

Verordening maatschappelijke ondersteuning Diemen 2024

Afdeling Samenleving

1 januari 2024

Inhoudsopgave

Artikel 1. Definities	3
Artikel 2. Aanbod algemene en maatwerkvoorzieningen	4
Artikel 3. Melding behoefte aan maatschappelijke ondersteuning	5
Artikel 4. Onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren	5
Artikel 5. Verslag	6
Artikel 6. Aanvraag	6
Artikel 7. Criteria voor een maatwerkvoorziening	6
Artikel 8. Advisering	7
Artikel 9. Inhoud beschikking	7
Artikel 10. Regels voor pgb	8
Artikel 11. Bijdrage in de kosten van maatwerkvoorzieningen of pgb's	9
Artikel 12. Bijdrage in de kosten van algemene voorzieningen	9
Artikel 13. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning	9
Artikel 14. Meldingsregeling calamiteiten en geweld	10
Artikel 15. Voorkoming en bestrijding ten onrechte ontvangen maatwerkvoorzieningen en pgb's en misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet	10
Artikel 16. Opschorting uitbetaling uit het pgb	11
Artikel 17. Jaarlijkse waardering mantelzorgers	11
Artikel 18. Financiële tegemoetkoming in de kosten voor personen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen	11
Artikel 19. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden	11
Artikel 20. Klachtregeling	12
Artikel 21. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning	12
Artikel 22. Betrekken van ingezetenen bij het beleid	12
Artikel 23. Hardheidsclausule	13
Artikel 24. Evaluatie	13
Artikel 25. Intrekking oude verordening en overgangsrecht	13
Artikel 26. Inwerkingtreding en citeertitel	13

De raad van de gemeente Diemen

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 14 november 2023 gelet op de artikelen 2.1.3, 2.1.4, eerste tot en met vierde lid, en zesde lid, 2.1.4a, eerste, tweede, vijfde en zesde lid, 2.1.4b, tweede lid, 2.1.5, eerste lid, 2.1.6, 2.1.7, 2.3.6, vierde lid] en 2.6.6, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en artikelen 3.8, tweede lid, en 5.4 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015;

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

besluit vast te stellen de **Verordening maatschappelijke ondersteuning Diemen 2024**

Artikel 1. Definities

De Wmo 2015 (in artikel 1.1.1) kent een flink aantal definities die bindend zijn voor deze verordening. Voor de duidelijkheid zijn een aantal belangrijke wettelijke definities hieronder eveneens weergegeven. Deze definities worden kenbaar gemaakt met een *.

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

- *algemeen gebruikelijke voorziening*: voorziening die niet speciaal is bedoeld voor mensen met een beperking en die algemeen verkrijgbaar is en niet of niet veel duurder is dan vergelijkbare producten, diensten, activiteiten of andere maatregelen;
- *algemene voorziening**: aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning.
- *andere voorziening*: voorziening anders dan in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- *begeleiding (als maatwerkvoorziening)*: ondersteuning geboden op individuele basis of in groepsverband, waardoor de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de cliënt wordt bevorderd, gestabiliseerd of ondersteuning wordt geboden bij achteruitgang, opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.
- *bijdrage*: bijdrage als bedoeld in artikel 2.1.4, eerste lid, van de wet;
- *cliënt**: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid van de Wmo 2015;
- *cliëntondersteuning**: onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen;
- *college*: college van burgemeester en wethouders;
- *dagbesteding (als maatwerkvoorziening)*: begeleiding geboden in groepsverband, specifiek gericht op zinvolle invulling van de dag en het hebben van sociale contacten en maatschappelijke deelname.

