

Verordening maatschappelijke ondersteuning Heemstede 2024

De raad van de gemeente Heemstede;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 14 mei 2024;

gelet op de artikelen 2.1.3 t/m 2.1.7, 2.3.6 en 2.6.6 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de artikelen 3.8 en 5.4 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015;

besluit

vast te stellen de Verordening maatschappelijke ondersteuning Heemstede 2024.

Hoofdstuk 1: Begrippen

Artikel 1. Definities

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

- a. acute noodsituatie: een onverwachtse situatie waarbij onmiddellijke en dringende behoefte is aan een maatwerkvoorziening die niet kan worden uitgesteld in afwachting van melding en onderzoek zonder feitelijk aantoonbare ernstige gevolgen voor de gezondheid, veiligheid en/of welzijn van de cliënt en geen sprake is van een voorliggende voorziening.
- b. algemeen gebruikelijke voorziening: een voorziening die:
 - i. niet specifiek bedoeld is voor mensen met een beperking;
 - ii. daadwerkelijk beschikbaar is voor particulieren;
 - iii. een passende bijdrage levert aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt tot zelfredzaamheid of participatie in staat is; en
 - iv. financieel gedragen kan worden met een inkomen op minimumniveau.
- c. algemene ruimte: ruimte in een wooncomplex die gebruikt wordt om de eigen woning te kunnen bereiken;
- d. algemene voorziening: algemene voorziening als bedoeld in artikel 1.1.1 van de wet;
- e. andere voorziening: voorziening anders dan in het kader van de wet;
- f. bezoekbaar maken van een woning: het kunnen betreden van de woonruimte en de woonkamer en het kunnen bereiken en gebruiken van een toilet(voorziening);
- g. bijdrage: een bijdrage als bedoeld in de artikelen 2.1.4, 2.1.4a en 2.1.4b van de wet;
- h. CAK: het Centraal Administratie Kantoor, zoals bedoeld in artikel 6.1.1, eerste lid, van de Wet langdurige zorg;
- i. gebruikelijke hulp: hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders/verzorgers, inwonende kinderen of andere huisgenoten;
- j. gesprek: gesprek in het kader van het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- k. hulpvraag: de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- l. maatwerkvoorziening: maatwerkvoorziening als bedoeld in artikel 1.1.1 van de wet;
- m. 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 die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep;
- n. melding: melding aan het college als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- o. participatie: participatie als bedoeld in artikel 1.1.1 van de wet;
- p. Persoonlijk plan: plan waarin de cliënt de omstandigheden, bedoeld in artikel 2.3.2 lid 4 Wmo 2015 onderdelen a tot en met g van de wet, beschrijft en aangeeft welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest is aangewezen;
- q. pgb: persoonsgebonden budget als bedoeld in artikel 1.1.1 van de wet;
- r. voorliggende voorziening: een algemene voorziening of andere voorziening die gezien haar aard en doel, geacht wordt passend en toereikend te zijn om tegemoet te komen aan de hulpvraag;
- s. wet: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Hoofdstuk 2: Melding en Onderzoek

Artikel 2. Melding behoefte aan maatschappelijke ondersteuning

1. Een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning kan door of namens een cliënt vormvrij bij het college worden gemeld.
2. Het college bevestigt de ontvangst van een melding schriftelijk en wijst de cliënt op de mogelijkheid gebruik te maken van kosteloze onafhankelijke cliëntondersteuning.
3. In spoedeisende gevallen als bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet treft het college na de melding zo spoedig mogelijk een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek als bedoeld in artikel 3.
4. Het college brengt de cliënt op de hoogte van 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 tot het eerste onderzoeksgesprek na de melding, zoals genoemd in artikel 3 lid 1, in de gelegenheid het plan aan te leveren.
5. Het college informeert de cliënt over de gang van zaken bij het gesprek, diens rechten en plichten en de vervolgpcedure en vraagt de cliënt toestemming om zijn persoonsgegevens te verwerken.

