

## Beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning Gemeente Oldenzaal 2023

### Inleiding

Op 1 januari 2015 is de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) in werking getreden. In de verordening is, geheel in lijn met het uitgangspunt dat de gemeenteraad de kaders stelt, bepaald dat het college nadere regels ten aanzien van een aantal onderwerpen vaststelt, het zogenaamde Besluit maatschappelijke ondersteuning. Deze regels en de verordening worden in beleidsregels verder uitgewerkt.

Sinds de invoering van de Wmo 2015 zijn onze beleidsregels verschillende keren aangepast door beleidswijzigingen.

### *Juridische status beleidsregels*

Naast de door de gemeenteraad vastgestelde verordening heeft het college het besluit vastgesteld en deze beleidsregels opgesteld die de richtlijnen aangeven waarlangs aanspraken concreet worden ingevuld. Deze beleidsregels zijn derhalve een nadere uitwerking van de verordening en het besluit.

### *Bevoegdheden*

De verordening legt veel bevoegdheden bij het college. Deskundige consultants, ambtenaren of beroepskrachten zullen in de regel de uitvoering op zich nemen (in mandaat). Waar in de verordening en in de wet 'het college' staat, kan het college deze bevoegdheden namelijk mandateren aan ondergeschikten dan wel niet-ondergeschikten op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

## 1. Begrippen

Alle begrippen die in deze beleidsregels worden gebruikt hebben dezelfde betekenis als in de wet, het uitvoeringsbesluit, de Algemene wet bestuursrecht, de verordening en het besluit.

### 1.1 Definities en begrippen

#### **Gebruikelijke hulp aan huisgenoten**

Zowel in de Verordening Wmo, het Besluit Wmo en deze beleidsregels wordt herhaaldelijk verwezen naar het begrip '*gebruikelijke zorg/hulp*'.

*Gebruikelijke hulp* is de normale, dagelijkse zorg die partners, ouders, inwonende kinderen en/of andere huisgenoten elkaar, naar algemeen aanvaarde maatstaven, geacht worden te bieden.

Van *niet-gebruikelijke hulp* is sprake wanneer mensen elkaar bij ziekte of handicap langdurig meer zorg bieden dan wat binnen de sociale relatie gewoon is.

#### Wanneer is niet-gebruikelijke hulp *toch* gebruikelijk?

Als huisgenoten die niet-gebruikelijke hulp toch kunnen geven (omdat zij beschikbaar zijn, er de tijd voor hebben en niet overbelast zijn en het praktisch ook kunnen) dan mogen we dat van die huisgenoten ook verwachten. Het is namelijk hulp voor hun directe huisgenoot, die zij kunnen bieden en dan is het niet onredelijk dat van hen te verwachten ook al is het niet-gebruikelijk.

Pas wanneer huisgenoten niet in staat zijn de niet-gebruikelijke hulp te bieden, zal er een andere oplossing moeten komen. Die kan komen vanuit het netwerk, via een algemene of algemeen gebruikelijke voorziening of via een maatwerkvoorziening. Het zal in principe nooit hulp in de vorm van een persoonsgebonden budget kunnen zijn, dat door de huisgenoot ingevuld zal worden: die huisgenoot is er immers niet toe in staat. Een PGB verandert aan die situatie niets.

*Begeleiding van een volwassene* is gebruikelijke hulp wanneer die begeleiding naar algemeen aanvaarde maatstaven door partner, ouder, inwonend kind en/of andere huisgenoot in de persoonlijke levenssfeer onderling aan elkaar moet worden geboden.

#### **Gebruikelijke hulp aan kinderen**

Ouders zorgen voor de opvoeding van hun kinderen, hetgeen inhoudt het zorgen voor hun geestelijk en lichamelijk welzijn en het bevorderen van de ontwikkeling van hun persoonlijkheid. De zorgplicht strekt zich uit over opvang, verzorging, begeleiding en opvoeding die een ouder/verzorger normaal gesproken geeft aan een kind, inclusief de zorg bij kortdurende ziektes. Het bieden van een beschermde woonomgeving door ouders aan hun kind wordt tot de 17e verjaardag van het kind als gebruikelijke hulp aangemerkt, ook als er sprake is van een kind met een ziekte, aandoening of beperking. Het kan echter voorkomen dat ouder(s) dusdanig belast zijn in de zorg voor de kinderen dat zij niet langer de gebruikelijke hulp kunnen bieden. Op dat moment kan worden gekeken naar ondersteuning vanuit de

Wmo. Het uitgangspunt is dat dit niet in de vorm van een persoonsgebonden budget wordt verstrekt, waarbij een ouder de zorg levert: die ouder is er immers niet toe in staat. Een PGB verandert aan die situatie niets.

### **Onderzoeksverslag**

Op grond van artikel 2.3.2. Wmo doet het college onderzoek indien een melding wordt gedaan van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning. De schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek als bedoeld in lid 8 van dit artikel wordt in het onderzoeksverslag opgenomen.

### **Zorgplan**

Het zorgplan is het overzicht van het geheel van afspraken zoals gemaakt tussen cliënt en zorgaanbieder ter uitvoering van de door het college geïndiceerde en toegekende maatwerkvoorziening.

### **Resultatenoverzicht**

Voor wat betreft individuele en groepsgerichte ondersteuning en de module wonen en verblijf geldt het volgende. Zodra na onderzoek duidelijk is geworden dat professionele hulp noodzakelijk is, dan verstuurt de gemeente een resultatenoverzicht naar de gewenste zorgaanbieder. Deze gegevensuitwisseling geschiedt op basis van toestemming van de cliënt. In het overzicht staan de gewenste resultaten beschreven en de wijze waarop de zorgaanbieder deze doelen beoogt te behalen; de verwachte duur van de zorginzet en de gemaakte afspraken tussen zorgaanbieder en cliënt.

### **Algemeen gebruikelijk**

In de verordening Wmo wordt het begrip algemeen gebruikelijk als volgt omschreven:

- een zaak of dienst die normaal in de handel te krijgen is;
- niet speciaal voor mensen met een beperking is ontworpen;
- niet aanzienlijk duurder is dan een vergelijkbaar product met hetzelfde doel;
- daadwerkelijk beschikbaar is;
- een passende bijdrage levert aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt tot zelfredzaamheid of participatie in staat is en;
- financieel kan worden gedragen met een inkomen op minimumniveau.

Vanuit jurisprudentie komt naar voren dat voor een afweging van het laatste criterium dient aangesloten te worden bij het criterium dat gehanteerd wordt in het kader van het verlenen van bijzondere bijstand. Dit betekent dat een hulpmiddel financieel gedragen kan worden met een inkomen op minimumniveau indien de kosten hiervoor binnen een termijn van 36 maanden kan worden betaald bij een aflossing van 5% van de van toepassing zijnde bijstandsnorm.

In het geval dat een inwoner gebruik maakt of kan maken van meerdere algemeen gebruikelijke voorzieningen dient rekening gehouden te worden met een stapeling van kosten. Het kan voorkomen dat een voorziening daardoor niet als algemeen gebruikelijke aangemerkt kan worden en er alsnog een maatwerkvoorziening ingezet dient te worden.

## **2. Melding, onderzoek en aanvraag**

### **2.1 Scheiding melding en aanvraag**

In de wet heeft de scheiding van melding en aanvraag een wettelijke basis gekregen (artikel 2.3.2). Na de melding van een cliënt voert het college een onderzoek uit. Pas na afloop van dat onderzoek kan de cliënt een aanvraag indienen - tenzij het onderzoek niet binnen 6 weken is afgerond en cliënt niet langer wil wachten.

De onderzoekstermijn van 6 weken kan niet worden verlengd, tenzij de cliënt instemt met uitstel van de afronding van het onderzoek. Daarbij wordt er van uitgegaan dat 6 weken meestal voldoende is om een zorgvuldig onderzoek uit te voeren. Mocht dat niet lukken dan moet het college de cliënt daarover zorgvuldig inlichten en aangeven hoeveel tijd nodig is.

Indien de cliënt niet wil instemmen met uitstel van de onderzoekstermijn, dan staat het de cliënt vrij om een aanvraag in te dienen. Binnen 2 weken na ontvangst van de aanvraag moet het college vervolgens een beschikking afgeven. Mocht het niet lukken om binnen 2 weken een beschikking af te geven dan moet het college daarover in gesprek treden met de cliënt en instemming vragen met uitstel van de beslistermijn. Wanneer de cliënt niet instemt met het uitstel, kan het college de beslistermijn eenmaal verlengen door toepassing te geven aan artikel 4:14 Awb. De termijn van verlenging moet redelijk zijn. Van een verlenging doet het college schriftelijk mededeling aan de aanvrager, onder vermelding van de termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien. Een beslissing tot verlenging van de beslistermijn is een besluit waartegen geen bezwaar openstaat. Een eventueel bezwaarschrift moet worden aangemerkt als een ingebrekestelling (dwangsom). Verdere verlenging is alleen mogelijk indien de cliënt daarmee instemt.

## 2.2 Melding

De melding is het startpunt van het onderzoek naar de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning. Die melding is zoals artikel 2 van de verordening bepaalt vormvrij en kan door de cliënt zelf maar ook door een ander namens cliënt worden gedaan. Het college moet, zo bepaalt artikel 2.3.2 lid 1 van de wet de ontvangst van de melding bevestigen. Uit de memorie van toelichting (TK 2013-2014, 33 841, nr. 3, paragraaf 3.4) blijkt dat het college bovendien het tijdstip van de melding moet registreren en vastleggen in het onderzoeksverslag.

## 2.3 Clientondersteuning

Op grond van artikel 2.3.2 lid 3 van de wet moet het college vóór het onderzoek de cliënt en zijn mantelzorger wijzen op de mogelijkheid om gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning. Zie ook artikel 3 van de verordening.

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 vraag-verheldering alsmede kortdurende en kort cyclische ondersteuning bij het maken van keuzes op diverse levenssterreinen maken daarvan deel uit.

Het gaat om ondersteuning van de verminderd zelfredzame cliënt met informatie en advies, om de cliënt zo nodig in staat te stellen tot het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning (preventieve zorg, zorg, jeugd, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen). Cliëntondersteuning op zichzelf kan al een belangrijke bijdrage leveren aan de zelfredzaamheid en participatie van mensen. Het kan voorkomen dat de inzet van een cliëntondersteuner door de gemeente (in de vorm van kortdurende ondersteuning) al toereikend blijkt te zijn om iemand regie te laten verkrijgen over zijn eigen situatie, waarmee maatwerkvoorzieningen niet meer nodig zijn (TK 2013-2014, 33 841, nr. 3, paragraaf 3.4).

De Oldenzaalse welzijnsinstelling Impuls geeft vanaf 1 januari 2015 invulling aan de onafhankelijke cliëntondersteuning Wmo. Daarnaast gaat deze welzijnsinstelling de vrijwilligers ondersteunen die ook een rol spelen in de onafhankelijke cliëntondersteuning. Indien sprake is van een bijzondere situatie kan andere onafhankelijke cliëntondersteuning worden ingezet, indien de reguliere ondersteuning zoals hiervoor genoemd, niet als een passende oplossing kan worden aangemerkt. In de ontvangstbevestiging van de melding hulpvraag wordt de aanvrager geïnformeerd over de mogelijkheid van de cliëntondersteuner.

## 2.4 Persoonlijk plan

Op grond van artikel 2.3.2 lid 2 van de wet moet het college de cliënt op de hoogte stellen van de mogelijkheid om een persoonlijk plan in te dienen en hem gedurende zeven dagen na de melding, de gelegenheid geven het plan te overhandigen (artikel 4 van de verordening).

De cliënt dient het plan te overhandigen voordat het onderzoek van start gaat. In dat persoonlijk plan moet hij aangeven welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest is aangewezen en de volgende omstandigheden omschrijven:

- a. zijn behoeften, persoonskenmerken en de voorkeuren;
- b. zijn mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
- c. 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;
- d. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van zijn mantelzorger;
- e. 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;

Het college betreft het persoonlijk plan bij het onderzoek (artikel 2.3.2 lid 5 van de wet en artikel 4 lid 2 van de verordening).

## 2.5 Informatie en identificatie

De gemeente beoordeelt of alle informatie die nodig is voor een onderzoek, beschikbaar is; uiteraard heeft de cliënt een actieve rol en kan deze eventueel aanvullende informatie aandragen die ook van belang is voor een goede beoordeling van de beperkingen, mogelijkheden en eventueel noodzakelijke ondersteuning. De gemeente zal de cliënt informeren over de persoonsgegevens die zij voor het onder-

zoek nodig heeft en hem zo nodig toestemming vragen om relevante informatie waarover zij uit anderen hoofde beschikt, te mogen gebruiken of deze van derden te mogen opvragen. Zo kan het bijvoorbeeld nodig zijn om het 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. Indien dat aan de orde is, zal de gemeente een dergelijk advies moeten afwachten; dat is immers noodzakelijk in het kader van een zorgvuldig onderzoek en voor het totale beeld dat de gemeente zich moet vormen van de cliënt en diens ondersteuningsvraag. Op grond van artikel 2.3.2 lid 7 van de wet moet de cliënt of zijn vertegenwoordiger het college alle gegevens en bescheiden verschaffen die voor het onderzoek nodig zijn en waarover hij redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.

Op grond van artikel 2.3.4 lid 1 van de wet moet het college bij het onderzoek de identiteit van de cliënt vaststellen aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht (o.a. een geldig paspoort, Nederlandse identiteitskaart of rijbewijs). Deze verplichtingen zijn ook neergelegd in artikel 5 lid 2 van de verordening.

## **2.6 Onderzoeksfase (stappenplan CRvB)**

Op grond van artikel 2.3.2 lid 1 van de wet voert het college, in samenspraak met degene door of namens wie de melding is gedaan en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel diens vertegenwoordiger, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken, een onderzoek uit. Uit de artikelsgewijze toelichting volgt dat de vorm van het onderzoek vrij is. Voor een zorgvuldig onderzoek zal veelal sprake zijn van enige vorm van persoonlijk contact met betrokkene of een vertegenwoordiger van betrokkene, aangezien daardoor een adequaat totaalbeeld van de betrokkene en zijn situatie verkregen kan worden. Artikel 6 lid 1 van de verordening bepaalt dan ook dat een gesprek deel uitmaakt van het onderzoek. Met betrekking tot vraagverheldering kan het college tevens een zorgaanbieder voor consultatie inschakelen. Dit met de beperking dat dit in het belang moet zijn van het onderzoek. Als het een melding betreft van een bij de gemeente 'bekend' persoon die eerder een voorziening heeft gehad of een gesprek, kan het gesprek ook telefonisch plaatsvinden.

Voor een zorgvuldig onderzoek wordt het stappenplan van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) gevolgd. In het onderzoek komen de volgende onderzoeksvragen aan bod:

### **2.6.1 Wat is de hulpvraag?**

De daadwerkelijke hulpvraag kan afwijken van de melding. De klantmanager Zorg doet daarom actief onderzoek naar de situatie van de inwoner, zodat de juiste hulpvraag kan worden vastgesteld.

### **2.6.2 Welke problemen op het gebied van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie worden er ondervonden?**

De klantmanager zorg brengt dit concreet in kaart. Indien specifieke deskundigheid vereist is om tot een compleet beeld van de beperkingen te komen, dan wordt externe deskundigheid van bijvoorbeeld een medisch deskundige of zorgaanbieder ingewonnen.

