

Inkoopdocumenten Huishoudelijke Ondersteuning

Bijlage 1d Protocol weigeren ondersteuning HO 2026

Inleiding

Hieronder wordt de procedure beschreven met betrekking tot weigering ondersteuning en eenzijdige beëindiging door de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht en is verantwoordelijk voor continuïteit in de geboden ondersteuning. Dit protocol is van toepassing wanneer sprake is van een onveilige ondersteuningsrelatie en/of ongewenst gedrag door cliënt.

Onder weigering ondersteuning wordt verstaan: het niet (langer) kunnen bieden van passende ondersteuning of wanneer voortzetting van de geïndiceerde ondersteuning niet langer verantwoord is. In beide situaties is sprake van een ondersteuningsbehoefte bij de cliënt.

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

Opdrachtgever beoordeelt de situaties waarin Opdrachtnemer weigering ondersteuning of eenzijdige beëindiging van de ondersteuning meldt altijd individueel.

Opdrachtnemer kan de huishoudelijke ondersteuning alleen weigeren of beëindigen bij:

- zwaarwegende redenen, waardoor de huishoudelijke ondersteuning in redelijkheid niet langer gevraagd kan worden;
- een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt, maar ook vanuit de handelswijze van inwonende gezinsleden en familie van de cliënt of andere derden;
- hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker;
- het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de opdrachtnemer.

Als de situatie na uiterste inspanning van de opdrachtnemer nog steeds niet is opgelost en geen passende ondersteuning buiten de organisatie gevonden is, kan een verzoek tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning ingediend worden. Opdrachtnemer moet de inspanningen zichtbaar kunnen maken aan opdrachtgever.

In de hierna genoemde procedure wordt beschreven welke stappen opdrachtgever verwacht in het geval van een onveilige ondersteuningsrelatie en/of ongewenst gedrag door cliënt die kan leiden tot een voorgenomen weigering dienstverlening of eenzijdige beëindiging door de opdrachtnemer.

Stap 1 Melding en mondelinge waarschuwing bij cliënt

- a. De medewerker wijst de cliënt (en/of het netwerk) op de rechten en de verplichtingen van de cliënt zoals besproken bij de intake en opgenomen in het cliëntdossier en de consequenties in het geval van niet opvolgen. Samen met de cliënt wordt geprobeerd om tot een structurele oplossing te komen.
- b. De medewerker rapporteert de situatie en de uitkomsten van het gesprek met de cliënt in het cliëntdossier en meldt dit intern, er wordt een Melding Incident Medewerker (MIM) geregistreerd.
- c. Een gekwalificeerde medewerker (zoals omschreven in 2.2.3 van het PvE) informeert de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger van de melding en de consequenties bij mogelijke herhaaldelijke incidenten.

Stap 2 Bespreken situatie en schriftelijke waarschuwing

Bij herhaling van de situatie wordt een gesprek met cliënt en/of wettelijke vertegenwoordiger dan wel het netwerk gepland.

Hierbij is in ieder geval een gekwalificeerde medewerker van opdrachtnemer aanwezig. Samen wordt er integraal gekeken naar de ontstane situatie en de ondersteuningsvraag van de cliënt. Ook worden de mogelijke alternatieven en oplossingen binnen en buiten de organisatie besproken.

De formele afspraken en consequenties bij niet nakoming van deze afspraken, worden schriftelijk vastgelegd en gedeeld met cliënt.

Stap 3 Melding van voorgenomen weigering/beëindiging ondersteuning

Als na het zorgvuldig doorlopen van stap 1 en 2 de situatie niet verbetert en opdrachtnemer van mening is dat passende huishoudelijke ondersteuning niet langer kan worden geleverd, stuurt opdrachtnemer een verzoek tot goedkeuring van de beëindiging van de ondersteuning aan de contractmanager van de gemeente.

