Verordening maatschappelijke ondersteuning Zwolle 2019

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze verordening en de daarop rustende 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;
- andere voorziening: voorziening anders dan in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- bijdrage: bijdrage als bedoeld in artikel 2.1.4, eerste lid, van de wet;
- gesprek: het gesprek in het kader van het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2., eerste lid van de wet na een melding waarin het college met degene die maatschappelijke ondersteuning vraagt zijn gehele situatie inventariseert ten aanzien van zijn mogelijkheden om op eigen kracht, met gebruikelijke hulp of hulp van personen uit zijn sociaal netwerk dan wel met gebruikmaking van voorliggende voorzieningen, algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene voorzieningen of maatwerkvoorzieningen zijn zelfredzaamheid of participatie te verbeteren.
- hulpvraag: behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- persoonlijk plan: plan waarin cliënt de omstandigheden, bedoeld in 2.3.2., vierde lid onderdelen a t/m g van de wet, beschrijft en aangeeft welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest aangewezen is;
- PGB-plan: plan waarin de cliënt omschrijft hoeveel persoonsgebonden budget hij nodig heeft voor een maatwerkvoorziening en waaraan hij het toe te kennen budget wil gaan besteden.
- vergoeding: financiële voorziening waarvoor geen maatwerkvoorziening in natura bestaat;
- voorliggende voorziening: algemene voorziening of andere voorziening waarmee aan de hulpvraag wordt tegemoetgekomen;
- wet: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;

Artikel 2. Melding hulpvraag

1. Een hulpvraag kan door of namens een inwoner van Zwolle bij het college worden gemeld.
2. In spoedeisende gevallen als bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet treft het college na de melding onverwijld een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek.

Artikel 3. Onderzoek en indienen persoonlijk plan

1. Het college verzamelt alle voor het onderzoek ex artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet, van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de cliënt en zijn situatie en maakt zo spoedig mogelijk met deze cliënt en de eventuele mantelzorger een afspraak voor een gesprek.
2. Voor het gesprek verschaft de cliënt het college alle overige gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college voor het onderzoek nodig zijn en waarover hij redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.
3. Als de cliënt genoegzaam bekend is bij de gemeente, kan het college in overeenstemming met de cliënt afzien van een vooronderzoek als bedoeld in het eerste en tweede lid.
4. Voordat het onderzoek van start gaat, kan de cliënt het college een persoonlijk plan overhandigen waarin hij zijn omstandigheden beschrijft en aangeeft welke (maatwerk)voorziening naar zijn mening het meest is aangewezen. Het college brengt de inwoner van deze mogelijkheid op de hoogte en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding, bedoeld in artikel 2 lid 1, in de gelegenheid het plan te overhandigen. De cliënt kiest zelf op welke wijze hij zijn persoonlijk plan wil vormgeven, met inachtneming van het voorgaande.

Artikel 4. Gesprek

1. Het college onderzoekt in een gesprek met degene door wie de melding is gedaan en waar mogelijk met hulp van personen uit zijn sociaal netwerk de elementen genoemd in artikel 2.3.2 van de wet, alsook:
    a. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp of algemeen gebruikelijke voorzieningen of algemene voorziening of mantelzorg zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te handhaven of te verbeteren;
    b. de mogelijkheden om aanvullend op de onder a genoemde ondersteuning een maatwerkvoorziening te verstrekken.

2. Het college informeert de inwoner over de gang van zaken bij het gesprek, diens rechten en plichten en de vervolgprocedure.
3. 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, afzien van een gesprek.

Artikel 5. Verslag

1. Het college zorgt na het gesprek voor een schriftelijk verslag waarin de afspraken die met de cliënt gemaakt zijn, worden vastgelegd.
2. Binnen 10 werkdagen na het gesprek verstrekt het college aan de cliënt een afschrift van het verslag.
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 na onderzoek ex artikel 2.3.2 van de wet een aanvraag om een maatwerkvoorziening indienen bij het college. De aanvraag is vergezeld van een PGB-plan als de cliënt verzoekt om een persoonsgebonden budget.
2. Het ondertekende schriftelijke verslag kan worden aangemerkt als aanvraag van de cliënt.

Hoofstuk 2 Voorzieningen

Artikel 7.1. Criteria voor een maatwerkvoorziening

1. .Het college neemt het verslag als uitgangspunt voor de beoordeling van een aanvraag voor een maatwerkvoorziening.
2. Onverminderd artikel 2.3.6, tweede en vijfde lid, van de wet verstrekt het college geen maatwerkvoorziening voor zover de aanvraag betrekking heeft op kosten die de aanvrager voorafgaand aan de indiening van de aanvraag heeft gemaakt
3. Alle mogelijkheden van de cliënt om op eigen kracht, met gebruikelijke hulp of met hulp van personen uit zijn sociaal netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene of andere voorzieningen zijn zelfredzaamheid of participatie te verbeteren of te regelen dat hij geen behoefte meer heeft aan maatwerkvoorzieningen, worden in het onderzoek eerst beoordeeld.
4. Bij de beoordeling van de aanvraag hanteert het college in aanvulling op de voorgaande leden de volgende criteria:

a. er is geen aanspraak op een adequate andere voorziening op grond van een andere regeling ;
b. er is geen sprake van normale maatschappelijke kosten of van een algemeen gebruikelijke voorziening;
c. er is geen sprake van voorzieningen die de aanvrager zelf heeft aangebracht of verwijderd.
d. er is aan de zijde van de aanvrager geen sprake van aantoonbare meerkosten in vergelijking met de situatie voorafgaand aan het optreden van beperkingen waarvoor de voorziening wordt aangevraagd.
e. er is sprake van een noodzaak tot het treffen van een maatwerkvoorziening voor zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang;
f. het college kent in beginsel de goedkoopst adequate voorziening toe;
g. de voorziening voorzienbaar was maar van de cliënt redelijkerwijs niet verwacht kon worden maatregelen te hebben getroffen die de hulpvraag overbodig had gemaakt.
h. het college vergoedt of verstrekt geen voorziening als de normale afschrijvingstermijn van de eerder vergoede of verstrekte gelijkwaardige voorziening nog niet is verstreken of deze technisch nog niet is afgeschreven, tenzij deze voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan de cliënt zijn toe te rekenen.

