



Weigering van ondersteuning en eenzijdige beëindiging van Beschermd Wonen

22 september 2025, aanpassing Nvl 1e ronde

Inhoud

1. Doel van het protocol	3
2. Achtergrond	4
3. Procedure zorgweigerig	5
4. Procedure eenzijdige zorgbeëindiging	7

1. Doel van het protocol

Beschermd Wonen is een Maatwerkvoorziening die geleverd wordt door de Gemeente krachtens de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo2015). In Zeeland is deze Maatwerkvoorziening ingericht en omschreven onder de Deelovereenkomst in het kader van de bestuurlijke aanbesteding Beschermd Wonen Zeeland (BABW).

De Maatwerkvoorziening wordt toegekend aan de burger (cliënt) en deze verzilvert de voorziening bij een, onder de Deelovereenkomst gecontracteerde, Dienstverlener.

De voorwaarden waaronder de Maatwerkvoorziening wordt uitgevoerd zijn omschreven in bedoelde Deelovereenkomst.

Voor de Dienstverlener bij wie de cliënt de Maatwerkvoorziening wil verzilveren, geldt acceptatieplicht. In de praktijk kunnen echter in uitzonderlijke omstandigheden, situaties voorkomen waarin ondersteuning niet kan worden geleverd door weigering voordat deze feitelijk is ingegaan, of eenzijdig door de Dienstverlener beëindigd terwijl nog wel recht op ondersteuning bestaat. Dit zijn ongewenste en uitzonderlijke situaties. Daarom hecht de Gemeente aan het volgen van een eenduidige procedure in situaties waarin zorgweigering of eenzijdige zorgbeëindiging dreigt.

Dit protocol geeft inzicht in de rechten en plichten van dienstverleners, cliënten en De Gemeente (i.c. het CZWbureau) ten aanzien van zorgweigering en eenzijdige zorgbeëindiging.

De stappen en overwegingen die door de dienstverlener dienen te worden genomen, worden beschreven. Daarnaast wordt er duidelijkheid gegeven over de wijze waarop de Gemeente (i.c. het CZWbureau) met zorgweigering en eenzijdige zorgbeëindiging omgaat en welke eisen zij aan de dienstverlener stelt. Dit protocol biedt op deze manier een handleiding voor de dienstverlener die te maken krijgt met een situatie waarin zorgweigering of eenzijdige zorgbeëindiging dreigt.

Het protocol is afgeleid van de richtlijnen die worden beschreven in hoofdstuk 6 van het Voorschrift Zorgtoewijzing 2013 van Zorgverzekeraars Nederland, en aangepast naar de inrichting van de inkoop van beschermd wonen in Zeeland onder de bestuurlijke aanbesteding.

NB: daar waar wordt gesproken over “zorg” kan ook worden gelezen “ondersteuning”. Deze term sluit aan bij de terminologie van de Wmo2015. Omwille van leesbaarheid is ervan afgezien om het woord “zorg” op alle plaatsen te vervangen.

Goes, januari 2019

2. Achtergrond

In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat een dienstverlener, ondanks zijn maximale inspanningsverplichting, geen mogelijkheden ziet tot het bieden van passende zorg (intern of extern). Dit kan voorkomen vóór de aanvang van zorglevering (zorgweigerings), maar er kunnen ook situaties optreden waarin de dienstverlener van mening is dat voortzetting van de geleverde zorg niet meer verantwoord is (eenzijdige zorgbeëindiging).

Onder **zorgweigerings** wordt verstaan het weigeren van zorg voordat de zorgverlening is begonnen. De dienstverlener kan zorg weigeren om de volgende redenen:

- De dienstverlener heeft zwaarwegende redenen op grond waarvan de zorgverlening in redelijkheid niet van de dienstverlener kan worden gevraagd. Dit kan bijvoorbeeld op grond van eerdere ervaringen met de cliënt in de zorgverlening.
- De dienstverlener heeft een cliënt toegewezen gekregen met uitzonderlijke complexe dubbeldiagnostiek. Met het oog op de inspanningsverplichting om passende zorg te leveren aan een toegewezen cliënt is zorg weigeren op grond van complexe dubbeldiagnostiek echter alleen mogelijk op basis van zwaarwegende redenen ten gevolge waarvan de dienstverlener niet de vereiste kwaliteit van zorg kan leveren. De Gemeente (i.c. het CZWbureau) zal controleren op de inspanningen die de dienstverlener heeft verricht om de casuïstiek te bespreken met andere disciplines en samen te werken met dienstverleners die specifieke expertise hebben op het gebied van de aanvullende component in de diagnose.

