

**VERORDENING
MAATSCHAPPELIJKE
ONDERSTEUNING
MASSLUIS VLAARDINGEN
SCHIEDAM
2015**

De raden van de gemeenten Schiedam, Vlaardingen en Maassluis,

- gelezen het voorstel van de colleges van burgemeester en wethouders van 23 september 2014 (Schiedam), 23 september 2014 (Vlaardingen), 23 september 2014 (Maassluis);
- gelet op de artikelen 2.1.3, 2.1.4, eerste, tweede, derde lid en zevende lid, 2.1.5, eerste lid, 2.1.6, 2.1.7, 2.3.6, vierde lid en 2.6.6, eerste lid van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de artikelen 149 en 156 van de Gemeentewet;
- gezien het advies van de Wmo adviesraad Schiedam, de Wmo adviesraad Vlaardingen, de Adviesraad samenlevingszaken Maassluis en de Raad van Advies ROGplus;
- overwegende dat burgers een eigen verantwoordelijkheid dragen voor de wijze waarop zij hun leven inrichten en deelnemen aan het maatschappelijk leven;
- dat van burgers verwacht mag worden dat zij elkaar daarin naar vermogen bijstaan;
- dat burgers die zelf, dan wel samen met personen in hun omgeving onvoldoende zelfredzaam zijn of onvoldoende in staat zijn tot participatie, een beroep moeten kunnen doen op ondersteuning door de gemeente, zodat zij zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen;
- dat het noodzakelijk is om regels vast te stellen ter uitvoering van het beleidsplan als bedoeld in artikel 2.1.2 van de wet met betrekking tot de ondersteuning bij de versterking van de zelfredzaamheid en participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen, beschermd wonen en opvang, en dat het noodzakelijk is om de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking te bevorderen en daarmee bij te dragen aan het realiseren van een inclusieve samenleving;
- besluit vast te stellen de Verordening maatschappelijke ondersteuning Maassluis Vlaardingen Schiedam 2015

Artikel 1. Begripsbepalingen

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

- a. wet: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- b. algemeen gebruikelijke voorziening: voorziening die niet speciaal is bedoeld voor mensen met een beperking en die algemeen verkrijgbaar is en niet of niet veel duurder is dan vergelijkbare producten;
- c. algemeen gebruikelijke kosten: kosten die niet specifiek zijn voor mensen met een beperking, omdat mensen zonder beperkingen in een vergelijkbare situatie deze ook moeten maken;
- d. andere voorziening: voorziening anders dan in het kader van de wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- e. bijdrage: bijdrage als bedoeld in artikel 2.1.4, eerste lid, van de wet;
- f. gesprek: gesprek in het kader van het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- g. hulpvraag: behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- h. melding: melding aan het college als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- i. pgb: persoonsgebonden budget als bedoeld in artikel 1.1.1 van de wet;
- j. voorliggende voorziening: algemene voorziening of andere voorziening waarmee aan de hulpvraag wordt tegemoetgekomen;
- k. gemachtigde: iemand die optreedt als vertegenwoordiger van de cliënt en daartoe in het bezit is van diens volmacht;
- l. MVS: de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam.

Artikel 2. Melding hulpvraag

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

Artikel 3. Vooronderzoek

1. Het college brengt de cliënt op de hoogte van de mogelijkheid om een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 2.3.2, tweede lid, van de wet op te stellen en stelt hem gedurende 7 dagen na de melding in de gelegenheid het plan te overhandigen.
2. Het college verzamelt alle voor het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet, van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de cliënt en zijn situatie en maakt zo spoedig mogelijk met hem een afspraak voor een gesprek.
3. Voor het gesprek verschaft de cliënt het college alle overige gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college voor het onderzoek nodig zijn en waarover hij redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.

Artikel 4. Gesprek

1. Het college onderzoekt in een gesprek tussen deskundigen en de degene door of namens wie de melding is gedaan, dan wel diens vertegenwoordiger en waar mogelijk met mantelzorger of mantelzorgers en desgewenst familie, zo spoedig mogelijk en voor zover nodig:
 - a. de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
 - b. het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning;
 - c. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp of algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te handhaven of te verbeteren, of te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;

