

Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Hoorn 2023

Zaaknummer: 2005887

Het college van Burgemeester en Wethouders;

- gelezen het voorstel van Zorg & Samenleving d.d.;
- gelet op artikel 2 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Hoorn 2023;

Besluit vast te stellen de:

Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Hoorn 2023

Hoofdstukindeling:

Hoofdstuk 1. Algemeen

1. Inleiding
2. 1.1. Begripsbepaling

Hoofdstuk 2. Aanvragen en besluit maatwerkvoorziening

1. 2.1. Melding hulpvraag
2. 2.2. Onderzoek, gesprek, perspectiefplan
3. 2.3. Aanvraag
4. 2.4. Herindicatie
5. 2.5. Procedure aanvraag woonvoorziening boven € 8.000 (grote woningaanpassing)

Hoofdstuk 3. Maatwerkvoorzieningen

1. 3.1. Aanbod maatwerkvoorzieningen
2. 3.2. Ondersteuningsprofielen
3. 3.3. Intensiteiten
4. 3.4. Stapeling
5. 3.5. Huishoudelijke ondersteuning
6. 3.6. Groepsbegeleiding bij dagbesteding
7. 3.7. Kortdurend verblijf
8. 3.8. Voorwaarden voor verstrekking van een tegemoetkoming voor een woonvoorziening
9. 3.9 Opstalverzekering

Hoofdstuk 4. Toegangs- en financieringsvormen tot een maatwerkvoorziening

1. 4.1. Persoonsgebonden budget
2. 4.2. Kwaliteit
3. 4.3. Pgb-toetsgesprek
4. 4.4. Betalingen via een pgb
5. 4.5. Combinatie pgb en ZIN
6. 4.6. Financiële tegemoetkoming

Hoofdstuk 5: Terug en invordering

1. 5.1. Terugvordering
2. 5.2. Terugbetaling van meerwaarde

Hoofdstuk 6. Mantelzorgwaardering

1. 6.1. HHT
2. 6.2. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

Hoofdstuk 7. Betrekken ingezetenen bij beleid

Hoofdstuk 8. Meldingsregeling calamiteiten en geweld en toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid

1. 8.1. Meldingsregeling calamiteiten en geweld
2. 8.2. Toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid

Hoofdstuk 10. Klachtenregeling

Hoofdstuk 11. Overige bepalingen

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

1. In deze nadere regels wordt verstaan onder:
 - a. aanbieder: het organisatorisch verband dat strekt tot verlening van zorg of ondersteuning;
 - b. andere voorziening: voorziening op het gebied van zorg, onderwijs, maatschappelijke ondersteuning of werk en inkomen, niet vallend onder de Wmo;
 - c. Algemeen gebruikelijke voorziening: Voorzieningen of producten en diensten die voor iedereen gebruikelijk (normaal) zijn om zelf (in) te kopen. Als de prijs van een voorziening door inwoners met een minimum inkomen/niveau wordt gebruikt, dan kan deze worden aangemerkt als algemeen gebruikelijk. De voorziening is tevens niet speciaal bedoeld voor mensen met een beperking en iedereen kan het gebruiken.
 - d. budgetbeheerder: de vertegenwoordiger die ingesteld is door de budgethouder en het pgb-budget beheert en toezicht houdt op de kwaliteit van de met een pgb ingekochte ondersteuning/hulp.
 - e. budgethouder: degene die de ondersteuning vanuit de Wmo krijgt en dit in de vorm van een pgb ontvangt en dit budget zelf beheert;
 - f. cliënt: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening in natura of pgb is verstrekt, of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2 eerste lid van de wet;
 - g. college: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hoorn
 - h. deskundige: de medewerker van het gebiedsteam, 1.Hoorn of het Team Sociaal Domein, werkzaam voor de gemeente Hoorn
 - i. gebruikelijke zorg of hulp: de normale dagelijkse zorg of hulp die partners, ouders en inwonende kinderen geacht worden elkaar onderling te bieden omdat ze als leefeenheid een gezamenlijk huishouden voeren en op die grond een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben voor het functioneren van dat huishouden, conform de Beleidsregels gebruikelijke hulp van huisgenoten maatschappelijke ondersteuning gemeente Hoorn 2021;
 - j. gemachtigde: een vertegenwoordiger die wordt aangesteld door de cliënt en namens de cliënt zaken regelt. De gemachtigde wordt vastgelegd in de gemeentelijke systemen;
 - k. hoofdaannemer: aanbieder die hoofdverantwoordelijk is voor de resultaten gekoppeld aan het arrangement en het perspectiefplan alsmede het organiseren en uitvoeren van kritieke zorgtaken;
 - l. hulp sociaal netwerk; hulp die wordt geleverd door een persoon uit het sociale netwerk, wat niet valt onder gebruikelijke zorg of hulp van een professionele zorgverlener;
 - m. onafhankelijke cliëntondersteuning: vanuit een externe, gecontracteerde partij geboden onafhankelijke ondersteuning met informatie en advies, die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventie zorg, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, wonen, werk en inkomen;
 - n. onderaannemer: aanbieder of natuurlijk persoon die in opdracht van de hoofdaannemer een deel van de taken uit het perspectiefplan uitvoert;
 - o. Permanent toezicht:
 - p. persoonlijk plan: als bedoeld in artikel 2.3.2 tweede lid van de wet, een plan van een cliënt waarin hij zijn omstandigheden beschrijft en aangeeft welke ondersteuning naar zijn mening het meest aangewezen is;
 - q. professioneel zorgverlener: een zorgverlener die gekwalificeerd is om specifieke zorg te verlenen;
 - r. verordening: de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Hoorn 2020;
 - s. VOG; verklaring omtrent het gedrag
 - t. vertegenwoordiger: personen of rechtspersonen die als vertegenwoordiger op kunnen treden namens de cliënt zijn: de curator, de mentor of de gevolmachtigde van de cliënt, dan wel, indien zodanige personen ontbreekt, diens echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, of indien ook zodanige persoon ontbreekt, diens ouder, kind, broer of zus, tenzij de cliënt dat niet wenst;
 - u. wet: de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
 - v. wettelijk vertegenwoordiger: een wettelijk vertegenwoordiger is iemand die door de wet of rechter als vertegenwoordiger is aangewezen. Een wettelijk vertegenwoordiger handelt en beslist

- namens de inwoner. Denk daarbij aan een voogd, een curator, bewindvoerder of mentor. Bij de wettelijke vertegenwoordiger ligt een verantwoordingsplicht;
- w. zpp-er: een zelfstandig werkende hulpverlener die staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel waarbij de activiteiten blijkens deze inschrijving bestaan uit het verlenen van ondersteuning die past binnen de kaders van de verordening, die voldoet aan de eisen voor een professioneel zorgverlener en die geen eerste- of tweedegraads bloed- of aanverwant is van degene aan wie hij ondersteuning biedt.
2. Alle begrippen die in dit besluit worden gebruikt en die niet nader worden omschreven hebben dezelfde betekenis als in de wet, de verordening en de Algemene wet bestuursrecht.