- *gebruikelijke hulp**: hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten;
- *lokaal vervoer*: vervoer en/of verplaatsing in de woonomgeving, tot een maximum van 25 km vanaf het woonadres.
- *maatwerkvoorziening**: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen: ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen, ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen, ten behoeve van beschermd wonen en opvang;
- *mantelzorg**: hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep;
- *melding*: melding aan het college als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- *participatie**: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer;
- *persoonsgebonden budget (pgb)*: bedrag waaruit namens het college betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken;
- *sociaal netwerk**: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt;
- *vertegenwoordiger**: persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake;
- *voorzorgende voorziening*: algemene voorziening of andere voorziening waarmee een vergelijkbaar adequaat resultaat wordt bereikt als met een voorziening op grond van de wet;
- *wet**: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
- *zelfredzaamheid**: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

Artikel 2. Aanbod algemene en maatwerkvoorzieningen

Een algemene voorziening kan ingericht zijn voor alle inwoners van Diemen of voor een specifieke doelgroep, en is rechtstreeks toegankelijk voor mensen die maatschappelijke ondersteuning behoeven en tot de doelgroep van de voorziening behoren.

1. Artikel 2, lid 1 luidt als volgt:

1. De volgende algemene voorzieningen zijn in ieder geval beschikbaar:

- a. Wmo vervoer voor inwoners van 75 jaar en ouder
- b. Maatschappelijke dienstverlening (Algemeen Maatschappelijk Werk waaronder de ouderenadviseur)
De maatschappelijke dienstverlening omvat laagdrempelige, eenmalige of kortdurende ondersteuning bij het oplossen van een vraag of een situatie die niet door de cliënt zelf of met zijn eigen netwerk opgelost kan worden, op de levensdomeinen inkomen, huisvesting, gezinsrelaties, sociaal netwerk en maatschappelijke participatie.
- c. Cliëntondersteuning
- d. Activiteitenaanbod van wijkcentra / buurthuizen
- e. HHT Diensten Thuis: (aanvullende) huishoudelijke dienstverlening bedoeld voor twee groepen inwoners, namelijk cliënten met een indicatie voor de maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden en inwoners die als mantelzorger ingeschreven staan bij mantelzorgorganisatie Markant. Per cliënt/mantelzorger mag maximaal 2 uur per week *HHT Diensten Thuis* worden ingezet.

2. De volgende maatwerkvoorzieningen zijn in ieder geval beschikbaar:
 - a) Hulp bij het huishouden;
 - b) Rolstoelvoorziening;
 - c) Financiële tegemoetkoming in kosten van de aanschaf van een sportvoorziening
 - d) Woonvoorzieningen
 - Woningaanpassingen (nagelvast)
 - Roerende woonvoorzieningen
 - Financiële tegemoetkoming kosten woningsanering
 - Financiële tegemoetkoming kosten verhuizing
 - Financiële tegemoetkoming kosten voor bezoekbaar maken van een woning t.b.v. een Wlz-bewoner
 - e) Vervoersvoorzieningen:
 - Wmo vervoer voor personen jonger dan 75 jaar;
 - Vervoermiddelen voor mensen met een beperking
 - Aanpassingen aan auto of fiets
 - Financiële tegemoetkoming kosten voor gebruik van (eigen) vervoermiddel
 - f) Begeleiding
 - Dagbesteding (begeleiding in een groep) en vervoer van en naar de dagbestedingslocatie
 - Individuele begeleiding
 - g) Logeeropvang
 - h) Beschermd wonen
 - i) Maatschappelijke opvang

Artikel 3. Melding behoefte aan maatschappelijke ondersteuning

1. Een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning kan door of namens een cliënt bij het college worden gemeld. De melding is vormvrij en kan schriftelijk, elektronisch, mondeling of telefonisch bij het college worden gedaan. Een persoon met een hulpvraag die op grond van een andere wet kan worden beantwoord kan direct en gericht worden doorverwezen. Als de cliënt daarom verzoekt, zorgt het college voor ondersteuning bij het verhelderen van de ondersteuningsbehoefte.
2. Het college bevestigt de ontvangst van een melding schriftelijk en wijst de cliënt op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning en op de mogelijkheid om gedurende zeven dagen na de melding een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 2.3.2, tweede lid, van wet te overhandigen.
3. 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 4. Onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren

1. Het college onderzoekt in samenspraak met de degene door of namens wie de melding is gedaan en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel zijn vertegenwoordiger en desgewenst familie, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de melding:
 - a. de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
 - b. het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning;

