



## **Raadsbesluit**

volgnummer : 14.119  
datum raad : 7 oktober 2014  
agendapunt :  
onderwerp : Vaststellen Verordening maatschappelijke ondersteuning 2015

De raad van de gemeente Veldhoven;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 2 september 2014;

gezien het advies met nummer 14.118;

gelet op het bepaalde in de artikelen 2.1.3, 2.1.4 eerste, tweede, derde en zevende lid, 2.1.5 eerste lid, 2.1.6, 2.3.6 vierde lid en 2.6.6 eerste lid van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;

overwegende dat het noodzakelijk is om cliënten te ondersteunen als zij dusdanige beperkingen ondervinden bij hun maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid dat zij niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg, met hulp van het sociale netwerk of met gebruikmaking van algemene voorzieningen hierin geheel of gedeeltelijk kunnen voorzien;

overwegende dat het noodzakelijk is om cliënten met psychische of psychosociale problemen en belanghebbenden die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, te ondersteunen bij het zich handhaven in de samenleving als zij niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg, of met hulp van het sociale netwerk of met gebruikmaking van algemene voorzieningen hierin geheel of gedeeltelijk kunnen voorzien;

overwegende dat het noodzakelijk is om bij verordening regels te stellen met betrekking tot de verantwoordelijkheid voor het bieden van ondersteuning;

**b e s l u i t :**

de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Veldhoven 2015 vast te stellen.



## Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Veldhoven 2015

### HOOFDSTUK 1: Begrippen

#### Artikel 1. Begripsbepalingen

1. In deze verordening wordt verstaan onder:
  - a. *algemeen gebruikelijke voorziening*: een voorziening waarvan, gelet op de omstandigheden, aannemelijk is dat de cliënt daarover, ook als hij geen beperkingen had, zou (hebben kunnen) beschikken;
  - b. *Besluit*: Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Veldhoven;
  - c. *bijdrage in de kosten*: bijdrage als bedoeld in artikel 2.1.4, eerste lid, van de wet;
  - d. *CVV*: collectief vraagafhankelijk vervoer
  - e. *Gemeenschappelijke ruimte(n)*: gedeelte(n) van een woongebouw, niet behorende tot de onderscheiden woningen, bestemd en noodzakelijk om de woning van de cliënt of waar deze zijn hoofdverblijf heeft vanaf de toegang tot het woongebouw te bereiken. Hieronder begrepen ruimten voor gemeenschappelijk gebruik zoals een keuken of recreatieruimte;
  - f. *hulpvraag*: behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
  - g. *ingezetene*: cliënt die hoofdverblijf heeft in de gemeente Veldhoven;
  - h. *melding*: kenbaar maken van de hulpvraag aan het college;
  - i. *onverwijld*: zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vijf werkdagen;
  - j. *persoonlijk plan*: plan waarin de cliënt de omstandigheden, bedoeld in artikel 2.3.2, vierde lid, onderdelen a tot en met g van de wet, beschrijft en aangeeft welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest is aangewezen;
  - k. *pgb*: persoonsgebonden budget
  - l. *Uitvoeringsbesluit*: Uitvoeringsbesluit Wmo 2015;
  - m. *voorzittende voorziening*: voorziening waarmee aan de hulpvraag wordt tegemoetgekomen en die voortgaat op een maatwerkvoorziening;
  - n. *Wet*: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
2. Alle begrippen die in deze verordening worden gebruikt en die niet nader worden omschreven hebben dezelfde betekenis als in de wet, het daarop gebaseerde Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 en de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

### HOOFDSTUK 2: Melding, onderzoek en aanvraag

#### Artikel 2. Melding

1. Een hulpvraag kan door of namens een cliënt vormvrij bij het college worden gemeld.
2. Het college bevestigt de ontvangst van de melding.

#### Artikel 3. Cliëntondersteuning

1. Het college draagt zorg voor de beschikbaarheid van gratis cliëntondersteuning.
2. Het college wijst de cliënt en zijn mantelzorger voor het onderzoek op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.

#### Artikel 4. Persoonlijk plan

1. Het college informeert de cliënt over de mogelijkheid tot het indienen van een persoonlijk plan en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding in de gelegenheid het plan te overhandigen.
2. Het college betreft het persoonlijk plan bij het onderzoek als bedoeld in artikel 6 van deze Verordening.



### **Artikel 5. Informatie en identificatie**

1. De cliënt dan wel diens vertegenwoordiger verschaft het college de gegevens en bescheiden die voor het onderzoek nodig zijn en waarover hij redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.
2. Bij het onderzoek, bedoeld in artikel 6, stelt het college de identiteit van de cliënt vast aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht.

### **Artikel 6. Onderzoek**

1. Een gesprek maakt deel uit van het onderzoek. Het gesprek wordt gevoerd met de cliënt, dan wel zijn vertegenwoordiger, voor zover mogelijk zijn mantelzorgers en voor zover nodig zijn familie.
2. De factoren, genoemd in artikel 2.3.2, vierde lid, van de Wet maken in ieder geval deel uit van het onderzoek en vormen de basis van het gesprek als bedoeld in het eerste lid.
3. Tijdens het gesprek wordt aan de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger medegedeeld welke mogelijkheden bestaan om te kiezen voor een pgb en wat de gevolgen van die keuze zijn.
4. Het college wijst de cliënt dan wel zijn vertegenwoordiger op de mogelijkheid om een aanvraag als bedoeld in artikel 8 of artikel 9 in te dienen.
5. Het college verstrekt de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger een schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek, als bedoeld in het eerste lid.
6. Als de hulpvraag voldoende bekend is, kan het college onverminderd het bepaalde in artikel 2.3.2 van de Wet, in overleg met de cliënt afzien van een gesprek.

### **Artikel 7. Advisering**

1. Het college is bevoegd om, voor zover dit van belang kan zijn voor het onderzoek, degene door of namens wie een melding is gedaan of een aanvraag is ingediend, of bij gebruikelijke hulp diens relevante huisgenoten:
  - a. op te roepen in persoon te verschijnen op een door het college te bepalen plaats en tijdstip en hem te bevragen.
  - b. op een door het college te bepalen plaats en tijdstip door een of meer daartoe aangewezen deskundigen te doen bevragen en/of onderzoeken.
2. Het college kan een door hem daartoe aangewezen adviesinstantie om advies vragen indien:
  - a. het een melding of aanvraag betreft van een persoon die niet eerder een voorziening heeft gehad c.q. met wie niet eerder een gesprek als bedoeld in artikel 6 is gevoerd.
  - b. het een melding of aanvraag betreft van een persoon die wel eerder een voorziening heeft gehad of een gesprek zoals bedoeld in artikel 6 heeft gevoerd, maar waarvan de medische omstandigheden zodanig zijn veranderd dat die gewijzigde omstandigheden de noodzaak van een voorziening of de soort van voorziening kunnen beïnvloeden.
  - c. het college dat overigens gewenst vindt.

### **Artikel 8. Aanvraag Maatwerkvoorziening**

1. Een aanvraag voor een maatwerkvoorziening kan pas worden gedaan nadat het onderzoek is uitgevoerd, tenzij het onderzoek niet is uitgevoerd binnen zes weken na de ontvangst van de melding.
2. Een aanvraag voor een maatwerkvoorziening kan door of namens een cliënt schriftelijk bij het college worden ingediend.
3. De cliënt die een aanvraag doet voor een maatwerkvoorziening, verstrekt het college desgevraagd terstond een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht ter inzage.
4. Een aanvraag wordt ingediend door middel van een door het college vastgesteld aanvraagformulier.



### **Artikel 9. Aanvraag persoonsgebonden budget**

1. In aanvulling op artikel 8 omvat een aanvraag voor een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb in elk geval een zorg- en budgetplan volgens een door het college vastgesteld format waarin de cliënt aangeeft:
  - a. wat hij met het pgb wenst in te kopen;
  - b. waarom hij de ondersteuning in de vorm van een pgb wenst te ontvangen;
  - c. indien van toepassing: wie hij heeft gemachtigd om zijn belangen ten aanzien van het pgb te behartigen en de aan het pgb verbonden taken uit te voeren;
  - d. bij wie de cliënt de zorg/ondersteuning wenst in te kopen;
  - e. een gespecificeerde offerte of een overzicht waaruit blijkt wat de gewenste zorg/ondersteuning kost.

