

Afdeling Bedrijfsvoering



# **Regeling weigering en beëindiging Wmo-ondersteuning**

+ Versie 2.0 september 2025 +

# Inhoudsopgave

|     |                                                                                         |   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1.  | Aanleiding .....                                                                        | 3 |
| 2.  | Weigering ondersteuning .....                                                           | 3 |
| 3.  | Uitzonderingsbepaling Beschermd Woonvormen .....                                        | 4 |
| 4.  | Beëindiging ondersteuning (beëindiging uitvoering van de zorgverleningsovereenkomst) .. | 4 |
| 5.  | Procedure voorafgaand aan het verzoek toestemming beëindiging ondersteuning.....        | 5 |
| 5.1 | Incidenten, grensoverschrijdend gedrag .....                                            | 6 |
| 5.2 | Eerste waarschuwing .....                                                               | 6 |
| 5.3 | Tweede waarschuwing .....                                                               | 6 |
| 5.4 | Verwachting beëindiging zorgondersteuning.....                                          | 6 |
| 5.5 | Uitzondering safehouses .....                                                           | 6 |
| 6.  | Indienen verzoek beëindiging zorgondersteuning .....                                    | 7 |
| 6.1 | Overdracht ondersteuning.....                                                           | 7 |
| 6.2 | Geschillen .....                                                                        | 7 |
| 7.  | Melding en aangifte .....                                                               | 7 |
| 7.1 | Intramuraal arrangement .....                                                           | 8 |
| 8.  | Contactgegevens.....                                                                    | 8 |

## 1. Aanleiding

In het kader van de weigering en zorgbeëindiging van ondersteuning in de raamovereenkomsten Wmo is verzocht aan te geven hoe dat werkt en welke gemeentelijke functionarissen benaderd moeten worden indien hiervan sprake is.

## 2. Weigering ondersteuning

Onder weigering ondersteuning wordt verstaan het weigeren van zorgondersteuning voordat aan de uitvoering van de opdracht tot de zorgverlening is begonnen. De zorgaanbieder mag alleen weigeren indien:

1. Er zwaarwegende redenen zijn op grond waarvan de verlening van de ondersteuning in redelijkheid niet van de zorgaanbieder kan worden gevergd. Dit kan bijvoorbeeld zijn op grond van eerdere ervaringen met de cliënt in de zorgverlening.
2. De zorgaanbieder niet gecontracteerd is voor het leveren van de gevraagde ondersteuning, al dan niet in combinatie met de aard van de beperkingen van de cliënt.

In de overeenkomst is vastgelegd dat de zorgaanbieder een acceptatieplicht heeft en ondersteuning moet leveren. Hieronder volgen aandachtspunten die de zorgaanbieder in acht moet nemen bij het voornemen tot weigeren van verlening van ondersteuning.

### *Aannamebeleid*

Zorgaanbieders moeten een helder en toetsbaar aannamebeleid te hebben, zodat er een kader is waarbinnen consistente besluitvorming kan plaatsvinden en willekeur wordt voorkomen. Dat beleid omvat bijvoorbeeld het doel en de missie van de zorgaanbieder en het opleidingsniveau van het personeel.

Ook worden daarin de volgende criteria meegewogen:

- Aard en omvang van de ondersteuningsvraag;
- Het zorgaanbod van de zorgaanbieder;
- De leeftijd van cliënten en de groepssamenstelling;
- De contractafspraken tussen zorgaanbieder en opdrachtgever.

### *Zorginhoudelijke redenen*

Zodra een zorgovereenkomst tot stand is gekomen, is de zorgaanbieder verplicht om kwalitatief goede ondersteuning te leveren. De zorgaanbieder zal vooraf moeten beoordelen of hij hieraan kan voldoen aan de hand van de afgegeven indicatie en de afspraken die met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger zijn gemaakt en die zijn opgenomen in het ondersteuningsplan.

### *Financiële redenen*

Indien uit de intake voor invulling van de leveringsopdracht met de zorgaanbieder blijkt dat de cliënt een ruimere ondersteuning nodig heeft dan op grond van de gestelde indicatie kan worden geleverd mag de zorgaanbieder de ondersteuning niet weigeren. Het weigeren van ondersteuning omdat de gestelde indicatie of het verstrekte budget kennelijk ontoereikend is

wordt door de contractmanager niet geaccepteerd. Wel kan de zorgaanbieder samen met de cliënt in gesprek gaan met team kwaliteit.

