Hilversum
Mediastad

Raadsbesluit

De raad van de gemeente Hilversum,

Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 26 november 2024;

gelet op de artikelen 2.1.3, 2.1.4, 2.1.4a, 2.1.4b, 2.1.5, 2.1.6, 2.1.7, 2.3.6 en 2.6.6, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015; gezien het advies van de commissie Zorg, Welzijn en Samenleving;

overwegende dat burgers een eigen verantwoordelijkheid dragen voor de wijze waarop zij hun leven inrichten en deelnemen aan het maatschappelijk leven;

dat van inwoners verwacht mag worden dat zij elkaar daarin naar vermogen bijstaan;

dat inwoners 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 Hilversum 2025

Artikel 1. Begripsbepalingen
In deze verordening en de daarop berustende bepalingen wordt in aanvulling op het bepaalde in artikel 1.1.1 van de wet verstaan onder:

a. *algemeen gebruikelijke voorziening*: een voorziening die niet speciaal voor mensen met een beperking bedoeld is, daadwerkelijk beschikbaar is, een passende bijdrage levert aan het realiseren van een situatie waarin de inwoner in staat is tot zelfredzaamheid en participatie en die financieel gedragen kan worden met een inkomen op minimumniveau;

b. *bijdrage:* een bijdrage in de kosten van een voorziening als bedoeld in artikel 2.1.4 en 2.1.4a Wmo 2015;

c. *eigen kracht*: de eigen mogelijkheden en het probleemoplossend vermogen van de inwoner en zijn sociaal netwerk die de belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid, zelfstandig wonen en participatie geheel of gedeeltelijk kunnen opheffen;

d. *formele hulp:*
hulp beroepsmatig verleend door een persoon:
- die de opleidings- en beroepskwalificaties heeft om de betreffende hulp en zorg te kunnen bieden, en die

- geen deel uitmaakt van het sociaal netwerk van de inwoner met een hulpvraag.

Informele hulp:
- Hulp die geboden wordt door personen die niet voldoen aan de opleidings- en beroepskwalificaties;
- Hulp die wordt geboden door personen die voldoen aan de opleidings- en beroepskwalificaties, maar tot het sociaal netwerk van de inwoner met een hulpvraag horen.

e. *huisgenoot:* iedere persoon met wie de inwoner met een hulpvraag een gezamenlijke huishouding heeft;

f. *instelling*: organisatie die een voorziening voor beschermd wonen of opvang biedt met een subsidie op grond van de Algemene subsidieverordening van de gemeente dan wel in opdracht van de gemeente door middel van aanbesteding en inkoop;

g. *kostprijs:* de prijs waarvoor de gemeente de voorziening heeft ingekocht bij de aanbieder of leverancier met daarin begrepen eventuele onderhoudskosten;

h. *leefeenheid:* een eenheid bestaande uit samenwonende personen die al dan niet samen met één of meer ongehuwde minderjarige personen duurzaam een huishouden voert;

i. *maatwerkvoorziening:* een individuele voorziening in natura (levering via een door de gemeente gecontracteerde partij) dan wel in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb);

j. *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;

k. *persoonlijk plan:* plan waarin de inwoner met een hulpvraag 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;

l. *pgb:* persoonsgebonden budget als bedoeld in artikel 1.1.1 van de wet;

m. *uitvoeringsbesluit:* Uitvoeringsbesluit Wmo 2015;

n. *woonvoorziening:* elke voorziening die verband houdt met een maatregel die gericht is op het opheffen of verminderen van beperkingen die de inwoner met een hulpvraag bij het normale gebruik van zijn woonruimte ondervindt;

o. *vervoersvoorzieningen:* een voorziening die gericht is op het opheffen of verminderen van beperkingen die een persoon met beperkingen bij het vervoer buitenshuis ondervindt;

p. *Wet*: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Artikel 2. Melding hulpvraag

1. Een hulpvraag kan door of namens de inwoner met een hulpvraag vormvrij bij het college worden gemeld.

2. Het college bevestigt de ontvangst van een melding en maakt zo spoedig mogelijk een afspraak voor een gesprek.

3. Het college brengt de inwoner met een hulpvraag op de hoogte van de mogelijkheid om een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 2.3.2, tweede lid van de wet op te stellen en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding in de gelegenheid het plan te overhandigen.

4. In spoedeisende gevallen als bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet treft het college na de melding onverwijld een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek.

Artikel 3 . Onafhankelijke cliëntondersteuning

1. Het college zorgt ervoor dat ingezetenen een beroep kunnen doen op onafhankelijke, deskundige, vindbare en kosteloze cliëntondersteuning, waarbij het belang van de inwoner het uitgangspunt is.

2. Het college wijst de inwoner en zijn mantelzorger in woord en geschrift vóór het onderzoek, zoals bedoeld in artikel 4 van deze verordening op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.

3. De onafhankelijke cliëntondersteuning is beschikbaar voor alle levensdomeinen (zorg en ondersteuning, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, financiën, werk en inkomen).

Artikel 4. Het onderzoek

1. Indien bij het college melding wordt gedaan van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, voert het college in samenspraak met degene door of namens wie de melding is gedaan en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel diens vertegenwoordiger, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen de wettelijke termijn van zes weken, een onderzoek uit.

2. Het college verzamelt alle voor het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid van de wet, van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de inwoner met een hulpvraag en zijn situatie en maakt zo spoedig mogelijk met hem een afspraak voor een gesprek.

3. Als de inwoner met een hulpvraag een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 2, lid 3, aan het college heeft overhandigd, betrekt het college dat plan bij het onderzoek, bedoeld in het eerste lid.

4. Gedurende het onderzoek verschaft de inwoner met een hulpvraag het college alle gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college hiervoor nodig zijn en waarover de inwoner met een hulpvraag op dat moment redelijkerwijs de beschikking kan krijgen. De inwoner met een hulpvraag verstrekt in ieder geval een identificatiedocument als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht ter inzage.

5. Het onderzoek van het college zal meer of minder uitgebreid zijn naar gelang:
   - de inwoner met een hulpvraag al bekend is bij de gemeentelijke dienst;
   - de aard van de hulpvraag.

6. Het college kan een door hem daartoe aangewezen adviesinstantie om advies vragen als het dit van belang acht voor de beoordeling van de aanvraag om een maatwerkvoorziening.

7. Het onderzoek van het college kent de volgende stappen:
   Stap 1. Het college stelt samen met de inwoner de hulpvraag van de inwoner vast.
   Stap 2. Het college stelt nader onderzoek in naar de problemen die de inwoner ondervindt met betrekking tot zelfredzaamheid, maatschappelijke participatie en het zich kunnen handhaven in de maatschappij.
   Stap 3. Het college onderzoekt welke hulp nodig is voor de oplossing van het probleem en betrekt hierin:
      I) de behoefte, persoonskenmerken, voorkeuren, veiligheid, ontwikkeling en gezinssituatie van de inwoner met een hulpvraag;
      II) de ondersteuningsmogelijkheden en -behoefte van de eventuele mantelzorger van de inwoner met een hulpvraag;
      III) het gewenste resultaat dat met de hulp wordt gerealiseerd.
   Stap 4. Bij de beoordeling of er een individuele maatwerkwerkvoorziening moet worden verstrekt wordt eerst gekeken naar:
      I) de mogelijkheden om op eigen kracht en/of met behulp van anderen in eigen oplossingen te voorzien;
      II) de mogelijkheid om door middel van (algemene) voorzieningen het gewenste resultaat te bereiken;
      III) de mogelijkheden die er bestaan om andere passende voorzieningen af te nemen en de gevolgen daarvan;
      IV) in hoeverre een mogelijk toe te kennen voorziening kan worden afgestemd op andere voorzieningen en/of behoeften van de inwoner met een hulpvraag op het gebied van jeugdhulp, zorg, onderwijs, maatschappelijke ondersteuning en/of werk en inkomen.

Stap 5. Bij de bepaling van de wijze van verstrekking van de individuele maatwerkvoorziening betrekt het college:
I) of er sprake is van een bijdrage in de kosten voor het gebruik van een voorziening en (een inschatting van) de hoogte van de verschuldigde bijdrage;
II) de mogelijkheden om te kiezen voor de verstrekking van een pgb, waarbij de inwoner met een hulpvraag in begrijpelijke bewoordingen wordt ingelicht over de gevolgen van die keuze.

8. Het college informeert de inwoner met een hulpvraag over de gang van zaken bij het gesprek, diens rechten en plichten.
9. Het college is bevoegd om in het kader van het onderzoek de inwoner met een hulpvraag of diens vertegenwoordiger op te roepen in persoon te verschijnen op een door het college te bepalen plaats en tijdstip en hem te bevragen, rekening houdend met de in de persoon gelegen mogelijkheden en/of beperkingen.

10. De inwoner met een hulpvraag of diens vertegenwoordiger is verplicht om aan het college of de door hen aangewezen adviesinstantie die gegevens te verschaffen of te doen verschaffen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het onderzoek.

11. Het college borgt bij het verrichten van het onderzoek een integrale aanpak ten aanzien van de domeinen jeugdhulp, onderwijs, zorg, maatschappelijke ondersteuning, werk en participatie, inkomen, schuldhulp en veiligheid.

12. Tenzij anders met de inwoner is afgestemd, verstrekt het college de inwoner met een hulpvraag of diens vertegenwoordiger een gespreksverslag met een weergave van de uitkomsten van het onderzoek.

13. De inwoner met een hulpvraag of diens vertegenwoordiger kan feitelijk onjuiste en/of onvolledige gegevens corrigeren en kan zijn opmerkingen bij het onderzoeksverslag kenbaar maken. Correcties en opmerkingen worden aan het onderzoeksverslag toegevoegd.

