

Toelichting – Verordening Maatschappelijke Ondersteuning gemeente Hengelo 2015 (na 3^e wijziging)

Artikelsgewijs

Artikel 1. Begripsbepalingen

Een algemeen gebruikelijke voorziening is bijvoorbeeld een elektrische fiets.

Het gesprek is het mondeling contact na een melding waarin het college met degene die maatschappelijke ondersteuning vraagt zijn gehele situatie inventariseert. Tijdens het gesprek wordt geïnventariseerd wat de mogelijkheden zijn van een cliënt om op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk dan wel met gebruikmaking van voorliggende voorzieningen, algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene voorzieningen of maatwerkvoorzieningen om zijn zelfredzaamheid of participatie te verbeteren of te voorkomen dat hij gebruik moet maken van beschermd wonen of opvang.

Het aantal definities van artikel 1 is beperkt aangezien de wet (in artikel 1.1.1) al een flink aantal definities kent die ook bindend zijn voor deze verordening. Voor de duidelijkheid zijn een aantal belangrijke wettelijke definities hieronder weergegeven.

- aanbieder: natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren;
- 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;
- begeleiding: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven;
- 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;
- gebruikelijke hulp: hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten;
- maatschappelijke ondersteuning:
 1. bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld,
 2. ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psycho-sociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving,
 3. bieden van beschermd wonen en opvang;

- 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;
- participatie: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer;
- persoonsgebonden budget: 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;
- sociaal netwerk: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt;
- voorziening: algemene voorziening of maatwerkvoorziening;
- zelfredzaamheid: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

Ook de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) kent een aantal (definitie)bepalingen die voor deze verordening van belang zijn, zoals:

- aanvraag (artikel 1:3, derde lid Awb): een verzoek van een belanghebbende om een besluit te nemen;
- beschikking (artikel 1:3 tweede lid Awb): een besluit dat niet van algemene strekking is, met inbegrip van de afwijzing van een aanvraag daarvan.

Artikel 1.2. Vertegenwoordiger cliënt

In de wet (artikel 1.1.1) is de vertegenwoordiger gedefinieerd als “persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake”. Als een cliënt niet zelfstandig in staat zijn tot het behartigen van zijn belangen, bijvoorbeeld als gevolg van een verstandelijke of psycho-geriatrie beperking, of omdat het om een kind gaat, kan deze vertegenwoordiger zijn plaats innemen bij het doen van de melding en het indienen van de aanvraag. Het college zal er op toezien dat de vertegenwoordiger ook werkelijk de belangen van de cliënt vertegenwoordigt.

Op grond van artikel 2:2 Awb kan het college een gemachtigde (waarmee de vertegenwoordiger feitelijk gelijk gesteld kan worden) weigeren als tegen die gemachtigde ernstige bezwaren bestaan.

Artikel 1.3. Nadere regels

Het college kan nadere regels vaststellen ter uitvoering van deze verordening.

Artikel 2.1 Melding

In artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet wordt al bepaald dat indien bij het college melding wordt gedaan van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, het college deze melding onderzoekt. Deze bepaling verankert ook in de verordening dat bij het college een melding kan worden gedaan en door wie. In artikel 2.3.2, negende lid, van de wet is bepaald dat een aanvraag niet kan worden gedaan dan nadat (naar aanleiding van de melding) onderzoek is uitgevoerd, tenzij het onderzoek niet is uitgevoerd binnen de termijn van zes weken.

De melding is vormvrij en kan schriftelijk, elektronisch, mondeling of telefonisch bij het college worden gedaan. In artikel 2:15 van de Awb is bepaald dat een aanvraag elektronisch (onder meer per email) kan worden gedaan indien het bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt dat deze weg geopend is. De melding kan 'door of namens de cliënt' worden gedaan. Dit kan ruim worden opgevat. Naast de cliënt kan bijvoorbeeld diens vertegenwoordiger, mantelzorger, partner, familielid, buurman of andere betrokkene de melding doen.

In het eerste lid is met gebruik van de in artikel 1 gedefinieerde term 'hulpvraag' een afbakeningsbepaling gegeven. Een persoon met een hulpvraag die op grond van een andere wet kan worden beantwoord, kan direct en gericht worden doorverwezen. Te denken valt hier bijvoorbeeld aan de Zorgverzekeringswet, de Wet werk en bijstand en de Leerplichtwet. Zie ook de tekst en toelichting van artikel 8, tweede lid.

Het derde lid geeft aan dat het college de melding registreert zodra de cliënt zijn zorgvraag helder heeft gemaakt. Onder zorgvraag wordt verstaan: door de cliënt zelf of door zijn omgeving geuite behoefte aan maatschappelijke ondersteuning.

In het vierde lid staat aangegeven dat niet als melding wordt aangemerkt de hulpvraag die meteen kan worden beantwoord en geen nader onderzoek behoeft. Te denken valt hier bijvoorbeeld aan dat uit het eerste contact kan blijken dat de burger eenvoudig kan worden verwezen naar een andere instantie, zoals Loes, of dat de burger een voorlichting wenst over het gevoerde beleid.

In het vijfde lid is de verplichte ontvangstbevestiging verankerd (artikel 2.3.2, eerste lid, slotzin, van de wet). Conform artikel 4:3a van de Awb is het bestuursorgaan gehouden een elektronisch ingediende aanvraag te bevestigen. Dat kan dan – en ligt voor de hand – ook elektronisch. Indien de melding mondeling of telefonisch is gedaan, zou dit ook kunnen worden afgesproken.

Aangezien het onderzoek na een melding maximaal zes weken mag beslaan (zie artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet), is registratie en ontvangstbevestiging van de melding ook in het kader van deze termijn van belang.

