

Inhoud

1. Inleiding omgekeerde verordening	6
1.1. Wat is het doel?	6
1.2. Waarom deze regels?	6
1.3. Uitgangspunten	7
1.4. Kernwaarden	7
1.5. Artikel en wet	8
2. De hulpvraag	9
2.1. stap 1: melding bij de gemeente	9
2.1.1. Indienen hulpvraag	9
2.1.2. Doel en procedure	9
2.1.3. Gegevens	10
2.2. Stap 2: gesprek na de melding	10
2.2.1. Uitnodiging voor gesprek	10
2.2.2. Doel en procedure gesprek	10
2.2.3. Inhoud gesprek	10
2.2.4. Verslag	11
2.3. Stap 3: aanvraag	11
2.3.1. Aanvraag	11
2.3.2. Aanvraag voor hulp op maat	11
2.3.3. Advisering	12
2.3.4. Beoordelen aanvraag	12
2.3.5. Beslistermijn	12
2.4. Stap 4: Beslissing	13
2.4.1. Inhoud besluit	13
2.4.2. Verval van het recht op hulp	13
2.5. Uitzonderingen	13
2.5.1. Jeugdhulp via arts en anderen	13
2.5.2. Spoedgevallen	14
3. Werk en participatie	15
3.1. Doelgroep	15
3.2. Samenwerking	16
3.3. Budget	16
3.4. Hulp op maat – werk	16
3.4.1. Participatieplaats	16

3.4.2.	Beschut werk	17
3.4.3.	Hulp op de werkplek van een jobcoach.....	17
3.4.4.	Wettelijke loonkostensubsidie	17
3.4.5.	Scholing.....	18
3.4.6.	Nazorg	18
3.4.7.	Kinderopvang	18
3.4.8.	Andere hulp op maat en vergoedingen	18
3.5.	Hulp op maat - Tegenprestatie.....	18
3.5.1.	Doel van de tegenprestatie.....	18
3.5.2.	Duur en omvang tegenprestatie	18
3.5.3.	Voorwaarden tegenprestatie	18
3.6.	Hulp op maat - Dagbesteding en begeleiding	19
3.6.1	Een ingevulde dag hebben	19
3.6.2	Veiligheid bij deelname aan de samenleving	19
3.7.	Hulp op maat - Meedoen aan de samenleving.....	19
3.7.1	Verplaatsen in en om de woning	19
3.7.2	Verplaatsen dichtbij huis	19
4.	Gezond en veilig opgroeien	21
4.1	Uitgangspunten bij het bieden van hulp	21
4.2	Preventieve maatregelen	22
4.3	Hulp op maat	22
4.4	Overgang van 18- naar 18+	22
4.5	Afstemming met andere vormen van hulp	23
5.	Wonen in een veilige en gezonde omgeving.....	24
5.1.	Uitgangspunten	24
5.2.	Zelfstandig en veilig wonen	25
5.2.1.	Geschikte woning	25
5.2.2.	Een schone en leefbare woning	25
5.2.3.	Beschermd wonen	25
5.2.4.	Maatschappelijke opvang	25
5.3.	Mantelzorg.....	26
5.3.1.	Ondersteuning mantelzorger	26
5.3.2.	Mantelzorgcompliment	26
5.3.3.	Voorwaarden mantelzorgcompliment	26
6.	De vorm van de hulp.....	27

6.1.	Hulp in natura	27
6.2.	Hulp in geld	27
6.3.	Persoonsgebonden budget	28
6.3.1.	Voorwaarden	28
6.3.2.	Hoogte en tarief pgb	28
6.3.3.	Verantwoording pgb	29
6.4.	Wat is de eigen bijdrage?	29
7.	Inkomen en schulden	31
7.1.	Armoedebeleid	31
7.1.1.	Wat wil de gemeente?	31
7.2.	Bijzondere bijstand	32
7.2.1.	Vangnet	32
7.3.	Studietoelage	33
7.3.1.	Doelgroep	33
7.3.2.	Vaststellen beperking	33
7.3.3.	Hoogte en duur van de toeslag	33
7.4.	Inkomenstoelage	33
7.4.1.	Doelgroep	33
7.4.2.	Hoogte van de toeslag	34
7.5.	Bijdrage voor maatschappelijke activiteiten	34
7.6.	Zorgkosten	35
7.7.	Schulddienstverlening	35
7.7.1.	Samenwerking en toegang	35
7.7.2.	Schulddienstverlening	35
7.7.3.	Besluit	35
8.	Afspraken tussen inwoner en gemeente	36
8.1.	Hoe gaan we met elkaar om?	36
8.1.1.	De rol van de gemeente	36
8.1.2.	Niet geaccepteerd gedrag	37
8.1.3.	De rol van de inwoner	37
8.2.	Afspraken en verplichtingen	38
8.2.1.	Afstemming op houding en gedrag van de inwoner	38
8.2.2.	Verjaring	38
8.2.3.	Ingangsdatum en periode verlaging	38
8.2.4.	Berekening verlaging	39
8.2.5.	Niet nakomen wettelijke arbeidsverplichtingen	39

8.2.6.	Niet nakomen andere arbeidsverplichtingen	39
8.2.7.	Stoppen verlaging	40
8.2.8.	Te weinig besef van verantwoordelijkheid	40
8.2.9.	Onacceptabel gedrag	40
8.2.10.	Niet nakomen van andere verplichtingen	40
8.2.11.	Samenloop van gedragingen.....	41
8.2.12.	Herhaling (recidive)	41
8.3.	Terugvorderen uitkering	41
8.3.1.	Terugvordering en incasso	41
8.4.	Beëindigen en terugvorderen hulp op maat	41
8.4.1.	Beëindiging hulp op maat.....	41
8.4.2.	Terugvordering hulp op maat	42
8.5.	Hoe controleert de gemeente of de afspraken worden nagekomen?	42
8.5.1.	Controle	42
8.5.2.	Voorkomen van fraude	42
8.5.3.	Beleidsplan en beleidsverslag fraude.....	43
8.5.4.	Privacy.....	43
8.5.5.	Toeziethouders	43
9.	Inspraak en Inwonerparticipatie	44
9.1.	Inspraak van inwoners	44
9.2.	Hulp van de gemeente bij inspraak	44
9.3.	Participatieraad	45
9.4.	Taken en bevoegdheden Participatieraad.....	45
9.5.	Budget, vergoeding en voorzieningen.....	46
9.6.	Inspraak bij zorgaanbieders en leveranciers	46
10.	Kritiek op de uitvoering	47
10.1.	Doelen klacht- en bezwaarprocedure.....	47
10.2.	Klachtenfunctionaris gemeente	47
10.3.	Klachten over andere personen of organisaties	48
10.4.	Vertrouwenspersoon	48
10.5.	Bezwaar	48
10.6.	Antidiscriminatievoorziening.....	48
11.	Kwaliteit en aanbesteding	50
11.1.	Kwaliteit	50
11.2.	Inkoop en aanbesteding	50

12. Van oud naar nieuw	52
12.1. Uitvoeringsregels.....	52
12.2. Afwijken van de verordening (hardheidsclausule).....	52
12.3. Intrekken oude verordeningen.....	52
12.4. Overgangsrecht.....	53
12.5. Ingangsdatum en naam.....	53
13. Begrippen.....	54

1. Inleiding omgekeerde verordening

DE GEMEENTE PUTTEN VINDT HET BELANGRIJK DAT INWONERS MEE KUNNEN DOEN IN DE SAMENLEVING. MOGELIJK MET HULP VAN EEN ANDER OF HULPMIDDELEN. HET IS DE TAAK VAN DE GEMEENTE OM HAAR INWONERS DAARBIJ TE HELPEN. OP BASIS VAN DE LANDELIJKE REGELS HEEFT DE GEMEENTE AANVULLENDE REGELS OPGESTELD VOOR DE SITUATIE IN PUTTEN. DE BEDOELING HIERVAN IS OM IN HELDERE TAAL MET DE INWONERS TE COMMUNICEREN. HET STREVEN HIERBIJ IS DAT WIJ UITGAAN VAN DE VRAGEN VAN DE INWONERS. DIT NOEMEN WIJ DE OMGEKEERDE VERORDENING. HET DOCUMENT DAT U LEEST BESCHRIJFT DE REGELS EN DE MANIER WAAROP DE GEMEENTE PUTTEN WERKT.

Deze verordening geeft gemeentelijke regels over de volgende onderwerpen:

- Werken en meedoen
- Uitkeringen
- Schulddienstverlening
- Gezond en veilig opgroeien, en
- Wonen in een veilige en gezonde omgeving

1.1. Wat is het doel?

In Putten vinden we het belangrijk dat inwoners, eventueel met hulp van hun naasten en voorzieningen kunnen meedoen in de samenleving. Dat betekent het volgende:

- Inwoners doen mee in een samenleving waarin iedereen erbij hoort.
- Problemen worden zoveel mogelijk voorkomen of laagdrempelig opgelost.
- Ondersteuning sluit aan bij de eigen kracht van inwoners en hun omgeving.
- Er is een vangnet voor inwoners die het niet meer op eigen kracht kunnen.

Om dit te bereiken is het belangrijk dat:

- Inwoners doen actief mee aan het maatschappelijk leven of via hun werk;
- Inwoners een inkomen hebben waarmee ze rond kunnen komen;
- Inwoners hun financiën op orde hebben;
- Inwoners een eigen huishouding kunnen voeren en voor zichzelf kunnen zorgen;
- Inwoners een geschikte en schone woonruimte hebben, waarin zij zelfstandig en veilig kunnen wonen; en
- kinderen gezond en veilig kunnen opgroeien.

1.2. Waarom deze regels?

De wetgever heeft wetten gemaakt om deze doelen te bereiken.

Het gaat om de:

- Participatiewet (PW), de IOAW, de IOAZ;
- Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs);

- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015);
- Jeugdwet;
- Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen (Wga)
- Algemene wet bestuursrecht (Awb); en
- Gemeentewet.

Het is de taak van de gemeente om haar inwoners bij te helpen deze doelen te bereiken. In deze verordening staat lokale wetgeving. Deze verordening is vastgesteld door de gemeenteraad. Daarnaast zijn er vaak meer regels nodig om bepaalde zaken verder uit te werken. Die heten beleidsregels. In deze verordening staat wanneer beleidsregels nodig zijn. De Participatieraad Sociaal Domein heeft over deze verordening op **datum advies** een advies gegeven.

1.3. Uitgangspunten

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

1. zijn bedoeld om de bovengenoemde doelen 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 gemeente en inwoners zo laag mogelijk;
5. kunnen goed uitgevoerd worden en zijn duidelijk voor de inwoners;
6. zijn onderling afgestemd op elkaar;

1.4. Kernwaarden

Bij het toepassen van de regels uit deze verordening houdt de gemeente rekening met de doelen van de genoemde wetten. De gemeente zorgt ervoor dat het resultaat van een besluit recht doet aan die doelen. De gemeente gaat daarbij uit van de volgende kernwaarden:

1. Inwoners zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor het realiseren van de genoemde doelen. Zij doen mee in een inclusieve samenleving.
 - Inwoners leven en participeren zo prettig mogelijk vanuit eigen kracht en verantwoordelijkheid.
 - Inwoners zetten zich in voor elkaar.
 - Putten is een vitale en sociale gemeenschap.
2. Inwoners zetten zich ervoor in om deze doelen te bereiken. Problemen worden zoveel mogelijk voorkomen of laagdrempelig opgelost.
 - Inwoners leven in een gezonde leefomgeving en hebben een gezonde leefstijl.
 - Vragen worden zoveel mogelijk in eigen netwerk of met lichte ondersteuning opgelost.
 - Maatschappelijke en financiële zorgen worden op tijd herkend en aangepakt.
 - Er is gratis inwonerondersteuning voor wie dat nodig heeft.
3. De gemeente helpt waar dat nodig is en stimuleert inwoners om zelf oplossingen te vinden voor problemen, bijvoorbeeld met hulp van familie, vrienden en bekenden (het

sociale netwerk). De hulp sluit altijd aan bij de eigen kracht van inwoners en hun omgeving.

- Gezinnen / inwoners staan centraal en voeren regie over hun eigen leven.
 - Inwoners zijn, met hulp, zo zelfredzaam als mogelijk in het dagelijks leven.
 - Gezinnen / inwoners beschikken over een integraal ondersteuningsplan.
4. Kwetsbare groepen, zoals kinderen en inwoners met een beperking, hebben extra hulp nodig om volwaardig mee te doen aan de samenleving. Voor hen is er een vangnet.
- Hulp wordt zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving gegeven.
 - Kinderen groeien veilig op.
 - Inwoners in een onveilige situatie krijgen bescherming en hulp.
 - Inwoners die zelf geen regie kunnen voeren krijgen hulp.

In het begin van elk hoofdstuk staat welke van deze en andere kernwaarden de basis van de regels vormen en welke rol zij spelen.

De begrippen die in deze verordening worden gebruikt, worden toegelicht in hoofdstuk 13.

