

Beleidsregels Wmo en Jeugdhulp Heerhugowaard

Hoofdstuk 1: Algemeen

Hoofdstuk 2: Procedure Jeugdhulp bij de gemeente

Hoofdstuk 3: Persoonsgebondenbudget (PGB)

Hoofdstuk 4: Tegemoetkoming Meerkosten

Bijlage 1 Protocol 'Bekwaamheid PGB'

Bijlage 2 Kwaliteitseisen Jeugdwet en Wmo 2015

Hoofdstuk 1: Algemeen

1.1 Definities en begrippen

Alle definities die in deze beleidsregels worden gebruikt, hebben dezelfde betekenis als in de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) en de Jeugdwet en de verordeningen Wmo en Jeugdhulp.

1.2 Algemene inleiding

De verordeningen Wmo en Jeugdhulp geven uitvoering aan de nieuwe Wmo en de Jeugdwet. Deze wetten zorgen voor de bestuurlijke en financiële decentralisatie van taken alsmede dat een omslag wordt gemaakt van een stelsel gebaseerd op een wettelijk recht op zorg (aanspraak), naar een stelsel op basis van een voorzieningsplicht voor gemeenten (voorziening).

Vanwege de onderlinge samenhang is ervoor gekozen om de beleidsregels in één document samen te voegen. Verder zijn de beleidsplannen, de verordeningen en deze beleidsregels onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Hoofdstuk 2: Procedure Jeugdhulp bij de gemeente

2.1 Inleiding

In artikel 4 verordening jeugdhulp is gesteld dat *“het college stelt ... regels m.b.t.:*

- *de voorwaarden voor toekenning en de wijze van beoordeling van, en de afwegingsfactoren bij een individuele voorziening.*
- *op welke wijze de toegang tot en met de toekenning van een individuele voorziening wordt afgestemd met andere voorzieningen in het sociale domein.*
- *op welke wijze hij jeugdigen en ouders informeert over de mogelijkheid en het belang om in bepaalde gevallen een beroep op jeugdhulp te doen.”*

In feite liggen deze zaken in elkaars verlengde, namelijk via goede voorlichting en communicatie vooraf moeten inwoners weten waarvoor men bij de gemeente terecht kan danwel welke voorzieningen er beschikbaar zijn. Daarnaast moet duidelijk worden waar men met eventuele vragen of problemen terecht kan. Daar begint dan de toeleiding tot jeugdhulp, namelijk het proces vanaf het moment waarop een jeugdige of een gezin met een ondersteuningsvraag (opnieuw) in beeld komt, tot het moment waarop passende ondersteuning wordt geboden. Onderdeel hiervan is de toegang (een deskundige toeleiding naar, advisering over, bepaling van en het inzetten van de aangewezen voorziening). Hierbij staat laagdrempelig, toegankelijk en herkenbaar voorop.

Voor de Wmo zijn deze regels in de verordening zelf vastgesteld. Bij de verordening jeugdhulp is gekozen om dat niet te doen, vandaar dat hiervoor hier nadere regels worden gesteld.

Concreet heeft de gemeente Heerhugowaard het volgende georganiseerd:

a. Voorlichting

- Via de gebruikelijke kanalen worden de inwoners geïnformeerd over de decentralisaties, wat er voor hen verandert en wat de taken/verantwoordelijkheden zijn van de gemeente¹.
- Dit wordt gecombineerd met de campagne “Dat is heel normaal”
- Via een digitale portal (Het Sociaalplein digitaal) wordt alle informatie over het sociaal domein ontsloten, incl. beschikbare voorzieningen en tips. Ook kan men hier direct een vraag stellen.
- Verder kan een inwoner op meerdere plekken terecht. Als gemeente zorgen we ervoor dat deze plekken met elkaar in verbinding staan en elkaar weten te vinden. Dit netwerk treedt naar buiten onder de naam ‘Het Sociaalplein’. Hierin zitten de Jeugd&Gezinscoaches, de buurtteams, het CJG en de gemeentelijke afdelingen. Zij hebben met de andere (maatschappelijke) organisaties, de professionals in het veld en op de vindplaatsen contacten om te zorgen dat een signaal, melding of vraag altijd wordt opgepakt.

b. Toeleiding en toegang

Qua werkwijze wordt zoveel mogelijk aangesloten op die van de Wmo en zoals in de Wmo-verordening is vastgelegd. Wel zijn er voor de jeugd meerdere aanvullingen en aandachtspunten.

Primair wordt ingezet op een integrale aanpak. Wanneer een inwoner zich meldt bij Het Sociaalplein wordt in brede zin de vraag achter de vraag achterhaald (vraagverkenning). Als blijkt dat “het probleem” ligt op het gebied van Jeugd wordt een J&G-coach ingeschakeld. Hij/zij gaat in meerdere gesprekken met de jeugdige, de ouders en het netwerk na wat men op eigen kracht kan, samen met anderen en voorliggende voorzieningen kunnen, met enige ondersteuning van de J&G-coach zelf voor elkaar krijgt danwel dat een maatwerkvoorziening gewenst is. Dit alles steeds in overleg met de jeugdige (tot 18 jaar) en zijn ouders.

Indien blijkt dat er nog andere zaken spelen (of andere voorzieningen gebruikt worden) dan zorgt de J&G-coach voor afstemming, namelijk dat de J&G-coach het vaste aanspreekpunt is, de jeugdige/ouders slechts 1x zijn verhaal hoeft te doen en dat zaken goed op elkaar aansluiten. Deze J&G-coach heeft zelf de nodige expertise en ervaring m.b.t. jeugdhulp, kan sparren met collega’s en kan terecht bij een gedragsdeskundige voor advies. Zo wordt geborgd dat bijvoorbeeld tijdig psychiatrische problematiek wordt gesignaleerd en het juiste traject wordt geadviseerd.

¹ Wat de jeugdhulp betreft gaat het om preventie, algemene en individuele voorzieningen jeugdhulp, het Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK), de toeleiding naar kinderschermingsmaatregelen en de uitvoering van kinderschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen.

