

Titel: Beleidsregel toelichting op procedure aanvragen Wmo voorziening bij verordening maatschappelijke ondersteuning deel 0
Vastgesteld: [datum] 2021
Datum bekendmaking: [datum] 2021
Datum inwerkingtreding: 1 januari 2022
Wettelijke basis: Verordening maatschappelijke ondersteuning
Cb: 2021-XX.XX

Beleidsregel Toelichting op procedure aanvragen Wmo voorziening Bij verordening maatschappelijke ondersteuning DEEL 0

Artikel 1. Inleiding

Binnen de Wmo 2015 is het belangrijk dat mensen zelfredzaam zijn, zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen, in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. Het is belangrijk dat mensen die niet kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer, zich zo snel mogelijk weer op eigen kracht kunnen handhaven in de samenleving. Bij de uitvoering van de Wmo 2015 staat de eigen verantwoordelijkheid van mensen voorop. Wat kan iemand zelf (nog) doen of regelen? Voor welke zaken kan hij ondersteuning krijgen van iemand uit de eigen omgeving? Pas als iemand zelf geen hulp kan regelen, kan hij volgens de Wmo 2015 een beroep doen op ondersteuning vanuit de gemeente Zwolle. Inwoners die een voorziening Wmo aanvragen hebben recht op een 'passende' bijdrage. De wet vraagt niet om iemand volledig te compenseren; het gaat om 'redelijk en met mate'.

Artikel 2. Doelstellingen Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Doelstellingen van de Wmo zijn:

1. Het bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg, het vrijwilligerswerk, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente Zwolle, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld;
2. Het ondersteunen van de zelfredzaamheid bij algemeen dagelijkse levensverrichtingen en de participatie (deelname aan maatschappelijk verkeer) van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving;
3. Het bieden van beschermd wonen en opvang.

Artikel 3. Type ondersteuning

De volgende vormen van ondersteuning worden geboden:

1. Informele zorg

Informele zorg is zorg die geleverd wordt door mantelzorgers en vrijwilligers. Het is onbetaalde zorg.

2. Mantelzorgondersteuning

Mantelzorgers zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, familielid, vriend of kennis. Mantelzorgers zijn geen professionele zorgverleners, maar geven zorg omdat zij een persoonlijke band hebben met de hulpbehoevende. Mantelzorg is vaak langdurig en intensief. De hulp en zorg die wordt gegeven door vrijwilligers, maar ook door mantelzorgers wordt ook wel informele zorg genoemd. Hoewel zorgvrijwilligers en mantelzorgers onbetaald hulp geven, is er wel degelijk een

verschil. Het doen van vrijwilligerswerk is een vrije keuze. Mantelzorg overkomt je omdat iemand in je directe omgeving zorg nodig heeft.

3. Gebruikelijke hulp

Gebruikelijke zorg is de normale, dagelijkse zorg, die partners, ouders en inwonende kinderen geacht worden elkaar onderling te bieden, omdat ze als leefeenheid een gezamenlijk huishouden voeren. Dat betekent dat van huisgenoten wordt verwacht dat, bij uitval van één van de leden van die leefeenheid, gestreefd wordt naar een herverdeling van de huishoudelijke taken. Dit kan in eigen tempo worden verdeeld over de week.

Als een inwoner een huisgenoot (partner, familielid) heeft die wel in staat is huishoudelijk werk te verrichten komt hij/ zij niet in aanmerking voor een maatwerkvoorziening. Dit is gebruikelijke hulp. Gebruikelijke hulp heeft een verplichtend karakter en hierbij wordt geen onderscheid gemaakt op basis van sekse, religie, cultuur, gezinssamenstelling, drukke werkzaamheden of persoonlijke opvattingen over het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden. Iedere volwassene wordt geacht ook naast een drukke baan of gezin een huishouden te voeren. Inwonende volwassenen waaronder partner, huisgenoot of volwassen kinderen worden daarnaast verondersteld de praktische, ondersteunende begeleiding in het normale maatschappelijke verkeer te verzorgen.

Van kinderen wordt naar vermogen (afhankelijk van hun leeftijd) ook verwacht dat zij een bijdrage leveren. Huishoudelijke ondersteuning kan in situaties waarin de gebruikelijke zorg overbelast is wel tijdelijk worden ingezet.