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

- Op welke wijze is gezocht naar het inzetten van passende huishoudelijke ondersteuning;
- Welke alternatieven zijn geboden aan de cliënt/vertegenwoordiger; binnen en buiten de organisatie van de dienstverlener;
- Welke communicatie (in juiste tijdsvolgorde weergegeven) met de cliënt en/of vertegenwoordiger heeft plaatsgevonden;
- Welke alternatieven (indien van toepassing) niet zijn geaccepteerd door de cliënt/vertegenwoordiger en waarom.

Het verzoek wordt per beveiligde e-mail verzonden aan cm@sittard-geleen.nl

Opdrachtnemer informeert de cliënt/vertegenwoordiger schriftelijk, dat hij geen mogelijkheid (meer) ziet voor het bieden van verdere huishoudelijke ondersteuning en dat hij de gemeente van deze voorgenomen weigering/beëindiging op de hoogte stelt

Stap 4 Beoordeling van verzoek tot weigering/beëindiging door de Opdrachtgever

Opdrachtgever neemt contact op met de cliënt/vertegenwoordiger voor wederhoor.

Binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst beoordeelt Opdrachtgever het verzoek tot beëindiging. De ondersteuning mag maar hoeft gedurende de beoordeling niet te worden voortgezet. In de besluitvorming wordt het belang van de cliënt afgewogen tegen de belangen van andere cliënten en wordt meegenomen of het gedrag van de cliënt niet (mede) wordt veroorzaakt door de beperking van de cliënt.

De gemeente toetst de aanvraag op de gemaakte contractafspraken, het protocol, bestaande jurisprudentie en eventuele eerdere dossiervorming. Deze toetsing leidt tot één van de volgende uitspraken:

Goedkeuring van de aanvraag tot beëindiging van ondersteuning:

Als Opdrachtgever na toetsing akkoord gaat met de beëindiging van de ondersteuning wordt dit teruggekoppeld aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt de cliënt en/of diens vertegenwoordiger op de hoogte van de goedkeuring van de beëindiging.

De goedkeuring van de aanvraag tot beëindiging van de ondersteuning wordt schriftelijk bevestigd. Opdrachtgever stuurt aansluitend een iWmo 301 bericht waarmee de opdracht wordt beëindigd.

De toegangsmedewerker van de gemeente benadert de cliënt/vertegenwoordiger om af te stemmen welke vervolgstappen moeten worden ondernomen.

Aanvullende informatie of acties nodig.

De toegangsmedewerker van de gemeente neemt contact op met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger of met Opdrachtnemer om aanvullende informatie op te vragen over de situatie. Opdrachtgever kan een bemiddelingsgesprek met de cliënt voorstellen om mogelijke belemmeringen in kaart te brengen en op te lossen. Opdrachtnemer stelt de cliënt en/of dienst vertegenwoordiger op de hoogte van de status van het verzoek tot beëindiging dienstverlening en de vervolgstappen.

Afwijzing van de aanvraag tot beëindiging van ondersteuning:

Als Opdrachtgever van mening is dat de huishoudelijke ondersteuning op grond van de aangegeven motivatie niet kan worden geweigerd of beëindigd, neemt zij contact op met opdrachtnemer over de verder te ondernemen acties en het maken van vervolgafspraken. De afwijzing van de aanvraag tot beëindiging dienstverlening wordt schriftelijk bevestigd. Opdrachtnemer neemt contact op met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger om de voortzetting van de ondersteuning te bespreken.

Het ongegrond weigeren van ondersteuning is in strijd met de overeenkomst.

Acuut gevaar voor medewerker

Is de situatie dusdanig dat dit tot acuut gevaar voor de medewerker leidt, dan kan de ondersteuning per direct opgeschort worden. Opdrachtnemer meldt deze situatie binnen 24 uur bij de contractmanager via een mail aan cm@sittard-geleen.nl.

Opdrachtgever en opdrachtnemer onderzoeken gezamenlijk of op basis van de ontstane situatie de ondersteuning rekening houdend met de zorgvuldigheidseisen, eenzijdig beëindigd kan worden. Mogelijk dat de stappen 1 t/m 4 zoals eerder beschreven hierbij (deels) doorlopen moeten worden.