Naast de toeleiding en toegang via de gemeente zijn er nog andere manieren:

- Toegang via de huisarts, de jeugdarts en de medisch specialist
- Toegang via de gecertificeerde instelling, de kinderrechter, het openbaar ministerie en de directeur of de selectiefunctionaris van de justitiële jeugdinrichting
- Toegang via het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (is Veilig Thuis)

Het bovenstaande kan wat de gemeentelijke toeleiding en toegang betreft concreet in de volgende regels vertaald worden:

Artikel 2.2: Melding hulpvraag

1. Een hulpvraag kan door of namens een cliënt bij het college worden gemeld.
2. Het college bevestigt de ontvangst van een melding.

Artikel 2.3: Cliëntondersteuning

1. Het college zorgt ervoor dat ingezetenen een beroep kunnen doen op kostenloze cliëntondersteuning, waarbij het belang van de cliënt uitgangspunt is.
2. Het college wijst de cliënt en zijn mantelzorger voor het onderzoek op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.

Artikel 2.4: Vooronderzoek; indienen persoonlijk plan of familieplan

1. Het college verzamelt alle voor het onderzoek van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de cliënt en zijn situatie en maakt met hem een afspraak voor een gesprek.
2. Voor het gesprek verschaft de cliënt het college alle overige gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college voor het onderzoek nodig zijn en waarover hij redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.
3. Als de cliënt genoegzaam bekend is bij de gemeente, kan het college in overeenstemming met de cliënt afzien van een vooronderzoek als bedoeld in het eerste en tweede lid.
4. Het college brengt de cliënt op de hoogte van de mogelijkheid om een persoonlijk plan of familieplan op te stellen en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding in de gelegenheid het plan te overhandigen.

Artikel 2.5: Onderzoek

1. Een gesprek maakt deel uit van het onderzoek. Binnen zes weken na melding volgt een gespreksverslag
2. In een gesprek tussen de deskundige (J&G-coach) en de degene door of namens wie de melding is gedaan, dan wel diens vertegenwoordiger en indien van toepassing de mantelzorger en desgewenst familie, zo spoedig mogelijk en voor zover nodig onderzoek gedaan naar:
 - a. de behoeften, persoonskenmerken, gezinssituatie, de zelfredzaamheid op de verschillende levensgebieden, voorkeuren, veiligheid en ontwikkeling van de cliënt;
 - b. het probleem of de hulpvraag;
 - c. het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning;
 - d. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke zorg of met ondersteuning van de naaste omgeving of algemeen gebruikelijke voorzieningen een bijdrage of oplossing voor de hulpvraag te bieden;
 - e. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de naaste omgeving van de cliënt;
 - f. de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening, zoals opgenomen in het beleidsplan een bijdrage of oplossing voor de hulpvraag te bieden;
 - g. de mogelijkheden om door middel van voorliggende voorzieningen of door samen met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en andere partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, een bijdrage of oplossing voor de hulpvraag te bieden;
 - h. de wijze waarop afstemming plaatsvindt met andere voorzieningen op het gebied van zorg, onderwijs, maatschappelijke ondersteuning of werk en inkomen.
 - i. de mogelijkheid om een maatwerkvoorziening te verstrekken;
 - j. de mogelijkheden om te kiezen voor de verstrekking van een pgb, waarbij de cliënt in begrijpelijke bewoordingen wordt ingelicht over de gevolgen van die keuze.
3. Als de cliënt een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 2.4, vierde lid, aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek, bedoeld in het eerste lid.
4. Het college informeert de cliënt over de gang van zaken bij het gesprek, diens rechten en plichten en de vervolprocedure en vraagt de cliënt toestemming om zijn persoonsgegevens te verwerken.

5. Als de hulpvraag genoegzaam bekend is, kan het college onverminderd het bepaalde in artikel 2.3.2 van de wet, in overleg met de cliënt afzien van een gesprek.
6. Als uit het gesprek blijkt dat een maatwerk- of individuele voorziening nodig is, vraagt de cliënt dit schriftelijk bij de gemeente aan. Een door de cliënt ondertekend verslag van het gesprek kan dienen als aanvraag.

Artikel 2.6: Vormen van jeugdhulp

1. De volgende vormen van algemene voorzieningen zijn beschikbaar en vrij toegankelijk (beschikbaar voor alle inwoners, vooraf geen beschikking af te geven om toegang te krijgen):
 - informatie en advies en voorlichting, trainingen en cursussen;
 - jeugdgezondheidszorg;
 - jeugd of schoolmaatschappelijk werk;
 - kortdurende ambulante opgroei- en opvoedondersteuning;
 - casemanagement;
 - advies- en meldpunten.
2. De volgende vormen van individuele maatwerkvoorzieningen zijn beschikbaar, maar niet vrij toegankelijk (via een onderzoek (art. 2.5) wordt beoordeeld of dit de best passende hulp is):
 - diagnostiek;
 - ambulante begeleiding en behandeling en/of poliklinische behandeling;
 - dag- en deeltijdbehandeling en pleegzorg;
 - verblijf 24 uurszorg/ verblijf deeltijd;
 - langdurige crisisopvang;
 - residentiële of intramurale behandeling;
 - ondersteuning van jeugdigen met een beperking (groepsbegeleiding, individuele begeleiding, - persoonlijke verzorging of kortdurend verblijf);
 - generalistische basis-ggz voor jeugdigen;
 - specialistische ggz voor jeugdigen;
 - hulp bij dyslexie.
3. De gesloten jeugdhulp is enkel via een rechterlijke machtiging toegankelijk.

