

VERORDENING
MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING
ISD BOLLENSTREEK
2015

16-10-2014

Considerans

De raad van de gemeente [naam gemeente];

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van [datum en nummer];

gelet op de artikelen 2.1.3, 2.1.4, eerste, tweede, derde en zevende lid, 2.1.5, eerste lid, 2.3.6, vierde lid, en 2.6.6, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;

Overwegende dat burgers een eigen verantwoordelijkheid dragen voor de wijze waarop zij hun leven inrichten en deelnemen aan het maatschappelijk leven; dat van burgers verwacht mag worden dat zij elkaar daarin naar vermogen bijstaan; dat burgers die zelf, dan wel samen met personen in hun omgeving onvoldoende zelfredzaam zijn of onvoldoende in staat zijn tot participatie, een beroep moeten kunnen doen op ondersteuning door de gemeente, zodat zij zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen; dat het noodzakelijk is om regels vast te stellen ter uitvoering van het beleidsplan als bedoeld in artikel 2.1.2 van de wet met betrekking tot de ondersteuning bij de versterking van de zelfredzaamheid en participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen, beschermd wonen en opvang, en dat het noodzakelijk is om de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking te bevorderen en daarmee bij te dragen aan het realiseren van een inclusieve samenleving;

besluit vast te stellen de Verordening maatschappelijke ondersteuning ISD Bollenstreek 2015

HOOFDSTUK 1 - BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

1. In deze verordening en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a. *Algemeen gebruikelijke voorziening*: voorziening die niet speciaal is bedoeld voor mensen met een beperking en die algemeen verkrijgbaar is en niet of niet veel duurder is dan vergelijkbare producten;
- b. *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;
- c. *Andere voorziening*: voorziening anders dan in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- d. *Bijdrage*: bijdrage als bedoeld in artikel 2.1.4, eerste lid, van de wet;
- e. *Dagelijks Bestuur*: het Dagelijks Bestuur van de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek Hillegom, Lisse, Teylingen, Noordwijkerhout, Noordwijk, zoals samengesteld conform de Gemeenschappelijke Regeling ISD Bollenstreek
- f. *Gesprek*: gesprek in het kader van het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- g. *Hulpvraag*: behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- h. *Mantelzorger*: een persoon, die mantelzorg verleent als bedoeld in artikel 1, lid 1 van de wet.
- i. *Meerkosten*: kosten van een mogelijk krachtens de wet te verlenen voorziening, voorzover dit deel van de kosten uitgaat boven voor die persoon als algemeen gebruikelijk te beschouwen kosten van een dergelijke voorziening
- j. *Melding*: melding aan het college als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- k. *Pgb*: persoonsgebonden budget als bedoeld in artikel 1.1.1 van de wet;
- l. *voorliggende voorziening*: elke voorziening buiten deze wet waarop de persoon of het gezin aanspraak kan maken, dan wel een beroep kan doen waarmee aan de hulpvraag wordt tegemoetgekomen;
- m. *Psychosociaal probleem*: een situatie van verlies van zelfstandigheid en, met name, een gebrek aan mogelijkheden tot deelname aan het maatschappelijk verkeer, als gevolg van problemen die iemand op grond van zijn psyche ondervindt in zijn relatie met anderen, met zijn sociale omgeving¹
- n. *Wet*: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

¹ Ontleend aan uitspraak CRvB 29-04-2009. LJN: BI6832.

HOOFDSTUK 2 – PROCEDUREREGELS

Artikel 2. Procedureregels aanvraag maatschappelijke ondersteuning

Het college bepaalt met inachtneming van de artikelen 2.3.1 tot en met 2.3.5 van de wet bij nadere regeling op welke wijze in samenspraak met de cliënt wordt vastgesteld of de cliënt voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang in aanmerking komt.

HOOFDSTUK 3 – DE AANVRAAG

Artikel 3. Aanvraag

1. De aanvraag om een maatwerkvoorziening wordt ingediend op een door het Dagelijks Bestuur beschikbaar gesteld aanvraagformulier.
2. Het Dagelijks Bestuur kan een ondertekend verslag van het gesprek (artikel 2.3.2 achtste lid Wet) aanmerken als aanvraag als de cliënt dat op het verslag heeft aangegeven.
3. Het Dagelijks Bestuur is bevoegd de beslistermijn als bedoeld in artikel 2.3.5. tweede lid van de wet op te schorten indien dit voor de beoordeling van aanspraak op, dan wel welke maatwerkvoorzieningen een passende bijdrage kan leveren een deskundigenadvies nodig is.
4. Het Dagelijks Bestuur merkt een aanvraag vergezeld van een schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek, welke naar oordeel van het Dagelijks Bestuur gedateerde informatie bevat, aan als een melding

