

Verordening maatschappelijke ondersteuning Purmerend 2024

De raad van de gemeente Purmerend,

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 31 oktober 2023,

gelet op de artikelen 2.1.3, 2.1.4, 2.1.4a, 2.1.4b, 2.1.5, 2.1.6, 2.1.7, 2.3.6 vierde lid en 2.6.6 eerste lid van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;

B E S L U I T:

1. De verordening maatschappelijke ondersteuning Purmerend 2024 vast te stellen.

HOOFDSTUK 1 BEGRIPPEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

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

- Algemene voorziening: aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning;
- Algemeen gebruikelijke voorziening: zaak of dienst die niet speciaal is bedoeld voor mensen met een beperking en die algemeen verkrijgbaar is en financieel kan worden gedragen met een inkomen op minimumniveau;
- Andere voorziening: voorziening anders dan in het kader van de wet;
- Begeleiding: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven;
- Beschermd wonen: wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding, 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, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving;
- Bezoekbaar: houdt in dat de cliënt toegang heeft tot de woning, één verblijfsruimte (bijvoorbeeld de woonkamer) en dat het toilet bruikbaar is;
- Bijdrage: bijdrage als bedoeld in de artikelen 2.1.4 en 2.1.4a van de wet;
- Budgetplan: plan waarin de client uitlegt hoe het persoonsgebonden budget besteed zal worden;
- Cliënt: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid van de wet;
- Cliëntondersteuning: onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen;
- College: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend;
- Eigen kracht: de eigen mogelijkheden en het probleemoplossende vermogen (capaciteit), tijd en middelen van de cliënt en/of de leefeenheid van de cliënt (gebruikelijke hulp en boven gebruikelijke hulp) om zelf of met personen uit het sociaal netwerk van de bewoner (mantelzorg) de beperking in zelfredzaamheid en participatie of problemen bij het zich handhaven in de samenleving op te lossen;
- Gebruikelijke hulp: hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten;
- Gesprek: gesprek in het kader van het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- Kostprijs: de prijs waarvoor de gemeente de maatwerkvoorziening heeft ingekocht, dan wel een afgeleide daarvan;
- Maatwerkvoorziening: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen;

1. ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen,
 2. ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen,
 3. ten behoeve van beschermd wonen en opvang.
- Mantelzorg: hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep;
 - Melding: kenbaar maken van de hulpvraag aan het college als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
 - Ondersteuningsplan: een weergave van de afspraken tussen cliënt en zorgaanbieder over het gestelde resultaat en de doelen van de ondersteuning en de wijze waarop getracht wordt deze te bereiken;
 - Opvang: onderdak en begeleiding voor personen die de thuissituatie 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;
 - Participatie: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer;
 - Persoonsgebonden budget (pgb): bedrag waaruit namens het college betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken;
 - Persoonlijk plan: plan waarin de cliënt de omstandigheden, bedoeld in artikel 2.3.2 vierde lid van de wet, beschrijft en aangeeft welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest is aangewezen;
 - Sociaal netwerk: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt;
 - Vertegenwoordiger: persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake;
 - Verslag: een verslag van de resultaten van het onderzoek en gesprek;
 - Wet: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
 - Wet langdurige zorg (Wlz): regelt zware, intensieve zorg voor mensen die 24 uur per dag zorg in de nabijheid of permanent toezicht nodig hebben. De toegang loopt via het Centrum Indicatiestelling Zorg;
 - Zelfredzaamheid: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden;
 - Zorgmijder: persoon met, vaak psychische, gezondheidsproblemen die zorg nodig heeft maar nadrukkelijk geen hulp of zorg vraagt of accepteert en zorginstellingen mijdt.

HOOFDSTUK 2 MELDING, ONDERZOEK EN AANVRAAG

Artikel 2. Melding hulpvraag

1. Een hulpvraag kan door of namens de cliënt vormvrij bij het college worden gemeld.
2. Het college bevestigt de ontvangst van een melding en wijst de cliënt op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning en op de mogelijkheid om gedurende zeven dagen na de melding een persoonlijk plan te overhandigen.

Artikel 3. Onderzoek

1. Het college verzamelt alle voor het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet, van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de cliënt en zijn situatie en maakt zo spoedig mogelijk met hem een afspraak voor een gesprek.
2. Het college betreft het persoonlijk plan bij het onderzoek.
3. Het college kan, indien het dat van belang acht voor de beoordeling van de aanvraag om een maatwerkvoorziening, een adviesinstantie om advies vragen.

Artikel 4. Gesprek

1. Een gesprek maakt deel uit van het onderzoek. Het gesprek wordt gevoerd met de cliënt of zijn vertegenwoordiger, voor zover mogelijk zijn mantelzorger en voor zover nodig andere personen.
2. De factoren genoemd in artikel 2.3.2 vierde lid van de wet, maken in ieder geval deel uit van het onderzoek en vormen de basis van het gesprek.
3. Het college informeert de cliënt over de gang van zaken bij het gesprek, diens rechten en plichten en de vervolgprocedure.

4. Bij elk gevoerd onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2 van de wet wordt de vraag gesteld of cliënt mantelzorgers heeft die in aanmerking zouden kunnen komen voor de jaarlijkse blijk van waardering als bedoeld in artikel 23.

Artikel 5. Verslag

1. Het college zorgt voor schriftelijke verslaglegging van het onderzoek inclusief het in artikel 4 genoemde gesprek.
2. Na het gesprek verstrekt het college zo spoedig mogelijk aan de cliënt een verslag van de uitkomsten van het onderzoek.
3. De cliënt of zijn gemachtigde of vertegenwoordiger tekent het verslag voor akkoord indien hij voornemens is dit verslag als aanvraag te gebruiken en zorgt ervoor dat een getekend exemplaar wordt geretourneerd aan de contactpersoon waarmee hij het gesprek heeft gevoerd. Als de cliënt niet binnen 5 werkdagen een ondertekend exemplaar heeft ingediend, kan het college de afhandelingstermijn opschorten.
4. Als de cliënt tekent voor gezien, kan hij daarbij tevens aangeven wat de reden is waarom hij niet akkoord is.

Artikel 6. Aanvraag

1. Een cliënt of zijn gemachtigde of vertegenwoordiger kan een aanvraag indienen bij het college al dan niet middels een ondertekend verslag van het onderzoek en gesprek.
2. In afwijking van het eerste lid kan het college in het dringende belang van de client besluiten om een maatwerkvoorziening ambtshalve te verstrekken indien het niet mogelijk is dat hiervoor door of namens de client een aanvraag wordt ingediend.

HOOFDSTUK 3 MAATWERKVOORZIENINGEN

Artikel 7. Vormen van maatwerkvoorzieningen

1. Het college kan een cliënt in aanmerking laten komen voor één of meerdere van de volgende maatwerkvoorzieningen:
 - a. hulp bij het huishouden;
 - b. individuele begeleiding (incl. persoonlijke verzorging als dit voor de cliënt noodzakelijk is);
 - c. dagbesteding (incl. persoonlijke verzorging als dit voor de cliënt noodzakelijk is);
 - d. structureel vervoer samenhangend met de voorzieningen genoemd onder c;
 - e. beschermd wonen of opvang;
 - f. woonvoorziening;
 - g. vervoersvoorziening;
 - h. verhuizing en inrichting;
 - i. rolstoelvoorziening;
 - j. sportvoorziening;
 - k. respijtzorg in de vorm van kortdurend verblijf;
 - l. aanvullend openbaar vervoer (sociaal recreatief vervoer).
2. Het college kan algemene voorzieningen treffen.

Artikel 8. Criteria voor maatwerkvoorzieningen

Het college neemt het verslag als uitgangspunt voor de beoordeling van een aanvraag om een maatwerkvoorziening op basis van de in artikel 2.3.5 derde en vierde lid van de wet genoemde criteria.