Artikel 3. Onderzoek naar behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren

1. Het college onderzoekt in een gesprek met de cliënt of degene die de melding namens de cliënt heeft gedaan, dan wel de vertegenwoordiger van de cliënt en waar mogelijk de mantelzorger(s) en desgewenst de familie, uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de melding en voor zover nodig:
 - a. de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
 - b. het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning;
 - c. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp of algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te handhaven of te verbeteren, of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
 - d. de mogelijkheden om met mantelzorg of met behulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
 - e. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
 - f. de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening, of door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
 - g. de mogelijkheden om door middel van voorliggende voorzieningen of door samen met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en andere partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, werk en inkomen, te komen tot een zo goed mogelijk afgestemde dienstverlening met het oog op de behoefte aan verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie of aan beschermd wonen of opvang;
 - h. de mogelijkheid om een maatwerkvoorziening te verstrekken;
 - i. welke bijdrage in de kosten de cliënt met toepassing van het bepaalde bij of krachtens artikel 2.1.4 en 2.1.4a van de wet verschuldigd is; en
 - j. de mogelijkheid om te kiezen voor de verstrekking van een pgb, waarbij de cliënt wordt ingelicht over de gevolgen van die keuze.
2. De cliënt dan wel diens vertegenwoordiger verschaft het college tijdig de gegevens en documenten die voor het onderzoek nodig zijn en waarover hij redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.
3. Als de cliënt een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 2.3.2, tweede lid, van de wet aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek.
4. Als dit nodig is voor het onderzoek, kan het college de cliënt, zijn mantelzorger of bij gebruikelijke hulp zijn huisgenoten oproepen voor een gesprek of een onderzoek door een daartoe aangewezen deskundige.
5. Als dit nodig is voor het onderzoek, kan het college een door hem daartoe aangewezen adviesinstantie om advies vragen.
6. Het college informeert de cliënt over de mogelijkheid om een aanvraag als bedoeld in artikel 4 in te dienen.

Artikel 4. Verslag

Het college verstrekt zo snel mogelijk na het onderzoek als bedoeld in artikel 3 een schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek aan de cliënt. Latere aanvullingen van de cliënt worden aan het verslag toegevoegd.

Hoofdstuk 3: Aanvraag maatwerkvoorziening

Artikel 5. Aanvraag

1. Een cliënt, zijn gemachtigde of vertegenwoordiger kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening schriftelijk indienen bij het college.
2. Een aanvraag voor een maatwerkvoorziening kan in principe pas worden ingediend nadat het onderzoek is uitgevoerd, tenzij het onderzoek niet is uitgevoerd binnen zes weken na de ontvangst van de melding.
3. Het college merkt het door de cliënt ondertekende verslag als bedoeld in artikel 4 aan als aanvraag als de cliënt dat op het verslag heeft aangegeven.
4. Indien de cliënt wil dat de maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt verstrekt, wordt bij de aanvraag een plan ingediend.

Artikel 6. Algemene criteria

1. Een cliënt komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening ter compensatie van de beperkingen in zijn zelfredzaamheid of participatie, als de cliënt de beperkingen niet kan verminderen of wegnemen door gebruik te maken van:
 - a. eigen kracht en/of;
 - b. gebruikelijke hulp en/of;
 - c. mantelzorg en/of;
 - d. hulp van andere personen uit het sociale netwerk en/of;
 - e. algemeen gebruikelijke voorzieningen en/of;
 - f. algemene voorzieningen en/of;
 - g. andere (voorliggende) voorzieningen.
2. Een cliënt met psychische of psychosociale problemen en een cliënt die vanwege huiselijk geweld of om een andere reden de thuissituatie heeft verlaten, komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening ter compensatie van de problemen bij het zich handhaven in de samenleving, als de cliënt de problemen niet kan verminderen of wegnemen door gebruik te maken van:
 - a. eigen kracht en/of;
 - b. gebruikelijke hulp en/of;
 - c. mantelzorg en/of;
 - d. hulp van andere personen uit het sociale netwerk en/of;
 - e. algemeen gebruikelijke voorzieningen en/of;
 - f. algemene voorzieningen en/of;
 - g. andere (voorliggende) voorzieningen.
3. Het college kan nadere regels stellen over de maatwerkvoorzieningen die op grond van lid 1 en 2 beschikbaar zijn.