HOOFDSTUK 4 – BEOORDELING VAN DE AANSPRAAK

Artikel 4. Criteria voor een maatwerkvoorziening

1. Het Dagelijks Bestuur neemt het verslag als uitgangspunt voor de beoordeling van een aanvraag om een maatwerkvoorziening.
2. Een cliënt die zijn hoofdverblijf heeft of zal hebben in de ISD Bollenstreek gemeenten komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening ter compensatie van de beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie die de cliënt ondervindt, voor zover de cliënt deze beperkingen naar het oordeel van het Dagelijks Bestuur niet
 - a. op eigen kracht;
 - b. met gebruikelijke hulp;
 - c. met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk; dan wel
 - d. met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen of algemene voorzieningen kan verminderen of wegnemen.
3. De maatwerkvoorziening als bedoeld in het tweede lid levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in artikel 2.3.2 van de wet bedoelde onderzoek en indien aanwezig persoonlijk plan, een passende bijdrage aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven
4. Een cliënt met psychische of psychosociale problemen en de cliënt die de thuissituatie heeft verlaten, al dan niet in verband met risico's voor zijn veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening ter compensatie van de problemen bij het zich handhaven in de samenleving voor zover de cliënt met voor zover de cliënt deze problemen naar het oordeel van het Dagelijks Bestuur niet:
 - a. op eigen kracht;
 - b. met gebruikelijke hulp;
 - c. met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk; dan wel
 - d. met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen of algemene voorzieningen kan verminderen of wegnemen.
5. De maatwerkvoorziening als bedoeld in het vierde lid levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in artikel 2.3.2 van de wet bedoelde onderzoek en indien aanwezig het persoonlijk plan, een passende bijdrage aan het voorzien in de behoefte van de cliënt aan beschermd wonen of opvang en aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld zo zich snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

6. Er bestaat slechts aanspraak op een maatwerkvoorziening voor zover:
 - a. Deze noodzakelijk is om de cliënt in staat te stellen tot zelfredzaamheid en participatie mede met het oog op het zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen en deze noodzaak tot ondersteuning voor de cliënt redelijkerwijs niet vermijdbaar was;
 - b. Deze als goedkoopst adequate bijdrage aan te merken is;
 - c. Deze in overwegende mate op de cliënt is gericht
7. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is ter vervanging van een eerder door het Dagelijks Bestuur verstrekte voorziening, wordt deze slechts verstrekt als de eerder verstrekte voorziening technisch is afgeschreven,
 - a. tenzij de eerder verstrekte voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan de cliënt zijn toe te rekenen;
 - b. tenzij de cliënt geheel of gedeeltelijk tegemoet komt in de veroorzaakte kosten, of
 - c. als de eerder verstrekte voorziening niet langer een oplossing biedt voor de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 5. Advisering

1. Het Dagelijks Bestuur kan om deskundigenadvies vragen indien:
 - a. het onduidelijk is of en zo ja, welke beperkingen de cliënt ondervindt en wat de prognose daarvan is;
 - b. het Dagelijks Bestuur voornemens is de aanvraag om medische redenen af te wijzen;
 - c. het Dagelijks Bestuur dat overigens gewenst vindt.
2. Het Dagelijks Bestuur is bevoegd om, voor zover dit van belang is voor de beoordeling van de aanspraak op een maatwerkvoorziening, de cliënt of bij gebruikelijke hulp de personen die tot de leefeenheid van de cliënt behoren:
 - a. Uit te nodigen om nadere informatie te verstrekken op een door het Dagelijks Bestuur te bepalen plaats en tijdstip;
 - b. Uit te nodigen voor een (nader) onderzoek door een of meer daartoe aangewezen medische- of andere deskundigen op een door het Dagelijks Bestuur te bepalen plaats en tijdstip

Artikel 6. Inhoud beschikking

1. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in natura wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 - a. welke de te verstrekken voorziening is en wat het beoogde resultaat daarvan is;
 - b. wat de ingangsdatum en duur van de verstrekking is;
 - c. hoe de voorziening wordt verstrekt en hoe met de voorziening moet worden omgegaan.
2. Indien andere voorzieningen relevant zijn kan dit in de beschikking worden aangegeven.
3. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 - a. voor welk resultaat het pgb kan worden aangewend;
 - b. welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;
 - c. wat de hoogte van het pgb is en hoe hiertoe is gekomen;
 - d. wat de duur is van de verstrekking waarvoor het pgb is bedoeld
 - e. hoe met de voorziening moet worden omgegaan, en
 - f. de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb.
4. Als sprake is van een te betalen bijdrage wordt de cliënt daarover in de beschikking geïnformeerd.

HOOFDSTUK 5 – PERSOONSGEBONDEN BUDGET

Artikel 7. Regels voor pgb

1. Het Dagelijks Bestuur verstrekt een pgb in overeenstemming met artikel 2.3.6 van de wet.
2. Onverminderd artikel 2.3.6, tweede en vijfde lid, van de wet verstrekt het Dagelijks Bestuur geen pgb voor zover de aanvraag betrekking heeft op kosten die de belanghebbende voorafgaand aan de indiening van de aanvraag heeft gemaakt en niet meer is na te gaan of de ingekochte voorziening noodzakelijk was.
3. Het Dagelijks Bestuur bepaalt bij nadere regeling op welke wijze de hoogte van een pgb wordt vastgesteld.