## **HOOFDSTUK 3: Maatwerkvoorziening**

### **Artikel 10. Criteria voor maatwerkvoorziening**

1. Een cliënt komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening:
  - a. ter compensatie van de beperkingen, chronische psychische of psychosociale problemen, als gevolg waarvan cliënt niet voldoende in staat is tot zelfredzaamheid of participatie en voor zover de cliënt deze beperkingen naar het oordeel van het college niet kan verminderen of wegnemen
    - i. op eigen kracht;
    - ii. met gebruikelijke hulp;
    - iii. met mantelzorg;
    - iv. met hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk;
    - v. met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen; of
    - vi. met gebruikmaking van algemene voorzieningen.

De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in het voorgaande hoofdstuk bedoelde onderzoek, 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,

en/of

- b. ter compensatie van de problemen bij het zich handhaven in de samenleving van de 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, voor zover de cliënt deze problemen naar het oordeel van het college niet kan verminderen of wegnemen
  - i. op eigen kracht;
  - ii. met gebruikelijke hulp;
  - iii. met mantelzorg;
  - iv. met hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk; of
  - v. met gebruikmaking van algemene voorzieningen.

De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in het voorgaande hoofdstuk bedoelde onderzoek, 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 zich zo snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

2. Recht op een maatwerkvoorziening bestaat slechts voor zover deze als de goedkoopst compenserende voorziening kan worden aangemerkt.





## **Artikel 11. Voorwaarden en weigeringsgronden**

1. Geen maatwerkvoorziening wordt verstrekt:
  - a. voor zover de cliënt een beroep kan doen op een voorliggende voorziening om de beperkingen weg te nemen;
  - b. voor zover de cliënt op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk de beperkingen kan wegnemen;
  - c. voor zover de cliënt met gebruikmaking van algemene voorzieningen de beperkingen kan wegnemen;
  - d. indien de voorziening voor een persoon als cliënt algemeen gebruikelijk is;
  - e. indien het een voorziening betreft die de cliënt na de melding en vóór datum van besluit heeft gerealiseerd of geaccepteerd, tenzij het college daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend of de noodzaak achteraf nog kan worden vastgesteld;
  - f. voor zover de aanvraag betrekking heeft op een voorziening die aan cliënt al eerder is verstrekt in het kader van enige wettelijke bepaling of regeling en de normale afschrijvingstermijn van de voorziening nog niet verstreken is, tenzij de eerder vergoede of verstrekte voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan de cliënt zijn toe te rekenen, of tenzij cliënt geheel of gedeeltelijk tegemoetkomt in de veroorzaakte kosten;
  - g. voor zover deze niet in overwegende mate op het individu is gericht;
  - h. indien de noodzaak tot ondersteuning voor de cliënt redelijkerwijs vermijdbaar was;
  - i. indien de voorziening voorzienbaar was en van de cliënt redelijkerwijs verwacht kon worden maatregelen te hebben getroffen die de hulpvraag overbodig hadden gemaakt.
2. Geen maatwerkvoorziening gericht op zelfredzaamheid en participatie wordt verstrekt:
  - a. als deze niet langdurig noodzakelijk is;
  - b. indien de cliënt geen ingezetene is van de gemeente Veldhoven.
3. Geen woonvoorziening wordt verstrekt:
  - a. Indien het een woonvoorziening betreft in gemeenschappelijke ruimte van woongebouwen die specifiek op mensen met beperkingen gericht zijn of die in de praktijk bewoond wordt door een specifieke groep en waarvan vast staat dat de voorziening niet voldoet aan de voor een dergelijke woning op grond van wettelijke voorschriften, algemeen aanvaarde regels of contractuele bepalingen geldende vereisten en waarvan is aangetoond dat de aangevraagde voorziening bij wel voldoen aan die vereisten niet nodig is.
  - b. voor zover de beperkingen voortvloeien uit de aard van de in de woning gebruikte materialen;
  - c. indien de noodzaak het gevolg is van een verhuizing waarvoor geen aanleiding bestaat op grond van beperkingen bij de zelfredzaamheid of participatie en er naar het oordeel van het college geen andere belangrijke reden voor verhuizing aanwezig is;
  - d. indien de cliënt niet is verhuisd naar de voor zijn of haar beperkingen op dat moment meest geschikte woning, tenzij daarvoor vooraf schriftelijk toestemming is verleend door het college.
  - e. indien het voorzieningen in gemeenschappelijke ruimten betreft, anders dan automatische deuropeners, hellingbanen, het verbreden van gemeenschappelijke toegangsdeuren, het aanbrengen van drempelhulpen of vlonders, dit alles ten behoeve van het bereiken van de eigen woning, of het aanbrengen van een opstelplaats voor rolstoelen bij de toegangsdeur van de gemeenschappelijke ruimte;
  - f. als voorzieningen bij nieuwbouw of renovatie zonder noemenswaardige meerkosten kunnen worden meegenomen;



- g. ten behoeve van hotels/pensions, trekkerswoonwagens, kloosters, tweede woningen, vakantie- en recreatiewoningen, ADL-clusterwoningen en gehuurde kamers;
  - h. Indien de cliënt niet zijn hoofdverblijf heeft in de woning ten behoeve waarvan de maatwerkvoorziening wordt aangevraagd;
4. Een pgb is niet mogelijk:
- a. als er sprake is van ondersteuning in een spoedeisende situatie, als bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet;
  - b. wanneer het bieden van een keuze voor het pgb negatieve gevolgen zou hebben voor het voortbestaan van het systeem van de desbetreffende maatwerkvoorzieningen in natura;
  - c. voor zover het pgb is bestemd voor besteding in het buitenland, tenzij hiervoor expliciet vooraf toestemming is gegeven door het college;
  - d. voor zover deze is bedoeld voor begeleidings- of administratiekosten in verband met het pgb.

#### **Artikel 12. Aanvullende criteria vervoersvoorziening**

1. Een cliënt kan voor een maatwerkvoorziening voor vervoer in aanmerking komen wanneer beperkingen, chronische psychische problemen of psychosociale problemen het gebruik van CVV onmogelijk maken of als blijkt dat (enkel) CVV niet adequaat is voor de cliënt.
2. In afwijking van het vorige lid kan, aan de cliënt waarvoor CVV een adequate voorziening is maar hij geen gebruik wenst te maken van CVV, toch in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening voor vervoer indien de cliënt:
  - a. voor een periode van 5 jaar, te rekenen vanaf de datum van bekendmaking van het besluit tot toekenning, afziet van het gebruik van het CVV; en
  - b. de voorziening is bedoeld voor aanpassing van de eigen auto of brommobiel; en
  - c. de maatwerkvoorziening niet duurder is dan het bedrag dat het college vaststelt in het Besluit.
3. Een te verstrekken vervoersvoorziening ter compensatie van de beperkingen in de zelfredzaamheid en participatie stelt de cliënt in staat zich lokaal te verplaatsen in de directe woon- en leefomgeving in het kader van het leven van alledag met een omvang van maximaal 1500 tot 2000 kilometer per jaar.
4. In afwijking van lid 3 geldt een maximum van 700 zones bij verstrekking van een vervoersvoorziening bestaande uit CVV.

#### **Artikel 13. Aanvullende criteria voor kortdurend verblijf**

1. Een cliënt kan gedurende maximaal drie etmalen per week in aanmerking komen voor kortdurend verblijf als:
  - a. de cliënt is aangewezen op ondersteuning met permanent toezicht, en
  - b. de mantelzorger door het overstijgen van het gebruikelijke, redelijkerwijs van hem te verwachten toezicht overbelast dreigt te worden.

#### **Artikel 14. Beschikking**

1. In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening, wordt aangegeven of deze als voorziening in natura of als pgb wordt verstrekt.
2. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in natura vermeldt de beschikking in ieder geval:
  - b. welke maatwerkvoorziening verstrekt wordt en wat het beoogde resultaat daarvan is;
  - c. de ingangsdatum en duur van de verstrekking;



3. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van pgb vermeldt de beschikking in ieder geval:
  - a. aan welk resultaat het pgb kan worden besteed;
  - b. welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;
  - c. wat de hoogte van het pgb is en hoe dit tot stand is gekomen;
  - d. wat de duur is van de verstrekking waarop het pgb ziet;
  - e. de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb.
4. In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt aangegeven of een bijdrage in de kosten verschuldigd is en zo ja, de daarbij door het college gehanteerde uitgangspunten, zoals de kostprijs van de voorziening.
5. In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt aangegeven hoe bezwaar tegen de beschikking kan worden gemaakt.