14. Wanneer er sprake is van een situatie waarin de veiligheid van de inwoner met een hulpvraag en/of zijn gezinsleden in het geding is, en/of wanneer een gerechtelijke uitspraak dit voorschrijft, kan dit artikel buiten toepassing worden gelaten.

Artikel 5. Aanvraag

1. De inwoner met een hulpvraag of zijn gemachtigde of vertegenwoordiger kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening schriftelijk indienen bij het college. De aanvraag kan pas worden gedaan nadat het onderzoek is uitgevoerd, tenzij het onderzoek niet is uitgevoerd binnen 6 weken na ontvangst van de melding.
   Het college kan een ondertekend verslag van het gesprek aanmerken als aanvraag voor een maatwerkvoorziening, als de inwoner met een hulpvraag dat op het verslag heeft aangegeven en de aanvraag voldoet aan de eisen die de Algemene wet bestuursrecht stelt.
   In onderling overleg tussen de inwoner en de Wmo consulent kan de aanvraag ook mondeling worden gedaan.

2. Het college beoordeelt de aanvraag op basis van het in artikel 4 omschreven onderzoek.

3. Het college geeft de beschikking binnen twee weken na ontvangst van de aanvraag.

4. Het besluit op de aanvraag is zo nodig afgestemd op de domeinen jeugdhulp, onderwijs, zorg, maatschappelijke ondersteuning, schuldhulpverlening, werk en inkomen en politie en justitie.

Artikel 6. Criteria voor een maatwerkvoorziening

1. Het college neemt het onderzoeksverslag, als bedoeld in artikel 4, als uitgangspunt voor de beoordeling van een aanvraag om een maatwerkvoorziening.

2. Het college zet bij de beoordeling of een maatwerkvoorziening zal worden verstrekt, steeds de ondersteuningsvraag van de inwoner met een hulpvraag centraal en betrekt bij de beoordeling van diens aanvraag alle betrokken belangen, waaronder de belangen van de inwoner met een hulpvraag zelf, diens naaste omgeving, diens familie, het maatschappelijk belang in algemene zin en de uitgangspunten van het gemeentelijk beleid.

3. De maatwerkvoorziening wordt toegekend, indien de inwoner met een hulpvraag niet of niet in de betreffende situatie aanvaardbare mate in staat is tot zelfredzaamheid en/of participatie door gebruik te maken van: eigen kracht, en/of gebruikelijke hulp, en/of mantelzorg, en/of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk, en/of vrijwilligerszorg, algemene voorzieningen dan wel een andere voorziening op grond van andere wet- en regelgeving conform artikel 2.3.5 lid 5 van de wet.

4. Bij de bepaling van de eigen kracht wordt van de inwoner verwacht dat hij alles doet wat redelijkerwijs in zijn vermogen ligt om tot een oplossing van zijn ondersteuningsvraag te komen. Verder wordt in ieder geval onderzocht in hoeverre:
   - het sociaal netwerk in staat is de noodzakelijke ondersteuning te bieden;
   - het sociaal netwerk redelijkerwijs beschikbaar is om de noodzakelijke ondersteuning te bieden;
   - het bieden van de ondersteuning door het sociaal netwerk leidt tot overbelasting.

5. Voor gebruikelijke hulp wordt in de regel geen Wmo maatwerkvoorziening verstrekt. Wat onder gebruikelijke hulp aan de inwoner met een hulpvraag valt is afhankelijk van:
   - de relatie tussen degene die de ondersteuning biedt en de inwoner met een hulpvraag;
   - de aard van de ondersteuning;
   - de frequentie en het patroon van de ondersteuning;
   - de duur van de ondersteuning.

6. Een maatwerkvoorziening draagt bij aan het bereiken van de volgende resultaten:
   - het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen; en/of
   - het voeren van een gestructureerd huishouden; en/of
   - het deelnemen aan het maatschappelijk verkeer; en/of
   - zelfstandig wonen; en/of
   - beschermd wonen; en/of
   - opvang.

7. Ten aanzien van een maatwerkvoorziening met betrekking tot zelfredzaamheid en participatie geldt dat de inwoner met een hulpvraag in beginsel en na zorgvuldige afweging van de belangen van de inwoner met een hulpvraag en zijn omgeving alleen voor een maatwerkvoorziening in aanmerking komt als;

   a. de noodzaak tot ondersteuning voor de inwoner met een hulpvraag redelijkerwijs niet vermijdbaar was, en
   b. de voorziening voorzienbaar was, maar van de inwoner met een hulpvraag redelijkerwijs niet verwacht kon worden maatregelen te hebben getroffen die de hulpvraag overbodig hadden gemaakt.

8. Een noodzakelijke vervangende maatwerkvoorziening wordt verstrekt, als:
   a. de eerder verstrekte voorziening technisch is afgeschreven; of
   b. de eerder verstrekte voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan de inwoner met een hulpvraag zijn toe te rekenen; of
   c. de eerder verstrekte voorziening niet langer een oplossing biedt voor de behoefte van de inwoner met een hulpvraag aan maatschappelijke ondersteuning.

9. Indien meerdere voorzieningen als passend aan te merken zijn, kent het college de goedkoopst compenserende voorziening toe.

10. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening ter compensatie van de beperkingen bij het normale gebruik van de woning en het zich verplaatsen in de woning, wordt onderzocht of verhuizen de goedkoopst adequate oplossing is.

Artikel 7. Weigeringsgronden

1 Geen maatwerkvoorziening wordt verstrekt:

a. voor zover niet wordt voldaan aan de toetsingscriteria als bedoeld in artikel 6;
b. indien het een voorziening betreft die de inwoner met een hulpvraag vóór de melding, aanvraag of het besluit heeft gerealiseerd of geaccepteerd, tenzij het college daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend of het besluit van het college redelijkerwijs niet kon worden afgewacht en de noodzaak voor die betreffende voorziening achteraf nog kan worden vastgesteld;
c. voor zover de aanvraag betrekking heeft op een voorziening die aan de inwoner met een hulpvraag al eerder is verstrekt in het kader van enige wettelijke bepaling of regeling en de normale afschrijvingstermijn van de voorziening nog niet verstreken is. Aan deze weigeringsgrond kan voorbij worden gegaan in geval toepassing wordt gegeven aan artikel 6 lid 6, dan wel de inwoner met een hulpvraag geheel of gedeeltelijk tegemoetkomt in de veroorzaakte extra kosten;
d. voor zover deze niet in overwegende mate op het individu is gericht;
e. voor zover deze niet langdurig (> 6 maanden) noodzakelijk is.

2. Geen woonvoorziening wordt verstrekt:

a. voor zover de beperkingen voortvloeien uit de aard van de in de woning gebruikte materialen;
b. voor zover het voorzieningen in gemeenschappelijke ruimten betreft;
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 geen andere noodzakelijke reden voor verhuizing aanwezig is;
d. indien de inwoner met een hulpvraag niet is verhuisd naar de voor zijn beperkingen op dat moment meest geschikte woning, tenzij daarvoor vooraf schriftelijk toestemming is verleend door het college;
e. voor zover het voorzieningen in woongebouwen betreft die specifiek gericht zijn op ouderen of mensen met beperkingen en die bij nieuwbouw of renovatie meegenomen kunnen worden;
f. als de noodzaak tot het treffen van een woonvoorziening het gevolg is van achterstallig onderhoud dan wel slechts strekt ter renovatie van de woning of om deze in overeenstemming te brengen met de eisen die redelijkerwijs aan de woning mogen worden gesteld;
g. voor verblijf in een hotel, vakantiewoning, tweede woning of voor intramurale opvang.

3. Geen financiële tegemoetkoming ten behoeve van een verhuizing wordt verstrekt:
a. als de inwoner voor het eerst zelfstandig gaat wonen;
b. als de inwoner verhuist naar een tijdelijke woonruimte die niet bestemd en/of geschikt is om het gehele jaar te bewonen;
c. als de inwoner verhuist naar de niet meest geschikte woning voor zijn beperkingen op dat moment, tenzij er een andere noodzakelijke reden voor verhuizing aanwezig is.

Artikel 8. Inhoud beschikking

1. Afhankelijk van de aanvraag en de toe te kennen maatwerkvoorziening legt het college de volgende onderdelen bij beschikking vast:
    a. de conclusies uit het onderzoek;
    b. de resultaten die inwoner met een hulpvraag wenst te bereiken;
    c. welke voorziening(en) het college treft om het resultaat te bereiken;
    d. in welke vorm de voorziening wordt verstrekt;
    e. de kostprijs van de voorziening;
    f. de ingangsdatum en duur van de voorziening;
    g. de voorwaarden waaronder de voorziening is verstrekt;
    h. of er sprake is van een tussentijdse evaluatie en de wijze waarop dit plaatsvindt;
    i. of er sprake is van een te betalen eigen bijdrage;
    j. welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn;
    k. de wijze waarop bezwaar gemaakt kan worden tegen de beschikking.

2. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt aanvullend in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
    a. welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;
    b. wat de hoogte van het pgb is en hoe hiertoe is gekomen;
    c. de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb.