4. Het Dagelijks Bestuur bepaalt bij nadere regeling onder welke voorwaarden betreffende het tarief, een cliënt aan wie een pgb wordt verstrekt de mogelijkheid heeft om diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen te betrekken van een persoon die behoort tot het sociaal netwerk.

HOOFDSTUK 6 – BIJDRAGE IN DE KOSTEN

Artikel 8.1 Algemene voorziening

1. Een cliënt kan een bijdrage in de kosten verschuldigd zijn voor het gebruik van een algemene voorziening, niet zijnde cliëntondersteuning
2. Voor een bepaalde groep personen kan op de bijdrage voor een algemene voorziening een korting percentage gelden.
3. Het College kan bij nadere regeling bepalen:
 - a. voor welke algemene voorzieningen, niet zijnde cliëntondersteuning, de cliënt een bijdrage is verschuldigd;
 - b. wat per soort algemene voorziening de hoogte van deze bijdrage is.
 - c. voor welke groep personen een korting op de bijdrage van toepassing is

Artikel 8.2 Maatwerkvoorziening

1. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd voor een maatwerkvoorziening dan wel pgb, zolang hij van de maatwerkvoorziening gebruik maakt of gedurende de periode waarvoor het pgb wordt verstrekt, en afhankelijk van het inkomen en vermogen
2. In de gevallen, bedoeld in artikel 2.1.4, zevende lid, van de wet, kunnen de bijdragen voor een maatwerkvoorziening of pgb door de betreffende instelling vastgesteld en geïnd
3. Als de bijdrage voor een maatwerkvoorziening of pgb ten behoeve van een woningaanpassing voor een minderjarige cliënt is verschuldigd, is de bijdrage verschuldigd door de onderhoudsplichtige ouders, daaronder begrepen degene tegen wie een op artikel 394 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gegrond verzoek is toegewezen, en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefent over een cliënt.
4. Het Dagelijks Bestuur bepaalt bij nadere regeling
 - a. Op welke wijze de kostprijs van een maatwerkvoorziening en pgb wordt bepaald
 - b. dat de bijdrage voor maatwerkvoorzieningen of pgb's overeenkomstig artikel 3.1 tweede lid van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 wordt verlaagd, waarbij wordt bepaald welke afwijkende bedragen, percentages en inkomensbedragen worden gehanteerd

HOOFDSTUK 7 – NIEUWE FEITEN EN OMSTANDIGHEDEN, HERZIENING, INTREKKING OF TERUGVORDERING

Artikel 9. Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering

1. Onverminderd artikel 2.3.8 van de wet doet een cliënt aan het Dagelijks Bestuur op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden, waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat deze aanleiding kunnen zijn tot heroverweging van een beslissing als bedoeld in artikel 2.3.5 of 2.3.6 van de wet.
2. Onverminderd artikel 2.3.10 van de wet kan het Dagelijks Bestuur een beslissing als bedoeld in artikel 2.3.5 of 2.3.6 van de wet herzien dan wel intrekken als het Dagelijks Bestuur vaststelt dat:
 - a. de cliënt onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid;
 - b. de cliënt niet langer op de maatwerkvoorziening of het pgb is aangewezen;
 - c. de maatwerkvoorziening of het pgb niet meer toereikend is te achten;
 - d. de cliënt niet voldoet aan de aan de maatwerkvoorziening of het pgb verbonden voorwaarden, of
 - e. de cliënt de maatwerkvoorziening of het pgb niet of voor een ander doel gebruikt.
3. Een beslissing tot verlening van een pgb kan worden ingetrokken als blijkt dat het pgb binnen 6 maanden na uitbetaling niet is aangewend voor de bekostiging van de voorziening waarvoor de verlening heeft plaatsgevonden en er geen verschonende omstandigheden zijn.
4. Als het Dagelijks Bestuur een beslissing op grond van het tweede lid, onder a, heeft ingetrokken en de verstrekking van de onjuiste of onvolledige gegevens door de cliënt opzettelijk heeft

plaatsgevonden, kan het Dagelijks Bestuur van de cliënt en degene die daaraan opzettelijk zijn medewerking heeft verleend, geheel of gedeeltelijk de geldswaarde vorderen van de ten onrechte genoten maatwerkvoorziening of het ten onrechte genoten pgb.

5. Ingeval het recht op een in eigendom verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.
6. Ingeval het recht op een in bruikleen verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.
7. Ingeval een pgb abusievelijk ten onrechte of tot een te hoog bedrag is uitbetaald, kan dit worden teruggevorderd.
8. Het Dagelijks Bestuur onderzoekt uit het oogpunt van kwaliteit van de geleverde zorg, al dan niet steekproefsgewijs, de bestedingen van pgb's.

