

Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp

(versie geldig vanaf 01-01-2024)

Wetstechnische informatie

Gegevens van de regeling

Overheidsorganisatie	Gemeente Dalfsen
Officiële naam van de regeling	Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp
Citeertitel	Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp
Deze versie is geldig tot (als de vervaldatum is vastgesteld)	
Vastgesteld door	Gemeenteraad
Onderwerp	Zorg en gezondheid

Opmerkingen m.b.t. de regeling

Geen

Wettelijke grondslag(en) of bevoegdheid waarop de regeling is gebaseerd

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Jeugdwet

Regelgeving die op deze regeling is gebaseerd (gedelegeerde regelgeving)

Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp

Besluit maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp

Overzicht van de in de tekst verwerkte wijzigingen

Datum inwerkingtreding	Terugwerkende kracht t/m	Betreft	Datum ondertekening Bron bekendmaking	Kenmerk voorstel
01-01-2024		Nieuwe regeling	18-12-2023 Gmb-jjjj-nr.	1675

Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp gemeente Dalfsen

Geldend van 01-01-2024 t/m heden

De raad van de gemeente Dalfsen,

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 14 november 2023, nummer 1675;

gelet op de artikelen 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6, 2.1.7, 2.3.6 en 2.6.6 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;

de artikelen 2.9, 2.10, 2.12 en 8.1.1 van de Jeugdwet;

de artikelen 121, 122, 147 en 150 van de Gemeentewet;

Besluit:

Vast te stellen **“Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp gemeente Dalfsen”**

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding verordening

Hoofdstuk 2. De hulpvraag

Hoofdstuk 3. Iedereen doet mee

Hoofdstuk 4. Gezond en veilig opgroeien

Hoofdstuk 5. Wonen in een veilige en gezonde omgeving

Hoofdstuk 6. De vorm van de hulp

Hoofdstuk 7. Afspraken tussen inwoner en gemeente

Hoofdstuk 8. Inspraak en inwonersparticipatie

Hoofdstuk 9. Kritiek op de uitvoering

Hoofdstuk 10. Kwaliteit, inkoop en aanbesteding

Hoofdstuk 11. Begrippen

Hoofdstuk 12. Van oud naar nieuw

Hoofdstuk 1. Inleiding verordening

Deze verordening geeft gemeentelijke regels over de volgende onderwerpen:

- Iedereen doet mee
- Gezond en veilig opgroeien
- Wonen in een veilige en gezonde omgeving

1.1 Waarom deze regels?

In Nederland vinden we het belangrijk dat:

- mensen actief mee kunnen doen aan het maatschappelijk leven;
- mensen een huishouding kunnen voeren en voor zichzelf kunnen zorgen;
- mensen een geschikte en schone woonruimte hebben, waarin zij zo lang mogelijk zelfstandig en veilig kunnen wonen;
- kinderen gezond en veilig kunnen opgroeien en veilig kunnen reizen naar de school die voor hen toegankelijk is.

Het is de taak van de gemeente om haar inwoners daarbij te helpen. De wetgever heeft wetten gemaakt om dit te bereiken. Het gaat om de:

- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo);
- Jeugdwet;
- Gemeentewet.

De regels in deze verordening vullen de wettelijke regels aan. Het zijn regels op hoofdlijnen die de gemeenteraad heeft vastgesteld. Soms zijn er nog extra regels nodig waarin bepaalde zaken worden uitgewerkt. Ook dat is in deze verordening en/of de beleidsregels geregeld. Deze aanvullende regels zijn terug te vinden in de volgende documenten:

- Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp
- Besluit maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp

1.2 Uitgangspunten

De regels in deze verordening zijn geschreven vanuit een aantal uitgangspunten.

De regels:

1. zijn bedoeld om de doelen genoemd onder 1.1 te realiseren en knelpunten van inwoners op te lossen;
2. zijn goed leesbaar;
3. regelen niet meer dan nodig is;
4. houden de administratieve lasten van inwoners en de gemeente zo laag mogelijk;
5. kunnen goed uitgevoerd worden en zijn duidelijk voor de inwoners;
6. zijn onderling afgestemd op elkaar;
7. respecteren de wettelijke regels, maar geven daar wel een invulling aan die nodig is om de doelen van de wetgever te realiseren of belangrijke internationale regels na te komen;
8. passen bij de werkwijze van de gemeente om samen met de inwoner te kijken wat er nodig is en of dit past binnen de grondwaarden (doelen) van (een van de) verschillende wetten ('werken volgens de bedoeling').

1.3 Artikel en wet

Deze verordening is gebaseerd op de wetten die bij 1.1 zijn genoemd. Die wetten vormen de wettelijke basis voor de artikelen in deze verordening. Maar niet voor alle artikelen geldt dat in iedere wet daarover iets terug te vinden is. Dat verschilt per artikel. Daarom is per artikel aangegeven op welke wetten dat artikel is gebaseerd. Waar in deze verordening 'Gemeentewet' als grondslag wordt genoemd, wordt de algemene regelingsbevoegdheid van de gemeenteraad bedoeld

(art. 121 Gemeentewet) die het mogelijk maakt om aanvullende regels over bepaalde onderwerpen te maken. Bij een aantal artikelen wordt de 'Awb' (Algemene wet bestuursrecht) genoemd. Die verwijzing staat er, wanneer er in de Awb specifieke bepalingen zijn die op dat artikel van toepassing zijn. Bijvoorbeeld bij artikel 9.1 t/m 9.3 (over klachten). Dit gaat verder dan de algemene toepasselijkheid van de Awb op besluiten die op grond van deze verordening worden genomen.

1.4 Leeswijzer

Vanwege de leesbaarheid wordt in deze verordening steeds 'hij' en 'zijn' gebruikt. Waar 'hij' en 'zijn' staat, kan ook 'zij' en 'haar' worden gelezen.

Hoofdstuk 2. De hulpvraag

Dit hoofdstuk gaat over de manier waarop een inwoner aan de gemeente hulp kan vragen als het gaat om één of meer van de onderwerpen uit deze verordening (artikel 2.3.1. tot en met 2.3.5 Wmo en artikel 2.3 Jeugdwet). Hierin beschrijven wij hoe de inwoner een hulpvraag kan stellen, hoe de hulpverlening in zijn werk gaat en wat de gemeente van de inwoner verwacht. Uitgangspunt is dat alle hulpvragen die de inwoner heeft in één keer kunnen worden gesteld en dat er één procedure is. Maar soms geldt voor bepaalde hulpvragen een bijzondere route. Dat wordt dan ook benoemd.

Stap 1: Melding bij de Gemeente Dalfsen

(Wmo, Jeugdwet, Gemeentewet, Awb)

2.1.1 Indienen hulpvraag

1. Inwoners die hulp nodig hebben kunnen zich melden bij de gemeente. De inwoner kan dit schriftelijk, mondeling, telefonisch of digitaal doen. Soms is alleen informatie geven voldoende of blijkt dat de hulpvraag niet bij het sociaal domein thuishoort.
2. Wanneer de hulpvraag binnen het sociaal domein lijkt te vallen is het mogelijk dat de inwoner een melding doet bij de gemeente. De gemeente zorgt ervoor, dat inwoners goed worden geïnformeerd over de mogelijkheden om een melding te doen. Dit kan zowel schriftelijk, mondeling, telefonisch of digitaal. Iemand anders kan ook een melding namens de inwoner doen.

2.1.2 Doel en procedure

1. In het geval van Wmo- en jeugdhulp registreert en bevestigt de gemeente de ontvangst van de melding.
2. Na de melding neemt de gemeente de hulpvraag van de inwoner in behandeling. De gemeente nodigt de inwoner uit voor een gesprek met een medewerker. Dit gesprek maakt deel uit van het onderzoek (zie 2.2.1).
3. De gemeente wijst de inwoner op de mogelijkheid om zelf een plan op te stellen waarin de inwoner uitlegt hoe zijn persoonlijke situatie is en wat hij wil bereiken met zijn vraag. Dit noemen we een persoonlijk plan (Wmo) of familiegroepsplan (Jeugdwet). Wanneer de inwoner hiervan gebruik wil maken dan wordt dit plan door de inwoner binnen 7 dagen na de melding opgestuurd naar de gemeente.
4. De gemeente voert binnen 6 weken nadat een melding is gedaan het onderzoek uit.

2.1.3 Gegevens

De gemeente verzamelt alle gegevens over de situatie van de inwoner die nodig zijn voor het gesprek en het daaropvolgende onderzoek. Als het gaat om gegevens die de gemeente niet zelf kan inzien of verkrijgen, dan vraagt de gemeente aan de inwoner om die gegevens binnen een bepaalde termijn te leveren. Bij de uitnodiging voor het gesprek wordt duidelijk gemaakt welke gegevens dat zijn.

Stap 2: Gesprek na de melding

(Wmo, Jeugdwet, Gemeentewet)

2.2.1 Doel onderzoek en procedure gesprek

1. Een medewerker van de gemeente maakt zo snel mogelijk nadat de inwoner zich heeft gemeld een afspraak voor een gesprek over de hulpvraag en informeert de inwoner over de gang van zaken bij dat gesprek. Het doel van dit gesprek is om een goed beeld te krijgen van het effect dat de inwoner met zijn hulpvraag wil bereiken en van zijn persoonlijke situatie.
2. Het gesprek kan bij de inwoner thuis zijn (huisbezoek), als de inwoner dit wil of als dat van belang is voor de hulpvraag. Het gesprek kan ook telefonisch plaatsvinden als dat voldoende

- is. Als de hulpvraag en de persoonlijke situatie van de inwoner voldoende bekend zijn bij de gemeente, kan de gemeente beslissen dat een gesprek niet nodig is.
3. De gemeente informeert de inwoner en eventueel zijn ouders, vertegenwoordiger of mantelzorger dat zij gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning via MEE Samen. Daarbij staat het belang van de inwoner centraal. De inwoner kan de cliëntondersteuner inschakelen als hij bijvoorbeeld graag wil dat iemand meegaat naar het gesprek, helpt met de voorbereiding hiervan of helpt met het indienen van een aanvraag. De inwoner hoeft voor deze ondersteuning niet te betalen.
 4. Bij de start van het gesprek identificeert de inwoner zich met een geldig identiteitsbewijs (art 2.3.4 Wmo), tenzij de identiteit al bij de medewerker bekend is. De gemeente kan de ouders, de vertegenwoordiger of de mantelzorger van de inwoner ook vragen zich te identificeren met een geldig identiteitsbewijs. Als de inwoner een persoonlijk plan of familiegroepsplan heeft gemaakt, betreft de medewerker dit bij het gesprek. De inwoner kan iemand (bijvoorbeeld een familielid of een onafhankelijk cliëntondersteuner) vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn.

2.2.2 Inhoud gesprek

1. De medewerker bespreekt met de inwoner welk effect hij wil bereiken. In het gesprek onderzoekt de medewerker voor zover dat nodig is:
 - a. De behoefte van de inwoner: wat is er nodig?
 - b. De persoonlijke situatie van de inwoner: hoe ziet die eruit en wat betekent dit voor het gewenste effect?
 - c. De (on)mogelijkheden van de inwoner: (hoe) kan de inwoner zelf bijdragen aan de oplossing van het probleem?
 - d. De omgeving van de inwoner: welke hulp kan het sociaal netwerk of kunnen organisaties bieden, en hoe kan er met de gemeente worden samengewerkt om de inwoner goed te helpen?
 - e. welke hulp er gegeven kan worden: is dit hulp-op-maat of een andere voorziening? Kan er een pgb worden verstrekt? Moet de inwoner een bijdrage in de kosten betalen?
2. De gemeente/de inwoner kan ook anderen bij het gesprek uitnodigen, als dat nodig is. Het kan dan gaan om deskundigen, iemand die de inwoner vertegenwoordigt, een mantelzorger(s) of familie en in geval van jeugdhulp de ouders, voogd of verzorgende van de jeugdige.
3. Gemeente onderzoekt in dit gesprek, zo snel mogelijk en voor zover dit nodig is:
 - a. de behoeften, persoonskenmerken, voorkeuren, veiligheid, ontwikkeling en gezinssituatie van de inwoner of jeugdige en het probleem of de hulpvraag;
 - b. het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning;
 - c. in hoeverre van de inwoner, jeugdige of zijn ouders verwacht kan worden om zelf, of met ondersteuning van de naaste omgeving, bij te dragen aan een oplossing van de hulpvraag (gebruikelijke hulp).
 - d. de mogelijkheden om gebruik te maken van een andere voorziening;
 - e. de mogelijkheden om ondersteuning te verlenen met gebruikmaking van een overige voorziening;
 - f. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de inwoner of jeugdige;
 - g. de mogelijkheden om een individuele voorziening te verstrekken;
 - h. hoe een eventuele individuele voorziening wordt afgestemd met andere voorzieningen op het gebied van zorg, onderwijs, maatschappelijke ondersteuning, of werk en inkomen;
 - i. welke eigen bijdrage de inwoner moet betalen (artikel 2.1.4, 3e lid, en 2.1.4a, 4e lid, Wmo 2015). Dit geldt niet voor de jeugdhulp;

- j. hoe rekening zal worden gehouden met het geloof, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van de inwoner, jeugdige en zijn ouders;
 - k. de mogelijkheden om te kiezen voor een pgb, waarbij de inwoner, jeugdige of zijn ouders in begrijpelijke bewoordingen worden ingelicht over de gevolgen van die keuze.
4. De gemeente kan als dit nodig is gebruik maken van de deskundigheid van een onafhankelijk (medisch) deskundige.
 5. In het gesprek wijst de medewerker de inwoner op de vervolprocedure en zijn rechten en plichten.

2.2.3 Onderzoeksverslag

1. De medewerker maakt een verslag van het gesprek. In dit onderzoeksverslag staan de uitkomsten van het onderzoek naar de hulpvraag en naar de persoonlijke situatie van de inwoner. De medewerker betreft het persoonlijk plan of familiegroepsplan bij het verslag, als de inwoner dit plan heeft gemaakt en heeft aangeleverd. Opmerkingen of latere aanvullingen van de inwoner of van betrokken derden worden aan het verslag toegevoegd.
2. De medewerker stuurt het verslag naar de inwoner, tenzij de inwoner heeft aangegeven dat niet te wensen. De inwoner ondertekent het onderzoeksverslag en stuurt dit naar de gemeente. Als de inwoner het niet eens is met het onderzoeksverslag, kan hij dat daarop aangeven. Als de inwoner hulp-op-maat van de gemeente wil ontvangen, moet hij het verslag ondertekend terugsturen. De gemeente ziet het verslag dan als een aanvraag.
3. Wanneer het advies van de consulent aan het college, is om geen hulp op maat in te zetten, maar er wel een ondertekend verslag, door de inwoner wordt teruggezonden, zal de inwoner een beschikking met een afwijzing ontvangen.