1.5. Artikel en wet

Deze verordening is gebaseerd op de wetten die bij 1.2 zijn genoemd. Niet alle wetten zijn op ieder artikel van toepassing. Dat verschilt per artikel. Per artikel is aangegeven welke wetten op dat artikel van toepassing zijn.

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. Beschreven wordt 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. Dit is de standaardprocedure. Maar soms geldt voor bepaalde hulpvragen een bijzondere route. Die wordt aan het einde van dit hoofdstuk genoemd.

Kernwaarden

De inwoner is zelf verantwoordelijk, de gemeente helpt als dat nodig is

De eigen mogelijkheden en het sociale netwerk van de inwoner gaan voor

De gemeente maakt hulp makkelijk bereikbaar

De gemeente vraagt niet meer informatie dan nodig is

De gemeente gaat zorgvuldig om met de inwoner

De hulp op maat is oplossingsgericht

2.1. stap 1: melding bij de gemeente

2.1.1. Indienen hulpvraag *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Wgs*

Inwoners die hulp nodig hebben kunnen zich melden bij de gemeente. De inwoner kan deze melding op de volgende manieren doen:

- Schriftelijk, door een brief te sturen naar de gemeente.
- Mondeling, bij de balie van het gemeentehuis of bij een van de medewerkers.
- Telefonisch, via (0341) 359611
- Digitaal, via info@putten.nl of www.putten.nl en voor een Participatiewet uitkering via www.werk.nl

2.1.2. Doel en procedure *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Wgs*

Het doel van de melding is om de hulpvraag van de inwoner in behandeling te nemen. De gemeente bevestigt de melding binnen 2 werkdagen per brief, e-mail of telefonisch aan de inwoner en nodigt de inwoner daarbij uit voor een gesprek. In die uitnodiging maakt de gemeente duidelijk waar en wanneer het gesprek plaatsvindt. En waarover het gesprek zal gaan. Ook geeft de gemeente informatie over de mogelijkheid om gratis hulp te krijgen door een onafhankelijk deskundige (**de inwonerondersteuner**) en de mogelijkheid om zelf een plan op te stellen. In dit plan legt de inwoner uit hoe zijn persoonlijke situatie is en wat hij wil bereiken met zijn vraag (**persoonlijk plan**).

2.1.3. Gegevens *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Wgs*

De gemeente verzamelt alle gegevens over de situatie van de inwoner die nodig zijn voor het gesprek. Als het gaat om gegevens die de gemeente niet zelf kan inzien, dan vraagt de gemeente aan de inwoner om die gegevens zo snel mogelijk aan te leveren. Bij de uitnodiging voor het gesprek wordt duidelijk gemaakt welke gegevens dat zijn en wanneer deze gegevens ingeleverd moeten worden.

2.2. Stap 2: gesprek na de melding

2.2.1. Uitnodiging voor gesprek *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Wgs*

Een inwoner die zich heeft gemeld bij de gemeente, krijgt een uitnodiging voor een gesprek. Het gesprek vindt meestal bij de inwoner thuis plaats, maar kan in sommige gevallen ook op het gemeentehuis of telefonisch.

2.2.2. Doel en procedure gesprek *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Wgs*

Het doel van het gesprek is om een goed beeld te krijgen van het resultaat dat de inwoner wil bereiken en van zijn persoonlijke situatie. Het gesprek vindt zo snel mogelijk na de melding plaats. Bij de start van het gesprek identificeert de inwoner zich. Voor de Participatiewet is een rijbewijs niet voldoende voor identificatie. Als de inwoner een persoonlijk plan heeft gemaakt betreft de medewerker dit plan bij het gesprek. Als de inwoner dat wil, kan hij iemand vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn. Dit mag bijvoorbeeld een familielid, een buur of kennis, of de onafhankelijke inwonerondersteuner zijn.

2.2.3. Inhoud gesprek *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Wgs*

1. De medewerker bespreekt met de inwoner welk resultaat hij wil bereiken.
In het **gesprek** onderzoekt de medewerker:
 - a. De persoonlijke situatie van de inwoner: hoe ziet die eruit en wat betekent dit voor het gewenste resultaat?
 - b. De (on)mogelijkheden van de inwoner: (hoe) kan de inwoner zelf bijdragen aan de oplossing van het probleem?
 - c. De omgeving van de inwoner: welke hulp kan het sociale netwerk of kunnen organisaties bieden?

- d. De medewerker informeert de inwoner over de mogelijkheden van de gemeente om de persoonlijke situatie te verbeteren. Ook informeert de medewerker de inwoner over de mogelijkheden die er zijn om in bepaalde gevallen te kiezen voor een persoonsgebonden budget (pgb). De medewerker betreft deze zaken bij het onderzoek naar de hulpvraag.

2.2.4. **Verslag *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Wgs***

1. De medewerker stuurt de inwoner binnen vier weken na het gesprek een verslag. In het verslag staat de persoonlijke situatie van de inwoner en de uitkomsten van het gesprek.
2. Als de medewerker meer informatie nodig heeft voor het verslag, waardoor het verslag niet op korte termijn kan worden toegestuurd, dan wordt de inwoner hierover schriftelijk geïnformeerd.
3. Uit het verslag blijkt welk resultaat de inwoner wil bereiken en hoe dat resultaat wordt gerealiseerd.
4. Een ondersteuningsplan kan onderdeel uitmaken van het verslag. In het ondersteuningsplan staat hoe en wanneer het resultaat wordt bereikt.
5. De inwoner ondertekent het verslag en stuurt dit naar de gemeente. Als de inwoner het niet eens is met het verslag, geeft hij dat op het verslag aan en tekent het voor gezien. Als de inwoner hulp op maat van de gemeente wil ontvangen, geeft hij dit aan op het ondertekende verslag. Het verslag dient dan als aanvraag.

2.3. **Stap 3: aanvraag**

2.3.1. **Aanvraag *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Wgs, Awb***

1. Na de melding en het gesprek met een medewerker van de gemeente, kan de inwoner een aanvraag indienen volgens de regels die daarvoor gelden. De aanvraag kan schriftelijk of digitaal worden ingediend. Het doel van de aanvraag is om te bepalen of de gemeente hulp verleent en welke vorm die hulp dan heeft.
2. Melding en aanvraag worden op hetzelfde moment gedaan als het gaat om een uitkering voor inwoners van 27 jaar of ouder. Het gesprek met een medewerker vindt dan plaats nadat de aanvraag is ingediend.
3. De inwoner dient een aanvraag in met een aanvraagformulier van de gemeente.
4. Een aanvraag wordt ingediend bij de gemeente, behalve als het om een aanvraag voor een bijstandsuitkering gaat voor alle dagelijkse kosten (algemene bijstand voor levensonderhoud). Die aanvraag wordt digitaal ingediend bij UWV (www.werk.nl).

2.3.2. **Aanvraag voor hulp op maat *Jeugdwet, Wmo, PW, Wgs***

1. Vraagt de inwoner hulp op maat, dan kent de gemeente die hulp toe in de volgende situatie:
 - a. De hulp is noodzakelijk om (een van) de doelen van de in 1.2. genoemde wetten te bereiken;
 - b. De inwoner heeft geen mogelijkheden om het gewenste resultaat op **eigen kracht** te bereiken. Hij kan dit resultaat ook niet bereiken met **gebruikelijke**

- hulp** van huisgenoten, met hulp vanuit het sociale netwerk of met behulp van andere voorzieningen of organisaties; en
- c. De hulp past bij het gewenste resultaat en de persoonlijke situatie van de inwoner.
2. De hulp op maat is voldoende in inzet en van kwaliteit, zodat de inwoner het gewenste resultaat kan bereiken. De hulp op maat is niet 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.
 3. De gemeente kan hulp op maat weigeren als de inwoner de hulpvraag had kunnen voorzien en kunnen voorkomen.

2.3.3. Advisering *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Wgs, Awb*

De gemeente zorgt ervoor dat de medewerker die een melding of aanvraag behandelt de deskundigheid heeft die nodig is voor het beoordelen hiervan. Als de medewerker van de gemeente deze specifieke deskundigheid niet heeft, brengt een deskundige van buiten de gemeente een advies uit. De gemeente betreft dit advies (**deskundig oordeel**) bij de beoordeling van de aanvraag.

2.3.4. Beoordelen aanvraag *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Wgs, Awb*

1. Bij het beoordelen van de aanvraag betreft de gemeente alle gegevens die van belang zijn. Het gaat onder meer over:
 - a. de behoefte(n) van de inwoner;
 - b. de (on)mogelijkheden van de inwoner;
 - c. de persoonlijke situatie van de inwoner;
 - d. de mogelijkheden van het sociale netwerk, andere organisaties en de gemeente;
 - e. Een deskundig oordeel.
2. Om te bepalen of de gemeente hulp verleent, volgt de gemeente 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, beperkingen en stoornissen er precies zijn.

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

Stap 4: De gemeente onderzoekt wat de inwoner zelf kan doen om het probleem op te lossen, al dan niet met gebruikelijke hulp, hulp van anderen uit het sociale netwerk en van andere voorzieningen of organisaties.

Stap 5: De gemeente bepaalt welke aanvullende hulp nodig is om het probleem op te lossen en het gewenste resultaat te bereiken. Deze aanvullende hulp is de hulp op maat van de gemeente.
3. Bij iedere stap zet de gemeente de deskundigheid in die nodig is. Als er bijzondere deskundigheid nodig is dan wordt de inwoner hierover geïnformeerd.

2.3.5. Beslistermijn *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Wgs, Awb*

1. De gemeente beslist zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 8 weken nadat de aanvraag is ontvangen. Bij een Wmo-aanvraag beslist de gemeente binnen 2 weken nadat de aanvraag is ontvangen en uiterlijk binnen 8 weken na de melding.
2. De beslistermijn kan schriftelijk worden opgeschoven als:
 - a. de inwoner niet voldoende gegevens heeft verstrekt; of
 - b. als de gemeente de aanvraag niet binnen 8 weken kan behandelen.

2.4. Stap 4: Beslissing

2.4.1. Inhoud besluit *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Wgs, Awb*

1. De gemeente stelt een besluit per brief vast en stuurt deze brief naar de inwoner. Het doel van een besluit is om de inwoner te informeren of er wel of geen hulp op maat wordt gegeven. Als de gemeente hulp geeft staat in het besluit of de hulp in natura, als een persoonsgebonden budget (**pgb**), in geld of op een andere manier wordt gegeven.
2. Geeft de gemeente hulp in natura, dan staat in het besluit in ieder geval:
 - 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 door wie de hulp wordt gegeven; en
 - d. welke voorwaarden en verplichtingen er voor de hulp gelden.
3. Geeft de gemeente hulp in de vorm van een pgb, dan staat in het besluit in ieder geval:
 - a. waarvoor het pgb bedoeld is;
 - b. hoe hoog het pgb is;
 - c. wanneer het pgb ingaat en wanneer het pgb eindigt;
 - d. hoe de besteding van het pgb verantwoord wordt; en
 - e. welke voorwaarden en verplichtingen er voor het pgb gelden.
4. Geeft de gemeente hulp in de vorm van geld, dan staat in het besluit in ieder geval:
 - a. hoeveel geld wordt gegeven;
 - b. voor welk doel het geld wordt gegeven;
 - c. wanneer het geld wordt betaald;
 - d. hoe vaak het geld wordt betaald; en
 - e. welke voorwaarden en verplichtingen er gelden.

2.4.2. Verval van het recht op hulp *Jeugdwet, Wmo*

Het recht op hulp vervalt als de inwoner niet binnen 6 maanden na het besluit begint met het gebruikmaken van de hulp, tenzij de inwoner hier niets aan kan doen. Deze voorwaarde wordt ook in het besluit opgenomen.

2.5. Uitzonderingen

2.5.1. Jeugdhulp via arts en anderen *Jeugdwet, Awb*

1. De gemeente zorgt ervoor dat de jongere jeugdhulp krijgt als de huisarts, jeugdarts, medisch specialist, gecertificeerde instelling of jeugdreclassering de jongere doorverwijst naar een jeugdhulpaanbieder.
2. De gemeente kan afspraken maken met huisartsen, medisch specialisten, jeugdartsen, gecertificeerde instellingen en zorgverzekeraars over zulke doorverwijzingen.
3. De gemeente stuurt over de jeugdhulp een besluit per brief naar de inwoner.

2.5.2. **Spoedgevallen *Jeugdwet, Wmo, PW, Wgs***

1. Er is sprake van een spoedgeval als de uitkomst van de normale procedure voor een aanvraag om hulp niet afgewacht kan worden.
2. In spoedgevallen zorgt de gemeente ervoor dat de inwoner de hulp krijgt die nodig is zonder dat de normale procedure wordt gevolgd. Het kan dan gaan om de volgende hulp:
 - 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;
 - d. schulddienstverlening; of
 - e. het verstrekken van een voorschot op een uitkering die nog niet is toegekend.

