

## **Verordening Maatschappelijke ondersteuning Ede 2018**

### **Toelichting**

#### **Algemeen**

Deze verordening brengt de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) in de praktijk. Het Rijk heeft besloten een aantal taken uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) voortaan door de gemeente te laten uitvoeren. De Wmo 2015 is daar een onderdeel van. De gemeente is tegenwoordig verantwoordelijk voor de organisatie en het budget van hulp en ondersteuning. Helaas is er wel minder geld beschikbaar dan toen het Rijk nog verantwoordelijk was. In de Wmo 2015 staan extra taken die bovenop de taken uit de vorige Wmo komen. De Wmo 2015 gaat verder waar de oude Wmo was gebleven. De gemeente kijkt eerst wat u zelf kunt, eventueel met hulp van uw vrienden en familie. Als er meer hulp nodig is, geven wij een algemene voorziening, of een maatwerkvoorziening. Een algemene voorziening is voor iedere inwoner van de gemeente beschikbaar. Bijvoorbeeld een maaltijdservice, boodschappenservicedienst of activiteiten in een buurthuis. Een maatwerkvoorziening is hulp voor u persoonlijk, wanneer algemene voorzieningen niet voldoende zijn. Bijvoorbeeld individuele begeleiding, een vervoersvoorziening of een aanpassing aan uw huis. Met behulp van de voorziening kunt u beter voor uzelf zorgen en makkelijker meedoen met het dagelijks leven.

Voordat de gemeente bepaalt of u een voorziening krijgt, onderzoeken wij zorgvuldig welke hulp u nodig heeft. We willen precies weten waar u behoefte aan heeft en welke resultaten u wilt behalen. We kijken wat u zelf kunt doen om beter mee te komen met de maatschappij. Misschien kunt u hulp vragen aan vrienden en familie. Misschien kunt u vrijwilligerswerk gaan doen. We kijken ook of u al andere voorzieningen krijgt die niet onder de Wmo 2015 vallen. In deze verordening staat hoe we dit onderzoeken. In de oude situatie had u altijd recht op ondersteuning. Dat is nu niet meer automatisch zo. U heeft nu wel recht op een zorgvuldige procedure. U heeft zelf ook invloed op deze procedure. We gaan ervan uit dat we dankzij deze procedure de juiste beslissing zullen nemen; u krijgt ondersteuning als u die nodig heeft.

Als u het niet eens bent met de beslissing van de gemeente kunt u bezwaar maken. U krijgt bijvoorbeeld geen maatwerkvoorziening terwijl u denkt dat u die wel nodig heeft, of u vindt dat u niet genoeg heeft aan de maatwerkvoorziening die we u geven. Misschien meent u dat u recht heeft op beschermd wonen, maar oordeelt de gemeente anders. Als het bezwaar wordt afgewezen, kunt u ook nog in beroep gaan. De rechter onderzoekt dan of de gemeente zich aan alle regels heeft gehouden. De rechter bekijkt of de gemeente uw persoonlijke omstandigheden goed heeft onderzocht. De rechter bekijkt ook of de ondersteuning u genoeg helpt om goed voor uzelf te zorgen, of om mee te doen met het dagelijks leven. Het is de bedoeling dat u zo lang mogelijk in uw eigen woning kunt blijven. In de Wmo 2015 staat dat de gemeente veel bevoegdheid heeft. In de praktijk laten wij de beslissingen meestal over aan deskundigen, ambtenaren of aanbieders. In de Algemene wet bestuursrecht staat namelijk dat de gemeente de macht mag overdragen aan eigen personeel, of aan andere deskundigen. Als in deze verordening 'gemeente' staat, kan dat dus ook 'deskundige' betekenen. De gemeente mag de macht om te beslissen over een cliënt alleen overdragen aan een aanbieder of aan eigen personeel. In de toelichting onder artikel 1 leggen we uit wat een aanbieder precies is.

In de Wmo 2015 staat dat de gemeente verplicht is om een beleidsplan te schrijven over maatschappelijke ondersteuning. In de Wmo 2015 staat ook dat de gemeente regels moet opstellen over hoe we de maatschappelijke ondersteuning uitvoeren. Die regels staan in deze verordening. Volgens de Wmo 2015 moet de gemeente in ieder geval regels opstellen over de volgende onderwerpen:

- Hoe bepalen we of u een maatwerkvoorziening krijgt?
- Hoe bepalen we de hoogte van een persoonsgebonden budget (pgb)?
- Welke eisen stellen we aan de kwaliteit van voorzieningen en ondersteuners?
- Voor welke voorzieningen is een klachtenprocedure nodig?
- Bij welke voorzieningen mogen cliënten meepraten over belangrijke besluiten van de aanbieder?

- Hoe berekenen wij de prijs van een maatwerkvoorziening?
- Hoe waarden we mantelzorgers elk jaar?
- Hoe zorgt de gemeente ervoor dat er geen misbruik gemaakt wordt van de Wmo 2015, de maatwerkvoorzieningen of het pgb?
- Hoe zorgt de gemeente voor een goede prijs-kwaliteitsverhouding van voorzieningen als andere organisaties die verlenen? Hierbij letten we op de deskundigheid van de beroepskrachten en hun arbeidsvoorwaarden.

De gemeente mag ook regels opstellen over de volgende onderwerpen:

- Moet u een eigen bijdrage betalen voor een voorziening? Voor cliëntondersteuning mogen wij geen eigen bijdrage vragen.
- Hoe hoog is de eigen bijdrage? De hoogte van de eigen bijdrage kan verschillen per voorziening. Dit geldt ook als u de voorziening zelf inkoop met het pgb. Sommige mensen krijgen korting op de eigen bijdrage. Wie zijn dat? Meestal hangt de eigen bijdrage af van uw inkomen en spaargeld.
- Wie bepaalt hoe hoog de eigen bijdrage is voor de opvang? Wie zorgt ervoor dat u die eigen bijdrage betaalt?
- Wie betaalt de eigen bijdrage voor een woonvoorziening als de cliënt minderjarig is? Mogen wij de eigen bijdrage aan de ouders, pleegouders, of stiefouders vragen?
- Krijgen mensen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen extra geld? Soms heeft u hogere kosten door uw beperking. Het extra geld is bedoeld om beter voor uzelf te zorgen en makkelijker mee te doen met het dagelijks leven.
- Mag u met uw pgb ondersteuning inkopen bij vrienden of familie? Welke regels gelden er dan voor het tarief?