HOOFDSTUK 8 - KWALITEIT

Artikel 10. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van maatwerkvoorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, door:
 - a. het afstemmen van maatwerkvoorzieningen op de persoonlijke situatie van de cliënt;
 - b. het afstemmen van maatwerkvoorzieningen op andere vormen van zorg;
 - c. erop toe te zien dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van maatwerkvoorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard;
2. Het Dagelijks Bestuur kan bij nadere regeling bepalen welke verdere eisen worden gesteld aan de kwaliteit van maatwerkvoorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen. Het Dagelijks Bestuur verwijst voor de overige van toepassing zijnde kwaliteitseisen naar de kwaliteitseisen zoals deze zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en/of contractueel zijn vastgelegd.
3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het Dagelijks Bestuur toe op de naleving van deze eisen door periodieke overleggen met de aanbieders, een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek, en het zo nodig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde maatwerkvoorzieningen.

Artikel 11. Verhouding prijs en kwaliteit levering maatwerkvoorziening door derden

1. Het Dagelijks Bestuur houdt in het belang van een goede prijs-kwaliteitverhouding bij de vaststelling van de tarieven die het hanteert voor door derden te leveren diensten, in ieder geval rekening met:
 - a. de aard en omvang van de te verrichten taken;
 - b. de voor de sector toepasselijke cao-schalen in relatie tot de zwaarte van de functie
 - c. een redelijke toeslag voor overheadkosten;
 - d. een voor de sector reële mate van non-productiviteit van het personeel als gevolg van verlof, ziekte, scholing en werkoverleg;
 - e. kosten voor bijscholing van het personeel
2. Het Dagelijks Bestuur houdt in het belang van een goede prijs-kwaliteitverhouding bij de vaststelling van de tarieven die het hanteert voor door derden te leveren overige maatwerkvoorzieningen, in ieder geval rekening met:
 - a. de marktprijs van de maatwerkvoorziening, en
 - b. de eventuele extra taken die in verband met de maatwerkvoorziening van de leverancier worden gevraagd, zoals:
 1. aanmeten, leveren en plaatsen van de maatwerkvoorziening;
 2. instructie over het gebruik van de maatwerkvoorziening;
 3. onderhoud van de maatwerkvoorziening, en
 4. verplichte deelname in bepaalde samenwerkingsverbanden (bijv. sociaal wijkteams).

HOOFDSTUK 9 – OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 12. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

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

Artikel 13 Tegemoetkoming meerkosten personen met een beperking of chronische problemen

Het Dagelijks Bestuur kan bij nadere regeling bepalen in welke gevallen en in welke mate een tegemoetkoming kan worden verstrekt

Artikel 14. Klachtregeling

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van de door de aanbieders te verstrekken voorzieningen .
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het Dagelijks Bestuur toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders, en een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek.

Artikel 15. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van alle voorzieningen
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het Dagelijks Bestuur toe op de naleving van de medezeggenschapsregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders en een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek.

Artikel 16. Betrekken van ingezetenen bij het beleid

1. Het Dagelijks Bestuur stelt ingezetenen , waaronder in ieder geval cliënten of hun vertegenwoordigers, in de gelegenheid voorstellen voor het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning aangaande maatwerkvoorzieningen te doen, vroegtijdig gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen bij de besluitvorming over verordeningen en beleidsvoorstellen betreffende maatschappelijke ondersteuning, en voorziet hen van ondersteuning om hun rol effectief te kunnen vervullen.
2. Het Dagelijks Bestuur zorgt ervoor dat ingezetenen, waaronder in ieder geval cliënten of hun vertegenwoordigers, kunnen deelnemen aan periodiek overleg, waarbij zij onderwerpen voor de agenda kunnen aanmelden, en dat zij worden voorzien van de voor een adequate deelname aan het overleg benodigde informatie en ondersteuning.
3. Het Dagelijks Bestuur stelt nadere regels vast ter uitvoering van het tweede lid.

HOOFDSTUK 10 – SLOT BEPALINGEN

Artikel 17. Besluitvorming, nadere regels en nadere voorwaarden

1. Voorzover in deze Verordening niet anders is bepaald is het Dagelijks Bestuur belast met de uitvoering van de Verordening tot alle besluiten ter uitvoering van deze Verordening.
2. Ter uitvoering van deze Verordening stelt het Dagelijks Bestuur het Uitvoeringsbesluit en de Uitvoeringsregels vast.

Artikel 18. Hardheidsclausule.

Het Dagelijks Bestuur kan in bijzondere gevallen ten gunste van de cliënt afwijken van de bepalingen van deze Verordening indien toepassing van de Verordening tot onbillijkheden van overwegende aard leidt.

Artikel 19. Indexering.