### **2.6.3 Welke ondersteuning naar aard en omvang is nodig om een passende bijdrage te leveren aan de zelfredzaamheid of maatschappelijke participatie, dan wel het zich kunnen handhaven in de samenleving?**

Als duidelijk is welke problemen en/of beperkingen er zijn, dan stelt de klantmanager zorg vast welke hulp nodig is in vorm, duur en frequentie. Deze ondersteuning moet bijdragen aan het realiseren van een zo hoog mogelijk niveau van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

### **2.6.4 In hoeverre kunnen de eigen mogelijkheden, gebruikelijke hulp, mantelzorg, ondersteuning door andere personen uit het sociale netwerk en (voorzorgende) algemene voorzieningen de nodige hulp en ondersteuning bieden?**

Als vaststaat welke hulp de inwoner nodig heeft dient te worden beoordeeld of er sprake is van gebruikelijke hulp, dat het sociaal netwerk hier niet (geheel) in kunnen voorzien, moet het college onderzoeken of de inwoner aanspraak kan maken op een algemene of voorzorgende voorziening.

Het college hoeft namelijk geen ondersteuning toe te kennen als de inwoner voor de noodzakelijke hulp gebruik kan maken van een andere, algemene (vrij toegankelijke) voorziening of voorzorgende voorziening. Een voorzorgende voorziening is een voorziening op grond van een andere wet of regelgeving dan de Wmo. Van de inwoner kan dan worden verwacht dat hij gebruik maakt van die voorzorgende voorziening, zodat het college geen maatwerkvoorziening hoeft te treffen.

### **2.6.5 Voor zover deze mogelijkheden ontoereikend zijn dient een maatwerkvoorziening verstrekt te worden**

Indien de eigen kracht of de (voorliggende) algemene voorzieningen geen passend antwoord bieden op de hulpvraag van de inwoner, dient over te worden gegaan tot het verstrekken van een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo.

Het kan voorkomen dat niet alle aspecten die onderdeel van een onderzoek moeten zijn, ook in een concrete casus aan de orde hoeven te komen, omdat bijvoorbeeld blijkt dat aan de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke ondersteuning kan worden voldaan door het geven van informatie, een eenvoudige verwijzing of omdat bijvoorbeeld blijkt dat een combinatie van eigen kracht en gebruikelijke hulp van een huisgenoot volstaat. Als de cliënt tijdens het onderzoek te kennen geeft dat hij met aangereikte mogelijkheden uit de voeten kan of geen aanvraag voor een maatwerkvoorziening zal doen, kan het onderzoek als afgerond worden beschouwd. Het college verstrekt de cliënt dan wel een schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek, het onderzoeksverslag. Als de cliënt aangeeft geen prijs te stellen op het ontvangen van de weergave van het onderzoeksresultaat en/of het verslag kan verzending daarvan achterwege blijven. In het kader van de zorgvuldigheid dient het college hier niet te snel vanuit te gaan. Wanneer cliënt geen onderzoeksverslag wenst te ontvangen bestaat er geen mogelijkheid tot het indienen van een aanvraag en in het verlengde daarvan de mogelijkheid tot het maken van bezwaar.

### **2.7 Advisering en consultatie**

De gemeente beoordeelt of alle informatie die nodig is voor een onderzoek, beschikbaar is. In artikel 9 van de verordening is bepaald dat het college bevoegd is om de degene die een hulpvraag heeft gemeld of een aanvraag heeft ingediend, de belanghebbende alsmede diens huisgenoten op te roepen in persoon te verschijnen en te bevragen op een door het college te bepalen plaats en tijdstip en te laten onderzoeken en/of bevragen door een of meer daartoe aangewezen deskundigen. Dit kan door middel van het aanvragen van een medisch advies van Ausems en Kerkvliet. Met betrekking tot vraagverheldering kan het college tevens een gecontracteerde zorgaanbieder voor consultatie inschakelen. Dit alles met de beperking dat dit in het belang moet zijn van het onderzoek.

### **2.8 Resultatenoverzicht**

Voor wat betreft individuele en groepsgerichte ondersteuning en de module wonen en verblijf geldt het volgende ten aanzien van de onderzoeksfase. Zodra duidelijk is geworden dat professionele hulp noodzakelijk is, dan verstuurt de gemeente een resultatenoverzicht naar de gewenste zorgaanbieder. Deze gegevensuitwisseling geschiedt op basis van toestemming van de cliënt. In het overzicht staan de gewenste resultaten beschreven en de wijze waarop de zorgaanbieder deze doelen beoogt te behalen; de verwachte duur van de zorginzet en de gemaakte afspraken tussen zorgaanbieder en cliënt.

### **2.9 Onderzoeksverslag**

Naar aanleiding van bovengenoemde stappen wordt een onderzoeksverslag opgemaakt. Hierin staat welke problemen de inwoner ervaart, welke hulp nodig is en wie die hulp geeft of kan geven. In het onderzoeksverslag kan zowel hulp uit het eigen netwerk als professionele hulp beschreven zijn. Tevens worden de uitkomsten van het onderzoek; inclusief eventuele advisering of consultatie in het onderzoeksverslag vastgelegd.

### **2.10 Aanvraag**

Een aanvraag kan pas worden ingediend na het onderzoek of na het verstrijken van de zes wekentermijn (artikel 2.3.2 lid 9 van de wet). Artikel 2.3.5 lid 1 van de wet maakt duidelijk dat de aanvraag ziet op een maatwerkvoorziening. Andere oplossingen die tot tevredenheid kunnen bijdragen aan zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie kunnen zonder aanvraag en dus zonder beschikking worden ingezet. Na de ontvangst van de aanvraag heeft het college twee weken om de beschikking te geven (artikel 2.3.5 lid 2 van de wet).

Een aanvraag wordt in behandeling genomen als er een ondertekend exemplaar van het opgestelde onderzoeksverslag retour komt. De datum waarop de aanvraag juist en volledig is ingeleverd geldt als aanvraagdatum.

Er is geen schriftelijke aanvraag nodig bij aanpassing van of toevoeging op een bestaande voorziening indien de noodzaak van deze aanpassing of toevoeging op voorhand volstrekt helder is en geen nader onderzoek nodig is. Volstaan kan worden met een mutatie rapport gevolgd door een beschikking.

### **2.11 Beschikking**

In de beschikking tot verstrekking van een individuele voorziening worden de gegevens vermeld die in artikel 12 van de Verordening genoemd zijn.

Indien inwoner tegen het advies in een aanvraag heeft ingediend en er een beschikking met afwijzing wordt verstuurd, dient in deze beschikking gemotiveerd aangegeven te worden waarom niet wordt over gegaan tot het verstrekken van een voorziening.

### 2.12 Heroverweging

Als betrokkene ontevreden is over de geboden zorg, wordt allereerst de zorgaanbieder hierover geïnformeerd. Als dat niet tot een bevredigende oplossing leidt kan de gemeente worden verzocht een bemiddelende rol te spelen. Als dat ook niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid is de formele rechtsgang van bezwaar en beroep de volgende stap in het kader van de rechtsbescherming. Om te voorkomen dat de termijn waarbinnen bezwaar kan worden aangetekend is verstreken en daarmee bezwaar formeel niet meer mogelijk is, wordt er in voorkomende gevallen een heroverweging gemaakt. Het college neemt, op verzoek van betrokkene, een nieuw besluit waarbij de argumenten die in het voortraject een rol hebben gespeeld worden meegewogen. Vervolgens kan belanghebbende tegen dit besluit bezwaar aantekenen bij het college. Daarmee is de rechtsbescherming voldoende geborgd.

## 3. Maatwerkvoorziening

Als iemand een melding doet voor een Wmo-voorziening moet de gemeente onderzoeken of een maatwerkvoorziening nodig is. Tijdens het onderzoek moeten de volgende stappen aan bod komen:

- stel vast wat de precieze hulpvraag/ondersteuningsbehoefte is;
- breng de beperkingen in de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie of bij het zich kunnen handhaven in de samenleving gedetailleerd in kaart;
- stel vast welke ondersteuning in aard en omvang nodig is, zodat:
  - cliënt in voldoende mate zelfredzaam is en kan participeren;
  - cliënt zich weer (zelfstandig) staande kan houden in de samenleving;
- breng in kaart of en in welke mate eigen kracht, gebruikelijke hulp, mantelzorg, hulp uit het sociale netwerk of een algemene voorziening een oplossing biedt;
- zo nodig kan (of moet) een (medisch) deskundige ingeschakeld worden;
- concludeer of er compensatie moet worden geboden in de vorm van een maatwerkvoorziening;
- leg de uitkomsten van het onderzoek vast in een verslag en verstrek dit aan de cliënt.

Bij het inzetten van periodieke ondersteuning (ZIN en PGB) gelden de volgende algemene uitgangspunten:

- a. Het waar mogelijk realiseren van afschaling, dat wil zeggen overgang naar een lichtere vorm van ondersteuning of algemene voorziening zodra dit verantwoord is.
- b. De zorgverlener maakt gebruik van de eigen kracht van de cliënt, het sociale netwerk en/of de mantelzorgers en probeert deze eigen kracht zoveel mogelijk te bevorderen.
- c. De zorgverlener hanteert een systeemgerichte aanpak en zet in op de versterking van het systeem rondom de cliënt.
- d. Het realiseren van zo veel mogelijk integrale begeleiding.
- e. Ondersteuning vindt zoveel mogelijk plaats in de vertrouwde omgeving van de cliënt.

In het navolgende worden de criteria vermeld betreffende enkele veel voorkomende maatwerkvoorzieningen.

### 3.1 Criteria maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning

#### 3.1.1 Inleiding

De visie van het Rijk op hulp bij het huishouden is gewijzigd. De veranderingen zijn verankerd in de nieuwe Wmo 2015. De burger moet volgens die wet kunnen participeren en moet zo veel mogelijk zelfredzaam zijn. Onder zelfredzaamheid wordt verstaan: "in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene levensverrichtingen en het voeren van een *gestructureerd huishouden*". De smallere formulering in de Wmo 2015 "gestructureerd huishouden" heeft een veel mindere reikwijdte dan het "verzorgen van een huishouden". In deze beleidsregels zullen wij dan ook de term 'leefbaar huishouden' gebruiken. Bij het participeren, moet de huishouding geen obstakel zijn, het huishouden moet "op orde" zijn. De gemeente moet dus voorzieningen treffen waardoor de belanghebbende in staat is om een huishouden te voeren. Als is vastgesteld dat cliënt ondersteuning nodig heeft bij het huishouden zal de vorm van ondersteuning moeten leiden tot een leefbaar huishouden. De ondersteuning beperkt zich tot de ruimten die nodig zijn voor het normale gebruik van de woning en die daadwerkelijk in gebruik zijn.

De Wmo 2015 kijkt meer dan voorheen naar de eigen mogelijkheden van de klant. Voor huishoudelijke ondersteuning betekent dit, dat wordt beoordeeld hoe betrokkene zelf het probleem kan oplossen. Zelf of door een beroep te doen op familie, vrienden, vrijwilligers, mensen uit de buurt of andere partijen die hierin iets kunnen betekenen. Lukt betrokkene dit niet en bestaan er geen algemene of andere voorzieningen, dan kan hulp verleend worden via de gemeente. Deze voorziening beperkt zich tot het op orde houden van woon-, slaap- en badkamer, keuken en toilet, verkeersruimten (hal, overloop) en trap (indien één van voornoemde ruimten zich op een andere etage bevinden). De overige huishoudelijke werkzaamheden zoals het verzorgen van planten en dieren, het doen van boodschappen en het schoonhouden van extra ruimten vallen niet onder de door de gemeente te verstrekken hulp.

### 3.1.2 Beleid

Het beleid ten aanzien van de maatwerkvoorziening 'huishoudelijke ondersteuning' moet zijn gebaseerd op objectieve criteria, steunend op deugdelijk en onafhankelijk onderzoek. In deze wordt gebruikt gemaakt van een onderzoek verricht door het bureau HHM, een onafhankelijke derde partij, die geen belang heeft bij de uitkomst van het onderzoek ter vaststelling van maatstaven voor resultaten.

Bij concretisering van het beleid moet in een individueel geval in het onderzoeksverslag c.q. de beschikking nader worden gemotiveerd met welke ondersteuning, afgestemd op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de cliënt, een passende bijdrage aan de zelfredzaamheid of participatie wordt geleverd. Waar mogelijk wordt daarbij rekening gehouden met de redelijke wensen van de cliënt. Op basis van een individueel onderzoek (gesprek) wordt maatwerk voor de cliënt geleverd. Wanneer sprake is van eigen kracht wordt op cliëntniveau afgeweken van de standaardnorm.

Uitgangspunt van het beleid is dat gestuurd wordt op resultaten, waarbij de toekenning is gebaseerd op ruimten, activiteiten, frequentie en tijd. Dit kan bereikt worden door het inzetten van de basismodule en/of aanvullende modules. Binnen de modules hebben activiteiten hun eigen objectief vastgestelde normtijden.

De maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning wordt dus ingezet als de cliënt onvoldoende in staat is om zelf zorg te dragen voor een leefbaar huishouden. Gebruikelijke hulp, mantelzorg, hulp vanuit het sociaal netwerk of een algemene voorziening kunnen dit probleem evenmin oplossen.

### 3.1.3 Begrippen

#### *Eigen kracht*

Onder eigen kracht wordt verstaan de activiteiten die door de cliënt zelf kunnen worden uitgevoerd bij het leefbaar houden van zijn woning. Deze activiteiten komen niet in aanmerking om te worden overgenomen door middel van een maatwerkvoorziening. Dit kan betekenen dat een deel van het huishouden door de cliënt wordt uitgevoerd en voor een ander deel een maatwerkvoorziening wordt ingezet. Een andere vorm van het benutten van de eigen kracht is het verlenen van medewerking aan een zo efficiënt mogelijke ondersteuning. Bijvoorbeeld de inrichting van de woning door cliënt.

#### *Gebruikelijke hulp*

Als sprake is van gebruikelijke hulp, dan wordt geen of minder ondersteuning geboden bij het leefbaar houden of organiseren van het huishouden. In de onderdelen 1.1 van deze beleidsregels wordt het begrip 'gebruikelijke hulp' nader uitgewerkt.

#### *Mantelzorg en het sociale netwerk*

Deze vorm van ondersteuning gaat voor op ondersteuning in de vorm van een maatwerkvoorziening. Mantelzorg is altijd vrijwillig en niet afdwingbaar. In de praktijk kan dit betekenen dat een deel van het huishouden door de mantelzorger wordt overgenomen en voor een ander deel aanvullend of tijdelijke ondersteuning wordt geboden door de inzet van een maatwerkvoorziening. Naast mantelzorg kan ook de inzet van vrijwilligers een oplossing bieden bij het verzorgen van het huishouden.

#### *Algemene voorzieningen*

Dit zijn voorzieningen die voor een brede doelgroep toegankelijk zijn en die (gedeeltelijk) ondersteuning kunnen bieden. Voor huishoudelijke ondersteuning kunnen dat onder andere de ramenlapservice, was- en strijkservice, boodschappen- of vrijwilligersdiensten zijn.

Met ingang van 2022 is in Oldenzaal een was- en strijkservice actief. Het betreft een algemene voorziening die tegen gereduceerd tarief toegankelijk is voor een afgebakende doelgroep: iedereen met een indicatie voor huishoudelijke ondersteuning in het kader van de Wmo. Voor overige inwoners is de voorziening ook toegankelijk tegen een commercieel tarief.

Invoering van deze algemene voorziening betekent dat in individuele maatwerkvoorzieningen voor huishoudelijke ondersteuning geen tijd wordt opgenomen voor wasverzorging, tenzij bijzondere individuele omstandigheden het gebruik van de algemene voorziening in de weg staan.

### *Verblijf buiten de woning*

Verblijf buiten de woning waar betrokkene geacht wordt het hoofdverblijf te hebben voor een periode langer dan vier weken heeft tot gevolg dat daarna geen huishoudelijke ondersteuning wordt verstrekt. Er bestaat namelijk geen compensatieplicht voor de periode dat belanghebbende niet in zijn woning verblijft.

### **3.1.4 Normenkader**

De Twentse gemeenten hebben voor het uitwerken van het resultaat 'leefbaar huishouden' gebruik gemaakt van de resultaten van het door het bureau HHM in Utrecht uitgevoerde onafhankelijk onderzoek. Hierin is vastgesteld dat er voor de basistaken 105 uren per jaar nodig zijn om het resultaat 'leefbaar huishouden' te behalen.

