

Wmo Cliëntenraad

Behandeld door	B. Sieval en K.C. Lam	Datum	2 juni 2026
Telefoonnummer	14030	Ons kenmerk	34174645
E-mail	ko.ching.lam@utrecht.nl	Onderwerp	Reactie op advies Wmo Cliëntenraad
Bijlage(n)	-		
Uw kenmerk		Verzonden	
Uw brief van	26 maart, 5 mei en 18 mei 2026		Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Geachte Wmo Cliëntenraad,

Wij danken jullie, en Stichting Goud, voor het advies op de door ons voorgestelde wijzigingen in de Wmo Verordening voor 2027. Op 26 maart, 5 mei en op 18 mei jl. hebben wij jullie reacties ontvangen op de voorgestelde wijzigingen. In deze brief hebben wij jullie inbreng en onze reactie daarop per opmerking en/of vragen, en per hoofdstuk en artikel onder elkaar gezet. Wij reageren eerst op de opmerkingen en/of vragen met betrekking tot de artikelen. Daarna reageren wij op de opmerkingen en/of vragen met betrekking tot de toelichting op de verordening.

Reactie op advies Wmo Cliëntenraad (Wmo CR)

1. Wat opvalt is dat deze verordening de nadruk legt op alles wat de cliënt moet en niet op de verantwoordelijkheid van de gemeente, nl. faciliteren. Daaronder valt bijv. het soepel laten verlopen van administratieve processen.

Reactie gemeente: De gemeente herkent dit beeld niet. De verordening bevat namelijk zowel bepalingen voor inwoners als bepalingen die de gemeente binden. De gemeente is net zo goed gehouden aan de regels die in de verordening zijn vastgelegd. Zo bevat hoofdstuk twee van de verordening voornamelijk bepalingen die voorschrijven hoe de gemeente haar onderzoek moet doen, en wat er in de beschikking moet worden opgenomen.

Voor wat betreft "faciliteren": administratieve processen, uitvoeringsafspraken en werkinstructies maken geen onderdeel uit van de verordening. Deze worden beschreven in de beleidsregels en/of interne werkprocessen. De verordening beschrijft namelijk het juridische kader. Verder merken wij op dat in de Beleidsnota Wmo 'Samen leven, samen zorgen' de leidende principes zijn beschreven. Eenvoud in de uitvoering is een van deze leidende principes.

2. Bovendien ontbreekt de indicatie voor onbepaalde tijd voor mensen met een chronische en/of progressieve aandoening. Deze staat wel in de beleidsregel, maar zou in de verordening een plek moeten krijgen. We adviseren dan ook deze indicatie toe te voegen aan de Wmo verordening 2027.

Reactie gemeente: In artikel 2.1.3 lid 2 Wmo 2015 staat wat allemaal in de verordening moet worden geregeld. De Wmo 2015 vereist niet dat de raad vastlegt wat de duur is van een toewijzing. De verordening moet daarnaast ook ruimte (via beleidsregel bijvoorbeeld) bieden voor de consultants om haar professionele afweging te maken. Dit past ook bij het Utrechts sturingsmodel: ruimte voor de professional. In artikel 1.1.10 van de Beleidsregel Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2026 | Lokale wet- en regelgeving is geregeld dat de zorgtoewijzing voor een bepaalde tijd of voor een onbepaalde duur kan zijn. Dit wordt per individueel geval beoordeeld. Door deze bepaling in de beleidsregel vast te leggen, wordt de mogelijkheid om voor onbepaalde tijd te beschikken niet beperkt en doet dit dus ook niets af aan het recht van de inwoner.

Reactie Wmo CR: De wethouder heeft dit najaar 2023 toegezegd.

Tweede reactie gemeente: De wethouder heeft dit niet toegezegd, ook niet of hier iets over moet worden opgenomen in de verordening. De wethouder heeft enkel toegezegd dat de gemeente gaat kijken of dit principe van beschikken voor onbepaalde tijd in nog meer gevallen (met name Pgb) kan worden toegepast.

3. Graag op pagina 1, voor hoofdstuk 1, bij 'Doelstelling over inclusieve samenleving' verwijzen naar het VN-verdrag Handicap en Utrecht Standaard Toegankelijk.

Reactie gemeente: Naast deze verordening is de gemeente reeds gebonden aan het VN-verdrag Handicap en de Utrechtse Standaard Toegankelijkheid. Aangezien deze kaders al van toepassing zijn, is het in principe niet noodzakelijk om hier in deze verordening expliciet naar te verwijzen. We begrijpen de wens van de Wmo CR echter wel. Daarom zullen we in de toelichting van verordening wel verwijzen naar het VN-verdrag Handicap.

4. Hoofdstuk 1, artikel 1.2 Definities: Cliëntenraad Wmo graag wijzigen in Wmo Cliëntenraad met als afkorting Wmo CR. Als de Wmo Cliëntenraad wordt gedefinieerd, gaan we ervan uit dat er ook een budget ter beschikking wordt gesteld waarmee de leden hun werk goed uit kunnen voeren. Daaronder vallen ook een vrijwilligersvergoeding voor de leden en een contactpersoon bij de gemeente.

Reactie gemeente: We gaan de definitie aanpassen naar Wmo Cliëntenraad met als afkorting Wmo CR. Definitielijst is bedoeld om men inzicht te geven in termen die gebruikt worden in de Verordening. Budget staat dus los van de Verordening. De Wmo CR wordt wel nauw betrokken in het traject rondom de subsidie vanuit de regeling Stem van de Utrechter.