- c. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp of algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te handhaven of te verbeteren, of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
 - d. de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
 - e. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
 - f. de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening of door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie en/of de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
 - g. de mogelijkheden om door middel van samenwerking met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, te komen tot een zo goed mogelijk afgestemde dienstverlening met het oog op de behoefte aan verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie of aan beschermd wonen of opvang;
 - h. de mogelijkheid om een maatwerkvoorziening te verstrekken;
 - i. welke bijdragen in de kosten de cliënt met toepassing van het bepaalde bij of krachtens artikel 2.1.4 van de wet verschuldigd zal zijn, en
 - j. de mogelijkheden om te kiezen voor de verstrekking van een pgb, waarbij de cliënt in begrijpelijke bewoordingen wordt ingelicht over de gevolgen van die keuze.
2. Als de cliënt een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 3, tweede lid, aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek.
 3. Het college informeert de cliënt dan wel zijn vertegenwoordiger over de gang van zaken bij het gesprek, diens rechten en plichten en de vervolprocedure.
 4. Als de hulpvraag genoegzaam bekend is, kan het college onverminderd het bepaalde in artikel 2.3.2 van de wet, in overleg met de cliënt volstaan met een beperkt onderzoek.

Artikel 5. Verslag

1. Het college zorgt voor schriftelijke verslaglegging van het onderzoek
2. Het college verstrekt binnen 2 weken na afronding van het onderzoek aan de cliënt dan wel zijn vertegenwoordiger een verslag van de uitkomsten van het onderzoek.
3. Opmerkingen of latere aanvullingen van de cliënt worden aan het verslag toegevoegd.

Artikel 6. Aanvraag

1. Een cliënt of zijn gemachtigde of vertegenwoordiger kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening schriftelijk indienen bij het college.
2. Het college kan een ondertekend verslag van het gesprek aanmerken als aanvraag als de cliënt dat op het verslag heeft aangegeven.

Artikel 7. Criteria voor een maatwerkvoorziening

1. Een cliënt komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening ter compensatie van de beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie die de cliënt ondervindt, voor zover de cliënt deze beperkingen naar het oordeel van het college niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene of andere voorzieningen

kan verminderen of wegnemen. De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in artikel 4 bedoelde onderzoek, een passende bijdrage aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven.

2. Een cliënt met psychische of psychosociale problemen en de cliënt die de thuissituatie heeft verlaten, al dan niet in verband met risico's voor zijn veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening ter compensatie van de problemen bij het zich handhaven in de samenleving, voor zover de cliënt deze problemen naar het oordeel van het college niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene of andere voorzieningen kan verminderen of wegnemen. De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in artikel 4 bedoelde onderzoek, een passende bijdrage aan het voorzien in de behoefte van de cliënt aan beschermd wonen of opvang en aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld zo zich snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.
3. Een cliënt komt slechts in aanmerking voor een maatwerkvoorziening indien de cliënt zijn hoofdverblijf heeft in de gemeente Diemen.
4. Ten aanzien van een maatwerkvoorziening met betrekking tot zelfredzaamheid en participatie geldt dat een cliënt alleen voor een maatwerkvoorziening in aanmerking komt als de noodzaak tot ondersteuning:
 - a. voor de cliënt redelijkerwijs niet vermijdbaar was, waaronder begrepen kosten die de cliënt reeds voor het doen van de aanvraag heeft gemaakt;
 - b. voorzienbaar was, maar van de cliënt redelijkerwijs niet verwacht kon worden maatregelen te hebben getroffen die de hulpvraag overbodig had gemaakt.
5. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is ter vervanging van een eerder door het college verstrekte voorziening, wordt deze slechts verstrekt als de eerder verstrekte voorziening technisch is afgeschreven, tenzij
 - a. de eerder verstrekte voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan de cliënt zijn toe te rekenen of
 - b. de eerder verstrekte voorziening niet langer een oplossing biedt voor de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke ondersteuning.
6. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is, verstrekt het college de goedkoopst adequate voorziening.
7. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is, wordt deze niet eerder verstrekt dan vanaf de datum van aanvraag.
8. Een voorziening waarvan de effectiviteit niet is bewezen, wordt niet verstrekt.
9. Het college kan nadere regels stellen inzake de aard, inhoud en omvang van de te verstrekken maatwerkvoorzieningen en de toegang daartoe als bedoeld in dit hoofdstuk.