#### **Artikel 15. Persoonsgebonden budget**

- a. De hoogte van het pgb wordt bepaald aan de hand van en tot het maximum van de kostprijs van de in de situatie van de cliënt goedkoopst compenserende voorziening in natura en is toereikend voor de aanschaf daarvan.
- b. Het college stelt de (uur-)tarieven voor het pgb voor dienstverlening vast in het Besluit.
- c. De hoogte van het pgb voor dienstverlening is opgebouwd uit verschillende kostencomponenten zoals salaris, vervanging tijdens vakantie, verzekeringen en reiskosten.
- d. Een cliënt ten behoeve van wie een pgb wordt verstrekt, kan diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen onder de volgende voorwaarden betreffende het tarief betrekken van een persoon die behoort tot het sociale netwerk:
  - a. deze persoon krijgt een lager tarief betaald voor zijn diensten dan beroepskrachten;
  - b. tussenpersonen of belangenbehartigers mogen niet uit het pgb worden betaald.
- e. Een pgb dient door de cliënt binnen zes maanden na toekenning te worden aangewend ten behoeve van het resultaat waarvoor het is verstrekt.
- f. Het college kan in het Besluit nadere regels stellen over de hoogte van het pgb.

#### **Artikel 16. Controle**

1. Het college onderzoekt, al dan niet steekproefsgewijs, of de verstrekte voorzieningen worden gebruikt of besteed ten behoeve van het doel waarvoor ze verstrekt zijn.
2. Het college kan in het Besluit nadere regels stellen met betrekking tot de controle op de besteding.

### **HOOFDSTUK 4: Bijdrage in de kosten**

#### **Artikel 17. Bijdrage in de kosten**

1. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd:
  - a. voor het gebruik van een algemene voorziening, niet zijnde cliëntondersteuning;
  - b. voor een maatwerkvoorziening in natura dan wel een pgb, zolang hij over de maatwerkvoorziening beschikt of gedurende de periode waarvoor het pgb wordt verstrekt, overeenkomstig het Besluit.
2. De bijdrage in de kosten overstijgt niet de kostprijs van de voorziening.
3. De kostprijs van een maatwerkvoorziening in natura wordt bepaald:
  - a. door een aanbesteding;
  - b. na een consultatie in de markt, of
  - c. in overleg met de aanbieder.



4. De kostprijs van een pgb is gelijk aan het verstrekte bedrag.
5. De bedragen en percentages die gelden voor een bijdrage in de kosten zijn gelijk aan de bedragen en percentages opgenomen in het Uitvoeringsbesluit.
6. Het college kan in nadere regels vaststellen voor welke doelgroepen een korting geldt op de bijdrage voor een algemene voorziening.
7. Het college stelt in het Besluit vast welke instantie de bijdrage voor opvang vaststelt en int.

#### **Artikel 18. Compensatie algemeen gebruikelijke kosten**

1. De aanbieder van een algemene of maatwerkvoorziening kan aan de cliënt een bijdrage vragen ter gehele of gedeeltelijke compensatie van de algemeen gebruikelijke kosten die de cliënt uitspaart doordat deze onderdeel uitmaken van de algemene of maatwerkvoorziening, voor zover dat tussen college en aanbieder is afgesproken. Het gaat hierbij in ieder geval om algemeen gebruikelijke kosten:
  - a. voor het gebruik van consumpties en maaltijden;
  - b. voor het gebruik van materialen bij dagbesteding;
  - c. voor het gebruik van vervoer;
  - d. voor uitstapjes.
2. De compensatie, bedoeld in het vorige lid, wordt vastgesteld op basis van objectieve criteria, zoals door het NIBUD berekende kosten voor levensonderhoud, vol tarief van het openbaar vervoer.
3. De aanbieder informeert de cliënt over de verschuldigdheid en hoogte van de bijdrage.

### **HOOFDSTUK 5: Kwaliteit en veiligheid**

#### **Artikel 19. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning**

1. Aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van voorzieningen, waaronder voldoende deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, door:
  - a. het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie van de cliënt;
  - b. het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg;
  - c. erop toe te zien dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard.
2. Het college kan nadere regels stellen over verdere eisen aan de kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen.
3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college 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 voorzieningen.

#### **Artikel 20. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden**

1. Het college 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; en
  - e. kosten voor bijscholing van personeel.





2. Het college houdt in het belang van een goede prijs-kwaliteitverhouding bij de vaststelling van de tarieven die het hanteert voor door derden te leveren overige voorzieningen, in ieder geval rekening met:
  - a. de marktprijs van de voorziening, en
  - b. de eventuele extra taken die in verband met de voorziening van de leverancier worden gevraagd, zoals:
    - i. aanmeten, leveren en plaatsen van de voorziening;
    - ii. instructie over het gebruik van de voorziening;
    - iii. onderhoud van de voorziening, en
    - iv. verplichte deelname in bepaalde samenwerkingsverbanden.

#### **Artikel 21. Meldingsregeling calamiteiten en geweld**

1. Het college kan een regeling treffen voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de levering van een voorziening door een aanbieder en wijst een toezichthoudend ambtenaar aan als bedoeld in artikel 6.1 van de wet.
2. Aanbieders melden iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de verstrekking van een voorziening onverwijld aan de toezichthoudend ambtenaar.
3. De toezichthoudend ambtenaar doet onderzoek naar de calamiteiten en geweldsincidenten en adviseert het college over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.

### **HOOFDSTUK 6: Waardering mantelzorgers en tegemoetkoming meerkosten**

#### **Artikel 22. Jaarlijkse waardering mantelzorgers**

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

### **HOOFDSTUK 7: Klachten, medezeggenschap en inspraak**

#### **Artikel 23. Klachtregeling**

1. Aanbieders dienen te beschikken over een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van alle voorzieningen.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van deze eisen door periodieke overleggen met de aanbieders.

#### **Artikel 24. Medezeggenschap**

1. Aanbieders mogen een regeling vaststellen voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van alle voorzieningen.

#### **Artikel 25. Betrekken van ingezetenen bij het beleid**

1. Het college betreft ingezetenen van de gemeente, waaronder in ieder geval cliënten of hun vertegenwoordigers, bij de voorbereiding van het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning, overeenkomstig de krachtens artikel 150 van de Gemeentewet gestelde regels met betrekking tot de wijze waarop inspraak wordt verleend.
2. Het college stelt ingezetenen vroegtijdig in de gelegenheid voorstellen voor het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning te doen, 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.



3. Het college zorgt ervoor dat ingezetenen 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.
4. Het college stelt nadere regels vast ter uitvoering van dit artikel.

## **HOOFDSTUK 8: Overgangsrecht en slotbepalingen**

### **Artikel 26. Nadere regels en hardheidsclausule**

1. In gevallen, de uitvoering van deze verordening betreffend, waarin deze verordening niet voorziet, beslist het college.
2. Het college is bevoegd ter zake van de uitvoering van deze verordening en de daarop berustende besluiten nadere regels te stellen, overeenkomsten met derden aan te gaan en algemene voorwaarden op te stellen.
3. Het college 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 27. Indexering**

Het college kan jaarlijks per 1 januari de in het kader van deze verordening en door het college vastgestelde bedragen verhogen of verlagen. Het College stelt in het Besluit vast op welke wijze de bij of krachtens deze verordening geldende tarieven en bedragen worden geïndexeerd. Het college kan per voorziening bepalen welke prijsindex hierbij wordt gehanteerd.

### **Artikel 28. Intrekking oude verordening en overgangsrecht**

1. De Verordening individuele voorzieningen Wmo Veldhoven 2011 wordt ingetrokken.
2. Een cliënt houdt recht op een lopende voorziening verstrekt op grond van de Verordening individuele voorzieningen Wmo Veldhoven 2011, totdat het college een nieuw besluit heeft genomen.
3. Aanvragen die zijn ingediend onder de Verordening individuele voorzieningen Wmo Veldhoven 2011 en waarop nog niet is beslist bij het in werking treden van deze verordening, worden afgehandeld krachtens deze verordening.
5. Beslissing op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de Verordening individuele voorzieningen Wmo Veldhoven 2011, geschiedt op grond van de Verordening individuele voorzieningen Wmo Veldhoven 2011 die ten aanzien van de betreffende zaak zijn rechtskracht behoudt.