5. Hoofdstuk 2, artikel 1.6 Beschikking: Het gaat hier om een resultaatgerichte beschikking, d.w.z. niet in uren. De Wmo CR vindt dit geen goed idee omdat de verplichte 2 uur HbH per week zo niet gegarandeerd is in de verordening. Voor bijv. begeleiding is dit anders, omdat dat nu groepsgericht is en dus moeilijk in uren uit te drukken. Als de HbH resultaatgericht wordt, wordt er niets extra's meer gedaan. Vaak wordt tijdens indicatiegesprekken niet gevraagd of mensen extra zorg nodig hebben. Dat zou wel moeten gebeuren.

Reactie gemeente: Het college heeft vastgesteld om in de beschikkingen eerst aard en duur op te nemen. Zie hiervoor de Raadsbrief rechtsbescherming Wmo en Jeugd Utrecht. Beschikken in uren (omvang) wordt nog onderzocht bij het project Rechtsbescherming. Voor wat betreft inwoners die extra uren nodig hebben, dit wordt besproken in de evaluatiegesprekken. Zijn er casussen of signalen die de Wmo CR heeft waarbij dit niet is gebeurd? Zo ja, dan kunnen deze signalen worden doorgegeven aan onze vakinhoudelijke beleidsadviseurs/accounthouders.

Reactie Wmo CR: Het gaat de Wmo CR erom dat er minimaal 2 uur worden vastgelegd in de beschikking. Als mensen extra uren nodig hebben, kan je een extra gesprek voeren. De Centrale Raad van Beroep heeft hierin in 2015 een beslissing over genomen op basis van het KPMG normenkader (verwijzing opzoeken). Uitbreiden moet altijd kunnen.

Tweede reactie gemeente: Bij hulp bij het huishouden ontvangt de inwoner een beschikking met de basisuren van 105 uur per jaar. Maatwerk wordt daarnaast altijd toegepast. Wanneer een inwoner het niet eens is met de afgegeven reguliere beschikking (met daarin de toekenning van minimaal de basisvoorziening van 105 uur per jaar) of de inzet van de zorgaanbieder (consensus op het plan HbH ontbreekt), of er op staat een beschikking in uren te ontvangen, wordt er alsnog een beschikking in uren afgegeven.

6. Hoofdstuk 2, artikel 2.1.1 Melding, punt 6: het is onduidelijk wanneer de medewerker wijst op de mogelijkheid een OCO (of iemand uit het eigen netwerk) in te schakelen. Dat zou direct bij het allereerste contact, nog voor 1e gesprek, gemeld moeten worden zodat er bij dat eerste gesprek direct iemand mee kan komen. De ervaring van de Wmo CR-leden leert dat dit vaak niet gebeurt. En wie controleert het?

Reactie gemeente: In de meldingsfase, dus voordat het keukentafelgesprek start. De medewerker is hiertoe verplicht volgens de wet en de verordening. Zijn er casussen of signalen die de Wmo CR heeft waarbij dit niet is gebeurd? Zo ja, dan geven wij deze signalen door aan de medewerkers in de uitvoering.

Reactie Wmo CR: Je kunt iets niet melden dat je niet weet. Wij horen vaak dat cliënten geen idee hebben wat een OCO is en doet.

Tweede reactie gemeente: De gemeente meldt voor het eerste gesprek dat er een OCO kan worden ingeschakeld. Dit is geregeld in artikel 2.1.1 lid 6 van de Verordening: "(...) De medewerker wijst de inwoner en/of de mantelzorger tijdens de melding op de mogelijkheid een gratis onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen (...)". Als dit nog onvoldoende gebeurt, dan zal de gemeente bij de uitvoering benadrukken dat er uitleg moet worden gegeven over de OCO.

7. Hoofdstuk 2, artikel 2.1.3 - het verslag kan getekend worden voor akkoord. Als een cliënt niet ondertekent omdat deze het er niet mee eens is, wat gebeurt er dan? Is de melding dan afgehandeld volgens de gemeente? Waar kan een cliënt terecht, bij de Ombudsman? Graag iets toevoegen hierover.

Reactie gemeente: De inwoner kan tekenen voor gezien, maar geeft daarbij aan niet akkoord te zijn. Het aanvraagproces gaat wel door, want door te tekenen voor gezien, geeft de inwoner aan een aanvraag te willen indienen. De inwoner ontvangt dan een beschikking op de aanvraag en kan tegen het besluit bezwaar indienen.

Reactie Wmo CR: Weten mensen dat ze tekenen voor gezien en niet voor akkoord? Staat er 'handtekening voor gezien' in de beschikking? Liever 2 handtekeningen toevoegen, een voor gezien en 1 voor akkoord.

Tweede reactie gemeente: Tijdens het onderzoek wordt aan de inwoner uitgelegd, dat zij kunnen tekenen voor gezien of akkoord. Dit staat ook zo vermeld in het verslag: bovenaan de handtekening moet de inwoner aanvinken of die tekent voor akkoord, niet akkoord maar wel de toegekende voorziening beschikt krijgt, of niet akkoord en wel een afwijzingsbeschikking wil ontvangen.

8. Hoofdstuk 2, artikel 2.1.5 - ingangsdatum voorziening is datum van toekenning: betekent dit dat men al een CAK-bijdrage moet betalen terwijl het soms een half jaar duurt voordat de voorziening geleverd wordt? Soms ondertekenen cliënten pas maanden later voor akkoord.

