

Nadere regel (inclusief financieel besluit) Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2025

Burgemeester en wethouders van de gemeente Utrecht;

- gelet op artikel 156 lid 3 Gemeentewet en artikel 3.1, 3.2 en 3.3 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2024;

Besluiten de volgende nadere regel vast te stellen: Nadere regel (inclusief financieel besluit) Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2025.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Algemeen

1. De begrippen in de Nadere regel (inclusief financieel besluit) Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht (hierna: deze Nadere regel) worden gebruikt in dezelfde betekenis als in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo), de geldende Verordening maatschappelijke ondersteuning en de geldende Beleidsregel Verordening maatschappelijke ondersteuning.
2. De regels voor pgb en de bijdrage in de kosten zijn mede gebaseerd op het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, de Uitvoeringsregeling Wmo 2015 en de geldende Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht.
3. Daar waar deze Nadere regel in tegenspraak is met de bepalingen in de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht, zijn de bepalingen uit de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht leidend.
4. In het geval van wijzigingen of nadrukkelijke vervanging van wetten, verordeningen en richtlijnen (hierna: regelgeving), die zijn vermeld in deze Nadere regel, door andere regelgeving worden alle verwijzingen in deze Nadere regel naar deze regelgeving geacht te zijn naar de gewijzigde dan wel vervangen regelgeving.

Artikel 2 Vertegenwoordiging en Kwaliteit

Er gelden voor zowel professionele hulpverleners als hulpverleners uit het sociale netwerk kwaliteitseisen. De cliënt dient zich ervan te vergewissen dat de betrokken hulpverlener(s) aan deze kwaliteitseisen voldoen. De kwaliteitseisen zijn opgenomen in bijlage 1.

Artikel 3 Hoogte tarieven

1. De in deze Nadere regel genoemde maximale bedragen zijn gebaseerd op de kostprijs van de door de gemeente ingekochte voorziening in natura.
2. Indien de werkelijke kosten van de voorziening lager liggen dan de in dit besluit genoemde maximale bedragen, worden de werkelijke kosten in de vorm van een pgb toegekend.
3. De tarieven die zijn opgenomen in deze Nadere regel zijn de maximale tarieven die belanghebbende via het pgb mag declareren bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB).
4. In afwijking van lid 3 mag duurdere ondersteuning ingekocht worden als de budgethouder het verschil tussen het ingekochte tarief en het maximumtarief dat toegekend is via de gemeente, bijbetaalt aan de SVB. Conform de regels die het SVB hierover stelt.
5. In hoofdstuk 2 tot en met 4 zijn de geldende maximumbedragen per voorziening opgenomen.

Artikel 4 Gedifferentieerd tarief

1. Er is sprake van een gedifferentieerde tariefstelling voor inkoop via pgb.
2. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:
 - a. Instellingstarief: het tarief voor de maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb indien de ingekochte ondersteuning wordt geleverd door gekwalificeerd personeel dat in loondienst is bij een erkende zorginstelling waarbij de bij de sector behorende cao nageleefd wordt. In dit tarief is rekening gehouden met de werkgeverslasten die gebruikelijk zijn voor een dergelijke zorginstelling. Onder ZZP tarief wordt verstaan het tarief voor de maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb waarbij de ondersteuning wordt geleverd door een persoon die beroepsmatig is gekwalificeerd voor de betreffende ondersteuning.
 - b. Ook personen die werkzaam zijn binnen een collectief van zelfstandig werkende professionals vallen onder het ZZP tarief én zorginstellingen die de in de sector geldende cao niet naleven. In al deze situaties is sprake van het ontbreken van of minder werkgeverslasten waardoor, als gevolg van aannemelijke minderkosten, het maximale tarief wordt verlaagd met 17%.

Artikel 5 Bruto bedragen

1. De in deze Nadere regel genoemde bedragen zijn, voor zover van toepassing, inclusief btw.
2. De in deze Nadere regel opgenomen tarieven zijn bruto. Dat betekent dat hierin alle kosten besloten zijn, waaronder eventuele werkgeverslasten op het moment dat belanghebbende een overeenkomst in loondienst aangaat met de hulpverlener(s) in het kader van werkgever voor personeel aan huis.