Het Dagelijks Bestuur kan jaarlijks per 1 januari de in het kader van deze Verordening en het op deze Verordening berustende besluit maatschappelijke ondersteuning ISD Bollenstreek geldende bedragen verhogen of verlagen aan de hand van de prijsindex voor de gezinsconsumptie, zoals bepaald in artikel 3.8 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015

Artikel 20. Evaluatie.

Het door de gemeente gevoerde uitvoeringsbeleid wordt, in ieder geval, eenmaal per 4 jaar geëvalueerd. Indien de evaluatie daartoe aanleiding geeft wordt dit vervolgens aangepast. Het Dagelijks Bestuur zendt

hiertoe tijdig aan de gemeenteraad een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van de verordening in de praktijk.

Artikel 21. Intrekking oude verordening en overgangsrecht

1. De Verordening maatschappelijke ondersteuning ISD Bollenstreek 2013 wordt ingetrokken.
2. Een cliënt houdt recht op een lopende voorziening verstrekt op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning ISD Bollenstreek 2013, totdat het Dagelijks Bestuur een nieuw besluit heeft genomen waarbij het besluit waarmee deze voorziening is verstrekt, wordt ingetrokken.
3. Aanvragen die zijn ingediend onder de Verordening maatschappelijke ondersteuning ISD Bollenstreek 2013 en waarop nog niet is beslist bij het in werking treden van deze verordening, worden afgehandeld krachtens deze verordening.
4. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning ISD Bollenstreek 2013, wordt beslist met inachtneming van die verordening.

Artikel 22. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2015.
2. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening maatschappelijke ondersteuning ISD Bollenstreek 2015.

Toelichting verordening maatschappelijke ondersteuning 2015

Artikelsgewijs

Artikel 1. Begripsbepalingen

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, zie bijlage 1.

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): *een verzoek van een belanghebbende om een besluit te nemen*, en 'beschikking' (artikel 1:2).

Artikel 2. Procedureregels aanvraag maatschappelijke ondersteuning

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. Daarbij is onder meer bepaald dat de gemeente bij verordening in ieder geval bepaalt op welke wijze een cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang.

Artikel 3. 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 het eerste lid is aangegeven dat naast de cliënt alleen een daartoe door hem gemachtigd persoon of een vertegenwoordiger 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 4. Criteria voor een maatwerkvoorziening

In artikel 2.1.3, tweede lid, onder a, van de wet is bepaald dat de raad bij verordening moet aangeven op basis van welke criteria het Dagelijks Bestuur kan vaststellen of een cliënt voor een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang in aanmerking komt. In de memorie van toelichting op deze bepaling (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 134) wordt aangegeven dat het bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening op maatwerk aankomt. Gemeentelijke vrijheid is nodig omdat de behoeften van inwoners per gemeente kunnen verschillen en de sociale en fysieke infrastructuur per gemeente anders is. Ook het aanbod van algemene voorzieningen is niet in iedere gemeente gelijk. Het is daarom niet mogelijk of wenselijk dat in de verordening limitatief wordt geregeld welke maatwerkvoorzieningen zullen worden verstrekt. De gemeente moet wel aan de hand van geschikte en toepasbare criteria meer in detail en concreet nader afbakenen in welke gevallen iemand een maatwerkvoorziening kan krijgen. In dit artikel is deze verplichting uitgewerkt. Het tweede tot en met vijfde lid is gebaseerd op artikel 2.3.5 derde en vierde lid van de wet. Het tweede en vierde lid van artikel 4 in de verordening zijn net cumulatief bedoeld. Het zesde lid sub b van artikel 4 kan er bijvoorbeeld toe leiden dat als maatwerkvoorziening niet een woningaanpassing wordt verstrekt maar een verhuiskostenvergoeding. De woningaanpassing kan dermate kostbaar zijn dat het Dagelijks Bestuur het primaat van verhuizing hanteert.

Met onderzoek in het derde lid wordt bedoeld op het onderzoek genoemd in artikel 2.3.2 lid 4

4. Het college onderzoekt:

- a. de behoeften, persoonskenmerken en de voorkeuren van de cliënt;*
- b. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;*
- c. de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;*
- d. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;*
- e. de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening of door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, onderscheidenlijk de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;*
- f. de mogelijkheden om door middel van samenwerking met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, te komen tot een zo goed mogelijk afgestemde dienstverlening met het oog op de behoefte aan verbetering van zijn zelfredzaamheid, zijn participatie of aan beschermd wonen of opvang;*
- g. welke bijdragen in de kosten de cliënt met toepassing van het bepaalde bij of krachtens artikel 2.1.4, verschuldigd zal zijn.*

Artikel 5. Advisering

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

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 Dagelijks Bestuur desgevraagd de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van deze wet.

Artikel 6. 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.