Artikel 8. Advisering

1. Het college wint een specifiek deskundig oordeel en advies in, als het onderzoek of de beoordeling van een aanvraag dit vereist.

Artikel 9. Inhoud beschikking

1. In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt in ieder geval aangegeven of deze als voorziening in natura of als pgb wordt verstrekt en wordt tevens aangegeven hoe bezwaar tegen de beschikking kan worden gemaakt.
2. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in natura wordt in de beschikking tevens in ieder geval vastgelegd:

- a. welke de te verstrekken voorziening is en wat de omvang en het beoogde resultaat daarvan zijn;
 - b. wat de ingangsdatum en duur van de verstrekking is;
 - c. hoe de voorziening wordt verstrekt, en
 - d. indien van toepassing, welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn.
3. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt in de beschikking tevens in ieder geval vastgelegd:
- a. voor welk resultaat het pgb moet worden aangewend;
 - b. welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;
 - c. wat de hoogte van het pgb is en hoe hiertoe is gekomen;
 - d. welke voorwaarden aan het pgb verbonden zijn;
 - e. wat de duur is van de verstrekking waarvoor het pgb is bedoeld, en
 - f. de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb.
4. Als sprake is van een te betalen bijdrage wordt de cliënt daarover in de beschikking geïnformeerd.

Artikel 10. Regels voor pgb

1. Het college verstrekt een pgb in overeenstemming met artikel 2.3.6 van de wet.
2. De hoogte van een pgb voor de inkoop van de *diensten hulp bij het huishouden, begeleiding en logeeropvang*:
 - a. wordt vastgesteld aan de hand van een door de cliënt opgesteld plan waarin in ieder geval uiteen is gezet:
 - 1°. welke diensten die tot de maatwerkvoorziening behoren de cliënt van het budget wil betrekken, en
 - 2°. indien van toepassing, welke hiervan de cliënt wil betrekken van een persoon die behoort tot het sociale netwerk;
 - b. wordt berekend op basis van een tarief:
 - 1°. waarmee redelijkerwijs is verzekerd dat het pgb toereikend is om tijdig veilige, doeltreffende en kwalitatief goede diensten van derden te betrekken;
 - 2°. waarbij rekening is gehouden met redelijke overheadkosten van derden van wie de cliënt diensten wil betrekken;
 - 3°. waarbij, voor zover van toepassing, rekening is gehouden met de in het derde lid gestelde voorwaarden betreffende het tarief onder welke de cliënt de mogelijkheid heeft om de betreffende diensten te betrekken van een persoon die behoort tot het sociale netwerk, en
 - c. bedraagt niet meer dan de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopste adequate in de gemeente tijdig beschikbare maatwerkvoorziening in natura.
3. Er wordt bij het tarief voor maatschappelijke ondersteuning verleend door een hulp uit het sociale netwerk als bedoeld in artikel 2 van de Uitvoeringsregeling Wmo 2015 een onderscheid gemaakt tussen huishoudelijke hulp en begeleiding. Bij huishoudelijke hulp geldt het volgende tarief: het uurloon van de hoogste periodiek behorende bij hulp bij het huishouden van de voor de betreffende periode geldende cao VVT (Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg), plus vakantietoeslag en verlofuren. Bij begeleiding geldt het volgende tarief: het uurloon van de hoogste periodiek behorende bij de Functie Waardering Gezondheidszorg (FWG 30) van de voor de betreffende periode geldende cao VVT, plus vakantietoeslag en verlofuren.
4. De hoogte van een pgb voor de inkoop van hulpmiddelen of woningaanpassingen:
 - a. wordt berekend op basis van een prijs:
 - 1°. waarmee redelijkerwijs is verzekerd dat het pgb toereikend is om tijdig veilige, doeltreffende en kwalitatief goede hulpmiddelen of woningaanpassingen die tot de maatwerkvoorziening behoren, te betrekken;

- 2°. wordt indien nodig aangevuld met een vergoeding voor onderhoud en verzekering;
- b. bedraagt niet meer dan de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopste adequate maatwerkvoorziening zoals de gemeente deze in natura zou hebben verstrekt.
5. Het college kan nadere regels stellen ten aanzien van het pgb.