Artikel 7.2 Aanvullende criteria voor thuisondersteuning

Met inachtneming van artikel 7.1 kan een cliënt in aanmerking komen voor thuisondersteuning als

a. bij cliënt sprake is van een complexe ondersteuningsvraag, blijkend uit de noodzaak tot inzet van ondersteuning, of
b. er bij het functioneren van de cliënt sprake is van risico voor hemzelf of diens omgeving, of
c. toezicht op de cliënt mogelijk nodig is, of
d. aantoonbare beperkingen bij het voeren van een huishouden ondervindt, of
e. problemen zich voordoen bij de gebruikelijke hulp en mantelzorg. Diensten die iemand zelf al adequaat sinds geruime tijd betrekt om de beperkingen op het gebied van zelfredzaamheid of participatie te

verminderen of weg te nemen en die overlappen met de aangevraagde maatwerkvoorziening, hoeven niet te worden verstrekt. Die dienst wordt gezien als algemeen gebruikelijk.

Artikel 7.3 Aanvullende criteria voor kortdurend verblijf

Met inachtneming van artikel 7.1 kan een cliënt in aanmerking komen voor kortdurend verblijf als

a. de cliënt is aangewezen op ondersteuning met permanent toezicht, en
b. de mantelzorger door het overstijgen van het gebruikelijke, redelijkerwijs van hem te verwachten toezicht, overbelast dreigt te worden.

Artikel 7.4 Aanvullende criteria voor opvang en beschermd wonen

1. Met inachtneming van artikel 7.1 kan een cliënt alsmede eventuele kinderen van deze cliënt in aanmerking komen voor opvang als
   a. hij feitelijk of residentieel dakloos is en niet in staat is zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving; en
   b. hij de situatie van feitelijk of residentieel dakloosheid niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen of andere maatwerkvoorzieningen gericht op het bevorderen van de participatie en zelfredzaamheid in voldoende mate kan verminderen of wegnemen; en.
   c. opvang een passende, noodzakelijke en tijdelijke bijdrage levert aan het voorkomen van dakloosheid, het psychosociaal functioneren, voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast en/of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen en de behoefte van de cliënt met als doel het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld zich zo snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.
2. Met inachtneming van artikel 7.1.kan een cliënt alsmede eventuele kinderen van deze cliënt in aanmerking komen voor opvang als
   a. deze de thuissituatie heeft verlaten, vanwege risico's voor de veiligheid van de cliënt en/of de kinderen van deze cliënt als gevolg van huiselijk geweld, en de cliënt niet in staat is zich op eigen kracht te handhaven in de samenlevingen; en
   b. deze de opvangsituatie niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen of andere

maatwerkvoorzieningen in voldoende mate kan verminderen of wegnemen; en.

c. opvang een passende, noodzakelijke en tijdelijke bijdrage levert aan het afwenden van gevaar voor de cliënt of zijn kinderen, voorkomen van dakloosheid, het psychosociaal functioneren, voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast en de behoefte van de cliënt met als doel het realiseren van een situatie waarin de cliënt en/of zijn kinderen in staat wordt gesteld zich zo snel mogelijk weer op eigen kracht en in een veilige situatie zich te handhaven in de samenleving.

3. Met inachtneming van artikel 7.1. kan een cliënt in aanmerking komen voor beschermd wonen op grond van de wet als
   a. hij psychische- of psychosociale problemen heeft en niet in staat is zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving; en
   b. hij de situatie van psychische of psychosociale problemen niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen of maatwerkvoorzieningen gericht op het bevorderen van de participatie en zelfredzaamheid in de thuissituatie in voldoende mate kan verminderen of wegnemen; en
   c. beschermd wonen een passende en noodzakelijke bijdrage levert aan het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie, het psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, voorkomen van maatschappelijke overlast en/of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen en daarbij voorziet in het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld zich zo snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

Artikel 7.5 Aanvullende criteria voor woonvoorzieningen

1. Met inachtneming van artikel 7.1. kan een cliënt in aanmerking komen voor een van de volgende woonvoorzieningen:
   a. een vergoeding in de verhuis- en/of stofferingskosten;
   b. een vergoeding voor het bezoekbaar maken van een woning;
   c. een bouwkundige of woontechnische woonvoorziening;
   d. een niet bouwkundige of niet woontechnische woonvoorziening;
   e. een uitraasruimte;

f. vergoeding van onderhoud, keuring en reparatie van de verstrekte woonvoorziening;
g. huurderving; of
h. tijdelijke huisvesting.