Eerste lid, onder a, en derde lid, onder a: het beoogde resultaat is bijvoorbeeld 'mobiliteit' en niet 'een scootmobiel'. Eerste, 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 Dagelijks Bestuur 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 8 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 7. Regels voor pgb

Het Dagelijks Bestuur 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 Dagelijks Bestuur 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).

Het tweede lid geeft aan dat het in beginsel niet mogelijk is om achteraf kosten te declareren.

Het derde lid berust op artikel 2.1.3, tweede lid, onder b, van de wet. Hierin 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. In de memorie van toelichting (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 39) is vermeld dat de gemeente bijvoorbeeld kan bepalen dat het pgb niet hoger mag zijn dan een percentage van de kosten die voor de gemeente verbonden zijn aan het verlenen van adequate ondersteuning in natura.

Gemeenten hebben daarmee ook de mogelijkheid om differentiatie aan te brengen in de hoogte van het pgb. Gemeenten kunnen verschillende tarieven hanteren voor verschillende vormen van ondersteuning en voor verschillende typen hulpverleners. Gemeenten kunnen bij het vaststellen van tarieven in de verordening bijvoorbeeld onderscheid maken tussen ondersteuning die wordt geleverd door het sociale netwerk, door hulpverleners die werken volgens de kwaliteitsstandaarden en hulpverleners die dat niet doen (zoals werkstudenten, zzp'ers zonder diploma's e.d.).

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 Dagelijks Bestuur 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 Dagelijks Bestuur voorgestelde aanbod. Het Dagelijks Bestuur kan het pgb slechts weigeren voor dat gedeelte dat duurder is dan het door het Dagelijks Bestuur voorgestelde aanbod. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen doordat de gemeente vanwege inkoopvoordelen maatwerkvoorzieningen al snel goedkoper zal kunnen leveren dan wanneer iemand zelf ondersteuning inkoop met een pgb. Daarbij kan gedacht worden aan vervoers- of opvangvoorzieningen. Een pgb is gemiddeld genomen ook goedkoper dan zorg in natura omdat er minder overheadkosten hoeven te worden meegerekend. De maximale hoogte van een pgb is in de verordening begrensd op de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequate door het Dagelijks Bestuur ingekochte maatwerkvoorziening in natura.

Ten aanzien van het vierde lid is van belang dat in de nota naar aanleiding van het verslag (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 34) de regering heeft aangegeven dat onder dit sociale netwerk ook mantelzorgers kunnen vallen. Wel is de regering van mening dat de beloning van het sociale netwerk in elk geval beperkt moet blijven tot die gevallen waarin het de gebruikelijke hulp overstijgt en dit aantoonbaar tot betere en effectievere ondersteuning leidt en aantoonbaar doelmatiger is. Overeenkomstig de huidige Wmo-praktijk met betrekking tot informele hulp wordt hierbij in ieder geval gedacht aan diensten (zorg van mantelzorgers bijvoorbeeld). Informele hulp bij hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen is minder goed denkbaar. Ingeval ook hiervoor een pgb wordt aangevraagd is voor gemeenten van belang dat slechts een pgb wordt verstrekt indien naar het oordeel van het Dagelijks Bestuur is gewaarborgd dat de in te kopen diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen veilig, doeltreffend en cliëntgericht worden verstrekt (artikel 2.3.6, tweede lid, onder c, van de wet). Bij het beoordelen van de kwaliteit als bedoeld in artikel 2.3.6, tweede lid, onder c, van de wet weegt het Dagelijks Bestuur mee of de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen in redelijkheid geschikt zijn voor het doel waarvoor het persoonsgebonden budget wordt verstrekt (artikel 2.3.6, derde lid, van de wet).

Artikel 8. Regels voor bijdrage voor maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen

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 wet maakt een onderscheid tussen de bijdragen in de kosten van algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen. De bijdragen in de kosten van algemene voorzieningen mag de gemeente bepalen en dit mag kostendekkend zijn. In de nota naar aanleiding van het verslag (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 34, blz. 95) staat hierover dat de regering gemeenten beleidsruimte geeft door hen de mogelijkheid te bieden om in de verordening te bepalen welke eigen bijdrage een cliënt verschuldigd is voor een algemene voorziening. Bij het bieden van deze beleidsruimte gaat de regering ervan uit dat gemeenten hier verstandig mee omgaan en voorzieningen, zoals laagdrempelige informatievoorziening uit zal sluiten van eigen bijdragen. Gemeenten hebben er zelf belang bij om een algemene voorziening (financieel) laagdrempelig te maken, zodat de druk op vaak duurdere maatwerkvoorzieningen wordt beperkt.