Hoofdstuk 2. Aanvragen en besluit maatwerkvoorziening

Artikel 2.1 Melding hulpvraag

1. Een hulpvraag kan door of namens een inwoner bij het college/het gebiedsteam worden gemeld.
2. De melding is vormvrij, geschiedt bij voorkeur via een contactformulier.
3. Het college/gebiedsteam bevestigt de ontvangst van een melding schriftelijk binnen twee weken en wijst cliënt en zijn mantelzorger op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning en op de mogelijkheid voor het indienen van een persoonlijk plan.
4. In spoedeisende gevallen als bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet treft het college na de melding onverwijld een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek.

Artikel 2.2 Onderzoek, gesprek, perspectiefplan

1. Het college verzamelt alle voor het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet, van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de cliënt en zijn situatie. Zo nodig wordt de cliënt gevraagd alle gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college hiervoor nodig zijn en waarover de cliënt op dat moment redelijkerwijs de beschikking kan krijgen ter beschikking te stellen aan het college.
2. De cliënt verstrekt een identificatiedocument als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht ter inzage.
3. Als de cliënt genoegzaam bekend is bij de gemeente, kan het college in overeenstemming met de cliënt afzien van een vooronderzoek als bedoeld in het eerste en tweede lid.
4. Het college brengt de cliënt op de hoogte van de mogelijkheid om een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 2.3.2, tweede lid, van de wet op te stellen en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding in de gelegenheid het plan te overhandigen.
5. Het gebiedsteam stelt namens het college in een of meer gesprekken samen met de cliënt vast:
 - a. wat de hulpvraag is en wat de situatie is op de verschillende leefgebieden;
 - b. welke problemen worden ondervonden bij de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, dan wel het zich kunnen handhaven in de samenleving.
 - c. wat de cliënt en het sociale netwerk zelf kunnen doen om de hulpvraag te beantwoorden;
 - d. of en welke ondersteuning nodig is vanuit de algemene voorzieningen;
 - e. of en welke extra ondersteuning nodig is in de vorm van een maatwerkvoorziening;
 - f. op welke wijze de ondersteuning bedoeld onder c, d en e wordt afgestemd met andere voorzieningen;
 - g. wat de resultaten zijn van de ondersteuning;
 - h. als sprake is van een te betalen eigen bijdrage wordt de cliënt daarover geïnformeerd;
 - i. indien van toepassing de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
 - j. indien van toepassing of de cliënt een persoonsgebonden budget wenst.
6. De schriftelijke weergave van uitkomsten van het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2 lid 8 van de wet wordt vastgelegd in een perspectiefplan.
7. Wanneer sprake is van een maatwerkvoorziening maken de inwoner en de aanbieder binnen de kaders van het perspectiefplan op basis van de resultaten afspraken over de te leveren maatwerkvoorziening. Het college onderzoekt binnen welk profiel en met welke intensiteit een arrangement kan worden aangeboden aan een cliënt. De onderbouwing hiervan wordt vastgelegd in het perspectiefplan.
8. Mochten er meer maatwerkvoorzieningen noodzakelijk zijn, dan wordt de motivering hierop in het perspectiefplan vastgelegd en in hoeverre de voorzieningen bijdragen aan het behouden of vergroten van de zelfredzaamheid en/of maatschappelijke participatie.

9. In het perspectiefplan worden afspraken opgenomen over het moment en de wijze waarop de resultaten van het perspectiefplan met de cliënt, de gebiedsteam en de aanbieder besproken worden.
10. Het volledig ingevulde perspectiefplan wordt door de medewerker van het gebiedsteam en de cliënt ondertekend. Het (ondertekende) perspectiefplan wordt, voor zover van toepassing voor een effectieve uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning, door cliënt of door het gebiedsteam, gedeeld met de betrokken aanbieder met inachtneming van de geldende privacyregelgeving.
11. Het ondertekende perspectiefplan, dan wel de weergave ervan in een gespreksverslag, wordt door het gebiedsteam gedeeld met cliënt en opgeslagen in de eigen administratie.
12. De periode tussen de melding voor ondersteuning en het beoordelen van het perspectiefplan behelst maximaal zes weken. Deze termijn kan verlengd worden.

Artikel 2.3 Aanvraag

1. Een cliënt, zijn gemachtigde of vertegenwoordiger kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening schriftelijk of digitaal indienen bij het college.
2. Als de cliënt van mening is dat hij in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, kan hij dit aangeven op het door hem ondertekende perspectiefplan.
3. Het volledig ingevulde en ondertekende perspectiefplan dat bij de gemeente wordt ingediend, wordt als aanvraag voor een maatwerkvoorziening gezien.

Artikel 2.4 Herindicatie

1. Cliënt dient zes tot acht weken voor de einddatum van de indicatie zelf een verzoek in voor herindicatie bij het college indien hij dit wenst (zie melding bij artikel 2.1 van deze nadere regels).
2. Na ontvangst van het verzoek tot herindicatie evalueert de gemeente de voortgang op de beoogde resultaten en de geleverde kwaliteit van de ondersteuning zoals vermeld in de beschikking.
3. Bij een herindicatie onderzoekt de gemeente de actuele situatie van de cliënt.
4. De cliënt kan worden opgedragen een andere zorgverlener in te schakelen en/of het pgb kan worden beëindigd indien blijkt dat:
 - a. de geleverde ondersteuning onvoldoende cliëntgericht en/of doeltreffend is, of;
 - b. de activiteiten van de zorgverlener niet voldoende gericht zijn op het bereiken van de doelen, of;
 - c. de kwaliteit onvoldoende geborgd is, zoals de wetgever dat heeft bedoeld, of;
 - d. de cliënt onvoldoende heeft geprobeerd om de zorg/ondersteuning bij te sturen.
5. Het college zoekt in bovenstaande gevallen met cliënt naar een passend alternatief. De aanvraag verloopt zoals omschreven in artikel 2.3 van deze beleidsregels.