Stap 3: Aanvraag

2.3.1 Aanvraag

(Wmo, Jeugdwet, Gemeentewet, Awb)

1. Na de melding en het onderzoek van de gemeente, kan de inwoner een aanvraag indienen bij de gemeente. Een onderzoeksverslag die ondertekend is door de inwoner, zoals bedoeld in paragraaf 2.2.3 wordt gezien als een aanvraag. Het doel van de aanvraag is om te bepalen of de gemeente hulp gaat verlenen en welke vorm die hulp heeft.
2. Als het gaat om hulp-op-maat, kan de inwoner pas een aanvraag indienen als de gemeente klaar is met het onderzoek, zoals bedoeld in paragraaf 2.2.2. Behalve als de gemeente het onderzoek niet klaar heeft binnen zes weken na datum melding.

2.3.2 Aanvraag voor hulp-op-maat

(Wmo, Jeugdwet, gemeentewet)

1. Vraagt de inwoner hulp-op-maat? Dan gelden in ieder geval de volgende voorwaarden:
 - a. De hulp is noodzakelijk om (één van) de doelen van de in 1.1 genoemde wetten te bereiken;
 - b. De inwoner heeft geen mogelijkheden om het gewenste effect op eigen kracht te bereiken. De inwoner kan het gewenste effect ook niet bereiken met gebruikelijke hulp, hulp vanuit het sociaal netwerk, mantelzorg, algemeen gebruikelijke voorzieningen of met behulp van andere voorzieningen, organisaties of wettelijke regelingen; en
 - c. De hulp past bij het gewenste effect en de persoonlijke situatie van de inwoner.
2. Voor sommige vormen van hulp zijn er in de wet of in deze verordening extra voorwaarden gesteld.

3. De hulp-op-maat is niet luxer of duurder dan nodig en duurt niet langer dan nodig. De gemeente kiest daarom voor de goedkoopste voorziening die passend is om het probleem van de inwoner langdurig te verminderen of op te lossen.
4. De gemeente kan hulp-op-maat weigeren als een inwoner iets (niet) heeft gedaan waardoor hij de hulpvraag zelf heeft veroorzaakt en hij deze had kunnen voorzien.
5. De gemeente kan de hulp-op-maat weigeren als de inwoner onvoldoende meewerkt, waardoor de gemeente niet kan vaststellen of de voorziening noodzakelijk is.
6. De hulp-op-maat wordt geweigerd indien inwoner de oplossing zelf heeft aangeschaft of gerealiseerd. Dit geldt voor alle vormen van hulp-op-maat.

2.3.3 Advisering

(Gemeentewet, Awb)

De gemeente zorgt ervoor dat de medewerker die een melding of aanvraag behandelt de deskundigheid heeft die nodig is om deze melding of aanvraag goed te kunnen behandelen. Als de medewerker die deskundigheid niet heeft, zorgt de gemeente ervoor dat een deskundige een advies uitbrengt (paragraaf 2.2.2, onderdeel 4). Dit advies (deskundig oordeel) betreft de gemeente bij de beoordeling van de aanvraag.

2.3.4 Beoordelen aanvraag

(Wmo, Jeugdwet, Gemeentewet, Awb)

1. Bij het beoordelen van de aanvraag betreft de gemeente alle gegevens die van belang zijn. Het gaat onder meer om gegevens over:
 - a. De behoeften van de inwoner;
 - b. De (on)mogelijkheden van de inwoner;
 - c. De persoonlijke situatie van de inwoner;
 - d. De mogelijkheden van het sociaal netwerk, andere organisaties en de gemeente.

2. Om te bepalen of de gemeente hulp verleent, volgt de gemeente in principe de volgende stappen:

Stap 1: De gemeente stelt eerst vast wat de hulpvraag van de inwoner is.

Stap 2: De gemeente stelt hierna vast welke problemen en beperkingen er precies zijn.

Stap 3: De gemeente bepaalt welke hulp nodig is en hoeveel.

Stap 4: De gemeente onderzoekt wat de inwoner zelf kan doen om het probleem op te lossen (eigen kracht) of met gebruikelijke hulp, hulp vanuit het sociaal netwerk, mantelzorg, algemeen gebruikelijke voorzieningen of met behulp van andere voorzieningen, organisaties of wettelijke regelingen.

Stap 5: De gemeente bepaalt welke aanvullende hulp nodig is om het probleem op te lossen en het gewenste effect te bereiken.

3. Voor iedere stap geldt dat de gemeente de deskundigheid inzet die nodig is om die stap goed te kunnen afronden. Is er bijzondere deskundigheid nodig? Dan zet de gemeente die in. De gemeente stelt de inwoner op de hoogte van welke deskundigheid er op welk moment nodig is en ingezet wordt. Als een inwoner niet akkoord gaat met de inzet van een deskundige dan kan de aanvraag niet (volledig) worden beoordeeld.

2.3.5 Beslistermijn

(Wmo, Jeugdwet, Gemeentewet, Awb)

1. De gemeente beslist binnen twee weken nadat de aanvraag (paragraaf 2.3.1.) is ontvangen.
2. De beslistermijn kan schriftelijk worden opgeschoven als de inwoner niet voldoende gegevens heeft verstrekt. De inwoner ontvangt hierover een brief van de gemeente. In deze brief noemt de gemeente een termijn waarbinnen de inwoner alsnog alle gegevens moet inleveren. De beslistermijn wordt verlengd met deze termijn.
3. Als het de gemeente niet lukt om binnen de termijn (zoals genoemd in het eerste lid) een besluit te nemen, dan mag de gemeente deze termijn één keer verlengen. De inwoner

ontvangt hierover een brief van de gemeente. In deze brief noemt de gemeente een nieuwe termijn waarbinnen het besluit wordt genomen.

Stap 4: Beslissing

2.4.1 Inhoud besluit

(Wmo, Jeugdwet, Gemeentewet, Awb)

1. De gemeente stelt een besluit per brief vast en stuurt deze brief naar de inwoner. Het doel van dit besluit is dat de inwoner geïnformeerd wordt of er wel of geen hulp-op-maat wordt gegeven. Als de gemeente hulp-op-maat geeft, staat in het besluit ook of de hulp in natura, in de vorm van een pgb, in geld of op een andere manier wordt gegeven.
2. Geeft de gemeente de hulp-op-maat in natura? Dan wordt in het besluit in ieder geval vastgelegd:
 - a. wat de hulp inhoudt en waarvoor de hulp bedoeld is;
 - b. wanneer de hulp ingaat en hoe lang de hulp duurt;
 - c. hoe en, als dit bekend is, door wie de hulp wordt gegeven;
 - d. welke andere voorzieningen voor de inwoner van belang kunnen zijn, en
 - e. het (maximale) budget waarbinnen de aanbieder het hulpverleningstraject biedt. (alleen bij jeugdhulp);
3. Geeft de gemeente de hulp in de vorm van een pgb? Dan wordt in het besluit in ieder geval vastgelegd:
 - a. wat het pgb inhoudt, waarvoor het pgb bedoeld is en welk effect daarmee bereikt moet worden;
 - b. hoe hoog het pgb is en waarom dit de vastgestelde hoogte is;
 - c. wanneer het pgb ingaat en wanneer het pgb eindigt;
 - d. hoe de besteding van het pgb verantwoord wordt;
 - e. welke andere voorzieningen voor de inwoner van belang kunnen zijn, en
 - f. wie de vertegenwoordiger is.
4. Geeft de gemeente de hulp in de vorm van geld? Dan wordt in het besluit in ieder geval vastgelegd:
 - a. voor welk doel het geld wordt gegeven;
 - b. wanneer het geld wordt betaald;
 - c. hoe vaak het geld wordt betaald;
5. De gemeente informeert de inwoner in het besluit ook over een eventuele bijdrage in de kosten. Dit is de eigen bijdrage.

2.5 Uitzonderingen

2.5.1 Jeugdhulp via verwijzer

(Jeugdwet)

1. De gemeente zorgt ervoor dat de jeugdige jeugdhulp krijgt, als de huisarts, jeugdarts, medisch specialist, gecertificeerde instelling, school of jeugdreclassering de jeugdige doorverwijst naar een jeugdhulpaanbieder.
2. De gemeente kan in het kader van één gezin één plan als procesregisseur optreden om te komen tot een sluitende en samenhangende aanpak wanneer er meerdere vormen van hulp-op-maat naast elkaar lopen.
3. De gemeente stuurt over de jeugdhulp zoals bedoeld in dit artikel geen besluit per brief, behalve als de jeugdige en/of zijn ouders hierom vraagt/vragen. Dit besluit voldoet aan dezelfde eisen als het besluit na een aanvraag bij de gemeente zelf.

2.5.2 Spoedeisende gevallen

(Wmo, Jeugdwet)

1. In spoedeisende gevallen zorgt de gemeente ervoor dat de inwoner de hulp krijgt die nodig is. De gemeente kan afwijken van de normale procedure, als dat nodig is. Het kan gaan om de volgende (tijdelijke) hulp in afwachting van een onderzoek van de gemeente:
 - a. het bieden van hulp en zorg aan ouders en hun kinderen;
 - b. het vragen van een machtiging aan de kinderrechter voor gesloten jeugdhulp;
 - c. het bieden van een voorziening voor maatschappelijke ondersteuning;
2. Er is sprake van een spoedeisend geval als de uitkomst van de normale procedure voor een aanvraag om hulp niet afgewacht kan worden. De gemeente beoordeelt wanneer er sprake is een spoedeisend geval.
3. Als er sprake van een spoedeisende situatie dan kan de ingezette hulp nooit geboden worden via een pgb.

Hoofdstuk 3 Iedereen doet mee

Dit hoofdstuk gaat over meedoen aan activiteiten in de samenleving voor inwoners met een beperking. Inwoners die vanwege een beperking, een psychisch of psychosociaal probleem hulp nodig hebben om mee te doen in de samenleving (participatie), kunnen op aanvraag hulp-op-maat krijgen. Het is belangrijk dat deze inwoners ook volwaardig kunnen meedoen en dat hun positie in de samenleving sterker wordt. Zij moeten wel voldoen aan de voorwaarden uit deze verordening. (zie de artikelen 2.3.2 en 5.1 van deze verordening). De inwoner is zelf verantwoordelijk, de gemeente helpt als dat nodig is. De eigen mogelijkheden en het sociale netwerk van de inwoner gaan voor. Dat geldt ook voor voorliggende hulp / voorzieningen vanuit lokale initiatieven.
(Wmo)

3.1 Vrij toegankelijke hulp

De gemeente zorgt ervoor dat inwoners zoveel mogelijk mee kunnen doen aan activiteiten in de samenleving. De volgende vormen van hulp zijn vrij toegankelijk. De inwoner heeft hiervoor geen verwijzing en/of een besluit van de gemeente nodig:

- a. informatie en advies door de brede toegang;
- b. activiteiten zoals trainingen, cursussen en themabijeenkomsten;
- c. ondersteuning door vrijwilligers;
- d. welzijnswerk;
- e. maatschappelijk werk;
- f. individuele- en gezinsondersteuning;
- g. lokale vervoerinitiatieven;
- h. dagbesteding zonder indicatie (voor verschillende doelgroepen);
- i. Veilig Thuis IJsselland: De Rijksoverheid biedt het Advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling Veilig Thuis. Dit advies- en meldpunt biedt 24 uur per dag 7 dagen per week advies en ondersteuning aan iedereen die direct of indirect is betrokken bij huiselijk geweld en kindermishandeling.

3.2 Niet vrij toegankelijke hulp (hulp-op-maat)

De volgende vormen van hulp zijn niet vrij toegankelijk (hulp-op-maat). De inwoner heeft hiervoor een verwijzing of een besluit van de gemeente nodig:

- a. begeleiding individueel;
- b. begeleiding groep;
- c. bovengebruikelijke persoonlijke verzorging;
- d. Hulp bij het Huishouden
- e. bovengebruikelijke respijtzorg / logeeropvang
- f. vervoersvoorzieningen (bijv. rolstoel)
- g. woonvoorzieningen (bijv. een traplift)
- h. beschermd wonen
- i. beschermd thuis
- j. maatschappelijke opvang

3.3 Dagbesteding en begeleiding

3.3.1 Een ingevulde dag hebben (dagbesteding / groepsactiviteiten)

1. De gemeente zorgt ervoor dat inwoners die vanwege een beperking onvoldoende in staat zijn om de dag goed in te vullen, hulp-op-maat kunnen krijgen. De hulp-op-maat houdt in dat inwoners mee kunnen doen aan arbeidsmatige of andere begeleide groepsactiviteiten voor één of meer dagdelen per week.
2. De gemeente zorgt voor het vervoer naar en van de plek waar de inwoners deelnemen aan een begeleide groepsactiviteit van de gemeente als:

- a. de inwoner vanwege een beperking niet in staat is zelfstandig deze plek te bereiken; en
- b. de inwoner niet met hulp vanuit het sociaal netwerk of vrijwilligers kan reizen of op een andere manier kan worden begeleid.

3.3.2 Hulp bij deelname aan de samenleving (persoonlijke begeleiding)

De gemeente zorgt ervoor dat inwoners die niet in staat zijn de noodzakelijke dagelijkse activiteiten te doen, hulp-op-maat kunnen krijgen. Dat houdt in dat inwoners in meerdere of mindere mate begeleid worden bij deze activiteiten (persoonlijke begeleiding). Het betekent dat de begeleider helpt bij de dagelijkse gang van zaken en de inwoner helpt om op een goede manier met zijn omgeving om te gaan. De begeleider kan ook helpen bij vaak terugkerende activiteiten, zoals het structureren van de dag. Daarnaast kan er begeleid worden bij het doen van de administratie. De begeleider neemt deze activiteiten niet volledig over, maar kan als dat nodig is wel de regie overnemen om de zelfstandigheid en participatie te vergroten.

3.4 Meedoen

3.4.1 Verplaatsen in en om de woning

De gemeente zorgt ervoor dat inwoners die zich vanwege een beperking niet kunnen verplaatsen in en om de woning, hulp-op-maat kunnen krijgen. Het gaat hierbij om een structureel en langdurig probleem bij het verplaatsen.