Artikel 9. Regels voor het persoonsgebonden budget (pgb)

1. Wanneer het college een Wmo maatwerkvoorziening noodzakelijk vindt en de inwoner met hulpvraag hierom verzoekt, verstrekt het college de voorziening in de vorm van een pgb indien:
   a. de inwoner met een hulpvraag op eigen kracht dan wel met hulp uit zijn sociale netwerk (de 'pgb vertegenwoordiger'), niet zijnde de hulpverlener, in staat is zijn belangen naar behoren te behartigen; en
   b. de inwoner met een hulpvraag dan wel de pgb vertegenwoordiger de aan het pgb verbonden taken en verantwoordelijkheden op verantwoorde wijze kan uitvoeren en op zich kan nemen; en
   c. de inwoner met een hulpvraag zich gemotiveerd op het standpunt stelt dat hij de maatwerkvoorziening als pgb geleverd wenst te krijgen, waarbij op geen enkele manier druk is uitgeoefend om de ondersteuning, in welke vorm dan ook, van een bepaalde aanbieder af te nemen; en
   d. het college van oordeel is dat de in te kopen maatwerkvoorziening veilig, doeltreffend en cliëntgericht is. Om dit te kunnen beoordelen wordt van de inwoner met een hulpvraag c.q. de pgb vertegenwoordiger gevraagd een pgb plan te overleggen, waarin is bepaald:
      - welke organisatie de hulp gaat leveren;
      - wie de directe hulpverlener(s) is;
      - wat de deskundigheid is van de directe hulpverlener(s);
      - wie de directe hulpverlener(s) kan vervangen bij afwezigheid;
      - welke concrete acties ingezet worden om de gestelde doelen te bereiken.

2. Van formele hulpaanbieders wordt verwacht dat zij:
   a) ingeschreven staan in het handelsregister;
   b) adequaat opgeleid personeel in dienst hebben;
   c) een VOG van de hulpververleners kunnen overleggen;
   d) voldoen aan de in de sector gangbare kwaliteitsstandaarden;
   e) beschikken over de vereiste vergunningen;
   f) melding doen van calamiteiten;
   g) meewerken aan onderzoeken door de aangewezen toezichthouders;
   h) een transparante financiële huishouding voeren;
   i) van onbesproken gedrag zijn, hetgeen onder meer inhoudt:
      - geen verdenking en/of veroordeling van strafbare feiten;
      - geen bestuursrechtelijke en/of fiscaalrechtelijke boetes;
      - geen banden met personen of organisaties die verdacht worden en/of veroordeeld zijn voor strafbare feiten;
      -geen ongewenste verstrengeling van belangen.

3. Van informele hulpaanbieders wordt verwacht dat zij een VOG als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens kunnen overleggen die niet ouder is dan drie maanden, te rekenen vanaf de datum Wmo aanvraag.

4. Wanneer de inwoner met een hulpvraag ondersteund wordt via een pgb op grond van de Wmo 2015 gelden in ieder geval de volgende voorwaarden:
   a. Het pgb wordt uitsluitend gebruikt voor het inkopen van ondersteuning ten behoeve van het in de beschikking vastgelegd resultaat;
   b. Indien de inwoner hulp inkoopt bij derden, is de inwoner met een hulpvraag verplicht een zorgovereenkomst af te sluiten met de zorgverlener(s);
   c. Het is de inwoner met een hulpvraag niet toegestaan bemiddelingskosten of administratiekosten te betalen vanuit het pgb;
   d. Het is de inwoner met een hulpvraag niet toegestaan de hulpverlener een eenmalige uitkering te verstrekken vanuit het pgb;
   e. Het is niet toegestaan de hulpverlener een vast bedrag per periode te verstrekken, tenzij er sprake is van een arbeidsovereenkomst;
   f. Wanneer er sprake is van een arbeidsovereenkomst, is het toegestaan reiskosten te vergoeden vanuit het pgb;
   g. Het pgb bevat geen vrij besteedbaar deel;
   h. De inwoner met een hulpvraag sluit een particuliere aansprakelijkheidsverzekering af voor schade die door het gebruik van de voorziening, niet zijnde dienstverlening, aan derden kan ontstaan.

5. De hoogte van een pgb
   a. Een pgb wordt vastgesteld aan de hand van een door de inwoner met een hulpvraag opgesteld

pgb plan over hoe hij het pgb gaat besteden;

b. Een pgb wordt berekend op basis van een prijs of tarief waarmee redelijkerwijs is verzekerd dat het pgb toereikend is om veilige, doeltreffende en kwalitatief goede diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren, van derden te betrekken, en wordt indien nodig aangevuld met een vergoeding voor onderhoud en verzekering. In geval bij voorbaat al duidelijk is dat de afschrijvingsduur van de voorziening niet wordt gehaald, geldt de mogelijkheid van huur als voorliggend op koop;
c. Een pgb bedraagt niet meer dan de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst compenserende in de gemeente beschikbare maatwerkvoorziening in natura;
d. Voor de vaststelling van de definitieve hoogte van het pgb wordt uitgegaan van de kostprijs van de voorziening die met het pgb wordt ingekocht, indien de kostprijs lager is dan die van de maatwerkvoorziening in natura;
e. De hoogte van het pgb voor dienstverlening via informele hulp is gelijk aan de hoogste periodiek voor de benodigde hulp in de desbetreffende CAO, vermeerderd met de vakantiebijslag en tegenwaarde van de verlofuren. De hoogte van het pgb is minimaal gelijk aan het wettelijk minimumloon;
f. Een pgb ten behoeve van een autoaanpassing bedraagt de laagste kostprijs van de noodzakelijke aanpassingen. Aan het verkrijgen van een pgb voor een autoaanpassing, zijn de volgende voorwaarden verbonden:
    I. de inwoner met een hulpvraag vraagt minimaal twee offertes aan;
    II. het college accepteert de geldende goedkoopst adequate offerte.
g. Een pgb voor het bezoekbaar maken van een woning ten behoeve van een persoon die buiten de gemeente woont dan wel ten behoeve van de inwoner met een WLZ indicatie bedraagt de werkelijke kosten tot een maximum van € 5.000,00;
h. Indien van toepassing wordt (jaarlijks) een bedrag opgenomen in het pgb ten behoeve van onderhouds- en reparatiekosten. Dit bedrag is nooit meer dan de onderhouds- en reparatiekosten voor de goedkoopst compenserende maatwerkvoorziening in natura;
i. Het tarief voor maatwerkvoorzieningen in natura wordt jaarlijks geïndexeerd. Hier wordt bij de toekenning van het pgb rekening mee gehouden.

6. De inwoner met een hulpvraag, aan wie een pgb wordt verstrekt, kan hulpmiddelen en opdrachten voor woningaanpassingen afnemen van een persoon die behoort tot het sociale netwerk als:
    a. uit het door de inwoner met een hulpvraag opgestelde plan blijkt dat dit de goedkoopst adequate oplossing is om het door de gemeente en de inwoner met een hulpvraag overeengekomen resultaat te bereiken; en
    b. tussenpersonen of belangenbehartigers niet uit het pgb worden betaald.

Artikel 10. Opschorting betaling uit het pgb

Behalve de bevoegdheid tot terugvordering en verhaal van pgb gelden op grond van de artikelen 2.3.10 en 2.4.1 van de wet, kan het college de Sociale Verzekeringsbank ook verzoeken over te gaan tot een geheel of gedeeltelijke opschorting van betalingen uit het pgb gedurende een periode van ten hoogste 13 weken, als er ten aanzien van de inwoner met een hulpvraag een ernstig vermoeden is gerezen dat er sprake is van een omstandigheid als bedoeld in artikel 2.3.10 van de wet.

Artikel 11. Financiële tegemoetkoming

1. Het college kan als maatwerkvoorziening een financiële bijdrage c.q. compensatie verstrekken ten behoeve van:
    a. Een verhuizing gelijk aan de werkelijke kosten tot een bedrag van maximaal € 3.500, voor zover deze in de gegeven situatie niet als algemeen gebruikelijk kan worden beschouwd.
    b. Indien verhuizen de goedkoopst adequate oplossing is en de inwoner met een hulpvraag niet wenst te verhuizen, wordt de hoogte van een eenmalige bijdrage voor aanpassing van de betreffende woning vastgesteld op maximaal € 3.500.
    c. Het gebruik van een (rolstoel)taxi c.q. individueel taxivervoer tegen het in de regio gangbare toepasselijke OV tarief met een maximum van 1500 reiskilometers per jaar.
    d. Het gebruik van de eigen auto indien dit in het specifieke geval van de inwoner met een hulpvraag niet als algemeen gebruikelijk kan worden beschouwd. De hoogte van de bijdrage is € 0,23 per kilometer tot 1500 kilometer per jaar.

e. tijdelijke huisvestingskosten of dubbele woonlasten tot maximaal de werkelijk gemaakte kosten, met als maximum de maximale huurgrens als genoemd in artikel 13 van de Wet op de huurtoeslag.
f. een sportvoorziening gelijk aan de werkelijke kosten van de voorziening tot een maximumbedrag van € 3.000.

2. Van de maxima genoemd in lid 1 kan gemotiveerd worden afgeweken, indien deze in de gegeven situatie redelijkerwijs niet passend blijken te zijn.

Artikel 12. Controle

Het college kan nadere regels stellen met betrekking tot het onderzoeken, al dan niet steekproefsgewijs, of de verstrekte voorzieningen worden gebruikt of besteed ten behoeve van het doel waarvoor ze verstrekt zijn.

Artikel 13. Regels voor bijdrage in de kosten van een algemene voorziening

1. Voor het gebruik van een algemene voorziening kan de inwoner met een hulpvraag een bijdrage in de kosten verschuldigd zijn. Zo kan voor de voorziening 'zinvolle daginvulling' in voorkomende gevallen een bedrag verschuldigd zijn voor maaltijden of extra uitstapjes. Het gaat bij zinvolle daginvulling om dagactiviteiten onder begeleiding, gericht op ontmoeten, meedoen en meewerken en bedoeld voor inwoners met lichte fysieke en/of psychische beperkingen.

2. De instellingen stellen de hoogte van de bijdrage in de kosten vast en innen deze. De instellingen informeren het college over de hoogte van de bijdragen en de wijze van inning.