3. Werk en participatie

De gemeente vindt het belangrijk dat inwoners met een uitkering worden geholpen bij het vinden van werk, als zij kunnen werken. Welke hulp dat kan zijn wordt in dit hoofdstuk beschreven. De hulpmiddelen die worden ingezet heet hulp op maat. Deze hulp op maat moet op een goede manier worden verdeeld over verschillende doelgroepen. Dit hoofdstuk gaat ook over de tegenprestatie die kan worden gevraagd van inwoners en over meedoen aan activiteiten in de samenleving voor inwoners die (nog) niet kunnen werken. Het is belangrijk dat deze inwoners ook volwaardig kunnen meedoen en dat hun positie in de samenleving verbetert.

Kernwaarden

De inwoner is zelf verantwoordelijk, de gemeente helpt als dat nodig is

De eigen mogelijkheden en het sociale netwerk van de inwoner gaan voor

De inwoner wordt zo goed mogelijk naar werk of participatie geleid

Betaald werk gaat voor onbetaald werk en inkomensondersteuning van de gemeente

De gemeente stemt de hulp af op de inwoner

Iedereen doet mee aan de samenleving

De gemeente heeft extra zorg voor kwetsbare groepen

De gemeente maakt de aansluiting tussen uitkering en werk gemakkelijker

3.1. Doelgroep **PW, IOAW, IOAZ**

De gemeente helpt de volgende inwoners op weg naar werk:

1. inwoners met een gemeentelijke uitkering die niet op eigen kracht en met de hulp van het sociale netwerk, uitzendbureaus en andere organisaties werk kunnen vinden;
2. inwoners die geen hulp kunnen krijgen van andere instanties, zoals UWV, SVB of werkgevers. Per geval beoordeelt de gemeente of er hulp wordt gegeven;
3. jongeren tot 27 jaar die geen werk en geen havo of vwo-diploma of mbo-diploma vanaf niveau 2 hebben. De gemeente helpt hen een passende opleiding of passend werk te vinden, of leidt hen naar hulpverlening of zorg.

3.2. Samenwerking *PW, IOAW, IOAZ*

1. De gemeente werkt samen met UWV, regio-gemeenten en andere organisaties om inwoners te helpen passend werk te vinden.
2. De gemeente ondersteunt werkgevers die werk willen aanbieden aan inwoners die behoren tot de doelgroep.

3.3. Budget *PW, IOAW, IOAZ*

De gemeente kan budgetten vaststellen voor de verschillende soorten hulp op maat. Als dit budget op is, verstrekt de gemeente geen hulp op maat meer. Dit geldt niet voor beschermt werk en de wettelijke loonkostensubsidie.

3.4. Hulp op maat – werk *PW, IOAW, IOAZ*

1. De gemeente stemt de hulp aan de inwoner af op de positie op de arbeidsmarkt. Voor inwoners met een grotere kans op betaald werk wordt andere hulp ingezet dan voor inwoners met een kleinere kans op betaald werk.
2. De gemeente biedt hulp in de vorm van voorzieningen. Het doel daarvan is het vinden of behouden van werk.

Voorzieningen die in ieder geval kunnen worden ingezet zijn:

- participatieplaats;
 - beschermt werk;
 - wettelijke loonkostensubsidie;
 - scholing.
3. De gemeente beoordeelt per persoon of het nodig is om een voorziening in te zetten. Als dit het geval is beoordeelt de gemeente welke voorziening zij inzet en voor hoe lang. Daarbij kijkt de gemeente naar een aantal factoren zoals de omstandigheden van de inwoner, zijn eventuele beperkingen, de zorg voor kinderen, mantelzorg, wettelijke verplichtingen en de beschikbaarheid van voldoende budget.

3.4.1. Participatieplaats *PW*

De gemeente kan een inwoner die algemene bijstand ontvangt en weinig kans heeft op werk een **participatieplaats** aanbieden. De inwoner moet 27 jaar of ouder zijn. De participatieplaats wordt vastgelegd in een overeenkomst tussen de gemeente, de werkgever en de inwoner. Het doel van een participatieplaats is om de kans op betaald werk te vergroten. De inwoner kan langdurig met behoud van uitkering op een bepaalde werkplek werken en doet zo werkervaring op.

1. Een voorwaarde is dat het werk niet leidt tot verdringing van andere werknemers bij dezelfde werkgever en ook niet leidt tot oneerlijke concurrentie met andere organisaties.
2. De inwoner kan na iedere 6 maanden een premie van € 100 ontvangen. Een voorwaarde voor de premie is dat de inwoner voldoende heeft meegewerkt aan het vergroten van zijn kans op werk. De gemeente beoordeelt dit.
3. Een participatieplaats duurt in principe maximaal 2 jaar. De gemeente kan dit daarna met een jaar verlengen als zij denkt dat dit helpt om de inwoner naar werk te

begeleiden. In dat geval gaat het om andere werkzaamheden in een andere omgeving. Na afloop van het derde jaar kan de gemeente de termijn nog een keer met een jaar verlengen als zij denkt dat dit helpt om de inwoner naar werk te begeleiden.

3.4.2. **Beschut werk *PW***

1. De gemeente biedt een inwoner een beschutte werkplek aan als UWV heeft vastgesteld dat deze inwoner alleen kan werken als het werk en de werkplek zijn aangepast aan de mogelijkheden van die inwoner (**beschut werk**).
2. De gemeente zet zich ervoor in dat het aantal beschutte werkplekken dat de gemeente volgens het Rijk jaarlijks moet realiseren, gerealiseerd wordt.
3. Het doel van beschut werk is om inwoners die alleen onder aangepaste omstandigheden kunnen werken een veilige werkplek te bieden.
4. De gemeente biedt hiervoor de volgende hulp op maat aan:
 - a. aanpassing van de werkplek of de werkomgeving;
 - b. uitsplitsing van taken;
 - c. aanpassingen in het werktempo, de arbeidsduur of de werkbegeleiding.
5. De gemeente kan inwoners die in aanmerking komen voor beschut werk hulp op maat aanbieden die de stap naar beschut werk makkelijker maakt. Het gaat om de volgende hulp op maat:
 - a. hulp bij het invullen van de dag;
 - b. sociale activering;
 - c. scholing, en
 - d. schulddienstverlening.

3.4.3. **Hulp op de werkplek van een jobcoach *PW, IOAW, IOAZ***

1. De gemeente kan een inwoner een **jobcoach** aanbieden of de werkgever daarvoor een vergoeding geven als de inwoner extra begeleiding nodig heeft om zijn werk goed te kunnen doen.
2. Het doel van de jobcoach is om de werknemer te helpen zijn werk goed te doen.
3. De gemeente spreekt met de werkgever af hoe de jobcoach wordt ingezet en legt dit vast in een overeenkomst met de werkgever.

3.4.4. **Wettelijke loonkostensubsidie *PW, Awb***

1. De gemeente kent de werkgever een wettelijke loonkostensubsidie toe als de werknemer wel kan werken, maar niet het wettelijk minimumloon kan verdienen.
2. Het doel van deze subsidie is om werkgevers te stimuleren inwoners met een beperking in dienst te nemen en werkgevers een vergoeding te geven voor productieverlies.
3. De gemeente stelt vast of het gaat om een inwoner die niet in staat is het wettelijk minimumloon te verdienen. Om te bepalen hoe productief de inwoner op de werkplek zal zijn (welke loonwaarde hij heeft), past de gemeente een gecertificeerde methode toe. De loonkostensubsidie aan de werkgever wordt op de loonwaarde afgestemd.

3.4.5. Scholing *PW, IOAW, IOAZ*

1. De gemeente kan een inwoner scholing aanbieden, als die scholing nodig is om de stap naar werk te maken.
2. De gemeente bepaalt de vorm en de duur van de scholing. De scholing wordt afgestemd op de mogelijkheden van de inwoner en zijn positie op de arbeidsmarkt.

3.4.6. Nazorg *PW, IOAW, IOAZ*

De gemeente zorgt ervoor dat de inwoner die aan het werk gaat, nadat de uitkering is beëindigd, ondersteund en begeleid wordt als dit nodig is om het werk te kunnen doen.

3.4.7. Kinderopvang *PW, IOAW, IOAZ*

1. De gemeente zorgt ervoor dat er passende kinderopvang beschikbaar is:
 - a. als de inwoner meedoet aan een activiteit die nodig is om dichterbij de arbeidsmarkt te komen of om aan het werk te gaan, en
 - b. opvang niet mogelijk is binnen het sociale netwerk van de inwoner.

3.4.8. Andere hulp op maat en vergoedingen *PW, IOAW, IOAZ*

1. De gemeente kan andere hulp op maat inzetten als dat nodig is om de kans op werk te vergroten.
2. De gemeente kan de kosten vergoeden die de inwoner moet maken bij deelname aan hulp op maat of bij betaald of onbetaald werk.

3.5. Hulp op maat - Tegenprestatie

3.5.1. Doel van de tegenprestatie *PW, IOAW, IOAZ*

1. De gemeente legt een tegenprestatie op als de gemeente dit een passende manier voor de inwoner vindt om iets terug te doen voor de samenleving.
2. Het doel van de tegenprestatie is dat de inwoner zich inzet voor de samenleving als reactie op de inspanningen van de samenleving en de gemeente voor de inwoner.

3.5.2. Duur en omvang tegenprestatie *PW, IOAW, IOAZ*

De tegenprestatie die de gemeente van de inwoner verwacht duurt maximaal 2 maanden per jaar en maximaal 10 uur per week. Dit is om de volgende redenen:

1. De tegenprestatie mag het vinden van betaald werk niet in de weg staan.
2. De tegenprestatie mag niet leiden tot verdringing van werknemers en tot oneerlijke concurrentie.
3. Het moet gaan om activiteiten die maatschappelijk nuttig zijn, maar waarvoor geen beloning kan worden gevraagd.

3.5.3. Voorwaarden tegenprestatie *PW, IOAW, IOAZ*

1. Bij het opleggen van een tegenprestatie houdt de gemeente rekening met alle persoonlijke omstandigheden van de inwoner zoals de gezinssituatie, de duur van de werkloosheid, eventuele beperkingen en vrijwilligerswerk.
2. De gemeente legt in ieder geval geen tegenprestatie op als de inwoner mantelzorg verleent.

3.6. Hulp op maat - Dagbesteding en begeleiding

3.6.1 Een ingevulde dag hebben *Wmo*

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.
2. De hulp op maat houdt in dat inwoners mee kunnen doen aan arbeidsmatige, recreatieve of andere begeleide groepsactiviteiten voor maximaal 9 dagdelen per week.

3.6.2 Veiligheid bij deelname aan de samenleving *Wmo*

1. De gemeente zorgt ervoor dat inwoners die hulp nodig hebben om (veilig) de dag door te komen, hulp op maat kunnen krijgen.
2. De hulp op maat houdt in dat inwoners begeleid worden. De begeleiding kan een-op-een of in een groep plaatsvinden. Het betekent dat de begeleider toezicht houdt op de dagelijkse gang van zaken en de inwoner helpt om op een goede manier met zijn omgeving te communiceren. De begeleider kan ook helpen bij normale (dagelijkse) activiteiten, zoals het structureren van de dag, het doen van de administratie en het beheren van de financiën, maar neemt deze niet volledig over.

3.7. Hulp op maat - Meedoen aan de samenleving

3.7.1 Verplaatsen in en om de woning *Wmo*

1. De gemeente zorgt ervoor dat inwoners die zich vanwege een beperking niet voldoende kunnen verplaatsen in en om de woning, hulp op maat kunnen krijgen.
2. De hulp op maat houdt in dat de inwoner een hulpmiddel kan krijgen dat geschikt is voor dagelijks (zittend) gebruik door de inwoner.

3.7.2 Verplaatsen dichtbij huis *Wmo*

1. De gemeente zorgt ervoor dat inwoners die vanwege een beperking onvoldoende mogelijkheden hebben om in de buurt contact met anderen te hebben, hulp op maat kunnen krijgen.
2. De hulp op maat houdt in dat inwoners geholpen worden bij het vervoer dicht bij huis zodat ze mee kunnen doen met recreatieve, maatschappelijke en religieuze activiteiten en zelf de dagelijkse boodschappen kunnen doen. Die hulp kan bestaan in het aanbieden van:
 - a. de mogelijkheid om te reizen met collectief taxivervoer;
 - b. een taxi;
 - c. een scootmobiel; of

- d. het gebruikmaken van een ander vervoermiddel.
3. Het gaat om:
 - a. het zich verplaatsen rondom de woning;
 - b. het zich verplaatsen over een langere afstand in de buurt van huis; of
 - c. het vervoer naar de plek waar de inwoner deelneemt aan een activiteit om de dag in te vullen.
 4. Voordat hulp op maat aan de orde is kijkt de gemeente of een vervoersprobleem opgelost kan worden met collectief taxivervoer.

4. Gezond en veilig opgroeien

Jongeren in Nederland moeten zo gezond en veilig mogelijk kunnen opgroeien. Dat is in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de jongeren, hun ouders en hun netwerk. Als zij daarbij hulp nodig hebben, dan kunnen zij bij de gemeente om hulp vragen. Deze hulp wordt zo vroeg mogelijk aangeboden. Hierdoor wordt het beroep op dure, gespecialiseerde hulp verminderd. Daarbij staat het versterken van de eigen kracht van de jongere en van het zorgend en probleemoplossend vermogen van het gezin en de sociale omgeving voorop.