Artikel 11. Bijdrage in de kosten van maatwerkvoorzieningen of pgb's

1. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd voor een maatwerkvoorziening of pgb, zolang de cliënt van de maatwerkvoorziening gebruik maakt of gedurende de periode waarvoor het pgb wordt verstrekt.
2. De bijdragen in de kosten voor maatwerkvoorzieningen of pgb zijn opgenomen in de wetsbepaling artikel 2.1.4, derde lid en 2.1.4a, vierde lid, Wmo 2015. De gemeente Diemen hanteert het landelijk vastgestelde bedrag.
3. In afwijking van het eerste lid is geen bijdrage in de kosten verschuldigd voor de volgende maatwerkvoorzieningen:
 - a. Rolstoel
 - b. Dagbesteding voor niet AOW-gerechtigden
4. In afwijking van het eerste lid is een cliënt een ritbijdrage verschuldigd voor het gebruik van collectief vervoer (Wmo-vervoer) als maatwerkvoorziening, middels het betalen van een opstaptarief en een tarief per kilometer. Deze tarieven zijn conform het gereduceerde tarief voor het openbaar vervoer in de stadsregio Amsterdam. Kinderen tot 4 jaar reizen gratis. Indien het college heeft vastgesteld dat cliënt uitsluitend kan reizen met een begeleider, reist de begeleider gratis mee.
5. De kostprijs van een maatwerkvoorziening wordt ten behoeve van de berekening van de bijdrage in de kosten als volgt bepaald:
 - a. indien het de diensten hulp bij huishouden, begeleiding en logeeropvang betreft is de kostprijs gelijk aan de gecontracteerde uurprijs maal de te leveren uren;
 - b. indien het een woon- of vervoersvoorziening betreft: de laagste aanschafprijs of huurprijs die de gemeente betaalt voor de voorziening.
6. In de gevallen, bedoeld in artikel 2.1.4b, tweede lid, van de wet, worden de bijdragen voor een maatwerkvoorziening of pgb voor opvang door het CAK vastgesteld en geïnd.
7. De bijdrage voor een maatwerkvoorziening of pgb ten behoeve van een woningaanpassing voor een minderjarige cliënt is verschuldigd door de onderhoudsplichtige ouders, daaronder begrepen degene tegen wie een op artikel 394 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gegrond verzoek is toegewezen, en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefent over een cliënt.

Artikel 12. Bijdrage in de kosten van algemene voorzieningen

1. Een cliënt is een ritbijdrage verschuldigd voor het gebruik van collectief vervoer (Wmo-vervoer) als algemene voorziening, middels het betalen van een opstaptarief en een tarief per kilometer. Deze tarieven zijn conform het gereduceerde tarief voor het openbaar vervoer in de stadsregio Amsterdam. Kinderen tot 4 jaar reizen gratis.
2. Een cliënt is een bijdrage verschuldigd in de kosten voor het gebruik van de HHT Diensten Thuis ter hoogte van € 7,50 per uur. Deze bijdrage is te allen tijden lager dan de kostprijs voor de algemene voorziening HHT Diensten Thuis.

Artikel 13. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, door:
 - a. het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie van de cliënt;
 - b. het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg 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;
2. Het college kan bij nadere regeling bepalen welke verdere eisen worden gesteld aan de kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen.
3. Onverminderd andere handhavingbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van deze eisen door periodieke overleggen met de aanbieders, een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek, en het zo nodig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.