Artikel 6 Eigen bijdrage

1. De eigen bijdrage wordt berekend over het totale toegekende pgb. Bij een eventuele onderbenutting van het pgb vindt verrekening van de eigen bijdrage plaats in het kalenderjaar dat volgt op het kalenderjaar waarvoor het budget is toegekend.
2. Het toegekende pgb mag niet gebruikt worden om de eigen bijdrage te voldoen.
3. Voor collectief (openbaar) vervoer, zoals de regiotaxi, wordt een bijdrage per rit gevraagd conform artikel 4.1.2 lid 3 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht. Deze bijdrage bestaat uit een instaptarief en een tarief per gereden kilometer. De hoogte van deze ritbijdrage wordt voor een jaar vastgesteld en gepubliceerd op de website van Regiotaxi.

Artikel 7 Betaling

1. Betaling van het persoonsgebonden budget vindt plaats aan de SVB.
2. De cliënt of zijn of haar vertegenwoordiger rekent de zorg af op declaratiebasis.
3. In afwijking van lid 1 vindt betaling van het eenmalige persoonsgebonden budget plaats aan de belanghebbende zelf, tenzij de wetgever hierover nadere regels stelt.

Hoofdstuk 2 Bedragen Persoonsgebonden budget voor maatwerkvoorziening gemeentetaken Wmo

Bedragen persoonsgebonden budget voor de maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden.

Omschrijving	Eenheid	Instellingstarief	ZZP –tarief	Informeel tarief
Hulp bij het huishouden	Uur	€ 35,99	€ 29,87	€ 21,06

Bedragen persoonsgebonden budget voor de maatwerkvoorziening Individuele begeleiding

Omschrijving	Eenheid	Instellingstarief	ZZP –tarief	Informeel tarief
Individuele begeleiding	Uur	€ 79,71	€ 66,16	€ 24,54

Bedragen persoonsgebonden budget voor de maatwerkvoorziening Begeleiding in een groep

Omschrijving	Eenheid	Instellingstarief	ZZP –tarief	Informeel tarief
Dagbegeleiding	Dagdeel	€ 55,69	€ 46,23	n.v.t.
Arbeidsmatige Activering 1	Maand	€ 281,00	€ 233,23	n.v.t.
Arbeidsmatige Activering 2	Maand	€ 562,01	€ 466,47	n.v.t.
Arbeidsmatige Activering 3	Maand	€ 983,52	€ 816,32	n.v.t.
Vervoer naar dagbesteding	Etmaal (heen- en terugreis)	€ 16,85	€ 16,85	n.v.t.

Bedragen persoonsgebonden budget voor de maatwerkvoorziening Kortdurend Verblijf

Omschrijving	Eenheid	Instellingstarief	ZZP –tarief	Informeel tarief
Kortdurend verblijf ter ontlasting van de mantelzorg	Etmaal	€ 201,92	€ 167,60	€ 35,23
Kortdurend verblijf in relatie tot cliëntproblematiek ('adempauzeplekken')	Etmaal	€ 201,92	€ 167,60	€ 35,23

Hoofdstuk 3. Bedragen Persoonsgebonden budget voor maatwerkvoorziening beschermd wonen

Omschrijving	Eenheid	Instellingstarief	ZZP –tarief	Informeel tarief
Beschermd Thuis intensief	Etmaal	€ 65,89	€ 54,69	€ 54,20
Beschermd Thuis zeer intensief	Etmaal	€ 109,76	€ 91,10	€ 90,29
Beschermd Thuis: activering en persoonlijke ontwikkeling (1 dagdeel per week)	Etmaal	€ 5,63	€ 5,63	€ 5,58

Beschermd Thuis: activering en persoonlijke ontwikkeling (2 dagdelen per week)	Etmaal	€ 11,26	€ 11,26	€ 11,16
Beschermd Thuis: activering en persoonlijke ontwikkeling (3 dagdelen per week)	Etmaal	€ 16,90	€ 16,90	€ 16,74
Beschermd Thuis: activering en persoonlijke ontwikkeling (4 dagdelen per week)	Etmaal	€ 22,53	€ 22,53	€ 22,33
Beschermd Thuis: activering en persoonlijke ontwikkeling (5 dagdelen per week)	Etmaal	€ 28,16	€ 28,16	€ 27,91

