

Toelichting

Algemene toelichting

Met de decentralisatie van de taken op grond van de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet zijn de mogelijkheden en is de noodzaak toegenomen meer integraal vanuit de leefwereld van de cliënt te kijken naar oplossingen voor de problematiek in het sociaal domein. Om dit ook juridisch te faciliteren is hiertoe al met ingang van 1 januari 2018 een integraal kader opgesteld voor de domeinen Jeugd en Wmo. Dit moet leiden tot een meer gelijke beoordeling en benadering van Goudse burgers die in de doelgroep vallen en moet tegenstrijdigheden in de gemeentelijke regelgeving en uitvoering voorkomen.

Voorts is de gemeente wettelijk verplicht om cliënten onder bepaalde omstandigheden te ondersteunen bij hun maatschappelijke zelfredzaamheid en/of participatie. Dit geldt voor jeugdigen en hun gezinnen, en voor volwassenen. Dit is aan de orde indien cliënten op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg, met hulp van het sociale netwerk of met gebruikmaking van algemene voorzieningen onvoldoende zelfredzaam zijn, onvoldoende kunnen participeren of als er sprake is van risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld. De aard en omvang van de voorzieningen die de gemeente treft, bepaalt de gemeente (maatwerk), uiteraard zoveel mogelijk in overleg met de betrokken cliënten. De aard en omvang van de voorzieningen en de gekozen oplossingen worden in samenspraak met de cliënt bepaald, op basis van zijn individuele omstandigheden en voorkeuren. In deze verordening staan regels voor de invulling van deze ondersteuningsplicht.

Toeleiding naar jeugdhulp

Iemand toegang geven tot jeugdhulp kan op verschillende manieren plaatsvinden, te weten:

- via de gemeente;
- na verwijzing door de huisarts, medisch specialist of jeugdarts;
- via de gecertificeerde instellingen, rechter, OM of justitiële jeugdinrichting (JJl);
- via Veilig Thuis.

Toegang jeugdhulp via de gemeente

Een hulpvraag van een jeugdige of zijn ouder kan binnenkomen bij de gemeente. De gemeentelijke beslissing welke zorg een jeugdige of zijn ouder precies nodig heeft, wordt gemaakt in overleg met die jeugdige en zijn ouders. In een gesprek tussen een door de gemeente ingezette deskundige en de jeugdige en zijn ouders wordt gekeken wat de jeugdige en zijn ouders eventueel zelf of met behulp van hun netwerk kunnen doen aan het probleem. Als aanvullend daarop een jeugdhulpvoorziening nodig is, kijkt de gemeente eerst of dit een algemene voorziening of een individuele voorziening is. Is het laatste het geval, dan geeft het college een beschikking af en schakelt de noodzakelijke jeugdhulp in.

Toegang via de huisarts, de jeugdarts of de medisch specialist

Het verzoek voor toegang tot jeugdhulp kan ook verlopen via een verwijzing door de huisarts, de jeugdarts of de medisch specialist. Dit is geregeld in artikel 2.6, eerste lid, aanhef en onder g, van de Jeugdwet. In de praktijk bepalen zij vaak niet welke specifieke vorm van hulp nodig is, maar verwijzen door naar een van de jeugdhulpaanbieders waarmee de gemeente een dienstverleningsovereenkomst heeft afgesloten. De jeugdhulpaanbieder beoordeelt op basis van zijn professionele autonomie welke voorziening nodig is (de behandelvorm), hoe vaak iemand moet komen (de omvang) en hoe lang (de duur). Hierbij vindt overleg plaats met de jeugdige of ouder. De aanbieder verstrekt aan de gemeente een kennisgevingsbericht over het opstarten van de jeugdhulp waarna er door de gemeente een formeel besluit wordt genomen. Het besluit wordt door de gemeente verstuurd naar zowel de jeugdhulpaanbieder als de jeugdige. Deze toegang wordt in de Jeugdwet geregeld en komt daarom verder niet terug in deze verordening.

Toegang via de gecertificeerde instelling, de kinderrechter, het openbaar ministerie of justitiële jeugdinrichting

De uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering maakt het voor een gecertificeerde instelling mogelijk zelfstandig te bepalen dat jeugdhulp nodig is (artikel 3.5, lid 1, van de Jeugdwet). Wel moet er overleg zijn met de gemeente.

Bij jeugdreclassering heeft niet alleen de gecertificeerde instelling deze bevoegdheid, maar kunnen ook andere instanties besluiten dat jeugdhulp nodig is. Deze andere instanties zijn de rechter, de officier van justitie, de directeur van de justitiële jeugdinrichting (JJl) en de selectiefunctionaris van de JJl.

De gemeente is verantwoordelijk voor de inzet van jeugdhulp die deze instanties nodig achten ter uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering. De gemeente heeft hier dus een leveringsplicht (zie artikel 2.4, lid 2, aanhef en onder b, van de Jeugdwet). Het uitgangspunt is dat rekening wordt gehouden met de ingekochte jeugdhulp van de gemeente. Deze toegang wordt in de Jeugdwet geregeld en komt daarom verder niet terug in deze verordening.

Toegang via Veilig Thuis

Via Veilig Thuis kan ook toegang worden verkregen tot (onder andere) jeugdhulp. Veilig Thuis geeft advies over vermoedens en gevallen van huiselijk geweld en kindermishandeling, onderzoekt indien nodig op basis van een melding of er sprake is van kindermishandeling of huiselijk geweld, motiveert zo nodig ouders tot het accepteren van jeugdhulp en legt daartoe contacten met de hulpverlening. De toegang tot jeugdhulp via deze weg staat beschreven in de Jeugdwet en wordt daarom niet verder toegelicht in deze verordening en toelichting.

Artikelgewijze toelichting

Artikel 1 Begripsbepalingen

Algemeen gebruikelijke voorziening

De gemeente dient geen voorzieningen te verstrekken waarover de cliënt ook kan beschikken als de cliënt geen beperkingen heeft (zie o.a. CRvB 03-07-2001, nr. 00/764 WVG, CRvB 16-04-2008, nr. 06/4668 WVG, CRvB 14-07-2010, nr. 09/562 WVG en Rechtbank Arnhem 16-08-2012, nr. AWB 11/5564).