Artikel 7. voorwaarden en weigeringsgronden

1. Als de maatwerkvoorziening noodzakelijk is verstrekt het college de goedkoopst adequate voorziening.
2. De maatwerkvoorziening wordt alleen verstrekt als deze gezien de beperkingen van de cliënt, veilig voor hemzelf en zijn omgeving is, geen gezondheidsrisico's met zich meebrengt en niet anti-revaliderend werkt.
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. als de cliënt de gevraagde voorziening voor de melding heeft gerealiseerd of geaccepteerd of de cliënt de gevraagde voorziening na de melding en vóór datum van besluit heeft gerealiseerd of geaccepteerd. Een uitzondering kan worden gemaakt wanneer:
 - i. sprake is van een acute noodsituatie; en
 - ii. de cliënt of diens vertegenwoordiger uiterlijk binnen twee weken na het ontstaan van de acute noodsituatie, een melding bij het college heeft gedaan; en
 - iii. uit onderzoek blijkt dat de voorziening noodzakelijk en goedkoopst adequaat was.
 - c. als de gevraagde voorziening al eerder aan de cliënt is verstrekt op grond van enige wettelijke bepaling en de normale afschrijvingstermijn van die voorziening nog niet verstreken is. Tenzij de voorziening verloren is gegaan door omstandigheden die niet aan de cliënt zijn toe te rekenen of de cliënt de restwaarde van de voorziening die verloren is gegaan geheel of gedeeltelijk vergoedt;
 - d. als deze niet hoofzakelijk op het individu is gericht;

- e. als de voorziening niet noodzakelijk was geweest wanneer de cliënt rekening had gehouden met bestaande en bekende beperkingen en de te verwachten ontwikkelingen daarvan.
 - f. als deze niet langdurig noodzakelijk is, tenzij het gaat om hulp bij het huishouden of begeleiding, of een onomkeerbare situatie omdat de cliënt terminaal is;
 - g. als de cliënt geen ingezetene is van de gemeente waar deze verordening van toepassing op is.
4. 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 wordt 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;
 - 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.
5. Bij de te verstrekken collectieve vervoersvoorziening wordt alleen rekening gehouden met de verplaatsingen in de directe woon- en leefomgeving met een maximum van 1.500 kilometer op jaarbasis.

Artikel 8. Besluit en inhoud beschikking

1. Het college legt het besluit om wel of geen maatwerkvoorziening te verstrekken vast in een beschikking.
2. In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt in ieder geval aangegeven of deze als voorziening in natura of als pgb wordt verstrekt.
3. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in natura wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 - a. welke de te verstrekken voorziening is en wat de omvang en het beoogde resultaat daarvan zijn;
 - b. wat de ingangsdatum en de duur van de verstrekking is;
 - c. hoe de voorziening wordt verstrekt; en
 - d. indien van toepassing, welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn.
4. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 - a. voor welk resultaat het pgb moet worden aangewend;
 - b. welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;
 - c. wat de hoogte is van het pgb en hoe dit is berekend;
 - d. welke voorwaarden aan het pgb verbonden zijn (waaronder de termijn waarbinnen het pgb voor producten besteed dient te zijn);
 - e. wat de duur is van de verstrekking waarvoor het pgb is bedoeld, en
 - f. de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb.
5. Als sprake is van een te betalen bijdrage wordt de cliënt daarover in de beschikking geïnformeerd.

Artikel 9. Regels voor een pgb

1. Het college verstrekt een pgb in overeenstemming met artikel 2.3.6 van de wet.
2. Het pgb mag niet worden besteed aan:
 - a. kosten voor bemiddeling, tussenpersonen of belangenbehartigers;
 - b. kosten voor het voeren van een pgb-administratie;
 - c. kosten voor ondersteuning bij het aanvragen en beheren van een pgb;
 - d. kosten voor een feestdagenuitkering en een eenmalige uitkering.
3. Het pgb bevat geen vrij besteedbaar deel.