In het zesde lid is overeenkomstig artikel 2.3.3 van de wet een uitzondering vervat voor spoedeisende gevallen. Het college is op grond van de wet verplicht in dergelijke gevallen een passende tijdelijke maatwerkvoorziening te verstrekken in afwachting van de uitkomsten van het onderzoek dat volgt na de melding.

Artikel 2.2. Legitimatie

In het kader van de rechtmatigheid is het op grond van artikel 2.3.4 van de wet in ieder geval verplicht om de identiteit van de cliënt vast te stellen aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht en is de cliënt die een aanvraag doet voor een maatwerkvoorziening ook verplicht dat document ter inzage te geven. Bij de gegevensverzameling op grond van artikel 2.4 eerste en tweede lid zullen de grenzen van de Wet bescherming persoonsgegevens in acht genomen moeten worden.

Artikel 2.3. Cliëntondersteuning

Het eerste lid is een uitwerking van de wettelijke verplichting van het college in artikel 2.2.4, eerste lid, onder a, en tweede lid, van de wet. In de memorie van toelichting bij artikel 2.2.4 van de wet (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3) is vermeld dat gemeenten hiermee de opdracht hebben in ieder geval een algemene voorziening voor cliëntondersteuning te realiseren, waar burgers informatie en advies over vraagstukken van maatschappelijke ondersteuning en hulp bij het verkrijgen daarvan kunnen krijgen.

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

Met de waarborg geformuleerd in lid 3 kunnen cliënten vertrouwen op de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning.

Artikel 2.4. Onderzoek

Deze bepaling is hier opgenomen om een zorgvuldige procedure te waarborgen. Het eerste lid dient ter ambtelijke voorbereiding van het onderzoek op basis van de melding waarbij in samenspraak met de cliënt bekende gegevens in kaart worden gebracht en cliënten niet worden belast met vragen over zaken die bij de gemeente al bekend zijn.

De verplichting tot het overleggen van stukken, zoals vermeld in het tweede lid, is opgenomen overeenkomstig artikel 2.3.2, zevende lid, van de wet.

Op grond van het derde lid kan worden afgezien van het onderzoek indien dat een onnodige herhaling van zetten zou betekenen.

In het vierde lid is overeenkomstig artikel 2.3.2, tweede lid, van de wet de verplichting voor het college opgenomen om informatie te verschaffen over de mogelijkheid voor de cliënt om een persoonlijk plan op te stellen en deze aan het college te overhandigen.

Artikel 2.5. Gesprek

Deze bepaling is opgenomen om een zorgvuldige procedure te waarborgen en kan worden gezien als een uitwerking van de verplichte delegatiebepaling van artikel 2.1.3, eerste lid en tweede lid, onder a, van de wet, waarbij onder meer is bepaald dat de gemeente bij verordening in ieder geval regels vaststelt die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het in artikel 2.1.2 bedoelde plan en de door het college te nemen besluiten of te verrichten handelingen.

De onderdelen van het eerste lid zijn overeenkomstig de opsomming in artikel 2.3.2 van de wet opgenomen. In artikel 2.3.2, eerste lid van de wet, wordt niet de aanduiding “het gesprek” gebruikt maar “een onderzoek in samenspraak met degene door of namens wie de melding is gedaan en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel diens vertegenwoordiger”. De memorie van toelichting op deze bepaling (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 143) verduidelijkt dat voor een zorgvuldig onderzoek veelal sprake zal zijn van enige vorm van persoonlijk contact met betrokkene of een vertegenwoordiger van betrokkene, aangezien daardoor een adequaat totaalbeeld van de betrokkene en zijn situatie verkregen kan worden. Het eerste lid bepaalt daarom dat het onderzoek moet plaatsvinden in samenspraak met betrokkene. Met betrokkene wordt in ieder geval bedoeld de cliënt of zijn vertegenwoordiger ,waar mogelijk de mantelzorger(s) en desgewenst familie De vorm van het onderzoek is vrij.

Algemene voorzieningen zijn voorzieningen die voor de inwoners vrij toegankelijk zijn. Dat wil zeggen dat ze geen toestemming van de gemeente nodig hebben om er gebruik van te maken. Algemene voorzieningen kunnen collectief (soms doelgroep gericht) en individueel zijn en zijn voorliggend dan wel aanvullend. Voorbeelden van collectieve algemene voorzieningen die door de gemeente worden gefinancierd zijn de jongerensoos, ouderensociëteiten, vrijetijdsbesteding voor verstandelijk gehandicapten, prenatale voorlichting, taallessen en sociale vaardigheidstrainingen. Individuele algemene voorzieningen die wij financieren zijn bijvoorbeeld maatschappelijk werk, ouderenadviseur, jeugdgezondheidszorg, budget alert en begeleide omgangsregeling (voor ouders in scheiding).

In het tweede lid is overeenkomstig artikel 2.3.2, vijfde lid, van de wet verankerd dat het college een door of namens de cliënt ingediend persoonlijk plan betreft bij het onderzoek.

Het gesprek vindt zo mogelijk bij de cliënt thuis plaats. Indien woningaanpassingen nodig zijn, is dat zeker essentieel om de thuissituatie goed te kunnen beoordelen en doeltreffende oplossingen te vinden.

Het gesprek is hoofdregel en hoeft uiteraard niet plaats te vinden als dit niet nodig is (zie het vierde lid). Het kan bijvoorbeeld om een cliënt gaan die al bekend is bij de gemeente en een eenvoudige ‘vervolgvraag’ heeft.

Artikel 2.6. Verslag

Deze bepaling is opgenomen in het belang van een zorgvuldige dossiervorming en een zorgvuldige procedure en is overeenkomstig artikel 2.3.2, achtste lid, van de wet opgenomen. Het verslag kan worden gezien als een onderdeel van het ondersteuningsplan.

Het tweede lid borgt dat altijd verslag wordt opgemaakt. 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.