3.4.2 Verplaatsen in de woonomgeving

1. De gemeente zorgt ervoor dat inwoners die zich vanwege een beperking onvoldoende kunnen verplaatsen hulp-op-maat kunnen krijgen. Dat houdt in dat inwoners geholpen worden bij het vervoer in de woonomgeving. Zo kunnen zij zelfstandig blijven en meedoen met sociale, maatschappelijke en religieuze activiteiten en zelf de dagelijkse boodschappen doen. Die hulp kan bijvoorbeeld bestaan uit het aanbieden van de mogelijkheid om te reizen met het plaatselijk (collectief) vervoerssysteem of het in gebruik geven van een vervoersmiddel.
2. De hulp op maat is gericht op:
 - a. het zich verplaatsen rondom de woning;
 - b. het zich verplaatsen in de woonomgeving,
3. Voor het plaatselijk (collectief) vervoerssysteem geldt:
 - a. het verplaatsen over een langere afstand dicht bij huis van de inwoner. Hiermee wordt 25 kilometer rondom de woning van de inwoner bedoeld.
 - b. een kilometergrens van 1500 kilometer per jaar.
 - c. dat de inwoner een reizigerstarief per kilometer is verschuldigd. Dit wordt betaald aan de aanbieder. De kosten hangen af van het aantal kilometers en het tijdstip waarop met de taxi wordt gereisd. Het college stelt de tarieven vast in nadere regels.
 - d. dat de inwoner het plaatselijk (collectief) vervoerssysteem niet mag gebruiken voor het vervoer naar de dagbesteding.
4. De gemeente is van mening dat de goedkoopst compenserende vervoersvoorziening in vrijwel alle gevallen het vraagafhankelijk collectieve vervoer is. Mocht dit niet passend zijn dan kan er afgeweken worden van collectief vervoer en wanneer nodig een autoaanpassing worden vergoed. Voor het geschikt maken van de eigen auto door een autoaanpassing wordt maximaal één keer per zeven jaar een reële vergoeding verstrekt.

3.4.3 Vervanging vervoersmiddel en rolstoel

5. Als de gemeente eerder een hulpmiddel voor vervoer of een (sport-) rolstoel heeft verstrekt en deze moet worden vervangen, doet de gemeente dit alleen als het hulpmiddel voor vervoer:

- a. technisch is afgeschreven (hulpmiddelen en (sport-) rolstoelen hebben een minimale levensduur van 7 jaar);
- b. verloren is gegaan buiten de schuld van de inwoner om, of
- c. geen oplossing meer is voor de problemen die de inwoner ervaart bij het verplaatsen in en om de woning of het verplaatsen dichtbij huis.

Hoofdstuk 4. Gezond en veilig opgroeien

Jeugdigen in Nederland moeten zo gezond en veilig mogelijk kunnen opgroeien. Dat is in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van jeugdigen, hun ouders en hun netwerk. Als zij daarbij hulp nodig hebben, kunnen zij een beroep doen op ondersteuning door de gemeente. Deze hulp wordt zo vroeg mogelijk aangeboden, om het beroep op dure, gespecialiseerde hulp te verminderen. Daarbij staat het versterken van de eigen kracht van de jeugdige en van het zorgend en probleemoplossend vermogen van het gezin en de sociale omgeving voorop. In deze verordening spreken we niet over jongeren, maar over jeugdigen, net zoals dat in de Jeugdwet is gedaan. Hiermee bedoelen we kinderen en jongeren tot 18 jaar en jongvolwassenen van 18 tot 23 die al jeugdhulp ontvingen toen zij 18 werden en die deze hulp vanaf hun 18e nog nodig hebben. Dit zijn de jeugdigen zoals beschreven in artikel 1.1 van de Jeugdwet.

(Jeugdwet)

4.1 Uitgangspunten bij het bieden van hulp

1. Alle hulp is gericht op het versterken van de eigen mogelijkheden en het probleemoplossend vermogen van de jeugdige, zijn ouder(s) en hun sociaal netwerk.
2. De gemeente betreft de wensen van de jeugdige en zijn ouder(s) bij de keuze welke jeugdhulp wordt ingezet.
3. Pleegouders kunnen voor hulp in eerste instantie bij de pleegzorgorganisatie terecht. Als het nodig is, kan de pleegzorgorganisatie extra hulp vragen aan de gemeente.
4. Kan het gewenste effect van de jeugdhulp niet op eigen kracht of met hulp vanuit het sociaal netwerk bereikt worden, maar wel met hulp die vrij toegankelijk is? Dan wordt die hulp ingezet. Het gaat dan bijvoorbeeld om hulp door een jeugdwelzijnsorganisatie. Kan het gewenste effect niet bereikt worden met die hulp en evt. zorg vanuit andere wetgeving (bijv. Wet langdurige zorg of Zorgverzekeringswet)? Dan wordt hulp-op-maat ingezet.
5. Bij het bieden van hulp houden de gemeente en de jeugdhulpverlener rekening met het geloof, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van de jeugdige en de ouder(s).

4.2 Vrij toegankelijke jeugdhulp

1. De gemeente zorgt ervoor dat jeugdigen zoveel mogelijk gezond, kansrijk en veilig kunnen opgroeien. De volgende vormen van hulp zijn vrij toegankelijk. De inwoner heeft hiervoor geen verwijzing en/of een besluit van de gemeente nodig.
 - a. informatie en (opvoed) advies door de brede toegang;
 - b. activiteiten zoals trainingen, cursussen en themabijeenkomsten;
 - c. ondersteuning door vrijwilligers;
 - d. jeugdgezondheidszorg (GGD);
 - e. jongerenwerk;
 - f. (school)maatschappelijk werk;
 - g. individuele- en gezinsondersteuning;
 - h. vertrouwenspersoon;
 - i. Veilig Thuis IJsselland: De Rijksoverheid biedt het Advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling Veilig Thuis. Dit advies- en meldpunt biedt 24 uur per dag 7 dagen per week advies en ondersteuning aan iedereen die direct of indirect is betrokken bij huiselijk geweld en kindermishandeling.
2. De gemeente zorgt ervoor dat signalen over zorgen bij opgroei- en opvoedingsproblemen zo vroeg mogelijk worden opgevangen en dat daar ook zo vroeg mogelijk hulp voor wordt geboden. Waar mogelijk biedt de gemeente jeugdhulp op vrijwillige basis.

4.3 Niet vrij toegankelijke jeugdhulp (hulp-op-maat)

De volgende vormen van hulp zijn niet vrij toegankelijk (hulp-op-maat). De jeugdige heeft hiervoor een verwijzing of een besluit van de gemeente nodig

- k. begeleiding individueel;
- l. begeleiding groep;
- m. bovengebruikelijke persoonlijke verzorging;
- n. specialistische diagnostiek en behandeling;
- o. dyslexiezorg;
- p. vervoer van de jeugdige van en naar de plek waar jeugdhulp wordt aangeboden;
- q. verblijf;
- r. spoedzorg met en zonder verblijf;
- s. pleegzorg;
- t. forensische zorg;
- u. gesloten jeugdzorg.

4.4 Overgang van 18- naar 18+

1. De gemeente is er verantwoordelijk voor dat jeugdigen uit de jeugdhulp ondersteund blijven worden als ze 18 jaar worden. Dat wil zeggen dat de gemeente in samenspraak met de inwoner zorgt voor een plan.
2. Het is mogelijk dat de jeugdhulp wordt verlengd. De gemeente bepaalt of een jeugdige verlengde jeugdhulp nodig heeft. Dit kan maximaal tot de dag dat de jeugdige 23 jaar wordt. Deze verlenging is dan een onderdeel van het plan.

4.5 Afstemming met andere vormen van hulp

De gemeente zorgt ervoor dat de hulp aansluit bij andere vormen van hulp die aan de jeugdige of zijn ouders wordt gegeven. Om dat te bereiken maakt de gemeente afspraken met onder andere:

- a. partijen in het kader van gezondheidszorg;
- b. gecertificeerde instellingen;
- c. instellingen die voorschoolse voorzieningen aanbieden;
- d. onderwijsinstellingen voor primair-, voortgezet- en speciaal onderwijs;
- e. het samenwerkingsverband;
- f. de afdelingen Wmo en Participatiewet van de gemeente. Het belang van de jeugdige en/of zijn ouder(s) staat hierbij centraal.

Hoofdstuk 5. Wonen in een veilige en gezonde omgeving

Inwoners met een beperking en/of met langdurige psychische of psychosociale problemen hebben soms hulp nodig om zo lang en zelfstandig mogelijk in hun eigen leefomgeving te kunnen wonen. De gemeente heeft de taak om inwoners te helpen als ze niet in staat zijn om zelf oplossingen te vinden voor knelpunten in hun woning, bij normale dagelijkse activiteiten en in de huishouding. De gemeente moet ook maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat inwoners met een beperking zo lang mogelijk voor zichzelf kunnen zorgen (zelfredzaamheid). De gemeente kijkt hierbij niet alleen naar de korte termijn, maar ook naar de te verwachten ontwikkelingen. In dit hoofdstuk zijn regels opgenomen over de hulp die de gemeente aan deze inwoners kan geven, zoals hulp-op-maat. (Wmo)

5.1 Uitgangspunten:

1. De gemeente zet zich ervoor in, dat inwoners met een beperking zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen, de noodzakelijke dagelijkse activiteiten kunnen uitvoeren en een eigen huishouding kunnen voeren.
2. De inwoner kan voor hulp-op-maat in het kader van de Wmo in aanmerking komen als voldaan is aan de voorwaarden van artikel 2.3.2 en van dit hoofdstuk. De hulp moet langdurig nodig zijn en een passende bijdrage leveren, zodat inwoners zo lang mogelijk in hun eigen leefomgeving kunnen blijven wonen.
3. Voor hulp op maat op basis van de Wmo moet de inwoner onder de doelgroep van de Wmo vallen. Dit betekent dat de inwoner een beperking, een langdurige psychisch probleem en/of een psychosociaal probleem heeft, én:
 - a. hierdoor niet goed voor zichzelf kan zorgen, en/of
 - b. hierdoor hulp nodig heeft bij het voeren van een huishouden, en/of
 - c. niet voldoende kan meedoen in de maatschappij.Ook als de inwoner opvang nodig heeft in het kader van beschermd wonen kan de inwoner daarvoor hulp-op-maat op grond van de Wmo krijgen.
4. De gemeente kan niet altijd hulp-op-maat geven. De gemeente geeft geen hulp, als
 - a. de hulp niet langdurig nodig is;
 - b. de inwoner zijn beperkingen zelf kan oplossen of verminderen door zijn dagelijks leven anders te organiseren, bijvoorbeeld bij de huishoudelijke taken;
 - c. de inwoner gebruik kan maken van een andere wettelijke regeling of een andere (voorliggende) voorziening, van eigen kracht of van zijn sociale netwerk;
 - d. de inwoner de voorziening zelf al heeft gerealiseerd of aangeschaft nadat hij zich bij de gemeente heeft gemeld voor hulp, maar voordat een besluit is genomen. Dit is anders als de gemeente daarvoor toestemming heeft verleend;
 - e. de aanvraag is voor een voorziening die aan de inwoner al eerder is verstrekt op grond van een wettelijke regeling of bepaling. Het moet dan gaan om een voorziening waarvan de normale afschrijvingstermijn nog niet is verstreken. Dit geldt niet als:
 - o de eerder verstrekte voorziening verloren is gegaan buiten de schuld van de inwoner om;
 - o de inwoner (gedeeltelijk) tegemoetkomt in de veroorzaakte kosten;
 - o de eerder verstrekte voorziening geen oplossing biedt voor de hulpvraag van de inwoner;
 - f. de voorziening een therapeutisch doel heeft;
 - g. de inwoner onvoldoende meewerkt, zodat de gemeente niet kan vaststellen of de voorziening noodzakelijk is;
 - h. de voorziening niet grotendeels op de inwoner is gericht.

5.2 Vrij toegankelijke hulp

De gemeente zorgt ervoor dat inwoners zoveel mogelijk mee kunnen doen aan activiteiten in de samenleving. De volgende vormen van hulp zijn vrij toegankelijk. De inwoner heeft hiervoor geen verwijzing en/of een besluit van de gemeente nodig:

- a. informatie en advies door de brede toegang;
- b. activiteiten zoals trainingen, cursussen en themabijeenkomsten;
- c. ondersteuning door vrijwilligers;
- d. welzijnswerk;
- e. maatschappelijk werk;
- f. individuele- en gezinsondersteuning;
- g. lokale vervoerinitiatieven;
- h. dagbesteding zonder indicatie (voor verschillende doelgroepen);
- i. Veilig Thuis IJsselland: De Rijksoverheid biedt het Advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling Veilig Thuis. Dit advies- en meldpunt biedt 24 uur per dag 7 dagen per week advies en ondersteuning aan iedereen die direct of indirect is betrokken bij huiselijk geweld en kindermishandeling.

5.3 Niet vrij toegankelijke hulp (hulp-op-maat)

De volgende vormen van hulp zijn niet vrij toegankelijk (hulp-op-maat). De inwoner heeft hiervoor een verwijzing of een besluit van de gemeente nodig:

- a. begeleiding individueel;
- b. begeleiding groep;
- c. bovengebruikelijke persoonlijke verzorging;
- d. Hulp bij het Huishouden
- e. bovengebruikelijke respijtzorg / logeeropvang
- f. vervoersvoorzieningen (bijv. rolstoel)
- g. woonvoorzieningen (bijv. een traplift)
- h. beschermd wonen
- i. beschermd thuis
- j. maatschappelijke opvang

5.4 Zelfstandig en veilig wonen

5.4.1 Geschikte woning

1. De gemeente zorgt ervoor dat de inwoner hulp-op-maat kan krijgen als het normale gebruik van de woning door een beperking niet mogelijk is. De hulp-op-maat houdt in dat de woning bereikbaar, bruikbaar en toe- en doorgankelijk wordt gemaakt.
2. Als de woning niet of alleen tegen zeer hoge kosten aangepast kan worden, verwacht de gemeente dat de inwoner verhuist naar een geschikte woning, als deze beschikbaar is en een verhuizing binnen een redelijke en/of medisch aanvaardbare termijn mogelijk is. De inwoner kan dan een geldbedrag krijgen voor de verhuizing (verhuiskostenvergoeding).
3. De gemeente stelt het bedrag waarbij het primaat van verhuizen wordt beoordeeld en de hoogte van de verhuiskostenvergoeding vast in nadere regels.
4. De verhuiskostenvergoeding heeft voorrang op andere woonvoorzieningen, behalve als een verhuiskostenvergoeding niet de goedkoopst compenserende oplossing is.
5. De gemeente verstrekt niet altijd hulp-op-maat in de vorm van een woningaanpassing of nagelvast hulpmiddel. De gemeente geeft geen hulp-op-maat in de volgende situaties:
 - a. De problemen die de inwoner ervaart bij het normale gebruik van de woning zijn het gevolg van de materialen die in de woning zijn gebruikt.