Het college dient steeds te onderzoeken of een voorziening ook algemeen gebruikelijk is voor de cliënt (zie CRvB 17-11-2009, nr. 08/3352 Wmo). De beoordeling of er sprake is van een algemeen gebruikelijke voorziening ziet op het beantwoorden van de vraag of de cliënt over de voorziening zou (hebben kunnen) beschikken als hij geen beperkingen had gehad.

De volgende criteria kunnen een rol spelen bij die beoordeling:

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

Algemene voorziening

De Jeugdwet spreekt in artikel 2.9, onderdeel a van 'overige voorziening'. In de wettelijke teksten wordt net als in de praktijk ook over algemene of vrij toegankelijke voorzieningen gesproken. Omdat 'algemene voorziening' de meest gangbare term is, is deze overgenomen in de verordening. Dit sluit ook aan bij de terminologie van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Kenmerkend voor een algemene voorziening is dat het gaat om een vrij toegankelijke voorziening. Dat wil zeggen: zonder dat eerst een diepgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers heeft plaatsgevonden. De diensten, activiteiten of zaken kunnen toegankelijk zijn voor specifieke groepen of soms ook voor de gehele bevolking.

Melding

Iedereen kan zich melden bij de gemeente met een hulpvraag. Na deze melding stelt de gemeente zo spoedig mogelijk samen met de cliënt een onderzoek in. Een onderzoek volgt niet als de cliënt alleen informeert naar de beschikbaarheid van een algemene voorziening of aangeeft gebruik te willen maken van een algemene voorziening.

Het aantal definities van artikel 1 is beperkt. Dit komt omdat in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Jeugdwet veel definities staan die ook voor deze verordening gelden. Deze wettelijke definities zijn daarom niet nogmaals opgenomen in de verordening.

Ook de Algemene wet bestuursrecht kent een aantal definitiebepalingen die voor deze verordening van belang zijn, zoals: 'aanvraag' (artikel 1:3, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht, te weten: een verzoek van een belanghebbende, een besluit te nemen), 'besluit' (artikel 1:3, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, te weten: een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling) en 'beschikking' (artikel 1:3, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, te weten: een besluit dat niet van algemene strekking is, met inbegrip van de afwijzing van een aanvraag daarvan).

De begrippen jeugdige en ouder gebruiken we in de verordening overeenkomstig de Jeugdwet. Daarmee beperken we verschillende betekenissen tot twee begrippen. Met de aanduiding 'de jeugdige of zijn ouders' bedoelen we dus:

- de jeugdige (van bijvoorbeeld 16 jaar of ouder);
- de jeugdige tussen de 12 en 16 jaar met een of beide ouders (in de definitie van artikel 1 van de Jeugdwet: de gezaghebbende ouder, adoptiefouder, stiefouder of een ander die een jeugdige in zijn gezin verzorgt en opvoedt, niet zijnde een pleegouder) of;
- de ouders namens de jeugdige (bij een jeugdige jonger dan 12 jaar).

Artikel 2 Toegang algemene voorziening

Om van een algemene voorziening gebruik te kunnen maken, is geen uitgebreid onderzoek naar de persoonskenmerken en behoeften van de aanvrager noodzakelijk. Een formele beslissing (beschikking) van de gemeente is niet nodig. De aanvrager die tot de doelgroep van de voorziening behoort, kan er meestal meteen gebruik van maken. De 'beperkte toegangsbeoordeling' waar het artikel over spreekt, zorgt ervoor dat bepaalde algemene voorzieningen voor een bepaalde doelgroep beschikbaar zijn. Het betreft hier bijvoorbeeld schoolmaatschappelijk werk als vorm van kortdurende ondersteuning, dat toegankelijk is voor leerlingen die onderwijs volgen op een Goudse school. Ervaart de aanvrager niet voldoende ondersteuning met een algemene voorziening, dan kan hij zijn hulpvraag melden en indien gewenst een maatwerkvoorziening aanvragen.

Artikel 3 Beschikbare algemene en individuele voorzieningen

De gemeente stelt regels aan de individuele en algemene jeugdhulpvoorzieningen die zij verleent (artikel 2.9, onderdeel a, van de Jeugdwet). De burger heeft recht op een duidelijk beeld van het aanbod van individuele voorzieningen binnen de gemeente (Kamerstukken II 2012/13, 33 684, nr. 3). Dit artikel toont de algemene en individuele voorzieningen die in ieder geval beschikbaar zijn binnen de gemeente Gouda.

Van de genoemde algemene voorzieningen hebben de voorzieningen van kortdurende ondersteuning, participatie in de buurt en vervoersvoorzieningen betrekking op algemene voorzieningen voor maatschappelijke ondersteuning. Het jeugdvervoer vindt plaats op grond van artikel 2.3 van de Jeugdwet.

Dit artikel toont tevens de minimaal mogelijke vormen van individuele voorzieningen zoals bedoeld in de Jeugdwet en maatwerkvoorzieningen overeenkomstig de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 binnen de gemeente Gouda. In de opstelling is aangesloten bij het traject van de inkoop van producten voor jeugdhulp. Dit geldt eveneens voor de maatwerkvoorzieningen begeleiding, dagbesteding en beschermd en beschut wonen.

Voorzieningen op het gebied van jeugdhulp omvatten, voor zover naar het oordeel van het college noodzakelijk in verband met een medische noodzaak of beperkingen in de zelfredzaamheid, eveneens het vervoer van een jeugdige van en naar de locatie waar de jeugdhulp wordt geboden. De vorm waarin het vervoer naar de locatie bij jeugdhulp aangeboden wordt, is afhankelijk van de specifieke situatie van de cliënt.

HOOFDSTUK 2 Procedureregels ten behoeve van individuele en maatwerkvoorzieningen

Artikel 4 Zorgplicht college voor integrale toegang en intake

Eerste lid

De afzonderlijke wetten die het sociaal domein bestrijken, voorzien niet in een wettelijke basis voor een uniforme, integrale en domeinbrede taakuitoefening met dito procedure. Om tegemoet te komen aan het beleidsvoornemen van de gemeente Gouda om zo veel mogelijk integraal te werken, is aan het college de zorgplicht opgelegd voor een integrale toegang en intake. Door de zorgplicht vast te leggen in de

verordening, is een juridische basis gecreëerd. De integrale intake moet onderscheiden worden van de gesprekken die gevoerd worden in het kader van een onderzoek dat uitgevoerd wordt als er een meer concrete ondersteuningsbehoefte blijkt te zijn en duidelijk is binnen welk domein in de eerste plaats een oplossing gevonden kan worden.