In aanvulling op het hiervoor genoemde onderzoek heeft HHM op verzoek van de Twentse gemeenten een nader en verdiepend onderzoek verricht naar de aanvullende module voor de wasverzorging. Daarbij zijn de activiteiten van de wasverzorging, zoals genoemd in het CIZ-protocol als uitgangspunt genomen. Het onderzoek heeft geresulteerd in een overzicht van activiteiten, met frequentie en tijd dat nodig is voor het bereiken van het resultaat: schone en draagbare kleding en beddengoed.

De module wasverzorging kan slechts worden opgenomen in een indicatie indien en voor zover het gebruik van de algemene voorziening voor wasverzorging niet mogelijk is. Voor de overige aanvullende modules kon het HHM onderzoek niet de activiteiten met bijbehorende frequentie objectief inzichtelijk maken. Daarom is gebruik gemaakt van het CIZ protocol uit 2011.

De maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning kan de volgende modules omvatten:

- basismodule leefbaar huishouden;
- module extra hygiëne;
- module wasverzorging;
- module regie;
- module maaltijdverzorging;
- module zorg voor minderjarige kinderen.

### **3.1.5 Modules**

#### Basismodule

Bij de basismodule huishoudelijke ondersteuning wordt per woonruimte aangegeven welke activiteiten met welke frequentie moeten worden verricht om het resultaat schoon en leefbaar huishouden te behalen. Hierbij wordt zowel rekening gehouden met reguliere basisactiviteiten als incidentele activiteiten, die beide onder de basismodule vallen. De omvang van de basismodule is volgens het HHM onderzoek 105 uur op jaarbasis. De tijdsbesteding die in **Bijlage 1** wordt weergegeven, betreft het aantal minuten dat gemiddeld voor deze activiteit aan de orde is in een 'gemiddelde situatie' (1 à 2 persoons huishouden).

#### Module extra hygiëne

De module Extra hygiëne kan worden ingezet wanneer sprake is van:

- medische beperkingen waardoor een meer dan gebruikelijke hygiëne noodzakelijk is;
- medische en/of fysieke beperkingen die leiden tot een snellere vervuiling van het huis;
- kin(deren) jonger dan 12 jaar.

De extra noodzakelijke huishoudelijke ondersteuning dient een medisch en/of fysieke oorzaak te hebben bij de cliënt, welke objectief medisch aantoonbaar is. Voorbeelden hiervan zijn (niet limitatief): ernstige klachten ten gevolge van COPD of een hogere vervuilingsgraad door gebruik van noodzakelijke hulpmiddelen.

De module Extra hygiëne is qua activiteiten gelijk aan de basismodule. Alleen de frequentie van (enkele van) de activiteiten verschilt met de basismodule. De module Extra hygiëne kan worden ingezet wanneer uit onderzoek door de klantmanager van de gemeente blijkt dat vanwege een objectieve beperking zoals hiervoor genoemd, de ondersteuningsvraag van de cliënt de basismodule overstijgt. Bij de module Extra hygiëne is geen vaste frequentie te noemen bij huishoudelijke activiteiten, omdat dit per cliënt verschillend kan zijn. De consultant beschrijft in de conclusies van het onderzoeksverslag welke specifieke activiteiten met welke frequentie moeten worden verricht bij de cliënt.

Bij de module Extra hygiëne wordt onderscheid gemaakt tussen licht en zwaar huishoudelijk werk aan de hand van de desbetreffende activiteiten. Het is mogelijk dat de cliënt extra ondersteuning nodig



heeft bij zowel het licht als zwaar huishoudelijk werk, maar het is ook mogelijk dat dit bij een van beide noodzakelijk is.

Tabel 3: Overzicht activiteiten module Extra hygiëne op grond van de normen uit het CIZ protocol

Activiteiten	Maximale tijdbesteding in minuten per week
Licht huishoudelijk werk (Bijvoorbeeld afstoffen)	30 minuten
Zwaar huishoudelijk werk (Bijvoorbeeld stofzuigen en dweilen)	60 minuten
Kind(eren) jonger dan 12 jaar	30 minuten

#### Module Wasverzorging

De module Wasverzorging kan worden ingezet als een cliënt het niet lukt om zijn kleding, linnen- of beddengoed zelfstandig op orde en schoon te houden en de algemene voorziening (was- en strijkservice) geen passende oplossing biedt. Het resultaat van deze aanvullende module is dat de cliënt de beschikking heeft over schone en draagbare kleding en linnen- en/of beddengoed.

Van de cliënt wordt verwacht dat hij beschikt over een wasmachine en droger. Als er geen wasmachine of droger is, behoort het realiseren van een wasmachine of droger tot de verantwoordelijkheid van de cliënt. Daarnaast wordt van de cliënt verwacht al het mogelijke te doen om het ontstaan van extra was te beperken. Door bijvoorbeeld incontinentiemateriaal of anti-allergieproducten te gebruiken.

Voor het bepalen van de tijdbesteding van de activiteiten die vallen binnen het wassen en strijken, is door bureau HHM gebruik gemaakt van de observatiegegevens uit het onderzoek in de gemeente Amsterdam dat door bureau HHM en KPMG Plexus gezamenlijk is uitgevoerd. Voor het bepalen van de frequenties van de activiteiten is gebruik gemaakt van de uitkomst van het onderzoek in Twente onder de huishoudelijke hulpen van aanbieders. Verder is in regionaal verband besloten de omschrijving en clustering van activiteiten uit het CIZ-protocol te volgen.

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek in Amsterdam en Twente is geconcludeerd dat er gemiddeld vijf wassen per twee weken moeten worden gedaan. Dit betekent een frequentie van twee en halve (2,5) was per week, voor een meerpersoonshuishouden. Voor een eenpersoonshuishouden betreft dit gemiddeld twee wassen per week.

Wat betreft het strijken van de was worden geen lakens, theedoeken, zakdoeken en ondergoed etc. gestreken. Wat betreft de kleding wordt uitgegaan van een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van de keuze van kleding, die in principe niet hoeft te worden gestreken.

#### Meerpersoonshuishouden

De totale tijd per week voor het wassen en strijken bij een gemiddeld meerpersoonshuishouden van cliënten met huishoudelijke ondersteuning, gaat uit van 2,5 wassen per week. Dat betekent  $(2,5 \times 17,1) + 19,8 = 62,6$  minuten per week.

#### Eenpersoonshuishouden

De totale tijd per week voor het wassen en strijken bij een gemiddeld eenpersoonshuishouden van cliënten met huishoudelijke ondersteuning, mag uitgegaan worden van twee was-gangen per week en komt daarmee uit op:  $(2 \times 17,1) + 19,8 = 54,0$  minuten per week.

Tabel 4: Overzicht activiteiten module Wasverzorging

	Activiteiten	Deelactiviteiten	Frequentie	Tijd per keer (min)*	Tijd per was (min)*
1	Wasgoed sorteren *) en wassen in wasmachine	Wasgoed sorteren	1 keer per week	$1,8 / 2,5 = 0,7$	3,7
		Wassen in wasmachine	Elke was	3,0 Totaal =	
2	Wasgoed ophangen en afhalen		Elke was	6,8	Gewogen gemiddelde: 5,9
3	Wasgoed drogen in de droger		Elke was	4,9	
4	Wasgoed vouwen en opbergen		Elke was	7,5	

				Totale tijd per was	<b>17,1</b>
5	Wasgoed strijken		1 keer per week	<b>19,8</b>	n.v.t.

*\*) Sorteren van wasgoed*

Het sorteren van het wasgoed hoeft niet bij elke was gedaan te worden, maar kan één keer per week plaatsvinden. Om deze activiteit te kunnen toedelen naar de tijd per was, (bij de activiteit "Wasgoed sorteren en wassen in de machine") is het sorteren verdeeld over het aantal wassen dat wordt uitgevoerd. Hierbij is op basis van het gemiddeld aantal wassen per week als deelfactor 2,5 gebruikt (bij delen door "2" blijft de uitkomst per saldo gelijk door afronding).

Naast deze activiteiten zijn er ook nog factoren waardoor meer hulp bij de wasverzorging noodzakelijk kan zijn. Hierbij kan gedacht worden aan (meerdere opties mogelijk):

- thuiswonende kind(eren) jonger dan 16 jaar;
- bedlegerige cliënten;
- extra bewassing in verband met overmatige transpiratie, incontinentie, speekselverlies, etc..

Als sprake is van bovenstaande factoren dan kan aanvullend op de module Wasverzorging extra ondersteuning van maximaal 30 minuten per factor per week worden ingezet.

**Module Regie**

Deze module kan worden ingezet wanneer de cliënt op eigen kracht of met zijn sociale netwerk niet in staat is tot regie en planning van de werkzaamheden met betrekking tot het organiseren van huishoudelijke taken. Behalve dat er huishoudelijke taken moeten worden overgenomen, heeft de hulp, ook aansturende en regietaken. Daarbij geldt voor de hulp een extra verantwoordelijkheid bij het signaleren van ongewenste situaties of toenemende kwetsbaarheid bij cliënt. Ook kan ondersteuning (al dan niet aan de gezonde partner) bestaan uit het helpen handhaven, verkrijgen of herkrijgen van structuur in het huishouden.

Het resultaat van het voeren van de regie over het huishouden is een goede regievoering op en organisatie van het huishouden. Het overnemen van de regie over het huishouden kan noodzakelijk zijn als in redelijkheid niet meer van cliënt verwacht kan worden dat hij zelfstandig beslissingen neemt ten aanzien van zijn huishouden of als disfunctioneren dreigt ten gevolge van bijvoorbeeld dementie. Dat kan zich uiten in vervuiling (van de woning of kleding), verwaarlozing (eten en drinken) of ontredde van zichzelf of van afhankelijkheid van huisgenoten. Hierdoor wordt de cliënt zowel binnens- als buitenshuis belemmerd in zijn functioneren.

Bij de module regie kan overwogen worden of de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning moet worden ingezet of een andere maatwerkvoorziening meer passend is, zoals een individuele ondersteuningsbehoefte. Een afweging die hierbij gemaakt kan worden is of de ondersteuning alleen gericht is op het huishouden of dat er ook ondersteuning op andere gebieden noodzakelijk is.

Bij de ondersteuning wordt de cliënt betrokken bij te maken keuzes en wordt zoveel mogelijk verantwoordelijkheid bij de cliënt neergelegd. Daarbij wordt aangesloten bij de capaciteiten, intellectuele vaardigheden en het leervermogen van de cliënt. Bij een deel van deze groep cliënten is waarschijnlijk geen sprake van ontwikkelingsmogelijkheden, eerder van afnemende zelfredzaamheid. Bewaken of het nog verantwoord is dat de cliënt zelfstandig woont, is daarom onderdeel van deze module. In de onderstaande tabel zijn de activiteiten voor de module Regie opgenomen.

*Tabel 5: Overzicht activiteiten module Regie op grond van de normen uit het CIZ protocol*

<b>Activiteiten</b>	<b>Maximale tijdbesteding in minuten per week</b>
Organisatie van huishoudelijke taken ;	30 minuten
Plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden	
<b>Factoren voor meer hulp</b>	
Thuiswonende kinderen jonger dan 16 jaar	30 minuten
Psychogeriatrische problematiek en/of gedragsproblematiek	30 minuten
Communicatieproblemen als gevolg van beperkingen, niet door het niet machtig zijn van de Nederlandse taal	30 minuten

Daarnaast is het mogelijk dat de cliënt extra ondersteuning nodig heeft bij advies, instructie en voorlichting gericht op een of meerdere activiteiten in het huishouden voor de maximale duur van zes weken. Hiervoor gelden de volgende activiteiten:

Tabel 6: Overzicht activiteiten sub-module instructie op grond van de normen uit het CIZ protocol

Activiteiten	Maximale tijdbesteding in minuten per week
Instructie omgaan met (technische) hulpmiddelen;	30 minuten per activiteit
Instructie huishoudelijke taken; boodschappen doen, maaltijd bereiden, het licht en zwaar huishoudelijke werk, de wasverzorging en de dagelijkse organisatie van het huishouden	(maximaal 90 minuten per week en dit komt bovenop de normtijd die geldt voor overnemen van de activiteit)

#### Maaltijdverzorging

Uitgangspunt is: als de cliënt niet voldoet aan de criteria van de Wlz, dan valt de ondersteuning bij de maaltijden onder de Wmo 2015 of de Zvw. Voor Wlz-zorg thuis (VPT of MPT) geldt dat er blijvend intensieve zorg nodig is. Voor ondersteuning vanuit de Wmo 2015 is sprake van ondersteuning bij zelfredzaamheid en bij inzet vanuit de Zvw is er sprake van behoefte aan geneeskundige zorg.

Maaltijdvoorziening valt onder de Wmo 2015 als:

- De cliënt geen indicatie heeft voor Wlz-zorg; en
- De cliënt hulp bij het eten nodig heeft om zelfstandig te blijven wonen; en
- de gebruikelijke hulp, mantelzorg of hulp van andere personen uit het sociale netwerk niet voldoende zijn; en
- de cliënt geen behoefte heeft aan geneeskundige zorg (dit valt onder de Zvw).

Bij iedere cliënt die een beroep doet op de Wmo voor ondersteuning bij de maaltijden, wordt na onderzoek ondersteuning op maat ingezet. Inzet kan plaatsvinden vanuit de huishoudelijke ondersteuning, individuele ondersteuning, maar ook door en in afstemming met de wijkverpleging (persoonlijke verzorging ingevolge de Zvw). Indien maaltijdvoorziening via een Zvw-aanbieder wordt geleverd, worden de afspraken daartoe schriftelijk vastgelegd. Deze afspraken betreffen in ieder geval de hoogte van het uurtarief en de door cliënt verschuldigde eigen bijdrage.

Ondersteuning bij de maaltijden valt dus gedeeltelijk onder de Wmo 2015. Het (voor)bereiden van maaltijden en het eventueel begeleiden (stimuleren of herinneren) bij de maaltijden valt onder de Wmo 2015. De module Maaltijden kan worden ingezet als het een cliënt niet lukt om zelfstandig de benodigde dagelijkse maaltijden te bereiden. Deze module bestaat uit activiteiten die moeten worden verricht om het resultaat "beschikken over benodigde dagelijkse maaltijden" te bereiken.

Ondersteuning bij maaltijden kan onder de Zorgverzekeringswet vallen als:

- een cliënt niet in staat is zelfstandig te eten en te drinken (in zijn mond doen);
- maaltijdondersteuning medisch noodzakelijk is (bijv. bijvoeding);
- toezicht tijdens het eten noodzakelijk is.

Tijdens het persoonlijke gesprek met de cliënt worden alle mogelijkheden besproken:

- is er een huisgenoot aanwezig die in staat is de maaltijd klaar te zetten en/of op te warmen?
- kan cliënt op eigen kracht of met ondersteuning van de mensen om hem heen een maaltijd verzorgen?
- is een kind of één van de burens in staat een maaltijd klaar te zetten of op te warmen?

Zo ja, dan hoeft de gemeente op grond van gebruikelijke hulp geen ondersteuning te bieden.

Ook wordt bij het onderzoek gekeken of een voorliggende voorziening oplossingen biedt, zoals kant-en-klaarmaaltijden, mee-eten bij een welzijnsvoorziening, maaltijdbezorging aan huis, etc. Als een client niet (meer) in staat is zelf of met hulp van de omgeving maaltijden te verzorgen en voorliggende voorzieningen niet of onvoldoende de noodzakelijke oplossing biedt, kan deze module door de gemeente worden ingezet. De kosten voor de aanschaf van de maaltijden c.q. de maaltijdvoorziening komen ten laste van de cliënt. In de onderstaande tabel zijn de activiteiten voor de module Maaltijden opgenomen.