Artikel 2.5 Procedure aanvraag woningvoorziening vanaf € 8.000,- (grote woningaanpassing)

1. Na opstellen van het perspectiefplan zoals bedoeld in artikel 2.2 wordt een programma van eisen opgesteld met cliënt en de woningeigenaar.
2. Het college beoordeelt welke offerte de goedkoopst compenserende oplossing biedt.
3. Aan de hand van de beschikking voert de woningeigenaar de aanpassing uit.
4. Na de voltooiing van de werkzaamheden, maar uiterlijk binnen 6 maanden na het verlenen van toestemming voor het aanpassen van de woning, verklaart diegene aan wie de financiële tegemoetkoming wordt uitbetaald (de woningeigenaar) aan het college dat de bedoelde werkzaamheden zijn voltooid (de gereedmelding).
5. Deze gereedmelding is tevens een verzoek om vaststelling en uitbetaling van de financiële tegemoetkoming. De gereedmelding gaat vergezeld van een verklaring dat bij het treffen van de voorziening is voldaan aan de voorwaarden conform de verleningsbeschikking. Na de gereedmelding controleert het college de uitvoering van de woningaanpassing.

Hoofdstuk 3. Maatwerkvoorzieningen

Artikel 3.1 Aanbod Maatwerkvoorzieningen en producten

Indien is besloten dat cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, wordt een onderscheid gemaakt in de volgende voorzieningen:

1. Een arrangemente waarin huishoudelijke hulp, individuele begeleiding en/of dagbesteding wordt aangeboden.
2. Een arrangemente waarin Beschermd Thuis of Beschermd Wonen wordt aangeboden.
3. Kortdurend verblijf (logeervoorziening)
4. Vervoersvoorzieningen:
 - a. Een scootmobiel, driewiel fiets of ander vervoermiddel en indien noodzakelijk een woon technische aanpassing om de voorziening veilig te kunnen stallen
 - b. De regiotaxi waarvoor een reizigersbijdrage geldt die ongeveer gelijk is aan het tarief voor het openbaar vervoer. De bijdrage wordt vastgesteld in het Financieel besluit Wmo.
 - c. Vervoer per individuele taxi (van en naar dagbesteding)
 - d. Vervoer per individuele rolstoeltaxi (van en naar dagbesteding)
 - e. Vervoer naar en van dagbesteding Beschermd Thuis
 - f. Rolstoel vervoer naar en van dagbesteding Beschermd Thuis
5. Een rolstoel
6. Een woonvoorziening
 - a. Hulpmiddel of losse woonvoorziening bij het wonen, zoals een douchestoel
 - b. Bouwkundige aanpassing van de woning, zoals een traplift, badkameraanpassing.
 - c. Een maximaal bedrag als tegemoetkoming in de verhuiskosten

Artikel 3.2 Ondersteuningsprofielen

1. Het college verleent een maatwerkvoorziening voor maatschappelijke ondersteuning voor een van de ondersteuningsprofielen zoals genoemd in artikel 1 lid 1 sub I van de verordening.
2. Een inwoner ontvangt enig moment altijd maar een maatwerkvoorziening voor één ondersteuningsprofiel, hierbinnen dient de aanbieder alle benodigde hulp/ondersteuning te bieden aan de inwoner, eventueel door als hoofdaannemer aanvullend een onderaannemer in te schakelen.
3. Binnen een gezin kunnen meerdere personen ieder een maatwerkvoorziening met een eigen ondersteuningsprofiel ontvangen.

Artikel 3.3 Intensiteiten

1. Er zijn drie in zwaarte oplopende intensiteiten en drie producten met een op volume gebaseerde bekostiging (P*Q). Bij profiel 4 en 6 is alleen intensiteit A mogelijk, bij profiel 5a en 5b zijn alleen intensiteiten B en C mogelijk; Bij profiel 7 zijn vier in zwaarte oplopende intensiteiten.
2. Het college bepaalt in het besluit tot een maatwerk voorziening de intensiteit van de hulp/ondersteuning.
3. Er kan aan een inwoner altijd maar een maatwerkvoorziening met één intensiteit worden toegekend.

Artikel 3.4 Stapeling

1. De arrangementen in de Wmo ondersteuning kunnen niet gestapeld worden, er kan telkens slechts één arrangemente per inwoner worden toegewezen;
2. Kortdurend verblijf kan gestapeld worden op een arrangemente of separaat worden toegekend;
3. Vervoer kan alleen in combinatie met een arrangemente worden toegekend.

Artikel 3.5 Huishoudelijke ondersteuning

1. Het college hanteert het normenkader zoals opgesteld door KPMG-Plexus voor de gemeente Hoorn.
2. Het college indiceert de Huishoudelijke Ondersteuning in frequentie, conform het normenkader uit lid 1.
3. De minimumleeftijd om Huishoudelijke Ondersteuning uit het sociaal netwerk aan te bieden is 16 jaar.

Artikel 3.6 Groepsbegeleiding bij dagbesteding

Groepsbegeleiding bij dagbesteding mag enkel door een professionele aanbieder aangeboden worden.