Artikel 14. Meldingsregeling calamiteiten en geweld

1. Het college treft een regeling voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de verstrekking van een voorziening door een aanbieder en wijst een toezichthoudend ambtenaar aan.
2. Aanbieders melden calamiteiten en geweldsincidenten die zich hebben 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 het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.

Artikel 15. Voorkoming en bestrijding ten onrechte ontvangen maatwerkvoorzieningen en pgb's en misbruik of oneigenlijk gebruik van de wet

1. Het college informeert cliënten of hun vertegenwoordiger in begrijpelijke bewoordingen over de rechten en plichten die aan het ontvangen van een maatwerkvoorziening in natura of in de vorm van een pgb zijn verbonden en over de mogelijke gevolgen van misbruik en oneigenlijk gebruik van de wet.
2. Onverminderd artikel 2.3.8 van de wet doet een cliënt aan het college op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden, waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat deze aanleiding kunnen zijn tot heroverweging van een beslissing als bedoeld in artikel 2.3.5 of 2.3.6 van de wet.
3. Onverminderd artikel 2.3.10 van de wet kan het college een beslissing als bedoeld in artikel 2.3.5 of 2.3.6 van de wet herzien dan wel intrekken als het college vaststelt dat:
 - a. de cliënt onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid;
 - b. de cliënt niet langer op de maatwerkvoorziening of het pgb is aangewezen;
 - c. de maatwerkvoorziening of het pgb niet meer toereikend is te achten;

- d. de cliënt langer dan twee maanden verblijft in een instelling als bedoeld in de Wet langdurige zorg of Zorgverzekeringswet;
 - e. de cliënt niet voldoet aan de aan de maatwerkvoorziening of het pgb verbonden voorwaarden of
 - f. de cliënt de maatwerkvoorziening of het pgb niet of voor een ander doel gebruikt.
4. Een beslissing tot verlening van een pgb kan worden ingetrokken als blijkt dat het pgb binnen drie maanden na verlening van het pgb niet is aangewend voor de bekostiging van de voorziening waarvoor de verlening heeft plaatsgevonden.
 5. Als het college een beslissing op grond van het derde lid, onder a, heeft ingetrokken en de verstrekking van de onjuiste of onvolledige gegevens door de cliënt opzettelijk heeft plaatsgevonden, kan het college van de cliënt en degene die daaraan opzettelijk zijn medewerking heeft verleend, geheel of gedeeltelijk de geldswaarde vorderen van de ten onrechte genoten maatwerkvoorziening of het ten onrechte genoten pgb.
 6. Als het recht op een in eigendom verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.

Artikel 16. Opschorting uitbetaling uit het pgb

1. Het college kan de Sociale Verzekeringsbank gemotiveerd verzoeken te beslissen tot een gehele of gedeeltelijke opschorting van betalingen uit het pgb voor ten hoogste dertien weken als er ten aanzien van een cliënt een ernstig vermoeden is gerezen dat sprake is van een omstandigheid als bedoeld in artikel 2.3.10, eerste lid, onder a, d of e, van de wet.
2. Het college kan de Sociale Verzekeringsbank gemotiveerd verzoeken te beslissen tot een gehele of gedeeltelijke opschorting van betalingen uit het pgb voor de duur van de opname als sprake is van een omstandigheid als bedoeld in artikel 15, derde lid, onder d.
3. Het college stelt de pgb-houder schriftelijk op de hoogte van het verzoek op grond van het eerste en tweede lid.

Artikel 17. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

1. Het college bepaalt bij nadere regeling waaruit de jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers van cliënten in de gemeente bestaat.
2. Mantelzorgers van cliënten in de gemeente kunnen door middel van een melding bij het college voor het ontvangen van een jaarlijkse blijk van waardering in aanmerking worden gebracht.
3. De invulling van de jaarlijkse blijk van waardering wordt ieder jaar door het college vastgesteld.

Artikel 18. Financiële tegemoetkoming in de kosten voor personen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen

1. Het college kan in overeenstemming met artikel 2.1.7 van de wet, op aanvraag aan personen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen die daarmee verband houdende aannemelijke kosten hebben een tegemoetkoming verstrekken ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en de participatie.
2. Het college bepaalt bij nadere regeling in welke gevallen en in welke mate een tegemoetkoming kan worden verstrekt.