Artikel 2.7: Criteria voor een maatwerkvoorziening

1. Het college neemt het verslag als uitgangspunt voor de beoordeling van een aanvraag om een maatwerkvoorziening (zie art. 2.6) en stuurt de cliënt binnen twee weken na ontvangst van de aanvraag een beschikking.
2. Een cliënt komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening indien:
 - a. op eigen kracht of met zijn ouders of andere personen uit zijn naaste omgeving geen oplossing voor zijn hulpvraag kan vinden;
 - b. geen oplossing kan vinden voor zijn hulpvraag door, al dan niet gedeeltelijk, gebruik te maken van een andere en/of overige voorziening;
 - c. De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het in het artikel 2.5 bedoelde onderzoek, een passende bijdrage aan het oplossen van de hulpvraag van de cliënt.
3. Het college kent eveneens een individuele voorziening toe voor zover met betrekking tot de jeugdige een verwijzing zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid van de Verordening is afgegeven.
4. Ten aanzien van een maatwerkvoorziening geldt dat een cliënt alleen voor een maatwerkvoorziening in aanmerking komt als:
 - a. de noodzaak tot ondersteuning voor de cliënt redelijkerwijs niet vermijdbaar was, en
 - b. de voorziening voorzienbaar was, maar van de cliënt redelijkerwijs niet verwacht kon worden maatregelen te hebben getroffen die de hulpvraag overbodig had gemaakt.
5. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is ter vervanging van een eerder door het college verstrekte voorziening, wordt deze slechts verstrekt als de eerder verstrekte voorziening technisch is afgeschreven,
 - a. tenzij de eerder verstrekte voorziening verloren is gegaan als gevolg van omstandigheden die niet aan de cliënt zijn toe te rekenen;
 - b. tenzij de cliënt geheel of gedeeltelijk tegemoet komt in de veroorzaakte kosten, of
 - c. als de eerder verstrekte voorziening niet langer een oplossing biedt voor de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke ondersteuning.
6. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is, verstrekt het college de goedkoopst adequate voorziening.

Artikel 2.8: Inhoud beschikking

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

Hoofdstuk 3: Persoongebonden budget (PGB)

3.1 Algemeen

3.1.1 Keuze voor een PGB

In de verordening is bepaald dat het college bij nadere regeling vaststelt onder welke voorwaarden een cliënt of een jeugdige en zijn ouders, aan wie een PGB wordt verstrekt, de mogelijkheid heeft om ondersteuning, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen te betrekken.

Een PGB kan een geschikt instrument zijn voor de cliënt of een jeugdige en zijn ouders, om zijn leven naar eigen wensen en behoeften in te vullen. Het is een verstrekingsvorm die bij uitstek geschikt is voor mensen die zelf de regie over hun leven kunnen voeren. De gemeente streeft ernaar dat een PGB niet noodzakelijk is, omdat alle gewenste voorzieningen op lokaal niveau aanwezig zijn, maar beseft hierbij dat dit niet in alle gevallen mogelijk is. De gemeente vindt het van belang dat mensen eigen regie over hun leven kunnen voeren en dat zij, indien zij dit wensen, hiervoor een PGB inzetten.

Belangrijk is wel dat belanghebbenden vooraf goed weten wat het PGB inhoudt en welke verantwoordelijkheden ze daarbij hebben. Deze voorlichting zal al tijdens het brede intakegesprek, maar ook later tijdens de aanvraagprocedure worden gegeven. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van de vragenlijst "bekwaamheid PGB" (bijlage 1). Wie een PGB heeft gekregen, kan voor voorlichting en ondersteuning (ook) terecht bij het servicecentrum PGB van de sociale verzekeringsbank (SVB).

3.1.2 Inzetten sociaal netwerk voor ondersteuning

De gemeente maakt onderscheid tussen ondersteuning die wordt geboden door hulpverleners die werken volgens de kwaliteitsstandaarden (*de professionals*) en hulpverleners die dat niet doen zoals het *sociale netwerk* en mensen buiten het sociale netwerk zoals werkstudenten, ZZP'ers zonder adequate diploma's e.d. In navolging van de regering is de gemeente van mening dat de beloning van het sociale netwerk in elk geval beperkt moet blijven tot die gevallen waarin het de gebruikelijke zorg overstijgt en dit aantoonbaar tot betere en effectievere ondersteuning leidt en aantoonbaar doelmatiger is dan zorg in natura.

Uit de praktijk blijkt dat de inzet van het sociale netwerk voor hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen nagenoeg niet voor komt. Ingeval hiervoor een PGB wordt aangevraagd is het voor gemeenten van belang dat slechts een PGB wordt verstrekt indien naar het oordeel van het college is gewaarborgd dat de in te kopen diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen, veilig, doeltreffend en cliëntgericht worden verstrekt. Bij het beoordelen van de kwaliteit weegt het college mee of de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen in redelijkheid geschikt zijn voor het doel waarvoor het persoonsgebonden budget wordt verstrekt.

Wie behoren tot het sociale netwerk?

Tot het sociale netwerk worden personen gerekend uit de huiselijke kring en andere personen met wie iemand een sociale relatie onderhoudt. Bij deze laatste groep kan gedacht worden aan familieleden die niet in hetzelfde huis wonen, burens, vrienden, kennissen, etc. Familie in de 1^e en 2^e graad van de wordt altijd beschouwd als sociaal netwerk.

Sociaal netwerk en gebruikelijke zorg

Voor gezinsleden binnen het huishouden van de aanvrager maakt de gemeente gebruik van de bepalingen rond gebruikelijke zorg die zijn vastgelegd in het protocol Gebruikelijke Zorg van het CIZ. Dit protocol werd reeds binnen de AWBZ gehanteerd en ook door veel gemeenten bij hulp bij het huishouden in de Wmo.

3.1.3 Trekkingsrecht

Voor de Wmo/Awbz en Jeugdhulp geldt de verplichting dat gemeenten PGB's uitbetalen in de vorm van trekkingsrecht. Dit houdt in dat de gemeente het PGB niet op de bankrekening van de budgethouder stort, maar op rekening van het servicecentrum PGB van de SVB. De budgethouder laat via declaraties of facturen aan de SVB weten hoeveel uren hulp zijn geleverd en de SVB zorgt vervolgens voor de uitbetaling van de zorgverlener. De niet bestede PGB bedragen worden door de SVB na afloop van de verantwoordingsperiode terugbetaald aan de gemeente. Ook de PGB's voor een hulpmiddel of voorziening moeten worden overgemaakt naar de SVB, waarna de SVB de ingezonden facturen betaald.