- d. de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;
 - e. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
 - f. de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening, zoals opgenomen in het beleidsplan, bedoeld in artikel 2.1.2 van de wet, of door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;
 - g. de mogelijkheden om door middel van voorliggende voorzieningen of door samen met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en andere partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, te voorzien in de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning;
 - h. de mogelijkheid om een maatwerkvoorziening te verstrekken;
 - i. welke bijdragen in de kosten de cliënt met toepassing van het bepaalde bij of krachtens artikel 2.1.4 van de wet verschuldigd zal zijn, en
 - j. de mogelijkheden om te kiezen voor de verstrekking van een pgb, waarbij de cliënt in begrijpelijke bewoordingen wordt ingelicht over de gevolgen van die keuze.
2. Als de cliënt een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 3, eerste lid, aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek, bedoeld in het eerste lid.
 3. Het college informeert de cliënt over de gang van zaken bij het gesprek, diens rechten en plichten en de vervolprocedure en vraagt de cliënt toestemming om zijn persoonsgegevens te verwerken.
 4. Als de hulpvraag genoegzaam bekend is, kan het college onverminderd het bepaalde in artikel 2.3.2 van de wet, in overleg met de cliënt afzien van een gesprek.

Artikel 5. Verslag

1. Het college zorgt voor schriftelijke verslaglegging van het onderzoek.
2. Binnen de in het gesprek met de cliënt afgesproken termijn verstrekt het college aan de cliënt een schriftelijk verslag van de uitkomsten van het onderzoek.
3. De cliënt tekent het verslag voor gezien of akkoord en zorgt ervoor dat een getekend exemplaar binnen 3 weken wordt geretourneerd aan de contactpersoon waarmee hij het gesprek heeft gevoerd.
4. Als de cliënt tekent voor gezien, kan hij daarbij tevens aangeven wat de reden is waarom hij niet akkoord is.
5. Als de cliënt van mening is dat hij in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, kan hij dit aangeven op het door hem ondertekende verslag.

Artikel 6. Aanvraag

1. Een cliënt of zijn gemachtigde kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening schriftelijk indienen bij het college. Een aanvraag wordt ingediend door middel van een door het college vastgesteld aanvraagformulier.
2. Het college kan een ondertekend verslag van het gesprek aanmerken als aanvraag, indien de cliënt dat op het verslag heeft aangegeven, tenzij indiening plaatsvindt op het moment dat het gesprek langer dan 3 maanden geleden heeft plaatsgevonden.

Artikel 7. Criteria voor een maatwerkvoorziening

1. Het college neemt het verslag van het gesprek als uitgangspunt voor de beoordeling van een aanvraag om een maatwerkvoorziening.

2. Een cliënt komt voor een maatwerkvoorziening in aanmerking indien deze noodzakelijk is:
 - a. ter compensatie van de beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie die de cliënt ondervindt, voor zover de cliënt deze beperkingen naar het oordeel van het college niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen of algemene voorzieningen kan verminderen of wegnemen. De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in artikel 4 bedoelde onderzoek, een passende bijdrage aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven,
 - b. ter compensatie van de problemen bij het zich handhaven in de samenleving van de cliënt met psychische of psychosociale problemen en de cliënt die de thuissituatie heeft verlaten, al dan niet in verband met risico's voor zijn veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, voor zover de cliënt deze problemen naar het oordeel van het college niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen kan verminderen of wegnemen. De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in artikel 4 bedoelde onderzoek, een passende bijdrage aan het voorzien in de behoefte van de cliënt aan beschermd wonen of opvang en aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld zo zich snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.
3. Voor een maatwerkvoorziening met betrekking tot zelfredzaamheid en participatie komt een cliënt in aanmerking indien:
 - a. de noodzaak tot ondersteuning voor de cliënt redelijkerwijs niet vermijdbaar was;
 - b. de voorziening voorzienbaar was, maar van de cliënt redelijkerwijs niet verwacht kon worden maatregelen te hebben getroffen die de hulpvraag overbodig had gemaakt;
4. Een maatwerkvoorziening wordt uitsluitend ingezet voor ondersteuning in de directe woon- en leefomgeving in het kader van het leven van alledag, tenzij dit niet mogelijk is.
5. Een maatwerkvoorziening met betrekking tot zelfredzaamheid en participatie wordt geweigerd indien:
 - a. aan de zijde van cliënt geen sprake is van aantoonbare extra kosten in vergelijking met de situatie voorafgaand aan het optreden van de beperkingen in zelfredzaamheid en participatie;
 - b. de voorziening betrekking heeft op een hoger niveau dan het uitrustingsniveau voor sociale woningbouw;
 - c. de noodzaak het gevolg is van een verhuizing waartoe op grond van beperkingen in zelfredzaamheid en participatie geen aanleiding bestond, tenzij een wijziging van leefsituatie een verhuizing dringend noodzakelijk maakte en hiervoor vooraf schriftelijk toestemming is verleend door het college;
 - d. de cliënt niet is verhuisd naar de voor zijn of haar beperkingen op dat moment beschikbare meest geschikte woning, tenzij daarvoor tevoren schriftelijk toestemming is verleend door het college;
 - e. reeds een huurcontract of (voorlopig) koopcontract is getekend voorafgaand aan de datum waarop beschikt is op de aanvraag, tenzij het college hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend;
 - f. deze betrekking heeft op voorzieningen in gemeenschappelijke ruimten anders dan automatische deuropeners, hellingbanen en extra trapleuningen;
 - g. de ondervonden beperkingen voortvloeien uit de aard van de in de woning gebruikte materialen, het gevolg zijn van achterstallig onderhoud of opgelost kunnen worden door algemeen gebruikelijk onderhoud.

6. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is ter vervanging van een eerder door het college verstrekte voorziening, wordt deze slechts verstrekt als de eerder verstrekte voorziening technisch is afgeschreven,
 - a. tenzij de eerder verstrekte voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan de cliënt zijn toe te rekenen;
 - b. tenzij de cliënt geheel of gedeeltelijk tegemoet komt in de veroorzaakte kosten, of
 - c. indien de eerder verstrekte voorziening niet langer een oplossing biedt voor de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke ondersteuning.
7. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is, verstrekt het college de goedkoopst adequate voorziening.

Artikel 8. Advisering

Het college kan een onafhankelijke adviesinstantie om advies vragen als het dit van belang acht voor de beoordeling van de aanvraag voor een maatwerkvoorziening.

Artikel 9. Inhoud beschikking

1. In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt in ieder geval aangegeven of deze als voorziening in natura of als pgb wordt verstrekt en wordt tevens aangegeven hoe bezwaar tegen de beschikking kan worden gemaakt.
2. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in natura wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 - a. welke voorziening verstrekt wordt en wat het beoogde resultaat daarvan is;
 - b. wat de ingangsdatum en duur van de verstrekking is;
 - c. hoe de voorziening wordt verstrekt,
 - d. indien van toepassing, welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn.
3. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 - a. waarvoor het pgb kan worden aangewend;
 - b. welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;
 - c. wat de hoogte van het pgb is en hoe hiertoe is gekomen;
 - d. wat de duur is van de verstrekking waarvoor het pgb is bedoeld,
 - e. de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb.
4. Als sprake is van een te betalen bijdrage wordt de cliënt daarover in de beschikking geïnformeerd.

Artikel 10. Persoonsgebonden budget (pgb)

1. Het college verstrekt in overeenstemming met artikel 2.3.6 van de wet een pgb.
2. Onverminderd artikel 2.3.6, tweede en vijfde lid, van de wet verstrekt het college geen pgb:
 - a. voor zover de aanvraag betrekking heeft op kosten die de belanghebbende voorafgaand aan de indiening van de aanvraag heeft gemaakt, tenzij daarvoor tevoren schriftelijk toestemming is verleend door het college en nog is na te gaan of de ingekochte voorziening noodzakelijk was en als goedkoopst adequate voorziening aan te merken valt;
 - b. indien uit onderzoek duidelijk is geworden dat een zaak die zal worden ingekocht met het pgb niet langdurig adequaat is voor de cliënt.
3. Het tarief voor een pgb:
 - a. is gebaseerd op een door de cliënt opgesteld plan over hoe hij het pgb gaat besteden;
 - b. is toereikend om effectieve en kwalitatief goede zorg in te kopen;
 - c. bedraagt ten hoogste de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequate maatwerkvoorziening in natura.

4. De hoogte van een pgb voor dienstverlening is opgebouwd uit verschillende kostencomponenten, zoals salaris, vervanging tijdens vakantie, verzekeringen en reiskosten.
5. De hoogte van een pgb voor een zaak wordt bepaald op maximaal de kostprijs van de zaak die de aanvrager op dat moment zou hebben ontvangen als de zaak in natura zou zijn verstrekt, rekening houdend met een eventueel door de gemeente te ontvangen korting en rekening houdend met onderhoud en verzekering.
6. Een cliënt aan wie een pgb wordt verstrekt, kan diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen onder de volgende voorwaarden betrekken van een persoon die behoort tot zijn sociaal netwerk:
 - a. dat deze persoon een lager tarief krijgt betaald voor zijn diensten dan het ingevolge het derde en vijfde lid vastgestelde tarief;
 - b. dat deze persoon niet heeft aangegeven dat de zorg aan de belanghebbende hem te zwaar valt (overbelasting);
 - c. dat tussenpersonen of belangenbehartigers niet uit het pgb mogen worden betaald, en
 - d. dat het geen diensten zijn die als mantelzorg beschouwd kunnen worden, zoals het verrichten van huishoudelijke taken en/of de financiën en administratie.