Artikel 3.7 Kortdurend verblijf

Kortdurend verblijf (logeervoorziening) wordt aangeboden aan volwassenen met lichamelijke, zintuiglijke, verstandelijke en/of psychiatrische beperkingen die langdurig meer dan gebruikelijke hulp nodig hebben. Om in aanmerking te komen voor kortdurend verblijf dient er sprake te zijn van de volgende cumulatieve voorwaarden:

- a. Gezien de zorgbehoefte is de cliënt aangewezen op zorg gepaard gaand met permanent toezicht.
- b. De cliënt is gedurende maximaal drie (3) etmalen per week per kalenderjaar op deze zorg aangewezen. Bij uitzondering kan hiervan worden afgeweken, bijvoorbeeld bij ziekte van de mantelzorger.
- c. Er is sprake van (dreigende) overbelasting van de persoon die gebruikelijke zorg of mantelzorg aan de cliënt levert.
- d. De mantelzorger of ondersteuner de zorg tijdelijk wil onderbreken om rust te nemen.
- e. Er niemand is die tijdelijk de begeleiding of steun kan overnemen. En ook mantelzorgondersteuning vanuit de zorgverzekering is niet afdoende.
- f. Er is geen indicatie via de Wet langdurige zorg (Wlz).
- g. Indien de veiligheid van cliënt kan worden gewaarborgd, kan bij uitzondering kortdurend verblijf zonder individuele begeleiding en dagbesteding in het sociaal netwerk worden toegewezen.

Artikel 3.8 Voorwaarden voor verstrekking van een tegemoetkoming voor een woonvoorziening

1. Om te bewerkstelligen dat de woningaanpassing wordt uitgevoerd conform het programma van eisen en er aldus een adequate aanpassing wordt verstrekt, is een aantal voorwaarden gesteld om de toegekende tegemoetkoming ook daadwerkelijk uit te betalen. De voorwaarden moeten ook middels de beschikking aan de aanvrager en eventueel aan de woningeigenaar, als die niet de aanvrager is, worden bekendgemaakt. Het zijn immers de voorwaarden waaraan het besluit is gebonden.
2. De volgende voorwaarden zijn van toepassing:
 - a. Er mag niet reeds voorafgaand aan de beschikking een begin worden gemaakt met de uitvoering van de werkzaamheden waarop de financiële tegemoetkoming betrekking heeft, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het college;
 - b. Aan door het college aangewezen personen wordt door de eigenaar of huurder toegang verstrekt tot de woonruimte waar de woningaanpassing wordt aangebracht;
 - c. Aan de onder b. genoemde personen wordt inzicht wordt geboden in bescheiden en tekeningen, welke betrekking hebben op de woningaanpassing;
 - d. Aan de onder b. genoemde personen wordt gelegenheid geboden tot het controleren van de woningaanpassing;
 - e. Terstond na de voltooiing van de werkzaamheden doch uiterlijk binnen 12 maanden na het toekennen van de financiële tegemoetkoming verklaart de gerechtigde van de financiële tegemoetkoming aan het college dat de bedoelde werkzaamheden zijn voltooid conform het programma van eisen (PvE);
 - f. De gereedmelding is tevens een verzoek om vaststelling en uitbetaling van de financiële tegemoetkoming;
 - g. De gereedmelding, gaat vergezeld van een verklaring dat bij het treffen van de voorzieningen is voldaan aan de voorwaarden waaronder de financiële tegemoetkoming is verleend. Alle rekeningen en betalingsbewijzen worden bijgevoegd.

Artikel 3.9 Opstalverzekering

Bij het vergroten van de woning wordt er van uitgegaan dat de eigenaar van de woning zijn opstalverzekering aan de hogere herbouwwaarde van de woning aanpast.

Artikel 3.10 Algemeengebruikelijke voorzieningen

Als de prijs van een voorziening door inwoners met een minimum inkomen/niveau wordt gebruikt, dan kan deze worden aangemerkt als algemeen gebruikelijk. De voorziening is tevens niet speciaal bedoeld voor mensen met een beperking en iedereen kan het gebruiken. Op grond van jurisprudentie kunnen de kosten voor een voorziening in ieder geval gedragen worden als deze niet hoger zijn dan 5% van het toepasselijke bijstandsniveau x 36 (maanden).

Hoofdstuk 4. Toegangs- en financieringsvormen tot een maatwerkvoorziening

Artikel 4.1 Persoonsgebonden budget

1. Vereiste Pgb-vaardigheden

In aanvulling op artikel 6 van de verordening omvat Pgb-vaardigheid onder meer de volgende onderdelen:

- a. Kwaliteit van het persoonlijk budgetplan
- b. Financieel beheer
- c. Zorginhoudelijk beheer
- d. Werkgeverschap

a. Kwaliteit van het persoonlijk budgetplan

Een budgethouder is in staat om de doelstellingen en de resultaten, uit het perspectiefplan te kunnen vertalen in een persoonlijk budgetplan. De budgethouder zal voordat het pgb wordt toegekend een persoonlijk budgetplan moeten overleggen inclusief een daarbij horende zorgovereenkomst. Het invullen van het persoonlijk budgetplan en zorgovereenkomst vereist bepaalde vaardigheden.

Deze vaardigheid brengt de volgende eisen mee die gesteld worden aan een budgethouder of beheerder:

- Kennis van het doel van de Wmo 2015;
- Kennis hebben van beperkingen en stoornissen/ de hulpvraag;
- Kennis hebben om de juiste ondersteunende activiteiten in te zetten en hun omvang om de
- geformuleerde doelstellingen/resultaten te kunnen behalen;
- Kennis hebben van kosten in relatie tot de inzet van activiteiten;
- Zelf het pgb-plan/budgetplan hebben opgesteld/ingevuld;
- Kennis over hoe de zorgverlening te organiseren om resultaatafspraken te behalen;
- Beheersen van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

b. Financieel beheer

Een budgethouders moet in staat zijn een administratie te kunnen voeren. Deze vaardigheid brengt de volgende eisen mee:

- Kunnen ordenen;
- Facturen/declaraties kunnen controleren (passend binnen de zorgovereenkomst), accorderen en insturen;
- Inzicht hebben in het beschikbare en benodigde budget;
- Het budget voor de juiste doeleinden kunnen inzetten;
- Acties kunnen uitzetten bij externen indien iets verandert of niet correct loopt;
- Digitaal vaardig zijn.

c. Zorginhoudelijk beheer

In staat zijn om de doelstellingen in het ondersteuningsplan te volgen en te bewaken. Deze vaardigheid brengt de volgende eisen mee:

- Inzicht hebben in de activiteiten/ondersteuning die worden geleverd;
- Opzetten van een werkrooster;
- Inzicht hebben hoe deze ondersteuningsactiviteiten bijdragen aan de doelstellingen;
- Acties kunnen uitzetten om bij te sturen dan wel in te grijpen;
- In staat zijn om evaluatiegesprekken te voeren en de effecten te volgen en bij te sturen indien nodig;
- In staat zijn om de juiste hulpverleners te kiezen passend bij de doelstellingen;
- In staat zijn om afspraken te maken met de hulpverlener(s) en zorgovereenkomsten correct te kunnen invullen en afsluiten;
- Aansturing en inwerken van de zorgverlener.

d. Werkgeverschap (3 dagen ondersteuning of meer)

De budgethouder moet in staat zijn de werkgeversverplichtingen voortkomend uit het pgb te kunnen vervullen (indien van toepassing). Deze vaardigheid brengt de volgende eisen mee:

- Het juiste type zorgovereenkomst kunnen kiezen.