### **Artikel 29. Inwerkingtreding en citeertitel**

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

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Veldhoven in zijn openbare vergadering van 7 oktober 2014.

mr. G.M.W.M. Wasser  
griffier

drs. J.M.L.N. Mikkers  
voorzitter



## TOELICHTING OP DE VERORDENING

Artikelsgewijze toelichting op de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Veldhoven 2015

### HOOFDSTUK 1: Begrippen

#### Artikel 1. Begripsbepalingen

Ad. a Algemeen gebruikelijke voorziening

Het is niet de bedoeling dat de gemeentelijke overheid voorzieningen verstrekt, waarvan gelet op de omstandigheden van de cliënt, aannemelijk is te achten dat deze daarover, ook als hij of zij geen beperkingen had, zou (hebben kunnen) beschikken (zie o.a. CRvB 03-07-2001, nr. 00/764 WVG, CRvB 16-04-2008, nr. 06/4668 WVG, CRvB 14-07-2010, nr. 09/562 WVG en Rechtbank Arnhem 16-08-2012, nr. AWB 11/5564).

Het college moet steeds onderzoeken of een voorziening ook algemeen gebruikelijk is voor de cliënt (zie CRvB 17-11-2009, nr. 08/3352 WMO). De beoordeling of sprake is van een algemeen gebruikelijke voorziening voor de cliënt ziet op het beantwoorden van de vraag of de cliënt over de voorziening zou (hebben kunnen) beschikken als hij geen beperkingen zou hebben gehad. Bij die beoordeling kunnen, zo blijkt uit de jurisprudentie, de volgende criteria een rol spelen:

- Is de voorziening gewoon te koop?
- Is de prijs van de voorziening vergelijkbaar met soortgelijke producten die algemeen gebruikelijk worden geacht?
- Is de voorziening specifiek voor personen met een beperking ontworpen?

Ad. b Besluit

Deze definitie spreekt voor zich.

Ad. c Bijdrage in de kosten

Uit artikel 2.1.4 van de wet vloeit de bevoegdheid voort tot het vragen van een bijdrage in de kosten. Cliënten zullen voor hun ondersteuning, als de gemeente daarvoor kiest, een bijdrage moeten betalen. Deze bijdrage kan, als het een maatwerkvoorziening betreft, afhankelijk worden gesteld van het inkomen en het vermogen. Op grond van artikel 2.1.4 lid 4 van de wet zijn bij Algemene Maatregel van Bestuur nadere regels (Uitvoeringsbesluit Wmo 2015) gesteld. Daarin is bepaald wat de ruimte is die de gemeenteraad (het college bij delegatie door de gemeenteraad) heeft voor het bepalen van de omvang van de eigen bijdrage. Ook voor een algemene voorziening kan eventueel een bijdrage van de cliënt in de kosten worden gevraagd (m.u.v. cliëntondersteuning), maar deze bijdrage kan, anders dan die voor een maatwerkvoorziening, niet inkomens- en of vermogens afhankelijk zijn.

Ad. d CVV

Deze definitie spreekt voor zich.

Ad. e. Gemeenschappelijke ruimte(n)

Ad. f Hulpvraag

De hulpvraag is de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.1.4 lid 1 van de wet. Als iemand die behoefte heeft aan maatschappelijke ondersteuning zich tot het college wendt, is het van belang dat allereerst wordt onderzocht wat de hulpvraag van betrokkene is. Wanneer de betrokkene zich voor het eerst meldt, is in veel gevallen niet op voorhand duidelijk of en in welke vorm het



college in actie moet komen. Een zorgvuldig onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2 lid 4 van de wet is noodzakelijk.

**Ad.g Ingezetene**

De cliënt kan als hij ingezetene is van een gemeente in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening gericht op zelfredzaamheid en participatie (artikel 1.2.1 Wmo). Om voor een maatwerkvoorziening gericht op beschermd wonen en opvang in aanmerking te komen moet de cliënt in ieder geval ingezetene van Nederland zijn, maar niet per sé van de gemeente. Uit de Memorie van Toelichting volgt dat een ingezetene zich, voor een maatwerkvoorziening, moet wenden tot het college van de gemeente waar hij woont. De term 'wonen' is niet verder uitgelegd. Uit de jurisprudentie bij de Wmo 2007 (CRvB 22-09-2010, nr. 09/1743 WMO ) volgt dat het gaat om de feitelijke verblijfplaats, waarbij een inschrijving in het Brp belangrijk is maar niet doorslaggevend.

**Ad. h Melding**

Eenieder kan zich melden bij zijn gemeente met een hulpvraag. Door het melden maakt de cliënt de hulpvraag aan het college kenbaar. In vervolg op deze melding zal het college in samenspraak met de cliënt zo spoedig mogelijk een onderzoek (laten) instellen. Indien een ingezetene alleen informeert naar bijvoorbeeld de beschikbaarheid van een algemene voorziening of kenbaar maakt gebruik te willen maken van een algemene voorziening, is er geen aanleiding om een onderzoek in te stellen.

**Ad. i Onverwijld**

De wet en deze verordening spreken op verschillende momenten van 'onverwijld'. Het ligt altijd aan de concrete omstandigheden van een zaak wat daaronder moet worden verstaan. Het is echter ook van belang voor de cliënt dat hij een indruk heeft waar hij vanuit kan gaan. Dit tweede perspectief zou men zodanig van belang kunnen vinden, dat deze passage in de verordening wordt opgenomen. Het komt de rechtszekerheid ten goede en laat binnen de vijf werkdagen voldoende ruimte voor maatwerk.

**Ad. j Persoonlijk plan**

In het plan kan de cliënt – al dan niet tezamen met zijn persoonlijke netwerk - de omstandigheden, bedoeld in artikel 2.3.2 lid 2 onderdelen a tot en met e van de wet, en de maatschappelijke ondersteuning die door hem wordt gewenst, beschrijven. De omstandigheden, bedoeld in artikel 2.3.2 lid 2 onderdelen a tot en met e Wmo, worden onderzocht door het college.

**Ad. k pgb**

Deze definitie spreekt voor zich.

**Ad. l Uitvoeringsbesluit**

Deze definitie spreekt voor zich.

**Ad. m Voorliggende voorziening**

Indien de aanvrager op grond van een andere regeling aanspraak kan maken op een voorziening die aan de hulpvraag tegemoetkomt wordt geen maatwerkvoorziening verstrekt. Het kan daarbij gaan om een andere wettelijke regeling maar ook bijvoorbeeld om privaatrechtelijke aanspraken.

**Ad. n Wet**

Deze definitie spreekt voor zich.

Het aantal definities in deze verordening is beperkt, omdat er al een groot aantal definities zijn opgenomen in de Wmo 2015 en het daarop gebaseerde Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.





## **HOOFDSTUK 2: Melding, onderzoek en aanvraag**

### **Artikel 2. Melding**

De cliënt doet een melding van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, de hulpvraag. De melding is, zo blijkt uit de Memorie van Toelichting, niet gebonden aan een vorm of locatie. De melding kan elektronisch of telefonisch of fysiek worden gedaan en zowel op het gemeentehuis als bijvoorbeeld op locatie bij het wijkteam. In het eerste lid van artikel 2 is nog eens benadrukt dat de melding het middel is van een cliënt om zijn hulpvraag bij het college neer te leggen en dat deze vormvrij is. De melding kan door of namens de cliënt worden gedaan, wat betekent dat ook iemand uit de omgeving van de cliënt als vertegenwoordiger kan optreden.

In het tweede lid is voor de volledigheid nog vermeld dat het college de ontvangst bevestigt, ofschoon dit ook blijkt uit artikel 2.3.2 lid 1 van de wet. Uit de Memorie van Toelichting blijkt bovendien dat het college de datum van de melding moet registreren. Uit wet noch toelichting blijkt dat de bevestiging van de ontvangst van de melding schriftelijk moet. De gemeente kan hier wel voor kiezen in verband met de registratie en zorgvuldigheid. Derhalve is de bevestiging als optie opgenomen in het artikel.