2. Cliënt kan in aanmerking komen voor een woonvoorziening als hij
   a. aantoonbare beperkingen heeft bij het normaal gebruik van zijn woning, en
   b. het redelijke heeft gedaan om een geschikte woning te bewonen, of
   c. een op basis van aantoonbare beperkingen aanwezige gedragsstoornis heeft met ernstig ontremd gedrag tot gevolg, waarbij alleen het zich kunnen afzonderen kan leiden tot een situatie waarin deze persoon met beperkingen tot rust kan komen.
3. Een cliënt kan alleen voor een woonvoorziening in aanmerking komen wanneer deze langdurig noodzakelijk is en verhuizing niet mogelijk is of niet de goedkoopst adequate voorziening is.
4. Een woonvoorziening wordt slechts verstrekt als de cliënt zijn hoofdverblijf heeft of zal hebben in de woonruimte waaraan de voorziening wordt getroffen, dan wel voor het logeerbaar maken van een andere woonruimte indien de cliënt met beperkingen zijn hoofdverblijf heeft in een erkende zorginstelling.
5. Een woonvoorziening wordt niet verleend voor bedrijfsruimten, trekkerswoonwagens, instellingen,verzorgingshuizen, tweede woningen, ruimten bestemd voor kamerverhuur, gemeenschappelijke ruimten of als ze zonder noemenswaardige meerkosten bij nieuwbouw of renovatie meegenomen kunnen worden.
6. Het college kan, indien zonder woningaanpassing de woonruimte voor de aanvrager ontoegankelijk blijft, een vergoeding verlenen voor het verbreden van toegangsdeuren en het aanbrengen van elektrische deuropeners, drempelhulp of vlonders aan een gemeenschappelijke ruimte of een extra trapleuning bij een portiekwoning.
7. Het college verleent een vergoeding voor onderhoud, keuring en reparatie indien de kosten betrekking hebben op een (trap)lift, elektromechanische deuropenings- en sluitingsmechanismen uitgezonderd deuren van gemeenschappelijke ruimten of mechanische inrichting voor verstellen van hoogte keukenblok, bad of wastafel.

Artikel 7.5.1 Niet noodzakelijke verhuizing en andere beperkende voorwaarden

1. De aanvraag voor een woonvoorziening wordt geweigerd indien:

a. de noodzaak tot het treffen van de woonvoorziening het gevolg is van een verhuizing waartoe op grond van belemmeringen bij het normale gebruik van de woning geen aanleiding bestond en geen andere belangrijke reden aanwezig was;
b. de aanvrager niet is verhuisd naar de voor zijn of haar beperkingen op dat moment beschikbare meest geschikte woning, tenzij tevoren schriftelijk toestemming is verleend door het college;
c. de aanvrager verhuisd is vanuit of naar een woonruime die ongeschikt is het gehele jaar door bewoond te worden, verhuisd is naar een op grond van een toegelaten instelling in het kader van de Wlz of een andere instelling gericht op het verstrekken van zorg, of er in de verlaten woonruimte geen problemen met het normale gebruik van de woning zijn ondervonden;
d. de ondervonden problemen bij het normale gebruik van de woning voortvloeien uit de aard van de in de woning gebruikte materialen; of
e. hij betrekking heeft op voorzieningen voor een hoger niveau dan het uitrustingsniveau voor sociale woningbouw.

2. Het college verleent slechts een vergoeding voor onderhoud, keuring en reparatie als bedoeld in artikel 7.5, indien de kosten van onderhoud, keuring en reparatie betrekking hebben op:
   - (trap)liften; of
   - de mechanische inrichting voor het verstellen van een in hoogte verstelbaar keukenblok, bad of wastafel; of
   - elektromechanische openings- en sluitingsmechanismen van deuren uitgezonderd de deuren die behoren tot de gemeenschappelijke ruimten van een woongebouw.

Artikel 7.5.2 Primaat van de verhuizing

1. Een cliënt kan voor een vergoeding voor verhuizing en stoffering in aanmerking komen wanneer aantoonbare beperkingen het normale gebruik van de woning belemmeren.
2. Een cliënt kan voor een woningaanpassing en voor woonvoorzieningen van niet-bouwkundige of woontechnische aard in aanmerking komen indien verhuizing naar een aangepaste of aanpasbare woning niet te realiseren is of niet de goedkoopst adequate oplossing is of uit maatschappelijk oogpunt onaanvaardbaar is.
3. Verhuizing naar een aangepaste of aanpasbare woning heeft geen voorrang, indien de som van de kosten van het aanpassen van die woning en het treffen van een

woonvoorziening van nietbouwkundige of woontechnische aard aan die woning minder bedraagt dan € 11.258, -.

4. Indien een cliënt de aangepaste of aanpasbare woning niet accepteert, omdat hij zijn huidige woning wil aanpassen, kan hem een vergoeding verleend worden voor aanpassing van die huidige woning waarbij een bijdrage ex artikel 11 is verschuldigd. De maximale hoogte van deze vergoeding bedraagt € 11.258, -.
5. vervallen

Artikel 7.5.3 Afbakening doelgroep verhuizing en stoffering

1. Het college kan een vergoeding voor verhuizing en stoffering verstrekken aan degene die verhuist of degene die op verzoek van de gemeente de woonruimte heeft ontruimd.
2. Het college verleent in aanvulling op artikel 7.5.1. geen vergoeding als bedoeld in lid 1, indien:
   a. de cliënt voor het eerst zelfstandig gaat wonen;
   b. de cliënt verhuisd is op een moment dat op basis van leeftijd, gezinssituatie of woonsituatie de verhuizing ook zonder handicap algemeen gebruikelijk geacht zou zijn.

Artikel 7.5.4 Aanpassen hoofdverblijf en bezoekbaar maken andere woonruimte

1. Een voorziening wordt alleen verleend, indien de cliënt zijn hoofdverblijf heeft of zal hebben in de woonruimte waaraan de voorziening wordt getroffen.
2. In afwijking van het eerste lid kan een vergoeding worden verleend in de kosten van het aanpassen van één woonruimte, indien de aanvrager zijn hoofdverblijf heeft in een op grond van artikel 5 van de Wet toelating zorginstellingen erkende instelling.
3. De aanvraag moet ingediend worden in de gemeente waar de aan te passen woning staat.
4. De vergoeding als bedoeld in het tweede lid betreft het bezoekbaar maken van de bedoelde woonruimte. Het maximale toe te kennen bedrag is € 6.020, -.
5. Onder bezoekbaar maken wordt uitsluitend verstaan dat de aanvrager de woonruimte, de woonkamer en een toilet kan bereiken en gebruiken.
6. In het geval van co-ouderschap wordt één verblijf als hoofdverblijf aangemerkt.