Tabel 7: Overzicht activiteiten maatwerkmodule Maaltijden op grond van de normen uit het CIZ protocol

Activiteiten	Frequentie	Maximale tijdbesteding in minuten per maaltijd
Broodmaaltijd bereiden (smeren)	Maximaal twee	

Broodmaaltijd klaar zetten, tafel dekken	keer per dag	15 minuten
Koffie/thee zetten		
Afwassen of in/uitruimen vaatwasmachine		
Warme maaltijd bereiden, koken of opwarmen	Maximaal één keer per dag	15 minuten (opwarmen) 30 minuten (koken)
Warme maaltijd klaar zetten, tafel dekken		
Koffie/thee zetten		
Afwassen of in/uitruimen vaatwasmachine		
<b>Factoren voor meer hulp</b>		
Kind(eren) < 12 jaar		20 minuten per maaltijd

Voor het doen van boodschappen geldt dat algemene voorzieningen, zoals een boodschappenservice via een supermarkt, voorliggend zijn. De sub-module Boodschappen kan dan ook slechts in uitzonderlijke situaties worden toegepast. Eigen keuzes, zoals de speciaal voedsel dat maar beperkt wordt aangeboden waardoor extra reizen nodig is, of het doen van boodschappen in een groot aantal winkel, resulteert niet in extra tijd voor boodschappen doen. Voor de boodschappen gelden de volgende activiteiten:

Tabel 8: Overzicht activiteiten sub-module Boodschappen op grond van de normen uit het CIZ protocol

Activiteiten	Maximale tijdbesteding in minuten per week
Boodschappen samenstellen	60 minuten
Boodschappen inkopen	
Boodschappen opslaan	
<b>Factoren voor meer hulp</b>	
Leefeenheid > 4 personen	60 minuten
Kind(eren) < 12 jaar	60 minuten

#### Zorg voor minderjarige kinderen

Het zorgen voor kinderen is een taak van ouders en/of verzorgers. Dat geldt ook voor ouders die door een beperking niet in staat zijn hun kinderen te verzorgen. Uitgangspunt is hierbij dat bij uitval van één van de ouders, de andere ouder deze zorg of zijn aandeel in de zorg daar waar mogelijk overneemt. Een eventuele maatwerkvoorziening is er voor ouders die door acuut ontstane problemen een oplossing nodig hebben voor minderjarige, gezonde kinderen. De ondersteuning is dus per definitie tijdelijk, in afwachting van een structurele oplossing. Aan de hand van de SMI- beschrijving<sup>1</sup> wordt beoordeeld of deze module wordt ingezet bij een cliënt. Kinderopvang c.q. SMI zou een passende oplossing kunnen zijn. Zolang dat nog niet geregeld is kan de module zorg voor minderjarige kinderen worden ingezet. Deze module wordt afgegeven met een maximale duur van drie maanden om ouders/verzorgers de mogelijkheid te bieden een oplossing te creëren. Van hen mag worden verwacht dat zij zich tot het uiterste zullen inspannen om die oplossing zo snel mogelijk te vinden. Daarbij dient ook betrokken te worden of de persoon aanspraak kan maken op ondersteuning via de zorgverzekering. Individuele ondersteuning voor structurele opvang van kinderen is niet mogelijk binnen de Wmo 2015. Het passen op kinderen valt niet onder dit resultaat.

In de onderstaande tabel zijn de activiteiten van de module Zorg voor minderjarige kinderen opgenomen:

Tabel 9: Overzicht activiteiten module Zorg voor kinderen op grond van de normen uit het CIZ protocol

Activiteiten	Maximale tijdbesteding in minuten per activiteit per kind
Naar bed brengen / uit bed halen	10 minuten per keer per kind
Wassen en kleden	30 minuten per dag per kind
Eten en/of drinken geven	20 minuten (broodmaaltijd) of 25 minuten (warme maaltijd)

1) Sociaal medische indicatie zoals wordt beschreven in Verordening Kinderopvang sociaal medische indicatie

Babyvoeding (flesje/ borstvoeding)	20 minuten per keer per kind
Luier verschonen	10 minuten per keer per kind
Naar school/crèche brengen/halen	15 minuten per gezin
<b>Factoren voor meer hulp</b>	
Indien opvang noodzakelijk is	Tot 40 uur per week

### 3.1.6 Afwegingskader

- Allereerst beoordeelt het college in het gesprek en het onderzoek of de beperkingen kunnen worden verminderd of worden weggenomen op eigen kracht, mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk.
- Vervolgens beoordeelt het college of er sprake is van **gebruikelijke hulp** in het huishouden. Van gebruikelijke hulp is sprake indien er een huisgenoot aanwezig is, die in staat kan worden geacht het huishoudelijk werk over te nemen. Onder huisgenoot wordt verstaan: iedere persoon met hetzelfde hoofdverblijf als cliënt. Of sprake is van een huisgenoot waarmee duurzaam gemeenschappelijk een woning wordt bewoond, wordt naar de concrete feitelijke situatie beoordeeld. Daarbij staat 'duurzaam gemeenschappelijk een woning bewonen' tegenover het hebben van een volledig eigen en zelfstandige huishouding, waarbij er geen zaken zoals huisnummer, kosten nutsvoorzieningen, voordeur e.d. door elkaar lopen. Bij gebruikelijke hulp wordt rekening gehouden met de leeftijd van de huisgenoot. Tot 18 jaar wordt van huisgenoten verwacht dat zij hun bijdragen leveren bijvoorbeeld door hun eigen kamer schoon te houden en/of door hand- en spandiensten te verrichten, zoals het doen van (kleine) boodschappen, het helpen bij de afwas, enz. Bij gebruikelijke hulp wordt uitgegaan van de mogelijkheid om naast een volledige baan een huishouden te kunnen runnen. Alleen bij daadwerkelijke afwezigheid van de huisgenoot gedurende een aantal dagen en nachten zullen de niet-uitstelbare taken overgenomen kunnen worden. Bij het zwaar en licht huishoudelijk werk gaat het veelal om uitstelbare taken. Alleen als schoonmaken niet kan blijven liggen (regelmatig geknoei vloeistoffen en eten) zal dat direct moeten gebeuren. Hier zal dan ondanks de gedeeltelijk gebruikelijke hulp wel voor geïndiceerd worden.
- Daarna beoordeelt het college **in het gesprek en het onderzoek** of de beperkingen kunnen worden verminderd of worden weggenomen met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen of met gebruikmaking van algemene dan wel andere voorzieningen. Hierbij valt te denken aan het gebruik van een:
  - o boodschappenservice;
  - o was- en strijkservice;
  - o algemeen gebruikelijke hulpmiddelen; (zie toelichting verordening artikel 1);
  - o maaltijdvoorziening;
  - o wasserij;;
  - o voorschoolse, tussenschoolse en naschoolse opvang;
  - o kinderopvang, opvang door grootouders.

Wel moet beoordeeld worden of deze voorzieningen beschikbaar, compenserend en financieel draagbaar zijn.

- Als al het voorafgaande niet geleid heeft tot een oplossing van het probleem, zal het college compenseren met een maatwerkvoorziening. De maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning wordt geleverd op basis van resultaatondersteuning. Deze bestaat uit de basismodule huishoudelijke ondersteuning en/of een vijftal aanvullende modules. Burgers die deze maatwerkvoorziening toegekend hebben gekregen kiezen zelf naar welke gecontracteerde aanbieder ze gaan. De gemeente informeert de burger over de aanbieders met wie zij een raamovereenkomst heeft, maar stuurt hier niet in.
- In het onderzoeksverslag wordt opgenomen hoe de ondersteuning aan de cliënt geboden wordt. Vervolgens wordt, nadat een aanvraag is ingediend, een beschikking afgegeven. In de beschikking c.q. het onderzoeksverslag wordt aangegeven welke activiteiten in welke ruimte met welke frequentie en tijd door de zorgaanbieder worden uitgevoerd. De zorgaanbieder heeft zich te conformeren aan hetgeen in de beschikking door het college is genoemd. De door het college toegekende huishoudelijke ondersteuning dienen door de zorgaanbieder uitgevoerd te worden in overleg met de cliënt. De zorgaanbieder ontvangt middels het zogenaamde digitaal iWmo bericht welke indicatie is afgegeven voor de desbetreffende cliënt. Huishoudelijke Ondersteuning door de gemeenten neemt de verantwoordelijkheid van de cliënt niet over, maar helpt de cliënt om het resultaat leefbaar huis te behalen. Dit kan door de basismodule huishoudelijke ondersteuning en/of aanvullende modules in te zetten.

- De basismodule huishoudelijke ondersteuning voorziet in een leefbaar huishouden. Dit betekent niet dat alle woonruimten wekelijks schoongemaakt moeten worden. De basismodule heeft betrekking op de woonruimten die nodig zijn voor het normale gebruik van de woning én die daadwerkelijk in gebruik zijn. In principe zijn dit de volgende woonruimten:
  - o woonkamer;
  - o slaapkamer(s), in gebruik bij de cliënt en zijn huisgenoten;
  - o badkamer;
  - o toilet;
  - o keuken;
  - o verkeersruimten (hal, overloop);
  - o rap, indien één van de hierboven genoemde ruimten zich op een andere etage bevinden.
- De grootte van een huishouden kan reden zijn om de basismodule aan te passen, maar vormt in het algemeen geen aanleiding om een aanvullende module toe te kennen. Ook de aanwezigheid van dieren (uitgezonderd hulphonden) zijn geen aanleiding voor het toekennen van een aanvullende module. De gevolgen hiervan voor het leefbaar houden van het huishouden en het zoeken naar oplossingen hiervoor behoort tot de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. Bij de totstandkoming van de basismodule is gebruik gemaakt van het HHM-onderzoek.
- Indien met het inzetten van de basismodule onvoldoende resultaat wordt bereikt kan (deels) een aanvullende module worden ingezet. Een aanvullende module kan ook worden ingezet als een (noodzakelijk) resultaat behaald moet worden en dit niet mogelijk is met de basismodule. Bij het inzetten van een aanvullende module wordt ook altijd beoordeeld wat de cliënt op eigen kracht of met hulp van het sociaal netwerk kan. De aanvullende modules zijn:
  - module extra hygiëne;
  - module wasverzorging;
  - module regie;
  - module maaltijdverzorging;
  - module zorg voor minderjarige kinderen.

Bij het inzetten van een aanvullende module moet altijd de afweging worden gemaakt of de aanvullende module de juiste oplossing is of dat een andere maatwerkvoorziening meer passend is. Dit is afhankelijk van de problematiek die speelt bij de cliënt en op welke gebieden.

- Het college houdt rekening met de belangen van mantelzorgers. Zo kan in geval van een zwaarbelaste mantelzorger een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning aan de verzorgde worden toegekend. Onder een zwaarbelaste mantelzorger wordt verstaan iemand bij wie vanwege een combinatie van factoren, waaronder de mantelzorg, het evenwicht tussen draaglast en draagkracht voortdurend onder spanning staat met een negatief effect op leven en gezondheid als gevolg. De situatie wordt door de mantelzorger gedurende een lange onafgebroken periode ervaren als grote fysieke en/of psychische druk (info Mezzo). Deze voorziening kan dan niet – als het een PGB betreft - door de mantelzorger worden ingevuld: het gaat immers om diens (dreigende) overbelasting. Ook hier gaat het om een afgeleid recht. Het college kan ook op voorhand rekening houden met periodes van afwezigheid van de mantelzorger voor vakantie of anderszins.
- De zorg voor kinderen die tot het huishouden behoren is in eerste instantie een taak van de ouders. Zo moeten werkende ouders er zorg voor dragen dat er op tijden dat zij beide werken opvang voor de kinderen is. De Wmo heeft vooral een taak om tijdelijk in te springen zodat de ruimte ontstaat om een al dan niet tijdelijke oplossing te zoeken. Dat wil zeggen: de acute problemen worden opgelost zodat er gezocht kan worden naar een permanente oplossing.

### **3.2 Criteria maatwerkvoorziening algemene dagelijkse levensverrichtingen en wonen in een geschikt huis**

#### **3.2.1 Inleiding**

Uit de memorie van toelichting van de Wmo 2015 (TK 2013-2014, 33 841, nr. 3, p.26) volgt dat de gemeente op grond van de Wmo verantwoordelijk is voor de ondersteuning van mensen die niet in staat zijn de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen uit te voeren. Algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) zijn de handelingen die mensen dagelijks in het gewone leven verrichten, met inbegrip van persoonlijke verzorging. Het begrip wordt gebruikt om te bepalen in hoeverre iemand zelfredzaam is. Iemand die als gevolg van lichamelijke en geestelijke beperkingen ADL-verrichtingen niet zelf kan doen, zal hulp nodig hebben en, indien hij zoveel hulp nodig heeft dat het niet verantwoord is dat hij zonder enige vorm van (vrijwel) continu toezicht en hulp leeft, misschien zelfs niet langer thuis kan blijven wonen. Voor de zelfredzaamheid van mensen zijn de volgende algemene dagelijkse levensverrichtingen van belang: in en uit bed komen, aan- en uitkleden, bewegen, lopen, gaan zitten en weer opstaan, lichamelijke hygiëne, toiletbezoek, eten/drinken, medicijnen innemen, ontspanning, sociaal contact. Daartoe kan in het kader van de Wmo een woonvoorziening of -aanpassing worden toegekend

voor het aanpassen van de bestaande woning, dan wel het toekennen van een vergoeding voor de verhuizing naar een aangepaste woning. Onder een woonvoorziening wordt verstaan aanpassingen in, aan en rond de woning zoals een aangepaste douche- en toiletruimte, aangepaste keuken, traplift, etc. Het betreft zowel vaste als losse voorzieningen

### 3.2.2 Afwegingskader

- Uitgangspunt is dat iedereen eerst zelf zorg dient te dragen voor een geschikte woning. Daarbij mag er van uit worden gegaan dat rekening wordt gehouden met bekende beperkingen, ook wat betreft de toekomst. Een eigen woning kan zowel een gekochte woning zijn als een huurwoning. Ook bij afwijkende situaties, zoals een woonwagen met vaste standplaats wordt in principe gesproken van woning.
- Allereerst beoordeelt het college of er geen weigeringsgrond als bedoeld in artikel 10 van de verordening van toepassing is, waardoor het college geen woonvoorziening hoeft te verstrekken.
- Dan beoordeelt het college in het gesprek en het onderzoek of de beperkingen kunnen worden verminderd of worden weggenomen op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk.
- Vervolgens beoordeelt het college in het gesprek en het onderzoek of de beperkingen kunnen worden verminderd of worden weggenomen met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen of met gebruikmaking van algemene voorzieningen.
- Het college beoordeelt vervolgens of de beperkingen waardoor de cliënt niet in staat is de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen uit te voeren, ook gecompenseerd kunnen worden via een verhuizing. Hierbij zullen onderstaande aspecten worden meegewogen:
  1. Als de beperkingen onvoldoende kunnen worden gecompenseerd door aanpassingen, is verhuizen naar een andere geschiktere woonruimte de enige compenserende oplossing. Een verhuiskostenvergoeding behoort tot de mogelijkheden, tenzij deze verhuizing voorzienbaar was.  
De verhuiskostenvergoeding moet worden aangewend voor verhuizing naar een adequate woning en geldt niet voor verhuizing naar een Wlz instelling (artikel 2.3.5 lid 6 in casu artikel 1.1.1: verhuiskostenvergoeding is geen hulpmiddel).
  2. Is aanpassing (technisch) mogelijk. De verschillende consequenties zowel vanuit de gemeente als vanuit de belanghebbende moeten afgewogen worden tegen onder meer de kosten van de verschillende opties.
  3. Er zijn aangepaste of eenvoudige aan te passen woningen aanwezig.
  4. Vergelijking van aanpassingskosten van de huidige versus de nieuwe woonruimte.
  5. Afwegingen in het kader van volkshuisvesting.  
Er wordt naar gestreefd om beschikbare aangepaste woningen zo adequaat mogelijk opnieuw in te zetten.
  6. Snelheid waarmee het woonprobleem kan worden opgelost.  
In een aantal gevallen kan verhuizing het woonprobleem veel sneller oplossen, bijvoorbeeld als iemand in een revalidatiehuis of ziekenhuis verblijft en pas ontslagen kan worden als de woonsituatie is aangepast.
  7. Sociale omstandigheden.  
Sociale omstandigheden zullen een rol spelen bij de afweging aanpassen of verhuizen. Hierbij kan worden gedacht aan de binding die belanghebbende heeft met de wijk of buurt. Maar ook de nabije aanwezigheid van mantelzorg, afstand tot de verschillende voorzieningen (winkels, ziekenhuis etc.) spelen een rol.
  8. Integrale afweging van de verschillende categorieën Wmo voorzieningen. Afstemming met Wmo-voorzieningen: afstand tot openbaar vervoershaltes, aanwezigheid van voorzieningen, winkels, ziekenhuis etc.
  9. Woonlastenconsequenties  
Een vergelijking maken tussen woonlasten van het aanpassen van de huidige woonruimte versus het verhuizen naar een ander woonruimte. Rekening gehouden kan worden met de (hoogte en de duur) van de te ontvangen huurtoeslag.  
Een zeer zorgvuldige afweging van alle argumenten zal aan het besluit ten grondslag worden gelegd.