Artikel 2.7. 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 artikel 2.7. is bepaald dat naast de cliënt alleen een daartoe door hem gemachtigd persoon of een vertegenwoordiger (zie voor een definitie van vertegenwoordiger de toelichting onder artikel 1) een aanvraag kan indienen. Dit is minder ruim dan de kring van personen rond de cliënt die een melding kan doen. Aangezien het hier gaat om de formele aanvraag om een beschikking in de zin van de Awb, is hier de formele eis van machtiging of vertegenwoordiging gesteld.

Ter voorkoming van onnodige administratieve lasten is in het tweede lid de mogelijkheid opgenomen om een door de cliënt ondertekend verslag als aanvraag aan te merken.

Artikel 2.8. Extern deskundigenonderzoek

In lid 1 is bepaald het college bevoegd is om de cliënt op te roepen in persoon te verschijnen op een door burgemeester en wethouders te bepalen plaats en tijdstip en te laten onderzoeken en/of ondervragen door een of meer daartoe aangewezen deskundigen. Dit alles met de beperking dat dit in het belang moet zijn van het onderzoek. Het college mag dus geen gegevens (doen) opvragen waarin hij uit andere hoofde geïnteresseerd is. Het is bij de adviesaanvraag van belang dat hierbij een heldere vraag of afgebakende opdracht wordt verstrekt, zodat duidelijk is voor de cliënt en de adviseur welk aanvullend onderzoek nog nodig is.

In artikel 2.3.8, derde lid, van de wet is een medewerkingsplicht opgenomen. De cliënt is verplicht aan het college desgevraagd de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet.

Artikel 2.9. Beslistermijnen

Het gaat hier om een wettelijke termijn. In artikel 2.3.5 tweede lid van de wet staat vermeld dat het college de beschikking geeft binnen twee weken na ontvangst van de aanvraag.

Artikel 2.10. Inhoud beschikking

Uitgangspunt van de wet is dat de cliënt een maatwerkvoorziening in 'natura' krijgt. Indien gewenst door de cliënt bestaat echter de mogelijkheid van het toekennen van een budget.

Tweede lid, onder a, en derde lid, onder a: het beoogde resultaat is bijvoorbeeld 'mobiliteit' en niet 'een scootmobiel'.

Tweede, onder b, en derde lid, onder d: onder 'duur' valt ook de termijn waarop een voorziening technisch is afgeschreven.

Het vierde lid dient uitsluitend ter informatie aan de cliënt. Het college neemt niet de hoogte van de bijdrage in de kosten in de beschikking op. Dat loopt immers via het CAK, evenals de mogelijkheid van bezwaar en beroep daartegen. Zie artikel 12 en artikel 2.14, zesde lid, van de wet, waarin is bepaald dat de bijdrage voor een maatwerkvoorziening dan wel een persoonsgebonden budget, met uitzondering van die voor opvang, wordt vastgesteld en voor de gemeente geïnd door het CAK.

Artikel 3.1 Voorliggend op maatwerkvoorziening

Een algemene voorziening kan in de daarvoor geschikte situaties een voorliggend en volwaardig alternatief zijn voor een maatwerkvoorziening. Of dit in een individueel geval ook zo is, onderzoekt de gemeente indien door of namens een betrokkene een melding is gedaan dat deze maatschappelijke ondersteuning nodig heeft. Een cliënt die naar het oordeel van het college voor een specifieke vorm van ondersteuning gebruik kan maken van een algemene voorziening waarbij deze ondersteuning als een passende ondersteuning wordt aangemerkt, komt dus niet in aanmerking voor een maatwerkvoorziening voor die ondersteuning.

Artikel 3.2. Eigen bijdrage

Voor een algemene voorziening kan eventueel een bijdrage van de cliënt in de kosten worden gevraagd (m.u.v. cliëntondersteuning), maar deze bijdrage mag, anders dan die voor een maatwerkvoorziening, niet inkomensafhankelijk zijn. De eigen bijdrage voor de algemene voorziening dienstenbon ondersteuning bij het huishouden bedraagt € 5,- per uur.

Artikel 4.1.1. Criteria maatwerkvoorzieningen beperking zelfredzaamheid of participatie

Het verstrekken van een maatwerkvoorziening heeft als doel een beperking in de zelfredzaamheid en participatie te compenseren, zodanig dat de cliënt in de eigen leefomgeving kan blijven. Omdat de behoeften en passende oplossingen kunnen verschillen is het niet wenselijk en mogelijk een limitatieve opsomming in de verordening op te nemen.

Het derde lid betreft een 'kan'-bepaling en weet eveneens zijn grondslag in artikel 2.1.3, (eerste lid en) tweede lid, aanhef en onder a, van de wet. In de memorie van toelichting is bij artikel 2.3.5, derde lid, van de wet (Kamerstukken II 2013-14, 33 841, nr. 3, p. 148) opgemerkt dat de maatwerkvoorziening nadrukkelijk een hekkensluis is:

“Alleen wanneer iemand echt niet zelf of met hulp van zijn omgeving in staat is tot zelfredzaamheid of participatie en ook een algemene voorziening geen uitkomst biedt, is er een rol voor het college. Dat is niet het geval wanneer het gaat om diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen of andere maatregelen die naar hun aard gebruikelijk zijn (fiets, schoonmaakmiddelen, wandelstok, eenvoudige rollator). Wanneer iemand beschikt over algemeen gebruikelijke zaken, maar deze in verband met zijn beperking of problemen niet meer afdoende zijn, kan aanleiding bestaan om een voorziening te treffen. Dat is ook niet het geval als de aanvrager zijn hulpvraag redelijkerwijs van te voren had kunnen voorzien en met zijn beslissing had kunnen voorkomen, bijvoorbeeld: indien iemand is aangewezen op een rolstoel en een huis koopt waarin veel dure aanpassingen moeten worden aangebracht, had het in de rede gelegen dat de aanvrager in een al aangepast huis zou zijn gaan wonen.”