### **Artikel 3. Cliëntondersteuning**

De verplichtingen die in dit artikel genoemd worden, zijn ook neergelegd in de artikelen 2.2.4, lid 1 onderdeel a en 2.3.2 lid 3 van de wet. Met name het wijzen op de beschikbare cliëntondersteuning zal een specifieke plek gaan innemen in de procedure na de melding. In het kader van de volledigheid is het dan ook hier als optionele bepaling opgenomen. Cliëntondersteuning is gedefinieerd in artikel 1.1.1 van de wet. De cliëntondersteuning moet gratis zijn en er kan dan ook geen bijdrage in de kosten voor worden gevraagd.

### **Artikel 4. Persoonlijk plan**

De verplichtingen voor het college die hier genoemd worden, zijn ook opgenomen in artikel 2.3.2 van de wet. Omdat het een specifieke plaats inneemt in de volgorde van de procedure, is het hier op de plaats in de procedure nogmaals ingevoegd. Het persoonlijk plan is in de wet opgenomen door middel van een amendement (TK 2013-2014, 33841 nr. 70). Doordat de cliënt hieromtrent voorafgaand aan het onderzoek door het college een persoonlijk plan kan overleggen, is het college direct bekend met de wijze waarop de cliënt zelf vorm wil geven aan zijn persoonlijk arrangement dat nodig is om zelfredzaam te kunnen zijn en te participeren. Door de cliënt een persoonlijk plan te laten opstellen, wordt de eigen regie en de betrokkenheid van het sociale netwerk van cliënten in de Wmo versterkt. Dit plan vormt dan het uitgangspunt voor het onderzoek.

### **Artikel 5. Informatie en identificatie**

De verplichtingen die hier genoemd worden, zijn ook opgenomen in artikel 2.3.2 lid 7 en 2.3.4 lid 1 van de Wet. Analooq aan artikel 4:2 Awb, dat voor de aanvraagfase van een besluit regelt dat de aanvrager de nodige gegevens moet verstrekken, is met lid 1 van artikel 5 geregeld dat de cliënt daartoe ook in de voorafgaande onderzoeksfase gehouden is. In de Memorie van Toelichting op artikel 2.3.4. lid 1 Wmo is beschreven welke documenten onder artikel 1 Wet op de identificatieplicht vallen, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 5.

### **Artikel 6. Onderzoek**

Het onderzoek vormt de kern van de procedure. De wet beschrijft in artikel 2.3.2 lid 4 de zaken die tijdens het onderzoek aan bod moeten komen, tenzij de situatie van cliënt al voldoende bekend is, bijvoorbeeld op grond van een eerdere melding. In artikel 6 wordt benadrukt dat een gesprek deel uitmaakt van het onderzoek en dat het



past in het stelsel van deze Wmo dat daar de omgeving van de cliënt zoveel mogelijk bij betrokken wordt.

Het college zal de cliënt daarnaast er op wijzen dat hij ook zelf een persoonlijk plan kan indienen zoals benoemd in artikel 5. Onderzocht wordt wat de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt zijn.

Daarnaast wordt gekeken naar wat de cliënt zelf kan doen om in zijn behoefte aan ondersteuning te voorzien, al dan niet met gebruikmaking van zijn huisgenoten (gebruikelijke zorg), mantelzorgers, hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk of vrijwilligers. Voor een cliënt is niet altijd een dure maatwerkvoorziening nodig om te voorzien in zijn behoefte aan opvang, participatie of zelfredzaamheid. In sommige gevallen kan een cliënt op andere wijze gestimuleerd worden om te participeren, bijvoorbeeld door vrijwilligerswerk te doen, activiteiten te doen bij een wijkaccommodatie of buurthuis, of gebruik te maken van een algemene voorziening die de gemeente ter beschikking stelt. In andere gevallen kan een cliënt gewezen worden op programma's van een zorgverzekeraar, sport of de mogelijkheden om tijdelijk hulpmiddelen te huren of te kopen bij een thuiszorgwinkel.

Mocht tijdens het onderzoek blijken dat een maatwerkvoorziening aangewezen is, dan informeert het college de cliënt over de mogelijkheid deze in natura of in pgb te ontvangen, waarbij de cliënt geïnformeerd wordt over de consequentie van deze keuze. Ook ontvangt de cliënt informatie over eventuele eigen bijdragen die verschuldigd zijn. Aangezien de verantwoordelijkheid tot het vaststellen en innen van de eigen bijdrage berust bij het CAK, kan de cliënt daarover niet tot in detail worden geïnformeerd, maar de medewerker zal de cliënt zoveel mogelijk informatie verstrekken, zodat hij een idee heeft wat de eigen bijdrage ongeveer zal worden danwel hoe deze wordt berekend.

In lid 3 is vermeld dat een persoon dient te verschijnen op een door het college te bepalen plaats en tijdstip naar aanleiding van een oproep. Als iemand door zijn beperkingen niet in staat is om te reizen en/of hier (nog) geen ondersteunend hulpmiddel voor heeft dan dient de plaats en het tijdstip door de gemeente zo bepaald te worden dat de desbetreffende persoon hier wel aan kan voldoen. Op basis van de kanteling vinden de meeste gesprekken al bij cliënten thuis plaats.

### **Artikel 7. Advisering**

Lid 1 van dit artikel in de verordening bepaalt dat het college bevoegd is de degene door of namens wie een melding is gedaan of door of namens wie een aanvraag is ingediend, alsmede diens huisgenoten op te roepen in persoon te verschijnen en te bevragen op een door het college te bepalen plaats en tijdstip en te laten onderzoeken en/of bevragen door een of meer daartoe aangewezen deskundigen. Dit alles met de beperking dat dit in het belang moet zijn van de beoordeling van de aanspraak op een voorziening. Afdeling 3:3 van de Algemene wet bestuursrecht geeft in een aantal artikelen enige algemene bepalingen over (externe) advisering. Artikel 3:5 lid 1 Algemene wet bestuursrecht geeft aan dat in deze afdeling onder adviseur verstaan wordt: een persoon of college, bij of krachtens wettelijk voorschrift belast met het adviseren inzake door een bestuursorgaan te nemen besluiten en niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan.

In de wet is niet geregeld dat er een adviseur benoemd moet worden. Advies zal in het kader van de uitvoering van de wet echter vaak onontbeerlijk zijn. Het college dient één of meer adviseurs aan te wijzen om in het kader van de wet advies uit te brengen. In de verordening wordt niet opgenomen wie de adviseur is. Men kan immers meer adviseurs in verschillende, zelfs wisselende situaties hebben, wat een eenduidige vermelding onmogelijk maakt.



### **Artikel 8. Aanvraag Maatwerkvoorziening**

In het kader van de volgorde van de procedure herhaalt artikel 6 in lid 1 de wet: de aanvraag kan pas worden ingediend na het onderzoek of na het verstrijken van de zes weken termijn. Artikel 2.3.5, lid 1 van de wet maakt duidelijk dat de aanvraag ziet op een maatwerkvoorziening.

Andere oplossingen die tot tevredenheid kunnen bijdragen aan zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie kunnen zonder aanvraag en dus zonder beschikking worden ingezet.

### **Artikel 9. Aanvraag persoonsgebonden budget**

Op grond van artikel 2.3.6 van de wet moet de cliënt voldoen aan een aantal voorwaarden om

in aanmerking te kunnen komen voor een pgb. Deze zijn:

- hij moet, al dan niet met ondersteuning, in staat zijn om een pgb te beheren. Dat wil zeggen dat hij de administratieve verantwoordelijkheden aankan, maar ook kan bepalen wat hij nodig heeft en door hem ingeschakelde personen kan aansturen;
- hij kan motiveren waarom hij de maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wenst te ontvangen;
- de diensten, hulpmiddelen e.d. die hij met het pgb wenst in te kopen worden veilig, doeltreffend en cliëntgericht verstrekt en dragen bij aan het behalen van het beoogde resultaat.

Ook bepaalt de wet dat het college een pgb kan weigeren:

- voor zover de kosten van de met het pgb in te kopen ondersteuning hoger zijn dan de kosten van de maatwerkvoorziening;
- indien het college eerder een beslissing voor het verstrekken van een maatwerkvoorziening of pgb heeft herzien in verband met het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens, het niet voldoen aan de voorwaarden die verbonden zijn aan de maatwerkvoorziening of pgb of een onjuiste besteding van een pgb.