- b. De inwoner verblijft in een hotel of pension, een tweede woning, een trekkerswoonwagen, een klooster, een vakantiewoning, een recreatiewoning of een ADL-clusterwoning.
 - c. De inwoner woont in een woning die specifiek gericht is op een bepaalde groep mensen waartoe de inwoner behoort, bijvoorbeeld een seniorencomplex, en de voorziening is bedoeld voor in een gemeenschappelijke ruimte, zoals elektrische deuropeners.
 - d. Het gaat om voorzieningen die bij nieuwbouw of renovatie zonder veel meerkosten meegenomen kunnen worden.
 - e. De inwoner is zonder dringende reden verhuisd vanuit een woonruimte waar de inwoner geen problemen had bij het normale gebruik van de woning.
 - f. De inwoner heeft een indicatie voor verhuizing naar een zorginstelling op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz), behalve als de inwoner ervoor heeft gekozen om met zijn indicatie thuis te blijven wonen en de Wlz-zorg thuis ontvangt.
 - g. De inwoner is verhuisd naar een woning die niet de meest geschikte woning is op dat moment om de beperkingen van de inwoner te verminderen of weg te nemen, tenzij de gemeente daar toestemming voor heeft verleend.
 - h. De inwoner heeft zijn hoofdverblijf niet in de aan te passen woning.
 - i. Wanneer de vraag kan worden opgelost met een algemeen gebruikelijke voorziening.
6. Een woonvoorziening die een eerder verstrekte woonvoorziening vervangt, kan alleen worden verstrekt, als:
- a. de eerder verstrekte woonvoorziening technisch is afgeschreven;
 - b. de eerder verstrekte woonvoorziening verloren is gegaan buiten de schuld van de inwoner om, of als
 - c. de eerder verstrekte woonvoorziening geen oplossing meer is voor de woonproblemen van de inwoner.

5.4.2 Een schone en leefbare woning

1. De gemeente zorgt ervoor dat de inwoner hulp-op-maat kan krijgen als hij door een beperking zijn woning niet schoon en leefbaar kan houden. De hulp-op-maat is alleen bedoeld voor gangbare ruimten. Onder gangbare ruimtes vallen: toilet, woonkamer en gebruikte slaapkamer/keuken/badkamer en toegangsruimten.
2. De hulp-op-maat houdt in dat de inwoner de volgende voorziening kan krijgen:
 1. hulp bij het huishouden: deze hulp is vooral gericht op het uitvoeren en overnemen van de huishoudelijke taken.
 2. ondersteuning gericht op het huishouden: deze hulp is er vooral op gericht om samen met de inwoner de huishoudelijke taken te organiseren en uit te voeren.
3. Als er in het huishouden van de inwoner minderjarige kinderen zijn, kan de hulp-op-maat ook bestaan uit het overnemen van de gebruikelijke zorg voor deze kinderen. Deze hulp is vooral bedoeld om de periode tot er andere hulp is te overbruggen.
4. Gemeente gaat uit van het actuele Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning, van het bureau HHM.

5.4.3 Beschermd wonen

1. De gemeente zorgt ervoor dat de inwoner hulp-op-maat kan krijgen in de vorm van Beschermd Thuis of Beschermd Wonen.
2. Hiervoor geldt naast de algemene uitgangspunten voor toegang tot hulp-op-maat, dat een inwoner de situatie van psychische of psychosociale problemen niet kan verminderen of wegnemen met de inzet van hulp-op-maat gericht op het bevorderen van de participatie en zelfredzaamheid in de thuissituatie.
3. De inwoner heeft Beschermd Thuis nodig wanneer er sprake is van een duidelijke begeleidings- en ondersteuningsbehoefte ten aanzien van het dagelijks leven, en waarvoor

het 24/7 kunnen inschakelen van begeleiding/nabijheid voldoende houvast biedt, zonder daarvoor in een beschermd woonomgeving te moeten verblijven.

4. De inwoner heeft Beschermd Wonen nodig, wanneer er dusdanig sprake is van psychische of psychosociale problemen, waardoor 24 uren zorg, toezicht en begeleiding nodig is. Beschermd wonen kan worden ingezet als dit de inwoner helpt om de zelfredzaamheid te bevorderen, maatschappelijke overlast vermijdt en het psychiatrisch ziektebeeld stabiliseert.
5. In de beleidsregels wordt nader uitgelegd wat de geldende regels zijn voor inwoners die hulp-op-maat in de vorm van Beschermd Thuis en Beschermd Wonen ontvangen.

5.4.4 Maatschappelijke opvang

1. De gemeente zorgt ervoor dat de inwoner en eventuele kinderen van inwoner hulp-op-maat kan krijgen in de vorm van tijdelijke (maatschappelijke) opvang. Deze opvang is bedoeld voor de inwoner die de thuissituatie heeft verlaten en zich niet op eigen kracht kan handhaven in de samenleving. Dit als gevolg van psychische of psychosociale problemen of de dreiging van huiselijk geweld.
2. Hiervoor geldt naast de algemene uitgangspunten voor toegang tot hulp-op-maat, dat een inwoner de situatie van psychische of psychosociale problemen niet kan verminderen of wegnemen met de inzet van hulp-op-maat gericht op het bevorderen van de participatie en zelfredzaamheid in de thuissituatie.
3. De opvang levert een passende, noodzakelijke en tijdelijke bijdrage aan het:
 - a. afwenden van gevaar voor de inwoner of zijn kinderen,
 - b. voorkomen van dakloosheid,
 - c. het psychosociaal functioneren,
 - d. voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast; en
 - e. de behoefte van de inwoner

Met als doel het realiseren van een situatie waarin de inwoner en/of zijn kinderen in staat is om zich zo snel mogelijk weer op eigen kracht en in een veilige situatie te handhaven in de samenleving.

4. Voor inwoners die hulp-op-maat in de vorm van maatschappelijke opvang nodig hebben, gelden de regels die zijn vastgelegd in de actuele Verordening maatschappelijke ondersteuning van de gemeenteraad van de gemeente Zwolle.

5.5 Mantelzorg

Een mantelzorger zorgt onbetaald voor iemand die een beperking heeft. Hij heeft met deze persoon een persoonlijke band. Dit gaat verder dan de hulp die normaal gesproken verwacht mag worden van een partner, ouder, inwonende kinderen of vrienden. Het gaat om hulp en zorg aan iemand die dat nodig heeft en van deze hulp afhankelijk is.

Mantelzorgers vervullen een belangrijke rol. Daarom investeert de gemeente in de ondersteuning van mantelzorgers om overbelasting te voorkomen. Ook heeft de gemeente aandacht voor erkenning en waardering van deze groep.

5.5.1 Ondersteuning mantelzorger

1. De gemeente zorgt ervoor dat inwoners die mantelzorg krijgen, hulp-op-maat kunnen krijgen als hun mantelzorgers niet meer in staat zijn om de mantelzorg vol te houden of om te voorkomen dat zij overbelast raken.
2. De hulp-op-maat houdt in dat de mantelzorgtaken worden overgenomen om de mantelzorger tijdelijk te ontlasten.

5.5.2 Mantelzorgwaardering

1. De gemeente heeft aandacht voor de mantelzorgers van inwoners.
2. De gemeente waardeert de inzet van mantelzorgers voor inwoners met een beperking. Het doel van de mantelzorgwaardering is om het belang van mantelzorgers voor de samenleving te ondersteunen.
3. Mantelzorgers van inwoners in de gemeente kunnen in aanmerking komen voor het ontvangen van een jaarlijkse blijk van waardering. Hiervoor kan een inwoner een aanvraag doen via de website van de gemeente Dalfsen.
4. De daadwerkelijke invulling van deze blijk van waardering is terug te vinden in de beleidsregels van de gemeente.

Hoofdstuk 6. De vorm van de hulp

De hulp die de gemeente geeft, is in principe 'in natura': de gemeente zorgt ervoor dat er hulp wordt ingezet. Dat kan in de vorm van een dienst zijn (bijvoorbeeld hulp in de huishouding), maar het is ook mogelijk dat er een product wordt gegeven (bijvoorbeeld een rolstoel). In bepaalde gevallen kan de hulp als een persoonsgebonden budget worden gegeven. In dit hoofdstuk wordt besproken op welke manier de gemeente de hulp geeft en wanneer de gemeente een financiële bijdrage aan de inwoner kan vragen.

6.1 hulp in natura

(Wmo, Jeugdwet, Gemeentewet)

1. De inwoner die hulp van de gemeente krijgt, ontvangt in principe hulp in natura (een dienst of een product). Gaat het om een product, dan wordt dit in bruikleen of in eigendom verstrekt.
2. De leverancier en/of de aanbieder informeert de inwoner over wat van belang is om te weten over de dienst of het product.
3. Voor producten die in natura worden verstrekt, geldt:
 - a. de gemeente zorgt ervoor dat de leverancier van een product de inwoner voldoende helpt om het product goed te kunnen gebruiken.
 - b. de gemeente zorgt ervoor dat de leverancier die het product beschikbaar stelt de wettelijke bepalingen over de garantie naleeft.

6.2 Hulp in geld

(Wmo, Jeugdwet, Gemeentewet, Awb)

1. De inwoner die hulp van de gemeente krijgt, ontvangt hulp in de vorm van geld als dat in de wet of in deze verordening zo is bepaald. Hulp in de vorm van geld hoeft meestal niet terugbetaald te worden. Het geld moet wel worden terugbetaald als in de wet, in deze verordening of het toekenningsbesluit anders is bepaald en dit aansluit bij de persoonlijke situatie van de inwoner.
2. De betaling wordt gedaan op het bankrekeningnummer dat de inwoner heeft doorgegeven, tenzij het doel van de betaling alleen op een andere manier kan worden bereikt. De gemeente kan het geld dan op een andere manier betalen, bijvoorbeeld een betaling aan een leverancier.
3. De gemeente kan beslissen om het geld niet te betalen, maar te verrekenen met een bedrag dat de inwoner moet terugbetalen (vordering) als dit volgens de wettelijke regels kan.
4. De gemeente kan een besluit nemen om betalingen te doen, zonder dat de inwoner daar met een brief over wordt geïnformeerd. De gemeente stelt de inwoner dan op een andere geschikte manier op de hoogte van het betalingsbesluit.

6.3 Persoonsgebonden budget

(Wmo, Jeugdwet)

6.3.1 Voorwaarden

1. In plaats van hulp in natura kan de inwoner een Persoonsgebonden budget (Pgb) krijgen als het om Wmo-hulp of jeugdhulp gaat en voldaan is aan de voorwaarden die de Wmo of de Jeugdwet stellen. De inwoner moet gemotiveerd aangeven waarom hij een Pgb wil ontvangen in plaats van hulp-op-maat in natura. Voor jeugdhulp moet gemotiveerd aangegeven worden waarom het natura-aanbod van de gemeente niet passend is. Daarnaast moet degene die het Pgb beheert Pgb-vaardig zijn en moet de door het Pgb ingekochte zorg van goede kwaliteit zijn.
2. De inwoner moet alle informatie aan de gemeente geven die nodig is. Hieronder valt bijvoorbeeld het doorgeven wie namens de inwoner zijn belangen behartigt of op welke

wijze de kwaliteit van de hulp-op-maat is gewaarborgd. De inwoner doet dit in een Pgb-(budget)plan.

3. Als de inwoner een Pgb wil voor diensten, maakt hij een (budget)plan voor de besteding van het Pgb. Hierin staat welke hulp de inwoner met het Pgb wil betalen en door wie de hulp wordt gegeven. Inwoner benoemt hierin ook hoe de hulp bijdraagt aan het behalen van de SMART doelen, zoals die zijn beschreven in de indicatie door de gemeente (gemeente bepaalt het wat en de zorgverlener bepaalt het hoe). De gemeente moet het plan goedkeuren en stelt daarna het Pgb vast. Dit (budget)plan wordt verder toegelicht in de beleidsregels.
4. De gemeente kent pas een Pgb toe als zij vindt dat de inwoner (of zijn vertegenwoordiger) in staat is zijn belangen voldoende te behartigen. De inwoner (of zijn vertegenwoordiger) moet de taken die bij het Pgb horen, op een verantwoorde manier kunnen uitvoeren. De gemeente kan wanneer er sprake is van een herindicatie een herbeoordeling uitvoeren om te toetsen of de huidige vertegenwoordiger nog steeds vaardig genoeg is om het pgb te beheren.
5. De inwoner levert bij het Pgb-(budget)plan, wanneer het om een dienst of voorziening gaat, één of meer offertes van leveranciers aan. Uitzondering hierop is een woningaanpassing dan worden er twee offertes door inwoner aangeleverd. In deze offerte(s) moet staan hoe hoog de kosten van de dienst of het product zijn. Het tarief dat in de offerte staat mag niet hoger zijn dan het bedrag dat volgt uit artikel 6.3.4. De offerte bevat tenminste de volgende onderdelen:
 - a. De activiteit of het product;
 - b. Het tarief;
 - c. De tijd en indien van toepassing de frequentie van de zorg;
 - d. De effecten die de inwoner en gemeente willen bereiken en hoe dit gerealiseerd wordt.

De offerte maakt onderdeel uit van het Pgb-(budget)plan.

6. Als de inwoner een Pgb krijgt, gelden in ieder geval de volgende voorwaarden:
 - a. Het Pgb moet besteed worden zoals beschreven in het toekenningsbesluit;
 - b. De inwoner mag geen vast maandloon overeenkomen of een soort gelijke afspraak maken, waarbij er een uitbetaling door het SVB aan de dienstverlener wordt gedaan, zonder dat er een goedgekeurde factuur of specificatie van ingezette zorg aanwezig is;
 - c. Het Pgb moet binnen zes maanden na het toekenningsbesluit besteed worden. Als het om een woonvoorziening gaat, kan de gemeente een langere periode met de inwoner afspreken;
 - d. Het Pgb mag niet besteed worden aan een persoon die eigenlijk gebruikelijke hulp moet geven, maar dit niet kan doordat hij overbelast is of waarschijnlijk overbelast raakt;
 - e. De inwoner zorgt zelf voor een afdoende verzekering tegen schade, als hij met het product dat hij met zijn Pgb betaald, naar het buitenland reist.