Deze passage in het bijzonder – maar gelezen in samenhang met de verdere parlementaire geschiedenis – biedt een onderbouwing om het begrip 'voorzienbaarheid' in individuele gevallen een rol te laten spelen bij de afwijzing van een maatwerkvoorziening. Zoveel volgt ook uit de passages in de parlementaire geschiedenis waaruit blijkt dat de wetgever aan heeft willen sluiten bij de huidige rechtspraak op dit punt (zie in het bijzonder de nadere memorie van antwoord, Kamerstukken I 2013-14, 33841, nr. J, p. 18). Hieruit volgt verder dat met artikel 4.1.1., tweede lid, nadrukkelijk geen (verkapte) inkomenstoets is – of kan worden – beoogd. Ook op grond van de wettekst en blijkens de parlementaire geschiedenis is hiervoor namelijk uitdrukkelijk geen ruimte gelaten (zie verder de nota naar aanleiding van het verslag, Kamerstukken II 2013-14, 33 841, nr. 34, p. 24).

Gelet op artikel 2.1.3, eerste lid en tweede lid, aanhef en onder a, van de wet, de genoemde wetsgeschiedenis en de huidige jurisprudentie is het van belang een expliciete grondslag te hebben voor afwijzing van een maatwerkvoorziening waarbij de 'voorzienbaarheid' een rol speelt. Het derde lid voorziet in een dergelijke grondslag. Gelet op de noodzaak tot een individuele beoordeling is de weigeringsgrond als 'kan-bepaling' vormgegeven; het college van burgemeester en wethouders is daarmee altijd gegeven een inhoudelijke afweging te maken bij iedere individuele aanvraag.

Artikel 4.1.2. Criteria maatwerkvoorzieningen psychische en psychosociale problemen

Zie toelichting bij artikel 4.1.1.

Artikel 4.1.3. Aanvullende criteria

Lid 1: Als er al eerder een maatwerkvoorziening (of individuele voorziening, zoals dat heette onder de oude Wet maatschappelijke ondersteuning) is verstrekt en deze voorziening biedt nog voldoende ondersteuning en is nog niet technisch afgeschreven, dan komt de cliënt niet opnieuw in aanmerking voor een maatwerkvoorziening. De noodzaak is dan niet aanwezig:

tenzij de eerder verstrekte voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan cliënt zijn toe te rekenen;

als de eerder verstrekte voorziening niet langer de oplossing biedt voor de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke ondersteuning en dit niet te voorzien was.

Lid 2: Als het college vaststelt dat een maatwerkvoorziening noodzakelijk is, zal het college kiezen voor de goedkoopst doelmatige voorziening in natura die zij ingekocht heeft. Voorop staat dat de voorziening adequaat (doelmatig) is om bij te dragen aan de ondersteuningsbehoefte. Als er echter meerdere varianten mogelijk zijn, kiest het college voor de goedkoopste variant in natura. Als de individuele situatie daar om vraagt kan onder voorwaarden ook een pgb verstrekt worden.

Lid 3: Als een cliënt op grond van de criteria zoals genoemd in artikel 4.1.1 in aanmerking komt voor een bepaalde maatwerkvoorziening, kan de cliënt zelf kiezen bij welke, door de gemeente voor die voorziening gecontracteerde zorgaanbieder, hij zijn zorg af wil nemen.

Lid 4 sub a: Het is voor het college belangrijk dat het objectief kan vaststellen of de voorziening noodzakelijk is. Als een cliënt zich op een zodanig moment meldt dat dit niet meer mogelijk is, dan komt dat voor rekening en risico van de cliënt. Bovendien blijkt hier dan ook uit dat de cliënt in staat is gebleken zelf met oplossingen te komen voor zijn probleem, zodat ondersteuning door het college niet aan de orde is.

Lid 4 sub b: De inzet van maatwerkvoorzieningen kan onderdeel uitmaken van een ondersteuningsplan, waar behalve de maatwerkvoorziening ook inzet van de cliënt wordt verwacht, gebruik van algemene voorzieningen of deelname aan bepaalde activiteiten. Als een cliënt weigert om aan een dergelijk ondersteuningsplan mee te werken die het college noodzakelijk vindt voor het bereiken van de resultaatgebieden, of niet meewerkt aan de uitvoering daarvan, kan dit tot gevolg hebben dat ook de maatwerkvoorziening wordt geweigerd.

Lid 4 sub c: In sommige gevallen gebruiken mensen al jaren door hen zelf bekostigde voorzieningen en melden zich voor een aanspraak op een maatwerkvoorziening na het optreden van een beperking. In voorkomende gevallen kan dat leiden tot de conclusie dat het optreden van die beperking geen meerkosten met zich meebrengt.

Lid 4 sub d: Een voorziening moet veilig zijn en geen gezondheidsrisico's met zich meebrengen voor hemzelf of een ander. Zo zal bijvoorbeeld iemand die geen verkeersinzicht heeft niet in aanmerking kunnen komen voor een aangepaste auto of een snelle scooter.

Artikel 4.2.1. Criteria voor pgb

Op grond van artikel 2.3.6 van de wet moet de cliënt voldoen aan een aantal voorwaarden om in aanmerking te kunnen komen voor een pgb. Deze zijn:

hij moet, al dan niet met ondersteuning, in staat zijn om een pgb te beheren. Dat wil zeggen dat hij de administratieve verantwoordelijkheden aankan, maar ook kan bepalen wat hij nodig heeft en door hem ingeschakelde personen kan aansturen;

hij kan motiveren waarom hij de maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wenst te ontvangen;

de diensten, hulpmiddelen e.d. die hij met het pgb wenst in te kopen worden veilig, doeltreffend en cliëntgericht verstrekt en dragen bij aan het behalen van het beoogde resultaat.