- Het kunnen kiezen voor een arbeidsovereenkomst voor bepaalde dan wel onbepaalde tijd.
- Het kunnen hanteren van wel/geen proeftijd.
- Via het portaal SVB ziekmeldingen kunnen doen en de gemeente te informeren.
- Doorbetalen van de hulpverlener bij ziekte.
- Overeenkomen van een correct uurtarief conform het wettelijk minimumloon.
- Correct hanteren van de opzegtermijn.

2. Vereisten aan wettelijke vertegenwoordiger of gemachtigde als budget beheerder:

Als de budgethouder niet zelf het pgb kan beheren is het mogelijk een vertegenwoordiger aan te stellen die het budget beheert. De vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn of een gemachtigde. Aan de beheerder stellen we de volgende eisen:

- In de Wmo zijn de beheerder en de persoon die de ondersteuning levert niet dezelfde;
- In uitzonderlijke gevallen kan de medewerker van het gebiedsteam daar specifiek toestemming voor geven;
- De beheerder moet dezelfde pgb-vaardigheden in huis hebben als genoemd in lid 1;
- De beheerder toont aan dat ondanks de fysieke afstand van de budgethouder kan worden voldaan aan de taken en verantwoordelijkheden en woont op redelijke afstand;
- Als een toekomstig budgethouder een wettelijk vertegenwoordiger heeft kan deze ook als beheerder worden aangewezen;
- De beheerder van het pgb wordt niet uit het pgb betaald;
- Het aanstellen van een beheerder is een vrijwillige en bewuste keuze van de aanvrager en is niet onder druk van de beheerder gebeurd;
- De budgethouder heeft zelf de keuze gemaakt voor pgb ipv zorg in natura en niet de beheerder;
- De beheerder kennis heeft op het gebied van zowel financiën als zorgtaken;
- De beheerder mag zelf niet onder bewind staan;
- De beheerder mag niet meer dan 3 budgethouders bedienen.

Artikel 4.2 Kwaliteit in te kopen ondersteuning bij verstrekkingvorm Pgb

De kwaliteit van de in te kopen of ingekochte ondersteuning is belangrijk om de doelen en resultaten die in het ondersteuningsplan zijn opgesteld effectief in te zetten en uiteindelijk tot een goed eindresultaat te leiden. In de wet is als basiseis geformuleerd dat de ondersteuning veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht moet worden verstrekt.

De eisen zoals geformuleerd in de wet behoeft vertaling naar werkbare eisen, waarover duidelijke afspraken gemaakt kunnen worden. Om te kunnen spreken van goede kwaliteit van ondersteuning worden in aanvulling op artikel 9 van de verordening de volgende eisen gesteld:

Artikel 4.2.1 Basiseisen:

1. Kan garanderen dat de ondersteuningscontinuïteit gewaarborgd is.
2. De ondersteuning is tijdig en conform afspraak.
3. De ondersteuning is afgestemd op de reële behoefte van de budgethouder en op andere vormen van zorg of hulp.
4. De ondersteuning wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de budgethouder.
5. De zorgverlener, budgethouder of budgetbeheerder heeft een actieve signaleringsplicht richting de gebiedsteams ten aanzien van veranderingen in de gezondheid (fysiek en psychisch), de sociale situatie en de behoefte van de budgethouder aan meer of andere zorg.
6. De te leveren ondersteuning is vastgesteld in het perspectiefplan.
7. De zorg of hulp leidt tot het behalen van de doelen en resultaten die beschreven staan in het perspectiefplan.
8. De zorgverlener spreekt de taal van de budgethouder en er is een gelijkwaardige, volwassen relatie.
9. De budgethouder heeft vertrouwen in de zorgverlener.
10. De budgethouder kan zijn verhaal goed kwijt, de zorgverlener luistert en sluit aan bij de behoeften van de budgethouder.
11. Er is oog voor alle levensgebieden, zoals de woon-, werk- en leefomgeving van de budgethouder.
12. De budgethouder kan zijn familie en mantelzorger betrekken in de zorg, de zorgverlener houdt daar rekening mee.
13. De budgethouder kan erop vertrouwen dat de zorgverlener de juiste expertise en ervaring heeft.

14. Iedere zorgverlener heeft een Verklaring omtrent gedrag (VOG).

Artikel 4.2.2 Eisen voor niet-professionele ondersteuning:

1. De zorgverlener is op de hoogte van de omgevingsfactoren.
2. De zorgverlener voldoet aan de basiseisen.
3. De zorgverlener heeft de juiste inzet of deskundigheid die verlangd wordt bij de zorgvraag.

Artikel 4.2.3 Eisen voor ondersteuning vanuit sociaal netwerk

Een cliënt aan wie een persoonsgebonden budget wordt verstrekt, kan diensten onder de volgende voorwaarden betrekken van een persoon die behoort tot het sociaal netwerk:

1. als de dienst zorg omvat waarvoor krachtens landelijk geldende kwaliteitscriteria een minimale opleiding vereist is, beschikt de persoon over de desbetreffende kwalificatie;
2. deze persoon heeft niet aangegeven dat de ondersteuning aan de cliënt hem te zwaar valt, en
3. de persoon uit het sociaal netwerk van wie de dienst wordt betrokken zal niet het budget beheren, behalve met toestemming van het college vanwege bijzondere omstandigheden.