De gemeente kan uiteindelijk tot de conclusie komen dat het adequater is om de huidige woning aan te passen dan de belanghebbende te laten verhuizen in verband met behoud van de bereikbaarheid van voorzieningen waardoor minder aanvullende maatregelen genomen hoeven te worden.

- Als het noodzakelijk is dat er een aanbouw geplaatst wordt overweegt het college – naast de optie tot een vaste aanbouw – met name vanwege financieel-economische argumenten het plaatsen van een herbruikbare losse woonunit.

- Als een in pandige aanpassing mogelijk is, bijvoorbeeld in de situatie van een ruime benedenverdieping, zal het college allereerst die situatie beoordelen, voordat uitbreiding van de woning aan de orde komt.
- Bij bouwkundige aanpassingen aan de woning werkt het college altijd eerst met een programma van eisen, waarmee zo nodig meerdere offertes opgevraagd kunnen worden. Bij de beoordeling kan eventueel bouwkundig (ergonomisch) advies worden ingewonnen. De offerte van de leverancier mag niet meer bedragen dan de uitkomst van de berekeningsmodule.
- Een woonvoorziening kan door het college worden toegekend in natura of in de vorm van een persoonsgebonden budget.
- Bij het bepalen van al dan niet bouwkundige woonvoorzieningen houdt het college rekening met de belangen van mantelzorgers, zoals bij tilliften en andere hulpmiddelen die door mantelzorgers bediend moeten worden.
- *Voorzienbaarheid woningaanpassing / algemeen gebruikelijke renovatie / afschrijvingstermijn:* Overeenkomstig de meest actuele jurisprudentie worden de kosten van renovatie als algemeen gebruikelijke aangemerkt zodra de afschrijvingstermijn is verstreken. Op zich gaat het daarbij niet om een voorziening die speciaal voor gehandicapten is bedoeld. Daarbij wordt er ook van uitgegaan dat in het algemeen zowel bij nieuwbouw als renovatie zonder noemenswaardige meerkosten kan worden ge- (of ver)bouwd op een wijze die een goede toegankelijkheid en gebruik door gehandicapten mogelijk maakt. Het voorgaande geldt ook als sprake is van renovatie of vervanging van woningaanpassingen die in het kader van de Wvg en/of Wmo heeft plaatsgevonden. Hieronder wordt niet verstaan het vervangen van woonvoorzieningen zoals een traplift of douchestoel. Het hanteren van een algemeen gebruikelijke (economische) afschrijvingstermijn is redelijk, ondanks dat de voorziening nog bruikbaar was. Daarbij kunnen de afschrijvingstermijnen die in de sociale woningbouw worden gehanteerd als uitgangspunt worden genomen; in zijn algemeenheid is dat 20 jaar. Vervanging is dan in beginsel algemeen gebruikelijk. Als ook de financiële positie van betrokkene geen probleem oplevert, kan de aanvraag worden afgewezen. Een uitzondering vormt bijvoorbeeld de situatie als een relatief nieuwe voorziening moet worden aangepast door een plotselinge handicap.

### 3.3 Criteria maatwerkvoorziening maatschappelijke participatie (vervoersbehoefte)

#### 3.3.1 Inleiding

De Wmo draagt ertoe bij dat mensen ondersteund worden in hun maatschappelijke participatie (TK 2013-2014, 33 841, nr. 3, p. 52). Bij participatie gaat het om het deelnemen aan het maatschappelijke verkeer, dit wil zeggen dat iemand, ondanks zijn lichamelijke of geestelijke beperkingen, op gelijke voet met anderen in redelijke mate mensen kan ontmoeten, contacten kan onderhouden, boodschappen kan doen en aan maatschappelijke activiteiten kan deelnemen. Daarvoor is het ook een vereiste dat hij zich kan verplaatsen.

#### *Individuele voorzieningen*

Om te komen tot maatwerk zal de vervoersbehoefte van de aanvrager uitgangspunt zijn van de beoordeling welke voorziening nodig is om het resultaat te bereiken. Hiervoor zijn diverse voorzieningen voorhanden, zoals een rolstoel, scootmobiel of een speciale fiets.

#### *Collectieve voorzieningen*

Hieronder wordt verstaan voorzieningen die weliswaar individueel worden verstrekt maar die toch door meerdere personen tegelijk worden gebruikt. Het Collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) is geen algemene voorziening, maar een individuele maatwerkvoorziening. Omdat hierbij de reguliere aanvraagprocedure geldt, wordt er een beschikking afgegeven.

#### 3.3.2 Afwegingskader

- Allereerst beoordeelt het college in het gesprek en het onderzoek of de beperkingen kunnen worden verminderd of worden weggenomen op eigen kracht, mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk.
- Vervolgens beoordeelt het college in het gesprek en het onderzoek of de beperkingen kunnen worden verminderd of worden weggenomen met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen of met gebruikmaking van algemene voorzieningen.
- Als het college dient te compenseren door middel van een maatwerkvoorziening zal allereerst gekeken worden of een vervoersvoorziening nodig is en waar de vervoersbehoefte van de cliënt uit bestaat.
- Aan de hand van deze vervoersbehoefte zal het college beoordelen of deze behoefte bij een persoon met een maximale loopafstand van 800 meter ingevuld kan worden met een systeem van collectief vraagafhankelijk vervoer (maatwerkvoorziening vervoer Regiotaxi). Hierbij houdt het college rekening met de persoonskenmerken en behoeften van de cliënt.



- Met een systeem voor collectief vervoer (Regiotaxi) of met een andere maatwerkvoorziening kan een afstand van 2000 km per jaar worden afgelegd. Indien daar aanleiding voor is, kan het college hiervan afwijken.
- Bij de bepaling van het aantal kilometers kan het gebruik van een andere verstrekte voorziening, zoals een scootmobiel, meegewogen worden, hetgeen invloed kan hebben op het aantal kilometers.
- Bij personen met een zeer beperkte loopafstand zal het college beoordelen of naast een voorziening als collectief vervoer ook nog een maatwerkvoorziening verstrekt moet worden voor de korte afstand (bijv. scootmobiel). Daarbij richt de beoordeling zich in eerste instantie op het gebruik van een scootmobiel uit de scootmobielpool. Een individuele scootmobiel (in bruikleen) kan pas aan de orde komen indien de scootmobielpool geen passende oplossing biedt.
- Indien een persoon - die geïndiceerd is voor een vervoersvoorziening in de vorm van Regiotaxi - tijdelijk buiten de gemeente Oldenzaal verblijft en om die reden geen gebruik kan maken van Regiotaxi, kan een tijdelijke tegemoetkoming worden verstrekt. Voorwaarde is dat er een duidelijke intentie voor terugkeer naar Oldenzaal is. Daarbij geldt een toekenningstermijn van maximaal 3 maanden. Verlenging van 3 maanden is op individuele basis mogelijk. De hoogte van de tegemoetkoming wordt vastgesteld overeenkomstig de bijlage van het Besluit. Betaling geschiedt op declaratiebasis. Maximaal aantal kilometers is 166 per maand.  
*(In het kader van een nieuw vervoerscontract wordt mogelijk een nieuwe oplossing bedacht voor deze situatie. In dat geval verliest deze bepaling zijn geldingskracht.)*
- Indien collectief vervoer *niet mogelijk* is, kan het college een maatwerkvoorziening in de vorm van een voorziening in natura of een forfaitaire tegemoetkoming verstrekken te besteden aan vervoer. De hoogte van die vergoeding wordt vastgesteld in het Besluit. Betaling geschiedt na indiening van declaraties.
- Het is mogelijk dat iemand die geïndiceerd is voor collectief vervoer *een voorkeur* heeft voor een persoonsgebonden budget. Indien er redenen zijn om aan die voorkeur tegemoet gekomen dient een PGB te worden vastgesteld. Dat PGB wordt berekend op basis van een vergoeding overeenkomstig de bepalingen van het Besluit, te betalen na declaratie van het vervoer.
- Bij overige persoonsgebonden budgetten is de voorziening die de cliënt als voorziening in natura zou ontvangen voor het college uitgangspunt voor de hoogte van het bedrag.

### 3.4 Criteria voorziening beschermd wonen en opvang

#### 3.4.1 Beschermd wonen

Beschermd wonen is volgens de Wmo 2015 wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding. Beschermd wonen is bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Het is gericht op:

- het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie;
- het psychisch en psychosociaal functioneren;
- stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld;
- het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen

In de definitie van Beschermd wonen in de Wmo 2015 wordt gesproken over de 'stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld' en vervolgens 'bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen. Slechts wanneer wordt vastgesteld dat iemand met een dergelijke achtergrond (blijvend of tijdelijk) niet in staat is zich op eigen kracht in de samenleving te handhaven, is er aanleiding voor de gemeente om die persoon te ondersteunen. Bij beschermd wonen gaat het om mensen bij wie onderdak, toezicht en begeleiding niet afhankelijk zijn van op genezing gerichte zorg. Beschermd wonen is ook niet van toepassing als mensen zelfstandig kunnen wonen. Mensen die zelfstandig kunnen wonen voldoen aan een aantal voorwaarden zoals:

1. hij/zij is geen gevaar voor zichzelf of zijn omgeving;
2. er is sprake van een vast dagritme of dagstructuur door bijvoorbeeld (on)betaald werk, dagbesteding, school of vrije tijdbesteding;
3. hij/zij heeft inzicht in zijn situatie. Hij weet wanneer hij hulp moet vragen en vraagt om hulp indien nodig. Deze hulp hoeft niet acuut geboden te worden;
4. hij/zij is zelf in staat om contacten aan te gaan en deze te onderhouden. Hij beschikt over enige mate van assertiviteit en is in staat om grenzen aan te geven en voor zichzelf op te komen.

Op grond van de Wmo (artikel 1.2.1 sub b e.v.) zijn (samenwerkende) gemeenten verantwoordelijk voor het bieden van een voorziening in de vorm van beschermd wonen (TK 2013-2014, 33 841, nr. 3, p. 112). De gemeente Enschede is in dezen de centrumgemeente.

Voor beschermd wonen en opvang zijn op regionaal niveau afspraken gemaakt. De afspraken op Twents niveau zijn opgenomen in het Convenant Samenwerken aan beschermd wonen, opvang en zorg Twente. Voor beschermd wonen zijn ook afspraken vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst

beschermd wonen centrumgemeente Enschede. Als iemand zich meldt voor maatschappelijke opvang of beschermd wonen, wordt deze situatie gemeld bij de gemeente Enschede c.q. Cimot. Cimot is de centrale toegang en werkt onder de verantwoordelijkheid van de centrumgemeente Enschede. De beoordeling is gebaseerd op bepalingen uit de verordening Jeugdhulp en Maatschappelijke Ondersteuning van de Gemeente Enschede.

### 3.4.2 Opvang

Onder Opvang wordt in de Wmo 2015 verstaan: onderdak en begeleiding voor personen die de thuis-situatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Ook hierover zijn in Twente afspraken gemaakt in het convenant Samenwerken aan beschermd wonen, opvang en zorg Twente en ook hier verloopt de toegang via Cimot. De beoordeling is gebaseerd op bepalingen uit de verordening Jeugdhulp en Maatschappelijke Ondersteuning van de Gemeente Enschede.

De volgende voorzieningen op het gebied van beschermd wonen en opvang kunnen worden verstrekt:

Voorziening	Doel	Beoogd resultaat
Beschermd wonen	Bieden van onderdak, toezicht en ondersteuning aan personen die voornamelijk niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de maatschappij en die 24 uur zorg in de nabijheid nodig hebben. Als Wlz niet mogelijk is biedt de Wmo via Cimot een mogelijkheid.	Cliënt is op korte dan wel langere termijn in staat om al dan niet met ondersteuning zelfstandig te wonen, zonder zichzelf te verwaarlozen, overlast te veroorzaken en gevaar op te leveren voor zichzelf of de omgeving.
Opvang/ wonen en verblijf	Bieden van tijdelijk onderdak en ondersteuning aan personen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid, als gevolg van huiselijk geweld en die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de maatschappij.	Cliënt is op korte termijn in staat om al dan niet met ondersteuning veilig zelfstandig te wonen, eventueel met ondersteuning in de vorm van een individuele ondersteuningsbehoefte.

### 3.4.3 Afwegingskader

- Allereerst beoordeelt het college in het gesprek en het onderzoek of de beperkingen kunnen worden verminderd of worden weggenomen op eigen kracht, mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk.
- Vervolgens beoordeelt het college in het gesprek en het onderzoek of de beperkingen kunnen worden verminderd of worden weggenomen met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen of met gebruikmaking van algemene voorzieningen.
- Als uit het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2 van de Wmo 2015 blijkt dat de cliënt opvang of beschermd wonen nodig heeft, meldt het college deze situatie bij Cimot. Vanuit Cimot wordt, samen met het college van de gemeente van herkomst en de melder de noodzaak beoordeeld. Indien een voorziening in de vorm van opvang of beschermd wonen noodzakelijk is, realiseert het college bij voorkeur een plek in de gemeente van herkomst.
- Voor personen die de thuissituatie hebben verlaten om op vakantie of op avontuur te gaan of op zoek te gaan naar werk, is er voor het bieden van opvang door de gemeente geen aanleiding. Van dergelijke personen mag worden verwacht dat zij zelf zorg dragen voor onderdak.

## 3.5 Criteria voorziening individuele en groepsondersteuning

### 3.5.1 Inleiding

Om de eventuele aanspraak op maatwerkvoorzieningen vast te stellen dient beoordeeld te worden of en in welke mate de persoon beperkingen ondervindt op onderstaande levensgebieden:

- oriëntatievermogen en psychisch functioneren;
- bewegen en verplaatsen / mobiliteit;
- probleemgedrag / verslavingsproblematiek;
- psychosociaal welbevinden;
- sociale redzaamheid;
- sociaal netwerk.

Het Twents model voor de inkoop van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp is één gezamenlijk model dat past op alle 14 lokale toegangen van de samenwerkende Twentse gemeenten. In dit model staat het individuele resultaat van de inwoner, jeugdige en/of ouder(s) centraal. Consultatie kan in de onderzoeksfase ingezet worden als onderdeel van vraagverheldering om tot een passende

toekenning te komen. Hieronder worden de beschikbare voorzieningen van het Twents model nader omschreven.