Van **eenzijdige zorgbeëindiging** is sprake indien de ingezette zorg door de dienstverlener eenzijdig wordt stopgezet, zonder verzoek van de cliënt/vertegenwoordiger, terwijl de zorgvraag nog wel actueel is. Het beëindigen is alleen mogelijk bij zwaarwegende redenen en slechts onder bijzondere omstandigheden. Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn:

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt maar ook vanuit de handelwijze van familie van de cliënt.
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie.
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorgverlener
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de dienstverlener.

De mogelijkheid tot zorgweigerings en zorgbeëindiging wordt hier als volgt beschreven:

“De Dienstverlener kan zorg weigeren of beëindigen indien er redenen bestaan op grond waarvan de zorgverlening in redelijkheid niet van de Dienstverlener kan worden verlangd. Van de voorgenomen weigerings of beëindiging doet de Dienstverlener tijdig schriftelijk en met redenen omkleed een verzoek aan De Gemeente (i.c. het CZWbureau). De Dienstverlener draagt er zorg voor dat de reeds aangevangen zorgverlening wordt voortgezet of overgedragen totdat er een definitieve oplossing gevonden is.”

Daarnaast geldt voor safehouses:

“Kenmerkend voor safehouses is het zero-tolerance beleid. Dit heeft tot gevolg dat bij terugval in middelengebruik het traject direct kan worden beëindigd, onder andere om de veiligheid van alle andere cliënten te waarborgen. Dit dient altijd zeer zorgvuldig te gebeuren. De aanbieder kan met terugwerkende kracht melding doen bij de gemeente.”

Aangezien de voorkeursaanbieder verplicht is de cliënt passende zorg te leveren, dient zorgweigerings en eenzijdige zorgbeëindiging een uitzonderlijke situatie te zijn. Alvorens hiertoe over te kunnen gaan, dient de dienstverlener zich tot het uiterste te hebben ingespannen om de cliënt van de geïndiceerde zorg te voorzien. Deze inspanningen moet de dienstverlener zichtbaar kunnen maken aan De Gemeente (i.c. het CZWbureau) en de cliënt. In de hierna genoemde procedure wordt beschreven welke stappen De

Gemeente (i.c. het CZWbureau) verwacht van de dienstverlener in het geval van een voorgenomen zorgweigering of eenzijdige zorgbeëindiging.

De Gemeente (i.c. het CZWbureau) zal situaties waarin dienstverleners een melding doen van voorgenomen zorgweigering of eenzijdige zorgbeëindiging altijd individueel beoordelen. Hierbij worden de uitgangspunten zoals omschreven in dit protocol gehanteerd.

3. Procedure zorgweigering

In de Deelovereenkomst wordt geregeld hoe de Dienstverlener dient te handelen wanneer aan de ondersteuningsvraag van een cliënt naar zijn mening niet kan worden beantwoord (Zorgweigering). Hierna wordt beschreven welke stappen de Gemeente (i.c. het CZWbureau) verwacht van de dienstverlener in het geval van een voorgenomen zorgweigering:

Verkenning naar passende zorg

De dienstverlener dient de mogelijkheden voor het leveren van zorg binnen de eigen organisatie, het leveren van overbruggingszorg en het inschakelen van andere dienstverleners optimaal te verkennen. Onder optimale verkenning wordt verstaan dat meerdere mogelijkheden uitgebreid zijn overwogen. Mocht het leveren van zorg binnen de eigen organisatie echt niet mogelijk zijn, dan dient de dienstverlener op zoek te gaan naar andere organisaties die mogelijk wel de kans zien de cliënt passende zorg te verlenen.

Beschrijving en motivatie van de verkenning naar passende zorg

De dienstverlener omschrijft en motiveert zorgvuldig welke stappen er zijn ondernomen om passende zorg aan de cliënt te leveren. Hierbij moet worden gedocumenteerd:

- waarom het niet mogelijk is passende zorg te bieden binnen de eigen instelling;
- hoe en waar er is gezocht naar passende zorg buiten de eigen instelling;
- welke alternatieven er zijn aangeboden aan de cliënt/vertegenwoordiger;
- welke communicatie er met de cliënt/vertegenwoordiger heeft plaatsgevonden;
- indien van toepassing: welke alternatieven er niet zijn geaccepteerd door de cliënt en waarom.