Reactie gemeente: Aanmelding bij het CAK wordt gedaan bij ingangsdatum zorg. De betaling van de eigen bijdrage start dus bij start van de zorg. In de verordening staat dat een cliënt een bijdrage in de kosten is verschuldigd voor een maatwerkvoorziening (geleverd in natura of via een pgb), zolang hij van de maatwerkvoorziening gebruik maakt of tijdens de periode waarvoor het pgb wordt verstrekt.

Reactie Wmo CR: Cliënten moeten weten dat ze pas een eigen bijdrage gaat betalen als de maatwerkvoorziening/hulp er is. Meenemen in gesprek met de cliënt.

9. Hoofdstuk 2, artikel 2.2.2 – reikwijdte van de maatschappelijke zorg: wie bepaalt wat een aanvaardbaar niveau is? En wat noodzakelijk is? Is dat alleen de gemeente? En hoe zit dat met bijv. cultureel sensitieve zorg?

Reactie gemeente: De professional. Deze moet de juiste deskundigheid bezitten om een oordeel te kunnen vellen. Als gemeente borgen wij dit door te werken met medewerkers die de juiste opleiding en ervaring hebben. Rekening houden met cultureel sensitieve zorg wordt betrokken, omdat zorg passend moet zijn bij de hulpvraag. Bovendien stellen wij ook eisen aan beschikbaarheid van cultureel sensitieve zorg in aanbestedingen. Als de benodigde deskundigheid of kennis niet in huis is, dan moet de gemeente (extern) deskundig advies inwinnen. Dit wordt ook gedaan door onze medewerkers. Dat deskundigheid is vereist bij het oordelen over een Wmo aanvraag is onderdeel van het verplichte CRvB-stappenplan.

10. Hoofdstuk 4, artikel 4.3 punt b - 'een aanspraak op een adequate andere voorziening op grond van (eventueel) een andere regeling is voorliggend op een aanspraak op een maatwerkvoorziening': het gevaar bestaat dat dit leidt tot welles-nietesdiscussies tussen het Wmo-loket en bijv. woningcorporaties. Graag meer duidelijkheid hierover.

Reactie gemeente: Dit is wettelijk zo bepaald en volgt ook uit het CRvB-stappenplan, stap vier. Stap vier houdt in: het in kaart brengen of en in welke mate eigen kracht, gebruikelijke hulp, mantelzorg, hulp uit het sociale netwerk of een algemene voorziening een oplossing biedt. Hiermee beoordeelt de professional (medewerker) dus wat iemand zelf kan, welke ondersteuning al aanwezig is, en welke algemene voorzieningen passend zijn voordat een maatwerkvoorziening wordt overwogen.

Reactie Wmo CR: Het Wmo-loket moet ervoor zorgen dat een beschikking binnen 6-8 weken bij de cliënt is. Dat gebeurt lang niet altijd. De ervaring is dat die discussies vaak voorkomen. Op die manier is de hulpvrager de dupe.

Tweede reactie gemeente: De gemeente herkent dit beeld niet, maar zal bij de uitvoering benadrukken dat er wettelijke termijnen gelden voor het doen van een onderzoek en voor het afgeven van een beschikking.

11. Woonvoorzieningen moeten er soms weer uit als een cliënt verhuist. De Wmo CR suggereert in zo'n geval iemand te selecteren die bij die woning past i.p.v. alles in de oorspronkelijke staat terug te brengen en vervolgens opnieuw aan te vragen. Het Vierde Huis beheert de registratie van sociale huurwoningen, dit zou aan hen moeten worden doorgestuurd.

Reactie gemeente: Met de woningcorporaties zijn hierover afspraken gemaakt. Woningen met een ingrijpende Wmo-aanpassing aan de badkamer, keuken of aan- en uitbouw worden door de woningcorporaties aangemeld bij Woningnet als deze vrijkomen. Dit geldt alleen voor Wmo-aanpassingen die niet in bruikleen zijn toegekend. Mocht Woningnet binnen uiterlijk twee weken nadat de woning is aangemeld geen potentiële huurders hebben doorgegeven aan de woningcorporatie, dan wordt de woning vrijgegeven voor reguliere huurders.

Reactie Wmo CR: Welke afspraken zijn hierover gemaakt met de woningcorporaties? Woningnet heeft hiervoor geen aparte categorie op de website. Gaan ze zelf actief op zoek naar geschikte huurders? Waarom wordt deze informatie niet doorgespeeld naar het Vierde Huis?

Tweede reactie gemeente: Het Vierde Huis is overgenomen door WoningNet. De werkwijze blijft hetzelfde: Woningcorporaties melden de betreffende woningen rechtstreeks bij WoningNet aan en worden via de bemiddelingslijst aangeboden. Het verschil is dat WoningNet dit proces nu zelf uitvoert.

12. Hoofdstuk 4, artikel 4.1 lid 3 sub j – ‘de voorziening wordt niet verstrekt als die niet op het individu is gericht’: waarom niet? Een mantelzorger kan er ook profijt van hebben, bijv. bij een tillift.

Reactie gemeente: De maatwerkvoorziening wordt niet verstrekt als deze niet op het individu is gericht, omdat de Wmo 2015 uitgaat van een persoonsgerichte ondersteuning. Op grond van artikel 2.3.2 lid 4 Wmo 2015 moet het college de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt onderzoeken. De voorziening moet dus specifiek zijn afgestemd op één individuele aanvrager en diens hulpvraag. Dit betekent dat een maatwerkvoorziening niet bedoeld is voor groepen, verenigingen of een algemeen gebruik, maar uitsluitend voor een individuele inwoner. Een aanvraag voor een gezamenlijke voorziening is daarom niet mogelijk; er moet altijd één aanvrager zijn voor wie de voorziening noodzakelijk is. Dat anderen, zoals een mantelzorger, ook profijt hebben van de voorziening doet daar niet aan af. Zo is een tillift bedoeld om de cliënt te ondersteunen bij transfers. Dat een mantelzorger deze gebruikt om de cliënt te helpen, dat mag en maakt de voorziening niet minder individueel gericht. Dit uitgangspunt is ook bevestigd in de rechtspraak (bijv. Rechtbank Maastricht 7-4-2000, ECLI:NL:RBMAA:2000:AA5575).