Artikel 9. Voorwaarden en weigeringsgronden

1. De maatwerkvoorziening wordt slechts verstrekt indien deze gezien de beperkingen in de zelfredzaamheid en participatie die de cliënt ondervindt, veilig voor hemzelf en zijn omgeving is, geen gezondheidsrisico's met zich meebrengt en niet anti-revaliderend werkt.
2. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is, verstrekt het college de goedkoopst adequate voorziening. Indien cliënt een duurdere voorziening wenst (die eveneens adequaat is) komen de meerkosten voor rekening van cliënt.
3. Geen maatwerkvoorziening wordt verstrekt:
 - a. als voor de problematiek die aanleiding geeft voor de noodzaak tot ondersteuning, een voorziening op grond van een andere wettelijke bepaling bestaat;
 - b. voor zover de cliënt op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk de beperkingen kan wegnemen;
 - c. voor zover de cliënt met gebruikmaking van algemene voorzieningen en algemeen gebruikelijke voorzieningen de beperkingen kan wegnemen;
 - d. als deze niet langdurig noodzakelijk is tenzij hulp bij het huishouden van toepassing is;
 - e. voor zover deze niet in overwegende mate op het individu is gericht;

- f. als de cliënt de gevraagde voorziening na de melding en voor datum besluit heeft gerealiseerd of geaccepteerd, tenzij het college daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of de noodzaak en passendheid van de voorziening en de gemaakte kosten achteraf nog kan beoordelen;
 - g. de noodzaak tot ondersteuning voor de cliënt redelijkerwijs vermijdbaar was;
 - h. als blijkt dat cliënt een voorziening voorafgaand aan de melding al heeft aangeschaft, waardoor er geen ondersteuningsbehoefte meer is.
4. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is ter vervanging van een eerder door het college verstrekte voorziening, wordt deze slechts verstrekt als de eerder verstrekte voorziening technisch is afgeschreven, tenzij
- a. de eerder verstrekte voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan de cliënt zijn toe te rekenen;
 - b. de cliënt geheel of gedeeltelijk tegemoet komt in de veroorzaakte kosten, of
 - c. de eerder verstrekte voorziening niet langer een oplossing biedt voor de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke ondersteuning.
5. Bij de te verstrekken vervoersvoorziening wordt alleen rekening gehouden met de verplaatsingen in de directe woon- en leefomgeving met een maximum van 2000 kilometer op jaarbasis.
6. Geen woonvoorziening wordt verstrekt:
- a. als de beperkingen voortkomen uit de aard van de in de woning gebruikte materialen, de slechte staat van het onderhoud of de omstandigheid dat de woning niet voldoet aan de geldende wettelijke eisen;
 - b. als de cliënt zijn hoofdverblijf niet heeft of niet zal hebben in de woning waaraan de voorziening zou worden getroffen;
 - c. ten behoeve van woonruimten die niet geschikt zijn voor permanente bewoning. Er kan dan wel een voorziening voor verhuizing en inrichting worden verstrekt;
 - d. als het om voorzieningen in gemeenschappelijke ruimten gaat, anders dan automatische deuropeners, hellingbanen, het verbreden van gemeenschappelijke toegangsdeuren, het aanbrengen van drempelhulpen of vlonders of het aanbrengen van een opstelplaats bij de toegangsdeur van de gemeenschappelijke ruimte. Er kan dan wel een voorziening voor verhuizing en inrichting worden verstrekt;
 - e. als de noodzaak het gevolg is van een verhuizing waarvoor geen aanleiding was op grond van beperkingen bij de zelfredzaamheid of participatie en er geen belangrijke reden voor de verhuizing is;
 - f. als de cliënt niet is verhuisd naar de voor zijn beperkingen meest geschikte beschikbare woning, tenzij daarvoor vooraf schriftelijk toestemming is gegeven door het college;
 - g. als de voorziening in het geval van nieuwbouw of renovatie zonder noemenswaardige meerkosten meegenomen kan worden.
7. In afwijking van onderdeel b en artikel 2.3.5. zesde lid van de wet kan voor cliënten die in een Wlz-instelling wonen, één woning bezoekerbaar gemaakt worden.

Artikel 10. Beschikking

1. In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening, wordt aangegeven of deze als voorziening in natura of als persoonsgebonden budget wordt verstrekt.
2. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in natura vermeldt de beschikking in ieder geval:
 - a. welke maatwerkvoorziening verstrekt wordt, wat het beoogde resultaat daarvan is en hoe dat resultaat bereikt wordt zoals opgenomen in het ondersteuningsplan;
 - b. de ingangsdatum en duur van de verstrekking;
 - c. indien van toepassing, welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn;
 - d. of een bijdrage in de kosten verschuldigd is en de daarbij door het college gehanteerde uitgangspunten, zoals de kostprijs van de voorziening.
3. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb vermeldt de beschikking in ieder geval:
 - a. aan welk resultaat het pgb moet worden besteed;
 - b. welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;
 - c. wat de hoogte van het pgb is en hoe dit tot stand is gekomen;
 - d. wat de duur is van de verstrekking waarop het pgb ziet;
 - e. de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb, en
 - f. of een bijdrage in de kosten verschuldigd is en daarbij door het college gehanteerde uitgangspunten, zoals de kostprijs van de voorziening.

Artikel 11. Regels voor pgb

1. Als een cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening en de ondersteuning zelf wenst in te kopen door middel van een pgb, toetst het college of voldaan wordt aan de in artikel 2.3.6. tweede lid van de wet opgenomen voorwaarden. De cliënt dient daarvoor een daartoe verstrekt format budgetplan in. Het budgetplan maakt onderdeel uit van de aanvraag. In dit budgetplan is in elk geval opgenomen:
 - a. hoe de cliënt zelf of met hulp van iemand uit het sociale netwerk of zijn vertegenwoordiger de aan een pgb verbonden taken op verantwoorde wijze gaat uitvoeren;
 - b. wat de motivatie is om de maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb te ontvangen;
 - c. welke voorziening de cliënt met het pgb zou willen inkopen en bij welke uitvoerder;
 - d. op welke wijze de kwaliteit van de voorziening is gewaarborgd en duidelijk is dat de voorziening geschikt is voor het doel waarvoor het pgb wordt verstrekt;
 - e. de kosten van de voorziening, uitgedrukt in aantal eenheden en tarief.
2. Bij de aanvraag van een pgb voor hulpmiddelen en woningaanpassingen is geen budgetplan vereist. De voorwaarden voor dit pgb zijn vastgelegd in het Besluit maatschappelijke ondersteuning.
3. Het pgb mag alleen worden besteed aan kosten die direct bijdragen aan de doelstelling van de pgb inzet.
4. Het pgb bevat geen vrij besteedbaar deel en wordt uitbetaald per feitelijk geleverde uren, niet zijnde maandloon.

Artikel 12. Hoogte pgb

De hoogte van een pgb voor maatwerkvoorzieningen.