4. De invulling van een pgb wordt vastgesteld aan de hand van een door de cliënt opgesteld plan over hoe hij het pgb gaat besteden.
5. De hoogte van een pgb voor producten of diensten wordt berekend op basis van een prijs of tarief:
 - a. dat toereikend is om effectieve en kwalitatief goede diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en/of andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren in te kopen;
 - b. waarbij rekening is gehouden met redelijke overheadkosten van derden van wie de cliënt diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren wil betrekken; en
 - c. wordt indien nodig aangevuld met een vergoeding voor onderhoud, reparatie en verzekering.
 - d. Het pgb is niet hoger dan de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequate maatwerkvoorziening in natura. Voor zover de cliënt hogere kosten maakt, worden deze niet in het pgb meegenomen.
6. Een cliënt aan wie een pgb wordt verstrekt kan diensten afnemen van een persoon niet werkzaam voor een professionele zorgaanbieder, onder de volgende voorwaarden betreffende het tarief:
 - a. dat deze persoon een 25% lager tarief krijgt betaald voor zijn diensten, dan de in het vierde, vijfde en zesde lid vastgestelde tarief;
 - b. dat tussenpersonen of belangenbehartigers niet uit het pgb worden betaald.
7. Het college kan nadere regels stellen over het toekennen van een pgb, weigeringsgronden en de verantwoording van de besteding van het pgb.

Artikel 10. Weigeringsgronden pgb

1. Het college weigert een pgb indien er sprake is van ondersteuning in een spoedeisende situatie, als bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet;
2. Het college weigert een pgb voor producten of diensten, indien er overwegende bezwaren zijn. Overwegende bezwaren zijn onder andere:
 - a. als naar het oordeel van het college aannemelijk is dat de aanvrager problemen heeft met het omgaan en beheren van een pgb. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als de aanvrager:
 - i. handelingsonbekwaam is;
 - ii. als gevolg van zijn beperkingen onvoldoende inzicht in de eigen situatie heeft;
 - iii. problematische schulden heeft, een schuldsaneringstraject doorloopt of onder de Wet schuldsanering natuurlijke personen valt;
 - iv. ernstige verslavingsproblematiek heeft;
 - v. eerder misbruik heeft gemaakt van een pgb.
 - vi. aangetoonde fraude heeft begaan in de vier jaar voorafgaand aan de aanvraag;
 - vii. een wettelijke vertegenwoordiger heeft die niet in staat is tot een redelijke waardering van de belangen van de aanvrager;
 - viii. een zorgaanbieder wil inzetten die geregistreerd is bij het Informatie Knooppunt Zorgfraude.

Hoofdstuk 4: Bijdrage in de kosten

Artikel 11. Regels voor de bijdrage in de kosten van maatwerkvoorzieningen, pgb's en bij verordening aangewezen algemene voorzieningen

1. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd voor een maatwerkvoorziening in natura of pgb, zolang de cliënt van de maatwerkvoorziening gebruik maakt of gedurende de periode waarvoor het pgb wordt verstrekt.
2. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd voor een bij verordening aangewezen algemene voorziening zolang de cliënt van deze voorziening gebruik maakt.
3. De bij verordening aangewezen algemene voorzieningen zijn dagbesteding en individuele begeleiding als bedoeld in de Bijzondere verordening subsidies algemene voorzieningen specifieke doelgroepen Heemstede.
4. De bijdragen voor maatwerkvoorzieningen of pgb en voor de bij verordening aangewezen algemene voorzieningen, zijn gelijk aan de kostprijs, tot aan ten hoogste het landelijk maximaal bepaalde bedrag per maand overeenkomstig artikel 2.1.4 lid 3 en 2.1.4a, vierde lid, van de wet, 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 geen of een lagere bijdrage is verschuldigd.
5. In afwijking van het eerste lid is geen bijdrage als bedoeld in het vierde lid verschuldigd voor de volgende maatwerkvoorzieningen:
 - a. woonvoorzieningen ten behoeve van het bezoeken van een woning;

- b. woonvoorzieningen in algemene ruimten;
 - c. vervoersvoorziening in de vorm van collectief vervoer. De kosten voor het gebruik van collectief vervoer zijn opgenomen in artikel 11;
 - d. Woningaanpassing voor minderjarige cliënt.
6. In de gevallen, bedoeld in artikel 2.1.4b, tweede lid, van de wet, worden de bijdragen voor een maatwerkvoorziening voor opvang of pgb voor opvang ook door het CAK vastgesteld en geïnd.

