

## Inleiding

Hierbij wordt het protocol beschreven rondom het weigeren, eenzijdig beëindigen of direct beëindigen van de ondersteuning door Opdrachtnemer. Dit protocol is van toepassing in situaties waarin de ondersteuning niet passend wordt geacht, er sprake is van een onveilige situatie of ongewenst gedrag van de Cliënt, of wanneer het beëindigen van de ondersteuning noodzakelijk is vanwege een terugval in verslaving of andere zwaarwegende redenen. Dit protocol geeft duidelijkheid over de definities, voorwaarden en procedures die daarbij gelden.

## Definities

Onder onmiddellijk beëindigen wordt verstaan: het direct stopzetten van de ondersteuning door Opdrachtnemer in verband met terugval in verslaving van de Cliënt (Zerotolerancebeleid) of andere zwaarwegende redenen.

Onder weigering van de ondersteuning wordt verstaan: het niet kunnen starten van de gevraagde ondersteuning.

Onder eenzijdige beëindiging wordt verstaan: het eenzijdig stopzetten van de ingezette ondersteuning door Opdrachtnemer, zonder verzoek van de Cliënt (en/of vertegenwoordiger), terwijl de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt nog steeds bestaat.

Opdrachtnemer kan de ondersteuning alleen weigeren of (onmiddellijk) beëindigen bij zwaarwegende redenen, waardoor het continueren van de ondersteuning in redelijkheid niet meer van de Opdrachtnemer verlangd kan worden.

## Welke zwaarwegende redenen leiden tot een onmiddellijke beëindiging

- Een terugval in verslaving van Cliënt (Zerotolerancebeleid). Dit geldt ook voor gebruik, bezit of handel in verdovende middelen;
- Een ernstige mate van agressie, bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, waardoor de persoonlijke veiligheid van de medewerker(s) en/ of andere Cliënten in gevaar komt.

## Procedures

In de hierna genoemde procedures wordt beschreven welke stappen Opdrachtgever verwacht in het geval van:

### A. Onmiddellijke beëindiging

Opdrachtnemer kan de ondersteuning aan de Cliënt onmiddellijk beëindigen wanneer er sprake is van een terugval in verslaving, gebruik, bezit of handel in verdovende middelen, of andere zwaarwegende redenen, waarbij de veiligheid van de medewerker(s) en/ of andere Cliënten in gevaar komt. Opdrachtnemer neemt dezelfde dag, of uiterlijk de eerstvolgende werkdag, contact op met de Toegang van Opdrachtgever door een (beveiligde) e-mail te sturen naar [bwwm@sittard-geleen.nl](mailto:bwwm@sittard-geleen.nl)

Binnen maximaal zeven (7) werkdagen na de onmiddellijke beëindiging stelt Opdrachtnemer een eindverslag op en deelt dit met Opdrachtgever.

In het eindverslag wordt de stand van zaken met betrekking tot de volgende onderwerpen gedeeld (niet limitatief):

## Eindverslag

- Datum einde ondersteuning
- Reden uitstroom
- Vervolg huisvesting (maakt de Cliënt gebruik van het uitstroomadres);

Bij het verwerken en delen van deze informatie wordt te allen tijde rekening gehouden met de geldende privacyregels, zoals vastgelegd in bijlage 1g Verwerking persoonsgegevens.

## **B. Weigeren van ondersteuning**

Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht. Het indienen van een verzoek tot weigering is alleen toegestaan na een intake met de Cliënt.

### Stap 1 melden verzoek tot weigering

Bij het voornemen tot weigering treedt Opdrachtnemer onmiddellijk, maar in elk geval de eerstvolgende werkdag, in overleg met de Toegang van Opdrachtgever. Het verzoek wordt per beveiligde e-mail verzonden aan [bwwm@sittard-geleen.nl](mailto:bwwm@sittard-geleen.nl)

Opdrachtgever verlangt dat binnen zeven (7) werkdagen een schriftelijke onderbouwing wordt verstrekt met betrekking tot het weigeren van de Cliënt. Deze onderbouwing dient duidelijk antwoord te geven op de volgende punten:

- De reden(en) en een gedegen motivering voor het weigeren van de ondersteuning;
- Een advies over mogelijke herplaatsing van de Cliënt.

Deze schriftelijke rapportage is essentieel voor het vervolgtraject van de Cliënt.

### Stap 2 beoordeling van verzoek tot weigering

Opdrachtgever neemt altijd contact op met de Cliënt (en/of diens wettelijke vertegenwoordiger) voor wederhoor en verdere afstemming. Op basis van dit gesprek en de schriftelijke onderbouwing van de Opdrachtnemer besluit Opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen per e-mail of het verzoek tot weigering van de ondersteuning wordt goedgekeurd of afgewezen.

### Akkoord

Als Opdrachtgever het eens is met het weigeren van de ondersteuning en Opdrachtnemer nog geen iWmo 305 (start) bericht heeft verstuurd, wordt er geen verdere actie van Opdrachtnemer verwacht. Als er wel een iWmo 305 (start) bericht is verstuurd, dient Opdrachtnemer een iWmo 307 (stop) bericht te sturen om de ondersteuning formeel te beëindigen.

### Niet akkoord

Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat, wordt een gezamenlijk overleg met Opdrachtnemer gepland.

### **C. Procedure eenzijdige beëindiging**

Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht. Voor het indienen van een verzoek tot eenzijdige beëindiging dienen alle 4 de stappen doorlopen te worden.