1. De hoogte van een pgb voor maatwerkvoorzieningen niet zijnde diensten, bedraagt niet meer dan de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequaat beschikbare maatwerkvoorziening in natura aangevuld met een vergoeding voor onderhoud, reparatie en verzekering;
2. De hoogte van een pgb voor autoaanpassingen en woningaanpassingen bedraagt de laagste kostprijs van de noodzakelijke aanpassingen op basis van twee door de aanvrager ingediende offertes.
3. De hoogte van een pgb voor dienstverlening is opgebouwd uit verschillende kostencomponenten:
 - a. Voor een niet gecontracteerde professionele organisatie geldt dat het pgb tarief wordt bepaald op 90% van de voorziening in natura;
 - b. vervoer regulier en per rolstoel van en naar dagbesteding: 90% van de kosten van de maatwerkvoorziening in natura;
 - c. Voor landelijk gecontracteerde aanbieders voor zintuiglijk beperkten geldt dat het pgb tarief wordt bepaald op 90% van de kostprijs van de voorziening in natura;
 - d. Het tarief voor het pgb voor de niet professionele aanbieder of sociaal netwerk wordt vastgesteld op:
 - 75% van de kostprijs per uur van de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden. In deze situatie mag alleen hulp van niveau 1 of 2 worden geleverd;
 - 44% van de kostprijs per uur van individuele begeleiding in natura;
 - 53% van de kostprijs per uur van de maatwerkvoorziening persoonlijke verzorging, indien in combinatie met individuele begeleiding in natura;
 - 77% van de maatwerkvoorziening dagbesteding per dagdeel in natura;
 - 83% van de kostprijs van de maatwerkvoorziening kortdurend verblijf per etmaal in natura.
4. Als de verstrekking in natura een tweedehands voorziening betreft, wordt de kostprijs daarop gebaseerd, met een looptijd gelijk aan de verkorte termijn waarop de verstrekking technisch is afgeschreven, rekening houdend met onderhoud en verzekering. Als de verstrekking in natura een nieuwe voorziening betreft, wordt de kostprijs daarop gebaseerd, rekening houdend met een eventueel door de gemeente te ontvangen korting en rekening houdend met onderhoud en verzekering
5. Onverminderd voorgaande leden is de hoogte van een pgb voor niet professionele aanbieder of sociaal netwerk:
 - a. minimaal gelijk aan het minimum uurloon, inclusief vakantiebijslag, zoals bedoeld in de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag voor een persoon van 21 jaar of ouder met een 36-urige werkweek of;
 - b. de maximale hoogte van de tegemoetkoming per kalendermaand voor een hulp uit het sociaal netwerk zoals opgenomen in artikel 2ab van de Uitvoeringsregeling Wmo 2015, tenzij op basis van het budgetplan van de cliënt kan worden volstaan met een lagere tegemoetkoming.

Artikel 13. Financiële tegemoetkoming

1. Een cliënt komt in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming als dit een passende bijdrage levert aan de zelfredzaamheid en participatie en het om één van de volgende voorzieningen gaat:
 - a. de kosten voor verhuizen en herinrichting. De hoogte van de tegemoetkoming is gelijk aan de werkelijke gemaakte kosten tot een maximum van het bedrag dat opgenomen is in het Besluit maatschappelijke ondersteuning Purmerend;
 - b. een vervoerskostenvergoeding voor eigen auto of bruikleenauto. Op basis van het tarief per kilometer vastgelegd in het Besluit maatschappelijke ondersteuning, gebaseerd op maximaal 2000 kilometer per jaar;
 - c. vervoerskostenvergoeding voor een taxi of- en rolstoeltaxivervoer op declaratiebasis, gebaseerd op maximaal 2000 kilometer per jaar;
 - d. een sportrolstoel of andere sportvoorziening inclusief aanschaf en onderhoud voor een periode van 3 jaar;
 - e. een autoaanpassing tot een maximaal bedrag in ruil voor het gebruik van 5 jaar AOV, in geval aan aanpassing van de eigen auto de voorkeur gegeven wordt;
 - f. het bezoikbaar maken van een woning: de laagste kostprijs van de noodzakelijke aanpassingen op basis van twee door de aanvrager ingediende offertes, tot een maximum van het bedrag dat is opgenomen in het Besluit maatschappelijke ondersteuning Purmerend.
2. Het college legt de hoogte vast in het Besluit maatschappelijke ondersteuning Purmerend.

HOOFDSTUK 4 BIJDRAGE IN DE KOSTEN

Artikel 14. Regels voor bijdrage in de kosten van algemene voorzieningen

Voor het gebruik van algemene voorzieningen, niet zijnde cliëntondersteuning, kan een bijdrage aan cliënt worden gevraagd.

Artikel 15. Regels voor bijdrage in de kosten van maatwerkvoorzieningen

1. Als een maatwerkvoorziening in natura of pgb wordt verstrekt is een bijdrage verschuldigd zolang cliënt van de maatwerkvoorziening gebruik maakt.
2. In afwijking van het eerste lid is geen bijdrage in de kosten verschuldigd zoals benoemd in artikel 3.8 van het uitvoeringsbesluit met de volgende aanvullingen:
 - a. dagbesteding;
 - b. vervoer naar dagbesteding;
 - c. kortdurend verblijf;
 - d. financiële tegemoetkomingen;
 - e. woningaanpassingen in gemeenschappelijke ruimtes (drempelaanpassingen en deuropeners)
3. In afwijking van het eerste lid is geen bijdrage in de kosten verschuldigd voor een cliënt die valt onder de doelgroep zorgmijders en aan wie ambtshalve een maatwerkvoorziening is verstrekt.
4. Voor cliënten die tijdelijk verblijven bij het Algemeen Opvangcentrum Purmerend (AOP), wordt de bijdrage voor de maatwerkvoorziening geïnd door het AOP. De hoogte van de bijdrage is opgenomen in het Besluit maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 16. Hoogte bijdrage in de kosten

1. De bijdragen in de kosten voor maatwerkvoorzieningen of pgb, zijn gelijk aan de kostprijs, tot aan ten hoogste het abonnementstarief voor de ongehuwde cliënt of de gehuwde cliënten tezamen, tenzij overeenkomstig artikel 2.1.4a, vijfde lid, van de wet of hoofdstuk 3 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 of het volgende lid geen of een lagere bijdrage is verschuldigd.
2. De hoogte van de bijdrage voor de maatwerkvoorziening AOV is per rit vergelijkbaar aan het in de regio voor het regulier openbaar vervoer geldende basistarief plus het kilometertarief vermenigvuldigd met het aantal gereisde kilometers.
3. Voor beschermd wonen geldt de bijdrage zoals benoemd in hoofdstuk 3 van het Uitvoeringsbesluit Wmo.
4. De kostprijs van een maatwerkvoorziening in natura is gelijk aan de kosten die het college voor de desbetreffende maatwerkvoorziening zelf maakt.
5. De kostprijs van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb is gelijk aan de hoogte van het pgb.

HOOFDSTUK 5 MISBRUIK

Artikel 17. Voorkoming en bestrijding van ten onrechte ontvangen maatwerkvoorzieningen en pgb's en misbruik of oneigenlijk gebruik van de Wmo 2015

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

Artikel 18. Opschorting betaling uit het pgb

1. Het college kan de Sociale verzekeringsbank gemotiveerd verzoeken te beslissen tot een gehele of gedeeltelijke opschorting van betalingen uit het pgb voor ten hoogste dertien weken als er ten aanzien van een cliënt een ernstig vermoeden is gerezen dat sprake is van een omstandigheid als bedoeld in artikel 2.3.10, eerste lid, onder a, d of e, van de wet.
2. Het college kan de Sociale verzekeringsbank gemotiveerd verzoeken te beslissen tot een gehele of gedeeltelijke opschorting van betalingen uit het pgb voor de duur van de opname als sprake is van een omstandigheid als bedoeld in artikel 17, derde lid, onder d.
3. Het college stelt de persoon aan wie het pgb is verstrekt schriftelijk op de hoogte van een verzoek als bedoeld in het eerste of tweede lid.

HOOFDSTUK 6 KWALITEIT EN VEILIGHEID

Artikel 19. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

1. Zorgaanbieders, zowel van zorg in natura als zorg die wordt ingekocht met een pgb, zorgen voor een goede kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, door tenminste:
 - a. het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie van de cliënt;
 - b. het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg;
 - c. inzet van de juiste deskundigheid;
 - d. ervoor te zorgen dat de kwaliteit van de voorzieningen en de deskundigheid van beroepskrachten voldoen aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de van toepassing zijnde erkende keurmerken voor de betreffende sector;
 - e. erop toe te zien dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van deze eisen door periodieke overleggen met de aanbieders, een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek, en het zo nodig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.