Artikel 7.5.5 Kostensoorten voor bouwkundige of woontechnische woonvoorziening

1. De kosten voor het realiseren van een bouwkundige of woontechnische woonvoorziening zijn:
   a. de aanneemsom;

b. de risicoverrekening van loon- en materiaalkosten;
c. het architectenhonorarium;
d. het toezicht op de uitvoering, indien dit noodzakelijk is;
e. de leges die betrekking hebben op het treffen van de voorziening;
f. de verschuldigde en niet verrekenbare of terugvorderbare omzetbelasting;
g. renteverlies, in verband met het verrichten van noodzakelijke betaling aan derden voordat de bijdrage is uitbetaald, voor zover deze verband houdt met de bouw dan wel het treffen van voorzieningen;
h. de prijs van bouwrijpe grond indien noodzakelijk en gemaximeerd door het college;
i. de door het college schriftelijk goedgekeurde kostenverhogingen, die ten tijde van de raming van de kosten redelijkerwijs niet voorzienbaar waren;
j. de kosten in verband met noodzakelijk technisch onderzoek en adviezen met betrekking tot het verrichten van de aanpassing;
k. de kosten van heraansluiting op de openbare nutsvoorziening;
l. de administratiekosten die de verhuurder maakt ten behoeve van het treffen van een voorziening voor de aanvrager.

2. Indien een woningaanpassing betrekking heeft op het uitbreiden van een bestaande woning of het groter bouwen van een nieuw te bouwen woning, kan een vergoeding verleend worden voor de extra te verwerven grond die ten hoogste overeenkomt met de bijdrage voor het aantal vierkante meters per vertrek en een gedeelte van de buitenruimte bij de woning, zoals vermeld in onderstaande tabel.

Soort vertrek	Aantal m2 waarvoor ten hoogste vergoeding wordt verleend in geval van aanbouw van een vertrek	Aantal m2 waarvoor ten hoogste vergoeding wordt verleend in geval van uitbreiding van een reeds aanwezig vertrek
Woonkamer	30	6
Keuken	10	4
Eenpersoonsslaapkamer	10	4
Tweepersoonsslaapkamer	18	4

Toiletruimte	2	1
Badkamer: wastafelruimte	2	1
Badkamer: doucheruimte	3	2
Entree/hal/berging	5	2
Berging	6	4
Uitraasruimte	10	4

Artikel 7.5.6 Huurderving

1. In geval van huurbeëindiging van een aangepaste woonruimte kan het college voor de duur van maximaal 6 maanden een vergoeding ter hoogte van de gederfde huurinkomsten verlenen aan de eigenaar van de woning in verband met verlies van huurinkomsten.
2. Het bedrag van de vergoeding uit het eerste lid bedraagt de daadwerkelijk gederfde huurinkomsten, gemaximeerd tot het bedrag van de maximaal subsidiabele huur, zoals jaarlijks wordt vastgesteld in het onderdeel Huurtoeslag van de belastingdienst;

Artikel 7.5.7 tijdelijke huisvesting

1. Het college kan een vergoeding in de kosten van tijdelijke huisvesting verlenen die een cliënt maakt in verband met het aanpassen van zijn huidige woonruimte of nog te betrekken woonruimte.
2. De vergoeding wordt uitsluitend verleend voor de periode dat de aan te passen woonruimte ten gevolge van het realiseren van de woningaanpassing niet bewoond kan worden en de aanvrager als gevolg daarvan voor dubbele woonlasten komt te staan.
3. De maximale termijn waarvoor het college een vergoeding verleent in de kosten van tijdelijke huisvesting, bedraagt zes maanden.
4. De hoogte van een vergoeding als bedoeld in het eerste lid wordt verstrekt voor de woning met de laagste woonlasten en gemaximeerd tot het bedrag per maand dat als maximale huur wordt aangemerkt voor de Huurtoeslag.
5. De vergoeding bedraagt voor tijdelijke huisvesting de werkelijke kosten van het tijdelijk betrekken van woonruimte, gemaximeerd tot het bedrag van de maximaal subsidiabele huur, zoals jaarlijks vastgesteld in het onderdeel Huurtoeslag van de belastingdienst.

Artikel 7.6 Aanvullende criteria voor vervoersvoorziening

1. Met inachtneming van artikel 7.1. kan een aanvrager in aanmerking komen voor collectief vervoer als de cliënt door aantoonbare beperkingen niet of onvoldoende gebruik kan maken van het openbaar vervoer.
2. Een cliënt kan, als aantoonbare beperkingen het gebruik van het collectieve vervoer onmogelijk maken, in aanmerking komen voor een persoonsgebonden budget voor gebruik van de eigen auto of een voorziening voor de aanpassing van de eigen auto.
3. Een aanvrager kan voor individueel taxivervoer in aanmerking komen als aantoonbare beperkingen het gebruik van het collectieve vervoer onmogelijk maken en hij niet de beschikking heeft over een eigen auto.
4. Een aanvrager kan voor een vervoersvoorziening voor de directe woonomgeving in aanmerking komen als er sprake is van ernstige beperkingen in de mobiliteit. Een voorziening voor de directe woonomgeving kan in aanvulling op het gebruik van een andere vervoersvoorziening verstrekt worden.
5. Een aanvrager kan eerst in aanmerking komen voor een individuele vervoersvoorziening als deze langdurig noodzakelijk is en het collectief vervoer niet afdoende is.
6. Bij de te verstrekken vervoersvoorziening wordt ten aanzien van de vervoersbehoefte ten behoeve van maatschappelijke participatie uitsluitend rekening gehouden met de verplaatsingen in de directe woon- en leefomgeving van aanvrager en in elk geval binnen de gemeente Zwolle en de regio in het kader van het leven van alledag.
7. In afwijking van het derde lid kan een vervoersvoorziening worden verstrekt als zich een situatie voordoet waarbij het gaat om een bovenregionaal contact, dat uitsluitend door de persoon met beperkingen zelf bezocht kan worden, terwijl het bezoek voor de persoon met beperkingen noodzakelijk is om dreigende vereenzaming te voorkomen.

Artikel 7.6.1 Omvang gebied.