Het totaal van de bijdragen in de kosten van maatwerkvoorzieningen dan wel pgb's 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 2015 zijn regels vastgesteld met betrekking tot deze bijdragen (artikel 2.1.4, vierde lid, van de wet). De bijdrageregels in de verordening moeten passen binnen de kaders die het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 stelt. De wet verplicht tot het vaststellen van de kostprijs van een maatwerkvoorziening (artikel 2.1.4 derde lid, tweede zin)

Artikel 9. Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering

Deze bepaling betreft een uitwerking van de verordeningplicht 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 Dagelijks Bestuur de bevoegdheid om de beslissing geheel of gedeeltelijk in te trekken. Deze bepaling is te zien als een verbijzondering van de bepaling in het derde 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 Dagelijks Bestuur gegeven tot het (in geldswaarde) terugvorderen van een ten onrechte verstrekte maatwerkvoorziening of pgb. Hierbij is tevens bepaald dat het Dagelijks Bestuur 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 Dagelijks Bestuur de bevoegdheid geven tot terugvordering van in eigendom en in bruikleen verstrekte voorzieningen.

Artikel 10. 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 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 vervaardigd 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 tweede lid genoemde jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek is verplicht op grond van artikel 2.5.1, eerste lid, van de wet.

Artikel 11. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden

Bij verordening moeten 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 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 worden in dit artikel een aantal andere aspecten genoemd waarmee het Dagelijks Bestuur 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 12. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

Deze bepaling betreft een uitwerking van de verordeningplicht in artikel 2.1.6 van de wet. Hierin is opgenomen dat 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 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.

Artikel 13. Tegemoetkoming meerkosten personen met een beperking of chronische problemen

Deze bepaling betreft een uitwerking van artikel 2.1.7 van de wet. Daarin is opgenomen dat bij verordening kan worden bepaald dat door het college aan personen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen die daarmee verband houdende aannemelijke meerkosten hebben, een tegemoetkoming wordt verstrekt ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en de participatie.

De tegemoetkoming kan op aanvraag kan verstrekt. De beslissing op een dergelijke aanvraag is een beschikking en meer in het bijzonder een subsidiebeschikking. De bepalingen in de Awb, onder andere over bezwaar en beroep en subsidies zijn hierop van toepassing.

De tegemoetkoming kan een alternatief zijn voor een maatwerkvoorziening of pgb. Hiervoor is wel vereist dat de cliënt zelf kiest voor een tegemoetkoming. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan een cliënt die een aanvraag doet voor een maatwerkvoorziening of pgb en die tijdens het onderzoek naar de aanvraag de keuze krijgt om een tegemoetkoming te ontvangen voor de door hem gewenste voorziening. Deze tegemoetkoming is niet kostendekkend maar geeft de cliënt wel het voordeel dat hij zelf een bedrag in handen krijgt waarmee meer eigen regie heeft bij de inkoop van de gewenste voorziening. Indien hij het geld niet aanwendt voor dit doel, kan op grond van de subsidietitel van de Awb worden gehandhaafd. Indien hij later wederom een aanvraag zou doen voor maatschappelijke ondersteuning, zonder dat er nieuwe feiten of omstandigheden in zijn situatie zijn, kan deze aanvraag worden afgewezen op grond van de Awb onder verwijzing naar de eerdere beschikking ter verstrekking van de tegemoetkoming.

Het Dagelijks Bestuur bij besluit bepalen in welke gevallen een tegemoetkoming wordt verstrekt en wat de hoogte daarvan is. Door het vastleggen bij besluit is voor de burger op voorhand duidelijk op welke tegemoetkoming hij recht heeft.

Artikel 14. Klachtregeling

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 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 tweede lid zijn een aantal instrumenten voor het Dagelijks Bestuur aangegeven om te zorgen dat de verplichting tot medezeggenschap door aanbieders goed wordt uitgevoerd

Artikel 15. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

Dit artikel geeft uitvoering aan artikel 2.1.3, tweede lid, onder f, van de wet, waarin is bepaald dat in ieder geval moet worden bepaald ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn, vereist is. In dit artikel gaat het dus om 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 eerste 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 tweede lid zijn een aantal instrumenten voor het Dagelijks bestuur aangegeven om te zorgen dat de verplichting tot medezeggenschap door aanbieders goed wordt uitgevoerd.

Artikel 16. Betrekken van ingezetenen bij het beleid

Deze bepaling geeft uitvoering aan artikel 2.1.3, derde lid, van de wet.

Met het derde 23-12-2014 lid wordt het aan het Dagelijks Bestuur overgelaten om de exacte invulling van de medezeggenschap vorm te geven.

Artikel 17. Besluitvorming, nadere regels en nadere voorwaarden

Dit artikel bepaalt dat het Dagelijks Bestuur belast is met de uitvoering van de Verordening en het Financieel Besluit en de Beleidsregels vaststelt.

Artikel 18. Hardheidsclausule

Juist omdat het in de Wmo om maatwerk gaat zal het Dagelijks Bestuur er niet aan ontkomen om, ook al is er een zorgvuldige afweging gemaakt, uiteindelijk toch te beoordelen of deze afweging niet leidt tot onbillijkheden van overwegende aard.

