

Toelichting op de beschreven artikelen in de Verordening maatschappelijk ondersteuning Veenendaal

Inhoudsopgave

Artikel 1. Begripsbepalingen	2
Artikel 2. Melding ondersteuningsvraag	2
- <i>Lid 5. Spoedeisende gevallen</i>	2
Artikel 3. Cliëntondersteuning	2
Artikel 4. Vooronderzoek	2
- <i>Lid 1. Vooronderzoek</i>	2
- <i>Lid 2b</i>	2
Artikel 5. Het gesprek	2
- <i>Lid 1f. Algemene voorzieningen</i>	2
- <i>Lid 2. Persoonlijk plan</i>	3
- <i>Lid 3. Rechten en plichten van de cliënt</i>	3
- <i>Lid 4. Cliënt reeds bekend</i>	4
Artikel 6. Advisering	4
Artikel 7. Verslag	4
Artikel 9. Aanvraag	4
- <i>Lid 3. Aanvragen maatwerkvoorziening</i>	4
Artikel 10. Criteria voor een maatwerkvoorziening	4
Artikel 10. Inhoud beschikking	4
Artikel 14. Regels voor een persoonsgebonden budget (PGB)	5
Artikel 16. Hoogte persoonsgebonden budget, niet zijnde beschermd wonen	5
Artikel 18. Maatwerkvoorzieningen waarvoor de eigen bijdrage geldt	5
Artikel 19. Omvang en duur van de eigen bijdrage	6
Artikel 20. Algemene voorziening schoonmaakondersteuning	6
Artikel 21. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning	7
Artikel 21B - Kwaliteitseisen gesteld aan diensten ingekocht met een persoonsgebonden budget	7
Artikel 22. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden	8
Artikel 23. Calamiteiten en geweld	8
Artikel 24-Jaarlijkse waardering mantelzorgers	8
Artikel 26. Klachtenregeling	9
Artikel 27. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning	10
Artikel 28. Betrekken van ingezetenen bij het beleid	10
Artikel 29. Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering	10
Artikel 30. Evaluatie	11

Artikel 1. Begripsbepalingen

In artikel 1 van de verordening zijn de begripsbepalingen opgenomen die voor de uitvoering van deze verordening noodzakelijk zijn.

In het kader van de toegang tot de voorziening zijn in deze verordening de wettelijk opgenomen uitvoeringsbepalingen gedefinieerd.

Artikel 2. Melding ondersteuningsvraag

Lid 5. Spoedeisende gevallen

We spreken van spoedeisende gevallen indien het noodzakelijk is om binnen 24 tot 48 uur ondersteuning in te zetten om onaanvaardbare gezondheidsrisico's voor de cliënt en/of zijn gezin te voorkomen. Een dergelijke situatie komt bijvoorbeeld voor indien er sprake is van:

- een plotselinge wijziging in de gezondheidssituatie van een cliënt (aandoeningen, stoornissen, beperkingen) die leidt tot een substantieel andere inhoud en omvang van de benodigde ondersteuning of;
- een plotselinge wijziging van de informele hulp (wegvallen mantelzorg) die substantiële ondersteuning biedt.

Artikel 3. Cliëntondersteuning

Deze bepaling is een uitwerking van artikel 2.2.4 eerste lid, onder a, en tweede lid, van de wet en is hier opgenomen om een zorgvuldige procedure te waarborgen. Hierbij is benadrukt dat de cliëntondersteuning op grond van de wet voor de cliënt kosteloos is. In de Memorie van Toelichting op artikel 2.2.4 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. Ook uitgebreide vraagverheldering alsmede kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij het maken van keuzes op diverse levensterreinen maken daarvan deel uit. De bepaling regelt niet welke vorm de gemeente aan deze cliëntondersteuning moet geven.

In het tweede lid is bepaald dat het college de betrokkene na de melding van de hulpvraag inlicht over de mogelijkheid van cliëntondersteuning.

Artikel 4. Vooronderzoek

Lid 1. Vooronderzoek

Het vooronderzoek is een apart onderdeel van de procedure en behelst in elk geval:

- identificatie van de cliënt;
- vaststellen van de woon- en leefsituatie van de cliënt.

Lid 2b.