Deze verordening kan niet los worden gezien van het beleidsplan. In de Wmo 2015 staat dat gemeenten verplicht zijn een beleidsplan vast te stellen. In het beleidsplan staat hoe we maatschappelijk ondersteuning aanpakken.

## **Artikelsgewijs**

### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

#### *Algemeen gebruikelijke voorziening*

Een algemeen gebruikelijke voorziening is bijvoorbeeld een elektrische fiets.

#### *Gebruikelijke hulp*

Gebruikelijke hulp is bijvoorbeeld hulp van uw partner. Dit staat niet uitgelegd in deze verordening, maar wel in de wet.

#### *Andere voorziening*

Een andere voorziening kan ook een andere wettelijke voorziening zijn, bijvoorbeeld een vervoersvoorziening via het Uvw.

De lijst met begripsbepalingen is niet zo lang, omdat veel begrippen al in de Wmo 2015 worden uitgelegd. Ook in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staan bepalingen die belangrijk zijn voor deze verordening, zoals 'aanvraag': een verzoek van een belanghebbende om een besluit te nemen, en 'beschikking'.

### **Artikel 2. Melding hulpvraag**

Dit artikel zorgt ervoor dat wij de melding van uw hulpvraag zorgvuldig behandelen. Volgens de wet zijn gemeenten verplicht hier regels over op te stellen. Wij moeten in ieder geval bepalen hoe u een maatwerkvoorziening krijgt voor beschermd wonen of opvang, of om beter voor uzelf te zorgen of makkelijker mee te doen met de maatschappij.

Wanneer er bij de gemeente een melding binnenkomt dat iemand maatschappelijke ondersteuning nodig heeft, moeten wij die melding eerst onderzoeken. Dat staat zo in de wet. In de wet staat ook wie deze melding mag doen. De maatschappelijke ondersteuning kan pas officieel worden aangevraagd nadat wij de melding hebben onderzocht. Als wij het onderzoek niet binnen 6 weken uitvoeren, geldt dit niet. Ook staat er in de wet hoe de melding moet worden gedaan. De melding is vormvrij. Dat betekent dat u de hulpvraag schriftelijk, elektronisch, mondeling of telefonisch bij de gemeente kunt melden. In de Awb staat dat u een bericht elektronisch (bijvoorbeeld per email) kunt verzenden als de gemeente heeft aangegeven dat dat kan.

In het eerste lid van artikel 2 van deze verordening staat dat de melding 'door of namens de cliënt' kan worden gedaan. Dat betekent dat de cliënt zelf de melding kan doen, of een vertegenwoordiger, mantelzorger, partner, familielid, buurman, vriend, kennis of collega. In artikel 1 van deze verordening staat uitgelegd dat we hier met 'hulpvraag' alleen behoefte aan maatschappelijke ondersteuning bedoelen. Als de hulpvraag over iets anders gaat, bijvoorbeeld over de Zorgverzekeringswet, de Wet werk en bijstand en de Leerplichtwet, verwijzen wij de cliënt door naar een andere afdeling. Wij leggen dit verder uit in artikel 7 van deze verordening.

U krijgt een bewijs dat wij uw melding goed hebben ontvangen; de ontvangstbevestiging. Volgens de wet zijn wij verplicht deze ontvangstbevestiging schriftelijk te doen. Een melding die via email binnenkomt moeten wij ook bevestigen. Dat staat in de Awb. Deze ontvangstbevestiging mogen wij ook per email sturen. Dat is logisch. Als u de melding mondeling of telefonisch doet, kunnen wij ook afspreken om de ontvangstbevestiging te mailen.

Het onderzoek naar de melding mag maximaal 6 weken duren. Daarom is de ontvangstbevestiging zo belangrijk. U kunt daarmee bewijzen wanneer u de melding precies heeft gedaan.

### **Artikel 3. Vooronderzoek**

Dit artikel zorgt voor een zorgvuldig vooronderzoek.

Het eerste lid gaat over de voorbereiding op het maatwerkgesprek dat na de melding plaatsvindt. Tijdens de voorbereiding zetten we op een rijtje welke gegevens er al bekend zijn. U hoeft dan geen onnodige vragen te beantwoorden. Het hangt van de melding af hoe uitgebreid het vooronderzoek is. Tijdens het vooronderzoek maken we een afspraak voor het maatwerkgesprek. De gemeente bespreekt samen met de cliënt waar, hoe laat en op welke datum het gesprek plaatsvindt.

Tijdens het maatwerkgesprek stellen we soms vragen op basis van het vooronderzoek. Soms vragen we u bepaalde papieren mee te nemen. Volgens de wet bent u verplicht deze papieren aan ons te laten zien. We vragen in ieder geval om een identiteitsbewijs. U bent volgens de wet ook verplicht het identiteitsbewijs te laten zien. Bij het verzamelen van de gegevens houden we ons aan de Algemene verordening gegevensbescherming.

In het derde lid staat dat we geen vooronderzoek doen als alle gegevens al bij de gemeente bekend zijn.

### **Artikel 4. Maatwerkgesprek**

Dit artikel zorgt ervoor dat het maatwerkgesprek zorgvuldig verloopt. Volgens de wet zijn gemeenten verplicht hier regels over op te stellen.

In het tweede lid staat op een rijtje wat we allemaal onderzoeken. Dat moet volgens de wet. Het woord 'maatwerkgesprek' staat niet letterlijk in de wet. In de wet staat: "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". Toen de Tweede Kamer de Wmo 2015 behandelde, hebben ze duidelijk gemaakt dat persoonlijk contact meestal wel nodig is. Tijdens een persoonlijk gesprek

krijgen we een goed beeld van de cliënt en zijn omstandigheden. Daarom staat in het eerste lid dat we het onderzoek samen met de cliënt doen. We mogen zelf weten hoe we het onderzoek doen.

Als het kan, voeren we het maatwerkgesprek bij de cliënt thuis. Vooral als woningaanpassingen nodig zijn is het belangrijk om de thuissituatie goed te bekijken. Wij kunnen dan geschikte oplossingen vinden.