Met jongeren bedoelen we in deze verordening kinderen en jongeren tot 18 jaar. Ook bedoelen we jongvolwassenen van 18 tot 23 die al jeugdhulp ontvingen voordat zij 18 waren en die deze hulp na hun 18e verjaardag nog steeds nodig hebben. Dit zijn de jeugdigen zoals beschreven in artikel 1.1 van de Jeugdwet.

Kernwaarden

De jongere moet gezond en veilig kunnen opgroeien

De inwoner is zelf verantwoordelijk, de gemeente helpt als dat nodig is

De eigen mogelijkheden en het sociale netwerk van de inwoner gaan voor

De gemeente stemt de hulp af op de inwoner en zorgt voor goede aansluiting met andere hulp

De gemeente heeft extra zorg voor kwetsbare groepen

Vrij toegankelijke hulp gaat voor hulp op maat

4.1 Uitgangspunten bij het bieden van hulp *Jeugdwet*

1. Bij het bieden van hulp houden de gemeente en de jeugdhulpverlener zo veel mogelijk rekening met het geloof, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van de jongere en de ouders.
2. Alle hulp is gericht op het versterken van de eigen mogelijkheden en het probleemoplossend vermogen van de jongere, zijn ouders en hun sociale netwerk.
3. De gemeente betreft de wensen van de jongere en zijn ouders bij de keuze over welke jeugdhulp wordt ingezet.
4. Pleegouders kunnen voor hulp in eerste instantie bij de pleegzorgorganisatie terecht. Als het nodig is kan de pleegzorgorganisatie extra hulp vragen aan de gemeente.
5. Als het gewenste resultaat van de jeugdhulp niet op eigen kracht of met het sociale netwerk bereikt kan worden, maar wel met hulp die vrij toegankelijk is, dan wordt die hulp ingezet. Het gaat dan bijvoorbeeld om hulp door het Centrum voor jeugd en gezin

(CJG), het wijkteam, of door een jeugdwelzijnsorganisatie. Kan het gewenste resultaat niet bereikt worden met die hulp, dan wordt hulp op maat ingezet.

4.2 Preventieve maatregelen *Jeugdwet*

1. De gemeente zorgt ervoor dat jongeren zoveel mogelijk gezond, kansrijk en veilig kunnen opgroeien. Om dat te bereiken helpt de gemeente alle jongeren, hun ouders en hun sociale netwerk met:
 - a. Het versterken van de opvoed- en opgroeiomgeving. Gezinnen, wijken, scholen, kinderopvang en peuterspeelzalen werken samen en vullen elkaar aan;
 - b. Informatie, advies en trainingen;
 - c. Jeugdgezondheidszorg (consultatiebureau, schoolarts);
 - d. Jongerenwerk, waardoor jongeren hun talenten ontwikkelen met het doen van activiteiten;
 - e. Opvoedondersteuning;
 - f. Inwonerondersteuning;
 - g. Een vertrouwenspersoon;
2. Deze hulp is vrij toegankelijk. De inwoner heeft hiervoor geen verwijzing door een huisarts of een medisch specialist nodig, en ook geen besluit van de gemeente.
3. De gemeente zorgt ervoor dat signalen over zorgen bij opgroei- en opvoedingsproblemen zo vroeg mogelijk worden opgevangen en dat er ook zo vroeg mogelijk hulp wordt geboden.

4.3 Hulp op maat *Jeugdwet*

1. De gemeente kan de volgende hulp op maat aanbieden:
 - a. Ondersteuning bij het opvoeden en opgroeien in de vorm van advies en cursussen;
 - b. Specialistische jeugdhulp in de vorm van begeleiding, ondersteuning behandeling of verblijf;
 - c. Persoonlijke verzorging;
 - d. Pleegzorg;
 - e. Vervoer van de jongere van en naar een plek waar jeugdzorg wordt aangeboden;
2. Deze hulp is niet vrij toegankelijk. De inwoner heeft voor deze hulp een verwijzing door een huisarts, een medisch specialist of een besluit van de gemeente nodig.
3. 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.

4.4 Overgang van 18- naar 18+ *Jeugdwet, Wmo*

1. De gemeente is er verantwoordelijk voor dat jongeren uit de jeugdhulp ondersteund blijven worden als ze 18 jaar worden. Dat wil zeggen dat de gemeente samen met de jongere zorgt voor een plan op alle belangrijke leefgebieden.
2. Dit plan besteedt in ieder geval aandacht aan de volgende onderwerpen:
 - a. scholing, werk of participatie;
 - b. wonen;
 - c. inkomen;
 - d. zorg en ondersteuning;
 - e. vrije tijd;
 - f. het netwerk van de jongeren.
3. Het is mogelijk dat de jeugdhulp wordt verlengd. Dit kan maximaal tot de dag dat de jongere 23 jaar wordt. Deze verlenging is dan een onderdeel van het plan.
4. Als sprake is van pleegzorg, dan wordt in alle gevallen onderzocht of verlenging hiervan wenselijk is. Ook dit is maximaal mogelijk tot de dag dat de jongere 23 jaar wordt.

4.5 Afstemming met andere vormen van hulp *Jeugdwet*

De gemeente zorgt ervoor dat de hulp aansluit bij andere vormen van hulp die aan de jongere of zijn ouders wordt gegeven. Om dat te bereiken maakt de gemeente afspraken met hulpverleners, instellingen, zorgverzekeraars en andere personen of organisaties. Die afspraken gaan over:

- procedures die gelden bij doorverwijzing naar hulp;
- communicatie met andere organisaties en de gemeente;
- afbakening van taken en verantwoordelijkheden;
- aansluiting tussen vrij toegankelijke hulp en hulp op maat.

De afspraken worden vastgelegd in een protocol of in een andere geschikte vorm.

5. Wonen in een veilige en gezonde omgeving

Inwoners met een beperking en/of met langdurige psycho-sociale problemen hebben soms hulp nodig om zo lang en zelfstandig mogelijk in hun eigen leefomgeving te kunnen blijven 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.

Kernwaarden

Inwoners met een beperking kunnen zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen.

De gemeente heeft extra zorg voor kwetsbare groepen.

De inwoner is zelf verantwoordelijk, de gemeente helpt als dat nodig is.

De eigen mogelijkheden en het sociale netwerk van de inwoner gaan voor.

De gemeente stemt de hulp af op de inwoner.

De gemeente maakt de hulp makkelijk bereikbaar.

5.1. Uitgangspunten *Wmo*

1. De gemeente zet zich ervoor in dat inwoners met een beperking zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen, de normale dagelijkse activiteiten kunnen uitvoeren en een eigen huishouding kunnen voeren.
2. De gemeente stelt normen vast voor het beoordelen van Wmo-aanvragen voor hulp op maat. De normen maken duidelijk welke precieze hulp er voor inwoners in hun situatie nodig is.

3. In beleidsregels legt de gemeente vast op welke manier dit artikel wordt uitgevoerd.
4. Dit artikel is ook van toepassing op dagbesteding, begeleiding en meedoen aan de samenleving (zie paragrafen 3.6 en 3.7).

5.2. Zelfstandig en veilig wonen

5.2.1. Geschikte woning *Wmo*

1. De gemeente zorgt ervoor dat de inwoner hulp op maat kan krijgen als het normale gebruik van zijn woning door een beperking niet mogelijk is. De inwoner moet voldoen aan de voorwaarden genoemd in artikel 2.3.2.
2. De hulp op maat houdt in dat de woning bruikbaar wordt gemaakt. Dit gebeurt door de woonkamer, slaapkamer, keuken, badkamer, en de gang(en), hal of overloop in de woning bouwkundig aan te passen.
3. Als de woning van de inwoner niet of slechts tegen zeer hoge kosten aangepast kan worden, dan verwacht de gemeente dat de inwoner verhuist naar een geschikte(re) woning, als deze beschikbaar is. De huidige woning wordt dan niet door de gemeente aangepast. Hiervan is sprake als de kosten voor een woningaanpassing hoger zijn dan de normen voor verhuizing uit de NIBUD-prijzengids.
4. De gemeente zorgt voor een tegemoetkoming in de verhuiskosten op basis van de NIBUD-prijzengids als de inwoner verhuist naar een geschikte(re) woning en daarbij voldoet aan de voorwaarden genoemd in artikel 2.3.2.
5. De gemeente geeft geen hulp op maat als de inwoner is verhuisd of gaat verhuizen naar een ongeschikte woning. En de inwoner voor de verhuizing wist dat de woning niet geschikt is.

5.2.2. Een schone en leefbare woning *Wmo*

1. De gemeente zorgt ervoor dat de inwoner hulp op maat kan krijgen als hij vanwege een beperking zijn woning niet schoon en leefbaar kan houden. De inwoner moet daarbij voldoen aan de voorwaarden genoemd in artikel 2.3.2.
2. De hulp op maat houdt in dat de woonkamer, slaapkamer, keuken, badkamer en de gang(en) tussen die ruimten voor zover nodig schoongehouden worden. Ook het aanbrengen van structuur in de huishouding, het zorgen voor eten en drinken, en het wassen, drogen en strijken van kleding, bedden- en linnengoed kan deel uitmaken van de hulp op maat.
3. Als er in het huishouden van de inwoner minderjarige kinderen zijn, dan bestaat de hulp op maat ook 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. De gemeente legt in beleidsregels vast hoe wordt bepaald hoeveel uren hulp op maat een inwoner in specifieke situaties krijgt.

5.2.3. Beschermd wonen *Wmo*

Voor inwoners die hulp op maat in de vorm van beschermd wonen nodig hebben, gelden de regels die zijn vastgelegd in de verordening van Harderwijk zoals vastgesteld door de gemeenteraad van Harderwijk.

5.2.4. Maatschappelijke opvang *Wmo*

Voor inwoners die hulp op maat in de vorm van maatschappelijke opvang nodig hebben, gelden de regels die zijn vastgelegd in de verordening van Harderwijk zoals vastgesteld door de gemeenteraad van Harderwijk.

5.3. Mantelzorg

5.3.1. Ondersteuning mantelzorger *Wmo*

1. De gemeente zorgt ervoor dat inwoners die mantelzorg geven, hulp op maat kunnen krijgen. De hulp op maat wordt geboden als zij niet meer in staat zijn om de mantelzorg vol te houden of als deze situatie dreigt te ontstaan.
2. De hulp op maat houdt in dat de mantelzorg tijdelijk wordt overgenomen door een professional.

5.3.2. Mantelzorgcompliment *Wmo*

1. De gemeente waardeert de inzet van mantelzorgers voor inwoners. Dat doet de gemeente met het mantelzorgcompliment. Het doel van het mantelzorgcompliment is om het belang van mantelzorgers voor de samenleving te onderstrepen.
2. Het mantelzorgcompliment is een geldbedrag.

5.3.3. Voorwaarden mantelzorgcompliment *Wmo*

1. Een mantelzorgcompliment kan worden aangevraagd door degene die mantelzorg ontvangt. In het betreffende kalenderjaar moet er langer dan 3 maanden meer dan 8 uur per week onbetaalde hulp zijn geboden.
2. Er kan maximaal één mantelzorgcompliment per mantelzorger worden aangevraagd.
3. Het mantelzorgcompliment moet worden aangevraagd voor 1 januari van het volgende kalenderjaar.

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 een dienst zijn (bijvoorbeeld huishoudelijke hulp), maar het is ook mogelijk dat er een product wordt gegeven (bijvoorbeeld een rolstoel). In bepaalde gevallen kan de hulp in geld worden gegeven (zoals inkomenstoeslag) of in de vorm van een persoonsgebonden budget. In dit hoofdstuk is geregeld op welke manier de gemeente de hulp geeft. Ook is geregeld wanneer de gemeente een financiële bijdrage aan de inwoner vraagt.

Kernwaarden

De gemeente versterkt de zelfredzaamheid van de inwoner.

De inwoner is zelf verantwoordelijk, de gemeente helpt als dat nodig is.

De eigen mogelijkheden en het sociale netwerk van de inwoner gaan voor.

De gemeente stemt de hulp af op de inwoner.

De gemeente maakt de hulp makkelijk bereikbaar.

6.1. Hulp in natura *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Wgs, GW*

1. De inwoner die hulp van de gemeente krijgt, ontvangt hulp in natura (een dienst of een product), tenzij in de wet of in deze verordening anders is bepaald. Gaat het om een product, dan wordt dit in eigendom verstrekt. Dit geldt niet voor Wmo-hulp. Dat product wordt in bruikleen verstrekt.
2. De gemeente zorgt ervoor dat de leverancier van een product de inwoner voldoende helpt om het product goed te kunnen gebruiken.
3. De leverancier informeert de inwoner over alles wat van belang is om te weten over de dienst of het product.

6.2. Hulp in geld *Wmo, PW, IOAW, IOAZ, 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. Alleen als in de wet of in deze verordening is bepaald en dit aansluit bij de persoonlijke situatie van de inwoner, dan moet het geld wel worden terugbetaald.