Tijdens het vooronderzoek verifieert het Wmo-loket in de BasisRegistratie Personen (BRP) of de cliënt in het bezit is van een geldig identificatiebewijs. Indien de cliënt niet beschikt over een geldig identificatiebewijs dient de cliënt deze aan te vragen en te melden bij het Wmo-loket als deze in zijn/haar bezit is zodat dit door het loket geverifieerd kan worden in het BRP.

Artikel 5. Het gesprek

Lid 1f. Algemene voorzieningen

Veenendaal kent een aantal algemene voorzieningen zoals bijvoorbeeld schoonmaakondersteuning en welzijnswerk.

Meer algemene voorzieningen zijn mogelijk. Te denken valt aan rolstoel- of scootmobielpools, verhuisservice, et cetera. Indien algemene voorzieningen voorhanden zijn zal de cliënt hiernaar verwezen worden (wanneer uit onderzoek is gebleken dat betreffende voorziening passend is). Het

feit dat betreffende cliënt deze voorziening niet kan betalen, is geen reden om over te gaan naar een maatwerkvoorziening.

Bij het gesprek wordt gekeken naar de zelfredzaamheid, de eigen kracht en verantwoordelijkheid van de inwoner. Dit sluit aan op de nieuwe Wmo die uitgaat van ondersteuning en stimulering van volwassen inwoners, in tegenstelling tot de oude Wmo die uitging van een compensatieplicht. Bij het toekennen van een maatwerkvoorziening wordt een cliënt niet verplicht om in ruil voor de maatwerkvoorziening een tegenprestatie te verrichten. Het feit dat een cliënt niet bereid is iets terug te doen voor de maatschappelijke ondersteuning kan als zodanig niet leiden tot weigering van een aangevraagde maatwerkvoorziening.

- *Lid 2. Persoonlijk plan*

Dit artikel (afgeleid van artikel 2.3.2 van de wet) omschrijft de mogelijkheid voor cliënten om een persoonlijk plan in te dienen. In dit persoonlijk plan omschrijft de cliënt in ieder geval de volgende zaken:

- zijn of haar behoeften aan ondersteuning;
- zijn persoonskenmerken;
- voorkeuren met betrekking tot de gewenste ondersteuning;
- de eigen mogelijkheden de zelfredzaamheid/participatie te verbeteren;
- de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit sociaal netwerk de zelfredzaamheid/participatie te verbeteren;
- de behoeften aan steun van de mantelzorger;
- de mogelijkheden van de cliënt om gebruik te maken van algemene voorzieningen of het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten om de zelfredzaamheid/participatie te verbeteren;
- de mogelijkheden om door middel van samenwerking met zorgaanbieders zijn zelfredzaamheid/participatie te verbeteren.

Indien een cliënt een persoonlijk plan indient, wordt deze tijdens het gesprek besproken. Het indienen van een persoonlijk plan bepaalt niet het recht op een maatwerkvoorziening, maar werkt ondersteunend in het zoeken naar de juiste oplossing voor de ondersteuningsvraag van de cliënt. Indien de gemeente tot andere conclusies komt dan de cliënt in zijn persoonlijk plan heeft omschreven, dient de gemeente dit beargumenteerd te motiveren en op te nemen in het gespreksverslag.

- *Lid 3. Rechten en plichten van de cliënt*

In de procedure moet het college de cliënt inlichten over zijn of haar rechten en plichten indien er sprake is van een melding:

- de cliënt kan zich gedurende het hele proces van melding tot arrangement laten ondersteunen door een cliëntondersteuner. Aan het begin van de procedure wordt dit de cliënt duidelijk gemaakt;
- de cliënt kan een persoonlijke plan indienen, ook dit wordt aan het begin van de procedure duidelijk gemaakt;
- de cliënt dient zich te identificeren;
- de cliënt dient mee te werken aan het onderzoek door persoonlijke gegevens, begeleidingsplannen, financiële gegevens, gegevens over mantelzorgers en GBA-gegevens indien gevraagd te verstrekken;
- indien de cliënt hierboven gegevens niet wil geven kan dat reden zijn om het onderzoek af te breken;
- de gemeente mag de hierboven genoemde gegevens vragen maar alleen voor zover die nodig zijn voor het onderzoek, om tot de juiste conclusies te komen.

- *Lid 4. Cliënt reeds bekend*

Dit lid is bedoeld om te voorkomen dat cliënten die reeds bekend zijn bij de gemeente, doordat eerder een of meerdere gesprekken hebben plaatsgevonden, verplicht opnieuw een gesprek moeten ondergaan terwijl dit voor de bepaling van de noodzaak van bijvoorbeeld een maatwerkvoorziening niet nodig is.