Het is aan het college om te bepalen hoe aan deze zorgplicht invulling gegeven wordt. In ieder geval moet bereikt worden dat inwoners op laagdrempelige wijze – en onafhankelijk van hun specifieke ondersteuningsbehoefte – bij de gemeente aan kunnen kloppen voor zowel informatie als voor hulp bij het verhelderen van een mogelijke ondersteuningsbehoefte.

Zodra de ondersteuningsbehoefte duidelijk is, worden ze doorgeleid naar de passende instantie inclusief de daarbij horende wettelijke kaders voor het verdere ondersteuningstraject.

Artikel 5 Melding en gesprek

Om een zorgvuldig besluit te nemen, worden eerst alle feiten en omstandigheden van de hulpvraag onderzocht. De wet omschrijft dit als 'een onderzoek in samenspraak met degene door of namens wie de melding is gedaan en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel diens vertegenwoordiger'. In deze verordening noemen we dit 'het gesprek'.

Het belangrijkste uitgangspunt is de eigen regie van de cliënt. Voordat het gesprek plaatsvindt, krijgt de cliënt informatie over de mogelijkheid van gratis cliëntondersteuning. Reeds bij de bevestiging van de ontvangst van de melding wijst het college de cliënt op de mogelijkheid van het inleveren van een persoonlijk plan. De cliënt geeft in het gesprek zelf aan wat zijn hulpvraag is en welke ondersteuning gewenst is. Het gesprek is erop gericht een totaalbeeld van de situatie te krijgen. We kijken naar alle verschillende leefgebieden van de cliënt. De mate van zelfredzaamheid kan per leefgebied verschillend zijn en problemen op verschillende leefgebieden kunnen elkaar beïnvloeden.

Indien nodig voor het onderzoek, kan ook sprake zijn van meerdere (opeenvolgende) gesprekken. Ook komen procedures aan de orde voor een deskundige beoordeling als het om individuele voorzieningen gaat. Het kan bij jeugdigen bijvoorbeeld gaan om diagnostiek om voor een psychiatrische behandeling of voor een verblijf in 24-uursopvang in aanmerking te komen. Dat zijn zwaarwegende beslissingen waaraan professioneel onderzoek en een gedegen afweging ten grondslag moeten liggen.

De volgende onderwerpen komen aan bod tijdens het gesprek:

- a. de behoeften, persoonskenmerken, voorkeuren, veiligheid, ontwikkeling en (gezins/leef)situatie van de cliënt en het probleem of de hulpvraag;
- b. het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning;
- c. het vermogen van de cliënt om zelf of met ondersteuning van de naaste omgeving een oplossing voor de hulpvraag te vinden. Hierbij komen de belastbaarheid en de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger aan de orde;
- d. de mogelijkheden om gebruik te maken van een andere voorziening;
- e. de mogelijkheden om ondersteuning te verlenen met gebruikmaking van een algemene voorziening;
- f. de mogelijkheden om een maatwerk of een individuele voorziening te verstrekken;
- g. de wijze waarop een eventuele, individuele voorziening wordt afgestemd met andere voorzieningen op het gebied van zorg, onderwijs, maatschappelijke ondersteuning, of werk en inkomen;
- h. hoe rekening te houden met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van de cliënt;
- i. de gevolgen van een eventuele keuze voor een persoonsgebonden budget, en;
- j. voorlichting over een mogelijke eigen bijdrage. Het gaat dan om welke eigen bijdrage het betreft en een uitleg over de wijze waarop de hoogte van de eigen bijdrage wordt berekend; hoe deze tot stand komt.

Het gesprek vindt zo mogelijk plaats bij de cliënt thuis zodat er een totaalbeeld van betrokkene en zijn situatie verkregen kan worden.

De uitkomsten van het gesprek worden betrokken bij de beoordeling.

De eigen kracht van de cliënt staat voorop. De Jeugdwet bepaalt dat de verantwoordelijkheid voor het gezond en veilig opgroeien van jeugdigen allereerst bij de ouders en de jeugdige zelf ligt. Een voorziening kan nodig zijn om de mate van probleemoplossend vermogen van de jeugdige en zijn ouders en die van de naaste omgeving te versterken.

Er kan op grond van het gesprek echter ook geconcludeerd worden dat de inzet van eigen kracht, sociaal netwerk of een algemene voorziening toereikend is dan wel nader onderzocht moet worden. Dit wordt dan opgenomen in het gespreksverslag, maar de individuele- of maatwerkvoorziening wordt (nog) niet aangevraagd.

Als later blijkt dat deze individuele- of maatwerkvoorziening alsnog nodig is, kan de cliënt hiervan een nieuwe melding maken.

In bepaalde situaties is een inventarisatie van de individuele situatie niet noodzakelijk, bijvoorbeeld als de cliënt al bij het college bekend is. In zulke situaties kan ervoor gekozen worden het gesprek in te korten of over te slaan en direct de aanvraag in te dienen.

Met het zesde lid wordt duidelijk vastgelegd dat voor de totale procedure van melding tot het besluit over een individuele voorziening of maatwerkvoorziening een termijn van acht weken geldt. Het college kan de beslistermijn op grond van artikel 4:14 van de Algemene wet bestuursrecht verlengen als de beschikking niet binnen acht weken kan worden afgegeven, bijvoorbeeld bij een complexe situatie waar een zorgvuldig onderzoek moet plaatsvinden en/of voor een diagnose een langere termijn nodig is. Wel noemt het college dan een zo kort mogelijke termijn binnen welke de cliënt de beschikking tegemoet kan zien.

Indien rechtstreeks bij het college een aanvraag voor een voorziening wordt ingediend, geldt een termijn van acht weken waarbinnen de cliënt een beschikking ontvangt. Ook hier kan het college bij complexe situaties de beslistermijn verlengen op grond van artikel 4:14 van de Algemene wet bestuursrecht. Het college noemt dan een zo kort mogelijke termijn binnen welke de cliënt de beschikking tegemoet kan zien.