#### *Schriftelijke mededeling weigering*

De zorgaanbieder deelt het voornemen tot weigering van ondersteuning schriftelijk en gemotiveerd aan de cliënt mede. Tegelijkertijd stuurt de zorgaanbieder het formulier “verzoek instemming zorgweigering” toe aan haar contractmanager. Er komt dan geen zorgverleningsovereenkomst met de cliënt tot stand en er wordt ook geen “verklaring start zorg” afgegeven. De zorgaanbieder kan ook geen declaraties indienen. De contractmanager stemt het verzoek af met de Wmo-consulent en vraagt deze om advies alvorens hij beslist op het “verzoek instemming zorgweigering”.

### 3. Uitzonderingsbepaling Beschermde Woonvormen

In afwijking van het standaardprotocol “Regeling weigering en beëindiging Wmo-ondersteuning” geldt een uitzondering voor beschermde woonvormen.

Wanneer een cliënt een directe en ernstige bedreiging vormt voor de veiligheid van medebewoners en/of personeel door agressief, gewelddadig of ander gevaarzettend gedrag, kan de cliënt **per direct uit de woning worden verwijderd**.

Deze maatregel mag uitsluitend worden toegepast indien:

1. Er sprake is van een acute situatie waarin de veiligheid in het geding is.
2. De beslissing direct wordt onderbouwd en **schriftelijk kenbaar gemaakt aan Rogplus**, inclusief een beschrijving van de situatie, de aard van het gevaar en de genomen stappen.
3. Er, indien mogelijk, direct wordt gezocht naar een tijdelijke en/of passende alternatieve opvang om escalatie en dakloosheid te voorkomen.

### 4. Beëindiging ondersteuning (beëindiging uitvoering van de zorgverleningsovereenkomst)

Het kan voorkomen dat door toedoen van de cliënt de ondersteuning zodanig problematisch verloopt dat de zorgaanbieder genooddaakt wordt de zorgverleningsovereenkomst te beëindigen terwijl de zorgvraag nog actueel is. Er moet dan wel sprake zijn van een situatie waarbij van de zorgaanbieder in redelijkheid niet meer kan worden gevraagd dat deze de zorgverleningsovereenkomst en ondersteuning voortzet.

Dit is een ingrijpende beslissing die alleen mag worden genomen als de zorgaanbieder gemotiveerd kan aantonen dat deze alle alternatieve oplossingen heeft geprobeerd, deze niet tot verbetering hebben geleid en de zorgaanbieder ook geen andere oplossingen meer kan aanbieden.

Aan het besluit tot het beëindigen van de ondersteuning moet een zorgvuldige belangenafweging vooraf gaan. Het beëindigen van de ondersteuning mag alleen met voorafgaande toestemming van Rogplus als opdrachtgever.

Hieronder is een aantal processtappen beschreven waarvan de gemeente als opdrachtgever verwacht dat de zorgaanbieder die tenminste heeft doorlopen alvorens deze toestemming vraagt voor beëindiging van de verleende ondersteuning. De toestemming voor beëindigen wordt alleen gegeven op grond van zwaarwegende redenen. Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn:

- Ernstige vormen van dreigend en intimiderend gedrag van de cliënt die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener en/of de medecliënten in gevaar is of dreigt te komen. Dit kan bijvoorbeeld betreffen: het plegen van strafbare feiten zoals diefstal, drugsbezit en/of drugshandel, heling, enz.
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de zorgverlener.
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorgverlener en/of mede-cliënten.
- Het niet nakomen van de essentiële verplichtingen en/of (huis)regels, dan wel het opzettelijk niet meewerken aan het behalen van de in de zorgverleningsovereenkomst opgenomen resultaten, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen van de cliënt door de zorgaanbieder.

In de besluitvorming moeten ten minste de volgende afwegingen worden betrokken:

- Of het gedrag van de cliënt niet mede wordt veroorzaakt door de aandoening van de cliënt en de mate waarin de cliënt toerekeningsvatbaar is en verantwoordelijk kan worden gehouden voor de ongewenste gedraging;
- Of de zorgaanbieder in voldoende mate heeft getracht de beëindiging van de ondersteuning te voorkomen en de procedure van de regeling weigering volledig heeft gevolgd en doorlopen;
- Of de zorgaanbieder heeft zorg gedragen voor een andere wijze van continuering van de ondersteuning.