Artikel 6. Advisering

Het college kan extern advies inwinnen indien dat voor de beoordeling van een aanvraag nodig is; het is in zekere zin zelfs verplicht als dat de enige mogelijkheid is om een zorgvuldig onderzoek naar de aanvraag te doen.

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 7. Verslag

Indien de cliënt het niet eens is met de conclusies uit het onderzoek die verwoord zijn in een gespreksverslag mag hij te allen tijde een aanvraag indienen. Het college dient binnen 2 weken een beslissing te nemen op deze aanvraag.

Artikel 9. Aanvraag

- *Lid 3. Aanvragen maatwerkvoorziening*

Er kan een los aanvraagformulier gebruikt worden indien:

- de termijn genoemd in artikel 2.3.2 lid 1 van de wet overschreden wordt;
- het een herindicatie betreft waarvoor geen gesprek gedaan wordt;
- de cliënt het niet eens is met de conclusies uit het onderzoek en een aanvraag wenst te doen.

In de overige gevallen wordt het ondertekend gespreksverslag als aanvraag gezien.

Artikel 10. Criteria voor een maatwerkvoorziening

- In het eerste lid is opgenomen dat er bij de beoordeling van de aanvraag gebruik wordt gemaakt van het verslag.
- In het tweede en vierde lid zijn de voorwaarden waaronder een maatwerkvoorziening wordt getroffen opgenomen.
- In het derde lid zijn de afwijzingsgronden ten aanzien van het treffen van een maatwerkvoorziening opgenomen.
- In het zesde lid is beschreven dat het college aanvullende criteria kan stellen, gericht op de Veenendaalse situatie.

Artikel 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 voor het toekennen van een budget.

In dit artikel zijn bepalingen opgenomen ten aanzien van de beschikking die de cliënt ontvangt met betrekking tot een toegekende maatwerkvoorziening al dan niet toegekend in de vorm van een PGB.

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

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 2.1.4, 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 14. Regels voor een persoonsgebonden budget (PGB)

Het college kan op grond van artikel 2.3.6 van de wet een PGB verstrekken. Als aan alle wettelijke voorwaarden daartoe is voldaan, kan zelfs van een verplichting van het college worden gesproken. Van belang is dat een PGB alleen wordt verstrekt indien de cliënt dit gemotiveerd vraagt (zie artikel 2.3.6, tweede lid, onder b). Met behoud van de motivatie-eis wordt geborgd dat duidelijk is dat het de beslissing van de aanvrager zelf is om een PGB aan te vragen (zie de toelichting op amendement Voortman c.s., Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 103).

Mogelijkheid tot het kiezen van een PGB

Het college onderzoekt of de cliënt in staat is de aan het PGB verbonden taken op verantwoorde wijze uit te voeren of hij daarvoor iemand heeft gemachtigd die:

een persoon is die niet tevens uitvoerder is van de ondersteuning die met het PGB wordt ingekocht, tenzij dit, gezien de situatie van de cliënt, de aard van de ingekochte ondersteuning en de waarborgen waarmee een verantwoorde besteding van het PGB is omgeven, naar het oordeel van het college passend wordt bevonden.

Artikel 16. Hoogte persoonsgebonden budget, niet zijnde beschermd wonen

Het vierde lid onder c:

Naar aanleiding van de motie, van de fracties van Groen Links, SP, PvdA en Lokaal Veenendaal over de 'heroverweging van het forfaitaire onkostenvergoeding van € 30,48 voor logeeropvang binnen informele netwerk' is de tekst aangepast.

Hoe het in de Verordening was opgesteld leek het alsof dat tarief bedoeld was voor PGB-zorg, geleverd uit de informele netwerk (niet-professional). Dat kwam doordat de onkostenvergoeding voor het logeren in één en dezelfde sub stond vermeld als die over de PGB voor de betaling van de zorg geleverd door de 'niet-professional'.

Het tarief blijft gehandhaafd

Om verwarring tegen te gaan is onderdeel c toegevoegd en de terminologie aangepast, zodat voor iedereen duidelijker wordt dat het hier over een onkostenvergoeding gaat, die weliswaar in de vorm van een PGB wordt verstrekt, maar het niet is bestemd voor de zorg geleverd door de 'niet-professional', als in sub b wordt genoemd.