Deze afweging zal minder vaak voorkomen dan in normale omstandigheden te verwachten is, Immers, bij de afwegingen gaat het al om een zeer persoonlijke beoordeling. Als desondanks die zeer persoonlijke afweging toch nog sprake is van een niet redelijke of billijke situatie biedt de hardheidsclausule een oplossing. De belanghebbende kan dan ook een beroep doen op deze clausule.

Artikel 19. Indexering

Dit artikel maakt het mogelijk alle bedragen, zoals opgenomen in het op de verordening gebaseerde Besluit financiële bijdragen maatschappelijke ondersteuning ISD Bollenstreek, te indexeren. Indexering voor de meeste van de op deze verordening gebaseerde normbedragen vindt plaats volgens het CBS-prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie. Bij Algemene Maatregel van Bestuur, artikel 4.4, lid 1, is besloten dat ook de bedragen van de eigen bijdragen jaarlijks aan de hand van de prijsindex voor de gezinsconsumptie worden gewijzigd bij ministeriële regeling.

Artikel 20. Evaluatie

De wet vereist evaluatie. Dit artikel biedt de mogelijkheid deze evaluatie in de tijd vast te leggen.

Artikel 21. Overgangsrecht

In het tweede lid is overgangsrecht opgenomen voor lopende voorzieningen op basis van de oude verordening. In het derde 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 vierde lid is voor lopende bezwaarschriften bepaald dat deze volgens de oude verordening worden afgedaan. Daarnaast bevat de wet nog overgangsrecht voor AWBZ cliënten die overgaan naar de Wmo en voor de doelgroep beschermd wonen (zie de artikelen 8.1 tot en met 8.4 van de wet).

Artikel 22. Inwerkingtreding en citeertitel

Dit artikel regelt de inwerkingtreding van deze Verordening en hoe deze verordening geciteerd kan worden.

BIJLAGE 1

BEGRIPSBEPALINGEN ARTIKEL 1.1.1 Wmo 2015

Artikel 1.1.1

1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- *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;
- *AMHK*: advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling als bedoeld in artikel 4.1.1;
- *begeleiding*: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.
- *beschermde wonen*: wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving; – *beroepskracht*: natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder;
- *burgerservicenummer*: Burgerservicenummer als bedoeld in artikel 1, onderdeel b, van de Wet algemene bepalingen Burgerservicenummer;
- *CAK*: het CAK, genoemd in artikel 48, eerste lid, van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten;
- *calamiteit*: niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid;
- *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;
- *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;
- *college*: college van burgemeester en wethouders;
- *dossier*: geheel van schriftelijk of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan;
- *gebruikelijke hulp*: hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten;
- *geweld bij de verstrekking van een voorziening*: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft;
- *huiselijke kring*: een familielid, een huisgenoot of een mantelzorger;
- *hulpmiddel*: roerende zaak die bedoeld is om beperkingen in de zelfredzaamheid of de participatie te verminderen of weg te nemen; – *kindermishandeling*: elke vorm van voor een minderjarige bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of van onvrijheid staat, actief of passief opdringen, waardoor ernstige schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel;
- *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 psychosociale 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 die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep;

– *Onze Minister*: Onze Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;

– *opvang*: onderdak en begeleiding voor personen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving;

– *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;

– *persoonsgegevens, bijzondere persoonsgegevens, verwerking van persoonsgegevens, bestand, verantwoordelijke en bewerker*: hetgeen daaronder wordt verstaan in artikel 1 van de Wet bescherming persoonsgegevens;

– *Richtlijn 2004/38/EG*: Richtlijn nr. 2004/38/EG van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2004 betreffende het recht van vrij verkeer en verblijf op het grondgebied van de lidstaten voor de burgers van de Unie en hun familieleden, tot wijziging van Verordening (EEG) 1612/68 en tot intrekking van Richtlijnen 64/221/EEG, 68/360/EEG, 72/194/EEG, 73/148/EEG, 75/34/EEG, 75/35/EEG, 90/364/EEG, 90/365/EEG en 93/96/EEG (PbEU L 158);

– *sociaal netwerk*: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt;

– *toezichthoudende ambtenaar*: persoon als bedoeld in de artikelen 4.3.1, 6.1 en 6.2;

– *vertrouwenspersoon*: vertrouwenspersoon als bedoeld in artikel 2.6, tweede lid, van de Jeugdwet;

– *vertegenwoordiger*: persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake;

– *voorziening*: algemene voorziening of maatwerkvoorziening;

– *woningaanpassing*: bouwkundige of woon technische ingreep in of aan een woonruimte;

– *zelfredzaamheid*: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

2. Personen of rechtspersonen die als vertegenwoordiger als bedoeld in het eerste lid kunnen optreden zijn de curator, de mentor of de gevolmachtigde van de cliënt, dan wel, indien zodanige persoon of rechtspersoon ontbreekt, diens echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt, diens ouder, kind, broer of zus, tenzij deze persoon dat niet wenst.