Artikel 19. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden

1. Ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een dienst door een derde als bedoeld in artikel 2.6.4 van de wet en de eisen die gesteld worden aan de kwaliteit van de dienst stelt het college vast:
 - a. een vaste prijs, die geldt voor een inschrijving als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 en het aangaan van een overeenkomst met de derde; of
 - b. een reële prijs die geldt als ondergrens voor:
 - i. een inschrijving en het aangaan van een overeenkomst met de derde, en
 - ii. de vaste prijs, bedoeld in onderdeel a.
2. Het college stelt de prijzen, bedoeld in het eerste lid, vast:
 - i. overeenkomstig de eisen aan de kwaliteit van die dienst, waaronder de eisen aan de deskundigheid van de beroepskracht, bedoeld in artikel 2.1.3, tweede lid, onderdeel c, van de wet, en
 - ii. rekening houdend met de continuïteit in de hulpverlening, bedoeld in artikel 2.6.5, tweede lid, van de wet, tussen degenen aan wie de dienst wordt verstrekt en de betrokken hulpverleners.
3. Het college baseert de vaste prijs of de reële prijs op de volgende kostprijselementen:
 - a. de kosten van de beroepskracht;
 - b. redelijke overheadkosten;
 - c. kosten voor niet productieve uren van de beroepskrachten als gevolg van verlof, ziekte, scholing, werkoverleg;
 - d. reis en opleidingskosten;
 - e. indexatie van de reële prijs voor het leveren van een dienst;
 - f. overige kosten als gevolg van door de gemeente gestelde verplichtingen voor aanbieders waaronder rapportageverplichtingen en administratieve verplichtingen.
4. Het college kan het eerste lid, onderdeel b, buiten beschouwing laten indien bij de inschrijving aan de derde de eis wordt gesteld een reële prijs voor de dienst te hanteren die gebaseerd is op hetgeen gesteld is in het tweede en derde lid. Daarover legt het college verantwoording af aan de gemeenteraad.
5. Het college bepaalt met welke derde als bedoeld in het eerste lid hij een overeenkomst aangaat.

Artikel 20. Klachtregeling

1. Het college stelt een regeling vast voor afhandeling van klachten van cliënten die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen als bedoeld in deze verordening.
2. Aanbieders stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van alle voorzieningen.
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 cliëntervaringsonderzoek.

Artikel 21. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van alle maatwerkvoorzieningen.

2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de medezeggenschapsregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders en een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek.

Artikel 22. Betrekken van ingezetenen bij het beleid

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

Artikel 23. Hardheidsclausule

1. Het college kan in bijzondere gevallen ten gunste van de cliënt afwijken van de bepalingen van deze verordening indien toepassing van de verordening tot onbillijkheden van overwegende aard leiden.

Artikel 24. Evaluatie

1. Het door het gemeentebestuur gevoerde beleid wordt in ieder geval eenmaal per 4 jaar geëvalueerd en beschreven in een meerjarenbeleidplan.

Artikel 25. Intrekking oude verordening en overgangsrecht

1. De Verordening maatschappelijke ondersteuning Diemen 2020 inclusief latere wijzigingen wordt ingetrokken.
2. Een cliënt houdt recht op een lopende voorziening verstrekt op grond van de Wmo verordening Diemen 2020, totdat het college een nieuw besluit heeft genomen waarbij het besluit waarmee deze voorziening is verstrekt, wordt ingetrokken.
3. Aanvragen die zijn ingediend onder de Wmo verordening Diemen 2020 en waarop nog niet is beslist bij het in werking treden van deze verordening, worden afgehandeld krachtens deze verordening.
4. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de Wmo verordening Diemen 2020, wordt beslist met inachtneming van die verordening.

Artikel 26. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2024.
2. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening maatschappelijke ondersteuning Diemen 2024.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 21 december 2023.

De voorzitter,

De griffier,