Artikel 11. Bijdrage in de kosten van maatwerk- en algemene voorzieningen

1. Een cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd:
 - a. voor het gebruik van een algemene voorziening, niet zijnde cliëntondersteuning, op grond van de kostprijs van de voorziening, en overeenkomstig het tweede en derde lid,
 - b. voor een maatwerkvoorziening dan wel pgb, zolang hij van de maatwerkvoorziening gebruik maakt of gedurende de periode waarvoor het pgb wordt verstrekt, overeenkomstig het Besluit maatschappelijke ondersteuning, en afhankelijk van het inkomen en vermogen van de cliënt en zijn echtgenoot.
2. Het college kan voor nader te specificeren groepen personen nadere regels vaststellen voor korting op de bijdrage voor een algemene voorziening.
3. De hoogte van de bijdrage voor een algemene voorziening wordt bepaald aan de hand van en tot het maximum van de kostprijs van deze voorziening.
4. De kostprijs van een maatwerkvoorziening en pgb wordt bepaald:
 - a. door een aanbesteding;
 - b. na een consultatie in de markt, of
 - c. in overleg met een aanbieder.
5. In de gevallen, bedoeld in artikel 2.1.4, zevende lid, van de wet, worden de bijdragen voor een maatwerkvoorziening of pgb door de Stichting Elckerlyc vastgesteld en geïnd.
6. Als de bijdrage voor een maatwerkvoorziening of pgb ten behoeve van een woningaanpassing voor een minderjarige cliënt is verschuldigd, is artikel 2.1.5 van de wet van toepassing.

Artikel 12. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, door:
 - a. het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie van de cliënt;
 - b. het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg;
 - c. erop toe te zien dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard.

2. Het college kan bij nadere regeling bepalen welke verdere eisen worden gesteld aan de kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen.
3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van deze eisen door periodieke overleggen met de aanbieders, een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek, en het zo nodig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.

Artikel 13. Meldingsregeling calamiteiten en geweld

1. Het college stelt een regeling vast voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de verstrekking van een voorziening door een aanbieder en wijst een toezichthoudend ambtenaar aan.
2. Aanbieders melden iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de verstrekking van een voorziening onverwijld aan de toezichthoudend ambtenaar.
3. De toezichthoudend ambtenaar doet onderzoek naar de calamiteiten en geweldsincidenten en adviseert het college over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.
4. Het college kan bij nadere regeling bepalen welke verdere eisen gelden voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Artikel 14. Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering

1. Conform artikel 2.3.8 van de wet doet een cliënt aan het college op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden, waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat deze aanleiding kunnen zijn tot heroverweging van een beslissing als bedoeld in artikel 2.3.5 of 2.3.6 van de wet.
2. Conform artikel 2.3.10 van de wet kan het college een beslissing als bedoeld in artikel 2.3.5 of 2.3.6 van de wet herzien dan wel intrekken indien het college vaststelt dat:
 - a. de cliënt onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid;
 - b. de cliënt niet langer op de maatwerkvoorziening of het pgb is aangewezen;
 - c. de maatwerkvoorziening of het pgb niet meer toereikend is te achten;
 - d. de cliënt niet voldoet aan de aan de maatwerkvoorziening of het pgb verbonden voorwaarden, of
 - e. de cliënt de maatwerkvoorziening of het pgb niet of voor een ander doel gebruikt.
3. Een beslissing tot verlening van een pgb kan worden ingetrokken als blijkt dat het pgb binnen zes maanden na uitbetaling niet is aangewend voor de bekostiging van de voorziening waarvoor de verlening heeft plaatsgevonden.
4. Als het college een beslissing op grond van het tweede lid, onder a, heeft ingetrokken en de verstrekking van de onjuiste of onvolledige gegevens door de cliënt opzettelijk heeft plaatsgevonden, kan het college van de cliënt en degene die daaraan opzettelijk zijn medewerking heeft verleend, geheel of gedeeltelijk de geldswaarde vorderen van de ten onrechte genoten maatwerkvoorziening of het ten onrechte genoten pgb.
5. Ingeval het recht op een in eigendom verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.
6. Ingeval het recht op een in bruikleen verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.
7. Het college onderzoekt uit het oogpunt van kwaliteit van de geleverde zorg, al dan niet steekproefsgewijs, de bestedingen van pgb's.

Artikel 15. Jaarlijkse waardering mantelzorgers

Het college bepaalt bij nadere regeling waaruit de jaarlijkse blijf van waardering voor mantelzorgers van cliënten in de gemeente bestaat.