In onderdeel b van het tweede lid staat dat we ook bespreken welk resultaat u van de ondersteuning verwacht. Dit is belangrijk. Volgens de Tweede Kamer bepaalt de cliënt of de maatschappelijke ondersteuning heeft geholpen of niet. De Wmo 2015 wil vooral bereiken dat de cliënt zelf het gevoel heeft dat hij beter voor zichzelf kan zorgen en makkelijker kan meedoen met het dagelijks leven.

U mag een persoonlijk plan maken voor de maatschappelijke ondersteuning. U kunt daarbij ook hulp inschakelen. De gemeente is volgens de wet verplicht rekening te houden met dit persoonlijke plan. Dit staat in het derde lid.

In het vijfde lid staat dat er geen maatwerkgesprek komt als dat niet nodig is. Soms is een cliënt bijvoorbeeld al bekend bij de gemeente en heeft hij alleen een eenvoudige 'vervolg vraag'.

### **Artikel 5. Verslag**

Wij schrijven een verslag van het gesprek, zodat de procedure en de dossiervorming zorgvuldig verlopen. Dit staat zo in de wet. Hoe dat verslag er precies uitziet, is niet bepaald. We nemen de praktijk van de Wmo als voorbeeld. Het verslag is het plan van aanpak.

Volgens de Tweede Kamer moet de gemeente de cliënt de resultaten van het onderzoek geven. Met die resultaten kunt u een maatwerkvoorziening aanvragen. Dat moet schriftelijk. Als alles duidelijk op papier staat kunnen wij makkelijker een juiste beslissing nemen. Dat zorgt voor een heldere communicatie.

De inhoud van het verslag hangt natuurlijk af van de uitkomsten van het onderzoek. Als een cliënt bijvoorbeeld tevreden is en er geen maatwerkvoorziening nodig is, kan het verslag kort blijven. Als het onderzoek ingewikkelder is, zal het verslag ook uitgebreider worden. Als u een persoonlijk plan heeft gemaakt, komt dit ook in het verslag.

Soms krijgt u het verslag meteen mee, maar meestal moeten wij het eerst nog uitwerken. Dit kan een paar dagen duren. Daarom staat er in het tweede lid dat u het rapport binnen 10 werkdagen krijgt. Misschien moet u na het maatwerkgesprek nog een paar dingen uitzoeken. U moet bijvoorbeeld vragen of een vriend of familielid u wilt helpen met boodschappen doen. Misschien wilt u nog iets anders aan het gesprek toevoegen. Dan is het handig om wat extra tijd te hebben om een goed verslag te maken.

### **Artikel 6. Cliëntondersteuning**

We vinden het belangrijk dat u gebruik kunt maken van gratis, onafhankelijke ondersteuning. Als u contact opneemt met ons, dan wijzen we u op deze mogelijkheid. In de folder die u ontvangt van ons, vind u hier meer informatie over.

### **Artikel 7. Thuisondersteuning**

Dit artikel hoeven we niet verder toe te lichten.

### **Artikel 8. Aanvraag**

Ook dit artikel zorgt ervoor dat wij uw hulpvraag zorgvuldig behandelen. Volgens de wet zijn gemeenten verplicht hier regels over op te stellen. Wij moeten in ieder geval bepalen hoe u een maatwerkvoorziening krijgt voor beschermd wonen of opvang, of om beter voor uzelf te zorgen of makkelijker mee te doen met

de maatschappij. In de wet staat ook dat wij na de aanvraag binnen twee weken een beslissing moeten nemen. In de Awb staan regels voor de aanvraag. Wij volgen die regels. De Awb zegt dat u een aanvraag schriftelijk moet indienen bij het college, behalve als de wet bepaalt dat het anders moet. U mag uw aanvraag ook via email versturen.

In lid 1 staat dat u zelf de aanvraag moet doen. U mag ook iemand machtigen om de aanvraag voor u te doen, of een vertegenwoordiger sturen. In artikel 1 van Wmo 2015 staat beschreven wat een vertegenwoordiger precies is. De regels voor de aanvraag zijn strenger dan voor de melding. Een melding kan bijvoorbeeld door een buurman gedaan worden, maar de aanvraag niet. Met een aanvraag vraagt u officieel om een beslissing volgens de wet. Daarom is een machtiging of een vertegenwoordiger verplicht.

### **Artikel 9. Advisering**

De gemeente moet uw aanvraag zorgvuldig beoordelen. Als het nodig is vragen wij advies aan iemand die niet bij de gemeente werkt. Als dat de enige manier is om uw aanvraag zorgvuldig te beoordelen, zou je zelfs kunnen zeggen dat het verplicht is.

Als wij advies vragen is het belangrijk om duidelijk op te schrijven wat we precies willen weten. Dan is het voor de cliënt en de adviseur helder wat er onderzocht moet worden.

In de wet staat dat u verplicht bent mee te werken aan het onderzoek van de adviseur, als de gemeente dat nodig heeft om uw aanvraag goed te beoordelen.

### **Artikel 10. Inhoud van de beschikking (onze beslissing)**

De wet gaat ervan uit dat u een maatwerkvoorziening 'in natura' krijgt. Dat betekent dat de gemeente de voorziening voor u inkoop. De betaling loopt dus niet via u. U kunt wel een persoonsgebonden budget (pgb) krijgen als u dat liever wilt. U krijgt alleen een pgb als u aan bepaalde voorwaarden voldoet. Deze voorwaarden staan in de wet en in de verordening.

Met 'beoogde resultaat' bedoelen we bijvoorbeeld 'mobiliteit' en niet 'een scootmobiel'.

Met 'duur' bedoelen we ook de technische levensduur van een voorziening, maar alleen als die ertoe doet.

Het vierde lid gaat over de eigen bijdrage. Als u een eigen bijdrage moet betalen vermelden wij dat in de beschikking. Wij zeggen niet hoe hoog de eigen bijdrage is. Dat loopt via het CAK. Als u bezwaar wilt maken tegen de eigen bijdrage, moet u ook bij het CAK zijn. In de wet staat namelijk dat het CAK voor de gemeente bepaalt hoe hoog de eigen bijdrage is. Het CAK neemt ook de eigen bijdrage in ontvangst.