Hoofdstuk 4 Bedragen Eenmalig Persoonsgebonden budget en Financiële tegemoetkoming maatwerkvoorziening Wmo

Omschrijving	Eenheid	Tarief
Financiële tegemoetkoming voor sportvoorziening (aanschaf incl. instandhouding)	Eens per 3 jaar	Maximaal € 3.491
Financiële tegemoetkoming in de verhuis- en herinrichtingskosten	Eenmalig	Maximaal € 3.445
Pgb voor alle varianten hulpmiddelen	Eenmalig	De tegenwaarde van de goedkoopste adequate voorziening die de gemeente in natura verstrekt

Bedragen Financiële tegemoetkoming voor Vervoerskosten

Vervoer	Per maand	Per jaar	ZZP-tarief	Informeel tarief
Vergoeding gebruik bruikleenauto of cana (dit is het maximale bedrag. Indien de werkelijke kosten lager zijn wordt de vergoeding hierop afgestemd)	€ 12,50	€ 150,00	n.v.t.	n.v.t.
Individuele taxikostenvergoeding t/m 15 jaar	€ 58,00	€ 696,00	n.v.t.	n.v.t.
Individuele taxikostenvergoeding 16 jaar en ouder (norm)	€ 116,00	€ 1.392,00	n.v.t.	n.v.t.
Individuele taxikostenvergoeding echtpaar (per persoon)	€ 89,00	€ 1.068,00	n.v.t.	n.v.t.
Rolstoeltaxikostenvergoeding t/m 15 jaar	€ 88,00	€ 1.056,00	n.v.t.	n.v.t.
Rolstoeltaxikostenvergoeding 16 jaar en ouder(norm)	€ 174,00	€ 2.088,00	n.v.t.	n.v.t.
Rolstoeltaxikostenvergoeding echtpaar (per persoon)	€ 130,00	€ 1.560,00	n.v.t.	n.v.t.
Reiskostenvergoeding begeleider	€ 25,50	€ 306,00	n.v.t.	n.v.t.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 8 Intrekking

De Nadere regel (inclusief financieel besluit) Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2024 wordt ingetrokken op het moment dat de nadere regel genoemd in artikel 10 in werking treedt.

Artikel 9 Overgangsrecht

Eerder toegekende bedragen voor een pgb, alsmede de uitbetaling hiervan, blijven in stand tot de individuele toekenning Wmo afloopt, herzien wordt of ingetrokken wordt.

Artikel 10 Inwerkingtreding

Deze Nadere regel (inclusief financieel besluit) Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2025 treedt in werking, op 1 januari 2025.

Artikel 11 Citeertitel

Deze Nadere regel wordt aangehaald als: Nadere regel (inclusief financieel besluit) Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2025.

Aldus vastgesteld door burgemeester en wethouders van de gemeente Utrecht, in de vergadering van 10 december 2024.

*De burgemeester,
Sharon A.M. Dijksma
De secretaris,
Michiel Ruis*

BIJLAGE 1 Kwaliteitskader

Kwaliteitseisen voor hulpverleners informeel tarief

De voorziening wordt veilig verstrekt

1. De hulpverlener levert een relevante Verklaring Omtrent Gedrag (VOG (screeningsprofiel 'Gezondheidszorg en Welzijn van mens en dier dan wel zijn relevante opvolger) aan die op het moment van de aanvraag van de ondersteuning niet ouder is dan 3 jaar. Ook bij een her-aanmelding mag de VOG niet ouder zijn dan 3 jaar. De kosten van de VOG zijn niet voor rekening van de gemeente en kunnen niet worden betaald uit de pgb gelden."
2. Een hulpverlener meldt bij een calamiteit dit, zo mogelijk, aan de cliënt en in ieder geval aan de Wmo toezichthouder. De gemeente stelt dan een onderzoek in.
3. Een hulpverlener neemt bij vermoedens van huiselijk geweld en/ of kindermishandeling in het huishouden van de cliënt voor advies contact op met Veilig Thuis.
4. Een hulpverlener wordt niet onderzocht (lopend onderzoek) door de Gemeente Utrecht, politie, justitie of de Inspectie voor de Gezondheidszorg voor zaken die van invloed zijn op de te bieden ondersteuning. Tevens mag er geen sprake zijn van een justitiële maatregel die van invloed kan zijn op de te bieden ondersteuning. Indien er sprake is van een lopend onderzoek dient toestemming voor het leveren van zorg te worden gevraagd bij de aanvraag voor het pgb.