13. Hoofdstuk 4, artikel 4.1 lid 3 sub e: Wie bepaalt wat een geschikte voorziening is; de gemeente of gaat dat in overleg met de cliënt?

Reactie gemeente: De medewerker die gemandateerd is om besluiten te nemen. In de meeste gevallen is dit de medewerker (veelal medewerker van het Buurtteam Sociaal) die het (keukentafel)gesprek voert met de cliënt. Bij de voorziening Hulp bij het Huishouden (HbH) voert de medewerker van het Buurtteam Sociaal het (keukentafel)gesprek. Deze geeft een advies af aan het Wmo Loket. Het Wmo Loket geeft vervolgens een besluit af, omdat deze gemandateerd is om een besluit af te geven bij HbH.

14. Hoofdstuk 4, artikel 4.3.2.c - ondersteuning met gaat gepaard met toezicht: ‘met’ staat er staat 1 keer teveel.

Reactie gemeente: Dank voor het opmerken hiervan. Wij hebben dit opgelost.

15. Hoofdstuk 4, artikel 4.7 lid 5 - Het college kan beleidsregels maken voor de beoordeling van het recht op een vervoersvoorziening voor sociaal-recreatief vervoer: deze zin komt in veel hoofdstukken voor, in allerlei combinaties. Is het de bedoeling hiermee vrijheid te geven aan een nieuw college om andere regels te bedenken? Wat is dan de waarde van een beleidsplan als er gemakkelijk van afgeweken kan worden?

Reactie gemeente: De verordening geeft de juridische kaders. Door het toevoegen van deze zinnen geeft de gemeente aan dat het college, binnen deze juridische kaders, de bepaling verder kan uitwerken. Het college kan (is hiertoe niet verplicht) dus dieper in detail treden om de tekst helder(er) te maken voor bijvoorbeeld de uitvoering als dat nodig blijkt te zijn. Het college kan dus niet afwijken van de bepaling in de verordening. Verder is een beleidsplan een strategisch document wat de koers en visie van de gemeenteraad weergeeft.

16. Hoofdstuk 4, artikel 4.8 lid 1 sub b – ‘alles heeft gedaan om een geschikte woning te bewonen’: omschrijf ‘alles’. Welke redenen zijn er om een woonvoorziening af te wijzen?

Reactie gemeente: Hierover komt een uitleg in de toelichting op de verordening. Het gaat erom dat de inwoner ook verantwoordelijk is om inspanningen te leveren om in een passende woning te gaan wonen. Het gaat bijvoorbeeld om de situatie dat de gemeente woningaanpassingen moet gaan doen, terwijl iemand ook had kunnen verhuizen naar een woning die al geschikt was. Redelijke inspanningen: iemand heeft reële verhuisopties onderzocht of blijft niet onnodig in een ongeschikte woning wonen terwijl er een aanbod is van een passende woning.

Reactie Wmo CR: Zorg er dan voor dat de rolstoelgeschikte woningen duidelijk zichtbaar worden! Op Woningnet moet er apart informatie over staan. Via het Vierde Huis kunnen mensen actief benaderd worden als er een geschikt aanbod is. Anders kunnen de cliënten er geen inspanning voor doen.

Tweede reactie gemeente: Dit signaal wordt meegenomen naar de accounthouder.

17. Hoofdstuk 4, artikel 4.8 lid 10: Waarom worden er geen woonvoorzieningen verstrekt aan woonwagendbewoners? De woonwagen is hun huis.

Reactie gemeente: De tekst in de verordening gaat over trekkerswoonwagens. Bij trekkerswoonwagens gaat het om mensen die van plaats naar plaats trekken, en hebben deze mensen geen vast verblijf in de gemeente. Daarom wordt aan deze groep geen woonvoorziening toegekend.

18. Hoofdstuk 4, artikel 4.8 lid 5 - 'aanvullende criteria woonvoorzieningen – aanpassing gemeenschappelijke ruimte': Er staat dat als een woning niet specifiek alleen voor ouderen of mensen met een beperking is, je een woonvoorziening kunt aanvragen. In de praktijk wordt daar vaak moeilijk over gedaan. De Wmo CR ontvangt regelmatig signalen dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd (naar woningcorporatie of de VvE).

Reactie gemeente: Dit is casuïstiek en hiervan is één casus bij de gemeente bekend. In deze casus ging het om een persoon die verkeerd was doorgestuurd omdat er eerst werd gedacht dat deze persoon in een koopwoning woonde (dus VvE). Later bleek het om huur te gaan en was dus de coöperatie aan zet. Dit is aangekaart en verhelderd. Het betreft dus niet een structureel probleem. Daarnaast is er veel jurisprudentie over dit onderwerp. Het gaat er hier om dat als er een complex gebouwd wordt voor mensen met een beperking of ouderen, dat de gemeente niet opdraait voor de kosten die in dit geval algemeen gebruikelijk zijn. Deze aanpassingen horen bij een doelgroepeengebouw en zijn voor de eigenaar van het gebouw. Voorbeelden van jurisprudentie: CRvB 03-06-2009, ECLI:NL:CRVB:2009:BI9087 en CRvB 09-03-2010, ECLI:NL:CRVB:2010:BL7235.