Melding voorgenomen zorgweigering

Indien er na zorgvuldige afweging nog steeds geen passende zorg kan worden geleverd stuurt de Dienstverlener een verzoek tot goedkeuring van de zorgweigering aan de afdeling Zorgservice van De Gemeente (i.c. het CZWbureau). Hierin zijn opgenomen een situatiebeschrijving en het dossier met een beschrijving van de ondernomen acties. De aanvraag dient per beveiligde e-mail te worden aan 'CZW' in de beveiligde omgeving van het berichtenportaal Beschermd Wonen van SWVO.

De dienstverlener informeert de betreffende cliënt of diens vertegenwoordiger, met redenen omkleed, dat hij geen mogelijkheid ziet tot het leveren van passende zorg en hij De Gemeente (i.c. het CZWbureau) van deze voorgenomen weigering op de hoogte zal stellen.

Beoordeling verzoek tot zorgweigering door de Gemeente en de bijbehorende acties die worden genomen

De Gemeente (i.c. het CZWbureau) neemt contact op met de cliënt/vertegenwoordiger voor wederhoor. Binnen 5 werkdagen na ontvangst beoordeelt De Gemeente (i.c. het CZWbureau) het verzoek tot zorgweigering. De Gemeente (i.c. het CZWbureau) zal de aanvraag toetsen op de gemaakte contractafspraken, het protocol, bestaande jurisprudentie en eventuele eerdere dossiervorming. Deze toetsing kan leiden tot één van de volgende uitspraken:

- Goedkeuring van de aanvraag tot zorgweigering.
Indien De Gemeente (i.c. het CZWbureau) zich na toetsing van de motivatie kan vinden in de zorgweigering, zal dit door De Gemeente (i.c. het CZWbureau) schriftelijk worden teruggekoppeld aan de dienstverlener. De dienstverlener zal de cliënt/vertegenwoordiger op de hoogte stellen van de goedkeuring van de zorgweigering. De afdeling Zorgservice van De Gemeente (i.c. het CZWbureau) zal de cliënt/vertegenwoordiger z.s.m. benaderen om af te

stemmen welke vervolgstappen moeten worden ondernomen en welke rol De Gemeente (i.c. het CZWbureau) daarin kan spelen. Binnen De Gemeente (i.c. het CZWbureau) zal het schriftelijke dossier worden bijgehouden.

- Afwijzing van de aanvraag tot zorgweigerig.
Indien De Gemeente (i.c. het CZWbureau) van mening is dat de zorg op grond van de aangegeven motivatie niet kan worden geweigerd, zal zij z.s.m. schriftelijk contact opnemen met de dienstverlener over de verder te ondernemen acties en het maken van vervolgafspraken. De dienstverlener zal contact opnemen met de cliënt/vertegenwoordiger om de voortzetting van de zorgverlening te bespreken.
Het ongegrond weigeren van zorg wordt gezien als handelen in strijd met de Overeenkomst AWBZ. De Gemeente (i.c. het CZWbureau) heeft hierbij de mogelijkheid zich te beroepen op Artikel 16 "Niet nakomen overeenkomst".
- Aanvullende informatie of acties zijn gewenst.
De Gemeente (i.c. het CZWbureau) kan contact opnemen met de cliënt/vertegenwoordiger of dienstverlener om aanvullende informatie op te vragen over de situatie. De Gemeente (i.c. het CZWbureau) kan ook voorstellen om een bemiddelingsgesprek aan te gaan tussen dienstverlener en cliënt om mogelijke belemmeringen in kaart te brengen en op te lossen. De dienstverlener stelt de cliënt/vertegenwoordiger op de hoogte van de status van het verzoek tot zorgweigerig.

De dienstverlener kan bezwaar maken tegen het besluit van De Gemeente (i.c. het CZWbureau). De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt 6 weken na de formele beslissing.

Partijen treden niet in de publiciteit met betrekking tot zorgweigerig en zorgbeëindiging zonder elkaar daarover vooraf te informeren.

4. Procedure eenzijdige zorgbeëindiging

In de hier genoemde procedure wordt beschreven welke stappen De Gemeente (i.c. het CZWbureau) verwacht van de dienstverlener in het geval van een voorgenomen eenzijdige zorgbeëindiging vanuit de dienstverlener (tijdens de levering van zorg).