## **5. Procedure voorafgaand aan het verzoek toestemming beëindiging ondersteuning**

De cliënt ontvangt zorg op grond van een zorgverleningsovereenkomst die de zorgaanbieder in opdracht van de gemeente met de cliënt is aangegaan. In deze overeenkomst staan de wederzijdse rechten en plichten van zorgaanbieder en cliënt vermeld. De overeenkomst dient voor aanvang van de zorgverlening door of namens beide partijen te worden ondertekend.

Voordat overgegaan kan worden tot het indienen van een verzoek om toestemming tot beëindiging van de ondersteuning bij de opdrachtgever(gemeente), dient een aantal stappen te zijn doorlopen. Deze stappen dienen zorgvuldig te worden gedocumenteerd. Het doorlopen van de stappen betekent niet dat op voorhand de toestemming tot beëindiging aan de zorgaanbieder wordt verleend. De contractmanager zal voorafgaand aan het besluit steeds een

integrale en zorgvuldige belangenafweging maken in afstemming met de consulent. Zo nodig wordt de cliënt in de gelegenheid geboden te worden gehoord.

### **5.1 Incidenten, grensoverschrijdend gedrag**

De zorgaanbieder dient in het geval van een incident, grensoverschrijdende handeling en/of gedraging van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger de betrokkene(n) daar altijd op aan te spreken. De zorgaanbieder evalueert daarbij met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger het voorval, bespreekt hoe dat is ontstaan en hoe herhaling ervan kan worden voorkomen. Van de evaluatie wordt altijd door de zorgaanbieder een verslag opgesteld. Dat verslag vermeldt de gemaakte afspraken en de maatregelen en voorzieningen die zijn getroffen om recidive te voorkomen. Het verslag vermeldt tevens de zienswijze van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. De cliënt en/of diens vertegenwoordiger ontvangen een afschrift van het evaluatieverslag.

### **5.2 Eerste waarschuwing**

Indien de zorgaanbieder van oordeel is dat recidive van het voorval of de gedraging voor hem aanleiding kan zijn tot beëindiging van de ondersteuning stuurt hij naast het verslag tevens aan de cliënt en/of diens vertegenwoordiger een 1e formele schriftelijke waarschuwing. Dat omvat een beschrijving van het voorval waarom de formele waarschuwing wordt gedaan, voorzien van tijd, plaats en datum en verklaringen van medewerkers en diegenen die erbij betrokken waren. De zorgaanbieder stuurt tevens een afschrift van het verslag en de 1e formele waarschuwing aan haar contractmanager. Van deze en iedere daarop volgende formele waarschuwing wordt registratie bijgehouden in het cliëntzorgdossier van Rndom.

### **5.3 Tweede waarschuwing**

In geval van recidive waarbij vast staat dat die geen verband houdt met de stoornis van de cliënt waarvoor de ondersteuning wordt verleend volgt een 2e formele schriftelijke waarschuwing. De zorgaanbieder draagt daarin de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger schriftelijk op mee te werken aan de uitvoering van de opdracht tot zorgverlening, zodat de resultaten waarvoor de ondersteuning wordt verleend door de zorgaanbieder kunnen worden gerealiseerd. Daarbij wordt erop gewezen dat indien de cliënt weigert mee te werken en/of bij recidive van ongewenste gedragingen de ondersteuning kan worden beëindigd.

### **5.4 Verwachting beëindiging zorgondersteuning**

Als niettemin de beëindigen van de ondersteuning naar verwachting onvermijdelijk is, doet de zorgaanbieder van het voornemen tot beëindiging melding bij de contractmanager aan de hand van het formulier '1e melding beëindiging ondersteuning'. Die melding wordt ondertekend door de directie van de zorgaanbieder en is voorzien van de evaluatieverslagen, een overzicht van de gemaakte afspraken, genomen maatregelen en getroffen voorzieningen en een afschrift van de 1e en 2e waarschuwing die aan de cliënt zijn uitgereikt.

### **5.5 Uitzondering safehouses**

Wanneer in het beleid en/of de huisregels van safehouses een zerotolerancebeleid is vastgelegd voor middelengebruik, dan zijn de waarschuwingen uit paragraaf 5.2 en 5.3 niet van

toepassing. Zorgaanbieder is verplicht om in dergelijke gevallen een verantwoorde (over)plaatsing van de cliënt te realiseren.

## 6. Indienen verzoek beëindiging zorgondersteuning

Door of namens de directie van de zorgaanbieder kan een verzoek tot beëindiging van de ondersteuning worden ingediend bij de contractmanager door middel van een vastgesteld formulier “Toestemming beëindiging ondersteuning”. Het verzoek moet gemotiveerd vermelden waarom de ondersteuning niet kan worden voortgezet met een toelichting op de maatregelen die zijn genomen om dat te voorkomen. Het verzoek bevat tevens een advies hoe, door wie en waar de ondersteuning het best kan worden voortgezet. De zorgaanbieder informeert tevens de cliënt en/of diens vertegenwoordiger schriftelijk over het verzoek tot beëindiging van de ondersteuning.