### 3.5.2 Ondersteuningsbehoeften en niveaus

In het Twentse model zijn voor de individuele en groepsgerichte ondersteuning vier zogenaamde ondersteuningsbehoeften beschreven. Deze zijn gericht op het in staat stellen van personen om dagelijkse handelingen en vaardigheden uit te kunnen voeren, op het oefenen van vaardigheden die de zelfredzaamheid bevorderen, aanleren en behouden van vaardigheden op het (psycho) sociaal functioneren en bijdragen aan gedragsverandering.

Voor het toekennen van individuele of groepsgerichte ondersteuning wordt zowel de ondersteuningsbehoefte als ook het niveau bepaald.

We onderscheiden binnen de Wmo de volgende niveaus van ondersteuning:

- ondersteuningsbehoefte 1, niveau A, B of C;
- ondersteuningsbehoefte 2, niveau A, B of C;

Deze ondersteuningsbehoeften zijn gericht op het in staat stellen van inwoners om dagelijkse handelingen en vaardigheden uit te kunnen voeren. De ondersteuning kan individueel en/of groepsgericht door de aanbieder ingezet worden.

Binnen het Twentse model kennen we ook:

- Ondersteuningsbehoefte 3, niveau A, B of C;
- Ondersteuningsbehoefte 4, niveau A, B of C

Deze ondersteuningsbehoeften bevatten taken die voor volwassenen uit de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg bekostigd worden. Om die reden zijn deze ondersteuningsbehoeften voor de Wmo niet van toepassing.

#### Ondersteuningsbehoefte 1

Client heeft ondersteuning nodig bij uitvoering van dagelijkse handelingen en vaardigheden waarbij hij in staat is om de eigen regie over zijn algemene dagelijkse levensverrichtingen te voeren. Het doel van de ondersteuning is om de zelfredzaamheid te stimuleren en tekorten daarin aan te vullen. De ondersteuning is gericht op het uitvoeren van dagelijkse handelingen en vaardigheden.

#### Ondersteuningsbehoefte 2

Client heeft ondersteuning nodig bij het voeren van de regie over, en uitvoering van zijn dagelijkse handelingen en vaardigheden. Het doel van de ondersteuning is om de zelfredzaamheid te stimuleren en tekorten daarin aan te vullen. De ondersteuning is gericht op het helpen overzien van dagelijkse handelingen en vaardigheden (regie) en het leeftijdsadequaat uitvoeren van dagelijkse handelingen en vaardigheden.

Er zijn drie niveaus te onderscheiden waarop de ondersteuning aansluit en een minimale deskundigheid gevraagd wordt.

#### Niveau A

Voorbeelden van kenmerken:

- Er is meestal geen of in beperkte mate sprake van gedragsproblematiek.
- Er is sprake van een stabiele (ontwikkel en opvoed) context.
- Client en/of het cliëntsysteem kan afspraken maken over het moment van de ondersteuning.
- De kans op risicovolle situaties en/of escalatie is gering.
- De zorgvrager heeft voldoende inzicht: kan veranderingen in eigen ondersteuningsbehoefte signaleren en hierop reageren.
- Client of het gezinssysteem is gemotiveerd om ondersteuning te ontvangen.

#### Niveau B

Voorbeelden van kenmerken:

- Er kan sprake zijn van gedragsproblematiek die belemmerend werkt bij de uitvoering van de ondersteuning.
- De kans op risicovolle situaties en/of escalatie is aanwezig maar niet groot.
- Client of het gezinssysteem kan/kunnen veranderingen zelf signaleren, maar is/zijn onvoldoende in staat om hierop te reageren.
- De motivatie van de cliënt/gezinssysteem voor het volgen van de ondersteuning is wisselend.

#### Niveau C

Voorbeelden van kenmerken:

- Er is meestal sprake van matige of ernstige gedragsproblematiek die belemmerend werkt bij de uitvoering van de ondersteuning.
- De ondersteuning is niet routinematig.
- Er is geen stabiele (ontwikkel en/of opvoed) context.
- Er is hoog risico op escalatie/gevaar.
- Met cliënt/gezinssysteem is het niet mogelijk om afspraken te maken over de planning doordat de situatie sterk wisselend is en onvoorspelbaar: voortdurend is herziening van de planning van de ondersteuning nodig.
- Client of het gezinssysteem kan/kunnen veranderingen zelf in het geheel niet signaleren.
- Er kan verscherpt toezicht nodig zijn.
- Client of het gezinssysteem is structureel niet of nauwelijks te motiveren tot het volgen van de ondersteuning of behandeling.

### 3.5.3 Module Wonen en Verblijf

De module wonen en verblijf kan ingezet worden wanneer er, eventueel naast een andere ondersteuning, behoefte is aan een woon- of verblijfsomgeving.

Deze module bestaat voor de Wmo uit de volgende onderdelen (zogenaamde “dakjes”):

- Dakje 1 Vervanging van de thuissituatie zonder bijzonderheden
- Dakje 2 Vervanging van de thuissituatie waarbij er sprake is van actief toezicht

#### Dakje 1 Vervanging van de thuissituatie zonder bijzonderheden

Bij Dakje 1 is er sprake van betaalde professionele hulp. Het gaat om vervanging van de thuissituatie in een professionele 24-uur-setting. Er is iemand aanwezig op de momenten dat de persoon dit nodig heeft en op de momenten dat er wordt gealarmeerd. De mate waarin dit noodzakelijk is, is leeftijd- en persoonsafhankelijk.

#### *Kenmerken:*

- De cliënt functioneert sociaal redelijk zelfstandig. Voor zijn sociale redzaamheid is beperkte begeleiding nodig. Dit betreft met name toezicht en stimulatie bij het aangaan van sociale relaties en contacten en deelname aan het maatschappelijk leven.
- De cliënt heeft ten aanzien van de psychosociale/cognitieve functies af en toe hulp, toezicht of sturing nodig.
- Bij algemeen dagelijkse levensverrichtingen (ADL) functioneert de cliënt zelfredzaam. Er is meestal geen of in beperkte mate sprake van gedragsproblematiek of psychiatrische problematiek, of deze problematiek is beheersbaar.

#### Dakje 2 Vervanging van de thuissituatie waarbij er sprake is van actief toezicht

Bij dakje 2 is sprake van professionele hulp en 24-uurs actief toezicht.

#### *Kenmerken:*

- De cliënt vertoont onvoorspelbaar gedrag.
- Er is een (pedagogisch) gekwalificeerde slaapdienst aanwezig.
- Er is sprake van gedragsproblematiek. Problematiek kan zowel psychisch als psychiatrisch van aard zijn.
- De cliënt heeft op het gebied van sociale redzaamheid vaak hulp en soms overname nodig. Zij kunnen taken vaak niet zelf uitvoeren.
- Ten aanzien van het psychosociaal/cognitief functioneren heeft de cliënt af en toe tot vaak hulp, toezicht of sturing nodig.
- De cliënt functioneert op het gebied van ADL adequaat, maar er is wel regelmatig behoefte aan toezicht en stimulatie. Dit geldt met name voor de kleine verzorgingstaken, de persoonlijke zorg voor tanden, haren, nagels, huid en bij het wassen, eten en drinken.
- Ten aanzien van mobiliteit is er doorgaans geen spraken van beperkingen.

Vanwege de complexiteit van de problematiek, en het feit dat de cliënt niet thuis kan wonen, heeft de cliënt specifieke zorg nodig. Wanneer nodig is er 24 uur per dag op afroep een behandelaar beschikbaar.

### 3.5.4 Overbruggingszorg

Na ziekenhuisopname kan via de Zorgverzekeringswet eerstelijns verblijf worden ingezet voor een periode van maximaal 12 weken (met een optie tot eenmalige verlenging) als betrokkene (nog) niet zelfredzaam is bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen, zogenaamde herstelgerichte zorg. Daarbij moet wel uitzicht bestaan op terugkeer naar huis of een andere zelfstandige woonruimte. Als deze herstelgerichte zorg niet meer verlengd kan worden en betrokkene niet terug kan naar zijn woonruimte, kan er in het kader van de Wmo voor een bepaalde korte periode een indicatie ‘wonen en verblijf’ worden afgegeven tot dat er een adequate woonruimte beschikbaar is (bijvoorbeeld een aanleunwoning).

Een WLZ-indicatie kan **niet** worden aangevraagd als de diagnostiek niet duidelijk is en er toch, op zeer korte termijn, een (kortdurend) verblijf nodig is. In dit geval kan, met uitzondering, respijtzorg worden ingezet vanuit de Wmo middels een indicatie voor 'wonen en verblijf', met daarnaast wel het advies een WLZ-indicatie aan te vragen wanneer er nieuwe diagnostiek is gedaan. Daarnaast wordt er ook 'wonen en verblijf' geïndiceerd als hier een structurele behoefte aan is. Let op: er hoeft dus niet altijd sprake te zijn van 24-uurs zorg! Dit is een oud-criterium vanuit de AWBZ, evenals het criterium Permanent Toezicht.

### 3.5.5 Vervoer naar een maatwerkvoorziening

De gemeente is verantwoordelijk voor vervoer van en naar de toegewezen groepsondersteuning, als de cliënt en zijn omgeving zelf niet in een oplossing kunnen voorzien. Uitgangspunt is dat de ondersteuning zo dicht mogelijk bij de cliënt wordt georganiseerd.

Vervoer maakt daarmee deel uit van de maatwerkvoorziening en kan als onderdeel van die maatwerkvoorziening worden toegekend. Het vervoer is aanbesteed en de cliënt moet gebruik maken van de vervoerder waarmee een contract is afgesloten. Indien vervoer voorliggend kan worden aangeboden dient het vervoer altijd plaats te vinden overeenkomstig de normen inzake veilig vervoer en dient de code VVR (Veilig Vervoer Rolstoelen) nageleefd te worden. Er wordt geen CAK-bijdrage geheven. De maatwerkvoorziening collectief vervoer (Regiotaxi) mag niet worden ingezet voor vervoer van en naar de groepsondersteuning.

## 3.6 Beschikking

### 3.6.1 Informatieplicht

De cliënt doet op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling aan het college van alle feiten en omstandigheden, waarvan het redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat deze aanleiding kunnen zijn tot heroverweging van een beslissing betreffende een op het individu toegesneden voorziening.

### 3.6.2 Huishoudelijke ondersteuning

Zoals in de verordening is bepaald moet de toekenningsbeschikking alle informatie bevatten op grond waarvan betrokkene zijn rechtspositie kan bepalen. Dat betekent dat ook ingegaan moet worden op de aard van de huishoudelijke ondersteuning. Door de gemeente wordt gedurende het onderzoek een onderzoeksverslag opgesteld waarin o.a. de zorgbehoefte van de cliënt wordt omschreven. Dit laatste is omschreven als het resultaat 'leefbaar huis'. Vervolgens wordt door de zorgaanbieder samen met de cliënt een zorgplan opgesteld waarin wordt opgenomen hoe het resultaat leefbaar huis wordt gerealiseerd. Hierin staat onder meer vermeld wanneer de werkzaamheden worden uitgevoerd, de frequentie en de afspraken zoals deze tussen cliënt en aanbieder zijn gemaakt.

## 3.7 Maatwerkvoorziening in natura, persoonsgebonden budget of financiële tegemoetkoming

### 3.7.1 Inleiding

Wie zorg nodig heeft, hoort zoveel mogelijk ruimte te krijgen om die zorg naar eigen wens in te vullen. Om die keuzevrijheid te borgen is er een gelijkwaardige toegang tot het persoonsgebonden budget en zorg in natura. Door de tekst van artikel 2.3.6 Wmo 2015 worden het persoonsgebonden budget en de maatwerkvoorziening in natura gelijkwaardige alternatieven. Een op het individu toegesneden voorziening wordt toegekend in natura of in de vorm van een persoonsgebonden budget. De mogelijkheid om daarnaast een financiële tegemoetkoming te verstrekken is in het lokale Besluit maatschappelijke ondersteuning nadrukkelijk open gehouden. Een financiële tegemoetkoming kan worden verstrekt voor verhuiskosten, huurderiving, bezoekbaar maken van een woonruimte, een individuele vervoersvoorziening en een sportvoorziening. De financiële tegemoetkoming kan alleen worden toegekend als betrokkene het voorstel steunt.

### 3.7.2 Afwegingskader zorg in natura

- Kiest belanghebbende voor een maatwerkvoorziening in natura, dan verstrekt het college deze. Wordt een voorziening in natura verstrekt, dan zal toekenning ook bij beschikking plaatsvinden. In de beschikking worden de voorwaarden opgenomen waaronder verstrekking plaatsvindt. Bij een maatwerkvoorziening in natura mag een bijdrage in de kosten worden gevraagd, net als bij een persoonsgebonden budget.
- Het college neemt in de beschikking ook op of een bijdrage in de kosten verschuldigd is en de daarbij door het college gehanteerde uitgangspunten, zoals de kostprijs van de voorziening.
- De kostprijs van een maatwerkvoorziening in natura die in bruikleen, in eigendom of in de vorm van een tegemoetkoming wordt verstrekt, wordt afgeleid van:

- o een goedgekeurde kostenbegroting, of
- o de met de gecontracteerde leverancier overeengekomen prijs van de voorziening, inclusief onderhoud en verzekering,
- o het vastgestelde normbedrag.

Bij het bepalen van de kostprijs worden de kosten van aanpassing en accessoires meegerekend.

- Met ingang van 1 december 2021 geldt voor alle voorzieningen een vaste prijs, ongeacht het feit of er sprake is van nieuwe of hergebruik. De berekening van een restwaarde is dus niet langer noodzakelijk. (Voorheen werd uitgegaan van een technische levensduur van minimaal 7 jaar, met uitzondering van:
  - o Hulpmiddelen voor kinderen, elektrische rolstoelen en handbewogen rolstoelen actief (semi)permanent Complex (categorie 2b), minimaal 5 jaar;
  - o Tilliften, minimaal 10 jaar).
- De Verordening en het Besluit regelen wanneer bij een maatwerkvoorziening in natura een bijdrage in de kosten verschuldigd is. Deze bijdrage wordt berekend en geïnd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

### 3.7.3 Voorwaarden persoonsgebonden budget

In artikel 12 van het Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Oldenzaal worden de voorwaarden vermeld om in aanmerking te komen voor een PGB. Deze voorwaarden vloeien rechtstreeks voort uit de wet (artikel 2.3.6 lid 2). Hierna volgt een toelichting op deze voorwaarden:

#### 1. Bekwaamheid van de aanvrager

De eerste voorwaarde betreft de bekwaamheid van de aanvrager. Allereerst wordt van een burger verwacht dat deze zelfstandig een redelijke waardering kan maken van zijn belangen ten aanzien van de zorgvraag. De gemeente vraagt de inwoner duidelijk te maken welke problemen hij heeft, hoe deze zijn ontstaan en bij welke ondersteuning de aanvrager gebaat zou zijn.

Ten tweede wordt van de aanvrager verwacht dat deze de aan het PGB verbonden taken op een verantwoorde wijze kan uitvoeren. Bij deze taken kan gedacht worden aan het kiezen van een zorgverlener die in de zorg voldoet, het aangaan van een contract, het in de praktijk aansturen van de zorgverlener en het bijhouden van een juiste administratie. De budgethouder dient immers ook een zorgovereenkomst over te leggen aan de SVB voordat de SVB tot betalingen over kan gaan aan de zorgverleners.

De bekwaamheid voor het hebben van een PGB wordt in samenspraak met de aanvrager getoetst, maar het oordeel van de gemeente is hierin leidend. Mocht de gemeente van oordeel zijn dat de persoon (dan wel met hulp uit zijn sociale netwerk of van zijn vertegenwoordiger) niet bekwaam is voor het houden van een PGB, dan kan de gemeente het PGB weigeren. Dat is een beslissing van de gemeente waarop een aanvrager vervolgens bezwaar kan maken.