Artikel 6 Verslag

Deze bepaling is opgenomen, omdat een zorgvuldige dossiervorming en een procedurebeschrijving belangrijk is. De invulling van deze verslagplicht is vormvrij. In de toelichting op de Wmo 2015 (Kamerstukken II 2013/14 33 841, nr.3) staat dat de gemeente de uitkomsten van het onderzoek schriftelijk aan de cliënt geeft, zodat deze een aanvraag kan doen voor een maatwerk- of individuele voorziening. Een goed verslag maakt het voor de gemeente mogelijk om een juiste beslissing te nemen op een aanvraag, en maakt de communicatie met de cliënt duidelijker. Hoe het verslag eruit ziet, hangt af van de uitkomsten van het onderzoek. Als er geen maatwerkvoorziening of individuele voorziening nodig is, zal het verslag bijvoorbeeld beperkt zijn. Bij meer complexe onderzoeken is een uitgebreider verslag nodig. Als het gewenst is, kan de gemeente het verslag met onderzoeksuitkomsten ook gebruiken als een gezamenlijk overeengekomen plan, een arrangement. Hierin zijn alle gemaakte afspraken en de verplichtingen die daaruit voortvloeien vastgelegd. De gemeente en de cliënt ondertekenen dan samen het plan.

Het is mogelijk om later opmerkingen of wijzigingen aan te brengen of feitelijke onjuistheden te herstellen (artikel 6, derde lid). Het kan namelijk zo zijn, dat een cliënt na het gesprek nog onderzoekt wat er in zijn omgeving mogelijk is om ondersteuning te ontvangen of dat hij nog een aanvullende opmerking heeft.

Artikel 7 Aanvraag

Een aanvraag is nodig om een beschikking te krijgen van de gemeente inzake het toekennen van een individuele voorziening. De Algemene wet bestuursrecht stelt regels voor de aanvraag. Op grond van artikel 4:1 van de Algemene wet bestuursrecht moet een aanvraag schriftelijk worden ingediend bij het bestuursorgaan dat bevoegd is om op de aanvraag te beslissen. Dit bestuursorgaan is het college. Op het aanvraagformulier wordt aangegeven welke voorziening, gewenste start- en einddatum en volume nodig is.

Het is ook mogelijk dat het verslag met uitkomsten van het onderzoek als aanvraag dient. Dit verslag moet dan wel voldoen aan de voorwaarden als genoemd in artikel 4:2, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht. Het gespreksverslag dient de naam en het adres van de aanvrager te bevatten, een aanduiding van de gewenste beschikking en voorzien te zijn van datum en handtekening.

Voor jeugdhulp wordt onder het verslag het ondersteuningsplan verstaan waarin de situatie van het kind wordt beschreven en wordt benoemd wat de komende periode nodig is.

HOOFDSTUK 3 Voorziening

Artikel 8 Criteria voor een voorziening voor maatschappelijke ondersteuning

Het eerste lid laat alle afwegingen zien waar de gemeente rekening mee houdt bij de beoordeling van een aanvraag voor een maatwerkvoorziening. Dit is het algemene afwegingskader dat in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 centraal staat. De nadruk ligt eerst op de eigen kracht en hulp van anderen en daarna pas op een maatwerkvoorziening die geheel gericht is op de persoonlijke situatie van de cliënt.

De gemeente heeft enige mate van vrijheid bij maatwerkvoorzieningen. Dit komt omdat de behoefte van cliënten per gemeente kan verschillen (denk aan religie, leeftijden, dorp of stad) en omdat de sociale en fysieke infrastructuur per gemeente anders is (denk aan de aanwezigheid van sociaal teams).

Met die vrijheid kan de gemeente inspelen op wat haar cliënten nodig hebben. De gemeente moet wel met geschikte en toepasbare criteria, en op gedetailleerde en concrete wijze afbakenen wanneer iemand een maatwerkvoorziening kan krijgen. In dit artikel is deze verplichting uitgewerkt.

Het tweede lid geeft aan dat de gemeente de goedkoopst adequate voorziening verleent. Wat de goedkoopst adequate voorziening is wordt bepaald aan de hand van objectieve maatstaven. Compenserend betekent: volgens deze objectieve maatstaven nog toereikend. Sommige voorzieningen zijn duurder en niet per definitie beter voor de cliënt. Deze voorzieningen komen in principe niet voor vergoeding in aanmerking. Wil de cliënt van deze duurdere compenserende voorziening toch gebruik maken, dan kan dit als de cliënt het prijsverschil met de adequate voorziening zelf betaalt. Tegelijkertijd is het denkbaar dat een voorziening duurder is dan een vergelijkbare voorziening, maar langer meegaat en daardoor uiteindelijk goedkoper is. In dat geval is een duurdere voorziening wel te overwegen. De kwaliteit van de voorziening moet altijd aansluiten bij een verantwoord niveau. Levering kan plaatsvinden via zorg in natura of via het verstrekken van een pgb.

In het derde en vierde lid wordt de financiële maatwerkvoorziening geregeld.

In een tweetal uitspraken heeft de Centrale Raad van Beroep overwogen dat de definitie van maatwerkvoorziening als bedoeld in artikel 1.1.1. van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, ruim genoeg is om ook een financiële tegemoetkoming te kunnen omvatten (uitspraken van 12 februari 2018, ECLI:NL:CRVB:2018:395 en ECLI:NL:CRVB:2018:396). Om deze reden wordt gesproken over een financiële maatwerkvoorziening als verstrekkingsswijze.

De Centrale Raad van Beroep stelt als voorwaarde dat de financiële maatwerkvoorziening een passende bijdrage moet leveren aan de zelfredzaamheid en participatie van de aanvrager. Dit geldt ook voor de mogelijkheid zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving te blijven. Hieruit kan worden afgeleid dat de (forfaitaire) financiële tegemoetkoming niet kostendekkend hoeft te zijn.

Het derde en vierde lid zijn opgenomen om de inzet van een financiële maatwerkvoorziening te beperken tot die gevallen waarin de inzet een duidelijke meerwaarde heeft of waar geen alternatief in natura voorhanden is. De financiële maatwerkvoorziening is een geschikt instrument bij kosten waarvan de hoogte vooraf lastig te bepalen is.

In het vierde lid is opgenomen welke voorzieningen in aanmerking komen voor een financiële tegemoetkoming. Er is voor de genoemde voorzieningen gekozen, omdat hierbij de financiële tegemoetkoming niet noodzakelijk kostendekkend hoeft te zijn.

Artikel 9 Criteria voor een individuele voorziening voor jeugdhulp

De Jeugdwet (artikel 2.9, onderdeel a) bepaalt dat de gemeenteraad in de verordening moet aangeven wat de voorwaarden voor toekenning van een individuele voorziening zijn. In dit artikel is met de uitwerking van deze verplichting een kader gegeven.