Reactie Wmo CR: Dit is wel een Wmo aanvraag, een koop- of huurhuis maakt niet uit voor de Wmo. Het gaat ons om gewone gebouwen waar mensen met en zonder een beperking kunnen wonen. Daar zouden woonaanpassingen voor de gemeenschappelijke ruimtes voor goedgekeurd moeten worden binnen de Wmo.

Tweede reactie gemeente: Woonvoorzieningen in gemeenschappelijke ruimtes kunnen worden toegekend, na onderzoek als een inwoner deze aanvraagt. Uitgezonderd hiervan zijn doelgroepeengebouwen, zoals ouderencomplex. Als het om één specifieke casus gaat, dan is deze casus inmiddels al opgelost. Mocht het over een andere casus gaan, dan kan dit separaat worden besproken met betrokken accounthouder.

19. Hoofdstuk 5, artikel 5.6 Hoogte van het pgb, lid 1 - 'De hoogte van een pgb wordt vastgesteld aan de hand van de door de cliënt ingediende begroting in het pgb-plan, voor zover de omvang van het pgb niet meer bedraagt dan de waarde van de geschikte voorziening in natura met de laagste prijs': hoe moet een cliënt weten wat zoiets kost?

Reactie gemeente: Voor de dienstverlenende maatwerkvoorzieningen zijn de tarieven al berekend en deze staan in de Nadere regels (inclusief financieel besluit) Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht. Dit zal dus met name spelen bij de niet-dienstverlenende maatwerkvoorzieningen, zoals hulpmiddelen. Wanneer dit speelt, dan zal de medewerker de offerte van de inwoner vergelijken met de ZiN voorzieningen die de gemeente heeft ingekocht. Hier wordt dus een gesprek over gevoerd.

20. De Wmo CR wil dat de gemeente automatisch de nieuwe tarieven voor de HbH aanpast. Cliënten weten vaak niet dat er nieuwe tarieven gelden.

Reactie gemeente: Elk jaar in december (kan helaas niet eerder volgens de SVB) geeft de gemeente de nieuwe maximum uurtarieven door aan de SVB. Systematisch wordt dus al geregeld dat cliënten en hulpverleners een hoger uurtarief kunnen overeenkomen. Echter, voor de uitbetaling van het hogere tarief is een wijziging in de zorgovereenkomst nodig. De pgb zorgovereenkomst is tussen de cliënt en de pgb-hulpverlener. De gemeente is hierin geen partij. Arbeidsrechtelijk gezien mag de gemeente niet de zorgovereenkomst voor de cliënt en de hulpverlener wijzigen. De cliënten ontvangen overigens jaarlijks een brief van de gemeente over de nieuwe tarieven. Het hoort bovendien bij de regie/beheer-taak van de cliënt om nieuwe tariefafspraken te maken met de pgb-hulpverlener. Wellicht is er in het jaar 2025 vertraging opgelopen in het doorgeven van de nieuwe tarieven aan de SVB. We nemen dit signaal in ieder geval mee voor de tariefwijzigingen voor 2027.

Reactie Wmo CR: Wij horen regelmatig dat mensen geen brief hierover ontvangen. Waarom niet in de zorgovereenkomst zetten dat de tarieven jaarlijks op basis van de indicatie worden aangepast? Dat is veel eenvoudiger.

Tweede reactie gemeente: De zorgovereenkomst is niet een document die de gemeente kan aanpassen, omdat de Sociale Verzekeringsbank het beheer heeft over de zorgovereenkomsten. Daarnaast is het een beleidskeuze van elke gemeente om tarieven wel of niet jaarlijks aan te passen. Sommige gemeenten kiezen ervoor om tarieven niet te indexeren. De gemeente Utrecht stuurt wel jaarlijks een brief naar cliënten als de tarieven worden geïndexeerd. Het signaal van de Wmo CR nemen we mee voor komend jaar.

21. Hoofdstuk 5, artikel 5.2 lid 1 sub d - de cliënt of vertegenwoordiger door verwijtbaar gedrag onder toezicht staat of een bewindvoerder heeft, tenzij de bewindvoerder het beheer van het pgb op zich neemt: Wat wordt verstaan onder 'verwijtbaar gedrag'. Graag een omschrijving toevoegen.

Reactie gemeente: Verwijtbaar betekent dat het door toedoen of nalaten (schuld) is van de cliënt zelf. Een nadere omschrijving hiervan zullen wij doen in het hoofdstuk "Toelichting".

22. Hoofdstuk 5, artikel 5.6 lid 6 - 'per 1 januari kan de beschikbare loon- en prijsindexaties worden vertaald naar indexering van de tarieven': s.v.p. 'kan' vervangen door 'moeten'.

Reactie gemeente: Het uitgangspunt is dat er jaarlijks wordt geïndexeerd, maar dit moet wel kunnen op basis van objectieve maatstaven. Het is een afweging die jaarlijks wordt gemaakt.

Reactie Wmo CR: Het moet duidelijk zijn onder welke CAO mensen vallen, dan moet die loonindexatie gevolgd worden. Prijsindicatie van hulpmiddelen etc: dat kan je relateren aan de indexatie van het CBS. Het College zou verantwoordelijk moeten zijn voor deze afweging.