### **Artikel 11. Criteria voor een maatwerkvoorziening**

Gemeenten zijn verplicht regels op te stellen over hoe wij bepalen of u een maatwerkvoorziening krijgt voor beschermd wonen of opvang, of om beter voor uzelf te zorgen of makkelijker mee te doen met de maatschappij. De Tweede Kamer heeft aangegeven dat het belangrijk is om elk geval apart te bekijken. Elke gemeente maakt haar eigen regels, omdat de behoeften van de bewoners per gemeente verschillen. Ook heeft elke gemeente met andere omstandigheden te maken. Niet elke algemene voorziening is in elke gemeente verkrijgbaar. Daarom staat in de verordening geen verplichte lijst met maatwerkvoorzieningen. Wij moeten wel precies beschrijven wanneer iemand een maatwerkvoorziening krijgt. De regels hiervoor moeten geschikt en praktisch zijn. In dit artikel werken wij deze regels uit.

Lid 5: Als meerdere voorzieningen een passende oplossing bieden voor de ondersteuningsvraag, vergoeden wij de goedkoopste voorziening. Soms gaat een duurdere voorziening langer mee dan een

goedkopere voorziening. De duurdere voorziening is dan uiteindelijk goedkoper. We gaan voor een verantwoord kwaliteitsniveau, maar niet meer dan dat.

## **Artikel 12. Vervanging van bestaande voorzieningen**

U kunt een vergoeding aanvragen voor een hulpmiddel dat kapot of kwijt is. Als het hulpmiddel kapot of kwijt is door uw eigen schuld, kunnen wij de aanvraag weigeren. Als het niet uw eigen schuld is, kunnen wij de aanvraag goedkeuren. U bent wel verantwoordelijk voor een goede verzekering. Als uw woning bijvoorbeeld een dure verstelbare keuken heeft, heeft dat gevolgen voor de opstalverzekering. U moet misschien bijverzekeren. Als u dat niet doet en er breekt bijvoorbeeld brand uit, dan is de verstelbare keuken niet meeverzekerd. U kunt dan ook geen vergoeding aanvragen bij de gemeente voor een nieuwe keuken.

## **Artikel 13. Algemene weigeringsgronden**

In het verleden zijn er verschillende rechtszaken geweest over afgewezen aanvragen voor maatschappelijke ondersteuning. Daaruit is gebleken dat het belangrijk is om duidelijk in de verordening te zetten welke redenen er gelden om een aanvraag te weigeren, de afwijzingsgronden. Als deze afwijzingsgronden niet duidelijk zijn vastgelegd, zijn ze niet geldig in de rechtbank. Het is ook niet goed voor de rechtszekerheid van de cliënt. Als wij van tevoren niet duidelijk zijn over onze afwijzingsgronden, weet u niet waar u aan toe bent.

Lid 1 onder b: Als u zelf keuzes maakt die ervoor zorgen dat u minder goed voor uzelf kunt zorgen en minder makkelijk met de maatschappij mee kunt meedoen, hoeft de gemeente dat niet te vergoeden. Als u bijvoorbeeld een ziekte of beperking heeft die steeds erger zal worden, moet u daar rekening mee houden. Stel dat u besluit uw badkamer te verbouwen, maar u houdt er geen rekening mee dat u binnenkort waarschijnlijk in een rolstoel belandt, dan vergoeden wij later de aanpassing van uw badkamer niet. Ook als u in deze situatie een nieuw huis koopt dat niet geschikt is voor uw beperking, vergoeden wij de aanpassingen niet. Deze aanvraag voor een maatwerkvoorziening had u kunnen voorkomen door rekening te houden met uw beperking.

Lid 1 onder c. We gaan ervan uit dat u een voorziening langere tijd nodig heeft. Dit geldt niet voor dienstverlening. Als u bijvoorbeeld ziek bent, of u komt net terug uit het ziekenhuis, kunt u hulp bij het huishouden aanvragen.

Lid 1 onder d. Het moet wel de moeite waard zijn om kosten te maken. Hele oude dingen worden niet meer opgelapt. Een auto van 20 jaar oud krijgt bijvoorbeeld geen aanpassingen meer.

Lid 1 onder e. Als u al jarenlang een bepaalde voorziening gebruikte voordat u een beperking kreeg en u vraagt na het optreden van de beperking een soortgelijke voorziening aan, krijgt u daarvoor geen vergoeding. In dit geval brengt de beperking geen extra kosten met zich mee; u had de voorziening namelijk al.

Lid 1 onder g. U mag een voorziening pas aanschaffen nadat de gemeente uw aanvraag officieel heeft goedgekeurd. Anders hebben wij geen invloed op welke ondersteuning u nodig heeft. Wij kunnen uw aanvraag weigeren. We voorkomen hiermee dat we een voorziening vergoeden die niet de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft.

## **Artikel 14, 15 en 16 Aanvullende criteria maatwerkvoorziening woning, criterium primaat van verhuizen en weigeringsgronden woonvoorzieningen**

### Artikel 15

Als een woonvoorziening meer dan € 45.000,00 kost, is het soms voordeliger om naar een aangepaste woning te verhuizen, of naar een woning die goedkoper aangepast kan worden. Wij willen het

gemeenschapsgeld zo goed mogelijk besteden.. Er moet wel binnen niet al te lange tijd een geschikte woning beschikbaar zijn. Wij maken een belangenafweging tussen het aanpassen van de huidige woning of het verhuizen naar een andere woning.

#### Artikel 16 onder b.

Als u verhuist van een geschikte woning naar een ongeschikte woning, zonder belangrijke reden, weigeren wij uw aanvraag voor een woonvoorziening. U moet namelijk zelf rekening houden met uw beperking en met de voorzieningen die u nodig heeft.. Als u een belangrijke reden heeft om te verhuizen geldt dit niet. Als u bijvoorbeeld verhuist om te gaan samenwonen, trouwen, of voor een baan, kunt u wel een woonvoorziening aanvragen.

Artikel 16 onder de. De gemeente is van mening dat een woonvoorziening geen geschikte oplossing is voor een hotel/pension, trekkerswoonwagen, klooster, een tweede woning, vakantiewoning, recreatiewoning of kamerverhuur. U woont daar meestal maar kort.