2. De gemeente zorgt ervoor dat zij de betaling aan de inwoner doet binnen een maand nadat de gemeente een besluit heeft genomen over de betaling.
3. De betaling wordt gedaan op het bankrekeningnummer dat de inwoner heeft doorgegeven, tenzij het doel van de betaling alleen maar op een andere manier kan worden bereikt. Dan kan de gemeente het geld in een andere vorm of aan een andere persoon betalen.
4. 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. Het moet gaan om een vordering op grond van een van de wetten waarop deze verordening is gebaseerd.
5. De gemeente kan een besluit nemen om betalingen te doen zonder dat de inwoner daar met een brief over wordt geïnformeerd.

6.3. Persoonsgebonden budget

6.3.1. Voorwaarden *Jeugdwet, Wmo*

1. In plaats van hulp in natura kan de inwoner een persoonsgebonden budget (**pgb**) krijgen als:
 - a. het om Wmo-hulp of jeugdhulp gaat; en
 - b. voldaan is aan de voorwaarden die de Wmo en de Jeugdwet stellen.
2. Het pgb is bedoeld voor hulp maar kan niet aan alle kosten die daarmee te maken hebben worden besteed. Het pgb kan niet besteed worden aan:
 - a. Kosten voor bemiddeling, tussenpersonen of belangenbehartigers;
 - b. Het voeren van een pgb-administratie;
 - c. Ondersteuning bij het aanvragen en beheren van een pgb-administratie; en
 - d. Kosten voor een feestdagenuitkering aan de hulpverlener(s).
3. De gemeente verstrekt geen pgb in de volgende situaties:
 - a. De kosten zijn gemaakt vóórdat de aanvraag is ingediend en het is niet meer na te gaan of die hulp nodig was;
 - b. Het gaat om kosten voor vervoer, maar de inwoner kan gebruikmaken van het collectief taxivervoer;
 - c. Uit het door de inwoner ingediende pgb-plan blijkt niet dat de kwaliteit van de hulp voldoende gewaarborgd is;
 - d. De inwoner kan het pgb niet zelf beheren en heeft niemand die dit voor hem kan doen;
 - e. De beoogde pgb-beheerder is dezelfde persoon als de beoogde hulpverlener.

6.3.2. Hoogte en tarief pgb *Jeugdwet, Wmo*

1. Het pgb wordt door de gemeente vastgesteld aan de hand van een plan over de besteding van het pgb dat de inwoner heeft gemaakt (**pgb-plan**). Het plan moet goedgekeurd zijn door de gemeente.
2. Het pgb wordt gebaseerd op een offerte voor de aangegeven kosten of op basis van de kosten die de gemeente gemaakt zou hebben als er hulp in natura zou zijn verstrekt. Gaat het om een product, dan houdt de gemeente bij de hoogte van het pgb rekening met een reële termijn voor de technische afschrijving en met de onderhouds- en verzekeringskosten.
3. De gemeente stelt verschillende pgb-tarieven:
 - a. Voor hulp door een professional:
Maximaal 75% van het laagste toepasselijke tarief van een door de gemeente gecontracteerde aanbieder. Deze 75% is in ieder geval het wettelijk minimum loon;
 - b. Voor hulp door iemand uit het sociale netwerk:
De tarieven voor informele hulpverleners uit de Wet langdurige zorg (Wlz) worden gevolgd.
4. Dit tarief is minstens het wettelijk minimumuurloon, inclusief vakantietoeslag voor een persoon van 22 jaar of ouder met een 36-urige werkweek, zoals dit is geregeld in de Wet minimumloon en minimumvakantietoeslag.
5. Als de hulp wordt gegeven door een bloed- of aanverwant in de eerste of tweede graad, wordt dit altijd als hulp door iemand uit het sociale netwerk gezien. Wordt de hulp gegeven door een ander uit het sociale netwerk die beroepsmatig de hulp verleent, dan gelden de regels voor beroepsmatig verleende hulp.
6. Als de hulp wordt gegeven door een persoon uit het sociale netwerk van de inwoner geeft deze persoon gemotiveerd aan dat de hulp aan de inwoner niet leidt tot overbelasting.

6.3.3. Verantwoording pgb *Jeugdwet, Wmo*

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.
2. De gemeente kan het pgb opschorten als:
 - a. De inwoner onjuiste inlichtingen heeft gegeven;
 - b. De inwoner de voorwaarden voor het pgb niet is nagekomen;
 - c. De inwoner het pgb voor iets anders heeft gebruikt dan waarvoor het bedoeld is.

6.4. Wat is de eigen bijdrage? *Wmo*

1. De gemeente kan voor een aantal soorten hulp op maat van de inwoner een eigen bijdrage vragen. Dat kan bij hulp op maat in:
 - a. het schoon en leefbaar houden van een woning (huishoudelijke hulp);
 - b. het aanpassen van een woning (woonvoorzieningen);

- c. het op een verantwoorde manier kunnen deelnemen aan de samenleving (begeleiding);
 - d. een ingevulde dag hebben (dagbesteding);
 - e. het zich kunnen verplaatsen dichtbij huis (niet voor een rolstoel).
- 2. De gemeente zorgt ervoor, dat de wettelijke regels voor het vaststellen van een eigen bijdrage worden toegepast. Een bijdrage is nooit hoger dan de feitelijke kosten van de hulp op maat.
- 3. De eigen bijdrage wordt vastgesteld volgens het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.
- 4. Voor het gebruik van collectief vervoer is de eigen bijdrage het tarief zoals dat geldt voor het openbaar vervoer;
- 5. De gemeente vraagt geen eigen bijdrage van inwoners die:
 - a. onderhouds- en reparatiekosten hebben van roerende woonvoorzieningen die in eigendom zijn verstrekt;
 - b. dovenmaatschappelijk werk nodig hebben.

7. Inkomen en schulden

Voor inwoners die de dagelijkse kosten niet kunnen betalen heeft de gemeente een financieel vangnet: een maandelijkse bijstandsuitkering.

Om deze inwoners en andere inwoners met een laag inkomen extra te ondersteunen kunnen zij bij de gemeente een aantal aanvullende uitkeringen en toeslagen aanvragen. In dit hoofdstuk worden de extra's geregeld. Ook worden er enkele basisregels gegeven voor de hulp die de gemeente kan bieden bij een schuldenprobleem.

Kernwaarden

De eigen mogelijkheden en het sociale netwerk van de inwoner gaan voor.

De gemeente biedt een financieel vangnet

De gemeente stemt de hulp af op de inwoner.

De gemeente heeft extra zorg voor kwetsbare groepen.

De gemeente versterkt de zelfredzaamheid van de inwoner

Iedereen doet mee aan een inclusieve samenleving

7.1. Armoedebeleid

In deze paragraaf wordt beschreven waar de gemeente rekening mee houdt bij het maken van beleid om armoede en schulden in de gemeente te voorkomen en tegen te gaan.

7.1.1. Wat wil de gemeente? *PW, Wgs, Gemeentewet*

1. De gemeente wil dat inwoners met een laag inkomen en zonder goede financiële buffer hun noodzakelijke bestaanskosten kunnen betalen en kunnen meedoen in de samenleving.
2. De gemeente biedt inwoners die moeite hebben om rond te komen of schulden hebben hulp aan bij het op orde krijgen van hun financiën. Het doel van die hulp is dat inwoners blijvend een gezonde financiële huishouding krijgen.

3. De gemeente werkt bij het voorkomen en bestrijden van armoede en schulden zoveel mogelijk samen met andere organisaties. De gemeente stimuleert initiatieven die zijn gericht op het bestrijden van armoede en het tegengaan van schulden.
4. De gemeente zorgt ervoor dat hulp op maat die per maand of per jaar wordt verstrekt na afloop van die periode niet opnieuw aangevraagd hoeft te worden of op een eenvoudige manier opnieuw aangevraagd kan worden.

7.2. Bijzondere bijstand

Bijzondere bijstand is een belangrijk hulpmiddel voor de gemeente om inwoners financieel te helpen. Hier worden de uitgangspunten beschreven waarmee de gemeente rekening houdt bij het toepassen van de regels over bijzondere bijstand uit de Participatiewet.

7.2.1. Vangnet PW

1. De gemeente biedt bijzondere bijstand actief aan als een financieel vangnet voor inwoners die geen beroep kunnen doen op eigen mogelijkheden of op andere hulp op maat. Bijzondere bijstand is ervoor bedoeld dat inwoners met een laag inkomen en zonder goede financiële buffer:
 - a. extra noodzakelijke uitgaven kunnen betalen. Het gaat dan om uitgaven die niet uit het maandelijkse inkomen kunnen worden betaald; en
 - b. voldoende mogelijkheden hebben om mee te doen aan maatschappelijke activiteiten.
2. Bij het beoordelen van een aanvraag voor bijzondere bijstand betreft de gemeente de kernwaarden en de doelen van het gemeentelijke armoedebeleid die bij **artikel 7.1.1** beschreven zijn.
3. De gemeente maakt zo weinig mogelijk gebruik van bijzondere bijstand in de vorm van een lening.
4. De gemeente kan in beleidsregels vastleggen welke rol bijzondere bijstand heeft bij armoedebestrijding.

7.3. Studietoeslag

Studenten met een beperking hebben soms extra hulp nodig om een opleiding te volgen. Dat is belangrijk omdat de kans op werk met een afgeronde opleiding groter is. Met een studietoeslag krijgt de student een zetje in de rug omdat het inkomen wordt aangevuld. In deze paragraaf geeft de gemeente aan voor welke studenten de studietoeslag is bedoeld, welk bedrag toegekend kan worden en hoe dat wordt uitbetaald.

7.3.1. Doelgroep PW

1. De studietoeslag is bedoeld voor de student die:
 - a. een MBO- HBO- of WO-opleiding volgt;
 - b. een tegemoetkoming in de schoolkosten of studiefinanciering van

- DUO krijgt of kan krijgen;
- c. wel kan werken, maar door een beperking niet het wettelijk minimumloon kan verdienen.
2. De student moet 18 jaar of ouder zijn en mag een vermogen hebben tot de grens die voor algemene bijstand geldt.

7.3.2. Vaststellen beperking PW

Nadat de student een aanvraag heeft ingediend, onderzoekt de gemeente of de beperking van de student zo groot is dat hij niet het wettelijk minimum loon kan verdienen. De gemeente doet dat aan de hand van gegevens die zij van de student of van andere instanties heeft gekregen. Als die gegevens niet duidelijk genoeg zijn, vraagt de gemeente aan een deskundige om een advies te geven.

7.3.3. Hoogte en duur van de toeslag PW

1. Een individuele studietoeslag bedraagt per kalenderjaar:
 - a. Voor gehuwden: 45% van de op 1 januari van de in het jaar van aanvraag geldende gehuwdennorm, bedoeld in artikel 21 onder b van de wet,
 - b. Voor een alleenstaande ouder: 90% van de uitkomst onder a.
 - c. Voor een alleenstaande: 70% van de uitkomst onder a.en wordt naar boven afgerond op een veelvoud van € 10.
2. Als de student niet meer aan de voorwaarden voldoet, wordt de studietoeslag beëindigd.

7.4. Inkomenstoelage

Voor inwoners die al jaren moeten rondkomen van een laag inkomen en geen uitzicht hebben op verbetering van hun inkomen, is de inkomenstoelage bedoeld. Dat is een extraatje dat jaarlijks kan worden aangevraagd en waarmee het inkomen wordt aangevuld. Hier is beschreven voor welke inwoners de inkomenstoelage is bedoeld en welke aanvullende voorwaarden er gelden.

7.4.1. Doelgroep PW

1. De inkomenstoelage is bedoeld voor een inwoner die in een ononderbroken periode van 36 maanden een inkomen heeft gehad dat lager is dan 110% van de bijstandsnorm. De kostendelersnorm wordt niet toegepast.
2. Bij een korte onderbreking van de periode van maximaal 3 maanden raakt de inwoner zijn recht op inkomenstoelage niet kwijt.

7.4.2. Hoogte van de toeslag PW

1. Een individuele inkomenstoelage bedraagt per kalenderjaar:
 - a. Voor gehuwden: 35% van de op 1 januari van de in het jaar van aanvraag geldende gehuwendnorm, bedoeld in artikel 21 onder b van de wet,
 - b. Voor een alleenstaande ouder: 90% van de uitkomst onder a.
 - c. Voor een alleenstaande: 70% van de uitkomst onder a.en wordt naar boven afgerond op een veelvoud van € 10.
2. Bij gehuwden en samenwonenden geldt dat als één van de partners geen recht op inkomenstoelage heeft, de ander het bedrag voor een alleenstaande of alleenstaande ouder krijgt.

7.5. Bijdrage voor maatschappelijke activiteiten

Om actief deel te kunnen nemen aan de samenleving is het belangrijk dat inwoners meedoen aan maatschappelijke activiteiten. Hieraan zijn meestal kosten verbonden. Inwoners met een laag inkomen kunnen een vergoeding krijgen om te sporten en om mee te doen aan culturele, religieuze en andere maatschappelijke activiteiten. De gemeente regelt in beleidsregels de voorwaarden en hoogte hiervan.