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

## **HOOFDSTUK 3: Maatwerkvoorziening**

### **Artikel 10. Criteria voor maatwerkvoorziening**

In dit artikel is het algemene afwegingskader dat in deze Wmo centraal staat nogmaals uiteengezet. De nadruk ligt op de eigen kracht en hulp van anderen. De maatwerkvoorziening vormt slechts het sluitstuk van de maatschappelijke ondersteuning.

In artikel 2.1.3 lid 2 onderdeel a van de wet is bepaald dat de raad bij verordening moet aangeven op basis van welke criteria het college 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 (TK 2013-2014, 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.

In lid 2 van dit artikel is bepaald dat het college kan volstaan met de goedkoopst compenserende voorziening. Voorzieningen die in het kader van deze verordening worden verstrekt dienen naar objectieve maatstaven gemeten zowel compenserend als de meest goedkope voorziening te zijn. Met nadruk wordt hierbij gesteld dat met het begrip compenserend bedoeld wordt: volgens objectieve maatstaven nog toereikend. Eigenschappen die kostenverhogend werken zonder dat zij de voorziening meer compenserend maken, zullen in principe niet voor vergoeding in aanmerking komen. Daarbij kan een overweging zijn dat de bruikbaarheid van een voorziening niet alleen door technische en functionele aspecten bepaald wordt. Tevens is het denkbaar dat een product dat duurder is dan een vergelijkbaar product, langer meegaat en dus uiteindelijk goedkoper is. Wat betreft het kwaliteitsniveau waarvan uitgegaan kan worden, moge het duidelijk zijn dat bij een verantwoord, maar ook niet meer dan dat, niveau dient te worden aangesloten. Bij een pgb is het wel mogelijk een compenserende voorziening te verstrekken die duurder is dan de goedkoopst compenserende voorziening, mits de belanghebbende bereid is het prijsverschil uit eigen middelen te betalen. Het begrip goedkoopst compenserend geeft het college mogelijkheden tot sturen binnen het beleid.

### **Artikel 11. Voorwaarden en weigeringsgronden**

In rechtbankjurisprudentie is inmiddels herhaaldelijk bepaald dat afwijzingsgronden, wil er een beroep op kunnen worden gedaan, een grondslag in de verordening moeten hebben. Zie bijvoorbeeld Rechtbank Gelderland 8-11-2013, nr. ZUT 12/1823. Ook in het kader van rechtszekerheid is hier iets voor te zeggen: bij het ontbreken van afwijzingsgronden of het hanteren van zeer ruime afwijzingsgronden is het voor de cliënt niet mogelijk om zijn rechtspositie te bepalen of te voorzien. Bovendien is met dit artikel invulling gegeven aan de verplichting van artikel 2.1.3, tweede lid onder a van de wet, omdat is aangegeven op grond van welke criteria iemand voor een maatwerkvoorziening in aanmerking kan komen.

#### **Ad. eerste lid onder a**

De wet kent niet een bepaling zoals die wel was opgenomen in artikel 2 van de Wmo 2007. Het is echter wel van belang om een duidelijke afbakening te hebben met andere wetten. Vandaar dat deze bepaling in de verordening is opgenomen. Voor zover er met betrekking tot de problematiek die in het gegeven geval aanleiding geeft voor de noodzaak tot ondersteuning, een voorziening op grond van een andere wettelijke bepaling of regeling bestaat, wordt er geen maatwerkvoorziening toegekend.

Uit de jurisprudentie tot stand gekomen ten tijde van de Wmo 2007 volgt dat de cliënt aanspraak moet hebben op de voorziening, om te kunnen spreken van een voorliggende voorziening (CRvB 09-11-2011, nr. 11/3583 WMO en CRvB 28-09-2011, nr. 10/2587 WMO). Dat wil niet zeggen dat cliënt de voorziening daadwerkelijk moet hebben, maar dat hij daarop aanspraak heeft. Er is geen sprake van een voorliggende voorziening indien de voorziening op grond van een andere wettelijke bepaling is afgewezen (CRvB 03-08-2011, nr. 11/517 WMO) of indien vaststaat dat cliënt daarvoor niet in aanmerking komt (CRvB 19-04-2010, nr. 09/1082 WMO).

Indien de voorziening op grond van een andere specifieke wettelijke regeling slechts gedeeltelijk voor vergoeding in aanmerking komt, is er sprake van een voorliggende voorziening (CRvB 22-05-2013, nr. 10/6782 WMO). De cliënt kan dan niet voor het overige gedeelte van de kosten een beroep doen op de Wmo.





Ad. eerste lid onder b

Dit betreft de herhaling van het algemene toetsingskader, zoals dat in de wet centraal staat. Door het hier te herhalen kan het dienst doen als afwijzingsgrond.

Ad. eerste lid onder c

Een algemene voorziening gaat voor op verstrekking van een maatwerkvoorziening. Ook dit is een uitvloeisel van het algemene toetsingskader van de wet. Het is hier opgenomen om dienst te doen als afwijzingsgrond.

Ad. eerste lid onder d

Het is niet de bedoeling dat de gemeentelijke overheid voorzieningen verstrekt, waarvan gelet op de omstandigheden van de cliënt, aannemelijk is te achten dat deze daarover, ook als hij of zij geen beperkingen had, zou (hebben kunnen) beschikken (zie o.a. CRvB 03-07-2001, nr. 00/764 WVG, CRvB 16-04-2008, nr. 06/4668 WVG, CRvB 14-07-2010, nr. 09/562 WVG en Rechtbank Arnhem 16-08-2012, nr. AWB 11/5564).

Het college moet steeds onderzoeken of een voorziening ook algemeen gebruikelijk is voor de cliënt (zie CRvB 17-11-2009, nr. 08/3352 WMO). De beoordeling of sprake is van een algemeen gebruikelijke voorziening voor de cliënt ziet op het beantwoorden van de vraag of de cliënt over de voorziening zou (hebben kunnen) beschikken als hij geen beperkingen zou hebben gehad. Bij die beoordeling kunnen, zo blijkt uit de jurisprudentie, de volgende criteria een rol spelen:

Is de voorziening gewoon te koop?

Is de prijs van de voorziening vergelijkbaar met soortgelijke producten die algemeen gebruikelijk worden geacht?

Is de voorziening specifiek voor personen met een beperking ontworpen?

Ad. eerste lid onder e

Hier wordt bedoeld op de situatie dat de cliënt zich meldt voor maatschappelijke ondersteuning en de voorziening vervolgens zelf realiseert of aanschaf, voordat het college een beslissing heeft kunnen nemen. Omdat het college dan geen mogelijkheden meer heeft de voorziening volgens het vastgestelde beleid te verstrekken, noch anderszins invloed heeft op de te verstrekken voorziening, kan in deze situatie de voorziening worden geweigerd. Door deze regeling wordt voorkomen dat een voorziening waar vroegtijdig mee is begonnen uiteindelijk niet overeenstemt met hetgeen het college als goedkoopst adequate voorziening beschouwt. Deze bepaling ziet niet op de situatie waarin de cliënt al voor de melding de voorziening heeft gerealiseerd of aangeschaft, omdat er in dat geval in het geheel geen te compenseren probleem (meer) is.

Ad. eerste lid onder f

In dit onderdeel wordt aangegeven dat de aanvraag geweigerd kan worden als het gaat om een vergoeding of verstrekking die reeds eerder heeft plaatsgehad, terwijl het de cliënt verwijtbaar is dat het middel verloren is gegaan, bijvoorbeeld door roekeloosheid of verwijtbare onachtzaamheid, dus niet indien de cliënt geen schuld treft. Ook hier kan de eigen verantwoordelijkheid van een cliënt een rol spelen. Indien bijvoorbeeld in een woning een verstelbare keuken of een andere dure voorziening is aangebracht heeft dit gevolgen voor de te verzekeren waarde van de opstal. Dit risico dient in de opstalverzekering gedekt te worden. Indien vervolgens bij brand blijkt dat de woning onvoldoende verzekerd is, dan kan op dat moment geen beroep op deze verordening worden gedaan.

Ad. eerste lid onder g

De maatwerkvoorziening is gericht op een individuele cliënt. Het past hier niet om generieke voorzieningen te treffen. Daarvoor zijn de algemene maatregelen en algemene voorzieningen geschikte instrumenten.