#### Artikel 16 onder f.

Deze afwijzingsgrond is bedoeld voor situaties waarin gebruikte materialen of de slechte staat van onderhoud aan de woning voor problemen zorgen. Hierin heeft u een eigen verantwoordelijkheid. Denk bijvoorbeeld aan de constructie van een houten vloer in de woning.

#### Artikel 16 onder g en h.

Deze afwijzingsgronden gaan over algemeen gebruikelijke woonvoorzieningen. In artikel 13 is - onder meer - aangegeven dat een maatwerkvoorziening niet wordt afgegeven als de voorziening algemeen gebruikelijk is. In het algemeen is een voorziening algemeen gebruikelijk, wanneer voldaan wordt aan de volgende voorwaarden:

- het is niet speciaal bedoeld voor personen met beperking(en);
- het is gewoon te koop;
- het is niet duurder dan soortgelijke producten.

Een cliënt van een serviceflat of seniorencomplex mag verwachten dat deze woning de mogelijkheid biedt om daar als oudere op passende wijze te kunnen wonen. Het mag dan ook als algemeen gebruikelijk worden beschouwd dat cliënten van een serviceflat kunnen beschikken over een lift en dat in de gemeenschappelijke ruimten de nodige voorzieningen (zoals een elektrische deuropener) aanwezig zijn. Deze voorzieningen zijn - in elk geval op termijn - voor bijna alle bewoners noodzakelijk. In een serviceflat of seniorencomplex is niet de gemeente op grond van de Wmo 2015, maar de woningeigenaar verantwoordelijk deze voorzieningen te bieden.

De gemeente zal in elke specifieke situatie beoordelen of de woonvoorziening als algemeen gebruikelijk kan worden aangemerkt.

#### **Artikel 17 Aanvullende criteria maatwerkvoorziening sociaal vervoer**

Met 'lokaal verplaatsen' bedoelen we een afstand van 15 tot 25 kilometer rondom uw woning. Collectief vervoer heeft altijd de voorkeur. U krijgt alleen een andere vervoersvoorziening als er geen collectief vervoer is, of als dit niet geschikt is voor u.

#### **Artikel 18 Aanvullende criteria maatwerkvoorziening dagbesteding en begeleiding**

De gemeente kan een maatwerkvoorziening afgeven voor deelname aan activiteiten op dagactiviteitencentra. Dagactiviteiten hebben als doel om cliënten met beperkingen mee te laten doen met de maatschappij. Zij zijn gericht op het bieden van (dag)structuur in de besteding van de dag. De activiteiten worden in groepsverband aangeboden. De maatwerkvoorziening dagbesteding kan bedoeld zijn om cliënten te helpen een vorm van werk te kunnen doen. De cliënt kan ook in aanmerking komen

voor het vervoer van huis naar de locatie waar de dagactiviteiten wordt geboden en weer terug. In het tweede lid staat wat de voorwaarden zijn.

Naast de dagbesteding kan de cliënt ook in aanmerking komen voor (individuele) begeleiding. De gemeente stelt tijdens het onderzoek vast wat het meest passend is.

### **Artikel 19 Aanvullende criteria maatwerkvoorziening respijtzorg**

Respijtzorg wil zegen: zorg waardoor de mantelzorger tijdelijk ontlast wordt van zijn taak. Nadat de gemeente heeft vastgesteld dat de mantelzorger ontlast moet of wil worden, geldt een specifiek criterium om in aanmerking te komen voor deze maatwerkvoorziening. De cliënt heeft door het (tijdelijk/deels) wegvallen van de mantelzorg ondersteuning nodig waarbij hij altijd in de gaten moet worden gehouden. Is dat niet nodig, dan zou bijvoorbeeld dagbesteding (groepsverband), eventueel gecombineerd met begeleiding (individueel) en zorg vanuit de Zorgverzekeringswet uitkomst kunnen bieden. Als de mantelzorger 'geneeskundige zorg' verleend ligt het voor de hand dat een beroep wordt gedaan op Eerstelijnsverblijf op grond van de Zorgverzekeringswet. De gemeente hoeft in dat geval geen ondersteuning te bieden.

### **Artikel 20 Aanvullende criteria maatwerkvoorziening beschermd wonen**

De gemeente kan een voorziening voor beschermd wonen afgeven als de cliënt een beschermende woonomgeving (inclusief noodzakelijk verblijf) nodig heeft. Dit is nodig als gevolg van psychisch en psychosociaal functioneren of een psychiatrisch ziektebeeld. Daarnaast is het zo dat individuele begeleiding geen passende oplossing kan bieden. Beschermd wonen is gericht op personen die zich (nog) niet kunnen handhaven in de samenleving en daarom noodzakelijk in een accommodatie van een instelling moeten verblijven. Dat kan nodig zijn omdat de cliënt er (nog) niet in slaagt om zelfstandig te wonen zonder 24 uur per dag toezicht of tenminste een groot deel van een etmaal.

### **Artikel 21. Regels voor het pgb**

Volgens de wet kan de gemeente een pgb geven. Als u aan alle wettelijke voorwaarden voor het pgb voldoet, zijn wij zelfs verplicht die te geven. U krijgt alleen een pgb als u goed uitlegt waarom u een pgb wilt. Als u uw wens goed kunt uitleggen, weten wij zeker dat het uw eigen beslissing is om een pgb aan te vragen.

In de wet staat dat de gemeente verplicht is om regels te maken over de manier waarop we de hoogte van uw pgb bepalen. Het bedrag dat u krijgt moet in ieder geval hoog genoeg zijn om passende ondersteuning te kunnen inkopen. Lid 1. Wij baseren het pgb op uw persoonlijk plan. In uw persoonlijk plan beschrijft u hoe u het pgb gaat besteden. Het persoonlijk plan helpt u goed na te denken over uw zorgvraag. U moet uw zorgvraag uitwerken en invullen. Met het zorgplan kunt u na verloop van tijd nagaan of u uw doelen bereikt en of de zorg goed genoeg is. Wij verwachten dat het persoonlijk plan helpt om uw zorg voordelig in te kopen. We gebruiken het plan om te kijken wat de zorg u oplevert. Op deze manier meten we de kwaliteit en doeltreffendheid van de maatschappelijke ondersteuning.