De voorziening wordt doeltreffend verstrekt

1. Een hulpverlener verleent de ondersteuning op basis van het maatwerk-/ondersteuningsplan dan wel onderzoeksverslag/ zorgplan en bijbehorende pgb (budget)plan. Deze plannen zijn door de toegang in overleg met de cliënt opgesteld. Het geeft planmatig aan welke activiteiten worden ingezet om de doelen te realiseren. Het moet aannemelijk zijn dat deze activiteiten uitgevoerd zullen worden en dat deze activiteiten adequaat zijn om de doelen te realiseren. Aan de toetsing van het ondersteuningsplan aanvullende zorg van een hulpverlener informeel tarief worden minder strenge eisen gesteld dan aan het ondersteuningsplan van een professionele hulpverlener. Voor hulp bij huishouden mag het pgb-plan met afsprakenoverzicht gebruikt worden als het ondersteuningsplan van de hulpverlener.
2. Een hulpverlener houdt een deugdelijke administratie met een registratie van de ondersteuning.
3. Een hulpverlener dient in de directe omgeving van de cliënt de zorg te kunnen bieden. Dit moet tot uiting komen in het ondersteuningsplan van de hulpverlener. Ook moet de hulpverlener passende en aantoonbare kennis hebben van lokaal beschikbare voorzieningen. De woonplaats van de hulpverlener mag geen belemmering vormen voor een adequate hulpverlening aan de cliënt.
4. Een hulpverlener is in geval van een aanvraag om een pgb voor Beschermd Thuis aantoonbaar 24 uur per dag bereikbaar en, indien nodig, aanwezig binnen 15-30 minuten op de locatie van cliënt. Het is voor één persoon niet mogelijk is om 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar te zijn, daarom is het bij Beschermd Thuis verplicht minstens 2 begeleiders/hulpverleners te hebben.
5. Een hulpverlener maakt afspraken met de cliënt over de bereikbaarheid.
6. Een hulpverlener beheerst op zijn minst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
7. Een hulpverlener is bekend met en handelt conform de Nederlandse wet- en regelgeving, richtlijnen, verdragen en de geldende Verordening, Nadere regels en beleidsregel maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht.

De voorziening wordt cliëntgericht verstrekt

1. Een hulpverlener houdt rekening met de aard van de problematiek van de cliënt.
2. Een hulpverlener bejegt de cliënt te allen tijde passend en op respectvolle wijze.
3. Een hulpverlener respecteert de privacy van de cliënt en gaat vertrouwelijk om met informatie van cliënt en diens persoonlijke situatie.

Algemene eisen en uitsluitingsgronden

1. Een hulpverlener dient volledige medewerking te verlenen aan toezicht en aangekondigd en on-aangekondigd onderzoek door de gemeente (of daartoe aangewezen derden) op inhoudelijke kwaliteit en op rechtmatigheid.
2. Een hulpverlener kan van hulpverlening worden uitgesloten vanwege ondeskundige zorg, het handelen in strijd met relevante wetgeving of beleidsregels, misleiding en/of fraude en overtredingen op alle onder genoemde terreinen, in de afgelopen drie jaar voorafgaand aan de start van de zorgverlening:
 - a. Het niet betalen van belasting en/of sociale premies
 - b. Deelneming in een criminele organisatie
 - c. Activiteiten die in strijd zijn met de openbare orde
 - d. Witwassen
 - e. Kinderarbeid/mensenhandel
 - f. Schending van verplichtingen op gebied van milieu, sociaal- of arbeidsrecht

- g. Fraude, valse verklaringen of vervalsing van mededinging
- h. Verstrekken van onjuiste gegevens of het ten onrechte niet verstrekken van juiste gegevens
- i. Faillissement
- j. Overwegende belangen anders dan zorg voor de cliënt en financiering van geleverde zorg
- k. Onrechtmatige beïnvloeding, of het doen van een gift of belofte of het aanbieden van een dienst voor tegenprestaties buiten de zorgverleningsrelatie om.