Voor kinderen zijn er ook mogelijkheden voor vergoedingen via het Jeugdfonds Sport en Cultuur en Stichting Leergeld.

7.6. Zorgkosten *Wmo*

Een inwoner die een chronische ziekte of een beperking heeft, kan van de gemeente een bijdrage krijgen van € 200 per jaar. Deze bijdrage uit de Wmo is bedoeld voor de extra kosten die verbonden zijn aan de ziekte of beperking.

7.7. Schulddienstverlening *Wgs*

De gemeente heeft de taak om inwoners met schuldproblemen te helpen. Inwoners kunnen daarom de gemeente om hulp vragen bij het vinden van een oplossing voor hun schulden. Hieronder zijn de belangrijkste uitgangspunten genoemd die de gemeente toepast als inwoners om hulp vragen.

7.7.1. Samenwerking en toegang *Wgs*

1. De gemeente werkt samen met andere organisaties om te voorkomen dat inwoners problematische schulden opbouwen.
2. De gemeente zorgt ervoor dat inwoners op een eenvoudige manier om hulp kunnen vragen bij het vinden van een oplossing voor schulden.
3. De gemeente informeert inwoners over de hulp die zij kan aanbieden en zorgt ervoor dat die hulp ook echt beschikbaar is.
4. De gemeente sluit geen enkele inwoner bij voorbaat uit van hulp. Een uitzondering op die regel is de inwoner die geen geldige verblijfstitel heeft.

7.7.2. Schulddienstverlening *Wgs*

De gemeente zorgt ervoor dat de inwoner die hulp kan krijgen bij het oplossen van schulden, die hulp zo snel mogelijk krijgt.

7.7.3. **Besluit Wgs**

1. De gemeente informeert de inwoner die hulp kan krijgen in een brief over de manier waarop de hulp wordt gegeven.
2. De gemeente stuurt iedere inwoner die geen hulp kan krijgen een brief waarin staat waarom er geen hulp wordt gegeven.

8. Afspraken tussen inwoner en gemeente

Dit hoofdstuk gaat over de manier waarop de gemeente en de inwoner met elkaar omgaan. Het gaat over de manier waarop de gemeente zich moet gedragen en wat de gemeente van de inwoner verwacht. Als de inwoner rechten heeft dan staan daar vaak plichten tegenover. Houdt de inwoner daar onvoldoende rekening mee, dan kan de gemeente de uitkering of hulp op maat beëindigen, terugvorderen of verlagen.

Kernwaarden

De gemeente en de inwoner zijn gelijkwaardige partners.

De eigen mogelijkheden en het sociale netwerk van de inwoner gaan voor.

De inwoner is zelf verantwoordelijk, de gemeente helpt als dat nodig is.

De inwoner geeft de informatie die nodig is.

8.1. Hoe gaan we met elkaar om?

8.1.1. De rol van de gemeente *PW, IOAW, IOAZ, Wgs, Wmo, Jeugdwet, GW, Awb*

1. De gemeente zoekt samen met de inwoner naar een oplossing voor zijn probleem. Gemeente en inwoner gaan daarbij op gelijkwaardige 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 heeft. De gemeente houdt het aantal contactpersonen zo beperkt mogelijk;
 - b. De inwoner heeft om zijn probleem te bespreken altijd recht op een gesprek bij de gemeente of bij de inwoner thuis;
 - 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. De website van de gemeente voldoet aan erkende kwaliteitseisen;
 - e. De gemeente heeft eenvoudige aanvraagformulieren voor de inwoner die een uitkering of andere hulp op maat nodig heeft en die wil aanvragen. Het is voor de inwoner duidelijk waar die aanvraagformulieren verkrijgbaar zijn;

- f. De gemeente informeert de inwoner op een passende manier over procedures die worden gevolgd en zorgt ervoor dat deze procedures zo eenvoudig mogelijk zijn;
- g. De gemeente respecteert de privacy van de inwoner;
- h. De gemeente maakt 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;
- i. De gemeente wijst de inwoner op beschikbare deskundige hulp zoals de onafhankelijke inwonerondersteuner;

8.1.2. Niet geaccepteerd gedrag *PW, OAW, IOAZ, Wgs, Wmo, Jeugdwet, GW, Awb*

1. De gemeente reageert op een professionele manier wanneer gedrag van de inwoner niet door de beugel kan. De gemeente zorgt in dat geval voor het volgende:
 - c. De inwoner wordt op tijd geïnformeerd over:
 - zijn rechten en plichten;
 - wat er van hem wordt verwacht;
 - welk gedrag niet geaccepteerd wordt;
 - wat de reactie van de gemeente is op gedrag dat niet geaccepteerd wordt; en
 - waarom de gemeente tegen het gedrag optreedt.
 2. De gemeente geeft de inwoner de kans om zijn mening te geven vóóordat de gemeente beslist om op het gedrag van de inwoner te reageren.
 3. De reactie van de gemeente op gedrag dat niet geaccepteerd wordt 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 zal voortzetten (als die is stopgezet).

8.1.3. De rol van de inwoner *PW, IOAW, IOAZ, Wgs, Wmo, Jeugdwet, GW, Awb*

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 zet eerst de eigen mogelijkheden in voordat hij hulp vraagt aan de gemeente;
 - 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 is voor het beoordelen van:
 - i. De hulpvraag;
 - ii. De persoonlijke situatie; en
 - iii. Welke rechten en plichten de inwoner heeft.
 - b. De gemeente ontvangt zo snel mogelijk alle documenten en bewijsstukken die zij nodig heeft van de inwoner;
 - c. De inwoner brengt de gemeente zo snel mogelijk op de hoogte van zijn beperkingen als die gevolgen hebben voor het contact met de gemeente.

8.2. Afspraken en verplichtingen

8.2.1. Afstemming op houding en gedrag van de inwoner *PW, IOAW, IOAZ, Awb*

1. De gemeente verlaagt een uitkering als dat volgens de regels van de wet en deze verordening past bij de houding of het gedrag van de inwoner.
2. Bij het nemen van een besluit tot het verlagen van een uitkering houdt de gemeente rekening met:
 - a. de ernst van het gedrag;
 - b. de mate waarin de inwoner het gedrag verweten kan worden; en
 - c. de persoonlijke situatie van de inwoner.
3. Voordat een uitkering wordt verlaagd geeft de gemeente de inwoner de kans om zijn mening te geven. De inwoner kan dat op de volgende manier doen:
 - a. telefonisch
 - b. schriftelijk
 - c. via e-mail

8.2.2. Verjaring *PW, IOAW, IOAZ, Awb*

De gemeente verlaagt de uitkering niet als het gedrag van de inwoner meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

8.2.3. Ingangsdatum en periode verlaging *PW, IOAW, IOAZ, Awb*

1. De gemeente verlaagt de uitkering vanaf de kalendermaand na de maand waarin de gemeente het besluit tot verlaging aan de inwoner per brief bekend heeft gemaakt. Het is mogelijk dat de verlaging al in dezelfde maand of over eerdere maanden wordt toegepast. Dat kan als de uitkering voor die maand(en) nog niet is uitbetaald.
2. Soms kan de gemeente de uitkering niet of maar voor een deel verlagen omdat deze wordt beëindigd. Dan zal de gemeente het overgebleven deel van de verlaging alsnog

opleggen als de inwoner binnen een jaar na de beëindiging opnieuw een uitkering gaat ontvangen.

8.2.4. **Berekening verlaging *PW, IOAW, IOAZ, Awb***

1. De verlaging is een percentage van de uitkeringsnorm die van toepassing is op de inwoner.
2. Als de inwoner maandelijks bijzondere bijstand ontvangt, kan de gemeente de bijzondere bijstand verlagen met een percentage van de bijzondere bijstand. Gaat het om eenmalige bijzondere bijstand dan kan de gemeente die bijstand weigeren als de bijstand nodig is vanwege verwijtbaar gedrag van de inwoner.

8.2.5. **Niet nakomen wettelijke arbeidsverplichtingen *PW, Awb***

1. De gemeente verlaagt de uitkering een maand als de inwoner een arbeidsverplichting uit artikel 18, vierde lid, van de Participatiewet niet voldoende nakomt. Die verlaging is 100% van de uitkeringsnorm.
2. De verlaging wordt in gelijke stukken verdeeld over de maand van oplegging en de twee daaropvolgende kalendermaanden, als er volgens de gemeente sprake is van bijzondere omstandigheden.

8.2.6. **Niet nakomen andere arbeidsverplichtingen *PW, IOAW, IOAZ, Awb***

1. De gemeente verlaagt de uitkering een maand met 20% van de uitkeringsnorm voor het volgende gedrag:
 - a. het niet voldoende proberen werk te vinden;
 - b. het niet voldoende meewerken aan het opstellen, uitvoeren en evalueren van een plan van aanpak;
 - c. het niet voldoende meewerken aan het afleggen van een taaltoets als bedoeld in artikel 18b van de Participatiewet;
 - d. het niet voldoende leveren van een door de gemeente opgedragen tegenprestatie;
 - e. bij de inwoner die alleenstaande ouder is: het uit houding en gedrag laten blijken geen gebruik te willen maken van hulp op maat bedoeld om de kans op werk te vergroten, wat heeft geleid tot het intrekken van de ontheffing van de arbeidsplicht als bedoeld in artikel 9a, eerste lid, van de Participatiewet.
2. De gemeente verlaagt de IOAW- of IOAZ-uitkering een maand met 20% van de uitkeringsnorm voor het volgende gedrag:
 - a. het niet voldoende gebruikmaken van een door de gemeente aangeboden hulp op maat;
 - b. het niet meewerken aan een onderzoek naar de mogelijkheden om te werken;
3. De gemeente weigert de IOAW- of IOAZ-uitkering als de inwoner verwijtbaar werkloos is.

8.2.7. **Stoppen verlaging *PW, Awb***

De gemeente kan de verlaging stoppen (niet uitvoeren) als uit houding en gedrag van de inwoner overduidelijk blijkt dat hij alsnog de arbeidsverplichtingen nakomt. De inwoner moet de gemeente zelf verzoeken om de verlaging te stoppen. De gemeente regelt in beleidsregels hoe en binnen welke termijn het verzoek moet worden gedaan.

8.2.8. **Te weinig besef van verantwoordelijkheid** *PW, Awb*

1. De gemeente verlaagt de uitkering van een inwoner die zich te weinig realiseert dat hij zelf verantwoordelijk is voor zijn eigen levensonderhoud. De verlaging hangt af van het bedrag dat de gemeente daardoor onterecht heeft uitbetaald (benadelingsbedrag).
2. De verlaging wordt vastgesteld op:
 - a. 50% van de uitkeringsnorm bij een benadelingsbedrag tot € 500 en duurt een maand;
 - b. 100% van de uitkeringsnorm bij een benadelingsbedrag tussen de € 500 en € 1.500 en duurt een maand;
 - c. 100% van de uitkeringsnorm bij een benadelingsbedrag tussen de € 1.500 en € 10.000 en duurt 2 maanden;
 - d. 100% van de uitkeringsnorm voor de eerste 3 maanden en vervolgens 10% van de uitkeringsnorm in de daaropvolgende 33 maanden bij een benadelingsdrag tussen de € 10.000 en 25.000.
 - e. 100% van de uitkeringsnorm voor de eerste 3 maanden en vervolgens 20% van de uitkeringsnorm in de daaropvolgende 33 maanden bij een benadelingsdrag boven de € 25.000.

8.2.9. **Onacceptabel gedrag** *PW, IOAW, IOAZ, Awb*

De gemeente verlaagt de uitkering van een inwoner die zich onacceptabel gedraagt tegenover personen en instanties die de Participatiewet, de IOAW en IOAZ uitvoeren. De uitkering wordt een maand verlaagd met 100% van de uitkeringsnorm.

8.2.10. **Niet nakomen van andere verplichtingen** *PW, Awb*

De gemeente verlaagt de uitkering van een inwoner die een opgelegde verplichting als bedoeld in artikel 55 van de Participatiewet niet voldoende nakomt.

1. De verlaging is 20% van de uitkeringsnorm voor een maand als het gaat om:
 - a. verplichtingen die gericht zijn op werk;
 - b. verplichtingen in verband met bijstand die in een bepaalde vorm (bijvoorbeeld in natura) of voor een specifiek doel wordt verstrekt;
 - c. een opgelegde verplichting om een noodzakelijke medische behandeling te volgen;
 - d. verplichtingen die zijn gericht op vermindering van de bijstand.
2. De verlaging is 100% van de uitkeringsnorm voor een maand als het gaat om verplichtingen die gericht zijn op beëindiging van de bijstand.

8.2.11. **Samenloop van gedragingen** *PW, IOAW, IOAZ, Awb*

1. Gedrag waardoor de inwoner meerdere verplichtingen uit deze paragraaf niet nakomt, leidt tot één verlaging. De grootste verlaging die van toepassing is voor het gedrag geldt dan. Dit geldt ook voor de duur die bij de verlaging hoort.
2. Als sprake is van meerdere gedragingen die ertoe leiden dat één of meer verplichtingen niet worden nagekomen, wordt voor iedere gedraging een afzonderlijke verlaging opgelegd. Deze verlagingen worden gelijktijdig of - als dat niet mogelijk is - na elkaar opgelegd.