Artikel 20. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden

1. Ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een dienst door een derde als bedoeld in artikel 2.6.4 van de wet en de eisen die gesteld worden aan de kwaliteit van de dienst stelt het college:
 - a. een vaste prijs, die geldt voor een inschrijving als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 en het aangaan van een overeenkomst met de derde; of
 - b. een reële prijs die geldt als ondergrens voor:
 - 1° een inschrijving en het aangaan van een overeenkomst met de derde, en
 - 2° de vaste prijs, bedoeld onder a.
2. Het college stelt de prijzen, bedoeld in het eerste lid, vast:
 - a. overeenkomstig de eisen aan de kwaliteit van die dienst waaronder de eisen aan de deskundigheid van de beroepskracht, bedoeld in artikel 2.1.3, tweede lid, onder c, van de wet, en rekening houdend met de continuïteit in de hulpverlening, bedoeld in artikel 2.6.5, tweede lid, van de wet, tussen degenen aan wie de dienst wordt verstrekt en de betrokken hulpverleners.
 - b.
3. Het college baseert de vaste prijs of de reële prijs als bedoeld, op de volgende kostprijselementen:
 - a. de kosten van de beroepskracht;
 - b. redelijke overheadkosten;
 - c. kosten voor niet productieve uren van de beroepskrachten als gevolg van verlof, ziekte, scholing, werkoverleg;
 - d. reis- en opleidingskosten;
 - e. indexatie van de reële prijs voor het leveren van een voorziening;
 - f. overige kosten als gevolg van door de gemeente gestelde verplichtingen voor aanbieders waaronder rapportageverplichtingen en administratieve verplichtingen.
4. Het college houdt in het belang van een goede prijs-kwaliteitverhouding bij de vaststelling van de tarieven die het hanteert voor door derden te leveren overige maatwerkvoorzieningen, in ieder geval rekening met:
 - a. de marktprijs van de voorziening, en
 - b. de eventuele extra taken die in verband met de voorziening van de leverancier worden gevraagd, zoals:
 - 1° aanmeten, leveren en plaatsen van de voorziening;
 - 2° instructie over het gebruik van de voorziening;
 - 3° onderhoud van de voorziening, en
 - 4° verplichte deelname in bepaalde samenwerkingsverbanden.
 - c. kosten voor niet productieve uren van de beroepskrachten als gevolg van verlof, ziekte, scholing, werkoverleg;
 - d. reis- en opleidingskosten;
 - e. indexatie van de reële prijs voor het leveren van een voorziening;
 - f. overige kosten als gevolg van door de gemeente gestelde verplichtingen voor aanbieders waaronder rapportageverplichtingen en administratieve verplichtingen.

Artikel 21. Meldingsregeling calamiteiten en geweld

1. Het college treft een regeling voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de levering van een voorziening door een aanbieder.
2. Aanbieders melden iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de verstrekking van een voorziening onmiddellijk aan de toezichthoudend ambtenaar.
3. De toezichthoudend ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, van de wet, doet onderzoek naar de calamiteiten en geweldsincidenten en adviseert het college over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.

Artikel 22. Onderzoek naar kwaliteit en recht- en doelmatigheid maatwerkvoorzieningen en pgb's

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

HOOFDSTUK 7 WAARDERING MANTELZORGERS

Artikel 23. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

1. Het college verleent op verzoek van een ontvanger van mantelzorg een jaarlijkse waardering aan mantelzorgers: 'Het mantelzorgcompliment'. Dit dient als extra blijk van waardering voor mantelzorgers. Mantelzorgers komen hiervoor in aanmerking als wordt voldaan aan de volgende criteria:
 - a. De mantelzorg wordt verleend aan een ingezetene van gemeente Purmerend;
 - b. De mantelzorger staat geregistreerd in het mantelzorgregister van de gemeente;
 - c. De mantelzorger levert de zorg onbetaald. Verzorgingsuren die bijvoorbeeld uit een pgb worden betaald vallen niet onder mantelzorg;
 - d. De mantelzorger levert de zorg langer dan drie maanden aaneen, voor meer dan vier uur per week;
 - e. De mantelzorg overstijgt gebruikelijke hulp;
 - f. De mantelzorg moet in het jaar van aanvraag zijn verleend.
2. Per ingezetene komt één mantelzorger in aanmerking voor het mantelzorgcompliment.
3. Een mantelzorger kan slechts één mantelzorgcompliment per jaar ontvangen, ook al is deze persoon mantelzorger van meerdere ingezetenen.
4. De inhoud van de extra waardering wordt jaarlijks door het college vastgesteld, tenzij de waardering ongewijzigd blijft ten opzichte van het voorgaande jaar.
5. De ingezetene vraagt het mantelzorgcompliment aan voor de mantelzorger. Wie meent een mantelzorger te hebben die voor de blijk van waardering in aanmerking komt kan zich vanaf 1 april tot en met 31 december van enig jaar melden bij het college.
6. Aan het ontvangen van het mantelzorgcompliment voor enig jaar kunnen geen rechten worden ontleend voor volgende jaren.

HOOFDSTUK 8 KLACHTEN, MEDEZEGGENSCHAP EN INSPRAAK

Artikel 24. Klachtregeling

1. De Klachtenregeling Purmerend 2011 is van toepassing op afhandeling van bejegeningklachten van cliënten die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen als bedoeld in deze verordening.
2. Aanbieders stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van alle maatwerkvoorzieningen.
3. Het college ziet toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders, en een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek.

Artikel 25. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

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

Artikel 26. Betrekken van ingezetenen bij het beleid

1. Het college stelt ingezetenen, waaronder in ieder geval cliënten of hun vertegenwoordigers, vroegtijdig in de gelegenheid voorstellen voor het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning te doen, advies uit te brengen bij de besluitvorming over verordeningen en beleidsvoorstellen betreffende maatschappelijke ondersteuning, en voorziet hen van ondersteuning om hun rol effectief te kunnen vervullen.
2. Het college zorgt ervoor dat ingezetenen kunnen deelnemen aan periodiek overleg, waarbij zij onderwerpen voor de agenda kunnen aanmelden, en dat zij worden voorzien van de voor een adequate deelname aan het overleg benodigde informatie en ondersteuning.

HOOFDSTUK 9 OVERGANGSRECHT EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 27. Evaluatie

Het door het gemeentebestuur gevoerde beleid wordt eenmaal per 2 jaar geëvalueerd. Het college zendt hiertoe telkens per 2 jaar na de inwerkingtreding van de verordening aan de gemeenteraad een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van de verordening in de praktijk.

Artikel 28. Nadere regels

Het college kan ten aanzien van het bepaalde in artikel 7,9,11 en 19 nadere regels stellen.

Artikel 29. Hardheidsclausule

1. In gevallen, de uitvoering van deze verordening betreffend, waarin deze verordening niet voorziet, beslist het college.
2. Het college kan in bijzondere gevallen ten gunste van de cliënt afwijken van de bepalingen van deze verordening indien toepassing van de verordening tot onbillijkheden van overwegende aard leidt.

Artikel 30. Overgangsrecht

1. Een cliënt houdt recht op een lopende voorziening verstrekt op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Purmerend 2020, totdat het college een nieuwe beschikking met betrekking tot deze voorziening heeft afgegeven die is gebaseerd op deze verordening.
2. Aanvragen die zijn ingediend onder de Verordening maatschappelijke ondersteuning Purmerend 2020 en waarop nog niet is beslist bij het in werking treden van deze verordening, worden afgehandeld krachtens deze verordening.
3. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Purmerend 2020, wordt beslist met inachtneming van die verordening.

Artikel 31. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking de eerste dag na bekendmaking.
2. Op de in het eerste lid bedoelde dag wordt de Verordening maatschappelijke ondersteuning Purmerend 2020 ingetrokken;
3. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening maatschappelijke ondersteuning Purmerend 2024.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering d.d. 21 december 2023

*de griffier,
R.J.C. van der Laan*

*de voorzitter,
E. van Selm*

Toelichting Verordening maatschappelijke ondersteuning Purmerend 2024

Algemeen

Deze verordening geeft uitvoering aan de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Er wordt bekeken wat redelijkerwijs verwacht mag worden van de cliënt en zijn sociaal netwerk, vervolgens zal waar nodig de gemeente in aanvulling hierop hem in staat stellen gebruik te maken van een algemene voorziening of – als dat niet volstaat – een maatwerkvoorziening waarmee een bijdrage wordt geleverd aan zijn mogelijkheden om deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer en zelfstandig te functioneren in de maatschappij.