3.2 Voorwaarden om in aanmerking te komen voor een PGB

3.2.1 Gemotiveerd plan

Een individuele (maatwerk-)voorziening in de vorm van een PGB wordt alleen verstrekt indien de cliënt of de jeugdige en zijn ouders dit gemotiveerd vraagt aan de hand van een opgesteld PGB plan. Door het opstellen van een persoonlijk PGB plan wordt de cliënt gestimuleerd na te denken over zijn ondersteuningsvraag, deze uit te werken en te concretiseren, en tevens het doelbereik en daarmee de kwaliteit van de zorg te evalueren.

In het plan moet in ieder geval worden aangegeven;

1. welke ondersteuning de aanvrager nodig denkt te hebben, bij welke aanbieder, tegen welk tarief en met welk beoogd resultaat.
2. waarom het bestaande aanbod van zorg in natura niet passend is en waarom de verstrekking van een PGB aantoonbaar leidt tot betere en effectievere ondersteuning.
3. indien de aanvrager een persoon uit het sociaal netwerk wil betrekken, moet worden onderbouwd dat het geven van ondersteuning niet tot overbelasting leidt van deze persoon.

Wanneer een cliënt of de jeugdige en zijn ouders bij het opstellen van een plan, hulp ontvangen van een curator, bewindvoerder, mentor, gemachtigde, gecertificeerde instelling of aanbieder van gesloten jeugdhulp, dient deze persoon het PGB plan mede te ondertekenen.

3.2.2. Beoordeling van het plan

De gemeente beoordeelt vervolgens of met het PGB de benodigde ondersteuning kan worden ingekocht en of de cliënt of de jeugdige en zijn ouders daarmee volledig worden gecompenseerd in hun ondersteuningsvraag en of het ondersteuningsplan realistisch en verantwoord is. Bij de beoordeling spelen de volgende aspecten een rol:

1. Wordt de dienstverlening verricht door iemand uit de huiselijke kring of door iemand uit het sociale netwerk?
2. De mate van verplichting (kan degene die de hulp levert een keer overslaan als hij/zij ziek is of op vakantie wil, of is dit niet mogelijk?).
3. De frequentie van de hulp (1 keer per maand versus 4 keer per week)
4. Is er sprake van een tijdelijke hulpvraag of van hulp over een lange periode.
5. Is er voor de te verrichten dienstverlening specifieke kennis nodig of niet?
6. De belasting (reisafstand of huidige baan) van de hulpverlener uit het sociale netwerk gelet op de verrichtte dienstverlening.
7. Het type ondersteuning dat wordt geleverd (afvalbakken buiten zetten versus het huis schoonhouden)
8. Voldoet de professionele aanbieder aan de kwaliteitseisen zoals gesteld in de wet (bijlage 2)? Dan is naar het oordeel van het college de kwaliteit van de jeugdhulp die de jeugdige of zijn ouders willen betrekken, gewaarborgd.

3.2.3. Redenen om een PGB te weigeren

Het college kan een individuele (maatwerk-)voorziening in de vorm van een PGB in ieder geval weigeren als er een ernstig vermoeden is dat de budgethouder problemen zal hebben met het omgaan met een PGB. Situaties waarbij het risico groot is dat het PGB niet besteed wordt aan het daarvoor bestemde doel zijn bijvoorbeeld dat:

1. de belanghebbende handelingsonbekwaam is;
2. de belanghebbende als gevolg van dementie, een verstandelijke handicap of ernstige psychische problemen onvoldoende inzicht in de eigen situatie heeft;
3. er sprake van verslavingsproblematiek is;
4. er eerder misbruik gemaakt is van het PGB;
5. eerder sprake is geweest van fraude;
6. als de kwaliteit van de ondersteuning niet gewaarborgd is.

Bovenstaande opsomming is niet limitatief. Er kunnen andere situaties denkbaar zijn waarin het verstrekken van een PGB niet gewenst is. In deze situaties kan een PGB worden geweigerd. Om een PGB af te wijzen op overwegende bezwaren, moet er enige feitelijke onderbouwing zijn op grond waarvan afgewezen kan worden. Dit kan een medische onderbouwing zijn, maar ook het aantonen van schulden of eerder misbruik. De onderbouwing wordt in de beschikking vermeld.

Het college kan een individuele voorziening in de vorm van een PGB weigeren als aan de PGB-houder in de afgelopen drie jaar een PGB is verleend waarbij niet is voldaan aan de voorwaarden van het PGB.

Daarnaast zijn er ook andere weigeringsgronden die vooral vanuit praktisch oogpunt gelden en die niet nader onderbouwd hoeven te worden in de beschikking:

1. Een individuele (maatwerk)voorziening in de vorm van een PGB wordt geweigerd als de ondersteuning voor een periode korter dan 13 weken noodzakelijk is;
2. Het college weigert een PGB als sprake is van spoedeisende hulp.

3.2.4 Hoogte van het PGB

De maximale hoogte van een PGB is begrensd op de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequate door het college ingekochte ondersteuning in natura.

Een PGB is gemiddeld genomen goedkoper dan zorg in natura omdat er minder overheadkosten hoeven te worden meegerekend. Vandaar dat bij de hoogte van het PGB in principe wordt uitgegaan van 75% van het laagste bedrag voor een voorziening in natura. (zie verder 3 Nadere regels)

Het tarief voor een PGB is mede gebaseerd op een door de cliënt opgesteld plan over hoe hij het PGB gaat besteden. Het bedrag is toereikend om effectieve en kwalitatief goede zorg in te kopen. De hoogte van een PGB voor ondersteuning is opgebouwd uit verschillende kostencomponenten, zoals salaris, vervanging tijdens vakantie en verzekeringen.