Artikel 4.2.4 Eisen voor professionele ondersteuning:

1. De zorgverlener voldoet aan de basiseisen.
2. Is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in het zorgdomein.
3. Ondersteuning op HBO en WO niveau bij
 - psychosociale problematiek, psychische problematiek (PSY), profiel 1;
 - (licht) verstandelijke beperking ([L]VB), profiel 2;
 - cognitieve achteruitgang/psychogeriatrische problematiek, profiel 3;
- a. lichamelijke beperking (LB), profiel 5a;
- b. lichamelijke beperking (LB-NAH), profiel 5b.
4. De ondersteuning wordt geleverd met gekwalificeerd personeel, passend bij de behoeften en persoonskenmerken van de budgethouder.
5. De zorgverlener draagt zorg voor scholing om medewerkers over kwalitatief verantwoorde kennis en kunde kunnen (blijven) beschikken. In geval van een zzp-er draagt deze zelf de verantwoordelijkheid voor de hierboven geformuleerde eis.
6. Medewerkers, indien van toepassing, zijn geregistreerd volgens de geldende beroepsregistratie.
7. De zorgverlener draagt zorg voor het naleven van beroeps- en meldcodes door de medewerkers.
8. De zorgverlener heeft een systematische kwaliteitsbewaking.
9. De zorgverlener voldoet aan de landelijk geldende kwaliteitscriteria voor ingekochte zorg.
10. De zorgverlener heeft de meldplicht om calamiteiten en geweld te melden aan gemeenten of inspectie voor gezondheidszorg.
11. De zorgverlener heeft de verplichting om een vertrouwenspersoon in de gelegenheid te stellen zijn taak uit te oefenen.
12. Stelt via het perspectiefplan een plan van aanpak op hoe het resultaat gehaald gaat worden.

Artikel 4.3 Pgb-toetsgesprek en een (tussentijdse) evaluatiegesprek door Gebiedsteams

1. Het pgb-toetsgesprek is een goed middel om vooraf te beoordelen of de budgethouder en/of budgetbeheerder pgb-vaardig zijn en of het pgb juist besteed gaat worden. Een toekomstig budgethouder kan zich door de gebiedsteam medewerker laten informeren over de taken en verantwoordelijkheden als budgethouder. Alleen als de toekomstig budgethouder en de budgetbeheerder, als er sprake is van een vertegenwoordiger of gemachtigde, aanwezig zijn kan een pgb-toetsgesprek plaatsvinden. De eisen die gesteld worden voor een effectief pgb-toetsgesprek zijn:
 - De toekomstig budgethouder mag altijd een onafhankelijk cliëntondersteuner meenemen.
 - Voorafgaand aan het pgb-toetsgesprek ontvangt de toekomstig budgethouder of budgetbeheerder een checklist van de pgb-vaardigheden en van de kwaliteitseisen die gesteld worden aan de aanbieder.
 - Voorafgaand aan het pgb-toetsgesprek ontvangt de toekomstig budgethouder of budgetbeheerder een format voor een persoonlijk budgetplan om in aan te geven hoe het pgb budget ingezet gaat worden door vermelding van de activiteiten en resultaten.
 - Tijdens het pgb-toetsgesprek neemt de toekomstig budgethouder een ingevulde zorgovereenkomst mee (model SVB).

- Het pgb-toets gesprek wordt vastgelegd in het ondersteuningsplan/perspectiefplan.
- De medewerker van het gebiedsteam mag besluiten een pgb-toets gesprek te houden in aanwezigheid van een tweede collega of een toezichthouder.
- 2. Een evaluatiegesprek is noodzakelijk om te onderzoeken hoe de budgethouder en de zorgverlener werken aan de doelstelling. Tijdens een evaluatiegesprek kunnen de doelen bijgesteld worden en zo ook het budget. Uitgaande van een indicatietermijn van één jaar zou op de helft van de termijn een evaluatiegesprek moeten plaatsvinden teneinde nog te kunnen bijsturen op de doelen die gesteld zijn.

Als na het eerste jaar blijkt dat ondersteuning nog nodig is kan het pgb gecontinueerd worden. Dit kan pas als vastgesteld is dat het pgb effectief is ingezet, de zorgverlener de juiste activiteiten levert en er geen budgetoverschrijding is. Pas dan kan een tweede indicatietermijn worden afgegeven voor twee jaar. Voor alle termijnen geldt:

- Op de helft van het indicatietermijn wordt door de medewerker gebiedsteam een evaluatiegesprek afgesproken met de budgethouder/budgetbeheerder.
- Aan het eind van de indicatietermijn wordt er een evaluatiegesprek gehouden om vast te stellen de geleverde ondersteuning voortgezet, afgeschaald, opgehoogd of stopgezet kan worden.

Artikel 4.4. Betalingen via een pgb

1. De volgende uitgaven mogen worden betaald uit het pgb:
 - a. facturen voor de geleverde ondersteuning;
 - b. uitbetaling van een zorgverlener woonachtig in Nederland, ingeschreven in de BRP;
 - c. doorbetaling in het buitenland is alleen mogelijk voor persoonlijke begeleiding (Wmo), mits dit is opgenomen in het perspectiefplan en toestemming is verkregen middels een beschikking;
 - d. eenmalige uitkering bij overlijden voor de periode van de dag van overlijden tot aan het einde van de desbetreffende maand.
2. De volgende uitgaven mogen niet worden betaald uit het pgb (niet limitatief):
 - a. maandlonen, al dan niet automatisch uitgekeerd
 - b. reiskosten voor een hulpverlener
 - c. kosten voor bemiddeling
 - d. kosten voor het voeren van een pgb-administratie
 - e. kosten voor het aanvragen van een VOG
 - f. kosten voor het deelnemen aan overleggen in het kader van afstemmen en samenwerken met andere hulpverleners
 - g. kosten voor ondersteuning bij het aanvragen en/of beheren van het pgb.
 - h. kosten voor het lidmaatschap van Per Saldo
 - i. kosten voor het volgen van cursussen over het pgb
 - j. kosten voor het bestellen van informatiemateriaal
 - k. alle zorg en ondersteuning die onder een andere wet dan de Wmo valt
 - l. zorg en ondersteuning die onder een algemene voorziening en/of algemeen gebruikelijke voorzieningen vallen zoals maatschappelijke opvang.
 - m. eigen bijdragen
 - n. consumentenbestedingen zoals toegangkaartjes voor de stoomtram, musea of een fiets
 - o. zorg die direct ingezet moet worden (crisishulp)
 - p. kosten gemaakt vooraf aan de beschikkingsperiode
 - q. zorg vanuit een algemene of een collectieve voorziening komt
 - r. ondersteuning die niet of niet in voldoende mate zal bijdragen aan het bereiken van het beoogde resultaat.
 - s. aanvullend Openbaar Vervoer (AOV)
 - t. onkosten zoals postzegels, cadeautjes, telefoonkosten
 - u. vrij besteedbaar c.q. verantwoordingsvrij bedrag
 - v. eenmalige uitkering
 - w. feestdagenvergoeding