De hoogte van de vergoeding voor logeren ligt boven het minimumloon

Er wordt gesproken van logeren wanneer de aanvrager van deze onkostenvergoeding tijdelijk verblijft/logeert binnen het sociaal netwerk. Het tarief van logeren dat wordt gehanteerd is een vergoeding in de vorm van een PGB voor de persoon die het logeren aanbiedt. De methodiek die gehanteerd is voor het berekenen van de hoogte van de vergoeding is gebaseerd op 'loon'. Hierbij is rekening gehouden met de Regeling Dienstverlening aan Huis (RDH). Via deze regeling is de budgethouder gevrijwaard van het afdragen van loonheffingen, premies werknemersverzekeringen en heeft daarnaast geen administratieve verplichtingen. Het tarief van € 30,48 per etmaal ligt boven het wettelijk minimumloon.

Artikel 18. Maatwerkvoorzieningen waarvoor de eigen bijdrage geldt

Voor de invoering van 'het abonnementstarief' is 2019 een overgangsjaar. Vanaf de beoogde invoeringsdatum 2020 wijzigt de Eigen Bijdrage systematiek door de invoering van de Wet

abbonementstarief 2015. Naar verwachting zal de Wmo-verordening met de invoering van die wet hierop aangepast moeten worden.

Conclusies van het onderzoek bij de VNG m.b.t het abbonementstarief Wmo.

1. Hoewel nog geen besluit is genomen over de invoering van het abbonementstarief verwacht de VNG dat het wel door gaat per 01-01-2019.
2. VWS heeft aangegeven dat het collectief vervoer Wmo geen onderdeel wordt van het abbonement en dat het voor 2020 en verder per AMvB wordt uitgezonderd.
3. De VNG had nog nooit gehoord van een eigenbijdrage CAK naast de reisbijdrage voor het Wmo-vervoer maar als in 2019 het collectief vervoer nog niet wordt uitgezonderd, kunnen gemeenten in 2019 nog zelf bepalen hoe zij daar mee om gaan.
4. De gemeente heeft, net als nu m.b.t. de eigen bijdrage, de vrije keuze of ze wel of niet het abbonementstarief wil toepassen op (bepaalde) maatwerkvoorzieningen. Ook mag een lager vast tarief worden gehanteerd dan het gestelde standaardbedrag van € 17,50 per 4 wk. Maar niet hoger!
5. Zoals het er nu naar uit ziet wordt artikel 2.1.4 derde lid Wmo niet gewijzigd. ("Het totaal van de bijdragen voor een maatwerkvoorziening dan wel een persoonsgebonden budget gaat de kostprijs niet te boven.") Dat betekent dat ook het abbonementstarief niet hoger mag zijn dan de kostprijs. De wet (Wmo 2015) gaat vóór lagere regelgeving (=Uitvoeringsbesluit Wmo). Dat betekent dat het Uitvoeringsbesluit Wmo per 1 januari 2019 wel kan bepalen dat voor (elke) (maatwerk)voorziening het abbonementstarief verschuldigd is, maar dat de bepaling in de Wmo (dat het niet hoger mag zijn dan de kostprijs) dan vóór gaat.
6. De kostprijs van de meeste maatwerkvoorzieningen is hoger dan het bedrag van € 17,50 per 4 weken maar in het geval van de Valleihopper (Collectief Vraagafhankelijk Vervoer) betekent dit dat iemand die uitsluitend een Wmo pas heeft en daarnaast geen andere maatwerkvoorziening, meestal minder zal betalen dan het genoemde abbonementstarief. De term abbonementstarief is daarom vooralsnog nogal verwarrend.

Artikel 19. Omvang en duur van de eigen bijdrage

In het landelijk vastgestelde Uitvoeringsbesluit Wmo worden in hoofdstuk 3 regels gegeven voor de omvang en duur van de eigen bijdrage. In Veenendaal verlagen we het percentage van het marginale tarief naar 5%, dit in afwijking van het landelijk Uitvoeringsbesluit Wmo 2015. Ook verlagen we de bijdrage per bijdrageperiode genoemd in artikel 3.8, eerste lid naar € 0,-. Inwoners met een inkomen tot de gestelde inkomensgrenzen in artikel 3.8, eerste lid betalen geen eigen bijdrage.