3. De hoogte van de bijdrage in de kosten wordt bepaald aan de hand van de kostprijs. De kostprijs van de voorziening geldt als maximum voor de bijdrage in de kosten.

4. Voor de algemene voorzieningen buurtteams (begeleiding in de wijk) en onafhankelijke cliëntondersteuning geldt geen eigen bijdrage.

Artikel 14. Regels voor bijdrage in de kosten van een maatwerkvoorziening

1. Voor maatwerkvoorzieningen, inclusief woningaanpassingen ten behoeve van kinderen tot 18 jaar, is een eigen bijdrage verschuldigd. Rolstoelen in het algemeen en hulpmiddelen voor kinderen tot 18 jaar zijn echter vrijgesteld van de eigen bijdrage.
2. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) stelt de bijdrage in de kosten voor maatwerkvoorzieningen vast en int deze.

3. De eigen bijdrage is nooit meer dan de maximale kostprijs van de voorziening.

4. De berekeningssystematiek van de eigen bijdrage in de Wmo maatwerkvoorzieningen is vastgelegd in de wet. De eigen bijdrage kan jaarlijks bij ministeriële regeling worden geïndexeerd .

5. Wanneer de inwoner met een hulpvraag gebruik maakt van de Wmo-taxi, geldt er een reizigerstarief (= tarief per kilometer plus een opstaptarief) dat is afgestemd op de geldende tarieven van het reguliere openbaar vervoer.

6. Voor de voorzieningen met een financiële bijdrage als bedoeld in artikel 11 is geen eigen bijdrage verschuldigd. Met deze voorzieningen wordt niet beoogd om de inwoner met een hulpvraag volledig te compenseren. Het gaat om een reële tegemoetkoming in de kosten.

7. In bijzondere omstandigheden kunnen (groepen van) inwoners geheel of gedeeltelijk worden vrijgesteld van betaling van de eigen bijdrage.

Artikel 15. Hoogte en vaststellen bijdrage in de kosten voor opvang

1. Bij verblijf in de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang is een maximale eigen bijdrage verschuldigd indien een persoon van 18 jaar of ouder langer dan één etmaal gebruik maakt van deze 24-uurs verblijfsvoorzieningen. Vaststelling en inning van deze eigen bijdrage wordt door het college opgedragen

aan de opvanginstellingen. De hoogte van de eigen bijdrage zal nooit de werkelijke kostprijs of feitelijke woonlasten te boven mogen gaan.

2. Bij verblijf in de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang dient een persoon minimaal zak en kleedgeld over te houden plus de nominale premie ziektekosten minus de zorgtoeslag en waar nodig geld voor voeding (Nibud norm).

Artikel 16. Inlichtingen

1. Het college informeert de inwoner met een hulpvraag of zijn vertegenwoordiger in begrijpelijke bewoordingen over de rechten en plichten die aan het ontvangen van een maatwerkvoorziening zijn verbonden en over de mogelijke gevolgen van misbruik en oneigenlijk gebruik van de wet.

2. De inwoner met een hulpvraag of diens vertegenwoordiger doen zo spoedig mogelijk en uit eigen beweging aan het college mededeling van alle feiten en omstandigheden waarvan redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op een beslissing van het college op een aanvraag dan wel een verstrekte voorziening.

Artikel 17. Heronderzoek

Onverminderd artikel 2.3.9 van de wet kan het college een heronderzoek instellen om vast te stellen of er aanleiding is om de beslissing te heroverwegen.

Artikel 18. Intrekking, herziening en beëindiging

Een beslissing tot verlening van een maatwerkvoorziening kan worden ingetrokken of herzien als blijkt dat niet langer aan de voorwaarden van de verstrekking wordt voldaan, of wanneer het pgb binnen zes maanden na toekenning niet of onvoldoende is aangewend voor de bekostiging van de maatwerkvoorziening waarvoor de verlening heeft plaatsgevonden.

Artikel 19. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van voorzieningen zoals bedoeld in artikel 3.1 van de wet, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, door:

    a. het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie van de inwoner met een hulpvraag;
    b. het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg en ondersteuning;
    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;
    d. voor zover van toepassing, erop toe te zien dat de kwaliteit van de voorzieningen en de deskundigheid van beroepskrachten tenminste voldoen aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de in de toepasselijke sector erkende keurmerken.

2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van deze eisen door periodieke overleggen met de aanbieders en het uitvoeren van klantkwaliteitsonderzoeken zoals bedoeld in artikel 2.5.1 van de wet en het zo nodig in overleg met de inwoner met een hulpvraag ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.

Artikel 20. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorzieningen 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. een redelijke toeslag voor overheadkosten;
    c. een voor de sector reële mate van non-productiviteit van het personeel als gevolg van verlof, ziekte, scholing en werkoverleg;

d. kosten voor bijscholing van het personeel**;**
e. kwaliteitseisen van de voorziening;
f. deskundigheid van beroepskrachten;
g. het handelen volgens professionele standaarden;
h. arbeidsvoorwaarden passend bij de vereiste vaardigheden van beroepskrachten en de zwaarte van de functie;
i. de eisen rondom duurzaamheid van de voorziening;
j. het creëren van maatschappelijke waarde door de aanbieder;
k. de reële kostprijs van de voorziening.

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 samenwerkingsverbanden.

Artikel 21 Monitoring

Het college verzamelt, ter bevordering van de kwaliteit en de continuïteit van voorzieningen, systematisch informatie over:

a. de ervaringen van de inwoner met een hulpvraag bij de toegekende voorzieningen;
b. de mate waarop de toegekende voorzieningen bijdragen aan de (sociale/economische) zelfredzaamheid en participatie van de inwoner met een hulpvraag;
c. in hoeverre de resultaten uit de beschikkingen daadwerkelijk worden bereikt.

Artikel 22. Meldingsregeling calamiteiten en geweld

1. Het college treft een regeling voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening door een aanbieder en wijst een toezichthoudend ambtenaar aan.
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, bedoeld in artikel 6.1 van de wet, doet onderzoek naar de calamiteiten en geweldsincidenten en adviseert het college over de afwikkeling daarvan en het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.

Artikel 23. Waardering mantelzorgers

1. Het college zorgt ervoor dat mantelzorgers van de inwoners van Hilversum jaarlijks in aanmerking kunnen komen voor een blijk van waardering (mantelzorgcompliment).

2. Het college bepaalt bij nadere regeling waaruit de jaarlijkse blijk van waardering bestaat en hoe deze kan worden verkregen.

Artikel 24. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

1. In de contracten met betrekking tot de dienstverlening Wmo (o.a. voor begeleiding, persoonlijke verzorging, beschermd wonen en opvang, huishoudelijke hulp), die het college sluit met aanbieders, is bepaald dat de aanbieders een regeling hebben, dan wel vaststellen, voor de medezeggenschap van cliënten over genomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van alle voorzieningen; afhankelijk van de situatie naar de letter of in de geest van de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen).

2. Het 1e lid is niet van toepassing, indien de aanbieder de taken in het kader van de Wmo laat uitvoeren door in de regel minder dan tien medewerkers.

3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de medezeggenschapsregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders en een jaarlijks klantkwaliteitsonderzoek zoals bedoeld in artikel 2.5.1 van de wet.

Artikel 25. Betrekken van inwoners bij het beleid

1. Het college betrekt inwoners van de gemeente 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 inwoners vroegtijdig in de gelegenheid voorstellen voor het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning te doen en advies uit te brengen bij de besluitvorming over verordeningen en beleidsvoorstellen betreffende maatschappelijke ondersteuning. Het college voorziet hen van ondersteuning om hun rol effectief te kunnen vervullen.

3. Het college zorgt ervoor dat inwoners kunnen deelnemen aan periodiek overleg, waarbij zij onderwerpen voor de agenda kunnen aanmelden en tevens 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 het tweede en derde lid.

Artikel 26. Melding klachten

1. Voor de afhandeling van klachten van de inwoner met een hulpvraag die betrekking hebben op gedragingen jegens de inwoner met een hulpvraag van het college of de voor haar werkzame personen bij de afhandeling van meldingen en aanvragen, hanteert het college de bestaande klachtenprocedure zoals omschreven in hoofdstuk 9 van de Awb.

2. Onverminderd artikel 3.2 van de Wmo stellen aanbieders met wie de gemeente een contract heeft gesloten of aan wie subsidie is verleend, een effectieve en laagdrempelige regeling vast voor de afhandeling van klachten ten aanzien van gedragingen jegens inwoners met een hulpvraag en de uitvoering/levering van de voorziening.

3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders en een jaarlijks klantkwaliteitsonderzoek zoals bedoeld in artikel 2.5.1 van de wet.

Artikel 27. Hardheidsclausule

Het college kan de bepalingen in deze verordening ten gunste van de inwoner met een hulpvraag buiten toepassing laten of daarvan afwijken voor zover toepassing, gelet op het belang dat deze verordening beoogt te beschermen, zal leiden tot een onbillijkheid van overwegende aard.

Artikel 28. Inwerkingtreding en overgangsbepalingen

1. Deze verordening treedt in werking per 1 januari 2025.
2. Bij de inwerkingtreding van deze verordening worden de Verordening maatschappelijke ondersteuning Hilversum 2018 en de Verordening maatschappelijke ondersteuning Hilversum 2023 ingetrokken.
3. Een besluit, genomen op grond van de verordeningen genoemd onder lid 2, blijft na inwerkingtreding van de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Hilversum 2025, voor de duur van dat besluit van kracht, totdat het college een nieuw besluit heeft genomen waarbij het besluit waarmee deze voorziening is verstrekt wordt ingetrokken.