Artikel 16. Tegemoetkoming meerkosten personen met een beperking of chronische problemen

Het college kan in overeenstemming met het beleidsplan, bedoeld in artikel 2.1.2 van de wet, op aanvraag aan personen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen die daarmee verband houdende aannemelijke meerkosten hebben, en die een inkomen hebben lager dan 130% van de bijstandsnorm, een tegemoetkoming verstrekken ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en de participatie.

Artikel 17. Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden

1. Het college houdt in het belang van een goede prijs-kwaliteitverhouding bij de vaststelling van de tarieven die het hanteert voor door derden te leveren diensten, rekening met:
 - a. de aard en omvang van de te verrichten taken;
 - b. een redelijke toeslag voor overheadkosten;
 - c. een voor de sector reële mate van non-productiviteit van het personeel als gevolg van verlof, ziekte, scholing en werkoverleg;
 - d. kosten voor bijscholing van het personeel, en
 - e. de eventuele extra taken die in verband met de te leveren diensten wordt gevraagd, zoals verplichte deelname in bepaalde samenwerkingsverbanden (bijv. sociaal wijkteams).
2. Het college houdt in het belang van een goede prijs-kwaliteitverhouding bij de vaststelling van de tarieven die het hanteert voor door derden te leveren overige voorzieningen, rekening met:
 - a. de marktprijs van de voorziening, en
 - b. de eventuele extra taken die in verband met de voorziening van de leverancier worden gevraagd, zoals:
 - 1) aanmeten, leveren en plaatsen van de voorziening;
 - 2) instructie over het gebruik van de voorziening;
 - 3) onderhoud van de voorziening, en
 - 4) verplichte deelname in bepaalde samenwerkingsverbanden (bijv. sociaal wijkteams).

Artikel 18. Klachtregeling

1. Het college stelt een regeling vast voor afhandeling van klachten van cliënten die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen als bedoeld in deze verordening.
2. Aanbieders stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten over alle voorzieningen.
3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders en een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek.

Artikel 19. Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van alle voorzieningen.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de medezeggenschapsregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders en een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek.

Artikel 20. Betrekken van ingezetenen bij het beleid

1. Het college betreft ingezetenen van de gemeente, waaronder in ieder geval cliënten of hun vertegenwoordigers, bij de voorbereiding van het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning, overeenkomstig de krachtens artikel 150 van de Gemeentewet gestelde regels met betrekking tot de wijze waarop inspraak wordt verleend.
2. Het college stelt ingezetenen vroegtijdig in de gelegenheid voorstellen voor het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning te doen, gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen bij de besluitvorming over verordeningen en beleidsvoorstellen betreffende maatschappelijke ondersteuning, en voorziet hen van ondersteuning om hun rol effectief te kunnen vervullen.
3. Het college zorgt ervoor dat ingezetenen kunnen deelnemen aan periodiek overleg, waarbij zij onderwerpen voor de agenda kunnen aanmelden, en dat zij worden voorzien van de voor een adequate deelname aan het overleg benodigde informatie en ondersteuning.
4. Het college stelt nadere regels vast ter uitvoering van het tweede en derde lid.

Artikel 21. Evaluatie

Het door het gemeentebestuur gevoerde beleid wordt eenmaal per twee jaar geëvalueerd. Het college zendt hiertoe telkens twee jaar na de inwerkingtreding van de verordening aan de gemeenteraad een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van de verordening in de praktijk.

Artikel 22. Hardheidsclausule

Het college kan in bijzondere gevallen ten gunste van de cliënt afwijken van de bepalingen in deze verordening, als toepassing van deze verordening tot onbillijkheden van overwegende aard leidt.

Artikel 23. Nadere regels

Voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van deze verordening, kan het college nadere regels vaststellen.

Artikel 24. Overgangsbepaling

1. Een cliënt houdt recht op een lopende voorziening verstrekt op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Nieuwe Waterweg Noord 2013, totdat het college een nieuw besluit heeft genomen waarbij het besluit waarmee deze voorziening is verstrekt, wordt ingetrokken.
2. Aanvragen die zijn ingediend onder de Verordening maatschappelijke ondersteuning Nieuwe Waterweg Noord 2013 en waarop nog niet is beslist bij het in werking treden van deze verordening, worden afgehandeld krachtens deze verordening.
3. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Nieuwe Waterweg Noord 2013, wordt beslist met inachtneming van die verordening.

Artikel 25. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2015.
2. Op dat moment wordt de Verordening maatschappelijke ondersteuning Nieuwe Waterweg Noord 2013 ingetrokken.
3. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening maatschappelijke ondersteuning MVS 2015.