De gemeente keert een "bruto" PGB uit aan het SVB. Hierop is geen eigen bijdrage in mindering gebracht. Met ingang van 2016 kent alleen de Wmo een eigen bijdrage. De ouderbijdrage uit de Jeugdwet vervalt naar verwachting per 1-1-2016. De eigen bijdrage wordt geïnd door het CAK. Het toegekende PGB dient te worden aangewend voor de inkoop van ondersteuning.

3.2.5 Welke kosten mogen worden betaald uit het PGB

Zowel in de Jeugdwet als de Wmo 2015 wordt gesteld dat een cliënt of de jeugdigen met zijn PGB een gelijkwaardige voorziening of ondersteuning moet kunnen treffen dan in natura verkrijgbaar is. Voor alle vormen van ondersteuning betekent dit dat er een zorgverlener van betaald moet worden conform het minimum loon (en dat er zo nodig werkgeverslasten uit betaald moeten kunnen worden). Eventuele ondersteuning wordt door het PGB servicecentrum van het SVB voor belanghebbende gratis geboden; dus hier zijn geen kosten voor worden opgenomen in het PGB.

Uitgangspunt is dat het PGB bedoeld is om hulp & ondersteuning in te kopen. Allerlei randvoorwaardelijke zaken mogen niet betaald worden het uit PGB. Het gaat dan om het volgende:

- bemiddelingskosten
- administratiekosten
- feestdagenuitkering
- reiskosten van de zorgverlener(s)
- kosten van tussenpersonen of belangenbehartigers

3.2.6 Beschikking PGB

Als de belanghebbende kiest voor een PGB, wordt in de toekenningbeschikking het volgende opgenomen:

1. de hoogte van het PGB opgenomen waarmee de voorziening of hulp kan worden ingekocht. (de exacte PGB bedragen zijn opgenomen in het Besluit "Bedragen Wmo en Jeugdhulp" en worden jaarlijks geactualiseerd);
2. het feit dat er een eigen bijdrage moet worden betaald;
3. de periode waarvoor deze toekenning geldt of de termijn waarbinnen de voorziening aangeschaft dient te zijn.

3.2.7 Eigen verantwoordelijkheden van de budgethouder

1. De budgethouder is zelf verantwoordelijk voor:
 - a. het inkopen van de individuele voorziening, hulpmiddel of ondersteuning;
 - b. het onderhoud, de reparaties en de verzekering van het hulpmiddel (hiervoor kunnen jaarlijks kosten tot een vastgesteld maximum bedrag worden gedeclareerd).
2. Degene die ingeschakeld wordt voor ondersteuning is verantwoordelijk voor het doorgeven van loongegevens aan de belastingdienst.
3. De kwaliteit van de dienstverlening die ingezet wordt door een PGB moet van vergelijkbare kwaliteit zijn als de dienstverlening in zorg in natura. In het gemotiveerd plan dient aangetoond te worden op welke wijze deze kwaliteit geborgd is.

3.2.7 Het PGB eindigt:

1. als de budgethouder verhuist naar een andere gemeente;
2. als de budgethouder wordt opgenomen in een intramurale instelling en deze opname een permanent karakter heeft;
3. als de budgethouder langer dan 2 maanden aaneengesloten is opgenomen in een instelling;
4. als de budgethouder overlijdt;
5. als de budgethouder recht heeft op ondersteuning volgens een andere regeling;
6. als de budgethouder geen verantwoording aflegt;
7. als de indicatieperiode of geldigheidsduur is verstreken;
8. als de budgethouder aangeeft dat zijn situatie is veranderd en (de gemeente) vaststelt dat de voorziening of ondersteuning niet meer voldoet;
9. als de budgethouder aangeeft geen PGB meer te willen ontvangen en eventueel kiest voor een verstrekking in natura. In dat geval blijft de indicatie voor ondersteuning (bij ongewijzigde omstandigheden) bestaan, maar wijzigt de vorm en krijgt belanghebbende een nieuwe beschikking. Belanghebbende kan één keer per jaar wisselen tussen het PGB en verstrekking in natura.

3.3 Nadere regels PGB

3.3.1 PGB voor rolstoelen, (losse-) woonvoorzieningen en vervoersvoorzieningen

Programma van eisen

Wanneer belanghebbende kiest voor een PGB krijgt hij bij de beschikking een *Programma van Eisen* (PvE) waaraan de voorziening moet voldoen. De belanghebbende kan op basis van dit programma van eisen zelf de voorziening aanschaffen.

Als belanghebbende een andere voorziening wil, kan hij daarvoor kiezen onder de voorwaarde dat de voorziening geen (andere) belemmeringen oproept. De voorziening die de belanghebbende aanschaf moet wel de beperking op hetzelfde niveau compenseren als in het programma van eisen wordt gesteld en niet slechts een deel van het probleem oplossen.

Duur van de toekenning

De voorziening in de vorm van PGB wordt toegekend voor een periode van 5 jaar (tenzij anders beschreven in de beschikking). Als de voorziening tussentijds niet blijkt te voldoen en er geen sprake is van veranderde omstandigheden, kan geen beroep worden gedaan op een vervangende voorziening. De situatie van de belanghebbende kan verslechteren. Als wordt verwacht dat de belanghebbende (langzaam) achteruit zal gaan, wordt dit ook opgenomen in het PvE. Indien nodig dient belanghebbende mee te werken aan een medisch onderzoek of een passing.

Hoogte van het PGB bedrag

Het PGB-bedrag voor voorzieningen dient in beginsel toereikend en vergelijkbaar te zijn met de natura voorziening. De bedragen zijn afgeleid van de bedragen die gelden voor de natura voorzieningen, zonder daarbij voor de gemeente geldende kortingen. De kosten van de individuele afgestemde aanpassingen worden op grond van de offerte van de hulpmiddelenleverancier vastgesteld. Als de naturaverstrekking een tweedehands voorziening betreft, wordt de kostprijs daarop gebaseerd, met een looptijd gelijk aan de verkorte termijn waarop de zaak technisch is afgeschreven.