8.2.12. **Herhaling (recidive) *PW, IOAW, IOAZ, Awb***

De duur van de verlaging wordt verdubbeld als de uitkering binnen twaalf maanden na de datum van het besluit waarmee de verlaging is opgelegd opnieuw wordt verlaagd. De duur wordt ook verdubbeld als de gemeente de eerdere verlaging vanwege dringende redenen van de inwoner heeft vastgesteld op € 0,- (nihil).

8.3. Terugvorderen uitkering

8.3.1. **Terugvordering en incasso *PW, IOAW, IOAZ***

1. De gemeente vordert gemeentelijke uitkeringen terug in de gevallen die in de wet zijn beschreven en doet dat volgens de regels van de wet. De gemeente vordert niet terug als terugvordering onaanvaardbare gevolgen heeft voor de inwoner.
2. Bij een klein bedrag kan de gemeente besluiten om dit niet terug te vorderen als dit te veel tijd en geld kost. De gemeente vordert een klein bedrag wél terug als er te veel uitkering is betaald omdat de inwoner onvoldoende informatie heeft gegeven aan de gemeente.
3. Bij de incasso zorgt de gemeente ervoor dat inwoners een inkomen blijven houden dat past bij hun persoonlijke situatie. Dit inkomen is in ieder geval gelijk aan of hoger dan de beslagvrije voet.

8.4. Beëindigen en terugvorderen hulp op maat

8.4.1. **Beëindiging hulp op maat *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Wgs***

1. De gemeente kan de hulp op maat beëindigen als:
 - a. de hulp op maat niet langer passend of nodig is;
 - b. de inwoner zich niet houdt aan voorwaarden en verplichtingen die aan de hulp op maat zijn verbonden;
 - c. de hulp op maat is verstrekt op grond van onjuiste of onvolledige gegevens van de inwoner;
 - d. de gemeente niet langer kan vaststellen of hulp op maat kan worden voortgezet, omdat de inwoner onvoldoende meewerkt aan een onderzoek naar het recht op de hulp op maat;
 - e. de hulp op maat voor een ander doel wordt gebruikt dan bedoeld;
 - f. de inwoner niet binnen 6 maanden gebruik heeft gemaakt van de hulp op maat, tenzij hem dat niet te verwijten is.
2. De hulp op maat kan met terugwerkende kracht worden beëindigd (ingetrokken).

8.4.2. Terugvordering hulp op maat *Wmo, PW, IOAW, IOAZ Burgerlijk wetboek*

De gemeente kan de 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 intrekingsgronden die genoemd worden in **artikel 8.4.1.**

8.5. Hoe controleert de gemeente of de afspraken worden nagekomen?

8.5.1. Controle *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ*

1. De gemeente controleert regelmatig of de inwoner recht heeft op hulp op maat en of hij de juiste hulp op maat 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 altijd;
 - b. heimelijke waarnemingen: medewerkers van de gemeente verzamelen gegevens over de inwoner zonder dat de inwoner hierover vooraf is geïnformeerd;
 - 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 hulp op maat is ook bedoeld om de kwaliteit van de hulp op maat te beoordelen en om te kijken of de hulp op maat op de juiste manier wordt gebruikt.
3. Bij de controle van hulp op maat zorgt de gemeente ervoor dat de regels die horen bij de opsporing van strafbare feiten worden nageleefd.
4. Bij beëindiging van de hulp op maat op verzoek van de inwoner, onderzoekt de gemeente wat de reden is van de beëindiging. De gemeente gaat ook na of de hulp op maat tot de einddatum terecht is verstrekt.

8.5.2. Voorkomen van fraude *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ*

De gemeente streeft ernaar 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 hulp op maat.

8.5.3. Beleidsplan en beleidsverslag fraude *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ*

1. De gemeente stelt periodiek een beleidsplan vast. In dat plan legt de gemeente vast hoe zij fraudebestrijding aanpakt en ervoor zorgt dat inwoners zich zo goed mogelijk aan de regels houden (handhaving).

2. In het beleidsplan staat in ieder geval:
 - a. wat de gemeente precies met fraudepreventie bedoelt;
 - b. wanneer en hoe de gemeente inwoners informeert over rechten en plichten (voorlichting);
 - c. welke onderzoeksmethoden wanneer kunnen worden ingezet; en
 - d. hoe de gemeente samenwerkt met andere organisaties om fraude tegen te gaan.

8.5.4. **Privacy** *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ*

1. De gemeente stelt voor onderzoeksmethoden die vaak worden toegepast protocollen op. Het gaat in ieder geval om protocollen voor de inzet van huisbezoeken
De protocollen moeten ervoor zorgen dat er geen ongeoorloofde inbreuk op het privé-leven van inwoners plaatsvindt. De gemeente maakt de protocollen openbaar bekend.
2. Bij het uitvoeren van onderzoek zorgt de gemeente ervoor dat inbreuk op persoonlijkheidsrechten, zoals op de bescherming van het privé-leven, niet verder gaat dan wat noodzakelijk, passend en wettelijk toegestaan is.

8.5.5. **Toezichthouders** *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ*

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.

9. Inspraak en Inwonerparticipatie

Het beleid dat de gemeente maakt en uitvoert is bedoeld voor onze inwoners. Met de ervaringen van 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 een Participatieraad is en is de taak van deze raad beschreven. Ten slotte is hier ook geregeld op welke manier inwoners met leveranciers, zoals zorgaanbieders, kunnen overleggen over diensten en producten die bedoeld zijn voor de inwoners met een beperking.

Kernwaarden

De gemeente en de inwoner zijn gelijkwaardige partners.

De gemeente gaat zorgvuldig om met de inwoner.

9.1. Inspraak van inwoners *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ, Gemeentewet*

1. De gemeente kiest ervoor om inwoners inspraak te geven in de onderwerpen die in deze verordening worden geregeld. De regels van de inspraakverordening zijn daarop van toepassing, maar worden aangevuld met de regels in dit hoofdstuk.

Inwoners kunnen inspraak hebben bij:

- a. Plannen voor beleid en regels;
 - b. De manier waarop de gemeente beleid en regels uitvoert;
 - c. De manier waarop medewerkers van de gemeente omgaan met inwoners;
 - d. De manier waarop zorgaanbieders en leveranciers hun taken uitvoeren;
 - e. Inspraak houdt ook in het doen van voorstellen voor ander beleid, andere regels of een andere uitvoering.
2. De gemeente kan inwoners op de volgende manier inspraak geven:
 - a. Via de Participatieraad Sociaal domein;
 - b. Door inwoners te raadplegen, bijvoorbeeld met enquêtes en bijeenkomsten;
 - c. Door samen met inwoners een plan te ontwerpen;
 3. De gemeente kiest die vorm van inspraak die past bij het onderwerp en bij de groep die het betreft.

9.2. Hulp van de gemeente bij inspraak *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ*

De gemeente zorgt voor goede inspraak en doet dat op de volgende manier:

1. Het moment waarop inspraak kan worden gegeven, geeft inwoners voldoende mogelijkheid om invloed te hebben op plannen van de gemeente over beleid, regels of de uitvoering daarvan.
2. De inwoners worden deskundig ondersteund, zodat de inspraak volwaardig is.
3. De inwoners kunnen deelnemen aan overleg met de gemeente over kernwaarden, beleid, regels en de uitvoering daarvan.

4. De inwoners krijgen op tijd en voldoende informatie om goede inbreng te kunnen geven.

9.3. Participatieraad *Jeugdwet, Awb, Wmo, PW, IOAW, IOAZ*

1. De gemeente zet zich ervoor in dat er een Participatieraad is die een afspiegeling vormt van (vertegenwoordigers van) de verschillende groepen inwoners voor wie deze verordening iets regelt. Het doel van de gemeente om een Participatieraad in te stellen is om inwoners inspraak te geven in het beleid, de regels en de uitvoering daarvan. De leden van de Participatieraad zijn inwoner van Putten.
2. De leden van de Participatieraad kunnen kandidaten voordragen.
3. De leden van de Participatieraad worden benoemd door de gemeente, voor een periode van 4 jaar met een mogelijke tweede termijn van 4 jaar.
4. De leden van de Participatieraad hebben geheimhoudingsplicht.
5. De Participatieraad benoemt de voorzitter voor een periode van 4 jaar met een mogelijke tweede termijn van 4 jaar.
6. Het lidmaatschap van de Participatieraad mag niet gecombineerd worden met:
 - a. het lidmaatschap van de gemeenteraad en/of;
 - b. het werkzaam zijn bij de gemeente Putten;
 - c. het werkzaam zijn in een leidinggevende of beleidsfunctie bij een zorgaanbieder of bij een professionele instelling waar de gemeente een subsidierelatie en/of contract mee heeft binnen het sociaal domein.
7. De gemeente evalueert elk jaar ten minste één keer met de Participatieraad hoe de samenwerking gaat. Dan wordt ook besproken of de inspraak goed functioneert.

9.4. Taken en bevoegdheden Participatieraad *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ*

1. De Participatieraad maakt ervaringen, meningen en inzichten van inwoners die afhankelijk zijn van hulp van de gemeente kenbaar aan de gemeente.
2. De Participatieraad adviseert de gemeente over:
 - a. de waarborging van de kwaliteit van uitvoering van de wetten;
 - b. het bieden van keuzevrijheid;
 - c. de kwaliteitseisen bij het inkoopbeleid binnen het Sociaal Domein;
 - d. de prestatievelden van het Sociaal Domein;
 - e. de uitvoering en beoordeling van de resultaten van cliëntervaringsonderzoeken;
 - f. de beleidsplannen die voortkomen uit de wetten;
 - g. vaststelling en wijziging van de verordeningen die voortkomen uit de beleidsplannen.
 - h. plannen om beleid, regels of de uitvoering daarvan bij te stellen.
3. De gemeente geeft de Participatieraad voldoende tijd om met een advies te komen. Het advies van de Participatieraad komt tijdig zodat de gemeente het advies kan meenemen.

4. De Participatieraad kan ongevraagd advies geven aan de gemeente over verandering van beleid, regels of de uitvoering daarvan.
5. De Participatieraad kan geen klachten, bezwaarschriften of andere onderwerpen bespreken die over individuele personen gaan.
6. De Participatieraad kan zelf regels vaststellen over de manier waarop de Participatieraad zijn werk doet.

9.5. Budget, vergoeding en voorzieningen *Jeugdwet, Wmo, PW, IOAW, IOAZ*

1. De gemeente geeft de Participatieraad elk jaar een budget van € 15.000 voor de onkosten.
2. De leden van de Participatieraad ontvangen per vergadering een onkostenvergoeding. De hoogte hiervan is geregeld geldende Circulaire (onkosten)vergoeding voor politieke ambtsdragers van gemeenten, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
3. De gemeente zorgt ervoor dat de Participatieraad gebruik kan maken van een vergaderruimte en van andere voorzieningen die nodig zijn om de taken goed uit te kunnen voeren.

9.6. Inspraak bij zorgaanbieders en leveranciers *Jeugdwet, Wmo*

1. Leveranciers zijn verplicht om inwoners die gebruikmaken van hun diensten, inspraak te geven en daarover regels te maken. De gemeente bepaalt over welke onderwerpen de inspraak gaat en welke vorm de inspraak heeft.
2. De gemeente controleert of de zorgaanbieder of leverancier zich houdt aan de regels voor inspraak.

10. 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.

Kernwaarden

De gemeente en de inwoner zijn gelijkwaardige partners.

De gemeente handelt professioneel en neemt de inwoner serieus.

De gemeente helpt de inwoner om op een eenvoudige manier zijn mening te geven.

10.1. 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 kenbaar te maken;
 - 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 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.
3. De inwoner kan kritiek op de uitvoering van wettelijke taken door de gemeente uiten via een eenvoudige en effectieve klachten- en bezwaarprocedure.
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.

10.2. Klachtenfunctionaris gemeente *Awb, Gemeentewet*

1. De gemeente heeft een klachtenfunctionaris. De inwoner kan bij deze medewerker een klacht indienen over:
 - a. het gedrag van medewerkers en de bejegening van de inwoner;
 - b. de manier waarop de gemeente meldingen en aanvragen heeft afgehandeld;
 - c. de manier waarop de gemeente voorzieningen en diensten heeft uitgevoerd.

2. De gemeente regelt hoe een klacht kan worden ingediend en hoe de klachtenprocedure verloopt.

10.3. Klachten over andere personen of organisaties *Awb*

1. De inwoner die een klacht heeft over het gedrag van een persoon of organisatie die door de gemeente is ingehuurd, moet zijn klacht eerst indienen bij die persoon of organisatie. Die persoon of organisatie moet een klachtenregeling hebben en deze met de gemeente hebben gedeeld.
2. De gemeente controleert of de klachtenregeling van personen of instanties die zijn ingehuurd wordt nageleefd.
3. Als de inwoner niet tevreden is over de manier waarop de klacht door de ingehuurde 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 instanties die de gemeente heeft ingehuurd, kan dit melden bij de gemeente. De gemeente regelt hoe die melding wordt behandeld.