#### 2. Motivering door de aanvrager

De tweede voorwaarde betreft de motivering door de aanvrager. Volgens de Wmo 2015 dient de aanvrager gemotiveerd aan te geven dat hij de maatwerkvoorziening als PGB geleverd wenst te krijgen. Met de argumentatie moet duidelijk worden dat de aanvrager zich voldoende heeft georiënteerd op de voorziening in natura. Als wordt voldaan aan voorwaarden die zijn gesteld aan de bekwaamheid en de kwaliteit kan de gemeente een PGB niet weigeren vanwege onvoldoende motiveren van de wens om een PGB te willen ontvangen.

#### 3. Gewaarborgde kwaliteit van de dienstverlening

De derde voorwaarde om in aanmerking te komen voor een PGB houdt in dat de kwaliteit van de middelen het PGB te verwerven ondersteuning naar het oordeel van het college gewaarborgd moet zijn. Voor de ondersteuning en zorg die wordt ingekocht met het PGB gelden dezelfde kwaliteitseisen als voor voorzieningen in natura.

De budgethouder heeft zelf de regie over de ondersteuning die hij met het persoonsgebonden budget contracteert. Daarmee krijgt hij ook de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de geleverde ondersteuning en kan hij deze zo nodig bijsturen. Het college kan op basis van deze bepaling vooraf toetsen of de veiligheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid voldoende is gegarandeerd.

De kwaliteitseisen die gelden voor de ingekochte ondersteuning in natura kunnen niet 1 op 1 worden toegepast op het PGB. Bij het beoordelen van de kwaliteit weegt de gemeente mee of de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen in redelijkheid geschikt zijn voor het doel waarvoor het persoonsgebonden budget wordt verstrekt. In het zorgplan moet inzichtelijk worden gemaakt waar de ondersteuning wordt ingekocht, op welke manier deze ondersteuning bijdraagt aan

participatie en zelfredzaamheid en hoe de veiligheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid van de ondersteuning is gewaarborgd. Ook moet worden nagegaan of de in te kopen ondersteuning aan de kwaliteitseisen voldoet (zie Hoofdstuk 5). Na 'akkoord' hierop wordt een beschikking afgegeven.

### 3.7.4 Afwegingskader persoonsgebonden budget

#### *Algemeen*

Een persoonsgebonden budget is het bedrag waaruit betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken (artikel 1.1 Wmo).

#### *Voorwaarden en weigeren*

In artikel 12 en 13 van het Besluit zijn de voorwaarden en weigeringsgronden voor een persoonsgebonden budget opgenomen die gelden op grond van de wet. Indien de cliënt een voorstel doet dat zou leiden tot een hoger PGB dan het vergelijkbare zorg in natura aanbod, bieden we de cliënt de mogelijkheid het verschil in budget zelf te financieren. We weigeren daarmee een PGB alleen voor dat deel dat het budget hoger is dan zorg in natura voor een vergelijkbare hulpvraag. We weigeren het hele PGB als de budgethouder niet bereid is het verschil in het budget zelf te financieren.

#### *Omvang PGB*

Het college bepaalt de omvang van het persoonsgebonden budget. Hierbij wordt gekeken naar de tegenwaarde van de in natura te verstrekken goedkoopst adequate voorziening, waarbij rekening wordt gehouden met de inkoopvoordelen die door het afsluiten van een contract met een leverancier worden behaald. Hierbij dienen twee mogelijkheden te worden onderscheiden:

- a. enerzijds het persoonsgebonden budget voor huishoudelijke ondersteuning, individuele ondersteuning en groepsondersteuning,
- b. anderzijds het persoonsgebonden budget voor voorzieningen (zoals hulpmiddelen, woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen, rolstoelen) en overige diensten (zoals ondersteuning). Bij diensten gaat het om de betaling van tijd aan dienstverleners. Het bedrag wordt vastgelegd in het Besluit. Het persoonsgebonden budget moet toereikend zijn om de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren van derden te betrekken.

### 3.7.5 Betaling en besteding persoonsgebonden budget

#### *a. Huishoudelijke ondersteuning en individueel en groepsgerichte ondersteuning*

- Het persoonsgebonden budget voor huishoudelijke ondersteuning door een professional is vastgesteld op 90% van de tarieven die gelden voor zorg in natura omdat er in geval van het besteden van het PGB in het algemeen sprake is van lagere overheadkosten. Vaak gaat het om een zelfstandige professional met minder overhead dan ZIN-aanbieders. De klant voert zelf de coördinerende activiteiten uit en het PGB-proces brengt minder administratieve lasten met zich mee dan het ZIN-proces.
- Indien de noodzakelijke ondersteuning om dringende reden niet bij een gecontracteerde aanbieder kan worden ingekocht en betrokkene kiest voor een andere professionele aanbieder (niet zijnde een zelfstandig professional), dan bedraagt het PGB met toepassing van de hardheidsclausule als bedoeld in artikel 22 van het Besluit, 100% van het vergelijkbare tarief voor zorg in natura.
- Indien een cliënt diensten betreft van een persoon (niet-professional) die behoort tot het sociaal netwerk als bedoeld in artikel 13, vierde lid, van de verordening, kan op grond van artikel 14 van het Besluit maatschappelijke ondersteuning in principe geen persoonsgebonden budget worden verstrekt, tenzij wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:
  - o Allereerst moet beoordeeld worden of sprake is van gebruikelijke hulp, vervolgens of betrokkene op eigen kracht dan wel met behulp van mantelzorg in staat is in het gevraagde te voorzien. Op grond van jurisprudentie wordt een PGB niet aangewend om daarmee mantelzorgers te betalen. Als een ouder, partner of kind hulp verleent is dat in eerste instantie informele hulp (gebruikelijke zorg), pas in tweede instantie als hulpverlener.
  - o Als mocht blijken dat voorgaande in alle redelijkheid niet mogelijk is, dan kan wellicht een maatwerkvoorziening in de vorm van een PGB een oplossing zijn.
  - o Bij de beoordeling van de mogelijkheid tot betaling aan iemand uit het sociaal netwerk wordt ook het volgende meegewogen:
    - Hoe motiveert de cliënt zijn keus om met het PGB iemand uit het sociaal netwerk in te schakelen?
    - Is de persoon uit het sociaal netwerk in staat om de gevraagde hulp te verlenen?
    - Is de kwaliteit van de geboden ondersteuning voldoende geborgd?
  - o Het tarief voor de niet-professional wordt vastgesteld in het lokale Besluit maatschappelijke ondersteuning.

#### *b. Voorzieningen en overige diensten*

Wat betreft de voorzieningen maakt het college per toekenning een berekening van het persoonsgebonden budget. Daarbij moet het bedrag voldoende zijn om de voorziening aan te schaffen en dus de bestaande problemen voldoende te compenseren. Het college verstrekt een persoonsgebonden budget ter waarde van de goedkoopst compenserende voorziening. De kosten van de goedkoopst compenserende voorziening kunnen worden afgeleid van bijvoorbeeld het kernassortiment hulpmiddelen van de gemeente of een tweetal offertes. Daarbij kunnen bedragen geteld worden voor het onderhoud, verzekering en de reparaties van de voorziening, voor zover daar sprake van kan zijn. Over de hoogte van de bedragen zijn afspraken gemaakt met de betreffende leveranciers.

Deze bedragen zijn ofwel bij verstrekking in eigen beheer bekend vanuit het verleden, ofwel kunnen bij verstrekking via een leverancier bij de leverancier worden opgevraagd.

Bij het bepalen van het bedrag van de voorziening wordt uitgegaan van het bedrag dat de voorziening bij verstrekking in natura zou kosten. Daarbij is sprake zijn van kortingen, omdat via een contract met een leverancier een grote hoeveelheid voorzieningen afgenomen wordt. Deze korting wordt doorberekend naar het persoonsgebonden budget, mits de cliënt dezelfde korting ontvangt.

#### *Uitbetaling persoonsgebonden budget: Trekkingsrecht*

Er wordt geen bedrag aan de cliënt uitgekeerd waaruit hij zelf betalingen kan doen; er wordt hem bij beschikking een bedrag ter besteding beschikbaar gesteld. Namens het college worden door de SVB betalingen verricht. Voor een trekkingsrecht is gekozen om fraude met besteding van het persoonsgebonden budget zoveel mogelijk te voorkomen. Aldus is gewaarborgd dat het persoonsgebonden budget slechts wordt besteed om diensten en/of activiteiten in te kopen die ertoe strekken betrokkene de ondersteuning te bieden die in de maatwerkvoorziening is opgenomen. Voor de eenmalige PGB's geldt een uitzondering; de uitbetaling wordt tijdelijk nog door de gemeente gedaan.

#### *Bijdrage*

Het college neemt in de beschikking ook op of een bijdrage in de kosten verschuldigd is en de daarbij door het college gehanteerde uitgangspunten, zoals de kostprijs van de voorziening. De Verordening en het Besluit regelen wanneer bij een persoonsgebonden budget een bijdrage in de kosten verschuldigd is. Deze bijdrage wordt berekend door het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

#### *Besteding PGB*

- We kennen geen verantwoordingsvrij bedrag.
- PGB budgethouders mogen vanuit het budget de volgende uitgaven **wel** doen:
  - o Alle bijkomende kosten voor de zorgverleners, zoals de werkgeverslasten voor zorgverleners met een arbeidsovereenkomst en wettelijk toegestane vergoedingen, zoals reiskosten, vervanging tijdens vakantie en verzekeringen.
  - o Vervoerskosten, maar alleen als er een beschikking is voor begeleiding in dagdelen (dagopvang), samen met een indicatie voor vervoer van en naar de plek waar die begeleiding geboden wordt.
- PGB budgethouders mogen vanuit het budget in ieder geval de volgende uitgaven niet doen:
  - o Kosten voor bemiddeling
  - o Kosten voor het voeren van een PGB administratie
  - o Kosten voor ondersteuning bij het aanvragen en beheren van het PGB
  - o Contributie voor het lidmaatschap van Per Saldo, kosten voor het volgen van cursussen over het PGB en kosten voor het bestellen van informatiemateriaal
  - o Alle zorg en ondersteuning die onder een andere wet dan de Wmo vallen.
  - o Alle zorg en ondersteuning die onder een algemene voorziening en/of algemeen gebruikelijke voorzieningen.
  - o Ondersteuning inkopen buiten EU-landen. Controle op kwaliteit en financiën is dan nauwelijks mogelijk.
- Aandachtspunt: de cliënt mag geen eigen bijdrage uit het PGB betalen.
- Indien blijkt dat een persoonsgebonden budget niet binnen zes maanden is of wordt besteed aan het doel waarvoor dit is toegekend, kan in het algemeen niet meer worden gesproken van een voorziening die noodzakelijk is; hetzelfde geldt ook voor een financiële tegemoetkoming. Mogelijk is dan op een andere wijze voorzien in de gevraagde ondersteuning. Er zal dan opnieuw naar de situatie gekeken moet worden en eventueel worden herzien en teruggevorderd.

### **3.7.6 Tarieven**

De tarieven zijn vastgesteld in het Besluit Wmo gemeente Oldenzaal en betreffen maximale bedragen. De PGB tarieven voor de Wmo zijn in het Besluit 10% lager vastgesteld dan de ZIN tarieven, omdat er bij het PGB in het algemeen sprake is van lagere overheadkosten. Het gaat vaak om kleinere organisaties



of zelfstandige professionals met minder overhead dan ZIN aanbieders. Daarnaast voert de klant zelf coördinerende activiteiten uit en brengt het PGB proces minder administratieve lasten met zich mee dan het ZIN proces.

Als door de zorgaanbieder een lager uurloon wordt gehanteerd is dat bedrag de basis voor de bepaling van de hoogte van het PGB.

De PGB tarieven of vergoedingen voor niet-professionals zijn aanzienlijk lager dan voor professionals. Verschil tussen professional en een niet-professional kan onder andere blijken uit de inschrijving bij de Kamer van Koophandel.

De indicatie is bepalend voor de hoogte van het aantal uren in te zetten zorg. Het is niet toegestaan dat de zorgaanbieder meer uren zorg verleent dan de indicatie aangeeft tegen een lager uurtarief. In die situatie wordt het PGB neerwaarts bijgesteld gebaseerd op de urenindicatie en het door de zorgaanbieder gehanteerde lagere uurloon. De PGB houder mag wel minder (duurdere) uren inkopen, mits wordt aangetoond dat het beoogde resultaat daarmee kan worden gehaald.

### **3.8 Controle en verantwoording persoonsgebonden budget**

De controle van het persoonsgebonden budget vindt, overeenkomstig het Besluit Wmo gemeente Oldenzaal, als volgt plaats. De financieel-administratieve afhandeling van het PGB gebeurt per 2015 verplicht voor alle PGB-houders door de SVB. De budgethouder heeft een trekingsrecht en krijgt niet meer zelf het budget overgemaakt. Alle bestedingen worden door de SVB bijgehouden en zijn inzichtelijk voor de budgethouder en gemeente.

De verantwoording is voor de budgethouder eenvoudiger doordat de gemeente vooraf toetst en het geld alleen besteed kan worden aan wat is afgesproken (toets SVB bij het betalen van de voor akkoord ondertekende facturen door de budgethouder en de (wettelijk vertegenwoordiger) en gemeenten steeds inzage hebben in de bestedingen.

Bij een (tussen)evaluatie van de gestelde indicatie wordt door het college gevraagd om verantwoording over de besteding van de gestelde indicatie en welke resultaten er zijn behaald door middel van zorginzet vanuit het persoonsgebonden budget. Ook wordt nagegaan of de inkoop van de zorg vanuit het persoonsgebonden budget voldoet aan de gestelde voorwaarden en kwaliteitseisen.

### **3.9 Terugvordering**

De wet opent de mogelijkheid voor terugvordering van de geldswaarde van een voorziening. In de dagelijkse praktijk is het voor het college van belang om de keuze te hebben tussen terugvordering van de geldswaarde of van de voorziening zelf.

Een beslissing wordt in het algemeen herzien of ingetrokken als de grondslag voor de verstrekking van een voorziening komt te vervallen. Een voorziening wordt ook ingetrokken als er sprake is van het niet of niet tijdig informeren of het geven van een onjuiste voorstelling van zaken, waardoor de voorziening anders niet zou zijn verstrekt. In het algemeen zal er, als een voorziening wordt ingetrokken of herzien, een vordering ontstaan. De terugvordering bestaat of uit de geldswaarde van de ten onrechte of te veel genoten op het individu toegesneden voorziening of persoonsgebonden budget of het innemen van de in eigendom of in bruikleen verstrekt voorziening.

Volgens artikel 2.4.1 van de wet zijn de gevallen waarin kan worden teruggevorderd erg beperkt. Op grond daarvan zou terugvordering niet mogelijk zijn als sprake is van het niet kunnen verantwoorden van een PGB voor huishoudelijke ondersteuning of bij overlijden van een cliënt aan wie een scootmobiel is toegekend. Uit de parlementaire stukken blijkt echter niet dat dit een bewuste keuze is geweest. Wel geeft de regering aan dat misbruik en oneigenlijk gebruik moet worden bestreden. Ook uit de rechtspraak onder de Wmo 2007 blijkt dat, indien terugvordering in het gemeentelijk beleid goed geregeld was, de gemeente op grond hiervan wel alsnog kon terugvorderen.

**Daarom wordt in deze beleidsregels bepaald dat terugvordering ook mogelijk is als verantwoording van een PGB onvoldoende is, dan wel indien van een verstrekte voorziening geen gebruik meer wordt gemaakt.**

Het besluit tot herziening of intrekking en daaraan gekoppeld terugvordering levert een executoriale titel op. Het terug te vorderen bedrag kan dan ook bij dwangbevel worden ingevorderd.

#### *Geldswaarde voorziening*

Als door eigen toedoen schade is ontstaan aan een in bruikleen verstrekt voorziening, zullen de kosten van reparatie van de schade worden teruggevorderd. Als de voorziening door eigen toedoen geheel

verloren is gegaan of als reparatie van de schade niet meer lonend is, wordt het terug te vorderen bedrag als volgt vastgesteld:

- $(y \text{ jaar} - x \text{ jaar}) : y \text{ jaar} * \text{nieuwwaarden van de voorziening die verloren is gegaan}$
- De restwaarde is 10% van de nieuwwaarde.