Artikel 12. Kosten van het gebruik van collectief vervoer

1. Als bijdrage in de kosten van het gebruik van de maatwerkvoorziening collectief vervoer is de cliënt een ritprijs verschuldigd.
2. De ritprijs van de in het eerste lid bedoelde voorziening is gebaseerd op het regulier tarief van het openbaar vervoer.

Hoofdstuk 5: Rechten en plichten

Artikel 13. Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering

1. Het college informeert cliënten of vertegenwoordiger in begrijpelijke bewoordingen over de rechten en plichten die aan het ontvangen van een algemene voorziening, maatwerkvoorzieningen 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 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 langer toereikend is te achten;
 - d. de cliënt niet voldoet aan de aan de maatwerkvoorziening of pgb verbonden voorwaarden;
 - e. de cliënt de maatwerkvoorziening of het pgb niet of voor een ander doel gebruikt.
4. Het college verzoekt de Sociale verzekeringsbank gemotiveerd 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.
5. Een beslissing tot verlening van een pgb kan worden ingetrokken als blijkt dat het pgb binnen drie maanden (voor diensten) of twaalf maanden (voor producten) na uitbetaling niet is aangewend voor de bekostiging van de voorziening waarvoor deze is verleend.
6. Als het college een beslissing op grond van het derde lid, aanhef en onder a., heeft ingetrokken en de cliënt opzettelijk onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt, kan het college van de cliënt en van 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.
7. In geval het recht op een in eigendom verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.
8. In geval het recht op een in bruikleen verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.
9. Het college kan, al dan niet steekproefsgewijs, de bestedingen van de pgb's controleren.

Hoofdstuk 6: Kwaliteit en veiligheid

Artikel 14. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, door:
 - a. het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie van de cliënt;
 - b. het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg en ondersteuning;
 - c. erop toe te zien dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard;
 - d. voor zover van toepassing, erop toe te zien dat de kwaliteit van de voorzieningen en de deskundigheid van beroepskrachten tenminste voldoen aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de in de toepasselijke sector erkende keurmerken.

2. Het college kan nadere eisen stellen aan de kwaliteit van voorzieningen, de eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen.
3. 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.
4. Het college neemt in de contracten en subsidieafspraken met aanbieders op aan welke kwaliteitseisen de maatschappelijke ondersteuning moet voldoen. Hierbij sluit het college zoveel als mogelijk aan bij artikel 3.1 van de wet en de kwaliteits- en deskundigheidseisen die in de desbetreffende branche gelden.

Artikel 15. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden

1. Ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een dienst door een derde als bedoeld in artikel 2.6.4 van de wet en de eisen die gesteld worden aan de kwaliteit van de dienst stelt het college vast:
 - a. een vaste prijs, die geldt voor een inschrijving als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 en het aangaan van een overeenkomst met derde; of
 - b. een reële prijs die geldt als ondergrens voor:
 - i. een inschrijving en het aangaan van een overeenkomst met de derde, en
 - ii. 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, aanhef en onder c, van de wet, en
 - b. rekening houdend met de continuïteit in de hulpverlening, bedoeld in artikel 2.6.5, tweede lid, van de wet, tussen degenen aan wie de dienst wordt verstrekt en de betrokken hulpverleners.
3. Het college houdt in het belang van een goede prijs-kwaliteitverhouding bij de vaststelling van de tarieven die het hanteert voor door derden te leveren diensten, in ieder geval rekening met:
 - 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 loon binnen een overeenkomst;
 - f. overige kosten als gevolg van door het college 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 voorzieningen, 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:
 - i. aanmeten, leveren en plaatsen van de voorziening;
 - ii. instructie over het gebruik van de voorziening;
 - iii. onderhoud van de voorziening, en
 - iv. verplichte deelname in bepaalde samenwerkingsverbanden.
5. Het college kan het eerste lid, onder b, buiten beschouwing laten indien bij de inschrijving aan de derde de eis wordt gesteld een prijs voor de dienst te hanteren die gebaseerd is op hetgeen gesteld is in het tweede en derde lid.
6. Het college bepaalt met welke derde als bedoeld in het eerste lid hij een overeenkomst aangaat.