Artikel 29. Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als “Verordening maatschappelijke ondersteuning Hilversum 2025”.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 29 januari 2025

de griffier, de burgemeester,

A.J. van Meerveld-Hop CMC dr. ir. G.M. van den Top

Toelichting op de Verordening maatschappelijke ondersteuning Gemeente Hilversum 2025

Algemene toelichting

1. Aanleiding
Deze verordening geeft uitvoering aan de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015). De wetgever stimuleert burgers eigen verantwoordelijkheid te dragen voor de wijze waarop zij hun leven inrichten en deelnemen aan het maatschappelijk leven en verwacht van burgers dat zij elkaar daarin naar vermogen bijstaan.

In de Wmo 2015 zijn ten opzichte van de oude Wmo een aantal taken toegevoegd. Er wordt bekeken wat redelijkerwijs verwacht mag worden van de inwoner met een hulpvraag en zijn sociaal netwerk. Daarna zal, als dat nodig is, de gemeente in aanvulling hierop hem in staat stellen gebruik te maken van een algemene voorziening of, als dat niet volstaat, een maatwerkvoorziening. De voorziening moet een bijdrage te leveren aan de mogelijkheden om deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer en/of het zelfstandig functioneren in de maatschappij. Hiervoor is een zorgvuldige toegangsprocedure nodig. Dit om de hulpvraag van de inwoner, zijn behoeften en de gewenste resultaten helder te krijgen en om te achterhalen wat de inwoner op eigen kracht kan.

De Wmo 2015 en deze verordening leggen veel bevoegdheden bij het college. De uitvoering hiervan zal in de praktijk namens het college in mandaat worden gedaan door de uitvoeringsorganisatie van de gemeente. Waar in deze verordening en in de wet ‘het college’ staat, kan het college deze bevoegdheden mandateren.

2. Opdracht Wmo 2015 aan Gemeenten
De Wmo 2015 draagt het gemeentebestuur op zorg te dragen voor de maatschappelijke ondersteuning van haar inwoners en voor de kwaliteit en continuïteit van de voorzieningen. Daartoe moet de gemeenteraad een beleidsplan (artikel 2.1.2) en een verordening vaststellen (artikel 2.1.3).

3. Reikwijdte van de verordening
In de verordening worden in ieder geval regels vastgelegd met betrekking tot (artikel 2.1.3):

- de criteria voor de verstrekking van een maatwerkvoorziening ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang;
- de vaststelling van de hoogte van het persoonsgebonden budget;
- de kwaliteitseisen die aan de voorzieningen worden gesteld;
- inwonersparticipatie met betrekking tot het gevoerde Wmo-beleid;
- de wijze van berekening van de kostprijs van maatwerkvoorzieningen;
- de bestrijding van ten onrechte verkregen voorzieningen of van misbruik dan wel oneigenlijk gebruik van de wet;
- de mantelzorgwaardering als bedoeld in artikel 2.1.6;
- de waarborging van een goede prijs/kwaliteit verhouding van voorzieningen (artikel 2.6.6).

Daarnaast kan de gemeente op grond van de artikelen 2.1.4, 2.1.4a, 2.1.5 en 2.3.6 van de wet o.a. regels vaststellen ten aanzien van:

- de eigen bijdrage voor algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen in natura of in vorm van een pgb. Behalve voor beschermd wonen en opvang geldt voor de overige maatwerkvoorzieningen sinds 2020 het zogeheten 'abonnementstarief'. Dit is een vast tarief per maand en is ook van toepassing als de inwoner meerdere maatwerkvoorzieningen tegelijkertijd heeft lopen (geen cumulatie). Per 1 januari 2024 gaat het om een bedrag van € 20,60 per maand. Naar alle waarschijnlijkheid wordt met ingang van 2026 een inkomensafhankelijke eigen bijdrage ingevoerd;
- de eigen bijdrage ten behoeve van woonvoorzieningen voor minderjarigen;
- de geheel of gedeeltelijke vrijstelling van de betaling van een eigen bijdrage voor groepen inwoners;
- het tarief voor de ondersteuning door een persoon die behoort tot het sociale netwerk van de inwoner met een hulpvraag.

4. Beleidsplan

Deze verordening kan niet los worden gezien van het beleidsplan dat de gemeenteraad op grond van artikel 2.1.2 van de Wmo 2015 vaststelt. In het beleidsplan moet beschreven worden wat de voornemens zijn op het vlak van sociale samenhang, veiligheid en leefbaarheid en het voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld.
Het gaat in dit geval om de Visie sociaal domein 2023-2033 'Wij zijn Hilversum' en de Beleidsagenda Wmo-Samenleving 2024-2030. In de Visie sociaal domein zijn de volgende kernwaarden opgenomen: vertrouwen (de mens centraal/transparante overheid), betrokkenheid (kracht van sociale netwerken) en eenvoud (toegankelijkheid van dienstenaanbod). In de Beleidsagenda Wmo-Samenleving ligt het accent op de bevordering van gezondheid, welzijn, zingeving en veiligheid. Daarvoor wordt ingezet op versterking van netwerken (van zowel professionals als buurtbewoners), uitbreiding van (algemene) voorzieningen in de wijk (o.a. begeleiding, dagbesteding en opvang), passend woningenaanbod in de wijk en verbinding met andere domeinen (integrale aanpak). Het beleid van Hilversum is gericht op de beweging van Zorg en Ziekte naar Gedrag en Gezondheid. Het draait om de versterking van de weerbaarheid en zelfregie van inwoners, demedicalisering, normalisering en zorg voor elkaar. Bij de inzet van Wmo maatwerkvoorzieningen wordt hier rekening mee gehouden, zodat de Wmo ondersteuning op de juiste plaats terechtkomt.

Artikelsgewijze toelichting Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Hilversum 2018

Artikel 1. Begripsbepalingen

Het aantal definities van artikel 1 zoals hieronder is omschreven is beperkt aangezien de wet (in artikel 1.1.1) al een flink aantal definities kent die ook bindend zijn voor deze verordening. Voor de duidelijkheid zijn een aantal belangrijke wettelijke definities hieronder wel weergegeven. Niet alle begripsbepalingen uit deze verordening worden hieronder toegelicht omdat enkele voor zich spreken.

:

Lid 1 onderdeel a

Deze definitie is overgenomen uit de rechtspraak. Zie o.m. uitspraak Centrale Raad van Beroep (CRvB) van 20 november 2019 (ECLI:NL:CRVB:2019:3535). In de uitspraak van de CRvB van 3 juli 2024 (ECLI:NL:CRVB:2024:1364) is nader bepaald wat moet worden verstaan onder het criterium 'betaalbaar met een inkomen op minimumniveau'. De CRvB legt het criterium zo uit dat een dienst, hulpmiddel, woningaanpassing of andere maatregel naar algemeen aanvaarde maatschappelijke opvattingen onder de gehele bevolking gangbaar is te achten. Met betrekking tot de elektrisch fiets oordeelt de CRvB dat dit (nog) niet het geval is. Wat algemeen gangbaar is kan in de loop der tijd echter wijzigen.

Lid 1 onderdeel c: eigen kracht

In de wet noch in de wetgeschiedenis wordt het begrip 'eigen kracht' nader toegelicht. Daarom is in de verordening de definitie van eigen kracht opgenomen. Zie tevens de uitwerking in artikel 6 lid 4 van de verordening.

Lid 1 onderdeel d: formele en informele hulp

Deze bepaling geeft het onderscheid weer tussen professioneel/beroepsmatig verleende hulp en hulp verleend door een persoon uit het sociaal netwerk van de inwoner met een hulpvraag. Dit onderscheid is van belang bij de bepaling van de hoogte van een persoonsgebonden budget en bij de te stellen kwaliteitscriteria t.a.v. deze hulp.

Lid 1 onderdeel e: huisgenoot

In artikel 1.1.1 van de wet is een definitie opgenomen van gebruikelijke hulp, namelijk:

hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten. Omdat de wet verder geen definitie van het begrip 'huisgenoot' bevat, is ter verheldering alsnog een definitie opgenomen in de verordening.

Lid 1 onderdeel h: maatwerkvoorziening
Deze definitie is opgenomen in de verordening om duidelijk te maken dat individuele voorzieningen op verschillende wijzen geleverd kunnen worden, namelijk via gecontracteerde partijen (in natura) of via een pgb. In beide gevallen betreft het maatwerk.

Lid 1 onderdeel j: persoonlijk plan
Het persoonlijk plan is een hulpmiddel om de eigen ondersteuningsbehoefte in kaart te brengen en alvast na te denken over mogelijke oplossingen voor die ondersteuningsbehoefte. Het persoonlijk plan kan gebruikt worden om het (keukentafel)gesprek, zoals bedoeld in artikel 4 lid 2 van de verordening, voor te bereiden.

Artikel 2. Melding hulpvraag
In artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet wordt al bepaald dat indien bij het college melding wordt gedaan van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, het college deze melding onderzoekt. Deze bepaling verankert ook in de verordening dat bij het college een melding kan worden gedaan en door wie. In artikel 2.3.2, negende lid, van de wet is bepaald dat een aanvraag niet kan worden gedaan dan nadat (naar aanleiding van de melding) onderzoek is uitgevoerd, tenzij het onderzoek niet is uitgevoerd binnen de termijn van zes weken.

Het eerste lid bevat regels voor de verplichte meldingsprocedure. De melding is vormvrij en kan schriftelijk, elektronisch, mondeling of telefonisch bij het college worden gedaan. De melding kan 'door of namens de inwoner met een hulpvraag' worden gedaan. Dit moet ruim worden opgevat. Naast de inwoner met een hulpvraag kan bijvoorbeeld diens vertegenwoordiger, mantelzorger, partner, familielid, buurman of andere betrokkene de melding doen.