De hoogte van het PGB-bedrag en de voorwaarden voor de verantwoording zijn opgenomen in de beschikking. Een aanvraag voor een PGB kan geweigerd worden voor zover de kosten van het PGB hoger zijn dan de kosten van de maatwerkvoorziening. De situatie waarin het door de cliënt beoogde aanbod duurder is dan het aanbod van het college betekent dus niet bij voorbaat dat het PGB om die reden geheel geweigerd kan worden. Cliënten kunnen zelf bijbetalen wanneer het tarief van de door hen gewenste aanbieder duurder is dan het door het college voorgestelde aanbod. Het college kan het PGB slechts weigeren voor dat gedeelte dat duurder is dan het door het college voorgestelde aanbod. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen doordat de gemeente vanwege inkoopvoordelen maatwerkvoorzieningen al snel goedkoper zal kunnen leveren dan wanneer iemand zelf ondersteuning inkoop met een PGB.

Aanschaf

Na ontvangst van de beschikking heeft belanghebbenden 6 maanden de tijd om de voorziening aan te schaffen. De Wmo consulent zal na ca. vier maanden contact opnemen met belanghebbende om te vragen of het lukt om een voorziening aan te schaffen. Als dit niet lukt kan belanghebbende dan alsnog naar een voorziening in natura overstappen.

Een omzetting van het PGB in een voorziening in natura is niet meer mogelijk nadat het PGB reeds is besteed aan een voorziening. De belanghebbende moet dan ten minste 5 jaar wachten met het doen van een nieuwe aanvraag. Een voorziening of een PGB voor een voorziening wordt immers maar per 5 jaar verstrekt.

Conform artikel 16 van de verordening kan de toekenning van een PGB worden ingetrokken als belanghebbende niet binnen 6 maanden een voorziening aanschafft.

3.3.2 PGB voor hulp bij het huishouden

Omdat het bij hulp bij het huishouden gaat om de inhuur van menskracht is extra belangrijk dat de belanghebbende goed weet wat zijn rechten en plichten zijn. In het indicatie-traject wordt nagegaan of de belanghebbende ook daadwerkelijk in staat is de eigen regie te voeren.

Hoogte van het PGB bedrag

De hoogte van een PGB voor hulp bij het huishouden is zowel voor de inzet van het sociale netwerk, als de professional, gelijk. De hoogte van het bedrag is vastgelegd in het Besluit "Bedragen Wmo en Jeugdhulp" en wordt jaarlijks door het college vastgesteld.

3.3.3 PGB bij individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf (Wmo)

Omdat het ook hier gaat om de inhuur van menskracht is extra belangrijk dat de belanghebbende goed weet wat zijn rechten en plichten zijn. In het indicatietraject wordt nagegaan of de belanghebbende ook daadwerkelijk in staat is de eigen regie te voeren.

Hoogte van het PGB bedrag

Bij het vaststellen van de hoogte van het PGB bedrag wordt in principe uitgegaan van het laagste bedrag voor Zorg in Natura (ZIN).

1. De hoogte van een PGB voor de inzet van het sociale netwerk is gesteld op 50% van de laagste ZIN tarief.
2. Als de PGB-houder een persoon wil betrekken uit het sociale netwerk voor het leveren van ondersteuning moet deze 18 jaar of ouder zijn.
3. De PGB-houder kan alleen een persoon uit het sociale netwerk betrekken indien het hulp bij huishouden, persoonlijke verzorging of individuele begeleiding of respijtzorg betreft.
4. Voor de inzet van een professional geldt 75% van het laagste ZIN tarief dit bedrag toereikend is om effectief en kwalitatief goede hulp in te kopen. Indien de 75% niet toereikend is om effectief en kwalitatief goede hulp in te kopen, kan gemotiveerd van dit percentage worden afgeweken tot maximaal 100% van het goedkoopst adequate ZIN-tarief.
5. Voor het professionele tarief genoemd in het vorige lid komen alleen zorgaanbieders in aanmerking die voldoen aan de volgende kwaliteitsstandaarden:
 - a. er een diploma is op minimaal MBO-4 nivo, gericht op de doelgroep;
 - b. er werkervaring is met de doelgroep van minimaal 1 jaar aantoonbaar;
 - c. er een inschrijving Kamer van Koophandel is;
 - d. er een website is met duidelijke contactgegevens;
 - e. er duidelijk is hoe en waar cliënten eventueel een klacht in kunnen dienen en hoe daar mee omgegaan wordt;
 - f. er een recente VOG verklaring overhandigd kan worden.

De PGB-houder dient bovenstaande punten aan te tonen door het aanleveren van(kopieën van) bewijsstukken, bijgevoegd bij het zorgplan. Als niet alle bewijsstukken worden aangeleverd wordt het tarief voor het sociale netwerk gehanteerd. Voor zorgaanbieders die niet aan het bovenstaande voldoen wordt het tarief voor het sociale netwerk gehanteerd.

3.3.4 PGB voor Jeugdhulp

Hoogte van het PGB bedrag

1. De wijze waarop het college de hoogte van het PGB-tarief voor het sociale netwerk vaststelt is als volgt:
 - a. Aan de hand van het plan van aanpak PGB dat door de jeugdige en/of zijn ouders wordt opgesteld, wordt duidelijk welk bedrag de jeugdige en/of zijn ouders nodig denken te hebben voor het inkopen van effectief en kwalitatief goede hulp middels een PGB.
 - b. Per product wordt de hoogte van het goedkoopst adequate ZIN-tarief bepaald.
 - c. De maximale hoogte van het PGB wordt vastgesteld op 50% van het goedkoopst adequate ZIN-tarief.
 - d. Als de PGB-houder een persoon wil betrekken uit het sociale netwerk voor het leveren van
 - e. ondersteuning moet deze 18 jaar of ouder zijn.
 - f. De PGB-houder kan alleen een persoon uit het sociale netwerk betrekken indien het hulp bij huishouden, persoonlijke verzorging of individuele begeleiding of respijtzorg betreft.
 - g. De persoon die de PGB-houder wil betrekken uit het sociale netwerk maar buiten de leefeenheid, voor het leveren van jeugdhulp dient te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag.
2. De wijze waarop het college de hoogte van het PGB-tarief voor professionals vaststelt is als volgt:
 - a. Aan de hand van het plan van aanpak PGB dat door de jeugdige en/of zijn ouders wordt opgesteld, wordt duidelijk welk bedrag de jeugdige en/of zijn ouders nodig denken te hebben voor het inkopen van effectief en kwalitatief goede hulp middels een PGB.
 - b. Per product wordt de hoogte van het goedkoopst adequate ZIN-tarief bepaald.
 - c. De maximale hoogte van het PGB wordt vastgesteld op 75% van het goedkoopst adequate ZIN-tarief mits dit bedrag toereikend is om effectief en kwalitatief goede hulp in te kopen.
 - d. Indien de 75% als bedoeld in lid c. niet toereikend is om effectief en kwalitatief goede hulp in te kopen, kan gemotiveerd van dit percentage worden afgeweken tot maximaal 100% van het goedkoopst adequate ZIN-tarief.