Ad. eerste lid onder h en i

De eigen verantwoordelijkheid van cliënten speelt een prominentere rol in de Wmo, getuige bijvoorbeeld CRvB 21-5-2012, nr. 11/5321 WMO. Onderdeel h en i zijn opgenomen om de eigen verantwoordelijkheid daadwerkelijk weer te geven in de verordening zodat het kan dienen als beoordelings- en afwijzingsgrond. De CRvB heeft echter herhaaldelijk (zo ook in de hier genoemde uitspraak) geoordeeld dat de eigen verantwoordelijkheid binnen de Wmo een grote rol speelt, zodat een grondslag niet expliciet nodig lijkt te zijn.

De in het tweede lid opgenomen gronden zijn specifiek van toepassing op maatwerkvoorzieningen ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie. Deze spreken voor zich.

In het derde lid zijn enkele afwijzingsgronden opgenomen die specifiek zien op een maatwerkvoorziening die onder de Wmo 2007 zouden worden aangeduid met de term 'woonvoorziening', een term die binnen de Wmo 2015 ook gebruikt kan worden.

Ad. derde lid onder a

Of woongebouwen specifiek voor mensen met een beperking bedoeld zijn, blijkt niet alleen uit de bestemming, maar ook uit de bewoners zelf. Indien een gebouw voornamelijk bewoond wordt door ouderen en/of gehandicapten wordt die bestemming aangenomen. Dit kan het geval zijn wanneer meer dan de helft van de bewoners ouder is dan 55 jaar en/of beperkingen heeft. Uit de jurisprudentie blijkt wel dat er zware eisen kunnen gelden om aan te nemen dat een woongebouw specifiek is gericht op mensen met beperkingen (vergelijk bijvoorbeeld CRVB:2009:BI9087).

Ad. derde lid onder b

Deze afwijzingsgrond is bedoeld voor situaties waarin gebruikte materialen voor problemen zorgen. Te denken valt aan bijvoorbeeld het opheffen van allergene factoren of van andere problemen die hun oorzaak vinden in de aard van de in of aan de woonruimte gebruikte materialen. Dit risico komt voor de cliënt. Er hoeft dan geen maatwerkvoorziening verstrekt te worden. Daarnaast is de cliënt verantwoordelijk, zoals ieder ander, om zaken als achterstallig onderhoud zelf op te lossen (indien het een eigen woning betreft) of zijn verhuurder hiervoor aansprakelijk te stellen.

Ad. derde lid onder e

In dit artikel is aangegeven dat slechts enkele aanpassingen ten behoeve van gemeenschappelijke ruimten voor vergoeding in aanmerking komen. In het kader van de Wmo 2007 heeft de CRvB geoordeeld dat een dergelijke bepaling in het algemeen niet in strijd met de in artikel 4 lid 1 Wmo 2007 neergelegde compensatieplicht. Bij ondervonden beperkingen moet het college wel op andere wijze zorgdragen voor maatschappelijke ondersteuning. Het college kan dan bijvoorbeeld in plaats van een voorziening in de gemeenschappelijke ruimte, een voorziening voor verhuizing verstrekken.

De overige weigeringsgronden onder het derde lid spreken voor zich

In het vierde lid is een aantal aanvullende weigeringsgronden voor een pgb opgenomen. Met de in dit artikel opgenomen criteria sluit Veldhoven aan bij de beperkingen voor het pgb in de Wmo 2015.

Ad. vierde lid onder a

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



Ad. vierde lid onder b

Deze bepaling ziet toe op de situatie van bijvoorbeeld het collectief vervoer. De financiering daarvan, zo is in rechtspraak ook geaccepteerd, zou zodanig duur worden als voor deze voorziening ook een pgb mogelijk was, dat het openstellen van die mogelijkheid een onaanvaardbaar financieel risico voor de gemeente oplevert. De zware bewijslast voor een beroep op deze weigeringsgrond ligt bij de gemeente, en er zal niet makkelijk een beroep op gedaan kunnen worden gelet op de gelijkstelling van het pgb met zorg in natura, maar om de mogelijkheid wel te hebben, heeft Veldhoven ervoor gekozen dit criterium in de verordening te verankeren.

Ad. vierde lid onder c

Besteding van een pgb in het buitenland is alleen mogelijk als hiervoor expliciet vooraf toestemming is gegeven. Het college zal hierbij toetsen of de besteding van het pgb past binnen het ondersteuningsplan en de te behalen resultaatgebieden.

Ad. vierde lid onder d

Een pgb is niet mogelijk voor de betaling van een persoon die hem begeleidt met het beheer van het pgb. Ook mogen er van het pgb geen administratiekosten worden betaald.

### **Artikel 12 Aanvullende criteria voor vervoersvoorziening**

Een vervoersvoorziening is primair gericht op lokaal sociaal vervoer, ook wel vervoer in het kader van het leven van alledag in de directe woon- of leefomgeving genoemd. Het primaat ligt bij het collectief vervoer, in Veldhoven CVV genoemd. Dit is een uitsluitend voor pashouders toegankelijk vervoerssysteem waarbinnen mensen op afroep zittend worden vervoerd tegen een tarief dat gelijk is aan het openbaar vervoer. Met het CVV wordt dus aan personen met beperkingen, die niet met het openbaar vervoer kunnen reizen, een alternatief geboden om zich te kunnen verplaatsen.

Op grond van lid 1 kan een cliënt waarvoor het CVV een adequate voorziening is, niet in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening voor vervoer. Wanneer enkel CVV geen adequate voorziening is, kan de cliënt naast het CVV ook in aanmerking komen voor een vervoermiddel voor de korte afstand, zoals bijvoorbeeld een scootmobiel.

In het tweede lid is geregeld dat van de algemene bepaling in lid 1 kan worden afgeweken als de cliënt een aanpassing van de eigen personenauto of brommobiel wenst. Hij moet dan voor 5 jaar afzien van het gebruik van het CVV. Tevens mag deze maatwerkvoorziening niet duurder zijn dan het bedrag dat het college vaststelt in het Besluit.

Op grond van bestaande jurisprudentie wordt er vanuit gegaan dat een cliënt met 1500 km tot 2000 km lokaal vervoer of 700 zones met een taxi of collectief aanvullend vervoer kan voldoen in zijn behoefte aan maatschappelijke participatie. Dit aantal is daarom in lid 3 en 4 van deze verordening als maximum gehanteerd. In individuele gevallen kan hiervan, op basis van een gemotiveerd verzoek van de cliënt, worden afgeweken.

### **Artikel 13. Aanvullende criteria voor kortdurend verblijf**

Kortdurend verblijf is slechts gedurende maximaal 3 etmalen per week mogelijk. Als er behoefte is aan meer etmalen per week, dan moet de cliënt een beroep doen op de Wet langdurige zorg. Er moet permanent toezicht noodzakelijk zijn in verband met de beperkingen van de cliënt. Daarnaast moet duidelijk zijn dat ontlasting van de mantelzorger noodzakelijk is. Daarbij is het verhaal van de mantelzorger leidend.





## **Artikel 14. Beschikking**

De cliënt moet op basis van de beschikking die hij ontvangt de informatie krijgen die nodig is om zijn rechtspositie te bepalen en te begrijpen. Hiervoor is nodig dat de beschikking de cliënt goed en volledig informeert. In dit artikel zijn de essentialia opgenomen die in ieder geval in de beschikking moeten worden opgenomen.

## **Artikel 15. Persoonsgebonden budget**

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

In de volgende leden wordt gehoor gegeven aan 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 college betekent dus niet bij voorbaat dat het pgb om die reden geheel geweigerd kan worden. Cliënten kunnen zelf bijbetalen wanneer het tarief van de door hen gewenste aanbieder duurder is dan het door het college voorgestelde aanbod. Het college kan het pgb slechts weigeren voor dat gedeelte dat duurder is dan het door het college voorgestelde aanbod. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen doordat de gemeente vanwege inkoopvoordelen maatwerkvoorzieningen 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 compenserende door het college ingekochte maatwerkvoorziening in natura.

In het vierde lid is geconcretiseerd welke termijn is verbonden aan de besteding van het pgb. Dit dient de rechtszekerheid en voorkomt de situatie waarin het recht oneindig open zou moeten staan.

Ten aanzien van het vijfde 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 college 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 college mee of de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen in redelijkheid geschikt zijn voor het doel waarvoor het pgb wordt verstrekt (artikel 2.3.6, derde lid, van de wet).