Belangrijk is dat bij het beoordelen van de problematiek allereerst gekeken wordt in hoeverre het eigen sociale netwerk van de betrokkene ondersteuning kan bieden.

Dit is een van de belangrijkste uitgangspunten van de Jeugdwet: het inschakelen, herstellen en versterken van de eigen mogelijkheden en het probleemoplossend vermogen van de jeugdige, zijn ouders en hun omgeving (artikel 2.1, onderdeel d van de Jeugdwet).

Pas als blijkt dat de jeugdige of zijn ouders er zelf, met hulp van de omgeving, niet of slechts gedeeltelijk uitkomen, moet het college een voorziening treffen. Het college hoeft geen voorziening toe te kennen:

- voor zover het naar algemeen aanvaarde maatstaven gebruikelijk is dat deze zorg wordt geboden door de partners, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten (we spreken dan van 'gebruikelijke hulp');
- als er een algemene (vrij toegankelijke) voorziening beschikbaar is die volledig tegemoet komt aan de ondersteuningsbehoefte van de jeugdige of zijn ouders.

De eerste zin van het artikel bevat de woorden 'voor zover'. Dit betekent dat als het eigen netwerk of een andere voorliggende voorziening slechts een gedeelte van de ondersteuningsbehoefte kan oplossen, de gemeente nog steeds een voorziening voor de resterende ondersteuningsbehoefte treft.

Artikel 10 Criteria voor een persoonsgebonden budget

Het eerste lid geeft aan op welke manier de hoogte van het persoonsgebonden budget wordt bepaald. De gemeente heeft voorzieningen ingekocht. De hoogte van het budget bedraagt niet meer dan de kostprijs voor de goedkoopste adequate voorziening in natura. Toereikend voor de aanschaf betekent dat de hoogte van het persoonsgebonden budget dusdanig is dat de cliënt ermee de vastgestelde ondersteuning daadwerkelijk kan inkopen.

Uit de Memorie van Toelichting bij de Wmo 2015 blijkt dat er verschillende tarieven gehanteerd mogen worden voor verschillende vormen van ondersteuning en voor verschillende typen hulpverleners. Dit artikel bevat regels voor de wijze van berekening van de hoogte van de bedragen voor pgb's voor maatwerkvoorzieningen en individuele voorzieningen. In dit artikel wordt voor de verschillende vormen van zorg en ondersteuning onderscheid gemaakt in pgb-tarief voor professionals (hulpverleners die werken volgens de kwaliteitsstandaarden) en het tarief voor personen uit het sociaal netwerk, waarbij gedacht kan worden aan zorg van mantelzorgers.

De tariefdifferentiatie wordt in dit artikel vastgelegd. Bij een pgb voor een professionele ZZP-er wordt uitgegaan van 80% van het laagst toepasselijke tarief dat voor een dergelijke dienst wordt gehanteerd door een door de gemeente gecontracteerde aanbieder, aangezien rekening wordt gehouden met 20% overhead bij zorgaanbieders.

In onderhavig artikel zijn tevens de voorwaarden betreffende het tarief opgenomen waaronder dat maatschappelijke ondersteuning of jeugdhulp in de vorm van een pgb kan worden betrokken van een persoon die behoort tot zijn sociale netwerk. Deze persoon uit het sociale netwerk dient een tarief te hanteren dat gelijk is aan het wettelijk minimumloon gekoppeld aan diens leeftijd oplopend tot maximaal 200% van het wettelijk minimumloon. Voor hulp bij het huishouden geldt een tarief dat gelijk is aan 120% van het wettelijk minimumloon.

In dit artikel worden ook de voorwaarden gesteld om in aanmerking te komen voor een pgb voor jeugdhulp en specifiek de voorwaarden wanneer jeugdhulp kan worden geleverd door een persoon die behoort tot het sociaal netwerk. Het college is namelijk van mening dat de gewenste jeugdhulp van goede kwaliteit moet zijn. Ook als deze geleverd wordt door een persoon die behoort tot het sociaal netwerk.

Professionele aanbieders van jeugdhulp (jeugdhulpaanbieders, dit kunnen ook ZZP-ers zijn) mogen alleen jeugdhulp verlenen als ze voldoen aan de kwaliteitseisen die genoemd staan in de Jeugdwet. De hulpverlener moet bijvoorbeeld geregistreerd staan in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ-registratie) of het BIG-register. Informele hulpverleners hoeven niet te voldoen aan de kwaliteitseisen uit de Jeugdwet.

De verklaring omtrent gedrag zal door hulpverleners uit het sociale netwerk overlegd moeten worden. De kosten hiervan zijn voor rekening van de hulpverlener. Het overleggen van een verklaring omtrent gedrag is niet noodzakelijk voor eerste- of tweedegraadsfamilieleden.

Artikel 11 Weigeringsgronden

Dit artikel bevat redenen waarom de gemeente een voorziening kan weigeren. Op deze manier biedt de gemeente zoveel mogelijk duidelijkheid aan cliënten over de voorwaarden voor het wel of niet toekennen van voorzieningen.

1.a. Het kan zijn dat de cliënt geen voorziening krijgt, als deze ondersteuning via een andere wettelijke regel voorhanden is. Het gaat om een 'aanspraak op', wat betekent dat de cliënt de voorziening niet al daadwerkelijk heeft, maar wel dat hij de voorziening moet kunnen krijgen.

1.b. Het kan zijn dat de cliënt met een hulpvraag zelf al de voorziening heeft geregeld, voordat de gemeente hierover een besluit heeft genomen. De gemeente kan de voorziening dan niet meer volgens het beleid verstrekken (de cliënt heeft dan al voldoende ondersteuning) en heeft geen invloed meer op de voorziening, wat een reden tot weigering kan zijn. Een uitzondering hierop is als de gemeente aan de cliënt schriftelijke toestemming heeft gegeven om voor het besluit al de voorziening te regelen of als achteraf de noodzaak alsnog kan worden vastgesteld.

2. De gemeente kan een aanvraag weigeren als de cliënt door roekeloosheid of verwijtbare onachtzaamheid het middel is verloren. De eigen verantwoordelijkheid van de cliënt speelt hier een rol. Als voorbeeld wordt gegeven een in woning aangebrachte verstelbare keuken of andere dure voorziening. De meerwaarde hiervan moet worden meeverzekerd in de opstalverzekering. Als bij woningbrand blijkt dat dit niet is meeverzekerd, kan de cliënt geen beroep doen op de verordening. De voorziening is voor de persoonlijke situatie van de cliënt, vandaar dat geen generieke voorzieningen – van toepassing op een groep – worden getroffen. Daarvoor zijn de algemene maatregelen en -voorzieningen beschikbaar.