Maatregelen voorafgaand aan verzoek tot zorgbeëindiging

Indien de cliënt reeds in zorg is bij een Dienstverlener is er sprake van een Opdracht tot Levering en een Ondersteuningsplan. Hierin staan de rechten en plichten van dienstverlener en cliënt vermeld. Het Ondersteuningsplan dient bij aanvang van de zorgverlening door zowel dienstverlener als cliënt te worden ondertekend. Een Dienstverlener kan de cliënt, in ongewenste situaties, herinneren aan de voorwaarden van het Ondersteuningsplan die omschrijven waaraan de cliënt moet voldoen om zorg te krijgen.

Voor overgegaan kan worden tot het indienen van een verzoek tot eenzijdige zorgbeëindiging bij De Gemeente (i.c. het CZWbureau), dient een aantal stappen te zijn ondernomen. De ondernomen stappen dienen zorgvuldig te worden gedocumenteerd.

a. Verkennen van de mogelijkheden tot verbetering van de situatie en het wijzen op de consequenties

De dienstverlener dient de cliënt/vertegenwoordiger aan te spreken op de situatie. De cliënt/vertegenwoordiger dient herhaaldelijk gewaarschuwd te worden, zowel mondeling als schriftelijk. De redenen en knelpunten dienen duidelijk gecommuniceerd te worden naar de cliënt/vertegenwoordiger.

Het is van belang duidelijk te communiceren naar de cliënt wat de consequenties zijn van de situatie. Daarbij moet ook gewezen worden op de uiterste consequentie van het gedrag, namelijk het beëindigen van de ondersteuning.

Ook dient de dienstverlener met de cliënt/vertegenwoordiger te bespreken hoe de situatie veranderd kan worden. Dit kan bijvoorbeeld plaatsvinden in een gesprek of er kunnen afspraken gemaakt worden waarmee de cliënt nog een tweede kans verdient.

Alle genomen maatregelen moeten worden gedocumenteerd in het dossier. Hieruit moet duidelijk worden wat er naar de cliënt/vertegenwoordiger toe is gecommuniceerd, op welke wijze en door wie.

b. Verkennen van alternatieven binnen de eigen organisatie

De dienstverlener stelt de behandelaar, andere betrokken hulpverleners en de evt. contactpersoon op de hoogte van de problematiek en bespreekt alternatieve oplossingen.

Mogelijkheden zijn onder andere het inzetten van (alternatieve) medicatie, inzet van andere deskundigen en ander zorgaanbod. Uit het dossier moet duidelijk blijken welke inspanningen de dienstverlener heeft verricht om de casuïstiek te bespreken.

c. Laatste waarschuwing

Indien de ongewenste situatie, ondanks meerdere waarschuwingen, blijft bestaan dient er een laatste brief te worden verstuurd waarin de dienstverlener de cliënt/vertegenwoordiger schriftelijk verzoekt mee te werken en te voldoen aan de voorwaarden waaronder de zorg kan worden voortgezet. Ook worden de consequenties van het niet voldoen aan de voorwaarden beschreven. Er wordt er een duidelijke termijn gesteld waarbinnen de situatie verbeterd moet zijn.

De dienstverlener meldt de situatie en voorgenomen acties zo snel mogelijk bij de Gemeente (i.c. het CZWbureau).

d. Verkennen van alternatieven buiten de eigen organisatie

De dienstverlener dient zich maximaal in te spannen om de reeds aangevangen zorgverlening voort te zetten of over te dragen totdat er een definitieve oplossing gevonden is. Het beëindigen van ondersteuning per direct is slecht toegestaan indien

- Cliënt in of in de onmiddellijke omgeving van de verblijfslocatie, een ernstig misdrijf pleegt, fysiek geweld uitoefent, medebewoners, personeel of derden bedreigt met fysiek geweld, indien bewijzen of harde vermoedens bestaan aangaande bezit van of handel in wapens of harddrugs, of in het geval van mogelijke dreiging van terroristische aard.

- Cliënt door zijn handelingen en gedrag een aantoonbare, ernstige en voortdurende ontregelende invloed uitoefent op de woonlocatie c.q. de woonomgeving.

In alle andere gevallen zet de Dienstverlener de ondersteuning voort totdat deze elders (door een andere Dienstverlener) kan worden overgenomen. De Gemeente (i.c. het CZWbureau) kan de aanbieder eventueel adviseren bij het vinden van een andere instelling die meer gepaste zorg zal leveren aan de cliënt. De Dienstverlener zelf blijft hiervoor echter verantwoordelijk en regelt de overdracht naar een andere organisatie.