Kinderen kunnen afhankelijk van hun leeftijd en psychosociaal functioneren een bijdrage leveren aan huishoudelijke taken. Daarbij worden drie leeftijdscategorieën onderscheiden:

- a. Kinderen tot 5 jaar: geen bijdrage aan het huishouden;
- b. Kinderen tussen 5 en 12 jaar: lichte huishoudelijke taken, bijv. tafel dekken/afruimen, kleding in de wasmand doen;
- c. Kinderen van 13 tot 18 jaar: naast genoemde taken bij vorige leeftijdscategorie ook hun eigen kamer opruimen, stofzuigen, boodschappen doen.

4. Algemeen gebruikelijke voorzieningen

Voorzieningen, die beschouwd worden als algemeen gebruikelijk komen niet voor een verstrekking in aanmerking. Hiermee worden voorzieningen bedoeld, waarover de aanvrager, gezien zijn individuele situatie, ook zonder zijn beperking(en) zou kunnen beschikken.

Specifiek gaat het om voorzieningen die:

- a. Niet specifiek bedoeld is voor personen met een beperking;
- b. Daadwerkelijk beschikbaar is;
- c. Een passende bijdrage levert aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt tot zelfredzaamheid of participatie in staat is en;
- d. Financieel kan worden gedragen met een inkomen op minimumniveau.
 1. Om te bepalen of een hulpmiddel financieel kan worden gedragen met een inkomen op minimumniveau moet hiervoor een berekening worden gemaakt op basis van het minimabeleid. De formule daarvoor is:
“een hulpmiddel kan financieel worden gedragen met een inkomen op minimumniveau indien de kosten daarvan binnen een termijn van 36 maanden kunnen worden terugbetaald bij een aflossing van 5% van de van toepassing zijnde bijstandsnorm”. Bovenstaande berekening is gebaseerd op jurisprudentie onder *Rechtbank Den Haag*, 11-02-2021, [ECLI:NL:RBDHA:2021:2084](#), gemeente Den Haag

- e. Inzet van de maaltijdservice is volgens jurisprudentie algemeen gebruikelijk. Voor ondersteuning bij het koken en boodschappen doen hoeft geen Wmo maatwerkvoorziening afgegeven te worden. Hierbij hoeft geen rekening gehouden te worden met voorkeuren of financiële draagkracht.
- f. Voorbeelden van algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn (niet limitatief):
 - 1. Een wasdroger;
 - 2. Een thermostaatkraan;
 - 3. Eenvoudige handgrepen in een douche of toilet;
 - 4. Het vervangen van een geiser door een (elektrische) boiler;
 - 5. Het vervangen van gordijnen door lamellen of zonwering door screens;
 - 6. Toiletstoel, douchestoel, douchetoiletstoel;
 - 7. Bad-of douchekruk, badzitje, badplank;
 - 8. Toiletverhoger (6+ en 10+);
 - 9. Elektrische (bak) fiets;
 - 10. Maaltijdservice/ boodschappendienst.

5. Algemene voorzieningen

Ter ondersteuning van de inwoners kunnen algemene voorzieningen worden ingezet. Deze zijn toegankelijk zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers. Een voorbeeld hiervan is de kortdurende ondersteuning die door de sociaal werkers van het SWT wordt gegeven, maar ook daginvulling voor ouderen en welzijnsactiviteiten.

Kenmerken van een algemene voorzieningen zijn:

- a. er is een eenvoudige toegangstoets om voor de voorziening in aanmerking te komen;
- b. er hoeft geen beschikking afgegeven te worden;
- c. de voorziening biedt daardoor een snelle oplossing;
- d. er is geen keuzemogelijkheid tussen een naturavoorziening en een persoonsgebonden budget.

6. Maatwerkvoorzieningen

Een maatwerkvoorziening is een geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere voorzieningen ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie en beschermd wonen en opvang. Een maatwerkvoorziening moet op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon worden afgestemd. Voor een maatwerkvoorziening is een individuele beschikking noodzakelijk; dit verloopt via de toegang. Iemand komt pas in aanmerking voor een maatwerkvoorziening als geen andere oplossingen voorhanden zijn.

Zwolle kent de volgende maatwerkvoorzieningen:

- a. Thuisondersteuning;
- b. Hulpmiddelen;
- c. Woningaanpassingen;
- d. Losse woonvoorzieningen;
- e. Kortdurend verblijf;
- f. Beschermd Wonen;
- g. (Maatschappelijke) opvang;
- h. Vervoersvoorzieningen;
- i. Dagbesteding- Perspectief.

Artikel 4. Toegang

1. Algemeen

De inwoner kan met zijn hulpvraag terecht bij één van de vijf wijkteams in Zwolle. De wijkteams geleiden eventueel door naar de Centrale Toegang van GGD IJsselland. Indien er een verlenging nodig is van een indicatie voor beschermd wonen of maatschappelijke opvang kan de cliënt rechtstreeks bij de Centrale toegang terecht.