Tweede reactie gemeente: Artikel 5.4 is een algemeen artikel over indexering. Hoe tarieven worden geïndexeerd, hangt af van enerzijds de voorziening, en anderzijds de categorie hulpverlener. In artikel 4 van de huidige Rectificatie Nadere regel (inclusief financieel besluit) Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2026 | Lokale wet- en regelgeving staat dat er bij pgb, in geval van professionele hulpverlening, rekening wordt gehouden met van toepassing zijnde cao's. Bovendien gaan we dit ook nog eens aangeven in het nieuwe artikel 5.6, derde lid, van de concept Wmo Verordening.

23. Hoofdstuk 7, artikel 7.1.4 – De aanbieder meet zelf de cliënttevredenheid...: de Wmo CR adviseert al jaren alle cliënten een onafhankelijke mogelijkheid te bieden hun tevredenheid of klachten door te geven.

Reactie gemeente: De gemeente is op grond artikel 2.15 van de wet verplicht een klanttevredenheidsonderzoek te verrichten, deze te publiceren en door te geven aan het ministerie. Ook wordt door cliënten de ervaringswijzer ingevuld. Hier kunnen klanten hun ervaringen doorgeven

of klachten indienen. De gemeente heeft gekozen voor deze manier van het meten van cliënttevredenheid en dit is nu ook de praktijk. Daarom luidt deze bepaling zo in de verordening. Wellicht wordt dit in de toekomst anders en zullen we de verordening hierop aanpassen.

Reactie Wmo CR: Hoe hoog is de response op de Ervaringswijzer nu vergeleken met het aantal leveringen?

Tweede reactie gemeente: Deze informatie is elk jaar terug te zien in de jaarstukken. Daar staan bij "bereik" de aantallen unieke cliënten en ook per doelstelling het aantal ingevulde ervaringswijzers. De jaarstukken over 2025 worden in mei openbaar.

24. Hoofdstuk 7, artikel 7.1.5 – ‘De aanbieder heeft een procedure voor het indienen van klachten en informeert cliënten hier proactief over’: wie controleert of dat ook gebeurt? De Wmo CR ontvangt veel signalen dat dit niet het geval is.

Reactie gemeente: We kennen geen aanbieders die dit niet duidelijk hebben benoemd op hun website. We nemen dit signaal echter wel mee naar de uitvoering.

25. Hoofdstuk 7, artikel 7.1.10 – ‘Het college kan ervaringsdeskundigen betrekken bij de invulling van de ondersteuning’: waarom zo vrijblijvend (kan is geen verplichting)? Wat voor invulling en voor welke ondersteuning? En waarom wordt de Wmo CR hier niet expliciet genoemd?

Reactie gemeente: Het betreft de invulling van de ondersteuning. Hiervoor kan extern advies worden opgevraagd en advies van een ervaringsdeskundige. In het geval van zorg is een ervaringsdeskundige vaak iemand die opgeleid is tot het uitvoeren van de taken die de zorgvragen vereisten maar tegelijkertijd ook ervaringsdeskundige is. Er zijn daarnaast daadwerkelijk opleidingen om ervoor te zorgen dat de ervaringsdeskundigen hun ervaring op een methodische manier kunnen inzetten om een ander individu te helpen. De Wmo CR wordt niet ingezet voor individuele casussen, maar adviseert over beleid en algemene belangen.

26. Hoofdstuk 7, artikel 7.1.11: cultureel sensitieve zorg wordt hier pas genoemd als kwaliteitseis, niet al in hoofdstuk 2 bij de vraag wat een aanvaardbaar niveau van zorg is en of de laagste prijs altijd leidend is. Is dit alleen een mooi statement achteraf, na de harde feiten waarop wordt afgerekend en gehandeld?

Reactie gemeente: In hoofdstuk 2 gaat het om toegang en het aanvaardbaar niveau van ondersteuning, gebaseerd op objectieve en meetbare criteria. Cultureel sensitieve zorg is opgenomen als kwaliteitseis, omdat het moeilijk meetbaar en juridisch minder hard te maken is. Het is daarmee niet onbelangrijk, maar zonder actieve sturing bestaat het risico dat het in de praktijk beperkt blijft tot een intentie. Het is dus hier opgenomen zodat we wel kunnen sturen.

Reactie Wmo CR: Cultureel sensitief: liever wat breder formuleren, het gaat ook om queer en colour, omvat ook seksuele geaardheid.

Tweede reactie gemeente: In de contracten heeft de gemeente hierover een uitgebreidere paragraaf. Daarin staat: " U houdt rekening met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van cliënten. U zorgt ervoor dat binnen uw organisatie als vanzelfsprekend wordt omgegaan met verschillen in seksuele oriëntatie, genderdiversiteit en intersekse-conditie. Alle zorgverleners zijn sensitief en u stuurt actief op de benodigde kennis en competenties. De samenstelling van het team van zorgverleners past bij de diversiteit van (de vraag van) cliënten. Op passende wijze geholpen worden betekent ook dat u aandacht heeft voor de achtergrond van de cliënt in de breedte en rekening houdt met een mogelijke taalbarrière tussen uw medewerkers en de cliënt."

27. Hoofdstuk 7, artikel 7.3.3 – ‘De aanbieder stuurt tenminste één keer per jaar een overzicht van de meldingen met betrekking tot incidenten, calamiteiten en geweld, op naar de eigen cliëntenraad’: dit is geen onafhankelijke raad, de slager keurt hier zijn eigen vlees.