De toegangsprocedure en frontoffice

Er dient telkens een zorgvuldige toegangsprocedure doorlopen te worden om de hulpvraag van de cliënt, zijn behoeften en de gewenste resultaten helder te krijgen om te achterhalen wat de cliënt op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, mantelzorg of met hulp van zijn sociaal netwerk dan wel door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten kan doen om zijn zelfredzaamheid en participatie te handhaven of verbeteren, om te bepalen of zo nodig met gebruikmaking van een algemene voorziening kan worden volstaan, of dat een maatwerkvoorziening nodig is, en of sprake is van een voorliggende voorziening of andere voorziening die niet onder de reikwijdte van de Wmo 2015 valt.

De Wmo 2015 en deze verordening leggen deze toegangsprocedure daarom in hoofdlijnen vast. Als de procedure goed wordt uitgevoerd, moet deze steeds tot een juiste beslissing leiden; ondersteuning waar ondersteuning nodig is.

Als de cliënt van mening is dat het college hem ten onrechte geen maatwerkvoorziening verstrekt of dat de maatwerkvoorziening onvoldoende bijdraagt aan de zelfredzaamheid of participatie, kan betrokkene daartegen vanzelfsprekend bezwaar maken en daarna eventueel in beroep gaan. De rechter zal toetsen of de gemeente zich heeft gehouden aan de voorgeschreven procedures, het onderzoek naar de omstandigheden van betrokkene op zorgvuldige wijze heeft verricht en of de ondersteuning een

passende bijdrage levert aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven.

Mandaat college

De Wmo 2015 en deze verordening bepalen dat veel zaken door het college gedaan worden. In de praktijk worden deze zaken niet door het college zelf gedaan, maar (in mandaat) door deskundige ambtenaren of bijvoorbeeld zorgaanbieders. Zij doen dit namens het college. Het college kan taken die in de wet en verordening aan haar worden opgedragen, mandateren aan ondergeschikten of niet-ondergeschikten op grond van de regels van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Op grond van artikel 2.6.3 van de wet kan het college de vaststelling van rechten en plichten van de cliënt (ten aanzien van een voorziening) mandateren aan een zorgaanbieder. Het college kan de vaststelling van rechten en plichten ook aan ondergeschikten mandateren.

Wat de gemeente moet regelen in de Verordening

De Wmo 2015 schrijft in artikel 2.1.3, eerste lid, voor dat de gemeente per verordening de regels dient vast te stellen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het verplichte gemeentelijk beleidsplan met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning. In de verordening moet overeenkomstig de artikelen 2.1.3, tweede tot en met vierde lid, 2.1.4, derde en zevende lid, en 2.1.6 van de Wmo 2015 in ieder geval bepaald te worden:

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

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

- voor de bestrijding van het ten onrechte ontvangen van een maatwerkvoorziening of een persoonsgebonden budget, en van misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet;
- ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van de voorziening, waar het college ten aanzien daarvan de uitvoering van de Wmo 2015 door derden laat verrichten. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de deskundigheid van de beroepskrachten en de toepasselijke arbeidsvoorwaarden.

Keuzes voor de gemeente vanuit de wet

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

- bepalen dat cliënten voor algemene voorzieningen, niet zijnde cliëntondersteuning, en maatwerkvoorzieningen een bijdrage verschuldigd zullen zijn;
- de hoogte van de bijdrage voor de verschillende soorten van voorzieningen, ook wanneer de cliënt de ondersteuning zelf inkoop met een persoonsgebonden budget, in de verordening verschillend vaststellen.
- bepalen dat de bijdragen voor opvangvoorzieningen door een andere instantie dan het CAK wordt vastgesteld en geïnd;
- bepalen onder welke voorwaarden betreffende het tarief de persoon aan wie een persoonsgebonden budget wordt verstrekt, de ondersteuning kan inkopen van een persoon die behoort tot het sociale netwerk.

Artikel 2.1.3, tweede lid, van de Wmo 2015 biedt verder ruimte om met inachtneming van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015 andere regels te stellen.

HOOFDSTUK 1 BEGRIPPEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

Voor de duidelijkheid en werkbaarheid zijn een aantal belangrijke wettelijke definities weergegeven in de verordening. Een reden om deze op te nemen is om in de verordening een meer volledig beeld willen schetsen van het proces en de rechten en plichten van de cliënt.

HOOFDSTUK 2 MELDING, ONDERZOEK EN AANVRAAG

Artikel 2. Melding hulpvraag

De cliënt doet een melding van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, de hulpvraag. De melding kan schriftelijk, elektronisch, mondeling of telefonisch worden gedaan en zowel op het gemeentehuis als bijvoorbeeld op locatie bij het sociale wijkteam. De melding kan door of namens de cliënt worden gedaan, wat betekent dat ook iemand uit de omgeving van de cliënt als vertegenwoordiger kan optreden.

In het tweede lid is voor de volledigheid nog vermeld dat het college de ontvangst bevestigt, als blijkt dit ook uit artikel 2.3.2 eerste lid van de wet. Uit de Memorie van Toelichting blijkt bovendien dat het college het tijdstip van de melding moet registreren. Uit wet noch toelichting blijkt dat de bevestiging van de ontvangst van de melding schriftelijk moet. Vanwege de registratie en zorgvuldigheid kiest de gemeente hier wel voor.

Cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning is op grond van de wet voor de cliënt kosteloos en onafhankelijk. 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 ingezetene informatie en advies over vraagstukken van maatschappelijke ondersteuning en hulp bij het verkrijgen daarvan kunnen krijgen. Ook uitgebreide vraagverheldering alsmede kortdurende en kort cyclische ondersteuning bij het maken van keuzes op diverse levensterreinen maken daarvan deel uit.

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

Artikel 3. Onderzoek en artikel 4. Gesprek

Het onderzoek vormt de kern van de procedure. De wet beschrijft in artikel 2.3.2 lid vier wat er tijdens het onderzoek aan bod moeten komen. Het gesprek wordt in de wet niet expliciet genoemd, maar impliciet wordt ervanuit gegaan dat persoonlijk contact tussen gemeente en cliënt plaatsvindt. In artikel 4 wordt benadrukt dat een gesprek deel uitmaakt van het onderzoek en dat de omgeving van de cliënt daar zoveel mogelijk bij betrokken wordt. Om het onderzoek goed uit te voeren heeft het college de nodige deskundigheid in huis. Soms kan het echter ook nodig zijn om een extern advies op te vragen. Afdeling 3:3 van de Algemene wet bestuursrecht geeft regels over (externe) advisering. In artikel 3 derde lid van deze verordening is concreet aangegeven dat het mogelijk is om extern advies in te winnen als dit nodig is voor het onderzoek. Afhankelijk van de situatie en welke deskundigheid vereist is, beslist het college welke adviesinstantie eventueel ingeschakeld wordt.

Artikel 5. Verslag

Deze bepaling is opgenomen in het belang van een zorgvuldige dossiervorming en een zorgvuldige procedure en is overeenkomstig artikel 2.3.2, vijfde lid, van de wet opgenomen.

Het eerste lid borgt dat altijd verslag wordt opgemaakt. De invulling van deze verslagplicht is vormvrij. Hierbij kan worden voortgeborduurd op de praktijk van de Wmo. De procedure m.b.t. verslaglegging wordt opgenomen in het interne werkproces. In de memorie van toelichting (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, p. 32-33) staat dat de gemeente aan de cliënt een weergave van de uitkomsten van het onderzoek verstrekt om hem in staat te stellen een aanvraag te doen voor een maatwerkvoorziening. Dat moet in beginsel schriftelijk. Een goede weergave maakt het voor de gemeente inzichtelijk om een juiste beslissing te nemen op een aanvraag en draagt bij aan een inzichtelijke communicatie met de cliënt. Uiteraard zal de weergave van de uitkomsten van het onderzoek variëren met de uitkomsten van het onderzoek. Zo zal de weergave van het onderzoek bijvoorbeeld heel beperkt kunnen zijn als de cliënt van mening is goed geholpen te zijn en de uitkomst is dat geen aanvraag van een maatwerkvoorziening noodzakelijk is. Bij meer complexe onderzoeken zal uiteraard een uitgebreidere weergave noodzakelijk zijn. Desgewenst kan de gemeente de schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek ook gebruiken als een met de cliënt overeengekomen plan voor het bevorderen van zijn zelfredzaamheid en participatie waarin de gemaakte afspraken en de verplichtingen die daaruit voortvloeien, zijn vastgelegd. Indien een persoonlijk plan is overhandigd, wordt dit plan ook opgenomen of toegevoegd aan het verslag.