2. Het Sociale Wijkteam (SWT)

Voor bijvoorbeeld hulp bij dagelijkse dingen in en om het huis, het huis schoonhouden, bij het vinden van werk of een zinvolle dagbesteding, opvoedproblemen, relatieproblemen of schulden kan de inwoner terecht bij het Sociaal wijkteam. Desgewenst kan het wijkteam de inwoner kortdurende begeleiding geven. In elke stadsdeel van Zwolle is er een Sociaal wijkteam namelijk Noord, West, Midden, Oost en Zuid. Het SWT kan beschikkingen afgeven tot een maatwerkvoorziening Wmo.

3. Centrale Toegang GGD IJsselland (CT)

De Centrale Toegang, is het regionale loket voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang. Beschermd wonen biedt een veilige en beschermde woonomgeving en begeleidt de bewoners in hun zelfredzaamheid, zodat zij mee kunnen blijven doen in de samenleving of op termijn weer zelfstandig kunnen wonen. Onder maatschappelijke opvang verstaan wij het bieden van (tijdelijk) onderdak en begeleiding voor personen die feitelijk of residentieel dakloos zijn geraakt en zich niet op eigen kracht kunnen handhaven in de samenleving.

Artikel 5. Stappen van aanvraag tot beschikking (bij maatwerkvoorzieningen)

1. Jurisprudentie

De Centrale Raad van Beroep heeft op 21 maart 2018 een richtinggevende uitspraak gedaan (ECLI:NL:CRVB:2018:819) omtrent de stappen die het college dient te nemen na een melding als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de Wmo 2015. Samengevat komt dat hierop neer:

a. Melding en hulpvraag

Een hulpvraag kan door of namens een inwoner van Zwolle bij het college (toegang) worden gemeld. In spoedeisende gevallen als bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet treft het college na de melding een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek. Bij de melding wordt vastgesteld wat de hulpvraag is. De inwoner kan dan vervolgens een aanvraag doen;

b. Cliëntondersteuning

Indien de inwoner dit wenst, kan de inwoner zich bij het doen of afhandelen van de aanvraag laten ondersteunen door iemand uit zijn eigen netwerk en/of een onafhankelijke derde. Zoals een familielid, vriend, buurman of een mantelzorger. Wil de inwoner iemand meenemen, maar kent hij/zij niemand in zijn/haar omgeving? Dan kan gebruik gemaakt worden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Het College wijst de inwoner en/of de mantelzorger tijdens de melding, bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet, op de mogelijkheid een beroep te doen op de gratis onafhankelijke cliëntondersteuning en waar deze verkregen kan worden. Zwolle heeft hierover afspraken gemaakt met adviespunt Zorgbelang. Een medewerker of vertegenwoordiger van een aanbieder mag bij het gesprek worden geweigerd omdat dit ten koste gaat van de gewenste onafhankelijkheid bij cliëntondersteuning

c. Onderzoek, gesprek en verslag

Na het vaststellen van de hulpvraag wordt onderzocht welke problemen door de inwoner worden ondervonden bij de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, dan wel het zich kunnen

handhaven in de samenleving. Als de inwoner bekend is bij de gemeente, kan het college in overeenstemming met de inwoner afzien van een onderzoek. Als de hulpvraag bekend is, kan het college onverminderd het bepaalde in artikel 2.3.2 van de wet, in overleg met de inwoner, afzien van een gesprek.

d. Persoonlijk plan

Voordat het onderzoek van start gaat, kan de inwoner 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 inwoner kiest zelf op welke wijze hij zijn persoonlijk plan wil vormgeven.

e. Informatie verzamelen

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 inwoner en zijn situatie en maakt zo spoedig mogelijk met deze inwoner en de eventuele mantelzorger een afspraak voor een gesprek.

2. Andere mogelijkheden van ondersteuning

- a. 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:
- b. 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;
- c. De mogelijkheden om aanvullend op onder a. genoemde ondersteuning een maatwerkvoorziening te verstrekken.