1. Bij de te verstrekken vervoersvoorziening wordt ten aanzien van de vervoersbehoefte uitsluitend rekening gehouden met verplaatsingen in het kader van het leven van alledag, die zich binnen 25 kilometer vanaf het woonadres afspelen, tenzij er sprake is van bijzondere individuele omstandigheden, die een grotere vervoersbehoefte aannemelijk maken.
2. Voor vervoer buiten de gemeentegrens maar binnen 25 kilometers vanaf het woonadres met het collectief vervoersysteem kan door het college een budget bij de

vervoerder beschikbaar gesteld tot maximaal € 585,- per jaar, tenzij er sprake is van bijzondere individuele omstandigheden, die een grotere vervoersbehoefte aannemelijk maken. De daarmee gepaard gaande hogere vergoeding is tot maximaal 1.500 taxikilometers.

Artikel 7.6.2 Voorzieningen voor lokaal vervoer en het primaat van het collectief vervoer

1. Een voorziening voor lokaal vervoer bestaat uit gebruik van het collectief systeem van vervoer door een door het college aan te wijzen vervoerder.
2. Indien de voorziening onder lid 1 niet verantwoord is of onvoldoende aansluit bij de persoonskenmerken en behoeften, kan individueel vervoer door een door het college aan te wijzen vervoerder worden toegekend of een persoonsgebonden budget worden toegekend voor:
   a. het gebruik van een eigen auto;
   b. de aanpassing van een eigen auto;
3. Het persoonsgebonden budget voor gebruik van een auto bedraagt:
   - € 627,-- per kalenderjaar voor eigen auto of
   - € 333,-- per kalenderjaar voor bruikleen- of leaseauto of
   - € 886,-- indien de auto waarvan gebruik gemaakt wordt speciaal ingericht of aangepast is voor het zittend in een rolstoel vervoeren van een aanvrager die rolstoelafhankelijk is.
   - Het budget voor het gebruik van een auto kan verhoogd worden indien de aanvrager ter voorkoming van dreigende eenzaamheid aangewezen is op contacten buiten het zorggebied. In een dergelijke situatie wordt de verhoging individueel vastgesteld op basis van de vervoersbehoefte, waarbij uitgegaan wordt van de werkelijke kosten van het vervoer verminderd met de kosten van het openbare vervoer.
   - Indien echtgenoten beiden in aanmerking komen voor een vervoersvoorziening wordt het budget vastgesteld op niet meer dan anderhalf maal de bedragen genoemd in dit lid.

Artikel 7.7 Aanvullende criteria voor rolstoelvoorziening en sportvoorziening

1. Met inachtneming van artikel 7.1. kan een cliënt in aanmerking komen voor een rolstoelvoorziening als wegens aantoonbare beperkingen het voor hem noodzakelijk is om zich regelmatig in of om de woning zittend te verplaatsen.
2. Een cliënt kan voor een vergoeding voor een sportrolstoel of andere noodzakelijke sportvoorziening in aanmerking worden gebracht tot maximaal € 2.836, - per 3 jaar

als aantoonbare beperkingen het sporten zonder sportrolstoel of andere sportvoorziening onmogelijk maken.

Hoofdstuk 3 Tegemoetkoming meerkosten

Artikel 7.8 Begrippen tegemoetkoming meerkosten

In dit hoofdstuk van deze verordening wordt verstaan onder:

a. Aanvrager: de persoon die ten behoeve van zichzelf, zijn partner en/of één of meerdere kinderen een tegemoetkoming meerkosten verzoekt.
b. Partner: de persoon die al of niet gehuwd of geregistreerd met de aanvrager een gezamenlijke huishouding voert, tenzij het betreft een bloedverwant in de eerste graad.
c. Gezamenlijke huishouding: een huishouding zoals omschreven in artikel 3 Participatiewet.
d. Kind: het eigen kind of stiefkind dat op de peildatum jonger is dan 18 jaar, ten laste van de aanvrager of diens partner komt en op het zelfde adres als de aanvrager staat ingeschreven in de gemeentelijke basisregistratie personen.
e. Ten laste komend kind: het kind voor wie de aanvrager of diens partner aanspraak op kinderbijslag kan maken.
f. Inkomen: het inkomen in de peilmaand van aanvrager zoals bedoeld in artikel 31,32 en 33 van de Participatiewet verminderd met de ontvangen vakantietoeslag. Tot het inkomen wordt ook gerekend de bijstand voor algemeen noodzakelijke kosten van het bestaan zoals genoemd in artikel 5 onder c van de Participatiewet. Bij partners wordt uitgegaan van de som van het inkomen van aanvrager en zijn partner.
g. Norm: bedrag voor de algemeen noodzakelijke kosten van het bestaan, zoals bedoeld in artikel 5 onder c van de Participatiewet maar verminderd met de in de Participatiewet geldende vakantietoeslag;
h. Peilmaand: de maand november van het kalenderjaar waarop de tegemoetkoming betrekking heeft.
i. Persoon met beperking of chronische ziekte: Een aanvrager, diens partner of een ten laste komend kind, die op de peildatum:
    1. Een toekenning heeft voor voorzieningen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning; of
    2. Een toekenning heeft voor voorzieningen op grond van de Wlz.
    3. Ondersteuning nodig heeft om te participeren in de samenleving ter beoordeling van het college.

j. Vermogen: het vermogen van belanghebbende zoals bedoeld in artikel 34 van de wet. Bij een gehuwde of samenwonende wordt uitgegaan van de som van het vermogen van aanvrager en zijn partner.
k. Zelfstandige: de volwassene jonger dan de pensioengerechtigde leeftijd die voor de voorziening in het bestaan geheel of gedeeltelijk is aangewezen op arbeid in eigen bedrijf of zelfstandig beroep en de financiële risico's daarvan draagt.