Indienen van een verzoek tot eenzijdige zorgbeëindiging bij De Gemeente (i.c. het CZWbureau)

Indien de situatie na uiterste inspanning van de dienstverlener nog steeds niet is opgelost en er geen passende zorg buiten de eigen organisatie gevonden is, kan (een gemachtigde functionaris namens) de *Raad van Bestuur* van de Dienstverlener een verzoek tot zorgbeëindiging indienen bij de Gemeente (i.c. het CZWbureau). In dit verzoek zijn een situatiebeschrijving en het uitgebreide dossier met een beschrijving van de ondernomen acties (zie stap 1) opgenomen. De aanvraag dient per beveiligde e-mail verzonden te worden aan 'CZW' in de beveiligde omgeving van het WUP-berichtenportaal Beschermd Wonen van SWVO.

Aan het verzoek dient een voorstel toegevoegd te worden waarin beschreven staat hoe de continuïteit van de zorgverlening is geregeld totdat een beslissing is genomen door De Gemeente (i.c. het CZWbureau). De dienstverlener blijft daarbij verantwoordelijk voor de uitvoering van zorg totdat eventueel overdracht heeft plaatsgevonden naar een andere dienstverlener.

De dienstverlener dient de cliënt/vertegenwoordiger schriftelijk te informeren over deze aanvraag bij De Gemeente (i.c. het CZWbureau)

De Gemeente (i.c. het CZWbureau) beoordeelt de voorgenomen eenzijdige zorgbeëindiging binnen 15 werkdagen en de bijbehorende acties worden genomen. De Gemeente (i.c. het CZWbureau) neemt contact op met de cliënt/vertegenwoordiger voor wederhoor. Binnen 15 werkdagen na ontvangst beoordeelt De Gemeente (i.c. het CZWbureau) het verzoek tot eenzijdige zorgbeëindiging. De Gemeente (i.c. het CZWbureau) zal de aanvraag toetsen op de gemaakte contractafspraken, het protocol, bestaande jurisprudentie en eventuele eerdere dossiervorming. Deze toetsing kan leiden tot één van de volgende uitspraken:

Goedkeuring van de aanvraag tot eenzijdige zorgbeëindiging.

Indien De Gemeente (i.c. het CZWbureau) zich na toetsing van de motivatie kan vinden in de eenzijdige zorgbeëindiging, zal dit door De Gemeente (i.c. het CZWbureau) schriftelijk worden teruggekoppeld aan de dienstverlener. De Gemeente trekt de Opdracht tot Levering in en de dienstverlener verzendt een stop-zorg bericht aan de Gemeente.

De Gemeente stelt de cliënt schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte:

- Van het besluit om (vanaf datum) de Dienstverlener te ontheffen van de leveringsplicht;
- Van het vervallen (vanaf datum) van het recht op verblijf bij en ondersteuning door deze Dienstverlener c.q. in de woonlocatie of woning voor zover deze eigendom is van Dienstverlener.

Dit besluit betreft niet het recht op beschermd wonen als zodanig, dat door de Gemeente aan cliënt is verstrekt.

Afwijzing van de aanvraag tot eenzijdige zorgbeëindiging.

Indien De Gemeente (i.c. het CZWbureau) van mening is dat de zorg op grond van de aangegeven motivatie niet kan worden geweigerd, zal zij z.s.m. schriftelijk contact opnemen met de dienstverlener over de verder te ondernemen acties en het maken van vervolgsafspraken. De

dienstverlener zal contact opnemen met de cliënt/vertegenwoordiger om de voortzetting van de zorgverlening te bespreken.

De Gemeente (i.c. het CZWbureau) kan contact opnemen met de cliënt of dienstverlener om aanvullende informatie op te vragen over de situatie. De Gemeente (i.c. het CZWbureau) kan ook voorstellen om een bemiddelingsgesprek aan te gaan tussen dienstverlener en cliënt/vertegenwoordiger om mogelijke belemmeringen in kaart te brengen en op te lossen. De dienstverlener stelt de cliënt/vertegenwoordiger op de hoogte van de status van het verzoek tot eenzijdige zorgbeëindiging.

De dienstverlener kan bezwaar maken tegen het besluit van De Gemeente (i.c. het CZWbureau). De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt 6 weken na de formele beslissing. Partijen treden niet in de publiciteit met betrekking tot eenzijdige zorgbeëindiging zonder elkaar daarover vooraf te informeren.