3.4 Overgangsrecht

In de Wmo en Jeugdwet zijn overgangsrechten opgenomen voor personen die gebruik maken van een PGB. Het overgangsrecht vervalt per 1-1-2016, behalve voor cliënten met een beschermd wonen pakket. Het overgangsrecht houdt in dat de cliënt recht heeft op de huidige indicatie, maar niet per definitie van de hoogte van het bedrag.

Hoofdstuk 4: Tegemoetkoming Meerkosten

De Wmo is erop gericht om inwoners met een beperking of chronisch psychische of psychosociale probleem volwaardig te laten participeren. Hier worden allerlei voorzieningen voor getroffen waar mogelijk eigen bijdragen gelden en/of waar gewoon voor betaald moet worden. Al deze kosten kunnen in sommige gevallen hoog oplopen, waardoor er een financieel probleem kan ontstaan en dat kan een belemmering zijn of worden om te participeren. Dat is onwenselijk.

4.1 Collectieve Zorgverzekering

Voor inwoners met een inkomen t/m 120% van de bijstand biedt de gemeente een collectieve ziektekostenverzekering, waarbij als aanvulling ook het eigen risico (in 2015 max. €375,-) wordt meeverzekerd en dus vergoed. Hiermee krijgt deze groep een tegemoetkoming in de zorgkosten. Ter vervanging van de oude wtcg-regeling en de CER-regeling.

4.2 Tegemoetkoming voor een sportvoorziening

1. Een sportvoorziening wordt uitsluitend verstrekt als financiële tegemoetkoming. Het gaat om een forfaitair bedrag van € 2.321,- welk bedoeld is als tegemoetkoming in aanschaf en onderhoud van een sportrolstoel voor een periode van drie jaar.
2. De voorziening moet bijdragen aan participatie in de samenleving.
3. Er moet sprake zijn van meerkosten ten opzichte van 'normale' sportdeelname.

4.3 Tegemoetkoming in de onkosten gebruik individuele taxi, rolstoeltaxi of bruikleenauto

1. Het college kan een tegemoetkoming in de onkosten voor het gebruik van een individuele taxi, rolstoeltaxi of bruikleenauto verstrekken.
2. Het vaststellen van de hoogte van de tegemoetkoming wordt op grond van de individuele vervoersbehoefte bepaald. Hierbij wordt rekening gehouden met een eventuele combinatie van verschillende vervoersvoorzieningen. Bij combinatie van vervoersvoorzieningen wordt max. 1500 km per jaar vergoed. Als enkelvoudige vervoersvoorziening wordt max. 2000 km per jaar vergoed.
3. Voor zover de vervoersbehoeften van echtgenoten niet samenvallen, wordt niet meer dan anderhalf maal een enkele vergoeding toegekend.
4. Een voorziening in natura is voorliggend op de genoemde tegemoetkoming. Een tegemoetkoming kan alleen dan worden verstrekt als een andere vervoersvoorziening niet voldoet.
5. De maximale tegemoetkoming voor het gebruik van een individuele taxi bedraagt jaarlijks € 898,-
6. De maximale tegemoetkoming voor het gebruik van een rolstoeltaxi bedraagt jaarlijks € 1.351,-
7. De maximale tegemoetkoming voor het gebruik van een bruikleenauto bedraagt jaarlijks € 559,-

4.4 Tegemoetkoming in de verhuiskosten / bezoekbaar maken woning

1. Het college kan een forfaitair bedrag als tegemoetkoming in de verhuiskosten verstrekken aan een cliënt die de huidige woning moet verlaten.
2. Voorwaarden voor de tegemoetkoming:
 - a. er is sprake van een plotselinge noodzaak voor de verhuizing.
 - b. er wordt verhuisd naar een adequate woning.
3. Het vaststellen van de hoogte van de tegemoetkoming voor verhuiskosten wordt op grond van de individuele behoefte bepaald. De maximale tegemoetkoming bedraagt: € 2.086,00;
4. Het college kan een forfaitair bedrag verstrekken om een woning bezoekbaar te maken voor een cliënt uit de gemeente.
5. Het vaststellen van de hoogte van de tegemoetkoming voor het bezoekbaar maken van de woning wordt op grond van de individuele behoefte bepaald. De maximale tegemoetkoming is € 2.086,-.

4.5 Overige situaties

1. Vooraf kunnen we niet alle situaties precies voorzien. Daarom deze algemene regel om in bijzondere gevallen maatwerk te kunnen leveren. Wel geldt dat aan de volgende voorwaarden moet zijn voldaan:
 - a. Er moet sprake zijn van aantoonbare meerkosten die verband houden met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen.
 - b. Deze meerkosten zorgen voor een zodanige financiële belemmering dat het moeilijk of zelfs onmogelijk wordt om te kunnen deelnemen in het maatschappelijk verkeer en/of het zelfstandig functioneren (zie ook art. 9 verordening).
 - c. Het gaat om situaties waarbij in de beoordeling van de consulent sprake kan zijn van of een risico op escalatie, of de zorg en veiligheid van een of meer kinderen in het geding is (bijv.

uithuisplaatsing) of de persoon zelf niet kan overzien wat de gevolgen zijn, indien de zorg / ondersteuning wordt stopgezet vanwege het niet (kunnen) betalen van de eigen bijdrage. Daarmee zullen de vervolgkosten voor de gemeente groter zijn dan het bedrag wat met de eigen bijdrage gemoeid is.