Artikel 7.8.1 Financiële tegemoetkoming meerkosten

Een tegemoetkoming voor aannemelijke meerkosten wordt verleend ter ondersteuning van de

zelfredzaamheid en de participatie aan een inwoner voor onderstaande kosten die voortvloeien uit

chronische ziekte of beperking en waarin niet op andere wijze reeds is voorzien:

a. extra uitgaven voor dieet;
b. extra uitgaven voor hulpmiddelen;
c. extra uitgaven voor kleding of bewassing;
d. extra uitgaven voor verwarming;
e. extra uitgaven voor vervoer;
f. extra uitgaven voor eigen bijdragen of eigen risico;
g. andere extra uitgaven voor medische dienstverlening.

Artikel 7.8.2 Kring van belanghebbenden en inkomen

1. Om als chronisch zieke of persoon met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen voor deze tegemoetkoming in aanmerking te komen, dient:
    a. de aanvrager en zijn partner op de peildatum 18 jaar of ouder te zijn; en de aanvrager en zijn partner op de peildatum in de gemeentelijke basisregistratie personen van de gemeente Zwolle ingeschreven te staan; en
    b. het inkomen over de peilmaand niet meer te bedragen dan 130% van de toepasselijke norm; en
    c. het vermogen minder te bedragen dan de van toepassing zijnde vermogensgrens op grond van
2. artikel 34 Participatiewet. Indien er sprake is van eigenwoningbezit is artikel 50 lid 1 van de Participatiewet op overeenkomstige wijze van toepassing. Indien als gevolg van wisselende of eenmalige inkomsten het inkomen in de peilmaand hoger is dan

de norm wordt uitgegaan van een gemiddeld inkomen. Het gemiddeld inkomen wordt berekend door de som van het inkomen dat gedurende 12 maanden voorafgaand aan de peilmaand is genoten te delen door 12.

3. Indien er sprake is van een inkomen als zelfstandige wordt uitgegaan van het inkomen over het boekjaar, voorafgaand aan het jaar waarin de aanvraag is gedaan. Dit is het inkomen na aftrek van de verschuldigde inkomstenbelasting en premies volksverzekeringen. Deze belasting en premies worden gesteld op het percentage, zoals vermeld in artikel 6, lid 2, van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004. Hierbij wordt een teruggave inkomstenbelasting en premies volksverzekeringen niet als inkomen aangemerkt. Het vastgestelde inkomen als zelfstandige wordt, na eventuele vermeerdering met andere inkomsten over het betreffende boekjaar, gedeeld door 12.
4. Indien de aanvrager of diens partner in een inrichting verblijft wordt het inkomen dat overeenkomstig het gestelde onder 1 tot en 3 is vastgesteld verminderd met een bedrag dat gelijk is aan de verschuldigde bijdrage in de verzorgingskosten.
5. Indien in hetzelfde kalenderjaar als van de aanvraag gebruik is gemaakt van een Zwolse gemeentelijke inkomensondersteunende voorziening of kwijtschelding van Zwolse gemeentelijke belastingen over het jaar van aanvraag is verleend, kan het college oordelen dat aan de inkomens en vermogensnorm in lid 1 is voldaan.

Artikel 7.8.3 Schuldenaren

In afwijking van het gestelde in artikel 7.8.2 lid 1 kan een aanvrager ongeacht de hoogte van het inkomen voor een voorziening in aanmerking komen als hij in het kader van een schuldregeling een relatie heeft met de verantwoordelijke eenheid van de gemeentelijke schulddienstverlening en hij structureel alleen het vrij te laten bedrag van zijn inkomen overhoudt ter besteding.

Artikel 7.8.4 Wie komt niet voor een tegemoetkoming in aanmerking

1. Een tegemoetkoming wordt niet verstrekt als een aanvrager en zijn partner als vreemdeling niet rechtmatig verblijf houdt in Nederland in de zin van artikel 8 onder a tot en met e en l van de Vreemdelingenwet 2000;
2. Het eerste lid is niet van toepassing als een aanvrager en zijn partner als vreemdeling na rechtmatig verblijf te hebben gehouden in de zin van artikel 8 onder a tot en met e en l van de Vreemdelingenwet 2000, rechtmatig in Nederland verblijf heeft op grond van artikel 8, onder g of h van de Vreemdelingenwet 2000.

3. Indien een situatie zoals genoemd in lid 1 of 2 zich slechts ten aanzien van één van de partners voordoet, wordt bij de beoordeling of er aanspraak bestaat op een voorziening en bij de vaststelling van de omvang van de voorziening de partner op wie het gestelde in lid 1 van toepassing is buiten beschouwing gelaten.

Artikel 7.8.5 Hoogte tegemoetkoming

De hoogte van de tegemoetkoming bedraagt maximaal € 175,00 per kalenderjaar per persoon. De tegemoetkoming wordt ook verleend voor kinderen met een chronische ziekte of beperking binnen het gezin.

Artikel 7.8.6 Uitbetaling en schriftelijke bewijzen

1. De uitbetaling vindt één keer in het jaar plaats.
2. De aanvrager bewaart gedurende tenminste twee jaar na afloop van het betreffende kalanderjaar de schriftelijke bewijzen van zijn extra uitgaven van dieet, eigenbijdragen of andere medische aard of voor maatschappelijke dienstverlening, etc.

Hoofstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 8 Criteria persoonsgebonden budget

1. Het college kent met inachtneming van artikel 7.1.een persoonsgebonden budget toe als naar het oordeel van het college is vastgesteld dat:
   a. aanvrager, al dan niet met hulp van zijn mantelzorger of zijn vertegenwoordiger, in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake dan wel in staat is te achten om de aan een persoonsgebonden budget verbonden taken op een verantwoorde wijze uit te voeren;
   b. gemotiveerd is dat een aanvrager een persoonsgebonden budget wenst;
   c. gewaarborgd is dat de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die met het persoonsgebonden budget betaald moeten worden, veilig, doeltreffend en cliëntgericht zijn.
2. Het college kent geen persoonsgebonden budget toe als
   a. in de drie jaren, voorafgaand aan de datum van het onderzoek, toepassing is gegeven aan artikel 2.3.10, eerste lid, onderdeel a, d, en e van de wet;
   b. het bieden van een keuze voor het persoonsgebonden budget negatieve gevolgen zou hebben voor het voortbestaan van het systeem van de desbetreffende maatwerkvoorzieningen in natura;

c. er sprake is van ondersteuning in een spoedeisende situatie, als bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet;
d. voor zover het persoonsgebonden budget is bestemd voor besteding in het buitenland, tenzij voldaan is aan door het college te stellen nadere voorwaarden;
e. voor zover deze is bedoeld voor ondersteunings- of administratiekosten in verband met het persoonsgebonden budget.

3. Een cliënt aan wie een persoonsgebonden budget wordt verstrekt, mag onder de volgende voorwaarden een persoon uit zijn sociaal netwerk inschakelen:
   a. de persoon heeft niet aangegeven dat ondersteuning aan de aanvrager hem te zwaar valt.
   b. de persoon beschikt over de vereiste professionele kwalificaties als de dienst volgens professionele standaard zorg vereist;
4. tussenpersonen of belangenbehartigers mogen niet uit het persoonsgebonden budget worden betaald.

Artikel 9 Hoogte persoonsgebonden budget en vergoeding

1. Het persoonsgebonden budget bedraagt maximaal de kosten van de maatwerkvoorziening in natura. De hoogte van een persoonsgebonden budget:
   a. is toereikend om veilige, doeltreffende en kwalitatief goede diensten, hulpmiddelen,woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren, van derden te betrekken, en wordt indien nodig aangevuld met een vergoeding voor onderhoud en verzekering;
   b. bedraagt bij een aanpassing in eigen beheer alleen de feitelijk aantoonbare kosten tot maximaal de kosten die zouden zijn vergoed bij professionele uitbesteding.
   c. wordt gebaseerd op een door de cliënt opgesteld PGB-plan over hoe hij het persoonsgebonden budget gaat besteden.
2. De hoogte van een persoonsgebonden budget voor:
   a. een zaak wordt bepaald op basis van de tegenwaarde die de gemeente aan de leverancier betaalt voor de goedkoopst adequate voorziening of de door het college goedgekeurde offerte. Indien nodig wordt het persoonsgebonden budget verhoogd met het jaarbedrag voor onderhoud en reparatie gebaseerd op het onderhoudscontract van de gemeente bij het verstrekken van de voorziening in natura. Het college bepaalt per persoonsgebonden budget het aantal jaren dat aan onderhoud en reparatie zal worden opgenomen.

b. de waarde van een tweedehandszaak wordt vastgesteld aan de hand van de afschrijvingssystematiek zoals hier aangegeven. Dit zijn maximumbedragen.

	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3	Jaar 4	Jaar 5	Jaar 6	Jaar 7
Voorziening	86%	71%	57%	43%	29%	14%	0%

c. thuisondersteuning bedraagt maximaal 80% van de kostprijs van de maatwerkvoorziening in natura. Het maximumuurtarief voor thuisondersteuning uit het sociaal netwerk is € 20, - of in geval alleen huishoudelijke hulp wordt geboden €14,50.

d. kortdurend verblijf wordt bepaald per resultaat en bedraagt maximaal 80% van de kostprijs van de maatwerkvoorziening voor kortdurend verblijf in natura.

e. beschermd wonen wordt bepaald op basis van een naar aard en omvang oplopend budget en bedraagt maximaal 81% van de maximaal subsidiabele kosten van de voorziening in natura.

3. Een vergoeding voor verhuis- en stofferingskosten bedraagt voor:

- verhuiskosten als bedoeld in artikel 7.5 maximaal de kosten van overbrenging van de inboedel in eigen beheer tegen referentiekosten waarvan de hoogte door het college wordt bepaald. Dan wel maximaal de kosten van overbrenging van de inboedel door een erkend verhuisbedrijf dat het college heeft aanvaard.
- de stoffering maximaal € 2.409, - voor één of tweepersoonshuishouden en maximaal € 302, - voor elk volgend gezinslid.

4. De vergoeding bedraagt voor medisch noodzakelijke sanering van de stoffering zoals vloerbedekking en gordijnen de som van de richtprijzen die het college hanteert bij de bijzondere bijstandsverlening in het kader van de Participatiewet.

Artikel 10 Verantwoording persoonsgebonden budget

1. De persoon die een persoonsgebonden budget ontvangt, geeft de middelen uit in overeenstemming met het PGB-plan. Hij bewaart gedurende een periode van vijf jaar, de originele aankoopbewijzen, huurovereenkomsten en betaalbewijzen van alle tot het bestedingsdoel van het persoonsgebonden budget behorende goederen of diensten.
2. Deze gegevens worden op verzoek van de gemeente door de persoon aan wie het persoonsgebonden budget is toegekend, dan wel diens wettelijke

vertegenwoordiger binnen een termijn van 20 werkdagen aangeleverd, nadat de gemeente hierom vraagt.

Artikel 11 Regels voor bijdrage in de kosten van maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen

1. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd voor het gebruik of bezit van een maatwerkvoorziening gedurende de periode waarvoor de maatwerkvoorziening wordt verstrekt.
2. De bijdragen voor maatwerkvoorzieningen worden met uitzondering van opvang, berekend en geïnd door het CAK en zijn gelijk aan die van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.
3. Bij verstrekking van een eenmalige maatwerkvoorziening wordt de bijdrage geheven zolang de maatwerkvoorziening in gebruik is.
4. Voor opvang worden de bijdragen voor een maatwerkvoorziening door de aanbieder van de voorziening vastgesteld en geïnd.
5. Als de bijdrage voor een maatwerkvoorziening ten behoeve van een woningaanpassing voor een minderjarige cliënt is verschuldigd, is de bijdrage 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.
6. De aanbieder van een maatwerkvoorziening kan aan de cliënt een betaling voor algemeen gebruikelijke kosten vragen voor zover dat tussen het college en de aanbieder is afgesproken en dit door het college is vastgesteld. Het gaat hierbij in ieder geval om een betaling voor het gebruik van collectief vraagafhankelijk vervoer berekend op basis van tarieven openbaar vervoer.
7. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd voor het gebruik of bezit van een algemene voorziening, niet zijnde cliëntondersteuning. De hoogte van de bijdrage wordt per soort algemene voorziening bepaald aan de hand van en tot het maximum van de kostprijs van deze voorziening. Voor dagbesteding is de cliënt een bijdrage in de kosten verschuldigd die na overleg met de aanbieder wordt vastgesteld en bedraagt maximaal € 5 per week.