Soms kan een verslag al direct worden meegegeven, maar vaak zal dit toch nog moeten worden uitgewerkt en gaat daar een paar dagen overheen. Het kan overigens ook zijn dat na een gesprek de cliënt

bijvoorbeeld nog onderzoekt wat er in zijn omgeving mogelijk is, bijvoorbeeld of hij met iemand kan meerijsen om boodschappen te doen, of dat hij nog een aanvullende opmerking heeft. Ook dan is een paar dagen tijd na het gesprek nuttig. Als de cliënt niet binnen 5 werkdagen reageert kan de gemeente de termijn opschorten, zodat de afhandelingsduur niet wordt overschreden.

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

Artikel 6. Aanvraag

Ook deze bepaling is een uitwerking van artikel 2.1.3, eerste lid, en tweede lid, onder a, van de wet, waarbij is bepaald dat de gemeente bij verordening in ieder geval bepaalt op welke wijze wordt vastgesteld of een cliënt voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang in aanmerking komt. De wet bepaalt dat het college binnen twee weken na de ontvangst van de aanvraag de beschikking moet geven (artikel 2.3.5, tweede lid).

In de Awb worden regels gegeven omtrent de aanvraag. Deze verordening wijkt daarvan niet af. Op grond van artikel 4:1 van de Awb wordt een aanvraag tot het geven van een beschikking schriftelijk ingediend bij het bestuursorgaan dat bevoegd is op de aanvraag te beslissen (hier het college), tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

In het artikel is aangegeven dat naast de cliënt alleen een daartoe door hem gemachtigd persoon of een vertegenwoordiger een aanvraag kan indienen. Ter voorkoming van onnodige administratieve lasten is de mogelijkheid opgenomen om een door de cliënt ondertekend verslag als aanvraag aan te merken.

In dringende gevallen en bij zorgmijndend gedrag kan het college ambtshalve een maatwerkvoorziening verstrekken. Het gaat dan om situaties waarbij noodzaak is gebleken tot (tijdelijke) ondersteuning en de inwoner en/of een vertegenwoordiger niet in staat is om een melding of aanvraag voor tijdelijk maatwerk in te dienen. Bemoeizorg is een mogelijkheid, er kan geen sprake zijn van dwang. Een ambtshalve beschikking kan ook aan de orde zijn als het recht op een toegekende voorziening wordt beëindigd, omdat iemand is overleden of is verhuisd naar een andere gemeente.

HOOFDSTUK 3 MAATWERKVOORZIENINGEN

Artikel 7. Vormen van maatwerkvoorzieningen

Dit artikel spreekt voor zich.

Artikel 8. Criteria voor een maatwerkvoorziening

Dit artikel spreekt voor zich.

Artikel 9. Voorwaarden en weigeringsgronden

Lid 1 Het college verstrekt geen voorzieningen die niet veilig zijn of nadelige gevolgen kunnen hebben voor de gezondheid van de cliënt.

Lid 2 Voorzieningen die het college op grond van deze verordening verstrekt hebben als uitgangspunt: goedkoopst adequaat: adequaat houdt in dat de voorziening haar doel moet bereiken op het gebied van zelfredzaamheid en/of participatie. Voldoen meerdere voorzieningen aan dit criterium dan, beschikt de gemeente de goedkoopst adequate voorziening. Als de cliënt een duurdere voorziening wil (die eveneens adequaat is) komen de meerkosten voor rekening van de cliënt. In dergelijke situaties vindt de verstrekking plaats in de vorm van een pgb gebaseerd op de goedkoopste adequate voorziening

Lid 3 onder a

Uit de wet blijkt niet dat andere wetten voorliggend zijn of dat de aanspraak op een andere wettelijke regeling kan leiden tot een afwijzing van de aanvraag op grond van de Wmo. Wel is in de wet geregeld dat de maatwerkvoorziening, voor zover daartoe aanleiding bestaat, wordt afgestemd op andere wetten (artikel 2.3.5 vijfde lid van de wet). Ook verstrekt het college alleen een maatwerkvoorziening als de cliënt niet op eigen kracht in staat is tot zelfredzaamheid en participatie of kan voorzien in de behoefte aan beschermd wonen of opvang (artikel 2.3.5. lid drie en vier van de wet).

Het te gelde maken van aanspraken op grond van andere wettelijke regelingen wordt bij het toepassen van deze verordening gezien als een vorm van eigen kracht. Vandaar dat in deze bepaling expliciet is geregeld dat het college geen maatwerkvoorziening toekent voor zover een andere wettelijke regeling in de ondersteuningsbehoefte kan voorzien.

De Wmo 2007 kende in tegenstelling tot de Wmo 2015 wél een bepaling waarin was vastgelegd dat geen beroep op de Wmo open stond voor zover een voorziening op grond van een andere wet mogelijk

is. Uit jurisprudentie die daarover is ontstaan volgt dat het college alleen rekening kan houden met een voorziening op grond van een andere wet (een voorliggende voorziening) als de cliënt daar echt aanspraak op heeft.

Er is geen sprake van een voorliggende voorziening als de voorziening op grond van een andere wettelijke bepaling is afgewezen (CRvB 03-08-2011, nr. 11/517 WMO) of als vaststaat dat cliënt daarvoor niet in aanmerking komt (CRvB 19-04-2010, nr. 09/1082 WMO).

Lid 3 onder d

Het college kan in beginsel slechts een maatwerkvoorziening toekennen als deze langdurig noodzakelijk is. Wat langdurig noodzakelijk is, is afhankelijk van de concrete situatie. Het kan gaan om twee maanden, bijvoorbeeld bij mensen die in een terminaal ziektestadium verkeren. Het kan ook gaan om veertig jaar, in situaties waarin de beperking bijvoorbeeld aangeboren is en stabiel van aard is. Kenmerkend is in beide situaties dat de ondervonden beperking, naar de stand van de medische wetenschap, op het moment van de aanvraag onomkeerbaar is. Er is dus redelijkerwijs geen verbetering te verwachten in de situatie van de cliënt. Hierbij is de prognose dus van groot belang. Zegt de prognose dat de cliënt na enige tijd zonder de benodigde hulpmiddelen of aanpassingen kan functioneren, dan mag het college van een kortdurende noodzaak uitgaan. Bij een wisselend beeld, waarbij verbetering in de toestand periodes van terugval opvolgen, kan echter uitgegaan worden van een langdurige noodzaak. De medisch adviseur speelt een belangrijke rol bij het antwoord op de vraag of al dan niet sprake is van een langdurige noodzaak voor de betreffende voorziening. Voor langere tijd betekent in ieder geval dat wie tijdelijke beperkingen heeft, bijvoorbeeld door een ongeluk, terwijl vast staat dat de beperking van voorbijgaande aard is, niet voor bepaalde voorzieningen in het kader van deze verordening in aanmerking komt. Cliënt kan dan meestal een beroep doen op hulpmiddelen via de zorgverzekeraar in het kader van de Zorgverzekeringswet. Waar precies de grens ligt tussen kortdurend en langdurig verschilt per situatie. Het is, afhankelijk van de situatie, wel mogelijk om kortdurend huishoudelijke ondersteuning in te zetten.

Lid 3 onder e

De maatwerkvoorziening is gericht op een individuele cliënt. Voor het treffen van voorzieningen die gericht zijn op meerdere ingezetenen, zijn de algemene maatregelen en algemene voorzieningen geschikte instrumenten.