- d. Aanvullend op punt c. moet ook minimaal één van de onderstaande gronden van toepassing zijn, waardoor het individu en/of het huishouden de eigen bijdrage niet kan betalen:
 1. het individu en/of het huishouden zit in een traject van schuldhulpverlening of de voorbereiding loopt om voor schuldhulpverlening in aanmerking te komen;
 2. het individu en/of het huishouden geen inkomsten uit werk of uitkering heeft en de voorbereiding loopt om een uitkering of andere vorm van inkomen te krijgen;
 3. het individu en/of het huishouden heeft nog geen of onvoldoende inzicht in en overzicht over zijn of haar financiële en/of administratieve situatie. Een van de doelen van de zorg en begeleiding (bijv. een startarrangement) is dan ook om dit in beeld te brengen, zodat na 3 maanden opnieuw ingeschat kan worden of het betalen van de eigen bijdrage een probleem is.
 - e. Een verlaging van de eigen bijdrage is altijd tijdelijk (3 tot 6 maanden; met mogelijkheid tot verlenging) en vervalt zodra de situatie genoemd bij c. en/of d. zich niet meer voordoen.
2. Een financiële tegemoetkoming wordt geboden via een verlaging van de eigen bijdrage indien men nog niet de maximale eigen bijdrage heeft bereikt of via het overmaken van een geldbedrag.

Bijlage 1. Protocol 'Bekwaamheid PGB'

Het is van groot belang dat de cliënt een goed beeld heeft van wat er allemaal komt kijken bij een pgb en het college zich een beeld vormt van de bekwaamheid van de aanvrager. Per Saldo heeft een vragenlijst ontwikkeld met vragen die een lid van het sociale team met een cliënt kan bespreken. Hiermee wordt enerzijds voor de cliënt duidelijk wat er allemaal bij het beheren van een pgb komt kijken en krijgt het lid van het sociale team een beeld van de bekwaamheid van de cliënt. De vragen die in een gesprek aan bod kunnen komen zijn als volgt:

Wat maakt u een goede budgethouder?

Wat weet u van het pgb? Weet u wat rechten en plichten zijn? Als het voor u nieuw is, bent u bereid om u hierover verder te laten informeren? En welke rol kan de gemeente daar in vervullen? Vindt u het lastig of prettig om zelf een zorgverlener uit te kiezen? Vraagt u makkelijk om ondersteuning als u er zelf niet uit komt? Kunt u hulp inschakelen van iemand uit uw omgeving?

Weet u welke hulp nodig is?

- Heeft u inzicht in het soort hulp en ondersteuning dat nodig is in relatie tot uw beperking(en)?
- Kunt u begroten, plannen en vooruitdenken?
- Bent u in staat om een planning, een takenlijst en een functieomschrijving te maken?
- Kunt u een profielschets voor de hulp opstellen?
- Kunt u vooraf een plan maken en een begroting?

Weet u wie u als zorgverlener wilt hebben?

- Heeft u inzicht in het hulpaanbod: weet u waar u de hulpverlening kunt vinden?
- Heeft u inzicht in de wegen om hulp te vinden in het formele en in het informele circuit?
- Kunt u selecteren op kwaliteit van de hulpverlening?

Bent u een goede werkgever of opdrachtgever?

- Kunt u de juiste hulp selecteren, door bijvoorbeeld een sollicitatiegesprek te voeren?
- Kunt u afspraken, planning en/of werk-instructies maken?
- Kunt u zorg dragen voor het regelen van vervanging bij ziekte en voor het maken van roosters?
- Kunt u zorgen voor waardering van uw zorgverlener? Denk aan salaris en secundaire arbeidsvoorwaarde en in de menselijke verhoudingen - attentie, functioneringsgesprek, en dergelijken.

Bent u in staat de financiën te beheren en overige zaken te regelen?

- Kunt u overleg voeren met instanties zoals de gemeente of het CAK?
- Kunt u de financiën bewaken om uit te komen met uw pgb?

Bijlage 2. Kwaliteitseisen Jeugdwet en Wmo 2015

Jeugdwet	Wmo 2015
Bieden van verantwoorde hulp (Goed niveau, veilig, doeltreffend, doelmatig, cliënt- gericht, afgestemd op behoefte)	Aanbieder draagt er zorg voor dat een voorziening van goede kwaliteit is. (Goed niveau, veilig, doeltreffend, doelmatig, cliënt- gericht, afgestemd op behoefte)
Voorzien van kwalitatief en kwantitatief personeel, norm van verantwoorde hulp Bij verblijf is geestelijke verzorging beschikbaar die zo veel mogelijk aansluit bij godsdienst of levensovertuiging	De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard
Werken met familiegroepsplan, hulverleningsplan of plan van aanpak opgesteld is overleg met jeugdige en (pleeg)ouders	
Beschikken over kwaliteitssysteem	
VOG voor medewerkers	VOG is optie in nadere regelgeving
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	
Meldplicht bij calamiteiten	Meldplicht bij calamiteiten
Meldplicht geweld bij verlening van jeugdhulp	Meldplicht geweld bij verlening van jeugdhulp
Klachtenregeling <ul style="list-style-type: none"> • Commissie bestaande uit minimaal 3 leden, voorzitter werkt niet voor organisatie • Diegene op wie de klacht betrekking heeft mag niet deelnemen • Vastleggen termijn & regelement afhandeling • Mogelijkheid voor mondelinge toelichting klager en beklagde 	Klachtenregeling
Cliëntenraad (bij meer dan tien cliënten)	Medezeggenschap
Jaarlijkse verantwoording	
Toestemmingsvereiste tenzij gesloten jeugdhulp	
Vertrouwenspersoon zijn taak laten uitvoeren	