#### **Artikel 16. Controle**

Op grond van artikel 2.3.6 vierde lid dienen in de verordening regels te worden gesteld over de bestrijding van ten onrechte ontvangen van maatwerkvoorzieningen of pgb alsmede van misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet. Essentieel daarbij is dat het college periodiek controles uitvoert naar het gebruik en de besteding van voorzieningen op grond van deze wet.

### **HOOFDSTUK 4: Bijdrage in de kosten**

#### **Artikel 17. Bijdrage in de kosten**

De gemeente mag van cliënten een bijdrage in de kosten vragen voor maatwerkvoorzieningen in natura en in de vorm van een persoonsgebonden budget alsmede voor algemene voorzieningen.

De vaststelling en de inning van de bijdrage in kosten voor maatwerkvoorzieningen dan wel pgb (met uitzondering van die voor opvang) wordt op grond van de wet uitgevoerd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

In het tweede lid is de mogelijkheid geopend om specifieke groepen korting te verlenen op de bijdrage. In het derde lid is het uitgangspunt benadrukt dat de bijdrage de kostprijs van de voorziening niet mag overstijgen: de gemeente mag geen winst maken op de bijdragen. In het vierde en vijfde lid is uiteengezet hoe de kostprijs tot stand komt. In het zesde lid zijn de bedragen en percentages van het uitvoeringsbesluit van overeenkomstige toepassing verklaard.

Op grond de wet dient de gemeente bij verordening te regelen welke instantie de eigen bijdrage voor opvang vaststelt en int. De centrumgemeenten, in dit geval gemeente Eindhoven, ontvangt de middelen voor het organiseren van opvang rechtstreeks vanuit het Rijk. Er zullen over opvang afspraken gemaakt moeten worden met gemeenten Eindhoven, waarbij de vaststelling en de wijze innen van eigen bijdragen wordt meegenomen. Uniformiteit in de regio zal hierbij het uitgangspunt zijn. Nadien kan het college de vaststelling en de wijze van inning van eigen bijdrage voor opvang vaststellen in het besluit.

#### **Artikel 18. Compensatie algemeen gebruikelijke kosten**

Als een cliënt gebruik maakt van een algemene of maatwerkvoorziening, dan kan de aanbieder van deze voorziening een bijdrage vragen voor de kosten die onderdeel uitmaken van de voorziening maar feitelijk algemeen gebruikelijk zijn. Het gaat daarbij om kosten van bijvoorbeeld maaltijden, het doen van de was, kosten van vervoer die niet hoger zijn dan de kosten van het openbaar vervoer, een reguliere toegangs- of lidmaatschapsprijs of bijdrage aan materiaalkosten bij een creatieve activiteit. Het college maakt hierover afspraken met de aanbieder van de voorziening. De aanbieder moet transparant zijn over de kosten die hij in rekening brengt en dit op een duidelijke en begrijpelijke manier kenbaar maken aan de cliënt die gebruik wil



gaan maken of maakt van de voorziening. Dit kan op een bord in de instelling, op een website, met een brief of op een andere duidelijke wijze.

## **HOOFDSTUK 5: Kwaliteit en veiligheid**

### **Artikel 19. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning**

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

De regering legt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van voorzieningen bij de gemeente en de aanbieder. Het is aan de gemeente om in de verordening te bepalen welke kwaliteitseisen worden gesteld aan aanbieders van voorzieningen. Die eisen zullen ook betrekking kunnen hebben op de deskundigheid van het in te schakelen personeel. De regering benadrukt in de memorie van toelichting op artikel 2.1.3, tweede lid, onder c, van de wet (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3) dat de kwaliteitseisen die zijn vervat in de artikelen 3.1 e.v. van de wet en die zich rechtstreeks tot aanbieders richten, daarbij uitgangspunt zijn. De eis dat een voorziening van goede kwaliteit wordt verleend, biedt veel ruimte voor de gemeenten om in overleg met organisaties van cliënten en aanbieders te werken aan kwaliteitsstandaarden voor de ondersteuning.

In het eerste lid is een aantal voor de hand liggende kwaliteitseisen uitgewerkt. Het in het derde lid genoemde jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek is verplicht op grond van artikel 2.5.1, eerste lid, van de wet.

### **Artikel 20. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden**

Het college kan de uitvoering van de wet, met uitzondering van de vaststelling van de rechten en plichten van de cliënt, door aanbieders laten verrichten (artikel 2.6.4, eerste lid, van de wet). Met het oog op gevallen waarin dit ten aanzien van een voorziening gebeurt, moeten bij verordening regels worden gesteld ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit daarvan (artikel 2.6.6, eerste lid, van de wet). Daarbij dient in ieder 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 college bij het vaststellen van tarieven (naast de prijs) rekening dient te houden. Hiermee wordt bereikt dat een beter beeld ontstaat van reële kostprijs voor de activiteiten die zij door aanbieders willen laten uitvoeren. Uitgangspunt is dat de aanbieder kundig personeel inzet tegen de arbeidsvoorwaarden die passen bij de vereiste vaardigheden. Hiervoor is ten minste een beeld nodig van de vereiste activiteiten en de arbeidsvoorwaarden die daarbij horen. Dit biedt een waarborg voor werknemers dat hun werkzaamheden aansluiten bij de daarvoor geldende arbeidsvoorwaarden.

### **Artikel 21. Meldingsregeling calamiteiten en geweld**

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

In aanvulling op het bovenstaande regelt dit artikel dat er door het college een regeling kan worden opgesteld over het doen van meldingen. De toezichthoudend



ambtenaar onderzoekt deze meldingen en adviseert het college over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.

## **HOOFDSTUK 6: Waardering mantelzorgers en tegemoetkoming meerkosten**

### **Artikel 22. Jaarlijkse waardering mantelzorgers**

Deze bepaling betreft een uitwerking van 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.

## **HOOFDSTUK 7: Klachten, medezeggenschap en inspraak**

### **Artikel 23. Klachtregeling**

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 is een aantal instrumenten voor het college aangegeven om te zorgen dat de verplichting tot medezeggenschap door aanbieders goed wordt uitgevoerd

### **Artikel 24. Medezeggenschap**

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 dit artikel is dit uitgewerkt door te bepalen dat aanbieders een regeling voor medezeggenschap mogen vaststellen ten aanzien van alle voorzieningen. Hiermee is dit niet verplicht gesteld.

#### **Artikel 25. Betrekken van ingezetenen bij beleid**

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

In het eerste lid is verwezen naar de krachtens artikel 150 van de Gemeentewet vastgestelde inspraakverordening. Op deze manier wordt gewaarborgd dat er eenzelfde inspraakprocedure geldt voor het Wmo-beleid als op andere terreinen. De inspraak geldt voor alle ingezetenen. Dit is uitdrukkelijk de bedoeling van de wetgever, omdat iedereen op enig moment aangewezen kan raken op ondersteuning.

Met het vierde lid wordt het aan het college overgelaten om de exacte invulling van de medezeggenschap vorm te geven.

### **HOOFDSTUK 8: Overgangsrecht en slotbepalingen**

#### **Artikel 26. Nadere regels en hardheidsclausule**

Juist omdat het in de Wmo om maatwerk gaat zal het college 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 billijke situatie is de hardheidsclausule een vangnet. Daarbij kan de aanvrager ook een beroep doen op deze clausule. Wordt de hardheidsclausule vaker voor één onderwerp gebruikt dan kan men zich afvragen of het beleid terzake niet aangepast zou moeten worden.

#### **Artikel 27. Indexering**

Deze bepaling maakt het mogelijk alle bedragen, genoemd in het op de verordening gebaseerde Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Veldhoven, te indexeren.

#### **Artikel 28. Intrekking oude verordening en overgangsrecht**

De wet zelf bevat overgangsrecht voor cliënten die vanuit de AWBZ overgaan naar de Wmo, zie de artikelen 8.1 tot en met 8.4. In dit artikel is het overgangsrecht op gemeentelijk niveau geregeld. In het tweede lid is duidelijk gemaakt dat bestaande rechten doorlopen, totdat een nieuwe beoordeling heeft plaatsgevonden. In het derde lid is als hoofdregel neergelegd dat aanvragen die nog bij het college in behandeling zijn, op grond van deze verordening beoordeeld zullen worden.

#### **Artikel 29. Inwerkingtreding en citeertitel**

Dit artikel bepaalt de inwerkingtreding van deze verordening en legt vast hoe de verordening dient te worden aangehaald.