6.3.2 Wanneer is een Pgb niet mogelijk?

(Wmo, Jeugdwet)

Een Pgb is niet mogelijk:

- a. Als de inwoner het Pgb(budget)plan niet of onvolledig heeft ingevuld;
- b. Als de inwoner weigert het Pgb(budget)plan desgevraagd te bespreken met de gemeente of, na voor zo'n gesprek te zijn opgeroepen, zonder geldige reden niet verschijnt;
- c. De gemeente niet instemt met één of meer aspecten van het Pgb(budget)plan;

- d. Als het een voorziening betreft die de inwoner na de melding en vóór de datum van besluit heeft gerealiseerd of geaccepteerd, tenzij het college daarover schriftelijk toestemming heeft verleend of de noodzaak achteraf nog kan worden vastgesteld.
- e. Het risico bestaat dat er beslag wordt gelegd op het Pgb;
- f. De jeugdhulp bestaat uit behandeling (jeugd GGZ);
- g. Als de inwoner, of indien de inwoner jonger is dan 18 jaar, één van zijn ouders of voogden surseance van betaling heeft aangevraagd of failliet is verklaard;
- h. Als ten aanzien van de inwoner of, indien de inwoner jonger is dan 18 jaar, één van zijn ouders of voogden, de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard, dan wel een verzoek daartoe bij de rechtbank is ingediend;
- i. Als inwoner eerder misbruik gemaakt heeft van het PGB;
- j. Als er eerder sprake is geweest van fraude;
- k. Als de inwoner verwijtbaar onder toezicht staat of een bewindvoerder heeft, tenzij de bewindvoerder of iemand anders het volledige beheer van het Pgb op zich neemt. Onder verwijtbaar wordt verstaan dat de persoon handelingen heeft verricht of keuzes heeft gemaakt die er toe hebben geleid dat toezicht of bewindvoering noodzakelijk is.
- l. Als naar het oordeel van de gemeente niet voldoende aannemelijk is dat met het Pgb wordt voorzien in toereikende ondersteuning van voldoende kwaliteit;
- m. Voor sociaal-recreatief vervoer als de inwoner in deze behoefte kan voorzien door gebruik te maken van het Collectief Vraagafhankelijke Vervoer;
- n. Als de voorziening een kilometerbudget voor de (rolstoel)taxi betreft;
- o. De uitvoerder van de ondersteuning dezelfde (rechts)persoon is die het Pgb beheert, tenzij dit, gezien de situatie van de inwoner, de aard van de ingekochte ondersteuning en de waarborgen waarmee een verantwoorde besteding van het Pgb is omgeven, naar het oordeel van de gemeente aanvaardbaar is;
- p. Als degene die het Pgb beheert voor de inwoner een band heeft met de zorgleverancier/zorgverlener waardoor er sprake zou kunnen zijn van belangenverstremming;
- q. Als aan de inwoner eerder een Pgb is verleend en de inwoner zich niet gehouden heeft aan de bij de verlening van de eerdere Pgb opgelegde verplichtingen en voorwaarden;
- r. Voor zover het Pgb is bestemd voor vakantie/verblijf in het buitenland als hulp-op-maat in de Wmo. Een Pgb, in het kader van de jeugdwet, is niet mogelijk als het besteed wordt in het buitenland en het gaat om meer dan 13 weken per jaar of een aaneengesloten periode langer dan zes weken. Dit geldt niet als de gemeente hiervoor vooraf expliciet toestemming geeft. De eventuele besteding in het buitenland wordt dan meegenomen in het Pgb(budget) plan;
- s. Het Pgb bedoeld is ter compensatie van een overbelaste mantelzorger. Voor respijtzorg kan een andere vorm van hulp-op-maat worden aangevraagd;
- t. Voor het deel dat de kosten van het Pgb hoger zijn dan de kosten voor de hulp in natura (voor een vergelijkbaar dienst/product).
- u. Het Pgb kan niet ingezet worden voor crisishulp, crisisopvang of spoedeisende zorg.

6.3.3 Waar kan een Pgb niet aan besteed worden?

(Wmo, Jeugdwet)

Het Pgb is bedoeld voor hulp. Het Pgb kan niet besteed worden aan:

- a. kosten voor:
 - bemiddeling,
 - coördinatie,
 - tussenpersonen of belangenbehartigers;
- b. Het voeren van een Pgb-administratie;
- c. Ondersteuning bij het aanvragen en beheren van een Pgb-administratie;
- d. Bijkomende zorgkosten;

- e. Cadeaus en kosten voor een feestdagenuitkering aan de hulpverlener(s);
- f. Algemeen gebruikelijke hulp en voorzieningen;
- g. Een overeenkomst met een aanbieder waarin het bieden van hulp-op-maat mede afhankelijk is van de woonruimte die voor dezelfde aanbieder of door een aan de aanbieder verwante (rechts) persoon wordt geboden, tenzij het wonen (verblijf) onderdeel is van de indicatie.

6.3.4 Algemene uitgangspunten voor de hoogte van een pgb

(Wmo, Jeugdwet)

1. Het Pgb is gebaseerd op een door de inwoner opgesteld Pgb(budget)plan.
2. Het Pgb is toereikend om hulp-op-maat in te kunnen kopen;
3. Er geldt wel een maximum bedrag. Dat is het bedrag dat de gemeente zou betalen voor de goedkoopst passende hulp die nodig is (hulp in natura-tarief). Dit maximumbedrag is besproken met de inwoner en is vastgelegd. De hulp in natura wordt bepaald door de (regionale) inkoop. Als de kosten van de dienst of het product hoger zijn, vergoedt die gemeente de meerprijs niet, tenzij de inwoner bewijst dat hij met het Pgb de hulp-op-maat niet kan inkopen;
4. Een verantwoordingsvrij bedrag maakt nooit onderdeel uit van het Pgb.
5. Als de inwoner meerdere offertes heeft gekregen voor hulp die hij nodig heeft, moet de inwoner de offerte kiezen die de goedkoopst compenserende voorziening biedt. Voorwaarde is wel, dat de offertes binnen het maximum bedrag vallen waarmee het effect kan worden bereikt dat nodig is.
6. Als de gemeente geen afspraken heeft gemaakt met een leverancier over het inkopen van de hulp in natura die de inwoner nodig heeft, dan geldt er geen maximumbedrag voor het Pgb. De hoogte van het Pgb is dan gelijk aan het bedrag dat genoemd is in de offerte of in het Pgb(budget)plan. Alleen in uitzonderlijke situaties zal hiervan sprake zijn.

6.3.5 Pgb bij hulp door een professionele hulpverlener (diensten)

(Jeugdwet, Wmo)

1. Onder diensten zoals we bedoelen in dit artikel worden niet beschermd wonen of maatschappelijke opvang verstaan (Wmo).
2. Voor deze professional(s) gelden dezelfde kwaliteitseisen als voor de professional(s) van de gecontracteerde (jeugdhulp of Wmo) aanbieder.
3. De hoogte van het Pgb is:
 - a. maximaal 100% van het bedrag dat de gemeente betaalt aan de gecontracteerde aanbieder per tijdseenheid waarmee de hulp in natura wordt gerekend als de hulp-op-maat wordt gegeven door een persoon die in dienst is van een professionele organisatie;
 - b. 80% van het bedrag dat de gemeente betaalt aan de gecontracteerde aanbieder per tijdseenheid waarmee de hulp in natura wordt gerekend als de hulp-op-maat wordt gegeven door een zelfstandig werkend ondernemer (zzp'er) die de diensten beroepshalve biedt.
4. Het tarief voor het vervoer van de inwoner van en naar de locatie waar hulp-op-maat (dagbesteding) wordt gegeven, is gelijk aan het vervoerstarief dat de gemeente zou betalen aan een gecontracteerde aanbieder (hulp in natura- tarief).
5. De bedragen die de gemeente betaalt aan gecontracteerde aanbieders en tijdseenheden waarmee de hulp in natura wordt gerekend worden vastgesteld in nadere regels en voor zover dat niet mogelijk is in het toekenningsbesluit.

6.3.6 Pgb bij hulp door een niet-professionele hulpverlener of personen uit het sociaal netwerk (diensten)

(Jeugdwet, Wmo)

1. Onder diensten zoals we bedoelen in dit artikel worden niet beschermd wonen, maatschappelijke opvang of hulp in groepsverband verstaan (Wmo).
2. Hulp door een bloed- of aanverwant in de eerste of tweede graad, wordt altijd als hulp door iemand uit het sociaal netwerk gezien.
3. De persoon die hulp geeft is in staat om goede hulp te bieden en heeft met argumenten aangegeven dat hij door het geven van de hulp niet overbelast raakt.
4. De hoogte van het Pgb voor hulp bij het huishouden moet worden vastgesteld aan de hand van de Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT). Het uurloon wordt gebaseerd op het hoogste periodieke loon van de cao, inclusief vakantietoeslag en de financiële tegenwaarde van verlofuren.
5. De hoogte van het Pgb voor begeleiding moet worden vastgesteld aan de hand van de cao Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT). Het uurloon wordt gekoppeld aan het hoogste periodieke loon volgens de Functie Waardering Gezondheidszorg 30 (FWG 30) van de cao (VVT), inclusief vakantietoeslag en verlofuren.
6. De bedragen die de gemeente betaalt aan gecontracteerde aanbieders en tijdseenheden waarmee voor de hulp in natura wordt gerekend worden vastgesteld in nadere regels en voor zover dat niet mogelijk is in het toekenningsbesluit.
7. voor deeltijd verblijf/ logeeropvang (als er geen sprake is van een dienstbetrekking) kan een inwoner de maximale hoogte van de tegemoetkoming per kalendermaand ontvangen voor een hulp uit het sociaal netwerk zoals opgenomen in artikel 2ab lid 1 onder a van de Uitvoeringsregeling Wmo 2015 of artikel 8ab lid 1 onder a van de Regeling Jeugdwet, tenzij op basis van het PGB-plan van de inwoner kan worden volstaan met een lagere tegemoetkoming. Om voor de tegemoetkoming in aanmerking te kunnen komen moet de inwoner een verklaring hebben als bedoeld in artikel 2ab lid 3 van de Uitvoeringsregeling Wmo2015 of artikel 8ab lid 3 van de Regeling Jeugdwet die is goedgekeurd door de gemeente en door de SVB.

6.3.7 Hoogte pgb beschermd wonen en beschermd thuis

(Wmo)

1. bij hulp-op-maat in de vorm van beschermd wonen is de hoogte van het Pgb afhankelijk van de zorg die de inwoner ontvangt. Het Pgb bedraagt 100% van de prijs van hulp-op-maat in natura voor beschermd wonen. De prijzen van hulp in natura zijn neergelegd in het besluit maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

6.3.8 Pgb voor producten en woningaanpassingen

(Wmo)

1. De gemeente stelt een programma van eisen op voor het product of de woningaanpassing.
2. De gemeente baseert de hoogte van het pgb op het programma van eisen en een offerte voor de aangegeven kosten. In deze offerte moet staan hoe hoog de kosten van het product zijn (kostprijs). Met deze kostprijs moet de inwoner veilige, doeltreffende en kwalitatief goede hulp kunnen inkopen. Het kan gaan om een offerte die de inwoner opvraagt. Inwoner vraagt altijd minimaal 2 maximaal 3 offertes op.
3. De gemeente houdt bij de hoogte van het pgb rekening met de onderhouds- en verzekeringskosten.
4. De gemeente stelt in nadere regels vast wat de budgetperiode van het product is. Dit is de periode waarop het pgb betrekking heeft. Indien van toepassing berekent de gemeente over deze periode ook de onderhouds- en verzekeringskosten.

5. Bij een PGB voor producten geldt dat de hoogte gelijk is aan de kosten voor het product inclusief onderhoud en verzekering in natura (zorg in natura). Dit betekent dat eventuele meerkosten voor rekening van de inwoner komen.
6. Als het om een tweedehands voorziening gaat, wordt de kostprijs daarop gebaseerd, met een looptijd gelijk aan de verkorte termijn waarop het hulpmiddel technisch is afgeschreven. Het wordt in nadere regels verder toegelicht.
7. Bij aanvraag van een woonvoorziening mag vooraf gevraagd worden of men verhuisplannen heeft. Geeft iemand aan dat zeker niet van plan te zijn en men verhuist kort daarna (men stond al elders ingeschreven) dan is terugvordering mogelijk op basis van valselijk verstrekte gegevens.

6.3.9 Verantwoording en uitbetaling Pgb

(Wmo, Jeugdwet)

1. De gemeente kan de inwoner vragen om duidelijk te maken hoe het Pgb is besteed en welke resultaten de hulp voor de inwoner heeft gehad. Voor dat verslag kan de gemeente een formulier verplicht stellen.
2. Als een inwoner hulp-op-maat in de vorm van een Pgb krijgt, wordt alleen de hulp uitbetaald die feitelijk geleverd is. Dit is nooit meer dan de werkelijke kosten.
3. De gemeente betaalt een Pgb voor een product pas uit als de factuur is ingeleverd en de gemeente deze heeft goedgekeurd. Uitbetaling van een factuur voor een product wordt alleen betaald aan de leverancier.
4. Een Pgb voor diensten wordt niet op de eigen bankrekening van de inwoner gestort, maar gaat naar de SVB. De SVB betaalt in opdracht van de inwoner de zorgverlener(s)

6.4 Wat is de bijdrage in de kosten?

(Wmo)

1. Een inwoner is een bijdrage in de kosten verschuldigd voor hulp op maat of pgb gedurende de periode waarvoor de hulp is afgegeven (artikel 2.1.4, 3e lid, en 2.1.4a, 4e lid, Wmo 2015).
2. De hoogte van de eigen bijdrage is gelijk aan het wettelijk landelijk abonnementstarief.
2. Een inwoner is (in afwijking van artikel 10a, eerste lid) geen eigen bijdrage verschuldigd voor:
 - a. een rolstoel;
 - b. voorzieningen voor personen jonger dan 18 jaar
3. Inwoners met een inkomen tot 110% van de bijstandsnorm (Participatiewet) betalen geen eigen bijdrage, zoals bedoeld in lid 1.
4. De kostprijs van:
 - a. hulp op maat wordt bepaald door een aanbesteding, na consultatie in de markt of na overleg met de aanbieder;
 - b. hulp op maat in de vorm van een hulpmiddel of woningaanpassing wordt ook bepaald door de wijze van beschikbaarheid van de voorziening bruikleen, huur of eigendom.
 - c. pgb is gelijk aan de hoogte van het pgb.
5. In geval van beschermd wonen (artikel 2.1.4b van de Wmo) is de bijdrage inkomensafhankelijk en wordt berekend op basis van inkomen, vermogen, leeftijd en samenstelling van het huishouden.
6. In geval van maatschappelijke opvang gelden afwijkende regels voor de betaling van een eigen bijdrage. Dit is vastgelegd in de actuele Verordening maatschappelijke ondersteuning van de gemeenteraad van de gemeente Zwolle.
7. Er gelden afwijkende regels voor de betaling van de eigen bijdrage voor Mijn Taxi op Maat (collectief vervoer, niet zijnde vervoer naar de dagbesteding). Deze bijdrage betaalt de inwoner rechtstreeks aan de vervoerder bij gebruik van een taxirit. Hiervoor betaalt een inwoner dus niet direct aan de gemeente zoals wel het geval is bij andere vormen van ondersteuning (artikel 10a, tweede lid).

6.5 Kostprijs voorziening

(Wmo, Jeugdwet)

1. De kostprijs van hulp-op-maat wordt op de volgende manier bepaald:
 - a. door een aanbesteding; of
 - b. na het raadplegen van leveranciers (marktconsultatie); of
 - c. in overleg met de gecontracteerde leverancier of door middel van een offerte van de leverancier.

Voor het bepalen van de kostprijs van voorzieningen wordt bij de kostprijs opgeteld de noodzakelijke kosten die aan de voorziening zijn verbonden (zoals onderhoud, reparatie en verzekering).