Om te kunnen vaststellen of de cliënt aan deze voorwaarden voldoet, wordt van de cliënt verwacht dat hij een gemotiveerd verzoek indient als hij voor een pgb in aanmerking wil komen. Aan dit verzoek wordt een aantal eisen verbonden, dat is opgenomen in het eerste lid.

Het tweede lid geeft aan dat het college op grond van artikel 2.3.6 van de wet een pgb kan verstrekken. Als aan alle wettelijke voorwaarden daartoe is voldaan, kan zelfs van een verplichting van het college worden gesproken.

Het derde lid bepaalt dat het in beginsel niet mogelijk is om achteraf kosten te declareren.

Lid 4:

- a. Een aanvraag voor een pgb kan geweigerd worden voor zover de kosten van het pgb hoger zijn dan de kosten van de maatwerkvoorziening (artikel 2.3.6, vijfde lid, onder a, van de wet). De situatie waarin het door de cliënt beoogde aanbod duurder is dan het aanbod van het college betekent dus niet bij voorbaat dat het pgb om die reden geheel geweigerd kan worden. Cliënten kunnen zelf bijbetalen wanneer het tarief van de door hen gewenste aanbieder duurder is dan het door het college voorgestelde aanbod. Het college kan het pgb slechts weigeren voor dat gedeelte dat duurder is dan het door het college voorgestelde aanbod. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen doordat de gemeente vanwege inkoopvoordelen maatwerkvoorzieningen goedkoper zal kunnen leveren dan wanneer iemand zelf ondersteuning inkoopt met een pgb. Daarbij kan gedacht worden aan vervoers- of opvangvoorzieningen.
- b. Tevens is in vierde lid bepaald dat het college een pgb kan weigeren indien het college eerder een beslissing voor het verstrekken van een maatwerkvoorziening of pgb heeft herzien in verband met het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens, het niet voldoen aan de voorwaarden die verbonden zijn aan de maatwerkvoorziening of pgb of een onjuiste besteding van een pgb.

In het vijfde lid is bepaald dat een pgb niet mogelijk is:

- a. Als er sprake is van ondersteuning in een spoedeisende situatie, als bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet is er nog geen sprake van geïndiceerde ondersteuning. In zo'n geval is de ondersteuning niet mogelijk via een pgb. Zodra het reguliere onderzoek is afgerond en een maatwerkvoorziening blijkt aan de orde, dan kan de cliënt uiteraard wel een verzoek indienen voor een pgb.

- b. Besteding van een pgb in het buitenland is alleen mogelijk als hiervoor expliciet vooraf toestemming is gegeven. Het college zal hierbij toetsen of de besteding van het pgb past binnen het ondersteuningsplan en de te behalen resultaatgebieden.
- c. Als een CVV als maatwerkvoorziening voor een cliënt passend wordt geacht, is een pgb in principe niet mogelijk.
- d. Een pgb is niet mogelijk voor de betaling van een persoon die hem begeleidt met het beheer van het pgb. Ook mogen er van het pgb geen administratiekosten worden betaald.

Artikel 4.2.2. Professionele ondersteuning

In artikel 4.2.3 van de Verordening is opgenomen dat voor de vaststelling van de hoogte van het pgb ook bepalend is of de ondersteuning wordt geleverd op professionele basis of in het informele circuit. In dit artikel is uitgewerkt wat onder professionele ondersteuning wordt verstaan. Alle vormen van ondersteuning die niet aan deze criteria voldoen, vallen onder de informele ondersteuning.

Onder a gaat het om een aanbieder die niet gecontracteerd is door de gemeente. Deze organisatie kan desondanks als professionele organisatie worden aangemerkt als deze aan de onder a genoemde cumulatieve criteria voldoet.

Onder de kwaliteitseisen vallen bijvoorbeeld:

- inzet van voldoende gekwalificeerd personeel;
- een adequate klachtenregeling;
- beschikt over een agressieprotocol;
- ingeschreven in BIG-register, als dat voor de betreffende dienstverlening vereist is.

Onder b wordt dit uitgewerkt voor een zelfstandig werkende hulpverlener (zelfstandige zonder personeel of freelancer). Deze moet ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel voor de betreffende werkzaamheden en ook door de belastingdienst worden aangemerkt als ondernemer. Daarnaast is een aantal, cumulatieve kwaliteitseisen genoemd, die vergelijkbaar zijn met de kwaliteitseisen die aan een organisatie worden gesteld.

Er mag geen sprake zijn van eerste- of tweedegraads bloed- of aanverwantschap met de cliënt en er moeten marktconforme tarieven in rekening worden gebracht.

Voor het resultaatgebied, beschermd wonen en maatschappelijke opvang is in dat geval geen professioneel tarief mogelijk, omdat het als zelfstandige zonder personeel/freelancer niet mogelijk is dit resultaatgebied te bieden.

Om aan te tonen dat een freelancer of zelfstandige zonder personeel (ZZP-er) door de belastingdienst wordt aangemerkt als ondernemer, kan hij een zogenaamde VAR-wuo-verklaring bij de belastingdienst aanvragen. Hij is dit echter niet verplicht, maar dit brengt zowel voor de cliënt als voor de hulpverlener risico's met zich mee.

Artikel 4.2.3. Tarief pgb

In artikel 2.1.3, tweede lid, onder b, van de wet staat dat in de verordening in ieder geval wordt bepaald op welke wijze de hoogte van een pgb wordt vastgesteld, waarbij geldt dat de hoogte toereikend moet zijn.

De maximale hoogte van een pgb is in de verordening begrensd op de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequate door het college ingekochte maatwerkvoorziening in natura.