Als een pgb duurder is dan een maatwerkvoorziening in natura, kunnen wij de aanvraag weigeren. Dat betekent niet dat u helemaal geen pgb krijgt. U krijgt het bedrag van een maatwerkvoorziening en mag het verschil zelf bijbetalen. De gemeente krijgt soms korting bij het inkopen van maatwerkvoorzieningen. De zorg in natura is dan goedkoper dan een pgb. Bij vervoer of opvang is dat bijvoorbeeld zo.

Een pgb is gemiddeld genomen goedkoper dan zorg in natura. Zzp'ers hoeven bijvoorbeeld geen groot kantoorgebouw te betalen. Dat scheelt in de prijs.

In deze verordening staat dat een pgb maximaal even hoog is als de prijs van een maatwerkvoorziening die de gemeente in een vergelijkbare situatie zou inkopen.



Lid 4. Om belangenverstremgeling te voorkomen mag degene die de pgb taken op zich neemt, niet ook de zorgverlener zijn. Dit geldt niet voor familieleden zoals partner, ouders, schoonouders, kinderen, schoonzons, schoondochters en broers, zussen, kleinkinderen, opa's, oma's, schoonzussen, zwagers, stiefzussen, stiefbroers. Wij bekijken in dat geval of de combinatie van pgb-taken en zorgverlening passend is.

## **Artikel 22. Tarief pgb**

- Volgens de toelichting op de Wmo 2015 mag de gemeente bepalen dat het pgb niet hoger is dan een bepaald percentage van de kosten van zorg in natura. De hoogte van het pgb kan daardoor verschillen. Wij kunnen verschillende tarieven toepassen voor verschillende soorten hulp en ondersteuning. Wij mogen bijvoorbeeld onderscheid maken tussen ondersteuning door vrienden of familie, door professionele hulpverleners en minder professionele hulpverleners zoals werkstudenten of zzp'ers zonder diploma's. Volgens de wet moet het pgb wel hoog genoeg zijn om noodzakelijke ondersteuning van goede kwaliteit in te kopen.
- Het pgb voor professionals is 90% van het ZIN-tarief. ZIN staat voor 'zorg in natura'. Het ZIN-tarief is het goedkoopste bedrag waarvoor een professional de benodigde hulp kan leveren. Dit bedrag hebben we van te voren afgesproken met de zorgverlener. 90% van het ZIN-tarief is genoeg om twee redenen:
  - Iemand die zorg levert via een pgb heeft meestal lagere kosten, bijvoorbeeld voor huisvesting of administratie.
  - Voor reguliere hulpaanbieders is in het ZIN-tarief rekening gehouden met de tijd voor het beoordelen en aanvragen van verlengingen van ondersteuning. Voor zorg via een pgb doet de gemeente dit zelf..
- Het pgb bij thuisondersteuning is voor professionals 70% van het ZIN-tarief. In 2019 is dat € 19,32 per uur. De rechter heeft bepaald dat we de cao van Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (cao VVT 2016-2018) als uitgangspunt kunnen gebruiken. Daarin staat dat het hoogste loon voor hulp bij het huishouden € 13,62 bruto per uur is. Voor een zzp'er moet daar 20% bij opgeteld worden, voor onder meer vakantiegeld en vakantie-uren. Dan komen we uit op € 16,34 bruto per uur. Ons tarief ligt daar ruim boven.

Als u met uw pgb thuisondersteuning inkoop bij iemand die geen professional, krijgt deze persoon 60% van het ZIN-tarief. In 2019 is dat € 16,56. Het gaat hier om laaggeschoold werk. Het tarief ligt ruim boven het minimumloon.
- Voor ondersteuning die geen huishoudelijke hulp is krijgen uw vrienden of familieleden € 20,- per uur of € 30,- per etmaal. Dit geldt ook voor hulpverleners die niet de juiste diploma's hebben. Omdat het om vriendendiensten gaat, is dit een realistisch tarief.
- Het pgb voor Beschermd Wonen is 80% van het ZIN-tarief. Bij een zorgaanbieder bestaat het tarief voor 80% uit zorg en voor 20% uit kapitaallasten. U mag met een pgb geen kapitaallasten betalen. Daarom is een pgb voor Beschermd Wonen 20% lager.

## **Artikel 23. Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering**

In de wet staat dat de gemeente verplicht is om regels te maken over misbruik van de wet. Wij moeten voorkomen dat mensen een voorziening of een pgb krijgen als ze daar geen recht op hebben.

In het eerste tweede en vierde lid staat hetzelfde als in de wet. Door de wetteksten in deze verordening te zetten geven we een compleet beeld van de regels over misbruik van de wet en het voorkomen dat mensen een voorziening of een pgb krijgen als ze daar geen recht op hebben.

De gemeente heeft het recht om geld terug te vragen als u ten onrechte een pgb of maatwerkvoorziening heeft gekregen. In de wet staan hier regels over. Dit bedrag mogen wij met een dwangbevel terugvragen. We kunnen ook een maatwerkvoorziening, bijvoorbeeld een scootmobiel, terugvragen. Het is niet altijd mogelijk om de maatwerkvoorziening terug te krijgen, bijvoorbeeld als uw badkamer verbouwd is. In dat

geval kunnen wij een geldbedrag voor deze voorziening terugvragen. In lid 4 staat daarom dat de gemeente voorzieningen mag terugvragen.

#### **Artikel 24 Opschorting pgb**

Met deze regeling legt de gemeente vast dat de gemeente in bepaalde gevallen de Sociale Verzekeringsbank (SVB) kan verzoeken om de betaling van het pgb nog niet te doen (geheel of gedeeltelijk opschorten). Soms is (tijdelijke) opschorting van een betaling uit het pgb naar aanleiding van een declaratie beter dan beëindiging of weigering of zelfs intrekken of herzien van het pgb. Door het opschorten is er tijd voor herstelmaatregelen of verder onderzoek.

In het eerste lid staat wanneer de gemeente dit verzoek kan doen bij de SVB. De betaling van het pgb kan voor maximaal dertien weken worden opgeschort.

Het tweede lid is toegevoegd omdat het voor kan komen dat een cliënt tijdelijk geen gebruik van een pgb kan maken door (tijdelijke) opname in een instelling. In dat geval kan het praktischer zijn het pgb tijdelijk op te schorten. De gemeente stuurt de pgb-houder hierover een brief.