2. De kostprijs van een voorziening in natura (ZIN) is gelijk aan de prijs waarvoor de gemeente Dalfsen de voorziening in natura betreft van een gecontracteerde aanbieder, inclusief eventuele instandhoudingskosten, eventuele verzekeringen en depotbeheer.
3. De kostprijs van de ondersteuning vanuit het Pgb is gelijk aan het bedrag van het Pgb.
4. De ZIN-tarieven (zorg in natura) die de gemeente voor hulp-op-maat op grond van de Wmo – voor de levering van zorg (diensten) – betaalt aan gecontracteerde leveranciers van die hulp-op-maat zijn vastgesteld door de gemeente. Deze tarieven zijn te vinden in het document Besluit maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

De ZIN-tarieven die de gemeente voor voorzieningen jeugdhulp – zijnde levering van diensten – betaalt aan gecontracteerde leveranciers van die voorzieningen zijn vastgesteld door het bestuur van het Regionaal Serviceteam Jeugd IJsselland. Deze tarieven zijn te vinden in het document Besluit maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Hoofdstuk 7. Afspraken tussen inwoner en gemeente

Dit hoofdstuk gaat over de manier waarop de gemeente en de inwoner met elkaar omgaan: hoe moet de gemeente zich gedragen en wat wordt er van de inwoner verwacht? Als de inwoner rechten heeft, staan daar vaak plichten tegenover. Houdt de inwoner daar onvoldoende rekening mee? Dan kan de gemeente de voorziening beëindigen of terugvorderen.

7.1 Hoe gaan we met elkaar om?

(Gemeentewet, Awb)

7.1.1 De rol van de gemeente

De gemeente zoekt samen met de inwoner naar een oplossing voor zijn probleem. Gemeente en inwoner gaan daarbij op een respectvolle manier met elkaar om. De gemeente zorgt voor het volgende:

- a. voor de inwoner is het duidelijk wie er namens de gemeente contact met hem onderhoudt. De gemeente houdt het aantal contactpersonen zo beperkt mogelijk;
- b. de inwoner heeft, om zijn probleem te bespreken, altijd recht op een gesprek met een medewerker. Dat gesprek kan op het gemeentehuis, thuis bij de inwoner of ergens anders plaatsvinden;
- c. de gemeente helpt de inwoner om zijn probleem bij een andere organisatie te bespreken, als het bieden van hulp bij dit probleem een taak is voor die organisatie;
- d. er zijn eenvoudige aanvraagformulieren beschikbaar voor de inwoner die een voorziening nodig heeft en die wil aanvragen. Het is voor de inwoner duidelijk waar die aanvraagformulieren verkrijgbaar zijn. Voor Wmo- en Jeugdhulp geldt dat een door de inwoner ondertekend verslag of ondersteuningsplan, zoals bedoeld in paragraaf 2.2.3, kan worden gezien als een aanvraag.
- e. de gemeente informeert de inwoner op een passende manier over procedures die worden gevolgd en zorgt ervoor dat deze procedures zo eenvoudig mogelijk zijn;
- f. de gemeente respecteert zoveel mogelijk de privacy van de inwoner;
- g. de gemeente maakt binnen de wettelijke mogelijkheden zoveel mogelijk gebruik van gegevens die al binnen de gemeente aanwezig zijn en vraagt alleen gegevens die nodig zijn voor het beoordelen van de hulpvraag.

7.1.2 De rol van de inwoner

1. De inwoner is in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor het oplossen van zijn probleem. De gemeente vult de mogelijkheden van de inwoner en zijn sociale netwerk aan als dat nodig is. De inwoner zorgt voor het volgende:
 - a. de inwoner gaat eerst na welke mogelijkheden hij zelf of in zijn sociale netwerk heeft om zijn probleem op te lossen (eigen kracht);
 - b. als de gemeente hulp verleent, werkt de inwoner mee aan de oplossing van zijn probleem;
 - c. de inwoner zorgt ervoor dat de hulp van de gemeente niet langer duurt dan nodig is.
2. De inwoner werkt mee zodat snel duidelijk is op welke manier zijn probleem zo snel mogelijk kan worden opgelost. Dat betekent het volgende:
 - a. de inwoner informeert de gemeente zo snel en zo volledig mogelijk over alles wat van belang kan zijn voor het beoordelen van de hulpvraag, de persoonlijke situatie en de rechten en plichten van de inwoner. Dit geldt ook als de hulp al is toegekend;
 - b. de gemeente ontvangt alle documenten en bewijsstukken die zij nodig heeft zo snel mogelijk van de inwoner;
 - c. De inwoner doet wat nodig is om de hulp van de gemeente zo kort mogelijk te laten duren;

- d. de inwoner brengt de gemeente zo snel mogelijk op de hoogte van zijn beperkingen, als die van belang zijn in het contact met de gemeente.

7.1.3 Ontoelaatbaar gedrag

De gemeente reageert op een professionele manier op gedrag van de inwoner dat ontoelaatbaar is.

De gemeente zorgt voor het volgende:

1. de inwoner wordt op tijd geïnformeerd over:
 - a. zijn rechten en plichten;
 - b. wat er van hem wordt verwacht;
 - c. welk gedrag niet deugt;
 - d. wat de reactie van de gemeente is op gedrag dat niet deugt; en
 - e. waarom de gemeente tegen het gedrag optreedt.
2. de gemeente geeft de inwoner de kans om zijn mening te geven vóórdat de gemeente beslist om op het gedrag van de inwoner te reageren.
3. de reactie van de gemeente op ontoelaatbaar gedrag past bij:
 - a. de ernst van het gedrag;
 - b. de mate waarin dat de inwoner verweten kan worden; en
 - c. de persoonlijke situatie van de inwoner.
4. de gemeente stuurt de inwoner een brief met daarin duidelijk vermeld wat de gemeente gaat doen als reactie op het gedrag, wat dit precies betekent voor de inwoner en wat de inwoner daartegen kan doen. De gemeente maakt de inwoner ook duidelijk op welke manier hij het gedrag kan aanpassen, zodat de relatie hersteld wordt en de gemeente de dienstverlening voortzet (als die is stopgezet).

7.2 Beëindigen en terugvorderen voorziening

7.2.1 Beëindiging voorziening

(Wmo, Jeugdwet, Gemeentewet)

1. De gemeente kan een besluit om een voorziening die is toegekend: herzien, intrekken, opschorten en/of beëindigen in de gevallen die in de wet en in deze verordening staan beschreven. De gemeente kan dit bijvoorbeeld doen als:
 - a. de inwoner onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en het verstrekken van de juiste of volledige gegevens zou tot een ander besluit hebben geleid;
 - b. de voorziening niet langer passend of nodig is;
 - c. de inwoner zich niet houdt aan voorwaarden en verplichtingen die aan de voorziening zijn verbonden;
 - d. de gemeente niet langer kan vaststellen of een voorziening kan worden voortgezet, omdat de inwoner onvoldoende meewerkt aan een onderzoek naar het recht op de voorziening;
 - e. de voorziening voor een ander doel wordt gebruikt dan bedoeld;
 - f. het om een Pgb gaat en het Pgb niet binnen zes maanden na uitbetaling is gebruikt om een voorziening te betalen waarvoor het Pgb is toegekend, tenzij het de inwoner niet te verwijten is;
 - g. de inwoner overleden is;
 - h. de inwoner door een verhuizing niet meer in de gemeente Dalfsen woont, tenzij het woonplaatsbeginsel vanuit de Jeugdwet van toepassing is.
 - i. de inwoner niet meer tot de doelgroep van de voorziening behoort;
 - j. achteraf blijkt dat de inwoner niet tot de doelgroep behoort en/of niet aan de voorwaarden voor de voorziening voldoet

2. De gemeente kan een besluit om Wmo-hulp toe te kennen intrekken als de inwoner langer dan 13 weken verblijft in een Wlz-instelling of een instelling in het kader van de Zorgverzekeringswet.

7.2.2 Terugvordering voorziening

(Wmo, Burgerlijk Wetboek, Gemeentewet)

1. De gemeente kan hulp-op-maat of de waarde daarvan van de inwoner terugvorderen. Dat kan vanaf het moment waarop is voldaan aan één of meer van de redenen die genoemd worden in artikel 7.2.1 en/of de wet.
2. In het geval van Wmo-hulp kan de gemeente alleen in de volgende situaties de (geldswaarde van de) voorziening terugvorderen:
 - a. Als de gemeente een besluit om hulp-op-maat toe te kennen heeft herzien of ingetrokken omdat de inwoner opzettelijk onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt. De gemeente kan dan de geldswaarde van de voorziening die ten onrechte is verstrekt, vorderen van de inwoner en van de persoon die de inwoner opzettelijk heeft geholpen.
 - b. Als de gemeente een besluit om hulp-op-maat toe te kennen heeft herzien of ingetrokken omdat de inwoner vroegtijdig is verhuisd (een verhuizing binnen de afschrijvingstermijn van het hulpmiddel of de betreffende woningaanpassing) naar een andere gemeente.
 - c. Als de gemeente een besluit om hulp-op-maat toe te kennen heeft herzien of ingetrokken, kan deze voorziening van de inwoner worden teruggevorderd als het om een voorziening gaat die in eigendom of in gebruik is gegeven aan de inwoner.
3. In het geval van Jeugdhulp is terugvordering van de geldswaarde door de gemeente mogelijk, als de gemeente een beslissing op grond van artikel 7.2.1 heeft herzien of ingetrokken. Dan kan de geldswaarde worden gevorderd van de teveel of ten onrechte genoten individuele voorziening of het teveel of ten onrechte genoten Pgb.

7.2.3 Opschorten Pgb

(Wmo, Jeugdwet)

De gemeente kan aan de Sociale Verzekeringsbank (SVB) vragen om de uitbetaling uit het Pgb voor maximaal 13 weken helemaal of gedeeltelijk uit te stellen totdat een besluit is genomen om het Pgb weer voort te zetten of in te trekken. Dit kan de gemeente doen als:

- a. de inwoner onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, terwijl het verstrekken van de juiste of volledige informatie zou hebben geleid tot een andere beslissing van de gemeente;
- b. de inwoner niet voldoet aan de voorwaarden die hoorden bij het ontvangen van het Pgb; of
- c. de inwoner het Pgb niet of voor een ander doel heeft gebruikt.

7.3 Hoe controleert de gemeente of de afspraken worden nagekomen?

7.3.1 Controle

(Wmo, Jeugdwet)

1. De gemeente controleert periodiek, al dan niet steekproefsgewijs, of de inwoner recht heeft op een voorziening en of hij de juiste voorziening heeft aangevraagd of ontvangt. De gemeente kan daarvoor gebruik maken van:
 - a. huisbezoeken: medewerkers van de gemeente gaan langs bij de inwoner en kijken in en om de woning. De gemeente kan een huisbezoek aankondigen, maar dat hoeft niet;

- b. heimelijke waarnemingen: medewerkers van de gemeente verzamelen gegevens over de inwoner zonder dat de inwoner hierover vooraf is geïnformeerd. Dat verzamelen gebeurt bijvoorbeeld door buurtonderzoek;
 - c. bestandsvergelijkingen: de gemeente vergelijkt de gegevens van de inwoner met de gegevens die bekend zijn over deze inwoner bij andere organisaties, zoals bij UWV, de Belastingdienst en andere gemeenten;
 - d. signalen en tips van organisaties of particulieren;
 - e. andere passende onderzoeksmethoden.
2. De controle van de voorzieningen is ook bedoeld om de kwaliteit van de voorziening te beoordelen en om te kijken of de voorziening op de juiste manier en voor het juiste doel wordt gebruikt.
3. Bij de controle van voorzieningen zorgt de gemeente ervoor dat de regels die horen bij de opsporing van strafbare feiten worden nageleefd.
4. Bij beëindiging van de voorziening op verzoek van de inwoner, onderzoekt de gemeente wat de reden is van de beëindiging. De gemeente gaat ook na of de voorziening tot de einddatum terecht is verstrekt.

7.3.2 Voorkomen van fraude en oneigenlijk gebruik

(Wmo, Jeugdwet)

De gemeente stelt alles in het werk om fraude te voorkomen (preventie). Daarom informeert de gemeente inwoners op een gepaste manier over rechten en plichten en over de gevolgen van misbruik en oneigenlijk gebruik van voorzieningen.

7.3.3 Privacy

(Wmo, Jeugdwet)

Bij het uitvoeren van onderzoek zorgt de gemeente ervoor dat inbreuk op persoonlijkheidsrechten, zoals op de bescherming van het privéleven, niet verder gaat dan wat noodzakelijk, passend en wettelijk toegestaan is. De gemeente kiest de onderzoeksvorm die voor de inwoner het minst belastend is.

7.3.4 Toezichthouders

(Wmo, Jeugdwet, Awb)

De gemeente wijst een of meer ambtenaren aan die de taak hebben erop toe te zien dat de wetten en de bijbehorende regels worden nageleefd.

Hoofdstuk 8. Inspraak en inwonerparticipatie

Het beleid dat de gemeente maakt en uitvoert is bedoeld voor de inwoners. Met de ervaringen van de inwoners kan de gemeente haar beleid als het nodig is, aanpassen en verbeteren. In dit hoofdstuk is vastgelegd hoe inwoners hun invloed kunnen uitoefenen. Ook is geregeld dat er participatieraad is. Ten slotte is hier geregeld op welke manier inwoners met leveranciers, zoals zorgaanbieders kunnen overleggen over diensten en producten die bedoeld zijn voor de inwoners die hulp nodig hebben.

8.1 Inspraak van inwoners

(Wmo, Jeugdwet, Gemeentewet)

1. De gemeente Dalfsen hecht grote waarde aan het betrekken van inwoners. Samen zorgen we ervoor dat we op een fijne plek wonen, werken en leven.
2. In het Beleid voor inwonerbetrokkenheid gemeente Dalfsen, genaamd: “Met Elkaar, samen Dalfsen mooier maken” is de visie over inwonersbetrokkenheid van de gemeente te vinden. Daarnaast zijn er regels rondom inspraak en inwonersbetrokkenheid vastgelegd in de op dit moment geldende Inspraak- en Participatieverordening gemeente Dalfsen.

8.2 Participatieraad

(Wmo, Jeugdwet, Gemeentewet)

1. De gemeente kent een participatieraad sociaal domein.
2. De Participatieraad brengt extra kennis en deskundigheid in bij de ontwikkeling van beleid op het gebied van het sociaal domein en met de uitvoering daarvan. De gemeente ontvangt op deze manier informatie vanuit de samenleving, waardoor het beleid zo goed mogelijk aansluit bij de behoeften die in de samenleving leven. Daarbij respecteert de gemeente de onafhankelijkheid van de Participatieraad.
3. Het college van burgemeester en wethouders heeft een participatieraad ingesteld en daarbij in ieder geval de volgende onderwerpen geregeld:
 - a. doel en taken van de adviesraad;
 - b. samenstelling;
 - c. benoeming, zittingsduur;
 - d. ondersteuning vanuit de gemeente;
 - e. vergaderingen en faciliteiten;
 - f. advisering en adviestermijn
4. Dit is vastgelegd in de op dit moment geldende verordening Participatieraad gemeente Dalfsen.