Artikel 4.5. Combinatie pgb en zorg in natura Wmo

Om een goede sturing te houden op een afgegeven arrangement, kan het arrangement in de volgende vorm worden afgegeven:

- Als op meerdere resultaatgebieden één arrangement voor diensten (begeleiding, dagbesteding, respijtzorg en huishoudelijke ondersteuning) wordt samengesteld, heeft het de voorkeur dit in

één vorm te verstrekken. Dit kan zijn of zorg in natura of in pgb. Artikel 7 lid 3 sub e van de verordening geeft de mogelijkheid hier van af te zien.

- Een fysieke voorziening zoals een hulpmiddel of woonvoorziening kan in een andere vorm worden verstrekt naast het hierboven genoemde arrangement van diensten.

Artikel 4.6 Financiële tegemoetkoming

1. Een financiële tegemoetkoming is een verstrekkingvorm voor een maatwerkvoorziening.
2. Het college kan een financiële tegemoetkoming ter beschikking stellen voor eenmalige pgb's.
3. Een financiële tegemoetkoming is een geldbedrag dat een cliënt wordt toegewezen als tegemoetkoming in de kosten die gemaakt worden om een geïndiceerde voorziening aan te schaffen.
4. Een forfaitaire financiële tegemoetkoming voor een sportvoorziening wordt voor minimaal 3 jaar toegekend, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hiervan af te wijken. Denk bijvoorbeeld aan een kind in de groei.
5. De financiële tegemoetkoming levert een passende bijdrage aan de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner, zonder dat deze kostendekkend hoeft te zijn.

Aan een financiële tegemoetkoming zijn dezelfde kwaliteitseisen verbonden zoals deze gelden door levering van gecontracteerde partijen via zorg in natura.

Hoofdstuk 5 Terug- en invordering

Artikel 5.1 Terugvordering

1. Onder verwijzing naar het bepaalde in artikel 11 van de verordening kan het college het bedrag wat de gemeente aan een voorziening in natura heeft vergoed of verstrekt terugvorderen.
2. Het college houdt zich het recht voor terug te vorderen bij een budgethouder, zijn budgetbeheerder of de aanbieder in geval van schuld of mede-schuld bij oneigenlijk gebruik, onrechtmatige besteding, misbruik of fraude bij opzettelijke verwijtbaarheid van de zijde van de cliënt als de budgethouder, budgetbeheerder of aanbieder daaraan heeft meegewerkt.
3. In geval van dringende redenen kan het college in individuele gevallen tijdelijk of geheel afzien van (verdere) terugvordering. Bij dringende redenen moet gedacht worden aan (niet limitatieve) situaties als:
 - a. het hebben van een levensbedreigende ziekte, of
 - b. het hebben van (grote) schulden.
4. Het college kan afzien van (verdere) invordering:
 - a. als de cliënt komt te overlijden en de vordering niet op de nalatenschap kan worden verhaald.
 - b. op verzoek van de cliënt of van de schuldhulpverlener van de gemeente als dit naar het oordeel van het college noodzakelijk is voor het tot stand laten komen van een schuldregeling.
5. Is terugbetaling van de vordering in een keer niet mogelijk, dan vindt terugbetaling plaats in termijnen totdat het gehele verschuldigde bedrag is terugbetaald.

Artikel 5.2 Terugbetaling van meerwaarde

1. De eigenaar/bewoner die een woonvoorziening heeft ontvangen die leidt tot waardevermindering van de woning, dient bij verkoop van deze woning binnen een periode van 5 jaar na gereed melding van de voorziening, deze verkoop van de woning onverwijld aan het college te melden.
2. De meerwaarde door de aangebrachte woonvoorziening van de woning dient volgens onderstaand afschrijvingschema te worden terugbetaald tot een maximum van de kosten van de woonvoorziening.
 - voor het eerste jaar: 100% van de meerwaarde;
 - voor het tweede jaar: 80% van de meerwaarde;
 - voor het derde jaar: 60% van de meerwaarde;
 - voor het vierde jaar: 40% van de meerwaarde;
 - voor het vijfde jaar: 20% van de meerwaarde.

In alle gevallen verminderd met het percentage dat voor rekening van de eigenaar van de woonruimte is gebleven.

Hoofdstuk 6. Mantelzorgwaardering

Artikel 6.1 Huishoudelijke Hulp Toelage voor mantelzorgers (HHT)

1. Deze extra hulp voor 36 uur per jaar (gemiddeld 3 uur in de maand) kan bij mantelzorgers thuis of bij degene die zij verzorgen kosteloos worden ingezet.
2. Om hiervoor in aanmerking te komen moet een mantelzorger:
 - a. inwoner zijn van de gemeente Hoorn;
 - b. minimaal 3 maanden voor 8 uur per week mantelzorg verlenen,
 - c. Het college besluit over de aanvraag van HHT op basis van genoemde voorwaarden.

Artikel 6.2 Jaarlijkse mantelzorgwaardering

1. Het college draagt zorg voor een jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers. Dit gebeurt bijvoorbeeld door middel van:
 - a. het organiseren van waarderingssuitjes waar mantelzorgers in het zonnetje worden gezet
 - b. het organiseren van evenementen om te informeren, te versterken en ervaringen, inzichten en gegevens te delen
 - c. uitgifte van het mantelzorcompliment in de webshop www.mantelzorghoorn.nl
2. Het college ontvangt van de uitvoerder van de mantelzorgwaardering jaarlijks een overzicht van de uitgevoerde activiteiten.