In het tweede lid is de verplichte ontvangstbevestiging verankerd (artikel 2.3.2, eerste lid, slotzin, van de wet). Conform artikel 4:3a van de Awb is het bestuursorgaan (vooralsnog) gehouden een elektronisch ingediende melding te bevestigen. Dat kan dan – en ligt voor de hand – ook elektronisch. Indien de melding mondeling of telefonisch is gedaan, zou dit ook kunnen worden afgesproken. Aangezien het onderzoek na een melding maximaal zes weken mag beslaan (zie artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet), is registratie en ontvangstbevestiging van de melding ook in het kader van deze termijn van belang.

In het derde lid is overeenkomstig artikel 2.3.2, tweede lid, van de wet de verplichting voor het college opgenomen om informatie te verschaffen over de mogelijkheid voor de inwoner met een hulpvraag om een persoonlijk plan op te stellen en deze aan het college te overhandigen. Bij het opstellen van een persoonlijk plan is het uiteraard toegestaan dat de inwoner met een hulpvraag gebruik maakt van derden om zijn plan op te stellen. Dit kan zijn eigen behandelend fysiotherapeut zijn of iemand uit zijn sociaal netwerk. Ook kan hij gebruik maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Artikel 3. Onafhankelijke Cliëntondersteuning
Het eerste lid is een uitwerking van de wettelijke verplichting van het college in artikel 2.2.4 van de wet. De wet adresseert het college rechtstreeks en vraagt niet om hierover bij verordening een regeling op te stellen. De bepaling uit de wet is toch in de verordening opgenomen vanwege het belang om in de verordening een compleet overzicht van rechten en plichten van inwoners met een hulpvraag te geven. Hierbij wordt benadrukt dat de onafhankelijke cliëntondersteuning, zijnde een algemene voorziening, kosteloos is en werkt in het belang van de inwoner.. Uit de memorie van toelichting bij artikel 2.2.4 van de wet (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3) volgt dat het gaat om informatie en advies over vraagstukken van maatschappelijke ondersteuning en hulp bij het verkrijgen daarvan. Ook uitgebreide vraagverheldering alsmede kortdurende en kort cyclische ondersteuning bij het maken van keuzes op diverse levensterreinen maken daarvan deel uit.

De onafhankelijke cliëntondersteuning ziet niet alleen op de Wmo, maar is ook bedoeld voor de andere levensgebieden zoals jeugd, onderwijs, financiën, werk en inkomen. Dit past ook in het uitgangspunt van de Wmo, namelijk dat gekeken wordt naar integrale oplossingen.

Artikel 4. Het onderzoek
Deze bepaling is hier opgenomen om een zorgvuldige procedure te waarborgen. Het onderzoek is weliswaar vormvrij, maar de inwoner en diens hulpvraag staan centraal. Het onderzoek vindt daarom vooral samen met de inwoner plaats. In de regel bestaat het onderzoek uit de volgende onderdelen:
- het vooronderzoek (voorbereidingsfase waarin door gemeente relevante informatie wordt verzameld op basis van de melding);
- vaststelling van de identiteit van de inwoner;
- het gesprek;
- het verslag;
- eventueel extern onderzoek/advies.

In artikel 2.3.2 lid 1 van de wet is bepaald dat het onderzoek binnen een tijdsbestek van zes weken wordt uitgevoerd. Met instemming van de inwoner kan de onderzoekstermijn worden verlengd. Aanleiding voor een verlenging kan bijvoorbeeld een extern (medisch) onderzoek zijn.

Afhankelijk van de vraag of de inwoner al bekend is bij de gemeente en naar gelang het karakter van de hulpvraag kunnen de verschillende onderdelen in het onderzoek meer of minder van omvang zijn, of in bepaalde gevallen zelfs worden overgeslagen (zie artikel 4 lid 5). Het is niet de bedoeling dat de inwoner wordt belast met zaken die al genoegzaam bekend zijn of die weinig toevoegen aan het onderzoek en het gewenste resultaat. Wanneer bijvoorbeeld de identiteit van de inwoner al eerder is vastgesteld en de inwoner bekend is bij de dienst, dan het is het niet nodig om bij elke nieuwe hulpvraag een identiteitsbewijs te overleggen. In geval van een verzoek tot verlenging van een maatwerkvoorziening is het denkbaar dat in overleg met de inwoner geen verslag wordt toegezonden, als er zich geen bijzondere nieuwe feiten en omstandigheden hebben voorgedaan.

Van belang is vooral dat het onderzoek in samenspraak met de inwoner en/of diens vertegenwoordiger plaatsvindt. Dit betekent veelal dat er minimaal enige vorm van persoonlijk contact tussen de deskundige van de gemeente en de inwoner met hulpvraag moet zijn. In geval van een fysiek gesprek vindt dit zo mogelijk plaats bij de inwoner thuis. Indien woningaanpassingen nodig zijn, is dat zeker essentieel om de thuissituatie goed te kunnen beoordelen en doeltreffende oplossingen te vinden.

In de uitspraak van 21 maart 2018 van de Centrale Raad van Beroep (CRvB 2018/819) is opgenomen aan welke vereisten een zorgvuldig onderzoek in het kader van de Wmo moet voldoen. Ter bevordering van de kwaliteit van de Wmo onderzoeken in Hilversum zijn de relevante stappen in voormelde uitspraak ook opgenomen in de verordening (artikel 4 lid 7).

Artikel 5. Aanvraag
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 de wet is hierover niets anders opgenomen. Ook in de verordening geldt als uitgangspunt dat een aanvraag schriftelijk wordt ingediend. Ter voorkoming van onnodige administratieve lasten is het wenselijk dat in bepaalde gevallen de aanvraag mondeling kan worden ingediend. Dit in overleg tussen de inwoner en de betreffende Wmo consulent van de gemeente. Hiervan wordt dan aantekening gemaakt in het dossier. In de verordening wordt nu, conform bestaande praktijk, de mogelijkheid van het indienen van een mondelinge aanvraag geformaliseerd.

Anders dan bij een melding kan een aanvraag alleen door de inwoner zelf, een door hem/haar gemachtigd persoon dan wel een wettelijk vertegenwoordiger worden ingediend.
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).

Artikel 6. 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 college kan vaststellen of de inwoner met een hulpvraag 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 maatswerkvoorziening moet namelijk afgestemd zijn op de persoonlijk situatie van de hulprager. 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.

Lid 3 geeft aan tot hoever de compensatieplicht van de gemeente reikt. Bij de toekenning van een maatwerkvoorziening dient rekening te worden gehouden met de omstandigheden en de persoonskenmerken van de inwoner met een hulpvraag. De maatwerkvoorziening moet toereikend zijn. De compensatieplicht gaat niet zover dat met de maatwerkvoorzieningen alle beperkingen van de inwoner met een hulpvraag opgeheven zouden moeten worden. Het gaat er om dat de inwoner met een hulpvraag in aanvaardbare mate zelfstandig kan wonen en kan deelhebben aan de samenleving.

In lid 9 is bepaald dat het gaat om de goedkoopst compenserende voorziening. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar de aard van de voorziening, maar ook naar de vorm waarin deze wordt verkregen. Als bijvoorbeeld al voorzienbaar is dat de afschrijvingsduur van een voorziening niet wordt gehaald, dan kan bijvoorbeeld huur voor koop gaan als dit naar verwachting goedkoper blijkt te zijn.

Lid 10 kan er toe leiden dat als maatwerkvoorziening niet een woningaanpassing wordt verstrekt maar een verhuiskostenvergoeding. De woningaanpassing kan dermate kostbaar zijn dat het college het primaat van verhuizing hanteert. In de beoordeling wordt betrokken in hoeverre het mogelijk is dat de inwoner in de eigen leefomgeving kan blijven door een verhuizing naar een passende woning in de wijk waarmee de inwoner vertrouwd is en waar hij/zij een sociaal netwerk heeft opgebouwd.

Artikel 7. Weigeringsgronden

Uit artikel 2.1.3 Wmo 2015 volgt dat bij verordening moet worden bepaald op welke wijze en op basis van welke criteria wordt vastgesteld of de inwoner met een hulpvraag voor een maatwerkvoorziening in aanmerking komt. Daarbij komt dat de Memorie van toelichting bij artikel 2.1.3 Wmo 2015 heel duidelijk is. Bij verordening zal aan de hand van concrete en toepasbare criteria nader moeten worden afgebakend in welke gevallen iemand voor een maatwerkvoorziening in aanmerking komt.

Een afwijzing van een maatwerkvoorziening zal gebaseerd moeten worden op in de Wmo-verordening opgenomen weigeringsgronden. Dit is van belang voor de rechtszekerheid. Bevestiging hiervoor is te vinden in een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (CRvB 08-02-2017, nr. 15/344 WMO). Deze uitspraak is gedaan onder de Wmo 2007 maar zal onder de Wmo 2015 niet anders zijn.

Lid 1 onder b reeds gerealiseerde voorziening

Hier gaat het om de situatie waarbij de inwoner een voorziening aanvraagt, terwijl deze al gerealiseerd of aangekocht is. Als een inwoner zelf in een oplossing heeft voorzien, hoeft het college geen compensatie meer te bieden. In bijzondere gevallen kan hiervan worden afgeweken. Het blijft overigens wel mogelijk om bij de gemeente aan te kloppen voor aanvullende ondersteuning in de toekomst.

Lid 1 onder c eerdere verstrekking

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 aan de inwoner verwijtbaar is dat het middel verloren is gegaan, bijvoorbeeld door roekeloosheid of verwijtbare onachtzaamheid; dus niet indien de inwoner met een hulpvraag geen blaam treft. Ook hier geldt de eigen verantwoordelijkheid van de inwoner. 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.