Het CAK voert de eigen bijdrage systematiek uit. Op de website van het CAK zijn de precieze bedragen van de eigen bijdrage beschreven. Deze zijn afhankelijk van iemands inkomen en de soort ondersteuning. Jaarlijks kan een indexatie plaatsvinden. De Wmo-consulenten zullen in hun gesprekken de cliënt wijzen op het systeem van de eigen bijdrage met indien mogelijk een voorbeeldberekening, zodat dit voor de cliënt geen verrassing kan zijn.

Artikel 20. Algemene voorziening schoonmaakondersteuning

In het eerste lid is de instelling van de algemene voorziening schoonmaakondersteuning opgenomen. De gemeente draagt er zorg voor dat de aanbieders de algemene voorziening schoonmaakondersteuning tegen het (gesubsidieerde) tarief van € 10,- per uur aan inwoners kunnen aanbieden.

In 2015 is de algemene voorziening schoonmaakondersteuning in Veenendaal ingevoerd. Het klanttarief was bepaald op € 15,- per uur. Echter door een landelijke subsidie voor 2 jaar is het klanttarief verlaagd naar € 10,- per uur. Voor de jaren 2017 en 2018 heeft de gemeenteraad jaarlijks besloten om extra financiën beschikbaar te stellen om het klanttarief op € 10,- te behouden. Ook voor 2019 heeft de raad een incidenteel bedrag van € 300.000,- beschikbaar gesteld om dit tarief op € 10,- te kunnen houden.

In het tweede lid van dit artikel is de hoogte van de bijdrage voor de kosten van de algemene voorziening schoonmaakondersteuning opgenomen. De bijdrage voor deze voorziening is in de vorm van een klanttarief per uur.

In het vierde lid wordt verwezen naar de Regeling compensatie klanttarief schoonmaakondersteuning. Deze Regeling ziet er als volgt uit:

Op het klanttarief van € 10,- krijgen inwoners met een inkomen:

- a. tot 110% van de bijstandsnorm een vergoeding van 100% van het klanttarief;
- b. van 110-120% van de bijstandsnorm een vergoeding 80% van het klanttarief;
- c. van 120-130% van de bijstandsnorm een vergoeding van 60% van het klanttarief;
- d. van hoger dan 130% van de bijstandsnorm geen vergoeding.

Artikel 21. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

Deze bepaling betreft een uitwerking van de verordeningplicht 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 kunnen ook betrekking 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. Het in het derde lid genoemde jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek is verplicht op grond van artikel 2.5.1, eerste lid, van de wet.

Artikel 21B - Kwaliteitseisen gesteld aan diensten ingekocht met een persoonsgebonden budget

Bij de beoordeling of er sprake is van boven gebruikelijke zorg, als in lid 2, maakt het college gebruik van het 'Protocol gebruikelijke zorg' van het CIZ (CIZ Indicatiewijzer versie 7.1), dat onder de Awbz werd gehanteerd. Het gaat hier om "de normale, dagelijkse zorg die partners of ouders en inwonende kinderen geacht worden elkaar onderling te bieden omdat ze als leefeenheid een gezamenlijk huishouden voeren en op die grond een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben voor het functioneren van dat huishouden." De aanwezigheid van gebruikelijke hulp en de omvang daarvan, moet op basis van objectieve criteria worden gemotiveerd en geconcretiseerd (Rechtbank Gelderland 9-2-2017, nr. AWB 16/564).

De Indicatiewijzer kan als hulpmiddel dienen om te beoordelen of er sprake is van gebruikelijke hulp, maar het is aan het college om deugdelijk te motiveren dat daarvan in het individuele geval sprake is. Een enkele verwijzing naar de CIZ Indicatiewijzer volstaat niet. Zo zal het college in geval van begeleiding van activiteiten binnens- en buitenshuis bijvoorbeeld een overzicht geven van de afzonderlijke activiteiten, hoeveel tijd daarmee per activiteit is gemoeid en welke activiteit volgens het college gebruikelijke hulp betreft (Rechtbank Zeeland-West-Brabant 26-09-2017, ECLI:NL:RBZWB:2017:6072).

De omstandigheid dat een huisgenoot van wie gebruikelijke hulp kan worden verwacht de huishoudelijke taken niet wil uitvoeren en de cliënt daarom een derde moet inschakelen komt voor zijn rekeningen risico (CRvB 18-05-2011, ECLI:NL:CRVB:2011:BQ7382).

