent een beperking van de reikwijdte. De eis voor de continuïteit, bedoeld in het tweede lid, onderdeel b, van artikel 5.4 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 ziet enkel op diensten die in het kader van een maatwerkvoorziening wordt geleverd. Dit volgt uit artikel 2.6.5, tweede lid, van de wet. Voor de volledigheid wordt vermeld dat het artikel alleen toeziet op overeenkomsten die het college sluit met derden over opdrachten in het kader van de uitvoering van deze wet. Het toekennen van een subsidiebeschikking is niet het sluiten van een overeenkomst voor een opdracht voor een dienst. Artikel 5.4 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 en artikel 16 zien dan ook niet toe op subsidies.

Op grond van artikel 5.4, tweede lid, van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 dient het college voor het vaststellen van de vaste prijs of reële prijs rekening te houden met de vastgestelde kwaliteit van de dienst en de continuïteit in de relatie tussen cliënt en hulpverlener. Met het derde lid van artikel 5.4 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 wordt een vaste prijs of reële prijs nader gedefinieerd en geconcretiseerd, zodat kan worden beoordeeld of in redelijkheid de kostprijselementen zijn verdisconteerd in een reële prijs. De kostprijselementen waar het college ten minste een vaste prijs of reële prijs op moet baseren staan hierin vermeld en zijn opgenomen in het tweede en derde lid van artikel 18. Het betreft de kosten van de beroepskracht, redelijke overheadkosten en overige kostprijselementen. Voor de uitvoeringspraktijk zijn handreikingen<sup>4</sup> over de normering van kostprijselementen beschikbaar die colleges en aanbieders kunnen toepassen om te komen tot een reële prijs.

#### *Eerste lid*

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

#### *Tweede lid*

Bij het vaststellen van de prijs dient het college rekening te houden met de eisen aan de kwaliteit van die dienst, waaronder de eisen aan de deskundigheid van de beroepskracht, bedoeld in artikel 2.1.3, tweede lid, onderdeel c, van de wet en met de continuïteit in de hulpverlening, bedoeld in artikel 2.6.5, tweede lid, van de wet, tussen degenen aan wie de dienst wordt verstrekt en de betrokken hulpverleners. De invulling van de continuïteit van de hulpverleningsrelatie in financiële zin is nieuw voor de gemeenten.

4) Bijvoorbeeld Handreiking aanbesteding Wmo, de wet Basistarieven en als onderdeel daarvan het Hulpmiddel onderbouwing bepaling tarief. Publicatie ActiZ, Vereniging van Nederlandse Gemeenten en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2013 en de Code verantwoordelijk marktgedrag thuisondersteuning (Kamerstukken II 2014/15, 34 104, nr. 70, blg-576970).

De aanbieder die de opdracht gegund krijgt moet overleggen met de aanbieder die de opdracht tot dan toe had uitgevoerd over de overname van personeel. De gedachte is dat overname van personeel gemakkelijker verloopt indien de gemeente een reële prijs betaalt voor de opdracht.

#### *Derde lid*

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

#### *Vierde lid*

*Dit lid is hier opgenomen ter wille van de leesbaarheid en de samenhang van het hele artikel 16. Het vierde lid biedt het college de mogelijkheid om geen vaste of reële prijs te bepalen op basis van de genoemde kostprijselementen maar de bepaling van de hoogte van een reële prijs over te laten aan de inschrijvende partijen. Het college legt hierover verantwoording af aan de gemeenteraad.*

### **Artikel 18. Klachtregeling**

De gemeente is op grond van de Awb in het algemeen verplicht tot een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen van personen en bestuursorganen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Hier wordt voor de uitvoering van de Wmo op teruggevallen, net als in de huidige praktijk

In het eerste lid is een bepaling over klachten ten aanzien van aanbieders opgenomen. Een dergelijke bepaling is verplicht op grond van artikel 2.1.3, tweede lid, onder e, van de wet, waarin is bepaald dat in de verordening in ieder geval wordt bepaald ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten is vereist. De aanbieder is ten aanzien van de in de verordening genoemde voorzieningen verplicht een klachtregeling op te stellen (artikel 3.2, eerste lid, onder a, van de wet). Deze eis wordt door de gemeente meegenomen in de aanbesteding van alle voorzieningen, waaronder ondersteuningsdiensten, hulpmiddelen en collectief vervoer.

In de memorie van toelichting (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 57-58) staat dat cliënten in beginsel moeten kunnen klagen over alles wat hen niet aanstaat in de manier waarop zij zich bejegend voelen. De cliënt kan ontevreden zijn over het gedrag van een gemeenteambtenaar c.q. medewerker sociaal wijkteam, bijvoorbeeld over de wijze waarop een gesprek is gevoerd of over diens (vermeende) gebrek aan deskundigheid.

Is de cliënt niet tevreden over een gedraging van de aanbieder, dan kan het ook gaan om bijvoorbeeld de kwaliteit van de geleverde maatschappelijke ondersteuning (in verband met de deskundigheid van de medewerker of een bepaalde houding of uitlating, gebrekkige communicatie of (on)bereikbaarheid van de aanbieder).

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

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

### **Artikel 19. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning**

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

In het eerste lid is dit uitgewerkt door te bepalen dat aanbieders een regeling voor medezeggenschap dienen vast te stellen. De aanbieder is ten aanzien van de in de verordening genoemde voorzieningen verplicht een medezeggenschapsregeling op te stellen (artikel 3.2, eerste lid, onder b, van de wet). De gemeente Zaanstad kiest ervoor om aanbieders van ondersteuningsdiensten hieronder te laten vallen. Aanbieders van verstrekkingen zoals hulpmiddelen en rolstoelen vallen hier niet onder omdat het hier om een meer incidentele verstrekking gaat. De ondersteuningsdiensten bevatten frequent en direct contact met de cliënt en het beleid van een aanbieder kan direct invloed hebben op de ondersteuningsdienst waardoor het belang van medezeggenschap groter is dan bij aanbieders van verstrekkingen.

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

### **Artikel 20. Betrekken van ingezetenen bij het beleid**

In het eerste lid is verwezen naar de krachtens artikel 150 van de Gemeentewet vastgestelde inspraakverordening. Op deze manier wordt gewaarborgd dat er eenzelfde inspraakprocedure geldt voor het Wmo-beleid als op andere terreinen. De inspraak geldt voor alle ingezetenen. Dit is uitdrukkelijk

de bedoeling van de wetgever, omdat iedereen op enig moment aangewezen kan raken op ondersteuning.