Lid 3 onder f en h

Hier wordt bedoeld op de situatie dat de cliënt een voorziening realiseert of aankoopt en daarna pas een beroep op de gemeente doet. Als de voorziening is gerealiseerd voor de melding, dan bestaan er feitelijk geen beperkingen meer die het college moet compenseren. Er wordt alleen een uitzondering gemaakt als er sprake was van een acute noodsituatie, waardoor cliënt niet in staat was om eerst contact te zoeken met de gemeente. Is de voorziening na de melding, maar voor de aanvraag of het besluit daarop gerealiseerd, dan kan het college de voorziening weigeren als de noodzaak, adequaatheid en passendheid van die voorziening en de gemaakte kosten achteraf niet meer beoordeeld kan worden. Dat is alleen anders als tevoren contact is gezocht met het college en het college expliciet toestemming heeft gegeven voor de aankoop/realisering van de gevraagde voorziening.

Artikel 10. beschikking

De cliënt moet op basis van de beschikking die hij ontvangt de informatie krijgen die nodig is om zijn rechtspositie te bepalen en te begrijpen. Hiervoor is nodig dat de beschikking de cliënt goed en volledig informeert. In dit artikel staat wat in ieder geval in de beschikking moet worden opgenomen.

Artikel 11. Regels voor pgb

Lid 4 Het pgb wordt uitbetaald per feitelijk geleverde uren, niet zijnde maandloon.

Vanuit de Sociale Verzekeringsbank (SVB) bestaat de mogelijkheid dat cliënt en dienstverlener in de zorgovereenkomst een vast maandloon overeenkomen. Maandelijks betaling aan dienstverlener vindt dan automatisch plaats door SVB zonder vooraf ontvangen factuur of specificatie. Het college vindt een dergelijke afspraak niet wenselijk en staat het de cliënt niet toe. Los van het feit dat zorg in de praktijk veelal fluctueert en een vast maandloon daarmee dus niet congrueert, is het college van mening dat betaling van pgb's geen automatisme kan zijn zonder spoor van verificatie. Belangen, zowel zorginhoudelijk als financieel, verzetten zich daartegen. Frequente betalingen vanuit het pgb zonder specifieke ondertekening door de cliënt in zijn rol als budgethouder druisen ook in tegen de grondbeginselen van het trekkingsrecht en kunnen oneigenlijke uitbetaling van zorggelden tot gevolg hebben. Middels ondertekening van factuur of declaratie verklaart de cliënt dat de gefactureerde/gedeclareerde zorg daadwerkelijk is verleend. Bij automatische betaling van maandlonen is deze verantwoording op ingezette zorg niet geborgd.

Artikel 12 Hoogte pgb

Artikel 2.1.3, tweede lid, onderdeel b, van de Wmo 2015 bepaalt dat in de verordening in ieder geval wordt bepaald op welke wijze de hoogte van een pgb wordt vastgesteld waarbij geldt dat hoogte toereikend moet zijn.

Hieruit volgt dat niet de hoogte van het pgb in de verordening moet worden vastgesteld, maar de wijze waarop de hoogte wordt vastgesteld. De wetgever vraagt niet om pgb bedragen in de verordening op te nemen, maar om het inzichtelijk maken van de wijze van berekenen. Dat kan door zodanige voorwaarden op te nemen dat die de invulling door het college begrenzen. Dit betekent dat de tariefdifferentiatie aan de hand van het voorzieningspakket in de verordening opgenomen moet worden.

Behalve het op de juiste wijze regelen van de wijze waarop de hoogte van de pgb tarieven in de verordening is opgenomen, is het ook van belang dat de pgb tarieven toereikend zijn om de ondersteuning die de cliënt nodig heeft daadwerkelijk in te kopen.

Percentages artikel 12 lid 2

De opgenomen percentages zijn afgeleid van de natura tarieven van de maatwerkvoorzieningen. De bedragen zijn omgerekend naar percentages. Het voordeel van het werken met percentages t.o.v. het werken met bedragen is dat de landelijk toegepaste indexatie automatisch doorwerkt. Voor de maatwerkvoorzieningen hulp bij het huishouden, individuele begeleiding, persoonlijke verzorging, kortdurend verblijf, dagbesteding (met het eventuele bijbehorende vervoer), wordt bij de inzet van een professionele aanbieder 90% van het naturatarief gehanteerd. Er wordt geen 100% gehanteerd omdat deze aanbieders minder overheadkosten hebben.

Wanneer gebruik wordt gemaakt van hulp vanuit het sociale netwerk, bestaan voor de genoemde maatwerkvoorzieningen verschillende tarieven. De volgende percentages: 44%, 53%, 77% en 83% zijn afgeleid van het AWBZ tarief in 2014 zoals die golden voor het sociaal netwerk. Voor hulp bij het huishouden wordt uitgegaan van 75% van het tarief, gebaseerd op reële markttarieven.

Artikel 13. Financiële tegemoetkoming

Een cliënt komt in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming als dit een passende bijdrage levert aan de zelfredzaamheid en participatie en het om één van de volgende voorzieningen gaat benoemd in dit artikel.

HOOFDSTUK 4 BIJDRAGE IN DE KOSTEN

Artikel 14 en 15. Regels voor bijdrage in de kosten van algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen

De gemeente kan een bijdrage vragen in de kosten van zowel algemene voorzieningen (artikel 2.1.4. Wmo) als maatwerkvoorzieningen (artikel 2.1.4a Wmo).

Ook als sprake is van vakantie of ziekenhuisopname, gaat de eigen bijdrage door.

Artikel 16. Hoogte bijdrage in de kosten

Dit artikel spreekt voor zich.

HOOFDSTUK 5 MISBRUIK

Artikel 17. Voorkoming en bestrijding van ten onrechte ontvangen maatwerkvoorzieningen en Pgb's en misbruik of oneigenlijk gebruik van de Wmo 2015

Artikel 2.1.3 van de wet verplicht de gemeente om bij verordening regels vast te stellen in verband met de bestrijding van het ten onrechte ontvangen van een maatwerkvoorziening of een pgb en van misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet. In dit hoofdstuk wordt hier uitvoering aan gegeven.

Het vierde lid is een 'kan'-bepaling. Een pgb wordt verstrekt met de bedoeling dat men daarmee een voorziening treft. Als binnen zes maanden na de beslissing tot het verstrekken van het pgb nog geen voorziening is getroffen, heeft het college de bevoegdheid om de beslissing geheel of gedeeltelijk in te trekken.

In artikel 2.4.1 tot en met 2.4.4 van de wet zijn regels voor het verhaal van kosten opgenomen en is de bevoegdheid aan het college gegeven tot het (in geldswaarde) terugvorderen van een ten onrechte verstrekte maatwerkvoorziening of pgb. Hierbij is tevens bepaald dat het college het terug te vorderen bedrag bij dwangbevel kan invorderen. Uit de memorie van toelichting op artikel 2.4.1 (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 157) wordt duidelijk dat daarnaast de mogelijkheid blijft bestaan om maatwerkvoorzieningen terug te vorderen; 'omdat het niet in alle gevallen mogelijk is een al genoten maatwerkvoorziening

terug te vorderen, kan het college de waarde van de genoten maatwerkvoorziening uitdrukken in een bedrag dat voor terugvordering in aanmerking komt.

In het vijfde en zesde lid zijn dan ook bepalingen opgenomen die het college de bevoegdheid geven tot terugvordering van in eigendom en in bruikleen verstrekte voorzieningen.

Artikel 18. Opschorting betaling uit het Pgb

Dit artikel spreekt voor zich.

HOOFDSTUK 6 KWALITEIT EN VEILIGHEID

Artikel 19. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

De gemeente moet in de verordening bepalen welke kwaliteitseisen worden gesteld aan de aanbieders van voorzieningen. Die eisen zullen ook betrekking kunnen hebben op de deskundigheid van het in te schakelen personeel (artikel 2.1.3 tweede lid onderdeel c van de wet).