Lid 1 onder d maatwerkvoorziening op individu gericht

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

Lid 1 onder e: langdurig noodzakelijk

Deze bepaling geeft een tweetal begrenzingen aan met betrekking tot het verstrekken van voorzieningen, te weten een begrenzing in tijd en de noodzakelijkheid. Voor het criterium ‘langdurig noodzakelijk’ is ook gekozen vanwege het nadrukkelijkere beroep op de inwoner om problemen zelf of met het netwerk op te lossen, zeker als die problemen kortdurend zijn.

Begrenzing in tijd:

Wat langdurig noodzakelijk is, is afhankelijk van de concrete situatie. De grens wordt bepaald door de vraag: gaat het probleem over of is het blijvend? Kenmerkend voor een blijvend probleem is dat de ondervonden beperking,

naar de stand van de medische wetenschap op het moment van de aanvraag, onomkeerbaar is. Er is dus redelijkerwijs geen verbetering te verwachten in de situatie van de inwoner. In dit kader zal de prognose van groot belang zijn. Zegt de prognose dat de inwoner na enige tijd zonder de benodigde hulpmiddelen of aanpassingen zal kunnen functioneren, dan mag men van een kortdurende noodzaak uitgaan. Bij een wisselend beeld, waarbij periodes van verbetering en terugval elkaar opvolgen, kan echter uitgegaan worden van een langdurige noodzaak. Bij de inwoner met een hulpvraag die terminaal is, is er sprake van een blijvend probleem. De (medisch) adviseur speelt bij het antwoord op de vraag of er al dan niet sprake is van een langdurige noodzaak voor de betreffende voorziening een belangrijke rol. Een uitzondering op de regel dat de aangevraagde voorziening langdurig noodzakelijk moet zijn, wordt gevormd door situaties waarin sprake is van niet voorzienbare en acute noodzaak tot ondersteuning. Bij ontslag na een ziekenhuisopname behoort het regelen van hulp bij de huishoudelijke taken tot de eigen verantwoordelijkheid. Van de inwoner mag worden verwacht dat hij/zij zelf een oplossing vindt voor deze tijdelijke situatie.

Noodzakelijkheid:
Een voorziening wordt alleen verstrekt wanneer deze noodzakelijk is en niet indien er sprake is van gewenste verstrekkingen.

Lid 2 Woonvoorzieningen
In het tweede lid zijn enkele afwijzingsgronden opgenomen die specifiek zijn op een maatwerkvoorziening die kan worden aangeduid met de term ‘woonvoorziening’. Onder voorzieningen in een gemeenschappelijke ruimte kunnen worden verstaan: trapliften, automatische deuropeners, hellingbanen, het verbreden van gemeenschappelijke toegangsdeuren, het aanbrengen van drempelhulpen of vlonders of het aanbrengen van een opstelplaats bij de toegangsdeur van de gemeenschappelijke ruimte.

In sub g staat aangegeven dat wij geen woonvoorzieningen verstrekken bij intramurale instellingen, zoals verpleeg- en verzorgingshuizen. Ook worden er dan geen hulpmiddelen verstrekt, omdat ze bij de uitrusting van een instelling behoren.

Artikel 8. Inhoud beschikking
Eerste lid, onder b: het beoogde resultaat is bijvoorbeeld ‘mobiliteit’ en niet ‘een scootmobiel’.

Het eerste lid onder i dient uitsluitend ter informatie aan de inwoner met een hulpvraag. Het college neemt niet de hoogte van de bijdrage in de kosten in de beschikking op. Dat loopt immers via het CAK, evenals de mogelijkheid van bezwaar en beroep daartegen. Zie artikel 2.1.4b van de wet, waarin is bepaald dat de bijdrage voor een maatwerkvoorziening dan wel een persoonsgebonden budget, met uitzondering van die voor opvang en beschermd wonen, wordt vastgesteld en voor de gemeente geïnd door het CAK.

Artikel 9. Regels voor het persoonsgebonden budget (pgb)
Het college kan op grond van artikel 2.3.6 van de wet een pgb verstrekken. Als aan alle wettelijke voorwaarden daartoe is voldaan, kan zelfs van een verplichting van het college worden gesproken. Van belang is dat een pgb alleen wordt verstrekt indien de inwoner met een hulpvraag dit gemotiveerd vraagt (zie artikel 2.3.6, tweede lid, onder b van de wet). 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.

Bij de beoordeling van de pgb vaardigheid van de inwoner c.q. de pgb vertegenwoordiger, zoals bedoeld in lid 1 onder sub b, worden de volgende 10 punten getoetst:
- overzicht van de situatie en beeld van de zorgvraag;
- kennis van de regels en verplichtingen die horen bij een pgb;
- vaardigheid om een deugdelijke en overzichtelijke pgb administratie bij te houden;
- vaardigheid om te communiceren met de gemeente, de zorgverleners, de SVB en andere betrokken partijen;
- zelfstandigheid van handelen;
- vaardigheid afspraken te maken en vast te leggen;
- bekwaamheid tot beoordeling van de geleverde zorg en de gestelde doelen;
- vaardigheid om de zorg te coördineren;
- vaardigheid om als opdrachtgever zorgverleners aan te sturen;
- (juridische) kennis rondom het werk- of opdrachtgeverschap.

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 zijn (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 persoonsgebonden budget wordt verstrekt (artikel 2.3.6, derde lid, van de wet).

In lid 2 zijn de eisen opgenomen waaraan de persoon van de aanbieder en diens bedrijfsvoering moet voldoen. Dit in het kader van de bestrijding van onrechtmatig c.q. oneigenlijk gebruik van Wmo maatwerkvoorzieningen en ter bescherming van de belangen van de inwoner. De eisen zijn afgeleid van de afspraken met gecontracteerde partijen.

Het vijfde 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 om het beoogde resultaat te bereiken.

In de memorie van toelichting (Kamerstukken II 2013/14, 33 841, nr. 3, blz. 39) is vermeld dat de gemeente 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. De maximale hoogte van een pgb is in de verordening begrensd op de kostprijs van de in de betreffende situatie geldende maatwerkvoorziening in natura.
Gemeenten hebben 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 en door hulpverleners die werken volgens de kwaliteitsstandaarden. In de verordening wordt onderscheid gemaakt tussen formele en informele hulp (vanuit m.n. het sociaal netwerk). Bij de bepaling van de hoogte van de vergoeding voor ondersteuning door het sociale netwerk wordt in de verordening aangesloten bij de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van 16 augustus 2023 (CRVB:2023/1394). In deze uitspraak bepaalde de hoogste bestuursrechter dat voor de vergoeding van huishoudelijke hulp door een persoon uit het sociaal netwerk ten minste het betreffende CAO loon moet worden gehanteerd. De vertaling van deze uitspraak is terug te vinden in artikel 9 lid 5 aanhef en onder sub e van de verordening.

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 inwoner met een hulpvraag beoogde aanbod duurder is dan het aanbod van het college betekent niet bij voorbaat dat het pgb om die reden geheel geweigerd kan worden. Inwoners met een hulpvraag 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 inkoopt met een pgb.

Artikel 10. Opschorting betaling uit het pgb
Dit Artikel behoeft geen nadere toelichting.

Artikel 11. Financiële tegemoetkoming
Voor een aantal maatwerkvoorzieningen is gekozen voor een financiële tegemoetkoming. Voordeel hiervan is dat de inwoner meer keuzevrijheid behoudt bij de precieze invulling van de voorziening. Voorwaarde is wel dat met de tegemoetkoming een passende bijdrage wordt geleverd aan het verminderen of wegnemen van de gevolgen van de beperking bij de inwoner (CRvB 12 februari 2018, 2018/396).

Artikel 12. Controle
Dit artikel behoeft geen nadere toelichting. Fraudemeldingen van de Sociale Verzekeringsbank kunnen aanleiding zijn om na te gaan of een pgb is besteed aan het doel waarvoor het is verstrekt.

Artikel 13. Regels voor bijdrage in de kosten van een algemene voorzieningen
Voor de algemene voorziening ‘zinvolle daginvulling’ betaalt de inwoner geen bijdrage voor de dienstverlening zelf. Wel kan een bijdrage verschuldigd zijn voor eten/drinken of bijzondere activiteiten. Deze wordt door de aanbieder geïnd. De voorziening wordt door verschillende partijen aangeboden op basis van de ‘Subsidieregeling zinvolle daginvulling: ontmoeten, meedoen en meewerken’. Uitgangspunt is dat de voorziening laagdrempelig is.
In lid 4 zijn de algemene voorzieningen opgenomen waarvoor in het geheel geen bijdrage is verschuldigd. Behalve onafhankelijke cliëntondersteuning gaat het om begeleiding.

Artikel 14. Regels voor bijdrage in de kosten van een maatwerkvoorzieningen en pgb
Voor de meeste maatwerkvoorzieningen geldt een eigen bijdrage. De eigen bijdrage is nooit meer dan de kostprijs.
Met betrekking tot lid 4**:** Op grond van artikel 2.1.4a lid 4 Wmo 2015 jo. artikel 3.8 lid 1 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 is het vaste tarief ('abonnementstarief') van € 20,60 (per 1 januari 2024) niet van toepassing op vervoersvoorzieningen als de eigen bijdrage hiervan is vastgelegd in de verordening. Gebruikers van de Wmo-taxi betalen een opstaptarief en een tarief per kilometer. Deze zijn afgeleid van het reguliere OV. Deze bijdrage is niet toereikend om de kosten van de Wmo-taxi te dekken. De resterende kosten worden betaald door de gemeente.