Of een voorziening voor maatschappelijke ondersteuning gericht op zelfredzaamheid en/of participatie zal worden verstrekt is mede afhankelijk van de aard van de zorgvorm. Hierbij wordt meegewogen of ondersteuning langdurig noodzakelijk is.

3.a. Een voorbeeld ter illustratie: een cliënt heeft astma en vraagt een woonvoorziening om normaal gebruik te kunnen maken van de woning. Uit het onderzoek blijkt dat vocht- en tochtproblemen komen door achterstallig onderhoud en de gebruikte materialen. In dat geval kan de gemeente een woonvoorziening weigeren. Bij achterstallig onderhoud is de eigenaar verantwoordelijk voor het saneren van de woning. Huurt de cliënt de woning, dan moet hij de verhuurder aanspreken. Als de cliënt goede pogingen heeft ondernomen om de gebreken door de verhuurder te laten wegnemen en met het oog op de gezondheidstoestand van de cliënt er binnen een redelijkerwijs aanvaardbaar tijdsbestek geen uitzicht op opheffing van de gebreken is, ligt het voorgaande anders.

3.c. Een ADL- woning bevat een aantal standaard aanpassingen, zodat de woning geschikt is voor mensen in een rolstoel met zware lichamelijke beperkingen. Een voorbeeld is een aangepaste keuken.

Het kan zijn dat de standaard aanpassingen voor een individuele bewoner niet voldoende zijn. De extra individuele aanpassingen komen dan voor rekening van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Bij vervanging geldt hetzelfde onderscheid. Moet een complete aangepaste keuken worden vervangen omdat deze afgeschreven is, dan valt dat onder de ADL- financiering. Moet een individuele aanpassing worden vervangen, dan valt dat onder de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

3.e. Het kan zijn dat in een medisch advies nadrukkelijk staat dat de cliënt moet verhuizen naar een woning die voldoet aan de gestelde criteria in het medisch advies. Verzuimt de cliënt dit te doen, dan kan de gemeente een voorziening weigeren. Als voorbeeld: een cliënt vraagt een verhuiskostenvergoeding aan voor een nieuwe woning. De nieuwe woning is via 5 trappen te bereiken, maar de cliënt heeft chronische knieproblemen en is kortademig. Het medisch advies vermeldt dat de woning traploos moet zijn. De cliënt komt dan niet in aanmerking voor een verhuisvergoeding (CRvB 15-07-2015, nr. 14/3154 Wmo).

Artikel 12 Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering

De gemeente heeft geld om kwetsbare inwoners de zorg of ondersteuning te geven die zij nodig hebben.

Het spreekt voor zich dat de gemeente wil voorkomen dat cliënten een voorziening ten onrechte ontvangen, of dat er sprake is van misbruik of oneigenlijk gebruik van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Jeugdwet. Het is de verantwoordelijkheid van de gemeente om misbruik te voorkomen en hiertegen op te treden.

1. De Jeugdwet (artikel 8.1.2, eerste lid) vermeldt dat de jeugdige of zijn ouders de gemeente alle informatie verstrekt die van belang kan zijn voor het verlenen van een persoonsgebonden budget. Dit geldt ook voor voorzieningen in natura. Ook de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (artikel 2.3.8) kent een informatieplicht, voor zowel het persoonsgebonden budget als voor een voorziening in natura. Ook bij jeugdhulp of voorzieningen in natura moeten voldoende gegevens en inlichtingen worden verstrekt om het college in staat te stellen te beoordelen of terecht een beroep op de voorziening wordt of is gedaan. De praktijk wijst uit dat een cliënt soms, bijvoorbeeld vanwege zijn beperking, niet altijd in staat is zelf te beoordelen of er zich omstandigheden voorgedaan hebben die van invloed kunnen zijn op het recht op een voorziening. In die gevallen ziet artikel 13 er op toe dat periodiek het gebruik van maatwerkvoorzieningen en pgb's op rechtmatigheid beoordeeld worden.

2. In sommige gevallen kan de gemeente een besluit intrekken of herzien. Het gaat hier om een 'kan'-bepaling. De gemeente is niet verplicht gebruik te maken van zijn bevoegdheid tot herziening of intrekking.

Onderdeel f betreft een uitbreiding ten opzichte van de Jeugdwet (artikel 8.1.4, eerste lid), zowel wat betreft individuele voorzieningen (in natura) als pgb. Op grond hiervan kan het college een beslissing aangaande een individuele voorziening of pgb herzien dan wel intrekken als het college vaststelt dat de cliënt langer dan 6 weken verblijft in een instelling als bedoeld in de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet. Deze bepaling is toegevoegd naar analogie van artikel 5.20, eerste lid, aanhef en onder b, van de Regeling langdurige zorg op basis waarvan het zorgkantoor de verleningsbeschikking kan wijzigen of intrekken, als de verzekerde langer dan – in dat geval – 2 maanden verblijft in een instelling als bedoeld in de wet of de Zorgverzekeringswet.

3. Intrekking of herziening van een voorziening kan plaatsvinden vanwege de conclusie dat ten onrechte of teveel hulp is verleend. Dit artikel regelt dat de gemeente dan bevoegd is de geldwaarde terug te vorderen van de teveel of ten onrechte genoten voorziening in natura of verstrekt persoonsgebonden budget.

Het vierde lid is eveneens een 'kan'-bepaling. Een pgb wordt verstrekt met de bedoeling dat men daarmee een voorziening treft. Als binnen 6 maanden na de beslissing tot het verstrekken van het pgb nog geen voorziening is getroffen, heeft het college de bevoegdheid om de beslissing geheel of gedeeltelijk in te trekken.