Reactie gemeente: Dit klopt, maar deze cliëntenraad moet ook op de hoogte zijn van incidenten en klachten. De aanbieder is ook verplicht de klachten en calamiteiten aan gemeenten te verstrekken 7.3 lid 1 en 2 van de verordening en de wet.

Reactie Wmo CR: We missen nog altijd een onafhankelijk meldpunt voor dit soort dingen.

Tweede reactie gemeente: De gemeente kiest bewust voor een model waarbij cliënten hun klachten bij de aanbieder van hun zorg kunnen melden. De aanbieder heeft zo de kans om snel te handelen om de klacht op te lossen en er ook van te leren. Alle aanbieders hebben hier een procedure voor. Daarnaast delen aanbieders deze klachten met de gemeente zodat we hier samen het gesprek over aan kunnen gaan om van te leren en verbeteren. Mocht een cliënt hulp nodig hebben of er niet uit komen met de aanbieder, dan kunnen zij gebruik maken van de onafhankelijke klachtencoördinatoren die aanbieders hebben of de onafhankelijke cliëntondersteuners van U-centraal. Verder wordt er onder het project Rechtsbescherming gekeken of en hoe de website van de gemeente duidelijker kan als het gaat over het melden van een klacht.

28. Hoofdstuk 7, artikel 7.4.6 - Het college kan de cliëntorganisatie(s) ondersteunen bij de uitoefening van haar taken: waarom zo vrijblijvend? Nu is er geen verplichting voor de gemeente om een ondersteuner te betalen, subsidie te geven voor het huren van een ruimte, vrijwilligersvergoeding enz.

Reactie gemeente: Er is een verplichting van de gemeente om een cliëntparticipatie te organiseren. De manier waarop staat de gemeente vrij. Dit hoeft dus geen cliëntenraad te zijn, maar zou ook kunnen met een inwonersconsultatie bij een nieuwe nota of inkoop bijvoorbeeld. Wat we hierop doen staat in de subsidieregeling 'Stem van de Utrechter' voor de komende 4 jaar en in de Beleidsnota 'Samen stad maken'.

29. Hoofdstuk 7, artikel 7.1.11: wat gebeurt er als de religieuze achtergrond haaks staat op diversiteit?

Reactie gemeente: De aanbieder moet beide borgen. Dit betekent dat een religieuze achtergrond nooit mag leiden tot het schenden van de normen rondom gelijke behandeling en inclusiviteit (dus diversiteit).

Reactie op vragen en opmerking van Stichting Goud

1. Is er iets veranderd in de toegang tot de Wmo? Zijn er van meer voorzieningen maatwerkvoorzieningen gemaakt, waardoor de voorziening minder toegankelijk is?

Reactie gemeente: Er is geen sprake van meer maatwerkvoorzieningen. De maatwerkvoorzieningen worden alleen óók opgenomen in de Wmo Verordening, omdat dit verplicht is vanuit de Wmo 2015. De raad stelt de kaders voor de maatwerkvoorzieningen. Wat er wel verandert, is dat de maatwerkvoorzieningen ‘individuele begeleiding’ en ‘thuisbegeleiding’ worden samengevoegd in de nieuwe voorziening ‘ambulante begeleiding (met praktische ondersteuning)’. De voorzieningen ‘arbeidsmatige activering’ en ‘dagbegeleiding’ zijn samengevoegd tot de voorziening ‘dagactiviteiten’ gericht op participatie danwel zelfredzaamheid. De toegankelijk van Wmo-voorzieningen wordt hiermee niet veranderd, omdat de gemeente wettelijk verplicht blijft om iedere inwoner passende ondersteuning te bieden en laagdrempelige toegang te organiseren.

2. Krijgen dak- en thuislozen ook een beschikking zodat ze in bezwaar kunnen gaan?

Reactie gemeente: Op basis van een aanvraag voor een maatwerkvoorziening wordt een beschikking met bezwaarclausule afgegeven.

3. Inzet voorzieningen: Welke voorwaarden gaan jullie inzetten voor het gebruik van een algemene voorziening?

a. Artikel 3.2 Beschikbare algemene voorzieningen: kortdurend opvangen van dak- en thuislozen (nieuw artikel) – in artikel 3.1.3 spreekt men over een ‘eenvoudige toets’ om te kijken of mensen recht hebben op een algemene voorziening. Hoe wordt dit getoetst?

Reactie gemeente: De aanbieder van de algemene voorziening, of een Buurtteammedewerker gaat een gesprek aan met de inwoner. Er kunnen dan vragen aan de cliënt worden gesteld die gaan over de doelen van de Wmo 2015 (hulpvraag ziet op zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang zoals bedoeld in de Wmo 2015), de passendheid van de voorziening voor de cliënt heeft, en de vraag of de cliënt ingezetene is van gemeente Utrecht (voor zover het niet beschermd wonen of opvang voorzieningen betreft).

b. Je neemt dus dit hoofdstuk mee ook al moet het niet van de wet. Wat is hier de intentie achter?

Reactie gemeente: Om de inwoner een volledig en transparant beeld te geven dat er algemene voorzieningen zijn, en hoe dit werkt.

4. Artikel 4.1.2: Is ‘zelfredzaamheid’ anders/strenger geformuleerd dan voorheen?

Reactie gemeente: Nee, dat is het niet.

5. Artikel 4.5: lid 6 - algemene kortdurende opvang voor individuele volwassenen met aanzienlijke problematiek – dit lid s.v.p. schrappen, omdat er geen zelfredzaamheidscriterium aan ‘een algemene voorziening, kortdurend verblijf’ zou moeten worden gekoppeld.