De regering heeft benadrukt dat de kwaliteitseisen die de wet zelf stelt aan aanbieders (in de artikelen 3.1 e.v. van de wet) daarbij uitgangspunt zijn (zie Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, p. 135). De eis dat een voorziening van goede kwaliteit moet zijn, biedt veel ruimte voor gemeenten om in overleg met organisaties van cliënten en aanbieders te werken aan kwaliteitsstandaarden voor de ondersteuning. In het eerste lid zijn een aantal voor de hand liggende kwaliteitseisen uitgewerkt. Het in het tweede lid genoemde jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek is verplicht op grond van artikel 2.5.1 eerste lid van de wet.

Artikel 20. Verhouding prijs en kwaliteit levering dienst door derden

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

Om te voorkomen dat alleen gekeken wordt naar de laagste prijs voor de uitvoering worden in dit artikel een aantal andere aspecten genoemd waarmee het college bij het vaststellen van tarieven (naast de prijs) rekening dient te houden. Hiermee wordt bereikt dat een beter beeld ontstaat van reële kostprijs voor de activiteiten die zij door aanbieders willen laten uitvoeren. Uitgangspunt is dat de aanbieder kundig personeel inzet tegen de arbeidsvoorwaarden die passen bij de vereiste vaardigheden. Hiervoor is ten minste een beeld nodig van de vereiste activiteiten en de arbeidsvoorwaarden die daarbij horen. Dit biedt een waarborg voor werknemers dat hun werkzaamheden aansluiten bij de daarvoor geldende arbeidsvoorwaarden.

Artikel 21. Meldingsregeling calamiteiten en geweld

De zorgaanbieder moet bij de toezichthoudend ambtenaar onverwijld melding doen van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden en van geweld bij de verstrekking van een voorziening. Onder 'calamiteit' wordt verstaan een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid. Onder 'geweld bij de verstrekking van een voorziening' wordt verstaan seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt en lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft.

Het college een of meerdere toezichthouders aanwijzen die toezicht houden op de naleving van de wet (artikel 6.1 van de wet). In aanvulling hierop regelt dit artikel dat het college een regeling opstelt over het doen van meldingen en dat de toezichthoudend ambtenaar deze meldingen onderzoekt en het college adviseert over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.

Artikel 22. Onderzoek naar kwaliteit en recht- en doelmatigheid maatwerkvoorzieningen en pgb's

Op grond van artikel 2.3.9 van de Wmo 2015 moet het college periodiek onderzoeken of er aanleiding is om een besluit tot verstrekking van een maatwerkvoorziening of toekenning van een pgb te heroverwegen. Soms bestaat er echter twijfel over de kwaliteit, doelmatigheid en rechtmatigheid van geleverde ondersteuning, het onderzoek in het kader van artikel 2.3.9 biedt dan onvoldoende houvast om hier goed naar te kijken. Daarom is artikel 22 toegevoegd. Op grond van deze bepaling moet het college in aanvulling op het onderzoek overeenkomstig artikel 2.3.9 ook periodiek, al dan niet steekproefsgewijs onderzoeken of de verstrekte maatwerkvoorzieningen in natura en pgb's worden gebruikt, respectievelijk besteed ten behoeve van het doel waarvoor ze zijn verstrekt, of de besteding op een rechtmatige manier gebeurt en of de geleverde ondersteuning van goede kwaliteit is. Een onderzoek kan zowel betrekking

hebben op het handelen van een cliënt of pgb-houder, als op de ondersteuningsverlening door een aanbieder. Het onderzoek kan onder meer bestaan uit: dossieronderzoek, bezoek aan de cliënt, bezoek aan de locatie waar de cliënt ondersteuning krijgt en gesprekken met de aanbieder.

HOOFDSTUK 7 WAARDERING MANTELZORGERS

Artikel 23. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

Deze bepaling betreft een uitwerking van de verordeningsplicht in artikel 2.1.6 van de wet. Hierin is opgenomen dat bij verordening wordt bepaald op welke wijze het college zorg draagt voor een jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente.

Artikel 2.1.6 stelt dat het moet gaan om mantelzorgers van cliënten in de gemeente. Echter komen ook mantelzorgers van ingezetenen die geen cliënt zijn voor deze jaarlijkse blijk van waardering in aanmerking. Voorts is de woonplaats van de cliënt of ingezetene bepalend, zodat het dus ook mantelzorgers kan betreffen die in andere gemeenten wonen.

HOOFDSTUK 8 KLACHTEN, MEDEZEGGENSCHAP EN INSPRAAK

Artikel 24. Klachtregeling

De gemeente is op grond van de Awb in het algemeen verplicht tot een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen van personen en bestuursorganen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. In het eerste lid is een bepaling opgenomen over het gemeentelijke klachtrecht. Deze bepaling is niet verplicht op grond van deze wet en is hier opgenomen in het belang om in de verordening een compleet overzicht van rechten en plichten van cliënten te geven. Gelet op het van toepassing zijnde hoofdstuk 9 van de Awb, waarin een uitvoerige regeling omtrent klachtbehandeling is gegeven, en ook het recht is neergelegd om na de afhandeling van de klacht de bevoegde ombudsman te verzoeken een onderzoek in te stellen, kan in deze verordening met de eenvoudige bepaling van het eerste lid worden volstaan.

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

In de memorie van toelichting (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 57-58) staat dat cliënten in beginsel moeten kunnen klagen over alles wat hen niet aanstaat in de manier waarop zij zich bejegend voelen. De cliënt kan ontevreden zijn over het gedrag van een gemeenteambtenaar, bijvoorbeeld over de wijze waarop een gesprek is gevoerd of over diens (vermeende) gebrek aan deskundigheid. Is de cliënt niet tevreden over een gedraging van de aanbieder, dan kan het ook gaan om bijvoorbeeld de kwaliteit van de geleverde maatschappelijke ondersteuning (in verband met de deskundigheid van de medewerker of een bepaalde houding of uitlating, gebrekkige communicatie of (on)bereikbaarheid van de aanbieder).

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

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

Artikel 25. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

In de verordening moet staan voor welke voorzieningen een regeling vereist is voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn (zie artikel 2.1.3 tweede lid onder f van de wet). Dit is uitgewerkt in het eerste lid van deze bepaling.

In het tweede lid staan een aantal instrumenten die het college kan inzetten om te zorgen dat de verplichting tot medezeggenschap door aanbieders goed wordt uitgevoerd.

Artikel 26. Betrekken van ingezetenen bij het beleid

Dit artikel geeft uitvoering aan de verplichting in artikel 2.1.3 derde lid van de wet om in de verordening te bepalen op welke manier ingezetenen worden betrokken bij de uitvoering van de wet. De inspraak geldt voor alle ingezetenen. Dit is uitdrukkelijk de bedoeling van de wetgever, omdat iedereen op enig moment aangewezen kan raken op ondersteuning. Inbreng van cliënten en hun vertegenwoordigers

wordt echter extra aangestipt. Zij weten door hun ervaring immers als geen ander welke drempels er zijn en hoe deze weggenomen kunnen worden. Daarom is het van belang dat zij al vanaf het begin van de beleidsontwikkeling volledig worden betrokken. Daarbij moet onder andere gelet worden op de diversiteit van de doelgroep.

HOOFDSTUK 9 OVERGANGSRECHT EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 27. Evaluatie

Dit artikel spreekt voor zich.

Artikel 28. Nadere regels

Dit artikel spreekt voor zich.

Artikel 29. Hardheidsclausule

In bijzondere gevallen kan het college ten gunste van de cliënt afwijken van de bepalingen van deze verordening (niet van de in de wet zelf genoemde bepalingen). Zo nodig wordt hierbij advies ingewonnen. Afwijken kan alleen maar ten gunste, en nooit ten nadele van de betrokken cliënt. Verder is met nadruk gemeld: in bijzondere gevallen. Het gebruik maken van de hardheidsclausule betreft een uitzondering en geen regel. Het college moet in verband met precedentwerking dan ook duidelijk aangeven waarom in een bepaalde situatie van de verordening wordt afgeweken.

Artikel 30. Overgangsrecht

Dit artikel spreekt voor zich.

Artikel 31. Inwerkingtreding en citeertitel

Dit artikel spreekt voor zich.