Kwaliteitseisen voor hulpverleners zzp- en instellingstarief

De voorziening wordt veilig verstrekt

1. Een zzp'er beschikt over een relevante VOG (screeningsprofiel 'Gezondheidszorg en Welzijn van mens en dier' dan wel zijn relevante opvolger) die bij aanvang van de ondersteuning niet ouder is dan drie jaar.
 - a. Medewerkers en stagiaires van instellingen die in contact kunnen komen met cliënten zijn ook in het bezit van een VOG (screeningsprofiel 'Gezondheidszorg en Welzijn van mens en dier' dan wel zijn relevante opvolger) welke niet eerder is afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor de zorgaanbieder ging werken. De instelling verlangt van haar werknemers een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.
 - b. De instelling zelf beschikt over een relevante VOG RP (rechtspersonen) die bij aanvang van de ondersteuning niet ouder is dan drie jaar.
 - c. De kosten van de VOG zijn niet voor rekening van de gemeente en kunnen niet worden betaald uit de pgb gelden.
2. Een zzp'er of (medewerker van een) instelling is in het bezit van, en werkt volgens, een calamiteitenprotocol. In geval van een calamiteit dient de zzp'er of (medewerker van de) instelling dit, zo mogelijk, te melden aan de cliënt en in ieder geval aan de Wmo toezichthouder. De gemeente stelt dan een onderzoek in.
3. Een zzp'er of instelling heeft, conform de Wet Verplichte Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, een meldprotocol huiselijk geweld en borgt kennis van de meldcode bij de medewerkers en stagiaires.
4. Een zzp'er of instelling waarborgt in geval van dagbesteding dat de binnen- en buitenruimtes waar cliënten verblijven gedurende de verstrekking van de voorziening veilig, toegankelijk en passend, dat wil zeggen in overeenstemming met de aangeboden activiteiten, ingericht zijn.
5. Een zzp'er of (medewerker van) een instelling die ondersteuning gaat leveren wordt niet onderzocht (lopend onderzoek) door de Gemeente Utrecht, politie, justitie of de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) voor zaken die van invloed zijn op de te bieden ondersteuning. Tevens mag er geen sprake zijn van een justitiële maatregel die van invloed kan zijn op de te bieden ondersteuning. Indien er sprake is van een lopend onderzoek dient toestemming voor het leveren van zorg te worden gevraagd bij de aanvraag voor het pgb.
6. Een zzp'er of (medewerker van een) instelling doet de 'kindcheck', waarin wordt getoetst:
 - a. of er jeugdbeschermingsmaatregelen zijn
 - b. de gezagsverhoudingen binnen het gezin
 - c. of er jeugdigen mee komen en of er jeugdigen niet mee komen
 - d. de veiligheidssituatie van jeugdigen die niet meekomen
7. Een zzp'er of (medewerker van) een instelling doet, conform de 'meldcode', melding bij Veilig Thuis indien de situatie van wel en/of niet meegekomen kinderen (vermoedelijk) onveilig is.