Artikel 22. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden

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

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

Artikel 23. 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 17 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.

Artikel 24-Jaarlijkse waardering mantelzorgers

Deze bepaling betreft een uitwerking van de verordeningplicht in artikel 2.1.6 van de wet:

Bij verordening wordt bepaald op welke wijze het college zorg draagt voor een jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente.

Artikel 2.1.6 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 om mantelzorgers van cliënten die een hulpvraag hebben aangemeld. Ook al is daar geen voorziening op basis van deze wet uitgekomen. En natuurlijk ook om mantelzorgers van cliënten die wel een voorziening op basis van deze wet hebben gekregen. Tot slot is nog van belang te vermelden dat de woonplaats van de cliënt bepalend is en dat het dus ook mantelzorgers kan betreffen die in andere gemeenten wonen. Alle bij de gemeente bekende mantelzorgers van cliënten uit de gemeente hebben dus recht op een mantelzorgwaardering.

Blijken van waardering kunnen bestaan uit een geldbedrag, een VVV-bon, een jaarlijkse dag voor mantelzorgers, enz. Gemeenten zullen hier zelf beleid op moeten ontwikkelen. Het Transitiebureau beoogt hiervoor een handreiking op te stellen.

De uitwerking voorziet in de delegatie van de verordeningbevoegdheid naar het college.

Artikel 26. Klachtenregeling

Een bepaling over klachten is verplicht op grond van artikel 2.1.3, tweede lid, onder e, van de wet.

In de verordening wordt in ieder geval bepaald welke eisen worden gesteld aan de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt.

In de Memorie van Toelichting (p. 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. Wanneer de cliënt niet tevreden is over een gedraging van de aanbieder, kan dit betrekking hebben op de kwaliteit van de geleverde maatschappelijke ondersteuning (in verband met de deskundigheid van de medewerker, een bepaalde houding of uitlating van de medewerker, 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 er op 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. Gemeenten en aanbieders zullen goede communicatielijnen moeten onderhouden over de ontvangst en het voortouw nemen bij de afhandeling van klachten.

In het eerste lid is een bepaling opgenomen over het gemeentelijke klachtrecht. De gemeente is al 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. De Memorie van Toelichting (p. 58) hierover: Indien de cliënt zich onheus bejegend voelt door de wijze waarop de gemeente zich heeft gedragen, kan deze op basis van de Awb een klacht indienen bij de gemeente. De gemeente moet zorg dragen voor een adequate behandeling van klachten over gedragingen van personen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. De gemeente kan bijvoorbeeld een mediator inzetten voor de afhandeling van klachten. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend en in iedere fase van de behandeling is het mogelijk om tot een informele oplossing te komen. Indien de klager daarmee instemt, behoeft vanaf dat moment de formele weg niet meer te worden gevolgd. De regering vindt het van groot belang, mede met het oog op de kwetsbare positie van de doelgroep, dat juridisering en procedures zo veel mogelijk worden voorkomen.

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. Indien een gemeente een klachtenverordening heeft vastgesteld, ligt het voor de hand hierbij aan te sluiten.

Tot slot is het van belang om uitvoering te geven aan de oproep van de wetgever in de Memorie van Toelichting (p. 58):

Gemeenten moeten cliënten goed informeren over de mogelijkheden om klachten in te dienen. Daarbij moet het duidelijk zijn wanneer en hoe men met een klacht bij de gemeente terecht kan, wanneer de klacht primair bij de aanbieder moet worden ingediend en wat men kan doen als men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht.

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 klachtenregeling op te stellen (artikel 3.2, eerste lid, onder a, van de wet).

Artikel 27. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

Deze bepaling is verplicht op grond van artikel 2.1.3, tweede lid, onder e, van de wet.

In de verordening wordt in ieder geval bepaald welke eisen worden gesteld aan de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder.

In dit artikel gaat het om medezeggenschap van cliënten tegenover de aanbieder. Voorheen moest de aanbieder voldoen aan de in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) gestelde regels. Onder de Wmcz werd inspraak tegenover de aanbieder reeds verwezenlijkt via de cliëntenraad. Onder de wet is het stellen van regels geheel aan gemeenten overgelaten. In de verordeningsbepaling is dit uitgewerkt door te bepalen dat aanbieders met wie de gemeente een contract heeft gesloten of aan wie subsidie is verleend, een effectieve en laagdrempelige regeling voor medezeggenschap dienen vast te stellen.