Artikel 12 Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

1. De maatwerkvoorziening maatschappelijke ondersteuning dient van een goede kwaliteit te zijn, waaronder tevens begrepen wordt de deskundigheid bij de beroepskrachten die de ondersteuning leveren door:
   a. af te stemmen op de persoonlijke situatie van de cliënt;
   b. af te stemmen op andere vormen van zorg en ondersteuning;
   c. te waarborgen dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van de ondersteuning handelen in overeenstemming met de professionele standaard;
   d. te waarborgen dat beroepskrachten op de hoogte zijn van en rekening houden met de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de informele zorg die wordt verleend.
2. Het college kan bij nadere regeling bepalen welke verdere eisen worden gesteld aan de kwaliteit van voorzieningen al of niet als pgb met professioneel tarief, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen.
3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van deze eisen door bijvoorbeeld 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 13 Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering

1. 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.
2. 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 is aangewezen;
   c. de maatwerkvoorziening niet meer toereikend is te achten;
   d. de cliënt niet voldoet aan de aan de maatwerkvoorziening verbonden voorwaarden, of
   e. de cliënt de maatwerkvoorziening niet of voor een ander doel gebruikt.

3. Een beslissing tot verlening van een persoonsgebonden budget kan worden ingetrokken als blijkt dat het persoonsgebonden budget binnen een redelijke termijn na uitbetaling niet is aangewend voor de bekostiging van de voorziening waarvoor de verlening heeft plaatsgevonden.
4. Als het college een beslissing op grond van het tweede lid en/of derde lid heeft ingetrokken geheel of gedeeltelijk de geldswaarde vorderen van de ten onrechte genoten maatwerkvoorziening of het ten onrechte genoten persoonsgebonden budget .
5. Ingeval het recht op een in eigendom verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.
6. Ingeval het recht op een in bruikleen verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.

Artikel 14 Jaarlijkse waardering mantelzorgers

1. 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.
2. De jaarlijkse blijk van waardering heeft een waarde van ten minste € 50,- en wordt door het college jaarlijks na overleg met de uitvoerende instelling vastgesteld.

Artikel 15 Verhouding prijs en kwaliteit levering dienst 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:
      1. een inschrijving en het aangaan van een overeenkomst met de derde, en
      2. de vaste prijs, bedoeld in onderdeel a.
2. Het college stelt de prijzen, bedoeld in het eerste lid, vast:
   a. 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

b. 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.

Artikel 16 Klachtregeling

1. Het college behandelt klachten van en die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen als bedoeld in deze verordening, overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en volgens de door het college vastgestelde Procedureregeling Klachtbehandeling.
2. Aanbieders stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van alle voorzieningen die in het kader van deze verordening worden verstrekt.
3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders.

Artikel 17 Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de medezeggenschap van gebruikers over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van alle voorzieningen die in het kader van deze verordening worden verstrekt.

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

Artikel 18 Betrekken van inwoners bij het beleid

1. Het college betrekt inwoners van de gemeente, waaronder in ieder geval cliënten of hun vertegenwoordigers, bij de voorbereiding van het beleid betreffende maatschappelijk ondersteuning, overeenkomstig de Inspraakverordening van de gemeente Zwolle en de 'Verordening participatieraad gemeente Zwolle'.
2. Het college stelt inwoners vroegtijdig in de gelegenheid voorstellen voor het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning te doen, advies uit te brengen bij de besluitvorming over verordeningen en beleidsvoorstellen betreffende maatschappelijke ondersteuning, en voorziet hen van ondersteuning om hun rol effectief te kunnen vervullen.
3. Het college zorgt ervoor dat inwoners kunnen deelnemen aan periodiek overleg, waarbij zij onderwerpen voor de agenda kunnen aanmelden, en dat zij worden voorzien van de voor een adequate deelname aan het overleg benodigde informatie en ondersteuning.
4. Het college kan nadere regels vaststellen ter uitvoering van het tweede en derde lid.

Artikel 19 Right to Challenge

1. Het college wijst de inwoners op de mogelijkheid initiatieven te ontplooien die het uitvoeren van taken van het college op grond van de wet betreffen, zoals vastgelegd in artikel 2.6.7 van de wet;
2. Het college kan nadere regels stellen omtrent de in lid 1 beschreven mogelijkheid om initiatieven te ontplooien.
3. Ter uitvoering van lid 1 regelt het college bij de inkoop/subsidie van maatschappelijke ondersteuning dat minimaal eenmaal per jaar inwoners en maatschappelijke initiatieven de mogelijkheid tot intekening op en de uitvoering van de genoemde taken hebben.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 20 Hardheidsclausule

Het college kan in uitzonderlijke gevallen afwijken van de artikelen van deze verordening, voor zover toepassing van de verordening gelet op het belang van de

aanvrager tot onbillijkheden van overwegende aard leidt uitgezonderd artikel 7.8.1 en 7.8.5

Artikel 21 Indexering

Het college kan jaarlijks de geldende bedragen van deze verordening verhogen of verlagen conform de ontwikkelingen van de Centraal Bureau voor de Statistiek prijsindex voor gezinsconsumptie of ander passend indexcijfer.