3. Ondersteuningsplan

- a. Het college zorgt na het gesprek voor een ondersteuningsplan waarin de afspraken die met de inwoner gemaakt zijn, worden vastgelegd. Binnen 10 werkdagen na het gesprek verstrekt het college aan de inwoner een afschrift van het verslag. Het verslag geeft antwoord op:
 1. Wat de hulpvraag is;
 2. Welke problemen worden ondervonden bij de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, dan wel het zich kunnen handhaven in de samenleving;
 3. Welke ondersteuning naar aard en omvang nodig is om een passende bijdrage te leveren aan de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, dan wel het zich kunnen handhaven in de samenleving;
 4. In hoeverre eigen mogelijkheden, gebruikelijke hulp, mantelzorg, ondersteuning door andere personen uit het sociaal netwerk en voorliggende (algemene) voorzieningen de nodige hulp en ondersteuning kunnen bieden;
 5. Wat er dan overblijft waarvoor een maatwerkvoorziening in redelijkheid en met mate moet worden getroffen;
- b. Opmerkingen of latere aanvullingen van de inwoner worden aan het ondersteuningsplan toegevoegd. Het ondersteuningsplan kan worden aangemerkt als aanvraag van de inwoner.

4. Aard en omvang ondersteuning

- a. Op basis van het bovenstaande wordt bepaald welke ondersteuning naar aard en omvang nodig is om een passende bijdrage te leveren aan de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, dan wel het zich kunnen handhaven in de samenleving.

5. Advies

- a. Indien nodig, dient er een aanvullend specifiek deskundig oordeel en advies te worden ingewonnen door een externe. Wanneer hier door de inwoner geen medewerking aan wordt verleend, dan kan de ondersteuningsbehoefte in principe niet worden vastgesteld en kunnen de volgende stappen niet worden doorlopen.

6. Beschikking

- a. Het ondersteuningsplan is een bijlage bij de beschikking. In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt in ieder geval aangegeven of deze als voorziening in natura of als persoonsgebonden budget wordt verstrekt en wordt tevens aangegeven hoe bezwaar tegen de beschikking kan worden gemaakt.

7. Vorm van de verstrekking

- a. Zorg in natura (ZIN)
Een maatwerkvoorziening in natura (ZIN) is zorg en ondersteuning gecontracteerd door de gemeente. Bij ZIN bepaalt en levert de zorgaanbieder de zorg, en regelt ook de administratie daaromheen. Hulpvragers maken met de zorgaanbieder afspraken over de manier waarop de ondersteuning geboden wordt. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in natura wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 1. welke de te verstrekken voorziening is en wat het beoogde resultaat daarvan is;
 2. wat de ingangsdatum en duur van de verstrekking is;
 3. hoe de voorziening wordt verstrekt, en indien van toepassing, en
 4. welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn.
- b. Financiële tegemoetkoming
Een financiële tegemoetkoming is een voor een specifiek doel te verstrekken bedrag zonder dat dit kostendekkend hoeft te zijn. In de verordening is vastgelegd voor welke voorzieningen een (gemaximeerde) financiële tegemoetkoming mogelijk is.
- c. Persoonsgebonden budget (pgb)
Met een maatwerkvoorziening in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb) kan betrokkene naar eigen wens een voorziening inkopen die vergelijkbaar is met de geïndiceerde voorziening in natura. Aan een pgb zijn wel duidelijke regels verbonden, zie hiervoor beleidsregel deel 4- beoordelingskader Pgb. De client dient om in aanmerking te komen voor een Pgb een Pgb-plan in te dienen, waarin de cliënt omschrijft op welke wijze de in te zetten ondersteuning bijdraagt aan de doelen, hoeveel persoonsgebonden budget hij nodig heeft voor een maatwerkvoorziening en waaraan en op welke wijze hij het toe te kennen persoonsgebonden budget wil gaan besteden. Goede voorlichting en heldere besluitvorming zijn erg belangrijk.
 1. Een pgb is een geldbedrag dat in plaats van een naturavoorziening kan worden verstrekt. De Sociale Verzekeringsbank beheert de budgetten en zorgt voor uitbetalingen voor diensten zoals thuisondersteuning en beschermd wonen.
 2. Een éénmalig pgb voor een hulpmiddel of woningaanpassing keert de gemeente zelf uit.