Artikel 13 Onderzoek naar de kwaliteit en recht- en doelmatigheid maatwerkvoorzieningen en pgb's

Op grond van artikel 2.3.9 van de Wmo 2015 moet het college periodiek onderzoeken of er aanleiding is om een besluit tot verstrekking van een maatwerkvoorziening of toekenning van een pgb te heroverwegen. Soms bestaat er echter twijfel over de kwaliteit, doelmatigheid en rechtmatigheid van geleverde ondersteuning. Het onderzoek in het kader van artikel 2.3.9 biedt hiervoor onvoldoende houvast, om welke reden artikel 13 is opgenomen. Op grond van deze bepaling moet het college in aanvulling op het onderzoek overeenkomstig artikel 2.3.9 ook periodiek, al dan niet steekproefsgewijs, onderzoeken of de verstrekte maatwerkvoorzieningen in natura en pgb's worden gebruikt, respectievelijk besteed, ten behoeve van het doel waarvoor ze zijn verstrekt, of de besteding op een rechtmatige manier gebeurt en of de geleverde ondersteuning van goede kwaliteit is. Een onderzoek kan zowel betrekking hebben op het handelen van een cliënt of pgb-houder, als op de ondersteuningsverlening door een aanbieder. Het onderzoek kan onder meer bestaan uit: dossieronderzoek, bezoek aan de cliënt, bezoek aan de locatie waar de cliënt ondersteuning krijgt en gesprekken met de aanbieder.

Artikel 14 Aanwijzen toezichthouder jeugd

Anders dan in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, ontbreekt in de Jeugdwet een bepaling inzake het aanwijzen van een toezichthouder. Om die reden is in dit artikel geregeld dat het college personen kan aanwijzen die belast zijn met toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Jeugdwet.

Artikel 15 Opschorting betaling uit het pgb

Middels opschorting kan ruimte geboden worden voor herstelmaatregelen of nader onderzoek. Bijvoorbeeld als het gaat om de overeenkomsten die de budgethouder is aangegaan of bij herziening van de toekenningbeschikking. Om deze redenen is de mogelijkheid voor het college om de SVB te

verzoeken over te gaan tot opschorting aan de verordening toegevoegd. Het college kan een verzoek enkel doen als een ernstig vermoeden is gerezen dat (conform artikel 8.1.4 van de Jeugdwet en artikel 2.3.10 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015):

1. de jeugdige of zijn ouders onjuiste of onvolledige gegevens hebben verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid;
2. de jeugdige of zijn ouders niet voldoen aan de voorwaarden van het pgb, of;
3. de jeugdige of zijn ouders het pgb niet of voor een ander doel gebruiken dan waarvoor het bestemd is. Van de onder 2 genoemde omstandigheid is ook sprake als de jeugdige of diens ouders niet langer voldoende in staat zijn op eigen kracht, dan wel met hulp uit zijn sociale netwerk of van een vertegenwoordiger, de aan een pgb verbonden taken op verantwoorde wijze uit te voeren, en als niet langer is gewaarborgd dat de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren, veilig, doeltreffend en cliëntgericht worden verstrekt.

Uiteraard moet het college het verzoek goed motiveren en – met inachtneming van de daarvoor geldende regels – de SVB van voldoende informatie voorzien op grond waarvan de SVB over kan gaan tot deugdelijke besluitvorming ten aanzien van het al dan niet nemen van een besluit tot opschorting.

Verder kan er voor ten hoogste 13 weken worden opgeschort. Hierbij is aansluiting gezocht bij de termijn zoals deze ook wordt gehanteerd in artikel 4:56 van de Algemene wet bestuursrecht en onder de Wet langdurige zorg.

Op grond van het tweede lid kan het college de SVB 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 12, tweede lid, onder f, van de verordening. Deze bepaling is toegevoegd, omdat het voor kan komen dat een jeugdige tijdelijk geen gebruik van een individuele voorziening of pgb kan maken door (tijdelijke) opname in een instelling. In dat geval kan het praktischer zijn de individuele voorziening of het pgb tijdelijk op te schorten. Het college stelt de pgb-houder schriftelijk op de hoogte van dit verzoek. Zie artikel 6:3 van de Awb: voorbereiding op eventueel intrekken of herzien.

HOOFDSTUK 4 Bijdrage in de kosten voor maatschappelijke ondersteuning

Artikel 16 Bijdrage in de kosten voor maatschappelijke ondersteuning

De gemeente Gouda kiest ervoor om een eigen bijdrage te heffen voor maatwerkvoorzieningen en pgb's. Hiervoor geldt het abonnementstarief van in totaal maximaal € 19,00 per maand (per 1 januari 2020). Het CAK stelt de eigen bijdrage vast en int deze bij de cliënt.

Er wordt geen eigen bijdrage gevraagd voor een woonvoorziening voor een minderjarige cliënt, omdat Gouda ervoor kiest de Jeugdwet te volgen; in de Jeugdwet is bepaald dat er geen eigen bijdrage wordt gevraagd voor voorzieningen aan minderjarigen.

Voor financiële tegemoetkomingen wordt geen eigen bijdrage gevraagd, omdat hier sprake is van een verstrekking in de vorm van geld.

Gebruikers van het collectief vervoer betalen een bijdrage aan de vervoerder. Om deze reden wordt collectief vervoer uitgezonderd van de eigen bijdrage.

HOOFDSTUK 5 Kwaliteitseisen

Artikel 17 Kwaliteitseisen voorzieningen

De gemeente is verplicht in de verordening aan te geven welke eisen zij stelt aan de kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 2.1.3, tweede lid). De gemeente en aanbieder zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van die voorzieningen. De eis voor een goede kwaliteit van een voorziening biedt de gemeente veel ruimte om in overleg met organisaties van cliënten en aanbieders te werken aan kwaliteitsstandaarden voor de ondersteuning.

Artikel 18 Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden

De gemeente heeft contracten met aanbieders om de voorzieningen voor de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 te laten uitvoeren (artikel 2.11, eerste lid, van de Jeugdwet en artikel 2.6.4, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015). Bij de verordening zijn regels voor een goede verhouding tussen de kwaliteit en prijs van een voorziening opgesteld (artikel 2.12 van de Jeugdwet en artikel 2.6.6, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015). Daarbij wordt rekening gehouden met de deskundigheid van de beroepskrachten en de arbeidsvoorwaarden.

Om te voorkomen dat de laagste prijs voor de uitvoering leidend is, vermeldt het artikel een aantal andere aspecten waarmee het college bij het vaststellen van tarieven (naast de prijs) rekening dient te houden. Hiermee wordt bereikt dat er een beter beeld ontstaat van de reële kostprijs voor de activiteiten die zij door aanbieders willen laten uitvoeren. Uitgangspunt is dat de aanbieder kundig personeel inzet tegen de arbeidsvoorwaarden die passen bij de vereiste vaardigheden om de voorziening te leveren. Hiervoor is een beeld nodig van de vereiste activiteiten en de arbeidsvoorwaarden die daarbij horen.