Hoofdstuk 7. Betrekken inwoners bij beleid

Artikel 7.1 Werkwijze betrekken inwoners bij het beleid

1. Voor het betrekken van inwoners bij het beleid wordt aansluiting gezocht bij de reeds geldende gemeentelijke verordeningen Wmo en Jeugd. In de volgende bepalingen worden eisen gesteld met betrekking tot het inrichten van het betrekken van ingezetenen bij beleid.
2. Inwoners en cliënten worden betrokken bij het beleid door middel van het Participatieplatform
3. Het Participatieplatform bestaat uit belangengroepen, cliëntenraden, vertegenwoordigers van onderwijs- en zorginstellingen, cliënten, cliëntvertegenwoordigers en inwoners.
4. Het Participatieplatform wordt minimaal 3 keer per jaar uitgenodigd voor een bijeenkomst om het college te adviseren.
5. Het college vraagt advies van het Participatieplatform inzake algemene beleidsnotities, verordeningen en beleidsregels die betrekking hebben op de Jeugdwet, Passend Onderwijs, de Participatiewet en het armoedebeleid.
6. Het Participatieplatform kan het college ongevraagd advies geven.
7. Verzoeken om advies worden tijdig gevraagd, tenminste 2 weken voor de bijeenkomst van het Participatieplatform
8. Het college geeft desgevraagd een toelichting op de stukken. Het college kan zich daarbij laten vertegenwoordigen door een lid van het college of door een van haar ambtenaren.
9. Het Participatieplatform voorziet de hen voorgelegde stukken van een gemotiveerd advies.
10. Het college betreft de adviezen in de besluitvorming en bij advisering aan de gemeenteraad.
11. Van de bijeenkomst van het Participatieplatform wordt een verslag gemaakt dat ter kennisname aan het Participatieplatform wordt gestuurd.

Hoofdstuk 8. Meldingsregeling calamiteiten en geweld en toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid

Artikel 8.1 Meldingsregeling calamiteiten en geweld

1. Aanbieder meldt binnen 24 uur een calamiteit of geweldsincident bij de toezichthoudend ambtenaar, zie ook artikel 10 lid 2 van de verordening.
2. De volgende informatie moet in ieder geval worden geleverd:
 - a. NAW gegevens van de cliënt;

- b. betrokken zorgverleners;
- c. beschrijving van de feiten.
3. De toezichthoudend ambtenaar en de professioneel zorgverlener stemmen de informatievoorziening, zowel intern als extern, binnen 72 uur met elkaar af.
4. De toezichthoudende ambtenaar start indien nodig binnen 24 uur na het eerste contact tussen de melder en de toezichthouder een gemeentelijk onderzoek waarin de volgende informatie in kaart wordt gebracht:
 - a. wie bij de aanbieder de calamiteit onderzoekt;
 - b. de wijze waarop dit onderzoek wordt verricht;
 - c. de analyse van basisoorzaken;
 - d. de conclusie die naar aanleiding van dit onderzoek wordt getrokken;
 - e. welke actie de aanbieder onderneemt naar aanleiding van de conclusie zoals in d genoemd;
 - f. de beschrijving van de nazorg.
- g. de toezichthoudend ambtenaar en de aanbieder houden gedurende het onderzoek elkaar op de hoogte van de voortgang van de afhandeling van de calamiteit.
- h. de toezichthouder handelt indien nodig volgens Sociaal calamiteitenprotocol
5. De toezichthoudend ambtenaar verstrekt een rapport over de calamiteit of geweldsincident aan het college. In het rapport geeft de toezichthoudend ambtenaar advies aan het college over de te nemen vervolgstappen.
6. Tussen het college en de aanbieder en het gebiedsteam worden afspraken vastgelegd over de nazorg aan betrokken personen.
7. Na publicatie van het onderzoek organiseert de gemeente een evaluatiebijeenkomst met de betrokken organisaties en instanties, met aandacht voor de communicatie, de tijdigheid, de informatiedeling en de kwaliteit van de bestaande afspraken.

Artikel 8.2 Het toezicht op kwaliteit en/of rechtmatigheid van de ondersteuning

Het toezicht wordt in onderstaande cyclus bewaakt:

- Conform het jaarplan van de regionale toezichthouder kwaliteit, rechtmatigheid en naleving worden er elk kwartaal/jaar een aantal dossiers steekproefsgewijs onderzocht.
- Bij twijfel over de kwaliteit van de zorgverlener kan een check worden gedaan bij de toezichthouder
- In het evaluatiegesprek wordt met de budgethouder en/of budgetbeheerder de kwaliteit getoetst van de ingezette ondersteuning aan de hand van de kwaliteitseisen vanuit de wet en vanuit de verordening en deze beleidsregels.

Hoofdstuk 9 Klachtenregeling

Artikel 9.1 Klachtenregeling.

1. Voor de afhandeling van klachten van cliënten die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen door de gemeente wordt aansluiting gezocht bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Voor afhandeling van klachten van cliënten met betrekking tot de resultaatafspraken zoals vastgelegd in het perspectiefplan wordt van cliënt verwacht dat deze hun beklag schriftelijk indienen bij de aanbieder. De aanbieders beschikken over een klachtenprocedure.
3. In tweede instantie kan bij de cliëntenraad van de betreffende aanbieder een klacht worden ingediend.
4. Indien cliënt geen gehoor vindt bij de aanbieder en diens cliëntenraad kan hij deze situatie schriftelijk voorleggen bij het gebiedsteam. Het gebiedsteam beschikt over een klachtenprotocol.

Artikel 10 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze nadere regels treden in werking met ingang van 1 januari 2023.
2. Gelijktijdig wordt beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Hoorn 2020 ingetrokken.
3. Deze verordening kan worden aangehaald als: Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Hoorn 2023

Hoorn, 20 december 2022

Het college van Burgemeester en Wethouders

de secretaris, de burgemeester,

Bekendmaking:

- via www.officielebekendmakingen.nl
- door opname in het Gemeentebblad