Reactie gemeente: In artikel 3.1 lid 4 van de Wmo Verordening aangegeven dat de algemene voorzieningen worden beschreven in de beleidsregel. Daarom zijn de algemene voorzieningen bij maatschappelijke opvang uit de Wmo Verordening geschrapt. Daarnaast zien de criteria uit artikel 4.5 op de maatwerkvoorzieningen, niet op de algemene voorzieningen.

6. Artikel 4.5, lid 7: het college kan zelf voorschrijven op basis van wat het echt nodig is dat iemand wordt opgevangen - Waarom stelt het college hier beleidsregels over op? Hulpverleners zijn hierin gespecialiseerd en kunnen zelf procedures bepalen. De oplossing is geen strengere procedure maar meer opvang. Is dit een nieuwe bepaling?

Reactie gemeente: Dit is geen nieuwe bepaling, en wordt op dit moment ook al beschreven in artikel 6.10 van de Beleidsregel Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2026 | Lokale wet- en regelgeving. Artikel 6.10.2 gaat specifiek over de maatschappelijke opvang. De afwegingskaders geven hulpverleners en medewerkers een richtlijn. Maatwerk blijft altijd mogelijk.

Reactie op vragen en opmerkingen in Bijlage 1 Toelichting bij Verordening Maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2027

1. Artikel 2.1.2 lid 5: De cliënt zou zelf ook een onafhankelijk advies van een medicus of andere hulpverlener mee moeten kunnen sturen. Dit zou ook mee moeten wegen in de beoordeling.

Reactie gemeente: Dit is ook mogelijk. De cliënt kan dit meesturen met het persoonlijk plan die de cliënt mag indienen. In artikel 2.1.1 lid 7 van de verordening staat dit geregeld: "Indien de cliënt dit wenst kan hij binnen 7 werkdagen na de melding een persoonlijk plan indienen zoals omschreven in

artikel 2.3.2, tweede lid, van de Wet. De medewerker wijst de cliënt tijdens de melding op deze mogelijkheid."

2. Artikel 4.1 lid 3 onderdeel g: Wat wordt gedaan met meldingen waaruit blijkt dat de gezondheid van de cliënt achteruit is gegaan als gevolg van de voorziening?

Reactie gemeente: De gemeente onderzoekt dan opnieuw de situatie van de cliënt om te bepalen of de verstrekte voorziening nog passend is, of dat er een nieuwe passende voorziening moet worden toegekend.

3. Artikel 4.1 lid 3 onderdeel j: Hoe kan een aanvraag aan de Wmo voor gemeenschappelijke ruimte gedaan worden? Bijvoorbeeld voor deuropeners in gangen en galerijen

Reactie gemeente: De aanvraag kan alleen op cliëntniveau gedaan worden. Dit betekent dat alleen de individuele inwoner een aanvraag kan indienen voor bijvoorbeeld een deuropener voor in een gemeenschappelijke ruimte.

4. Artikel 4.1 lid 3 onderdeel m: Is er een maximale termijn waarin dit moet gebeuren?

Reactie gemeente: Er is geen sprake van een standaard maximaal termijn. Wanneer een eerder verstrekte voorziening moet worden vervangen verschilt per situatie en moet daarom per situatie en per voorziening worden beoordeeld. Het vervangen van een voorziening hangt bijvoorbeeld ook af van de technische afschrijvingstermijn van de betreffende voorziening.

5. Artikel 4.7 lid 4: Dit gaat problemen geven bij cliënten die geen goede stalling hebben. Wat wordt met hun vraag gedaan? Utrecht is een dichtbevolkte stad. Niet iedereen die een scootmobiel nodig heeft, beschikt over een aparte stalling. Hoe denkt de gemeente deze mensen te gaan faciliteren als dit artikel wordt aangenomen?

Reactie gemeente: Wanneer er geen goede stalling aanwezig is, zal iemand op alternatieve wijze gecompenseerd worden voor mobiliteitsbeperking(en).

6. Artikel 4.8, en artikel 4.8 lid 1: De gemeente zou contact moeten hebben met woningcorporaties en Vierde Huis. Cliënten hebben geen zicht in rolstoeltoegankelijke woningen die vrij komen of leegstaan.

Reactie gemeente: Dit proces loopt momenteel via een bemiddelingslijst. Inwoners worden dus benaderd door Woningnet (het Vierde Huis is overgenomen door WoningNet). Verder heeft de gemeente afspraken gemaakt met woningcorporaties dat zij aangepaste woningen aanmelden bij WoningNet.

7. Artikel 4.8 lid 5: Maar in wooncomplexen die niet specifiek bestemd zijn voor ouderen/ mensen met beperking zouden aanpassingen in gemeenschappelijke ruimtes tot de mogelijkheid moeten behoren. Zie ook opmerking bij artikel 4.1 lid 3 onderdeel j.

Reactie gemeente: Dit klopt. Een dergelijk aanvraag kan door de individuele cliënt worden ingediend.

Datum 2 juni 2026
Ons kenmerk 34174645

Ter afsluiting

Wij danken jullie nogmaals voor jullie inbreng en hopen voldoende ingegaan te zijn op jullie zienswijzen en op de door jullie voorgestelde wijzigingen en suggesties. Als er toch nog vragen zijn, dan gaan wij hier graag over in gesprek. De Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2027 hebben wij inmiddels aangeboden aan de gemeenteraad om vast te stellen. De gemeenteraad bepaalt wanneer de verordening dit jaar besproken wordt in de commissie en vastgesteld wordt in de gemeenteraad. Hier houden wij jullie van op de hoogte.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,