Lid 1: De hoogte van het pgb wordt bepaald aan de hand van het ingediende ondersteunings- en budgetplan en aan de hand van vastgestelde maximale pgb-tarieven. Sub b is gebaseerd op artikel 2.1.3. lid 2 onder b van de wet. Hierin staat dat het pgb toereikend moet zijn.

Lid 2: Voor de hoogte van het pgb is ook bepalend of de ondersteuning wordt ingekocht bij een professionele hulpverlener/zorgorganisatie (professionele ondersteuning) of bij iemand uit de eigen familie of sociale netwerk (informele ondersteuning).

Lid 3: Als door de verstrekking van een pgb geen algemeen gebruikelijke voorziening meer hoeft te worden gekocht of gebruikt, dan treedt een financiële besparing op voor de cliënt. De hoogte van die besparing kan in mindering worden gebracht op het pgb.

Lid 4: Het vierde geeft regels voor de wijze van berekening van de hoogte van de bedragen voor pgb's voor afzonderlijke maatwerkvoorzieningen.

Het maximum budget voor professionele dienstverlening is afgeleid van de kostprijs voor de voorziening in natura, die het college is verschuldigd voor de maatwerkvoorziening. Het budget is hieraan niet gelijk, omdat aan gecontracteerde aanbieders zware eisen worden gesteld onder andere met betrekking tot zorgcontinuïteit, regeling klachtrecht en medezeggenschap en inzet competent personeel die kostprijsverhogend werken. Daarnaast zijn de overheadkosten van kleine aanbieders en zzp'ers in het algemeen lager dan die van aanbieders, omdat de aanbieders aan allerlei eisen moeten voldoen om in aanmerking te komen voor een contract.

Bij ondersteuning in het informele circuit wordt uitgegaan van lagere tarieven, omdat in dat geval sprake is van het ontbreken van kosten die professionele dienstverleners wel hebben. Te denken valt aan overheadkosten, verzekeringen en pensioenvoorzieningen.

De hoogte van een pgb voor dienstverlening is opgebouwd uit verschillende kostencomponenten, zoals salaris, vervanging tijdens vakantie, verzekeringen en reiskosten.

Artikel 4.3.1. Inkomensafhankelijke eigen bijdrage maatwerkvoorzieningen

Deze bepaling geeft uitvoering aan de artikelen 2.1.4, eerste tot en met derde en zevende lid, en 2.1.5, eerste lid van de wet. De gemeente mag van cliënten een bijdrage in de kosten vragen voor maatwerkvoorzieningen in natura en in de vorm van een persoonsgebonden budget alsmede voor algemene voorzieningen. In dit artikel wordt de bijdrage in de kosten voor een maatwerkvoorziening geregeld. De bijdragen in de kosten van maatwerkvoorzieningen zijn gelimiteerd tot een bedrag gelijk aan

de kostprijs van de voorziening (artikel 2.1.4, derde lid, eerste zin, van de wet) en in het Uitvoeringsbesluit Wmo worden regels vastgesteld met betrekking tot deze bijdragen (artikel 2.1.4, vierde lid, van de wet). De bijdrage is gelijk aan de maximale eigen bijdrage zoals genoemd in het Uitvoeringsbesluit Wmo.

In het tweede lid is de mogelijkheid van artikel 2.1.5, om de bijdrage ook aan de ouders van minderjarige cliënten op te leggen, benut.

Lid 3: In het Uitvoeringsbesluit is bepaald dat voor rolstoelen geen eigen bijdrage is verschuldigd. Voor een maatwerkvoorziening ten behoeve van de cliënt die jonger is dan 18 jaar mag het college geen bijdrage in de kosten opleggen. Er is een uitzondering in geval een woningaanpassing wordt verleend.

Lid 4: Bij dienstverlening geldt dat de eigen bijdrage verschuldigd is over iedere periode waarin dienstverlening is geboden. Ook als bijvoorbeeld een week geen dienstverlening is geboden, maar de andere weken wel, is een cliënt een eigen bijdrage verschuldigd. In hoeverre de kostprijs van de dienstverlening hierdoor wijzigt, is afhankelijk van het contract dat de gemeente met de dienstverlener heeft afgesloten. Zodra de indicatie voor de dienstverlening wordt ingetrokken, vervalt ook de verschuldigdheid van de eigen bijdrage.

Er is een bijdrage verschuldigd zolang de maatwerkvoorziening wordt gebruikt of kan worden gebruikt. Als cliënt de beschikking heeft over een maatwerkvoorziening in natura, maar deze niet daadwerkelijk gebruikt, moet hij dus wel een eigen bijdrage betalen. Hierbij geldt dat de eigen bijdrage nooit hoger kan zijn dan de kostprijs van de voorziening.

Bij een periodieke pgb-verstrekking is de cliënt een eigen bijdrage verschuldigd over iedere periode waarin een pgb is verstrekt.

Lid 5: Als een persoon over een periode voor meerdere voorzieningen een eigen bijdrage is verschuldigd, dan komt de betaalde eigen bijdrage allereerst ten goede van de voorziening die incidenteel is verstrekt en waarvoor het college geen huur verschuldigd is. Op deze manier worden de kosten van deze voorziening als eerste "afbetaald".

In het zesde lid is bepaald wat onder de kostprijs van een maatwerkvoorziening in natura en een pgb wordt verstaan. De kostprijs is bepalend voor de hoogte van de bijdrage in de kosten die de cliënt moet betalen. De bijdrage in kosten voor een maatwerkvoorziening mag niet hoger zijn dan de kostprijs. De cliënt betaalt dus niet meer dan de gemeente zelf verschuldigd is voor de maatwerkvoorziening. Indien aan een cliënt een pgb verstrekt is, is de kostprijs gelijk aan de hoogte van dat budget (lid 7)

In lid 8 staat vermeld dat de bijdrage in de kosten wordt opgelegd en geïnd door het CAK volgens de regels van het Uitvoeringsbesluit.