#### Stap 1 Melding en mondelinge waarschuwing bij Cliënt

- Opdrachtnemer informeert de Cliënt (en/of diens wettelijk vertegenwoordiger) over de rechten en plichten van de Cliënt, zoals besproken tijdens de intake en vastgelegd in het Cliëntdossier. Daarnaast wordt uitgelegd welke gevolgen er kunnen zijn als deze afspraken niet worden nageleefd. Samen met de Cliënt wordt gezocht naar een structurele oplossing om herhaling te voorkomen.
- Opdrachtnemer (medewerker) legt de situatie en de uitkomsten van het gesprek vast in het Cliëntdossier en brengt zijn of haar leidinggevende hiervan op de hoogte.
- Bij een incident wordt ook een Melding Incident Medewerker (MIM) geregistreerd.
- Verder informeert een medewerker de Cliënt (en/of wettelijk vertegenwoordiger) en, indien nodig, het Netwerk van de Cliënt over de melding en de mogelijke consequenties bij herhaalde incidenten.

#### Stap 2 Bespreken situatie en schriftelijke waarschuwing

Bij een volgende situatie wordt een gesprek gepland met de Cliënt (en/of diens wettelijke vertegenwoordiger) en, indien nodig, het Netwerk. Hierbij is altijd een medewerker van de Opdrachtnemer aanwezig. Tijdens dit gesprek wordt gezamenlijk integraal gekeken naar de ontstane situatie en de ondersteuningsvraag van de Cliënt. De gemaakte afspraken, inclusief de gevolgen bij niet-nakoming, worden formeel vastgelegd en schriftelijk gedeeld met de Cliënt.

#### Stap 3 Melding van voorgenomen weigering/beëindiging ondersteuning

Als, na het zorgvuldig doorlopen van stap 1 en 2, de situatie niet is verbeterd en Opdrachtnemer van mening is dat passende ondersteuning niet langer kan worden geboden, stuurt Opdrachtnemer een verzoek tot goedkeuring voor beëindiging van de ondersteuning aan de Toegang van Opdrachtgever.

In dit verzoek beschrijft en motiveert Opdrachtnemer uitgebreid welke stappen zijn ondernomen om passende ondersteuning te bieden. Dit dient duidelijk te worden gedocumenteerd, waarbij ten minste de volgende punten aan bod komen:

Op welke wijze is gezocht naar passende ondersteuning voor de Cliënt;

- Welke alternatieven zijn aan de Cliënt (en/of diens vertegenwoordiger) aangeboden, en indien van toepassing welke hiervan niet zijn geaccepteerd;
- Welke communicatie (chronologisch weergegeven) heeft plaatsgevonden met de Cliënt, diens vertegenwoordiger en, indien relevant, het Netwerk.
- Het verzoek wordt per beveiligde e-mail verzonden aan de Toegang van Opdrachtgever [bwwm@sittard-geleen.nl](mailto:bwwm@sittard-geleen.nl)

Opdrachtnemer brengt de Cliënt (en/of diens wettelijke vertegenwoordiger) schriftelijk op de hoogte dat hij geen mogelijkheid (meer) ziet om verdere ondersteuning te bieden. Daarbij geeft hij aan dat Opdrachtgever op de hoogte is gebracht van de voorgenomen beëindiging.

#### Stap 4 Beoordeling van verzoek tot beëindiging door de Opdrachtgever

Opdrachtgever neemt altijd contact op met de Cliënt (en/of diens wettelijke vertegenwoordiger) om wederhoor te verkrijgen voordat een besluit wordt genomen. Binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van het verzoek beoordeelt Opdrachtgever (bestaande uit een Wmo consulent en kwaliteitsmedewerker) het verzoek tot beëindiging van de ondersteuning. De kwaliteitsmedewerker informeert contractmanagement.

Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het leveren van de benodigde ondersteuning totdat een passend alternatief is gevonden of passende overbruggingszorg is geregeld, mits dit niet mogelijk is. Dit wordt altijd vastgesteld in overleg met de Toegang. Onder het kopje A 'Onmiddellijke beëindiging' staat uitgewerkt hoe in een dergelijke situatie te handelen.

Bij de besluitvorming wordt het belang van de Cliënt zorgvuldig afgewogen tegen de belangen van andere Cliënten. Ook wordt beoordeeld of het gedrag van de Cliënt mede veroorzaakt wordt door diens problematiek. Opdrachtgever toetst het verzoek aan de contractafspraken, het protocol en eventuele eerdere dossiervorming.

Deze toetsing leidt tot één van de volgende uitspraken

a. Goedkeuring van de beëindiging

Bij goedkeuring wordt dit schriftelijk bevestigd aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer informeert de Cliënt (en/of vertegenwoordiger) over de goedkeuring. Opdrachtgever stuurt een iWmo 301 bericht om de opdracht formeel te beëindigen. Opdrachtgever neemt contact op met de Cliënt (en/of vertegenwoordiger) om vervolgsafspraken te maken.

b. Aanvullende informatie of acties vereist

Indien nodig vraagt Opdrachtgever aanvullende informatie op bij Opdrachtnemer. Ook kan een bemiddelingsgesprek met de Cliënt, Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden voorgesteld om mogelijke knelpunten op te lossen. Opdrachtnemer informeert de Cliënt (en/of vertegenwoordiger) over de status van het verzoek en de vervolgstappen.

c. Afwijzing van het verzoek

Als het verzoek niet wordt goedgekeurd, ontvangt Opdrachtnemer hiervan een schriftelijke bevestiging. Opdrachtgever bespreekt met de Opdrachtnemer de vervolgstappen en maakt waar nodig vervolgsafspraken. Opdrachtnemer neemt contact op met de Cliënt (en/of vertegenwoordiger) om de voortzetting van de ondersteuning te bespreken.