Met betrekking tot lid 7: er is besloten geen eigen bijdrage op te leggen bij bepaalde vormen van bemoeizorg voor maatschappelijke zorgdoelgroepen. Het gaat om de doelgroepen bij wie zorgmijding leidt tot maatschappelijke uitval dat wel deze in stand houdt. Het gaat om de volgende vormen van bemoeizorg:

a. Bemoeizorg met vermoeden van verslavingsproblematiek of GGZ problematiek
b. Consultatie & Advies vraag vanuit de uitvoeringsdienst t.b.v. verslavingsproblematiek of GGZ problematiek
c. Advies bij Methadonverstrekking
d. Begeleiding naasten waaronder mantelzorgers t.b.v. omgang verslavingsproblematiek
e. Administratieve ondersteuning bij aanhoudende verslavingsproblematiek
f. Begeleidingstraject daklozenopvang met uitzondering van de eigen bijdrage voor de opvang zelf die door de opvang-organisatie word geïnd.
g. Ambulant begeleidingstraject vrouwenopvang met uitzondering van de eigen bijdrage voor de opvang zelf die door de opvang-organisatie wordt geïnd.

Daarnaast kan het college besluiten om de individuele inwoner met een hulpvraag geen eigen bijdrage op te leggen, als het opleggen van een eigen bijdrage leidt tot ongewenste zorgmijding. De toetsing is als volgt:

- de inwoner met een hulpvraag zou na het gesprek met de gemeente recht hebben gehad op een (maatwerk)voorziening; maar
- de inwoner met een hulpvraag maakt geen gebruik van de ondersteuning die via de gemeente wordt geboden; én
- de inwoner met een hulpvraag krijgt/regelt niet op een andere wijze adequate ondersteuning; en
- door niet de ondersteuning te accepteren kan een situatie ontstaan waardoor de benodigde zorg en de lichamelijke dan wel psychische problematiek zal toenemen.

Bovenstaande is niet limitatief en zal altijd op basis van maatwerk worden afgewogen.

Artikel 15. Hoogte en vaststellen bijdrage in de kosten voor opvang
De inning van de eigen bijdrage is een taak van het CAK. De wet biedt een uitzondering voor de inning van de eigen bijdrage Maatschappelijke Opvang. De inning kan gemandateerd worden door het college aan de instelling die de Maatschappelijke Opvang biedt.

Artikel 16. Informatie
De gemeente informeert de inwoner tijdig en volledig over diens rechten en plichten. Daarbij stelt de gemeente zich dienstbaar en empathisch op ('stress-sensitief werken'). De inwoner met een hulpvraag of diens vertegenwoordiger is verplicht om het college direct op de hoogte te stellen van een wijziging in zijn situatie waarvan redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op een beslissing van het college op een aanvraag.

Mocht er in de looptijd van de beschikking niet of niet langer worden voldaan aan de voorwaarden gesteld bij of krachtens de verordening, dan kan het college het eerder genomen besluit geheel of gedeeltelijk intrekken. Dit geldt ook voor situaties waarbij er beschikt is en achteraf blijkt dat de gegevens zodanig onjuist waren dat, waren de juiste gegevens bekend geweest, er een andere beslissing zou zijn genomen.

Artikel 17. Heronderzoek
Het college kan een heronderzoek instellen naar de noodzaak om een voorziening te treffen en de mate waarin de inwoner met een hulpvraag in eigen oplossingen kan voorzien. Hierbij is het college bevoegd om onderzoek in te stellen naar de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens en zo nodig naar andere gegevens die noodzakelijk zijn voor de toekenning dan wel de voortzetting van de voorziening. Op grond van artikel 2.3.9 van de

wet is een periodiek onderzoek verplicht. Daar waar er een heronderzoek wordt ingesteld, is hetgeen in artikel 6 lid 2 overeenkomstig van toepassing.

Artikel 18. Intrekking, herziening en beëindiging
Een besluit, genomen op grond van het toepassingsbereik van deze verordening, kan in bepaalde omstandigheden geheel of gedeeltelijk ingetrokken worden. Dit kan gebeuren wanneer de voorziening niet leidt tot het te bereiken resultaat of wanneer de voorziening niet gebruikt wordt voor de doelstellingen waarvoor het is verstrekt. Wanneer er bij het inzetten van de voorziening voorwaarden zijn gesteld en daar op enig moment niet of niet meer aan is voldaan, kan dit reden zijn om de voorziening in te trekken. De wet omschrijft de gronden op basis waarvan een besluit kan worden ingetrokken of beëindigd.

Artikel 19. Kwaliteitseisen van maatschappelijke ondersteuning
Op grond van artikel 2.1.1 van de wet zijn gemeenten verantwoordelijk voor het stellen van regels inzake de kwaliteit van de voorzieningen in de maatschappelijke ondersteuning. Het college vult deze verplichting in door in lid 1 van dit artikel generieke kwaliteitseisen voor maatwerkvoorzieningen te bepalen en per voorziening specifieke eisen uit te werken in de geldende contracten voor maatwerkvoorzieningen. Onderdelen waarop in ieder geval eisen worden gesteld staan genoemd in artikel 19 van de verordening. Het college ziet toe op de naleving van de gestelde eisen.

Artikel 20. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden
Dit artikel benadrukt dat wanneer de verlening van een voorziening wordt aanbesteed, het college de overheidsopdracht niet enkel op grond van de laagste prijs mag verlenen. Bij het inkopen van een voorziening is het college verplicht altijd het criterium ‘kwaliteit’ mee te wegen. De aspecten die onder onderdelen a tot en met k vallen, tellen bij de weging altijd mee. Hoe zwaar een aspect tijdens aanbesteding meetelt is afhankelijk van de in te kopen voorziening.

Artikel 21. Monitoring
In dit artikel is bepaald dat het college systematisch de ervaringen over de toegekende voorzieningen monitort en informatie verzamelt over de mate waarop de toegekende voorzieningen bijdragen aan de zelfredzaamheid en participatie van de inwoners van Hilversum. Daarnaast onderzoekt het college structureel in hoeverre de resultaten uit de beschikkingen daadwerkelijk worden bereikt. Het hoofddoel van de monitoring is het toezicht houden op en het bevorderen van kwaliteit.
Ten behoeve van de in artikel 21 genoemde informatieverzameling hanteert het college verschillende instrumenten. Zo worden de inwoners met een hulpvraag (telefonisch of schriftelijk) bevraagd op vaste momenten na het gesprek met de consulent.

Artikel 22. Meldingsregeling calamiteiten en geweld
In artikel 3.4, eerste lid, van de wet is bepaald dat de aanbieder bij de toezichthoudend ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1 van de wet onverwijld melding doet van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden en van geweld bij de verstrekking van een voorziening. In artikel 6.1 van de wet is bepaald dat het college personen aanwijst die zijn belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de wet.
In aanvulling op het bovenstaande regelt artikel 22 dat er door het college een regeling wordt opgesteld over het doen van meldingen en dat de toezichthoudend ambtenaar deze meldingen onderzoekt en het college adviseert over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld. Het college kan bij nadere regeling bepalen welke verdere eisen gelden voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Artikel 23. Waardering mantelzorgers
Deze bepaling betreft een uitwerking van de verordeningsplicht 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.

Artikel 2.1.6 stelt dat het moet gaan om mantelzorgers van inwoners van de gemeente. De woonplaats van de inwoner met een ondersteuningsbehoefte is bepalend, zodat de waardering ook geldt voor mantelzorgers die in een andere gemeente wonen.

Artikel 24. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning
Dit artikel geeft uitvoering aan artikel 2.1.3, tweede lid, onder e, van de wet, waarin is bepaald dat in ieder geval moet worden bepaald ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap van de inwoner met een hulpvraag over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn, vereist is. Het gaat om begeleiding, persoonlijke verzorging, bescherming en opvang, alsmede huishoudelijk hulpverlening.
De verplichting geldt niet voor aanbieders met een kleine organisatie (in de regel minder dan 10 personeelsleden).

Artikel 25. Betrekken van inwoners bij het beleid
Deze bepaling geeft uitvoering aan artikel 2.1.3, derde lid, van de wet. Met het vierde lid van artikel 25 van de verordening wordt het aan het college overgelaten om de exacte invulling van de medezeggenschap vorm te geven.

Artikel 26. Melding klachten
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 tweede lid is een bepaling over klachten ten aanzien van aanbieders opgenomen. Een dergelijke bepaling is verplicht op grond van artikel 2.1.3, tweede lid, onder d, 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 de inwoner met een hulpvraag 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 inwoners in beginsel moeten kunnen klagen over alles wat hen niet aanstaat in de manier waarop zij zich bejegend voelen. De inwoner met een hulpvraag 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 inwoner met een hulpvraag 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 inwoners die zich benadeeld voelen zo veel mogelijk deze klacht eerst bij de betreffende aanbieder deponeren. Zij moeten erop kunnen vertrouwen dat de aanbieder de klacht snel in behandeling neemt en de klacht ook snel afhandelt. Daar waar de afhandeling niet naar wens is, staat de weg naar de gemeente voor het indienen van de klacht open.

In het derde lid zijn een aantal instrumenten voor het college aangegeven om te zorgen dat de klachtregelingen door aanbieders goed wordt uitgevoerd

Artikel 27. Hardheidsclausule.
Dit artikel spreekt voor zich

Artikel 28. Inwerkingtreding en overgangsbepaling
De verordening heeft terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2025. De Verordening maatschappelijke ondersteuning Hilversum 2023 bevatte een specifieke bepaling met betrekking tot de vrijstelling van de eigen bijdrage Wmo voor huishoudens met een laag inkomen. Het ging echter om een tijdelijke maatregel als onderdeel van het minimabeleid van de gemeente Hilversum.

Artikel 29. Citeertitel
Dit artikel spreekt voor zich.