De voorziening wordt doeltreffend verstrekt

1. Een zzp'er of (een medewerker van) een instelling verleent de ondersteuning op basis van een maatwerk-/ondersteuningsplan en bijbehorende pgb plan. Deze plannen zijn in overleg met de cliënt opgesteld. Het geeft planmatig aan welke activiteiten worden ingezet om de doelen te realiseren. Het moet aannemelijk zijn dat deze activiteiten uitgevoerd zullen worden en dat deze activiteiten adequaat zijn om de doelen te realiseren. Voor hulp bij huishouden mag het pgb plan met afsprakenoverzicht gebruikt worden als het ondersteuningsplan van de hulpverlener.
2. Een zzp'er of (medewerker van een) instelling houdt een deugdelijke administratie bij waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording (waaronder registratie ondersteuning, agenda en planning betreffende medewerker) te herleiden zijn naar bron en bestemming.
3. Een zzp'er of (medewerker van een) instelling dient in de directe omgeving van de cliënt de zorg te kunnen bieden. Dit moet tot uiting komen in het ondersteuningsplan van de hulpverlener. De fysieke standplaats van een professionele hulpverlener mag geen belemmering vormen voor een adequate hulpverlening aan de cliënt. Ook moet de professionele hulpverlener bij de zorgverlening aantoonbare en passende kennis hebben van lokaal beschikbare voorzieningen.

4. Een zzp'er of (medewerker van) een instelling maakt afspraken met client over de bereikbaarheid.
5. De zzp'er, het verantwoordelijke management en de medewerkers van de instelling die met de uitvoering van de opdracht belast zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
6. De zzp'er of (medewerker van een) instelling neemt bij het verlenen van de dienstverlening de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs mogen worden gesteld. De professionals die bij een instelling in dienst zijn, zijn vakbekwaam en houden zich aan de voor hun geldende beroepscode. De zzp'er heeft kwalificaties of ervaring, die passend zijn bij de te verrichten ondersteuning
7. Als de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) of een vergelijkbaar orgaan een rapport heeft uitgebracht over een zzp'er of (medewerker van een) instelling in de laatste twaalf maanden voorafgaand aan de zorgverlening, dan stelt de zzp'er of (medewerker van) de instelling de cliënt (of diens pgb-vertegenwoordiger) en de toezichthoudende ambtena(a)r(en) daarvan op de hoogte. Gedurende de periode van levering van de ondersteuning stelt de zzp'er of (medewerker van de) instelling de client (of diens pgb-vertegenwoordiger) en de toezichthoudende ambtena(a)ren onverwijld in kennis van ieder dergelijk rapport dat nieuw wordt uitgebracht.
8. De zzp'er of instelling draagt zorg voor scholingsbeleid dat garandeert dat de medewerkers of stagiaires op het benodigde professionele niveau kunnen blijven werken. Voor zzp'ers geldt dat zij moeten kunnen aantonen dat zij voldoende tijd besteden aan deskundigheidsbevordering, coaching en/of intervisie om hun deskundigheid op het benodigde professionele niveau te houden. Deskundigheidsbevordering behoeft meer inzet naarmate de geleverde ondersteuning complexer is.
9. Een zzp'er of (medewerker van een) instelling zorgt dat de inzet van vrijwilligers of stagiaires altijd plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van een professional. De inzet van vrijwilligers of stagiaires dient altijd in redelijke verhouding te staan tot de professionele inzet.
10. Een zzp'er of (medewerker van een) instelling dient over een aantoonbaar werkzaam kwaliteitsstelsel te beschikken. Dit kan bijvoorbeeld blijken uit een certificaat van de volgende keurmerken: ISO 9001, NEN-EN 15224, HKZ, Prezo of Kiwa (zzp en kleine ondernemers). Bij het ontbreken van een dergelijk certificaat moet op een andere manier aangetoond worden een werkend stelsel te hebben voor het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning.
11. Alle eisen vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en alle aanvullende eisen die vanuit de gemeente worden gesteld aan een zzp'er of (medewerker van een) instelling gelden evenzeer voor onderaannemers als voor hoofdaannemers. Hoofdaannemers zijn volledig aansprakelijk voor de zorgverlening die zij in onderaanneming laten uitvoeren.
12. Een zzp'er of (medewerker van) een instelling is bekend met en handelt conform de Nederlandse wet- en regelgeving, richtlijnen, verdragen en de geldende Verordening, Nadere regels en Beleidsregel maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht.
13. Een zzp'er of (medewerker van) een instelling signaleert of de Wmo de meest passende voorziening is voor de client. Als er een voorliggende voorziening is dan de Wmo, verwijst de zzp'er of medewerker van een instelling cliënt hier.