10.4. Vertrouwenspersoon *Jeugdwet, Gemeentewet*

1. De gemeente zorgt ervoor dat de inwoner die hulp van de gemeente krijgt, een onafhankelijke vertrouwenspersoon kan spreken. De inwoner kan bij deze vertrouwenspersoon terecht voor een vertrouwelijk gesprek over bijvoorbeeld ongewenste omgangsvormen, problemen, klachten en vragen in verband met de geboden hulpverlening.
2. Voor de Jeugdwet geldt: de vertrouwenspersoon kan de inwoner (jongere, ouder of pleegouder) op verzoek ondersteunen bij problemen, klachten en vragen in verband met de hulpverlening door de gemeente, de jeugdhulp aanbieder, de gecertificeerde instelling jeugdbescherming en jeugd reclassering en het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis).

10.5. Bezwaar *Awb*

1. De inwoner die het niet eens is met een besluit dat is genomen op grond van de genoemde wetten en van deze verordening, kan daartegen bezwaar maken.
2. Voordat de gemeente een besluit op een bezwaarschrift neemt, neemt een medewerker telefonisch contact op 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. Het kan ertoe leiden dat de inwoner het bezwaar intrekt of dat de gemeente een ander besluit neemt.

10.6. Antidiscriminatievoorziening

1. De gemeente zorgt ervoor dat de inwoner toegang heeft tot een antidiscriminatievoorziening. Inwoners kunnen hier terecht met klachten over discriminatie.
2. Bij de inrichting van de antidiscriminatievoorziening zorgt de gemeente ervoor dat de klachtbehandelaars deskundig zijn. Ook zorgt de gemeente ervoor dat de antidiscriminatievoorziening gratis toegankelijk is.
3. De inwoner kan de klacht per post, per e-mail, telefonisch of op een fysieke locatie melden.

11. Kwaliteit 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 degelijk 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 kwaliteit, de inkoop en aanbesteding van diensten en producten.

Kernwaarden

Diensten en producten van de gemeente zijn kwalitatief goed en passend bij de behoefte van de inwoner

De gemeente handelt professioneel en neemt de inwoner serieus

De gemeente werkt efficiënt en doelgericht

De gemeente stemt de hulp af op de inwoner

11.1. Kwaliteit *Jeugdwet, Wmo, Gemeentewet*

1. Alle diensten en producten die de gemeente in het kader van deze verordening aanbiedt moeten van goede kwaliteit zijn.
2. De diensten en producten:
 - a. passen bij de behoefte van de inwoner;
 - 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;
 - d. respecteren de rechten van de inwoner;
 - e. worden afgestemd op andere diensten of producten die aan de inwoner worden geleverd;
 - f. worden geleverd volgens een bepaalde opzet die op tijd aan de inwoner wordt meegedeeld.
3. De gemeente stelt beleidsregels vast waarin de kwaliteitseisen worden uitgewerkt. Waar dit van toepassing is sluit de gemeente aan bij landelijke wet- en regelgeving.

11.2. Inkoop en aanbesteding *Jeugdwet, Wmo, Gemeentewet*

1. De gemeente zorgt ervoor dat de kwaliteit van de diensten en producten in het kader van deze verordening een belangrijke rol speelt bij de inkoop en de aanbesteding.
2. 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. als zij personeel hebben, dat zij zich houden aan de regels van het arbeidsrecht.
3. De leverancier moet aantonen dat bij de kostprijs rekening is gehouden met:
- a. het soort dienst of product;
 - b. de omvang van het diensten- of productenpakket dat wordt geleverd;
 - c. de arbeidsvoorwaarden van het personeel volgens de cao die van toepassing is;
 - d. een redelijke toeslag voor overheadkosten;
 - e. personeelskosten die niet direct met de dienstverlening te maken hebben, zoals kosten voor bijscholing, ziekte en verlof van personeel;
 - f. kosten als gevolg van verplichtingen voor leveranciers, zoals rapportage- en administratieve verplichtingen;
 - g. het jaarlijks aanpassen van de kostprijs in verband met stijging van de kosten.

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, wat de officiële naam is van deze verordening en dat de gemeente van deze verordening kan afwijken als dit echt nodig is.

Kernwaarden

De gemeente handelt professioneel en neemt de inwoner serieus

De gemeente werkt efficiënt en doelgericht

De gemeente stemt de hulp af op de inwoner

12.1. Uitvoeringsregels *Gemeentewet*

De gemeente kan uitvoeringsregels maken over de onderwerpen die in deze verordening zijn geregeld. De 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.

12.2. Afwijken van de verordening (hardheidsclausule) *Gemeentewet*

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 1.2 genoemde wetten of de doelen van deze verordening door het toepassen van de regels juist niet worden gehaald.

12.3. Intrekken oude verordeningen *Gemeentewet*

De volgende verordeningen worden ingetrokken op de datum dat deze verordening ingaat:

- Verordening tegenprestatie Participatiewet
- Re-integratieverordening Participatiewet loaw en loaz 2017
- Verordening individuele inkomens- en studietoeslag gemeente Putten 2017
- Verordening verrekening bestuurlijke boete bij recidive Participatiewet

- Verordening loonkostensubsidie Participatiewet
- Afstemmingsverordening Participatiewet, loaw en loaz gemeente Putten 2017
- Verordening jeugdhulp gemeente Putten 2018
- Verordening maatschappelijk ondersteuning 2018
- Verordening Cliëntenparticipatie Participatieraad Sociaal Domein

12.4. Overgangsrecht *Gemeentewet*

1. Een maandelijkse hulp op maat of uitkering die op grond van een ingetrokken verordening wordt verstrekt, blijft ook na **[ingangsdatum]** doorlopen. Deze hulp op maat of uitkering loopt door totdat de gemeente een nieuw besluit over die hulp op maat of uitkering heeft genomen.
2. Een aanvraag die de inwoner heeft ingediend vóór **[ingangsdatum]** en waarover de gemeente pas later een besluit neemt, handelt de gemeente af volgens deze verordening. Voor een aanvraag op grond van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ die is ingediend vóór **[ingangsdatum]** geldt juist dat de gemeente deze afhandelt volgens de ingetrokken verordening. Maar als een besluit volgens deze nieuwe verordening gunstiger uitpakt voor de inwoner, past de gemeente deze verordening toe.
3. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van een van de bij **12.3** genoemde ingetrokken verordeningen, past de gemeente die ingetrokken verordening toe.

12.5. Ingangsdatum en naam *Gemeentewet*

1. Deze verordening wordt genoemd: Omgekeerde verordening sociaal domein gemeente Putten.
2. Deze verordening treedt in werking op **[ingangsdatum]**.

13. 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 een aantal wettelijke begrippen in de lijst die in deze verordening dezelfde betekenis hebben, maar 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.

andere 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 uitkering zijn; een algemeen gebruikelijke-, algemene- of collectieve voorziening; of voorzieningen als alimentatie en toeslagen.

arbeidsinschakeling: aan het werk (kunnen) gaan.

arbeidsverplichting: de verplichting om mee te werken aan de arbeidsinschakeling of het leveren van een tegenprestatie, als bedoeld in artikel 9 van de Participatiewet.

armoedeval: achteruitgang in inkomen als een uitkeringsgerechtigde een baan aanneemt op of rond het minimumloon. Dit komt door het weg vallen van tegemoetkomingen van de gemeente of van toeslagen zoals huurtoeslag en zorgtoeslag.

beschut werk: werk bedoeld voor mensen die door een lichamelijke, verstandelijke of psychische handicap alleen kunnen werken in een beschutte (beschermde) omgeving.

bijstandsnorm: de maximale hoogte van de bijstandsuitkering bedoeld in artikel 5, onderdeel c van de Participatiewet. De hoogte hangt af van de woon- en leefsituatie en de leeftijd van de inwoner.

bijstandsuitkering: de algemene bijstand voor levensonderhoud, bedoeld in artikel 5, onderdeel b van de Participatiewet. Gaat het om een jongere van 18 tot 21 jaar, dan wordt met bijstandsuitkering bedoeld: de algemene bijstand plus de aanvullende bijzondere bijstand op grond van artikel 12 van de Participatiewet.

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

financiële buffer: vermogen. Een goede financiële buffer is een vermogen op of boven de vermogensgrens bedoeld in artikel 34, lid 3 van de Participatiewet.

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 uitkering of andere hulp op maat is, en om de duur en hoogte van die uitkering of andere hulp op maat vast te stellen. Als gevolg hiervan wordt een uitkering of andere hulp op maat 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. Met ouders worden ook andere opvoeders en verzorgers bedoeld.

geheimhoudingsplicht: de plicht om verkregen informatie niet te delen met anderen. Dit is geregeld in artikel 2:5 van de Algemene wet bestuursrecht.

gemeente: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Putten.

gesprek: gesprek waarin de inwoner zijn hulpvraag, zijn persoonlijke situatie en het resultaat dat hij wil bereiken bespreekt met de gemeente.

hulp: ondersteuning bij de arbeidsinschakeling of inkomensondersteuning als bedoeld in artikel 7 van de Participatiewet, ondersteuning bij de arbeidsinschakeling als bedoeld in artikel 36 van de IOAW en artikel 4a van de IOAZ, maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wmo, jeugdhulp als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet, schuldhulpverlening als bedoeld in artikel 1 van de Wgs of inkomensondersteuning als bedoeld in de Gemeentewet.

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 Participatiewet: een voorziening bij de arbeidsinschakeling of bijzondere bijstand.
- Als het gaat om schuldhulpverlening als bedoeld in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening: op de inwoner afgestemde hulp bij het aflossen van schulden.
- Als het gaat om een voorziening in het kader van de Jeugdwet: een voorziening die op een jongere 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.

inkomen: het inkomen, bedoeld in artikel 32, lid 1 van de Participatiewet.

inspraak: inspraak als bedoeld in artikel 150 van de Gemeentewet. Met inspraak wordt in artikel 3.6 van deze verordening ook bedoeld het recht om invloed uit te oefenen en over iets mee te beslissen.

inwoner: de persoon die inwoner van Putten is en die een direct belang heeft bij een besluit van de gemeente (artikel 1:2, lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht). Als de inwoner een hulpvraag heeft die nog niet heeft geleid tot een verzoek om een besluit te nemen of tot feitelijk handelen door de gemeente, dan wordt met inwoner bedoeld: degene die als ingezetene in de basisregistratie personen van de gemeente is ingeschreven, of, als het gaat om hulp op grond van de Participatiewet, de IOAW of de IOAZ: degene die woonplaats heeft in de gemeente, volgens de regels van artikel 10, lid 1 en 11 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

inwonerondersteuner: de onafhankelijke persoon die meedenkt met de inwoner over de toegang tot zorg en ondersteuning. Inwonerondersteuning is onafhankelijk en gratis te gebruiken.

IOAW: Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers.

IOAZ: Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen.

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

jobcoach: begeleider van een werknemer die langdurig arbeidsongeschikt of werkloos is geweest bij het vinden van werk

jongere: de minderjarige. Als het gaat om de Jeugdwet: de jeugdige, bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet.

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.

kostendelersnorm: norm voor de hoogte van een uitkering volgens artikel 22a van de Participatiewet. Naarmate meer mensen in een huis wonen, ontvangt iedere afzonderlijke uitkeringsgerechtigde een lagere uitkering omdat meer mensen de kosten kunnen delen.

levensonderhoud: de dagelijkse bestaanskosten, zoals kosten voor voeding, kleding, huur, energie, water en (zorg)verzekeringen.

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

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

NIBUD-prijzengids: een handboek dat wordt uitgegeven door het NIBUD. In deze gids staan gangbare, actuele prijzen van producten en diensten.

ondersteuningsplan: 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 geïnterpreteerd en de gemeente mogelijke oplossingen aandraagt.

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.

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

pgb-plan: een plan van aanpak dat de inwoner opstelt over de hulp die hij nodig heeft en die hij met het pgb wilt 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.

resultaat: het resultaat of het doel van de hulp

samenwonen: een gezamenlijke huishouding voeren als bedoeld in artikel 3 van de Participatiewet.

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

uitkering: de bijstandsuitkering, de IOAW- of de IOAZ-uitkering.

uitkeringsnorm: de voor de inwoner in zijn situatie maximale hoogte van een uitkering; dit is de bijstandsnorm uit de Participatiewet of de grondslag bedoeld in de IOAW of IOAZ. Gaat het om een jongere van 18 tot 21 jaar, dan wordt met uitkeringsnorm bedoeld: de bijstandsnorm plus de aanvullende bijzondere bijstand op grond van artikel 12 van de Participatiewet.

vermogen: totaal aan bezit in geld en goederen; het vermogen als bedoeld in artikel 34 van de Participatiewet.

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 Participatiewet, de IOAW, de IOAZ, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet, de Algemene wet bestuursrecht of de Gemeentewet.

Wmo 2015: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

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

zelfredzaamheid: het vermogen van iemand om voor zichzelf te zorgen, alleen of met hulp van zijn sociale netwerk.