Artikel 4.3.2. Eigen bijdrage maatwerkvoorzieningen psychische en psychosociale problemen

Lid 1: De bijdrage voor verblijf in de opvang of beschermd wonen wordt vastgesteld op het toegestane maximumbedrag in het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, met dien verstande dat de bijdrage niet meer bedraagt dan de kostprijs.

In lid 2 is geregeld dat de eigen bijdrage voor de opvang met verblijf of beschermd wonen ook blijft doorlopen bij tijdelijke afwezigheid van de cliënt. Immers, de cliënt houdt de beschikking over de plek/woonruimte binnen de opvang en ook de overige kosten voor de opvang blijven gewoon doorlopen, al maakt de cliënt er feitelijk geen gebruik van. Dit is vergelijkbaar met de situatie waarin een persoon een huis huurt: ook dan zal hij de huur door moeten blijven betalen als hij op vakantie gaat of in een ziekenhuis wordt opgenomen.

Lid 3: De vaststelling en inning van eigen bijdragen voor maatwerkvoorzieningen is centraal belegd bij het CAK. Met één organisatie bestaat zicht op de eigen bijdragen die een cliënt of één huishouden moet betalen en wordt het mogelijk om die, waar nodig, te beperken en kan cumulatie worden voorkomen.

Artikel 4.4.1. Waardering mantelzorgers

Artikel 2.1.6 van de wet stelt dat het moet gaan om mantelzorgers van cliënten in de gemeente. Artikel 1.1.1 van de wet definieert een cliënt als een persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening, maatwerkvoorziening of pgb, of door of namens wie een melding is gedaan. Het gaat dus ook om mantelzorgers van cliënten die een hulpvraag hebben aangemeld, ook al is daar geen voorziening op basis van deze wet uitgekomen. Voorts is de woonplaats van de cliënt bepalend, zodat het dus ook mantelzorgers kan betreffen die in andere gemeenten wonen.

Lid 1: De gemeente Hengelo houdt de waardering voor mantelzorgers in stand, maar dan wel in de vorm van ondersteuning op maat. Dit houdt in dat ook de mantelzorger bij het onderzoek aan de "keukentafel" betrokken dient te worden. Niet alleen om te horen wat die mantelzorger bijdraagt aan de zorg, maar ook wat die daarbij zelf aan ondersteuning nodig heeft om die rol te (kunnen) blijven vervullen. Hiermee worden de mantelzorgers beter ondersteund en wordt voorkomen dat zij uitvallen.

Lid 2: Het college ziet daarom af van een vaste financiële tegemoetkoming of standaard waardering voor alle mantelzorgers.

Artikel 5.1.1. Kwaliteitseisen

Deze bepaling betreft een uitwerking van de verordeningsplicht in artikel 2.1.3, tweede lid, onder c, van de wet, waarin is bepaald dat in de verordening in ieder geval wordt bepaald welke eisen worden gesteld aan de kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen.

De regering legt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van voorzieningen bij de gemeente en de aanbieder. Het is aan de gemeente om in de verordening te bepalen welke kwaliteitseisen worden gesteld aan aanbieders van voorzieningen. Die eisen zullen ook betrekking kunnen hebben op de deskundigheid van het in te schakelen personeel. De regering benadrukt in de memorie van toelichting op artikel 2.1.3, tweede lid, onder c, van de wet (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3) dat de kwaliteitseisen die zijn vervat in de artikelen 3.1 e.v. van de wet en die zich rechtstreeks tot aanbieders richten, daarbij uitgangspunt zijn. De eis dat een voorziening van goede kwaliteit wordt verleend, biedt veel ruimte voor de 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. In lid 2 is bepaald welke verdere eisen er zijn gesteld aan de kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen. Het in het derde lid genoemde jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek is verplicht op grond van artikel 2.5.1, eerste lid, van de wet.

Artikel 5.1.2. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden

Algemeen

Op 1 juni 2017 is het gewijzigde uitvoeringsbesluit Wmo 2015 in werking getreden. Er is een nieuw artikel 5.4 toegevoegd aan het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 dat tot doel heeft dat een gemeente een reële prijs betaalt voor een Wmo dienst, waarmee de aanbieder kan voldoen aan de gemeentelijke eisen van kwaliteit en continuïteit van deze dienst en de arbeidsrechtelijke verplichtingen aan de beroepskracht die deze dienst verleent aan de cliënt.

Lid 1: In dit artikel is geregeld dat het college voor het leveren van een dienst door een derde als bedoeld in artikel 2.6.4. van de wet, of een vaste prijs vaststelt of een reële prijs vaststelt die geldt als ondergrens voor een inschrijving en het aangaan van een overeenkomst met de derde of die geldt als ondergrens voor de vaste prijs. In het geval het college een reële prijs vaststelt, is het mogelijk dat inschrijvers een hoger tarief dan de reële prijs neerleggen. Het is niet mogelijk een lagere prijs neer te leggen. Indien het college een vaste prijs vaststelt, dan zal het tarief voor de inschrijvers gelijk zijn aan de vaste prijs.

Lid 2: Bij het vaststellen van de prijs dient het college rekening te houden met 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, onderdeel c, van de wet en 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. De invulling van de continuïteit van de hulpverleningsrelatie in financiële zin is nieuw voor de gemeenten. De aanbieder die de opdracht gegund krijgt moet overleggen met de aanbieder die de opdracht tot dan toe had uitgevoerd over de overname van personeel. De gedachte is dat overname van personeel gemakkelijker verloopt indien de gemeente een reële prijs betaalt voor de opdracht.

Lid 3: Het college moet de vaste prijs of de reële prijs minimaal baseren op de in dit artikel genoemde kostprijselementen. De opsomming in dit lid is niet uitputtend. De gemeente kan er elementen aan toevoegen.