De voorziening wordt cliëntgericht verstrekt

1. Een zzp'er of (medewerker van een) instelling houdt rekening met de aard van de problematiek van de cliënt.
2. Een zzp'er of (medewerker van een) instelling bejegt de cliënt te allen tijde passend en op respectvolle wijze.
3. Een zzp'er of instelling beschikt over een eigen, door het bevoegd bestuur, vastgelegde klachtenregeling, die standaard bij aanvang van de ondersteuning aan de cliënt wordt verstrekt en te vinden is op de website van de zzp'er of instelling.
4. Een zzp'er of (medewerker van een) instelling moet kunnen aantonen conform de AVG en aanverwante regelgeving om te gaan met privacy en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens.
5. Een zzp'er of (medewerker van een) instelling informeert de cliënt over de rechten, plichten en visie van de zorgaanbieder en het ondersteuningsaanbod.

Algemene eisen en uitsluitingsgronden

1. Een zzp'er of instelling voldoet aan de wettelijke kwaliteitscriteria. Indien de kwaliteitscriteria zijn beoordeeld door het college en het college is van oordeel dat de zzp'er of instelling niet voldoet aan de kwaliteitstoets, worden gedurende 1 jaar (vanaf moment van constatering van niet voldoen) geen pgb's toegekend waarbij de betreffende zzp'er of instelling partij is. Als na afloop van dat jaar de kwaliteit zodanig verbeterd is dat wel aan de eisen wordt voldaan, kan via een cliëntaanvraag de zzp'er of instelling weer worden voorgesteld en zal deze opnieuw aan de kwaliteitseisen getoetst worden.
2. Een zzp'er of instelling dient volledige medewerking te verlenen aan toezicht en aangekondigd en onaangekondigd onderzoek door de gemeente (of daartoe aangewezen derden) op inhoudelijke

kwaliteit en op presentie- en financiële administratie, waaronder in ieder geval begrepen: formele- en materiële onderzoeken, kwaliteitsonderzoeken, rechtmatigheid- en doelmatigheid onderzoeken, onderzoeken n.a.v. calamiteiten/geweldsincidenten, detailcontroles, fysieke controles op locatie en fraudeonderzoeken. De screening kan onder meer bestaan uit het laten overleggen van schriftelijke bewijsstukken die aantonen dat hij aan de geschiktheidseisen en/of kwaliteitseisen voldoet, waaronder een VOG; het doen van onderzoek in diverse bronnen; het vragen van een Bibob-advies bij het Landelijk Bureau Bibob.

3. Een zzp'er of instelling kan van hulpverlening worden uitgesloten vanwege ondeskundige zorg, het handelen in strijd met relevante wetgeving of beleidsregels, misleiding en/of fraude en overtredingen op alle onder genoemde terreinen, in de afgelopen drie jaar voorafgaand aan de start van de zorgverlening:
 - a. Het niet betalen van belasting en/of sociale premies
 - b. Deelneming in een criminele organisatie
 - c. Activiteiten die in strijd zijn met de openbare orde
 - d. Witwassen
 - e. Kinderarbeid/mensenhandel
 - f. Schending van verplichtingen op gebied van milieu, sociaal- of arbeidsrecht
 - g. Fraude, valse verklaringen of vervalsing van mededinging
 - h. Verstrekken van onjuiste gegevens of het ten onrechte niet verstrekken van juiste gegevens
 - i. Faillissement
 - j. Overwegende belangen anders dan zorg voor de cliënt en financiering van geleverde zorg
 - k. Vroegtijdige beëindiging van een eerdere overeenkomst, schadevergoeding of sanctie.
 - l. Onrechtmatige beïnvloeding, of het doen van gift of belofte of het aanbieden van een dienst voor tegenprestaties buiten de zorgrelatie om.
 - m. Begaan van gedragingen in strijd met voor het beroep relevante wet- en regelgeving, tuchtregels, toezichtregels, gedragsregels of gedragscodes,
 - n. Handelen of nalaten waardoor de integriteit van werknemers of andere personen ernstig in gevaar wordt gebracht.
 - o. Alle andere delicten en gedragingen of omstandigheden die naar hun aard zijn aan te merken als ernstige fout in de uitoefening van het beroep.