3. Met een pgb organiseert men zelf de hulp die nodig is om thuis te kunnen blijven wonen. Zoals in de beleidsregel over pgb staat beschreven, kan maximaal één hersteltermijn worden geboden indien de cliënt of zijn vertegenwoordiger in staat is het pgb te beheren en uit het pgb-plan blijkt dat de in te kopen ondersteuning van de beoogde zorgaanbieder bijna voldoet aan de eisen veilig, doeltreffend en cliëntgericht (zie nadere regels). In andere gevallen wordt het verzoek voor een pgb afgewezen en een beschikking voor ondersteuning in natura afgegeven.
- d. Tot de wettelijke taken van een bewindvoerder hoort niet het verantwoord inkopen van zorg. Het hebben van een bewindvoerder betekent dus niet automatisch dat iemand pgb bekwaam is. Dit vraagt altijd om nader onderzoek. De afwijzing gaat vergezeld van een goede motivatie. Indien wordt besloten dat de cliënt voldoet aan de eisen om in aanmerking te komen voor een pgb kan een beschikking worden opgesteld.
- e. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een persoonsgebonden budget wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 1. voor welk resultaat het pgb kan worden aangewend;
 2. welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;
 3. wat de hoogte van het pgb is en hoe hiertoe is gekomen;
 4. wat de duur is van de verstrekking waarvoor het pgb is bedoeld, en
 5. de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb.
- f. De verschillen tussen zorg in natura (ZIN) en pgb zijn:

Zin	Pgb
De inwoner hoeft zelf geen administratie bij te houden.	De inwoner maakt een pgb-plan en bespreekt dit met het Sociaal wijkteam of de Centrale Toegang. De inwoner houdt zelf de administratie bij. De inwoner bewaart alle betalingen van de afgelopen vijf jaar. De inwoner zorgt ervoor dat de SVB de zorgverlener betaalt.
De inwoner ontvangt gegarandeerd kwalitatief goede zorg.	De inwoner is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg.
De inwoner hoeft zelf geen afspraken te maken met organisaties en hoeft niet zelf personeel in dienst te nemen.	De inwoner zoekt zelf een geschikte zorgverlener en sluit daarmee zelf een zorgovereenkomst.
Is de zorgverlener ziek of met vakantie, dan hoeft de inwoner niet zelf voor een vervanger te zorgen.	Is de zorgverlener ziek of met vakantie, dan zorgt de inwoner zelf voor een vervanger.
De zorgverlening kan op wisselende tijdstippen plaatsvinden.	De inwoner bepaalt zelf door wie, wanneer, waar en hoe de zorg wordt verleend.

8. Niet eens met het besluit

Is de inwoner het niet eens met het besluit in de beschikking. Dan kan de toegang het besluit opnieuw met de inwoner doornemen. Wanneer zij samen niet tot een oplossing komen, dan kan er een bezwaar worden ingediend.

a. Bezwaar

De inwoner kan in bezwaar gaan als hij het niet eens is met het besluit in de beschikking. De inwoner schrijft dan een brief (bezwaarschrift) aan de gemeente of de GGD. Hierin dient te worden aangegeven waarom hij/ zij het niet eens is met de beslissing uiterlijk binnen 6 weken na verzending van het besluit. De inwoner hoeft geen kosten te betalen bij het bezwaar maken. Het bestuursorgaan zal haar besluit opnieuw overwegen.

b. Beroep

Is de inwoner het niet eens met de beslissing van de gemeente op het bezwaarschrift? Dan kan de inwoner in beroep gaan bij de rechtbank. De inwoner heeft hiervoor 6 weken de tijd vanaf het moment dat het besluit op het bezwaarschrift is ontvangen. Voor een beroepsprocedure betaalt de inwoner wel vaak griffierechten.

c. Hoger beroep

Is de inwoner het niet eens met het besluit van de rechtbank? Dan kan in hoger beroep worden gegaan bij de Centrale Raad van Beroep. Ook hiervoor geldt een termijn van 6 weken. Hiervoor moeten altijd griffierechten worden betaald. Tegen een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep is geen verder hoger beroep mogelijk.

9. Klachten

- a. Klachten over de zorg kan de inwoner bij de zorgaanbieder melden. Klachten over de toegang (Sociaal Wijkteam en Centrale Toegang) kan de inwoner bij de gemeente melden. Klachten over het Wmo-vervoer kan gemeld worden bij Zorgbelang Overijssel, een onafhankelijke klachtencommissie, en desgewenst ondersteuning van deze organisatie kunnen ontvangen. En klachten over de hulpmiddelen bij de leverancier. Het college behandelt klachten 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.
- b. 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. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders.
- c. Indien een inwoner het niet eens is over de afhandeling van de gemeente van zijn/ haar klacht dan kan hij de klacht indienen bij de Overijsselse Ombudsman. De ombudsman onderzoekt klachten over het handelen (of het nalaten daarvan) door een overheidsinstantie of medewerkers van die overheid.

Artikel 6. Betrekken van inwoners bij het beleid

Het college betreft 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'. De Participatieraad Zwolle adviseert het College van Burgemeester en Wethouders over de thema's werk en inkomen, jeugdhulp, zorg, welzijn, wonen en leefbaarheid. 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. 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.