#### **Artikel 25. Bijdrage in de kosten van algemene voorzieningen**

De wet maakt verschil tussen een eigen bijdrage voor algemene voorzieningen en een eigen bijdrage voor maatwerkvoorzieningen. De gemeente mag bepalen hoe hoog de eigen bijdrage voor een algemene voorziening is. Die eigen bijdrage mag zelfs 100% zijn. De regering heeft bepaald dat de gemeente in de verordening mag bepalen hoeveel een cliënt voor een algemene voorziening moet betalen. De regering gaat ervan uit dat wij hier verstandig mee omgaan. Het is niet de bedoeling dat we een eigen bijdrage vragen voor voorzieningen als brochures of informatieavonden. Het is belangrijk dat algemene voorzieningen niet te duur worden. Als u met een goedkope algemene voorziening geholpen kunt worden, vraagt u waarschijnlijk geen dure maatwerkvoorziening aan.

#### **Artikel 26, 27 en 28. Regels voor een bijdrage in de kosten van een maatwerkvoorziening, pgb, beschermd wonen en opvang**

De eigen bijdrage voor een maatwerkvoorziening mag niet meer zijn dan de kostprijs. In het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 staan regels over de eigen bijdrage. De regels over de eigen bijdrage in deze verordening moeten hierop aansluiten. Wij zijn wettelijk verplicht om de kostprijs van een maatwerkvoorziening vast te leggen.

Vanaf 1 januari 2019 gaan alle cliënten die gebruik maken van één of meer Wmo maatwerkvoorzieningen, met uitzondering van degenen die gebruik maken van beschermd wonen zorg in natura of maatschappelijke opvang, ongeacht inkomen en vermogen, een maximale periodebijdrage betalen van € 17,50.

Cliënten die gebruik maken van beschermd wonen zorg in natura of maatschappelijke opvang blijven een eigen bijdrage betalen die afhankelijk is van het inkomen en vermogen. De vermogensinkomensbijtelling gaat van 8% naar 4%.

Volgens het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, geldt de maximale periodebijdrage van € 17,50 niet voor niet AOW-gerechtigde meerpersoonshuishoudens.

De hoogte van de eigen bijdrage voor een maatwerkvoorziening wordt door het CAK vastgesteld. Het CAK let er op dat de eigen bijdrage niet hoger wordt dan de kostprijs. Het is in een enkel geval mogelijk dat de kostprijs van de maatwerkvoorziening lager is dan de periodebijdrage van € 17,50.

#### **Artikel 29 Bijdrage in de kosten Valleihopper**

In dit artikel staat uitgelegd hoe we de bijdrage voor het reizen met de Valleihopper vaststellen. De feitelijke tarieven worden bepaald door het college van burgemeester en wethouders op grond van regionale afspraken en staan in de nadere regel.

### **Artikel 30. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning**

In de wet staat dat wij in ieder geval in de verordening moeten zetten welke eisen we stellen aan de kwaliteit van voorzieningen en de deskundigheid van professionals. Het Rijk legt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van voorzieningen bij de gemeente en de aanbieder. Wij moeten in de verordening bepalen welke kwaliteitseisen wij stellen aan aanbieders van voorzieningen. Die eisen gaan ook over de deskundigheid van het personeel. Onze kwaliteitseisen zijn gebaseerd op de kwaliteitseisen die in de wet staan. In de wet staat dat een voorziening van goede kwaliteit moet zijn. Dat geeft ons de ruimte om samen met belangenorganisaties en zorgaanbieders kwaliteitseisen op te stellen.

In het eerste lid staan een paar logische kwaliteitseisen. In de bijlage staan uitgebreide kwaliteitseisen. Lid vier beschrijft hoe we de kwaliteit controleren. Het cliëntervaringsonderzoek is wettelijk verplicht. Naast de controle van kwaliteit heeft de gemeente handhavingsbevoegdheden, zoals genoemd in artikel 23.

### **Artikel 31. Meldingsregeling calamiteiten en geweld**

In de wet staat dat een hulpverlener het altijd bij de gemeente moet melden als er tijdens de hulpverlening een ongeluk gebeurt, of als er iemand geweld gebruikt. In de wet staat ook dat gemeente personen moet aanwijzen die controleren of iedereen zich aan de wettelijke regels houdt. Bovendien moet de gemeente regels opstellen over hoe ongelukken en geweld gemeld worden, hoe de gemeente die melding onderzoekt en hoe we daarvan leren om ongelukken en geweld in de toekomst te voorkomen. We kunnen ook nog andere eisen opstellen over het melden van ongelukken en geweld tijdens hulpverlening.

### **Artikel 32. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden**

De gemeente laat de uitvoering van de wet uitvoeren door aanbieders. De gemeente moet wel zelf de rechten en plichten van de cliënten vaststellen. Als de gemeente een voorziening aan anderen overlaat, moet ze regels maken die ervoor zorgen dat de hulp van goede kwaliteit is en niet te duur. We houden daarbij rekening met de deskundigheid van de beroepskrachten en hun arbeidsvoorwaarden. We willen niet alleen naar de prijs kijken. Daarom staan in dit artikel een paar andere zaken waar we rekening mee houden. Als we al deze zaken beoordelen, kunnen we beter bepalen wat een redelijke prijs is voor de ondersteuning. De hulpaanbieder moet bijvoorbeeld het personeel een loon betalen dat bij het opleidingsniveau past. Om dit te bepalen, moeten we weten wat er allemaal gedaan moet worden en welke arbeidsvoorwaarden daarbij passen. Hiermee zorgen we ervoor dat werknemers een eerlijk loon krijgen.

### **Artikel 33. Klachtregeling**

In de Algemene wet bestuursrecht staat dat de gemeente verplicht is goed om te gaan met alle klachten over bestuursorganen (bijvoorbeeld gemeenteraad of college) of mensen die voor de gemeente werken.