Waarbij  $y$  jaar gelijk is aan de afschrijvingstermijn die gehanteerd wordt bij het volledig verloren gaan van de voorziening en  $x$  gelijk is aan het aantal volle jaren dat verstreken is vanaf de aanschaf van de voorziening.

Voor het bepalen van het terug te vorderen bedrag, indien sprake is van schade, vindt er een evenredige toerekening plaats naar het aantal jaren dat de voorziening oud is.

#### *Regresrecht*

Ingevolge de Wmo is het mogelijk om de kosten van Wmo-voorzieningen te verhalen op een derde bij wettelijke aansprakelijkheid voor een ongeval dat tot de beperkingen heeft geleid (regresrecht, artikel 2.4.3). Meestal komt dan de aansprakelijkheidsverzekeraar in beeld. Gemeenten kunnen de kosten die zij maken voor Wmo-voorzieningen voor ongevallen na 1 januari 2019 zelf verhalen op aansprakelijkheidsverzekeraars.

## **4. Bijdrage in de kosten**

Uitgangspunt voor het opleggen van een eigen bijdrage is het door het rijk vastgestelde Uitvoeringsbesluit Wmo 2015. Daarin is bepaald dat de eigen bijdrage gebaseerd is op het inkomen en vermogen van de cliënt en zijn partner of echtgenoot. De eigen bijdrage bedraagt maximaal €19 per maand en is verschuldigd zolang van een voorziening gebruik wordt gemaakt of totdat de totale kostprijs van de voorziening(en) is voldaan.

### **4.1 Huishoudelijke ondersteuning**

De kostprijs is gelijk aan het bedrag dat de aanbieder per periode van vier weken voor een cliënt ontvangt voor het leveren van een voorziening.

#### *Maaltijdondersteuning*

Indien gebruik wordt gemaakt van maaltijdondersteuning via huishoudelijke ondersteuning dan wel via persoonlijke verzorging is de kostprijs gelijk aan het bedrag dat geldt voor huishoudelijke ondersteuning, zoals hiervoor vermeld. De eigen bijdrage voor deze voorziening wordt echter bepaald op maximaal €19 per maand, ongeacht de hoogte van de kosten.

#### *Mantelzorg*

Indien de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning wordt ingezet ter ondersteuning van de overbelaste mantelzorger is de kostprijs gelijk aan de kosten van de voorziening. De eigen bijdrage voor deze voorziening wordt echter bepaald op maximaal €19 per maand, ongeacht de hoogte van de kosten.

### **4.3 Geen eigen bijdrage**

Voor alle op het individu gerichte voorzieningen wordt een eigen bijdrage geheven. Uitzonderingen hierop zijn de rolstoelen, de maatwerkvoorziening vervoer (Regiotaxi), de tegemoetkoming voor verhuiskosten en vervoer groepsondersteuning. Cliënten betalen al voor de Regiotaxi door middel van een gereduceerd vervoertarief. Ook voor hulpmiddelen t.b.v. kinderen onder de 18 jaar (bv. tillift) is geen eigen bijdrage verschuldigd. Voor woningaanpassingen (bouwkundige of woontechnische ingreep) t.b.v. kinderen is wel een eigen bijdrage verschuldigd.

### **4.4 Eigen bijdrage beschermd wonen en opvang**

De eigen bijdrage die is geïnd voor beschermd wonen ggz all-inclusive gaat naar de centrumgemeente. Ten aanzien van de voorziening opvang is gekozen voor voortzetting van de werkwijze waarbij de eigen bijdrage door de instelling zelf, in overleg met de centrumgemeente, wordt vastgesteld en geïnd, voor zover de gemeente niet zelf de bijdrage vaststelt en int (cliënt met een bijstandsuitkering). Door de gemeente moet aan het CAK wel worden medegedeeld dat er een eigen bijdrage is opgelegd, dit ter voorkoming van cumulatie.

De hoogte van de eigen bijdrage is zodanig dat de cliënt na afdracht van de bijdrage, van zijn bijdrage plichtig inkomen omgerekend een bedrag overhoudt dat overeenkomt met de zak- en kleedgeld norm zoals bedoeld in artikel 23 lid 1 Participatiewet.

## 5. Kwaliteit en veiligheid

De gemeente is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de voorzieningen en stelt bij de inkoop van de voorzieningen eisen met betrekking tot de kwaliteit aan de aanbieders. Hiermee wordt rekening gehouden bij de vaststelling van de tarieven. Het verplicht stellen een VOG (verklaring omtrent gedrag) over te leggen geldt alleen als sprake is van gegronde reden en ernstige twijfel.

Zoals ook in de verordening en het besluit is bepaald wordt uit het PGB in principe geen personen uit het sociale netwerk betaald, tenzij dit leidt tot minimaal gelijkwaardige ondersteuning. Daarmee is bedoeld nadere invulling te geven aan de kwaliteit van de ondersteuning die door een persoon uit het sociale netwerk kan worden verleend. Zeker voor kwetsbare burgers is het van groot belang dat zij de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben, met het oog op het zo lang mogelijk in de eigen omgeving kunnen blijven wonen. Afhankelijk van het individuele geval kan het uiteindelijk zo zijn dat juist personen uit het sociale netwerk kwalitatieve ondersteuning kunnen bieden die minimaal gelijkwaardig is aan de maatwerkvoorziening in natura.

Zoals in het Besluit MO is bepaald is de hoogte van de tarieven afhankelijk van de degene die de ondersteuning biedt:

1. Zorg in natura door een gekwalificeerde zorgorganisatie met overheadkosten
2. Een PGB door een zelfstandig werkende gekwalificeerde aanbieder (professional) of een niet gecontracteerde zorgaanbieder
3. Een PGB aan een niet gekwalificeerde aanbieder (niet-professional)
1. Onder een gekwalificeerde zorgorganisatie wordt verstaan:
  - een aanbieder die personeel in dienst heeft en
  - die is ingeschreven in het Handelsregister als zijnde verlener van maatschappelijke ondersteuning en
  - die personeel in dienst heeft die beschikt over juiste kwalificaties voor zover dit voor het verlenen van de betreffende ondersteuning relevant is en
  - die aanzienlijke overheadkosten maakt, bijvoorbeeld in de vorm van een kantoor, personeelskosten en dergelijke.

Onder gekwalificeerd personeel wordt in ieder geval verstaan:

- de medewerker beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift;
  - de medewerker heeft inlevingsvermogen en een ondersteunende houding naar de cliënt;
  - de medewerker signaleert knelpunten op het gebied van zelfredzaamheid en participatie, bespreekt deze met de klantmanager;
  - de medewerker blijft binnen de grenzen van zijn bekwaamheid en bevoegdheid.
2. Onder een zelfstandig werkende gekwalificeerde aanbieder wordt verstaan:
    - Een beroepskracht die niet in loondienst is bij een gekwalificeerde zorgorganisatie en beschikt over de juiste kwalificaties voor zover dit voor het verlenen van de betreffende ondersteuning relevant is.
    - Onder juiste kwalificaties kan worden verstaan: in het bezit van een diploma dat relevant is voor het uitvoeren van de functie, aangesloten zijn bij een beroepsvereniging, in het bezit van een kwaliteitskeurmerk, etc.
  3. Onder een niet-gekwalificeerde aanbieder wordt verstaan:
    - Alle hulpverleners die niet voldoen aan voorgaande punten 1 of 2.

In het regionaal strategisch inkoopdocument zijn diverse uitgangspunten opgenomen ten aanzien van de prijs-kwaliteit verhouding. Bij deze inkoop is geborgd dat de zorgaanbieders hun diensten kunnen aanbieden binnen de in de verordening gestelde criteria. De aard en omvang van de te verrichten taken zijn vastgelegd in de daarbij vastgestelde inkoopbestekken.

## 6. Waardering mantelzorgers en tegemoetkoming zelfredzaamheid

### 6.1 Mantelzorgwaardering

Vanuit de voormalige mantelzorgcomplimentgelden is er, op basis van projectmatige inzet (waar Impuls subsidie voor krijgt) een divers aanbod aan aanvullende ondersteuning voor mantelzorgers, waaronder diverse cursussen en een mantelzorgcafé.

### 6.2 Tegemoetkoming zelfredzaamheid

In artikel 2.1.7 van de wet is opgenomen dat bij verordening kan worden bepaald dat door het college een tegemoetkoming kan worden verstrekt. Het college heeft, met gebruikmaking van dit artikel, in het Besluit maatschappelijke ondersteuning bepaald dat een financiële tegemoetkoming kan worden verstrekt

voor o.a. verhuiskosten, een woningaanpassing, een vergoeding voor gebruik van eigen auto of taxi, of een sportrolstoel. De tegemoetkoming kan op aanvraag worden verstrekt en kan alleen worden toegekend als betrokkene het voorstel steunt. De beslissing op een dergelijke aanvraag is een beschikking.

## **7. Klachten, medezeggenschap en inspraak**

### **7.1 Klachten**

De gemeente is al op grond van de Awb in het algemeen verplicht tot een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen van personen en bestuursorganen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. In deze verordening is daartoe een algemene bepaling opgenomen om te voorkomen dat als de verordening over klachten wijzigt deze verordening ook aangepast moet worden.

In het tweede lid van artikel 22 van de verordening is een bepaling over klachten ten aanzien van aanbidders opgenomen. Het ligt voor de hand dat cliënten die zich benadeeld voelen zo veel mogelijk deze klacht eerst bij de betreffende aanbieder deponeren. Zij moeten erop kunnen vertrouwen dat de aanbieder de klacht snel in behandeling neemt en de klacht ook snel afhandelt. Daar waar de afhandeling niet naar wens is, staat de weg naar de gemeente voor het indienen van de klacht open.

In het derde lid van artikel 22 van de verordening is een aantal instrumenten voor het college aangegeven om te zorgen dat de verplichting inzake klachten door aanbidders goed wordt uitgevoerd.

### **7.2 Medezeggenschap**

De eis om de medezeggenschap te regelen, is vastgelegd in de contracten die we met de aanbidders zijn aangegaan. Het college ziet toe op de naleving hiervan.

### **7.3 Inspraak**

De gemeente Oldenzaal heeft in deze verordening de adviescommissie Participatie aangewezen als adviesorgaan dat betrokken wordt bij de voorbereiding en ontwikkeling van het Wmo-beleid. De commissie bestaat uit maatschappelijk betrokken ingezetenen en wordt in een vroegtijdig stadium betrokken bij het te voeren beleid. Daarnaast kan de commissie zelf onderwerpen agenderen en advies uitbrengen.

## **8. Gegevensbewerking**

Vanwege de kwetsbare positie waarin een cliënt zich bevinden kan, en vanwege de gevoelige aard van de informatie waarmee wordt gewerkt, zijn in artikel 25 van de verordening regels opgenomen om de privacy van de cliënt zoveel als mogelijk te garanderen. Deze regels bestaan in aanvulling op het in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) neergelegde kader. De privacywetgeving is in Nederland aangepast, waardoor de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) sinds 25 mei 2018 is vervangen door de AVG. De WBP beschermde de privacy van burgers. De AVG zorgt daar nu voor. De AVG geeft de burger het recht om te weten wat er met zijn persoonsgegevens gebeurt. De Autoriteit Persoonsgegevens controleert of de AVG op de juiste manier wordt toegepast en nageleefd.

In dit artikel wordt evenals in de AVG gesproken van het verwerken van persoonsgegevens en daarmee geldt het artikel voor elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens. Daaronder valt onder meer het verzamelen, vastleggen, bewaren, wijzigen, opvragen, raadplegen, vernietigen, het delen met derden, en het verstrekken door middel van doorzending.

## **9. Slotbepalingen**

### **9.1 Intrekking oude beleidsregels**

De Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2022 wordt met ingang van 1 januari 2023 ingetrokken.

### **9.2 Inwerkingtreding en citeertitel**

Deze beleidsregels treden in werking per 1 januari 2023 en worden aangehaald als: Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Oldenzaal 2023.

*Vastgesteld in de vergadering van 6 december 2022*

*het college van burgemeester en wethouders,*

*de secretaris,*

*de burgemeester,*

## Bijlage 1: normtijden huishoudelijke ondersteuning in minuten per week

woonkamer				
	activiteit	frequentie	per jaar	tijd
afnemen nat en droog	stof afnemen hoog	1 p2w	26	15,35
	stof afnemen midden	1 pw	52	
	stof afnemen laag	1 pw	52	
	meubels afnemen	1 p8w	6,5	
	deuren	1 p8w	6,5	
	radiator	2 pj	2	
opruimen	opruimen	1 pw	52	0,23
stofzuigen en dweilen	stofzuigen	1 pw	52	10,62
	dweilen	1 p2w	26	
ramen en gordijnen	gordijnen wassen	1 pj	1	1,27
	lamellen/luxaflex	2 pj	2	
	ramen binnen	4 pj	4	
slaapkamer				
	activiteit	frequentie	per jaar	tijd
afnemen nat en droog	stof afnemen hoog	1 p6w	8,7	6,69
	stof afnemen midden	1 pw	52	
	stof afnemen laag	1 pw	52	
	deuren	1 p8w	6,5	
	radiator	2 pj	26	
opruimen	opruimen	1 pw	52	0,23
stofzuigen en dweilen	stofzuigen	1 pw	52	5,08
	dweilen	1 p2w	26	
ramen en gordijnen	gordijnen wassen	1 pj	1	1,15
	lamellen/luxaflex	2 pj	2	
	ramen binnen	4 pj	4	
bed verschonen	bed verschonen	1 p2w	26	4,15

keuken				
	activiteit	frequentie	per jaar	tijd
afnemen nat en droog	deuren	1 p8w	6,5	0,35
	radiator	3 pj	3	
stofzuigen en dweilen	stofzuigen	1 pw	52	6,23
	dweilen	1 p2w	26	
ramen en gordijnen	gordijnen wassen	1 pj	1	0,69
	lamellen/luxaflex	2 pj	2	
	ramen binnen	4 pj	4	
keuken schoonmaken	keukenblok buitenzijde (incl koelkast etc)	1 pw	52	18,81
	tegelwand los van keukenblok	1 p6w	8,7	
	koelkast (binnenzijde)	3 pj	3	
	keukenapparatuur	2 pj	2	
	bovenkant keukenkastjes	2 pj	2	

	afzuigkap reinigen binnenzijde	1 pj	1	
	vriezer los reinigen binnenzijde	1 pj	1	
	afval opruimen	4 pj	4	
	oven/magnetron	2 pj	2	
	keukenkastjes binnenzijde	2 pj	2	
<b>badkamer en toilet</b>				
	<b>activiteit</b>	<b>frequentie</b>	<b>per jaar</b>	<b>tijd</b>
<b>ramen en gordijnen</b>	lamellen/luxaflex	2 pj	2	0,12
	ramen binnen	4 pj	4	
	gordijnen wassen	1 pj	1	
<b>sanitair schoon</b>	badkamer schoonmaken	1 pw	52	18,35
	toilet schoonmaken	1 pw	52	
	tegels afnemen	4 pj	4	
	radiator	2 pj	2	
	deuren	2pj	2	

<b>hal en trap</b>				
	<b>activiteit</b>	<b>frequentie</b>	<b>per jaar</b>	<b>tijd</b>
<b>afnemen nat en droog</b>	stof afnemen hoog	1 p6w	8,7	5,65
	stof afnemen midden	1 pw	52	
	stof afnemen laag	1 pw	52	
	deuren	1 p8w	6,5	
	radiator	2 pj	2	
<b>stofzuigen en dweilen</b>	stofzuigen	1 pw	52	4,15
	dweilen	1 p2w	26	
	trap stofzuigen	1 p4w	13	
indirecte tijd				21,9
				121,01