De zorgaanbieder dient gedurende de behandeling van het verzoek tot beëindiging van de ondersteuning er tevens zorg te dragen dat de ondersteuning, zo mogelijk, verantwoord wordt voortgezet en/of overgedragen tot er besluit is genomen. Mochten er geen mogelijkheden zijn om de cliënt passende ondersteuning te verlenen vanuit de eigen organisatie, dan dient de zorgaanbieder op zoek te gaan naar ondersteuning van buiten de eigen organisatie. De aanbieder overlegt vooraf met de contractmanager over de beschikbare alternatieven.

Dit is slechts anders indien dringende of dreigende omstandigheden daaraan in de weg staan en/of dit ernstige risico's met zich meebrengt voor de veiligheid van de zorgverlener en de andere cliënten. In dat geval wordt in overleg met Rogplus ter overbrugging gezocht naar een passende oplossing.

Rogplus informeert in alle gevallen de cliënt schriftelijk over zijn bevindingen en beslissing met betrekking tot het verzoek van de zorgaanbieder.

### 6.1 Overdracht ondersteuning

De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de overdracht van de cliënt en de zorgondersteuning naar een geboden alternatief, tenzij dat in redelijkheid niet van de zorgaanbieder kan worden gevraagd. De zorg kan niet eerder worden overgedragen aan een andere zorgaanbieder dan na schriftelijk verkregen toestemming van team kwaliteit waarbij deze tevens de opdracht zorgverlening van de overdragende zorgaanbieder intrekt. De nieuwe zorgaanbieder kan de verleende ondersteuning niet eerder factureren dan nadat deze de opdracht “start zorg” van de opdrachtgever heeft ontvangen.

### 6.2 Geschillen

Indien Rogplus geen toestemming verleent moet de zorgaanbieder de ondersteuning voortzetten. Indien de zorgaanbieder het niet eens is met de beslissing dan kan zij deze zaak ter beoordeling voorleggen aan de rechtbank Rotterdam.

## 7. Melding en aangifte

Het kan voorkomen dat een cliënt zich dermate ernstig misdraagt dat de uitvoering van de ondersteuning per direct moet worden beëindigd of geschorst, omdat bij voortzetting ervan

gevaar dreigt voor de persoonlijke veiligheid van de zorgverlener(s) en de directe omgeving. De zorgaanbieder stelt de contractmanager en team kwaliteit daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Indien de cliënt jegens de zorgaanbieder of de personen die werkzaam zijn onder diens verantwoordelijkheid een strafbaar feit begaat, dient de zorgaanbieder daarvan altijd aangifte te doen bij de politie. De contractmanager wordt daarvan tevens in kennis gesteld.

Achteraf dient altijd een evaluatie plaats te vinden als bedoeld onder 6.1. De zorgaanbieder mag in dit geval direct een verzoek “toestemming beëindiging ondersteuning” indienen.

### 7.1 Intramuraal arrangement

In geval van een intramuraal arrangement ten behoeve van de huisvesting van een bijzondere doelgroep kan het zijn dat een cliënt vanwege zijn gedraging per direct de toegang tot de zorginstelling wordt ontzegd en daarmee aan het toezicht van de hulpverlening wordt onttrokken. De zorgaanbieder doet daarvan onverwijld melding bij de politie en de contractmanager ontvangt daarvan een afschrift. De zorgaanbieder heeft een inspanningsverplichting te voorkomen dat de cliënt die om bovengenoemde reden de toegang wordt ontzegd een gevaar oplevert voor zichzelf en zijn directe omgeving.

## 8. Contactgegevens

Rogplus is te bereiken op de volgende manieren:

|                       | Telefoonnummer | Emailadres                                                               |
|-----------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>Algemeen</b>       | 010-870 11 11  | <a href="mailto:info@rogplus.nl">info@rogplus.nl</a>                     |
| <b>Kwaliteit</b>      | 010-870 11 08  | <a href="mailto:kwiteit@rogplus.nl">kwiteit@rogplus.nl</a>               |
| <b>Contractbeheer</b> | 010-870 11 11  | <a href="mailto:contractbeheer@rogplus.nl">contractbeheer@rogplus.nl</a> |