Artikel 16. Meldingsregeling calamiteiten en geweld

1. Het college treft een regeling voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij verstrekking van een voorziening door een aanbieder en wijst een toezichthoudend ambtenaar aan, als bedoeld in artikel 6.1 van de wet.
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 doet onderzoek naar de calamiteiten en geweldsincidenten en adviseert het college over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.

Artikel 17. Afstemming met jeugdhulp

1. Het college zorgt voor een goede afstemming tussen voorzieningen op grond van deze verordening en voorzieningen voor jeugdigen of ouders op grond van de Jeugdwet.
2. Het college zorgt voor de continuïteit van ondersteuning onder zijn verantwoordelijkheid wanneer de jeugdige de leeftijd van 18 jaar bereikt.

Hoofdstuk 7: Waardering mantelzorgers en tegemoetkoming meerkosten

Artikel 18. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

Het college bepaalt bij nadere regeling waaruit de jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers van cliënten in de gemeente bestaat.

Artikel 19. Tegemoetkoming meerkosten

Het college kan regels opstellen voor het verstrekken van een financiële tegemoetkoming ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en de participatie aan ingezetenen die als gevolg van een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen aanmerkelijke meerkosten hebben.

Hoofdstuk 8: Klachten en medezeggenschap

Artikel 20. Klachtregeling

1. De door het college vastgestelde 'Handleiding klachtbehandeling' is van overeenkomstige toepassing op de afhandeling van klachten van cliënten die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen als bedoeld in deze verordening.
2. Aanbieders van maatwerkvoorzieningen en/of bij verordening aangewezen algemene voorzieningen stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van voorzieningen.
3. Het college ziet toe op de naleving van de klachtregeling van aanbieders door periodieke overleggen met aanbieders.

Artikel 21. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

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

Artikel 22. Betrekken van ingezetenen bij het beleid

1. Het college stelt ingezetenen, waaronder in ieder geval cliënten of hun vertegenwoordigers, in de gelegenheid voorstellen voor het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning te doen, vroegtijdig gevraagd en ongevraagd 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, waaronder in ieder geval cliënten of hun vertegenwoordigers, 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.
3. Het college stelt nadere regels vast ter uitvoering van het eerste en tweede lid.

Hoofdstuk 9: Overgangsrecht en slotbepalingen

Artikel 23. Hardheidsclausule

Het college kan in bijzondere gevallen in het voordeel van de cliënt afwijken van de bepalingen in deze verordening als door toepassing ervan de cliënt duidelijk onevenredig wordt benadeeld.

Artikel 24. Intrekking oude verordening en overgangsrecht

1. De Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Heemstede 2020 wordt ingetrokken met ingang van 1 juli 2024.
2. Een cliënt houdt recht op een lopende voorziening verstrekt op grond van de Verordening maatschappelijk ondersteuning gemeente Heemstede 2020 totdat het college een nieuw besluit heeft genomen, waarbij het besluit waarmee deze voorziening is verstrekt wordt ingetrokken.
3. Aanvragen die zijn ingediend onder de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Heemstede 2020 en waarop nog niet is beslist bij het inwerking treden van deze verordening, worden afgehandeld krachtens de Verordening maatschappelijke ondersteuning Heemstede 2024.

4. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Heemstede 2020 wordt beslist met inachtneming van het bepaalde in de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Heemstede 2024.

Artikel 25. Inwerkingtreding

Deze verordening treedt, voor zover nodig met terugwerkende kracht, in werking op 1 juli 2024.

Artikel 26. Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als Verordening maatschappelijke ondersteuning Heemstede 2024.

Vastgesteld door de raad op 4 juli 2024