8.3 Inspraak bij zorgaanbieders en leveranciers

(Wmo, Jeugdwet)

1. Zorgaanbieders en leveranciers die jeugdhulp of Wmo-hulp leveren zijn verplicht om inwoners die gebruikmaken van hun diensten of producten inspraak te geven en daarover regels te maken. Voor jeugdhulp is dit geregeld in de Jeugdwet. Voor de Wmo-hulp bepaalt de gemeente over welke onderwerpen de inspraak gaat en welke vorm de inspraak heeft. De gemeente Dalfsen heeft hierover in de contracten met de leveranciers en zorgaanbieders afspraken gemaakt.
2. De gemeente controleert of de zorgaanbieder of leverancier zich houdt aan de regels voor inspraak.

Hoofdstuk 9. Kritiek op de uitvoering

De gemeente probeert het beleid en de regels zo goed mogelijk uit te voeren. Toch is het mogelijk dat inwoners het niet eens zijn met de aanpak van de gemeente. In dit hoofdstuk staan enkele regels over de mogelijkheid om een klacht in te dienen, een vertrouwenspersoon te spreken of bezwaar te maken.

9.1 Doelen klacht- en bezwaarprocedure

(Awb, Gemeentewet)

1. De gemeente ziet een klacht of bezwaar als:
 - a. een stimulans om de hulpvraag van de inwoner nog eens te onderzoeken;
 - b. een middel voor de inwoner om zijn mening te laten weten;
 - c. een mogelijkheid om de dienstverlening aan de inwoners te verbeteren;
 - d. een manier om een vertrouwensbreuk te herstellen; en
 - e. een middel om fouten bij de uitvoering van wettelijke taken te repareren.
2. De inwoner kan kritiek op de uitvoering van wettelijke taken door de gemeente uitspreken via een eenvoudige en effectieve klachten- en bezwaarprocedure. De gemeente volgt daarbij de wettelijke procedures.
3. De inwoner die een klacht of bezwaar heeft ingediend, krijgt de gelegenheid om zijn klacht of bezwaar mondeling toe te lichten. Dit gebeurt niet als het voor de gemeente overduidelijk is dat een mondelinge toelichting geen enkele zin heeft.
4. De gemeente zorgt ervoor dat klachten en bezwaren zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen de wettelijke termijnen, worden afgehandeld.
5. De gemeente zorgt ervoor dat de inwoner die een klacht of bezwaar heeft ingediend, zich gehoord voelt.

9.2 Klachten over de gemeente

(Awb, Gemeentewet)

1. De inwoner kan bij de gemeente een klacht indienen over:
 - a. het gedrag van medewerkers en de manier waarop de inwoner is behandeld;
 - b. de manier waarop de gemeente meldingen en aanvragen heeft afgehandeld;
 - c. de manier waarop de gemeente voorzieningen heeft uitgevoerd.
2. De inwoner moet een klacht zo snel mogelijk indienen bij de gemeente. De gemeente bepaalt hoe een klacht kan worden ingediend en hoe de klachtenprocedure verloopt. De gemeente heeft in de Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen nadere regels gesteld over de afhandeling van klachten.

9.3 Klachten over andere personen of organisaties

(Awb, Gemeentewet)

1. Als de inwoner een klacht heeft over het gedrag van personen of organisaties die op grond van een besluit van de gemeente hulp verlenen, moet hij deze klacht eerst indienen bij die persoon of organisatie. Dit geldt ook als de inwoner een klacht heeft over de hulp die verleend wordt. Die persoon of organisatie moet een klachtenregeling hebben.
2. De gemeente controleert of de klachtenregeling van personen of organisaties die hulp verlenen op grond van een besluit van de gemeente, wordt nageleefd.
3. Als de inwoner niet tevreden is over de manier waarop de klacht door de hulpverlenende persoon of organisatie is afgehandeld, kan de inwoner een klacht indienen bij de gemeente.
4. De inwoner die geraakt is door geweld of ander strafbaar gedrag van personen of organisaties die die hulp verlenen op grond van een besluit van de gemeente, kan dit melden bij de gemeente. De gemeente bepaalt hoe die melding wordt behandeld.

9.4 Ombudsfunctie en vertrouwenspersoon

(Gemeentewet, Jeugdwet)

1. De gemeente zorgt ervoor, dat de inwoner die aan de gemeente een hulpvraag heeft gesteld, een ombudsman/vrouw kan spreken. De inwoner kan bij deze ombudsman/vrouw terecht voor knelpunten die de inwoner ervaart in het contact met de gemeente binnen het sociaal domein.
2. De ombudsman/vrouw heeft als taak:
 - a. het bieden van een luisterend oor aan inwoners;
 - b. informeren van inwoners over rechten, plichten en procedures binnen het sociaal domein;
 - c. bemiddelen tussen inwoner en de gemeente;
 - d. advies uitbrengen over geschillen tussen inwoner en gemeente;
 - e. adviseren van de gemeente over procedures, gedragingen, beleid en regelgeving.
3. De ombudsman/vrouw vormt een aanvulling op andere mogelijkheden voor inwoners waarop zij informatie, advies en ondersteuning kunnen krijgen. Een inwoner die beroep doet op de ombudsman/vrouw kan ook gebruik blijven maken van andere voorzieningen die er zijn voor het oplossen van knelpunten, zoals de gemeentelijke klachten- of bezwaarregeling.
4. De ombudsman/vrouw is onafhankelijk en wordt benoemd door de gemeenteraad. De ombudsman/vrouw maakt jaarlijks een verslag van de werkzaamheden en stuurt dit aan de gemeente.
5. Naast de Ombudsman/vrouw kan de inwoner ook beroep doen op een vertrouwenspersoon als het gaat om jeugdhulp. De vertrouwenspersoon kan de inwoner (jeugdige, ouder of pleegouder) op verzoek ondersteunen bij problemen, klachten en vragen in verband met de hulpverlening door de gemeente, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling jeugdbescherming en jeugdreclassering en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis).

9.5 Bezwaar

(Gemeentewet, Awb)

1. Als de gemeente een besluit neemt, informeert de gemeente de inwoner over de manier waarop bezwaar kan worden gemaakt tegen dat besluit.
2. De inwoner die het niet eens is met een besluit dat is genomen op grond van de genoemde wetten en van deze verordening, kan binnen zes weken bezwaar maken.
3. Nadat de gemeente een bezwaarschrift heeft ontvangen, kan een medewerker contact opnemen met de inwoner om het bezwaar te bespreken. De medewerker geeft uitleg over het besluit van de gemeente en informeert bij de inwoner naar argumenten, feiten en omstandigheden die van belang zijn voor de beoordeling van het bezwaar. Dit gesprek is gericht op verbetering van de besluitvorming door de gemeente. In overleg met bezwaarmaker kan er voor gekozen worden om het bezwaar eerst voor te leggen aan de ombudsman/vrouw.

Hoofdstuk 10. Kwaliteit, inkoop en aanbesteding

De diensten en producten die de gemeente levert, moeten van goede kwaliteit zijn. Diensten moeten aansluiten bij de behoefte van de inwoner. Producten moeten van goede kwaliteit zijn en goed bruikbaar voor de inwoner. De gemeente moet zich bij de inkoop van diensten en producten aan bepaalde regels houden. Dit hoofdstuk gaat over de kwaliteit, de inkoop en de aanbesteding van diensten en producten.

(Wmo, Jeugdwet, Gemeentewet)

10.1 Kwaliteit

1. Alle diensten en producten die de gemeente in het kader van deze verordening aanbiedt, moeten van goede kwaliteit zijn, zodat het gewenste effect voor de inwoner wordt bereikt.
2. De diensten en producten:
 - a. passen bij de persoonlijke situatie;
 - b. zijn veilig, geschikt en bruikbaar voor de inwoner;
 - c. voldoen aan normen en eisen die door de beroepsgroep of in het vakgebied algemeen zijn aanvaard (keurmerken). De persoon die jeugdhulp verleent, moet in ieder geval ingeschreven staan in het Kwaliteitsregister Jeugd of BIG-register;
 - d. zijn niet in strijd met de rechten van de inwoner;
 - e. worden afgestemd op andere diensten of producten die aan de inwoner worden geleverd;
 - f. worden geleverd volgens de afspraken die de gemeente met de leverancier(s) heeft gemaakt.
2. De gemeente controleert of de kwaliteitseisen door leveranciers worden nageleefd.
3. De gemeente kan nadere regels vaststellen over de kwaliteitseisen en deskundigheidseisen. Deze eisen zijn bijvoorbeeld vastgelegd in contracten met leveranciers.

10.2 Inkoop en aanbesteding

1. De gemeente zorgt ervoor dat de kwaliteit van de diensten en producten in het kader van deze verordening gegarandeerd is. Bij inkoop en aanbesteding verwacht de gemeente van leveranciers dat zij rekening houden met de voorwaarden uit artikel 10.1, tweede lid.
2. De gemeente zorgt voor een goede prijs-kwaliteitverhouding door:
 - a. een vaste prijs te bepalen. Die prijs geldt voor inschrijving op een aanbesteding en voor een daaropvolgende overeenkomst met een leverancier; of
 - b. een reële prijs vast te stellen. Die prijs geldt als ondergrens voor een inschrijving en voor een daaropvolgende overeenkomst met een leverancier.
3. Bij inkoop en aanbesteding verwacht de gemeente van leveranciers dat zij:
 - a. diensten en producten leveren tegen de door hen berekende kostprijs, zonder dat de kwaliteit en de levering in gevaar komen; en
 - b. zich als werkgever houden aan de regels van het arbeidsrecht als zij personeel hebben.
4. De gemeente houdt bij het vaststellen van de prijs voor een dienst rekening met:
 - a. het soort dienst en de omvang hiervan;
 - b. het salaris en andere arbeidsvoorwaarden van de beroepskrachten;
 - c. een redelijke toeslag voor overheadkosten (indirecte kosten). Hiermee worden bijvoorbeeld de kosten van het secretariaat of de kosten van het bedrijfspand bedoeld;
 - d. andere personeelskosten die niet direct met de dienstverlening te maken hebben, zoals kosten voor bijscholing, ziekte en verlof van personeel;
 - e. reis- en opleidingskosten;
 - f. het jaarlijks aanpassen van de kostprijs in verband met stijging van de kosten;

- g. andere kosten die het gevolg zijn van verplichtingen voor leveranciers, zoals rapportage- en administratieve verplichtingen.
5. De gemeente houdt bij het vaststellen van de prijs voor een product rekening met:
- a. de marktprijs van het product;
 - b. andere taken die van de leverancier worden gevraagd, zoals het aanmeten, leveren en plaatsen van het product, het geven van een instructie over het gebruik van het product en het onderhouden van het product.

10.3 Kwaliteitseisen met betrekking tot Pgb

Van een goede kwaliteit is sprake als de hulp-op-maat, veilig, doeltreffend en cliëntgericht plaatsvindt en wanneer daar sprake van is, plaatsvindt onder de verantwoordelijkheid van de deskundigheid en professionaliteit van de hulpverlener. Een Pgb is alleen mogelijk als volgens een beoordeling van de gemeente de hulp-op-maat van voldoende kwaliteit is en de hulp-op-maat in voldoende mate bijdraagt aan het bereiken van het in de rapportage of het Plan van Aanpak opgenomen beoogde resultaat. Tevens moet degene die het Pgb beheert Pgb-vaardig zijn. De gemeente kan periodiek of steekproefsgewijs onderzoek doen uit het oogpunt van kwaliteit of het Pgb juist is besteed.

10.3.1 Pgb voor hulpmiddelen en woningaanpassingen

Om de kwaliteit van hulpmiddelen en woningaanpassingen te beoordelen, kijkt de gemeente onder meer naar de volgende factoren:

- a. de aanwezigheid van een programma van eisen;
- b. is de originele factuur aanwezig?;
- c. is er een onderhoudscontract met een erkend bedrijf afgesloten?;
- d. is er een keuringsrapport of heeft er een keuring plaatsgevonden?;
- e. de leeftijd van het hulpmiddel gerelateerd aan de afschrijvingstermijn van het hulpmiddel. Het hulpmiddel moet namelijk gedurende de afschrijvingstermijn van het middel mee kunnen gaan. De afschrijvingstermijnen van hulpmiddelen zijn opgenomen in de beleidsregels;
- f. de aanwezigheid van een erkend keurmerk dat voldoet aan de professionele standaard dat gangbaar is voor dat product. Een voorbeeld hiervan is het nationaal keurmerk hulpmiddelen.

10.3.2 Pgb voor professionele dienstverlening/hulpverlening

De gemeente is van mening dat professionele dienstverlening/hulpverlening kwalitatief goed is als is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- a. de hulpverlener(s) hebben voldoende deskundigheid. Deze deskundigheid blijkt uit de genoten opleiding en de ervaring van de hulpverlener(s);
- b. de aanwezigheid van een VOG van de hulpverlener(s) en de bestuurder van een organisatie;
- c. er is voldaan aan de in de sector geldende kwaliteitseisen, zoals bijvoorbeeld een BIG-registratie;
- d. de organisatie/hulpverlener is bekend met de meldcode huiselijk geweld en werkt hier ook actief mee;
- e. de organisatie die de hulp verstrekt heeft transparant en meetbaar beleid;
- f. de organisatie/hulpverlener is bekend met een klachtenregeling;
- g. de aanwezigheid van een adequaat zorgplan/hulpverleningsplan waarin staat hoe er aan de doelen wordt gewerkt;
- h. de organisatie/hulpverlener is bekend met een vertrouwenspersoon en werkt daar ook actief mee;
- i. de organisatie/hulpverlener draagt er zoveel mogelijk zorg voor dat cliënten niet in een afhankelijkheidspositie, in welke vorm dan ook, van de organisatie/hulpverlener komen te verkeren;

- j. de organisatie/hulpverlener zorgt ervoor dat zijn locatie geschikt is voor het soort activiteiten dat de organisatie/hulpverlener verricht ten behoeve van de te leveren ondersteuning en/of zorg;
- k. de organisatie/hulpverlener onthoudt zich van zogenaamde upcoding. Dit betekent dat de ondersteuningsbehoefte van de cliënt niet zwaarder voor wordt gedaan dan in werkelijkheid het geval is. De organisatie/hulpverlener vraagt niet onnodig hogere indicaties van de cliënt;
- l. de organisatie/hulpverlener beschikt over een ondernemingsplan en een deugdelijke administratie. Op verzoek van de gemeente overlegt de organisatie/hulpverlener het ondernemingsplan en kan de organisatie/hulpverlener aantonen dat hij een deugdelijke administratie bijhoudt. Uit deze administratie moet bijvoorbeeld blijken op welke tijdstippen /dagdelen de cliënt ondersteuning heeft ontvangen en wat de duur van deze ondersteuning is geweest;
- m. de organisatie kan voldoende gekwalificeerd personeel inzetten zodat er aangesloten wordt bij de ondersteuningsbehoefte die nodig is;
- n. de bestuurder van de organisatie stuurt de organisatie zodanig aan dat de benodigde kwaliteit van de te leveren ondersteuning en/of zorg wordt gegarandeerd;
- o. de organisatie/hulpverlener declareert rechtmatig. De organisatie declareert uitsluitend ondersteuning en/of zorg die daadwerkelijk door de organisatie is geleverd;
- p. de organisatie/hulpverlener is financieel gezond en is verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