Lid 4 en 5: Deze leden zijn niet verplicht op grond van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 en zijn hier opgenomen ter wille van de leesbaarheid en de samenhang van het hele artikel 5.1.2.

Het vierde lid biedt het college de mogelijkheid om geen vaste of reële prijs te bepalen op basis van de genoemde kostprijselementen maar de bepaling van de hoogte van een reële prijs over te laten aan de inschrijvende partijen. Het college legt hierover verantwoording af aan de gemeenteraad.

Het college bepaalt met welke derde hij een overeenkomst aangaat (vijfde lid). Hieronder wordt verstaan een aanbieder, te weten een natuurlijke persoon of een rechtspersoon die jegens het college gehouden is een voorziening te leveren (zie artikel 1.1.1 van de wet en artikel 1 van de toelichting bij deze verordening). Het overeenkomen van contracten is het primaat van het college. Het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 treedt dan ook niet in de contractvrijheid van het gemeentebestuur. Het college legt hierover verantwoording af aan de gemeenteraad.

Artikel 5.2.1. Klachtregeling en medezeggenschapsregeling

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 de afhandeling van klachten door aanbieders goed wordt uitgevoerd

Vanaf lid vier gaat het artikel over medezeggenschap van cliënten tegenover de aanbieder. Voorheen moest de aanbieder voldoen aan de in de Wet klachtrecht cliënten en de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) gestelde regels. Onder de Wmcz werd inspraak tegenover de aanbieder reeds verwezenlijkt via de cliëntenraad. Onder de Wmo 2015 is het stellen van regels geheel aan gemeenten overgelaten.

In het vierde lid is dit uitgewerkt door te bepalen dat aanbieders een regeling voor medezeggenschap dienen vast te stellen. De aanbieder is ten aanzien van de in de verordening genoemde voorzieningen verplicht een medezeggenschapsregeling op te stellen (artikel 3.2, eerste lid, onder b, van de wet).

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

Artikel 5.2.2. Meldingsregeling calamiteiten en geweld

In artikel 3.4, eerste lid, van de wet is bepaald dat de aanbieder bij de toezichthoudend ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1 van de wet onverwijld melding doet van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden en van geweld bij de verstrekking van een voorziening. In artikel 6.1 van de wet is bepaald dat het college personen aanwijst die zijn belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de wet.

In aanvulling op het bovenstaande regelt artikel 5.2.2. dat er door het college een regeling wordt opgesteld 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. Overeenkomstig het vierde lid kan het college bij nadere regels bepalen welke verdere eisen gelden voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Artikel 5.3.1. Inspraak en medezeggenschap

Lid 1 en 2 geven uitvoering aan artikel 2.1.3, derde lid, van de wet.

Lid 3: Het college betreft een adviesraad bij de uitvoering van het beleid maatschappelijke ondersteuning.

Lid 4: De adviesraad adviseert over 3 beleidsvelden, namelijk jeugd, Wmo en Werk en inkomen.

Lid 5: Het doel van de adviesraad is om inwoners op een gestructureerde manier te betrekken bij de beleidsontwikkeling, beleidsuitvoering en beleidsevaluatie van de Wmo om zo bij te dragen aan de totstandkoming of verbetering van dit beleid.

Artikel 6.1. Nieuwe feiten en omstandigheden

Dit artikel is een herhaling van hetgeen vermeld staat in artikel 2.3.8 van de wet.

Artikel 6.2. Herziening of intrekking

Lid 1 is een herhaling van hetgeen al in de tekst van de wet is opgenomen (artikel 2.3.10).

Lid 2 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. Deze bepaling is te zien als een verbijzondering van de bepaling in het lid 1, onder d (dat tevens op maatwerkvoorzieningen (in natura) ziet).

Artikel 6.3. Terugvordering

Dit artikel is een herhaling van artikel 2.4.1 van de wet.

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 derde lid is dan ook een bepalingen opgenomen die het college de bevoegdheid geeft geven tot terugvordering van in eigendom en in bruikleen verstrekte voorzieningen.

De artikelen 6.1., 6.2. en 6.3. betreffen een uitwerking van de verordeningsplicht in artikel 2.1.3, vierde lid, van de wet, waarin is bepaald dat in de verordening in ieder geval regels worden gesteld voor de bestrijding van ten onrechte ontvangen van een maatwerkvoorziening of een pgb, alsmede misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet. Met opname van de wettekst in de artikelen 6.1., 6.2. en 6.3. van de verordening wordt beoogd een compleet beeld te geven van de regels voor de bestrijding van het ten onrechte ontvangen van een maatwerkvoorziening of een pgb, alsmede van misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet.

Artikel 6.4. Onderzoek naar besteding van pgb

Het college onderzoekt, al dan niet steekproefsgewijs, de bestedingen van de pgb's.

Artikel 7.1. Intrekking oude verordening

In dit artikel wordt de oude verordening ingetrokken.

Artikel 7.2. Overgangsbepalingen

In het eerste lid is bepaald dat besluiten die berusten op bepaalde artikelen van de in te trekken verordening, voortaan berusten op de overeenkomstige artikelen van de nieuwe verordening. Dit wordt omhangen genoemd. De besluiten hangen voortaan aan de nieuwe verordening.

In het tweede lid is bepaald dat aanvragen die voor de inwerkingtreding van deze nieuwe verordening zijn ingediend maar waarop bij de inwerkingtreding nog niet is beslist, worden afgedaan op grond van de nieuwe verordening.

In het derde lid is voor lopende bezwaarschriften bepaald dat deze volgens de nieuwe verordening worden afgedaan.

Artikel 7.3. Inwerkingtreding

Dit artikel bepaalt de inwerkingtreding van deze verordening.

Artikel 7.4. Citeertitel

Dit artikel legt vast hoe de verordening moet worden aangehaald.