Het eerste lid gaat over klachten over aanbieders. Volgens de wet moeten wij in de verordening zetten welke voorzieningen een klachtenregeling nodig hebben. De aanbieder is verplicht voor deze voorzieningen een klachtenregeling op te stellen. U kunt ontevreden zijn over een ambtenaar. Misschien is een gesprek niet prettig verlopen, of u vindt de ambtenaar niet deskundig genoeg. U kunt ook ontevreden zijn over een aanbieder. U bent bijvoorbeeld niet tevreden met de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. Misschien heeft u klachten over de deskundigheid van een medewerker, onbeschoft gedrag of slechte communicatie. U kunt met deze klachten bij de aanbieder terecht. U moet erop kunnen vertrouwen dat de aanbieder uw klachten snel behandelt.

Het tweede lid beschrijft hoe de gemeente ervoor kan zorgen dat de aanbieders hun klachtenregeling goed op orde hebben.

### **Artikel 34. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning**

Cliënten kunnen soms meepraten over belangrijke beslissingen van de aanbieder. Volgens de wet moet de gemeente bepalen in welke gevallen medezeggenschap nodig is. Vroeger moest de aanbieder zich houden aan de Wet klachtrecht cliënten en de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Klachten en medezeggenschap werden toen geregeld via de cliëntenraad. Nu moet de gemeente hier regels over opstellen.

In het eerste lid staat dat aanbieders verplicht zijn medezeggenschap te organiseren.

Het eerste lid verwijst naar de inspraakverordening. Met de inspraakverordening regelt de gemeente dat medezeggenschap voor alle afdelingen hetzelfde is. Alle burgers hebben recht op inspraak. Dat is wat de regering wil. Iedereen kan namelijk op een dag ondersteuning nodig hebben.

Het tweede lid beschrijft hoe de gemeente ervoor kan zorgen dat de aanbieders de medezeggenschap goed op orde hebben.

### **Artikel 35. mantelzorgwaardering**

In de wet staat dat de gemeente in de verordening moet zetten hoe wij ieder jaar de mantelzorgers waarderen. Het gaat alleen om mantelzorgers van cliënten in de gemeente Ede. Volgens de wet is een cliënt iemand met een algemene voorziening, een maatwerkvoorziening of een pgb. U bent ook een cliënt als u een melding heeft gedaan voor maatschappelijke ondersteuning. We waarderen dus ook mantelzorgers die wel een voorziening hebben aangevraagd, maar die niet hebben gekregen. De cliënt moet in gemeente Ede wonen. De mantelzorger mag ook in een andere gemeente wonen.

Met 'mantelzorg' bedoelen we langdurige zorg. Dat betekent minstens 2 maanden lang 2 uur per week, of 1 maand lang 8 uur per week. Mantelzorg is onbetaald. De mantelzorger is geen professional, maar een vriend of familielid. De mantelzorger had al een sociale relatie met de cliënt, voordat er sprake was van zorg. Mantelzorg is meer dan je in gewone situaties van vrienden en familie kan verwachten. Mantelzorg is vrijwillig. Dat betekent dat de mantelzorger zelf wil zorgen en dat ook kan.

Gebruikelijke zorg is de normale, dagelijkse zorg die partners of ouders en kinderen elkaar geven. Als mensen samen leven, moeten ze er samen voor zorgen dat het huishouden goed loopt. Ze moeten elkaar dus altijd wel een beetje helpen.

### **Artikel 36. Tegemoetkoming meerkosten personen met een beperking of chronische problemen**

De gemeente kan mensen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen extra geld geven. In de wet staat dat gemeentes dat in de verordening kunnen zetten. Als u extra kosten heeft vanwege uw beperking, kunnen wij u een vergoeding geven waarmee u beter voor zichzelf kunt zorgen en makkelijker mee kunt doen in het dagelijks leven.

'Bezoekbaar' betekent dat de cliënt bij de woning kan komen en dat de belangrijkste ruimtes toegankelijk zijn. Er geldt een maximum bedrag. U krijgt deze voorziening maar 1 keer. Stel dat uw woning is aangepast aan uw beperking en u verhuist daarna naar een instelling. Als uw achtergebleven gezinsleden dan naar een nieuw huis verhuizen, krijgen zij geen vergoeding om de nieuwe woning voor u bezoekbaar te maken. Uw huisgenoten moeten rekening houden met de mogelijkheden en beperkingen van hun woning.

### **Artikel 37. Mediation**

De gemeente kan mediation inzetten bij onenigheid over een maatwerkvoorziening. U kunt mediation aanvragen zodra de onenigheid ontstaat. Als u het bijvoorbeeld niet eens bent met de uitslag van het onderzoek, hoeft u niet te wachten op het officiële besluit over uw aanvraag. U mag nadat het besluit genomen is nog wel om mediation vragen. Tijdens de mediation kunnen wij samen besluiten de beslissingstermijn verlengen. Dit kan op grond van de Algemene wet bestuursrecht. Als u al een bezwaarschrift heeft ingediend, zetten wij die tijdens de mediation tijdelijk stil. Mediation is alleen bedoeld voor onenigheid over uw aanvraag. U heeft geen recht op mediation bij onenigheid over besluiten die de gemeente zonder aanvraag neemt. Deze besluiten gaan bijvoorbeeld over het stopzetten van een maatwerkvoorziening of pgb. Mediation kan dan wel op vrijwillige basis, maar het is niet altijd wenselijk. Als er bijvoorbeeld fraude is gepleegd, is een officiële procedure logischer.

### **Artikel 38. Hardheidclausule**

Dit artikel spreekt voor zich. We leggen het niet verder uit.

### **Artikel 39. Intrekking oude verordening**

Dit artikel spreekt voor zich. We leggen het niet verder uit.

### **Artikel 40 overgangsrecht**

Lid 1. Als u nog een voorziening heeft volgens de oude regeling, geldt voor u een overgangsrecht. Dat betekent dat de oude regels nog steeds voor u gelden.

Lid 2. Als wij over uw aanvraag beslissen nadat de nieuwe verordening ingaat, gelden voor u de nieuwe regels. Dit geldt ook als u de maatschappelijke ondersteuning al had aangevraagd voordat de nieuwe verordening inging.

Lid3. Als u een bezwaarschrift heeft ingediend volgens de oude verordening, gelden daarvoor de oude regels. In de wet staan ook overgangsregelingen voor AWBZ cliënten die overgaan naar de Wmo en voor de doelgroep beschermd wonen.

### **Artikel 24 Inwerkintreding en citeertitel**

Dit artikel spreekt voor zich. We leggen het niet verder uit.