10.3.3 Pgb voor informele hulp/informele dienstverlening

In het geval van de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening door een informele hulp (hieronder valt niet mantelzorg) bekijkt de gemeente onder meer de volgende factoren:

- a. of de hulp minimaal gelijkwaardig of aantoonbaar beter is dan een professionele hulpverlener;
- b. de deskundigheid van de hulpverlener die blijkt uit de genoten opleiding en de ervaring van de hulpverlener is voldoende. Als dit voor het verlenen van de ondersteuning niet relevant is, hoeft de informele ondersteuner niet te beschikken over een zogenaamde BIG-registratie;
- c. de aanwezigheid van een VOG van de hulpverlener;
- d. dat er is voldaan aan de in de sector geldende kwaliteitseisen;
- e. de aanwezigheid van een adequaat zorgplan/hulpverleningsplan waarin staat hoe er aan de doelen wordt gewerkt;
- f. dat de hulpverlener ervoor zorgt dat zijn locatie geschikt is voor het soort activiteiten dat hij verricht ten behoeve van de te leveren ondersteuning en/of zorg;
- g. dat de hulpverlener er zorg voor draagt dat een cliënt niet in een afhankelijkheidspositie, in welke vorm dan ook, van de hulpverlener komt te verkeren;
- h. dat er geen sprake is van overbelasting bij de hulpverlener;
- i. dat er geen druk is uitgeoefend op de inwoner om de informele hulp in te schakelen.
- j. dat de hulpverlener zich onthoudt van zogenaamd upcoding. Dit betekent dat de ondersteuningsbehoefte van de inwoner niet zwaarder voor wordt gedaan dan in werkelijkheid het geval is. De hulpverlener vraagt niet onnodig hogere indicaties van de inwoner;
- k. dat de hulpverlener beschikt over een deugdelijke administratie. Op verzoek van de gemeente kan de hulpverlener aantonen dat hij een deugdelijke administratie bijhoudt. Uit deze administratie moet bijvoorbeeld blijken op welke tijdstippen/dagdelen de cliënt ondersteuning heeft ontvangen en wat de duur van deze ondersteuning is geweest;
- l. dat de hulpverlener rechtmatig declareert. De hulpverlener declareert uitsluitend ondersteuning en/of zorg die daadwerkelijk is geleverd.

10.3.4 Kwaliteit Pgb door onafhankelijk deskundige

De gemeente schakelt eventueel een onafhankelijk deskundige in die een oordeel geeft over de kwaliteit van de hulp die verstrekt wordt uit het Pgb. Hierbij wordt de vraag gesteld of de hulp die wordt ingezet ook datgene biedt wat de inwoner nodig heeft om aan de gestelde doelen te werken.

Hoofdstuk 11. Begrippen

In deze verordening worden allerlei begrippen gebruikt. Deze begrippen hebben dezelfde betekenis als in de wetten waarop deze verordening is gebaseerd. Waarom deze begrippenlijst?

- Soms worden bepaalde begrippen in meerdere wetten gebruikt en hebben ze in die wetten een verschillende betekenis. Hier staat wat de betekenis van deze begrippen in deze verordening is.
- Voor een aantal begrippen geldt dat ze in deze verordening een ruimere betekenis hebben dan in de genoemde wetten, omdat zoveel mogelijk is aangesloten bij het normale, dagelijkse taalgebruik.
- Ook staan er voor de duidelijkheid enkele wettelijke begrippen in de lijst, die in deze verordening wel dezelfde betekenis hebben, maar hier in andere woorden zijn omschreven.
- Ten slotte worden in deze verordening ook begrippen gebruikt die niet zijn terug te vinden in de wetten. Ook die zijn hier omschreven.

Algemeen gebruikelijke voorziening: een voorziening die niet speciaal bedoeld is voor mensen met een beperking én die gewoon verkrijgbaar is én een passende bijdrage levert aan het realiseren van een situatie waarin de inwoner tot zelfredzaamheid en participatie in staat is. Daarnaast moet de voorziening financieel gedragen kunnen worden door een iemand met een inkomen op minimumniveau.

Andere / overige voorziening: een voorziening waarop de inwoner een beroep kan doen voor de hulp die hij nodig heeft, anders dan hulp-op-maat. Het gaat om voorzieningen die buiten de regeling liggen van de aangevraagde voorziening of om voorzieningen die binnen het bereik van die regeling liggen, maar vrij toegankelijk zijn voor de inwoner. Dat kan een andere uitkering zijn, een algemeen gebruikelijke, algemene of collectieve voorziening, of voorzieningen als alimentatie en toeslagen.

Beperking: de vermindering van mogelijkheden waardoor een belemmering ontstaat in het sociaal-maatschappelijk functioneren.

Cliëntondersteuning: kosteloze hulp aan een inwoner door een onafhankelijke professional in de vorm van informatie, advies en algemene ondersteuning. De hulp aan de inwoner is gericht op het benutten van diensten die door gemeenten en andere organisaties worden geleverd op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen (artikel 1.1.1 van de Wmo).

Collectief taxivervoer: vervoer van deur tot deur, op afroep en met een deeltaxi (ook wel collectief vraagafhankelijk vervoer genoemd).

Diploma: een HAVO-, VWO-, of MBO2-diploma (check: wordt dit gebruikt?)

Effect: het resultaat of het doel.

Fraude: het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige gegevens, of het verzwijgen of niet (op tijd) verstrekken van gegevens. Het gaat om gegevens die nodig zijn om te bepalen of er recht op een voorziening is, en om de duur en hoogte van die voorziening vast te stellen. Als gevolg hiervan wordt een voorziening helemaal of gedeeltelijk ten onrechte verstrekt.

Gebruikelijke hulp: de hulp die over het algemeen mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten. Voor de Jeugdwet wordt met ouders ook andere opvoeders en verzorgers bedoeld. De gemeente heeft in beleidsregels uitgelegd wat er precies bedoeld wordt met gebruikelijke hulp.

Gemeente: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen.

Geldig identiteitsbewijs: een document waarmee de inwoner zich kan identificeren. Dit kan per voorziening verschillen.

(Keukentafel) gesprek: gesprek waarin de inwoner zijn hulpvraag, zijn persoonlijke situatie en het effect dat hij wil bereiken bespreekt.

Hulp: maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wmo, jeugdhulp als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet.

Hulp-op-maat: een op de inwoner afgestemde voorziening.

- * Als het gaat om een voorziening in het kader van de Wmo: een maatwerkvoorziening.
- * Als het gaat om een voorziening in het kader van de Jeugdwet: een individuele voorziening die op een jeugdige of zijn ouders is afgestemd als bedoeld in artikel 2.3 van de Jeugdwet.

Hulpvraag: de behoefte aan ondersteuning die de inwoner bij de melding heeft.

Informele hulp: Onder hulp uit het informele/sociale netwerk wordt verstaan de betaalde hulp uit de huiselijke kring van de inwoner of uit het sociale netwerk van de inwoner, waarbij geldt dat:

- * de ondersteuner of aanbieder niet is ingeschreven in het handelsregister (KVK) als zijnde verlener van maatschappelijke ondersteuning; óf
- * de ondersteuning wordt geboden door een ouder of familielid of iemand anders uit het sociale netwerk. Dit geldt zelfs als de ouder of het familielid gediplomeerd is voor de zorg die wordt geleverd.

Inspraak: inspraak als bedoeld in artikel 150 van de Gemeentewet. Met inspraak wordt in hoofdstuk 8 van deze verordening ook bedoeld het recht om invloed uit te oefenen en over iets mee te beslissen.

Inwoner: de persoon die zijn woonplaats heeft binnen de gemeente Dalfsen volgens de regels van het Burgerlijk Wetboek (titel 3, Boek 1 BW) en die daar rechtmatig verblijft. Gaat het om Wmo-hulp, dan wordt onder inwoner verstaan: de ingezetene als bedoeld in artikel 1.2.1 Wmo. Voor de toepassing van de hoofdstukken 7 en 9 wordt onder inwoner ook verstaan: de persoon die hulp van de gemeente Dalfsen heeft gehad maar zijn woonplaats niet meer in de gemeente Dalfsen heeft. Onder rechtmatig verblijf wordt verstaan: verblijf dat geen wettelijke belemmering oplevert voor hulp door de gemeente.

Jeugdhulp: hulp als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet.

Jongere: de inwoner in de leeftijd tot 27 jaar.

Jongerenwerk: basisaanbod van sociaal-culturele voorzieningen voor jongeren, zoals kinderwerk, tiener- en jongerenwerk, sportbuurtwerk en jongereninformatie. Het basisaanbod bevat ook activiteiten die stimulering van de ontwikkeling of het voorkomen van problemen bij jongeren tot doel heeft.

Leverancier: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die goederen of diensten levert tegen betaling.

Mantelzorg: Mantelzorg is zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven aan een hulpbehoevende door één of meerdere leden van diens directe omgeving, waarbij de

zorgverlening direct voortvloeit uit de sociale relatie en die meer dan 8 uur per week en langer dan drie maanden wordt gegeven.

Medewerker: de persoon die namens het college van burgemeester en wethouders optreedt.

Persoonlijke situatie: alle omstandigheden, mogelijkheden en persoonskenmerken van de inwoner die van belang zijn, inclusief de behoefte van de inwoner en de godsdienstige en levensbeschouwelijke overtuiging.

Professionele hulp:

- * een beroepskracht of aanbieder is die is ingeschreven in het handelsregister (KVK) als zijnde verlener van hulp; en
- * beschikt over een zogenaamde BIG-registratie voor zover dit voor het verlenen van de ondersteuning van belang is; en
- * geen persoon is uit het sociale/informele netwerk van de inwoner.

Rapportage: een plan van aanpak dat de gemeente opstelt, waarin de knelpunten staan die de inwoner in het maatschappelijk leven ervaart, waarin de gewenste hulp wordt geïnventariseerd en de gemeente mogelijke oplossingen aandraagt.

Persoonlijk plan: een plan van aanpak dat de inwoner opstelt, waarin de knelpunten staan die de inwoner ervaart en de gewenste hulp wordt aangegeven. Gaat het om jeugdhulp, dan wordt hieronder verstaan: een familiegroepsplan.

Pgb: persoonsgebonden budget, een geldbedrag waarmee iemand zelf hulp(middelen) in kan kopen.

Pgb-budgetplan: een plan van aanpak dat de inwoner opstelt over de hulp die hij nodig heeft en die hij met het pgb wil inkopen. In het plan geeft de inwoner onder andere aan welke hulpverlener op welke manier en op welke momenten de noodzakelijke hulp gaat geven en hoe de kwaliteit en de continuïteit van die hulp gewaarborgd worden.

Professional: iemand die beroepsmatig hulp verleent.

Sociaal netwerk: huisgenoten of andere personen met wie de inwoner een sociale relatie onderhoudt (inclusief mantelzorgers).

SVB: Sociale verzekeringsbank.

Voorziening: hulp in de vorm van een dienst, activiteit, product, pgb of geldbedrag.

Vrij toegankelijke hulp: hulp die beschikbaar is zonder verwijzing van een huisarts, medisch specialist, jeugdarts of besluit van de gemeente.

Wet: de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet, de Algemene wet bestuursrecht of de Gemeentewet.

Wlz-instelling: een zorginstelling die op grond van de Wet langdurige zorg gefinancierd wordt, zoals een verpleeg- of verzorgingshuis.

Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Wmo-hulp: de maatschappelijke ondersteuning, bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wmo.

Hoofdstuk 12. Van oud naar nieuw

In dit hoofdstuk zijn de laatste bepalingen opgenomen. Hier wordt geregeld welke verordeningen vervangen worden door deze verordening en wanneer deze verordening ingaat. Hier is ook opgenomen dat de gemeente bepalingen uit deze verordening kan uitwerken of verder invullen, dat met regelmaat beoordeeld wordt of de verordening nog goed werkt, wat de officiële naam is van deze verordening en dat de gemeente van deze verordening kan afwijken als dit echt nodig is. (*Gemeentewet*)

12.1 Onderzoek naar de werking van de verordening

1. De gemeente onderzoekt met een zekere regelmaat of de verordening voldoende bijdraagt aan de doelen die de gemeente wil bereiken. Daarvoor verzamelt de gemeente systematisch informatie over alles wat van belang is om tot een goede evaluatie te komen. De gemeente houdt zich daarbij aan de AVG.
2. De gemeenteraad past de verordening aan als dat nodig is.

12.2 Uitvoeringsregels

De gemeente kan uitvoeringsregels maken over de onderwerpen die in deze verordening zijn geregeld. Deze uitvoeringsregels kunnen de vorm hebben van beleidsregels of van een (nadere) regeling. Beleidsregels geven aan hoe de gemeente met een bepaalde bevoegdheid omgaat. Met een (nadere) regeling worden bepaalde regels van de verordening verder uitgewerkt. De mogelijkheid om deze uitvoeringsregels te maken wordt begrensd door de wet.

12.3 Afwijken van de verordening (hardheidsclausule)

De gemeente kan afwijken van een bepaling uit deze verordening als toepassing van die bepaling een onredelijke uitkomst heeft voor de inwoner of voor een ander die direct bij het besluit betrokken is. Een uitkomst is in ieder geval onredelijk als de doelen van de in 1.1 genoemde wetten of de doelen van deze verordening door het toepassen van de regels juist niet worden gehaald.

12.4 Intrekken oude verordening

De volgende verordening wordt ingetrokken op de datum dat deze verordening ingaat:

- Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2023

12.5 Overgangsrecht

1. Een voorziening die op grond van een ingetrokken verordening wordt verstrekt, blijft ook na de ingangsdatum van deze verordening doorlopen. Deze voorziening loopt door:
 - a. Totdat de einddatum van het toekenningsbesluit is bereikt; of
 - b. Totdat de gemeente een nieuw besluit over die voorziening heeft genomen. Het toekenningsbesluit op grond van een ingetrokken verordening wordt dan ingetrokken.
2. Een aanvraag die de inwoner heeft ingediend vóór de ingangsdatum van deze verordening en waarover de gemeente pas na de ingangsdatum van deze verordening een besluit neemt, handelt de gemeente af volgens deze verordening.
3. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van bij hiervoor onder 10.4 genoemde ingetrokken verordening, past de gemeente de ingetrokken verordening toe.

12.6 Ingangsdatum en naam

1. Deze verordening wordt genoemd: 'Verordening maatschappelijke ondersteuning en Jeugdhulp gemeente Dalfsen'.
2. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2024.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Dalfsen in zijn (openbare) vergadering van 18 december 2023.

De raad voornoemd,

de voorzitter,
drs. E. van Lente

de griffier,
drs. J. Leegwater