Artikel 5.4 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 bepaalt aan welke eisen ten minste moet worden voldaan om een goede prijs-kwaliteitverhouding te borgen.

Eerste lid

In dit artikel wordt geregeld dat het college voor het leveren van een dienst door een derde als bedoeld in artikel 2.6.4. van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, of een vaste prijs vaststelt of een reële prijs vaststelt die geldt als ondergrens voor een inschrijving en het aangaan van een overeenkomst met de derde of die geldt als ondergrens voor de vaste prijs. In het geval het college een reële prijs vaststelt, is het mogelijk dat inschrijvers een hoger tarief dan de reële prijs neerleggen. Het is niet mogelijk een lagere prijs neer te leggen. Indien het college een vaste prijs vaststelt, dan zal het tarief voor de inschrijvers gelijk zijn aan de vaste prijs.

Tweede lid

Bij het vaststellen van de prijs dient het college rekening te houden met de eisen aan de kwaliteit van die dienst, waaronder de eisen aan de deskundigheid van de beroepskracht, als bedoeld in artikel 2.1.3, tweede lid, aanhef en onder c, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en met de continuïteit in de hulpverlening, bedoeld in artikel 2.6.5, tweede lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, tussen degenen aan wie de dienst wordt verstrekt en de betrokken hulpverleners.

Derde lid

Het college moet de vaste prijs of de reële prijs minimaal baseren op de in dit artikel genoemde kostprijsselementen.

HOOFDSTUK 6 Waardering mantelzorgers

Artikel 19 Jaarlijkse waardering mantelzorgers

Blijkens artikel 2.1.6 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 wordt bij verordening bepaald op welke wijze het college zorg draagt voor een jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente.

De wet stelt dat het moet gaan om mantelzorgers van cliënten in de gemeente. De gemeente Gouda kijkt bij deze verplichting breder: het gaat niet om waar de mantelzorger woont, maar of deze zorg wordt verleend aan iemand in de gemeente Gouda.

De jaarlijkse blijk van waardering bestaat uit drie onderdelen. Ten eerste de persoonsgebonden stadspas. Een mantelzorger krijgt deze pas cadeau. Ten tweede de bijeenkomsten voor mantelzorgers. Hierbij kan gedacht worden aan de jaarlijkse dag van de Mantelzorg, een respijtdag en bijeenkomsten over thema's die mantelzorgers bezighouden. Ten derde het bieden van praktische ondersteuning, zoals in ieder geval hulp bij het huishouden voor mantelzorgers voor maximaal 78 uur per kalenderjaar. Indien de mantelzorger hiervan gebruik wil maken, kan dit via een daartoe bestemd formulier kenbaar worden gemaakt en wordt de hulp bij het huishouden ambtshalve toegekend.

HOOFDSTUK 7 Klachten en medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp

Artikel 20 Klachtregeling bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp

Het is mogelijk een klacht in te dienen over een aanbieder. Aanbieders van maatwerkvoorzieningen moeten beschikken over een klachtregeling (artikel 3.2, eerste lid, aanhef en onder a, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015). De aanbieder is verantwoordelijk om de cliënt te informeren over het bestaan van de klachtenregeling. In de contracten stelt de gemeente eisen aan de aanbieder om de klachtenregeling goed te laten functioneren.

Cliënten moeten een klacht kunnen indienen wanneer zij zich onheus bejegend voelen. Ontevredenheid over het gedrag van een aanbieder kan gaan over de kwaliteit van de geleverde maatschappelijke ondersteuning (in verband met de deskundigheid van de medewerker of een bepaalde houding of uitlating, gebrekkige communicatie of (on)bereikbaarheid van de aanbieder). Het ligt voor de hand dat cliënten die zich benadeeld voelen zo veel mogelijk deze klacht eerst bij de betreffende aanbieder deponeren. Zij moeten erop kunnen vertrouwen dat de aanbieder de klacht snel in behandeling neemt en afhandelt. Daar waar de afhandeling niet naar wens is, staat de weg naar de gemeente voor het indienen van een klacht open.

De invulling van de klachtenregeling is aan de aanbieder. De gemeenteraad kan, zoals benoemd in de verordening, alleen bepalen ten aanzien van welke voorzieningen hij een klachtregeling of een regeling voor medezeggenschap vereist vindt. Vervolgens zijn aanbieders die dergelijke voorzieningen leveren direct verantwoordelijk voor het inrichten van deze regelingen voor hun cliënten. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen, indien het niveau van een vorm van maatschappelijke ondersteuning dit vereist, nadere eisen aan de aanbieders van voorzieningen worden gesteld.

Voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen is het klachtrecht geregeld in de Jeugdwet.

De cliënt kan ook ontevreden zijn over het gedrag van een gemeenteambtenaar, bijvoorbeeld over de wijze waarop een gesprek is gevoerd of over diens (vermeende) gebrek aan deskundigheid. De klacht kan de cliënt bij de gemeente indienen. In de Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9) is de klachtbehandeling door een bestuursorgaan geregeld. Deze wet bepaalt onder meer dat het bestuursorgaan (het college van burgemeester en wethouders van Gouda) een klacht binnen 6 weken na ontvangst afhandelt. Eventueel kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd.

Artikel 21 Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp

De Wet maatschappelijk ondersteuning 2015 (artikel 2.1.3, tweede lid, onder e) bepaalt dat in de verordening moet staan voor welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap van cliënten aanwezig is, die zo kunnen meepraten over de voorgenomen besluiten van de aanbieder. Het gaat hier om medezeggenschap van cliënten tegenover de aanbieder. De aanbieder is verplicht voor de genoemde voorziening een medezeggenschapsregeling op te stellen (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 3.2, eerste lid, onder b).

Voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen is de medezeggenschap geregeld in de Jeugdwet.

HOOFDSTUK 8 Slotbepalingen

Artikel 23 Overgangsrecht

In het eerste lid is bepaald dat besluiten die berusten op de in te trekken verordening, voortaan berusten op de nieuwe verordening.

In het tweede lid is bepaald dat op aanvragen ingediend vóór de inwerkingtreding van deze verordening wordt beslist met inachtneming van de bepalingen van deze verordening.

In het derde lid is voor lopende bezwaar –en beroepschriften bepaald dat deze volgens de nieuwe verordening worden afgedaan.