Artikel 28. Betrekken van ingezetenen bij het beleid

Deze bepaling is verplicht op grond van artikel 2.1.3, derde lid, van de wet.

In het eerste lid is verwezen naar de krachtens art. 150 van de Gemeentewet vastgestelde inspraakverordening. Op deze manier wordt gewaarborgd dat er eenzelfde inspraakprocedure geldt voor het Wmo-beleid als op andere terreinen. Inspraakverordeningen verwijzen veelal naar de uniforme openbare voorbereidingsprocedure, zoals te vinden in afdeling 3.4 Awb.

De inspraak geldt voor alle ingezetenen. Dit is uitdrukkelijk de bedoeling van de wetgever. Zie de Memorie van Toelichting op artikel 2.1.3 van de wet:

In het derde lid is bepaald dat in de verordening regels moeten worden opgenomen over de wijze waarop periodiek met ingezetenen wordt overlegd. Deze mogelijkheid tot medezeggenschap is van belang voor alle ingezetenen, omdat iedereen op enig moment aangewezen kan raken op ondersteuning. Daarom is niet de beperking tot personen die maatschappelijke ondersteuning ontvangen of hun vertegenwoordigers gehanteerd.

In het vierde lid is een delegatiebepaling toegevoegd omdat de exacte invulling van de medezeggenschap aan het college kan worden overgelaten. Dit is ook nodig, nu de Memorie van Toelichting dienaangaande stelt: De verordening zal in elk geval moeten regelen dat betrokkenen in de gelegenheid worden gesteld voorstellen voor het beleid te doen en vroegtijdig in staat worden gesteld gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen over ontwerpverordeningen en ontwerpbeleidsplannen; ook zal moeten worden voorzien in de ondersteuning van betrokkenen op zodanige wijze dat zij effectief aan het overleg kunnen deelnemen en in regels over de wijze waarop agendapunten daarvoor kunnen worden aangemeld; tot slot zal ook moeten worden geregeld hoe de benodigde informatie voor het overleg wordt verspreid.

Artikel 29. Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering

Deze bepaling betreft 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 het ten onrechte ontvangen van een maatwerkvoorziening of een PGB, alsmede van misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet.

Het eerste, tweede en vierde lid bevatten een herhaling van hetgeen al in de tekst van de wet is opgenomen (artikel 2.3.8, 2.3.10 en 2.4.1). Met opname van deze wettekst in 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.

Het derde lid is een 'kan'-bepaling. Een PGB wordt verstrekt met de bedoeling dat men daarmee een voorziening treft. Als binnen zes maanden na de beslissing tot het verstrekken van het PGB nog geen voorziening is getroffen, heeft het college de bevoegdheid om de beslissing geheel of gedeeltelijk in te trekken. Deze bepaling is te zien als een verbijzondering van de bepaling in het tweede lid, onder e (dat tevens op maatwerkvoorzieningen (in natura) ziet).

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

Artikel 30. Evaluatie

Deze bepaling is facultatief. Het is aan de raad om te bepalen of zij een evaluatie van de werking van de verordening in de praktijk wenst. Deze evaluatie is niet hetzelfde als de evaluatie die op centraal niveau zal plaatsvinden, maar kan wel de daarin verzamelde gegevens benutten. In de Memorie van Toelichting (p. 92) staat het volgende over de landelijke evaluatie: Om de stelselverantwoordelijkheid waar te maken, is in de decentralisatiebrief aangekondigd dat het kabinet met gemeenten afspraken zal maken over een intensieve monitoring van de bereikte resultaten en de gemeentelijke uitgaven over het geheel van het brede sociale domein door te meten en te benchmarken.

De monitor biedt inzicht in het functioneren van het stelsel en de vraag in hoeverre de doelstellingen van de decentralisaties worden bereikt en biedt de informatie om verantwoording af te leggen aan de Tweede Kamer over de stand van zaken met betrekking tot de beleidsdoelstellingen in het sociale domein. De monitor biedt ook inzicht aan gemeenten in hun eigen prestaties ten opzichte van andere gemeenten om van elkaar te leren en het horizontaal verantwoordingsproces te ondersteunen. De werking van het wetsvoorstel wordt ook periodiek geëvalueerd door een onafhankelijke partij.