Sociaal domein Achterhoek

SDA Protocol zorgbeëindiging Wmo wonen

2026-11 – versie 2

Inleiding

Cliënten met een beschermd wonen indicatie ontvangen zorg van een Wmo wonen aanbieder. Van de cliënt mag onder andere verwacht worden dat hij meewerkt aan begeleiding en aan het bereiken van de gestelde resultaten. Voor de aanbieder geldt een maximale inspanningsverplichting voor de levering van adequate ondersteuning/zorg. Hieronder wordt verstaan: de inspanningen binnen de eigen organisatie, het organiseren van een passend ondersteuningsaanbod in de vorm van overbruggingsondersteuning of alternatieve ondersteuning bij een andere aanbieder.

Hoewel de gemeente uitgaat van continuïteit van zorg zolang de cliënt dit nodig heeft, kan er een situatie ontstaan waarin de zorgverlener/aanbieder de zorg eenzijdig wil beëindigen. Deze handleiding is opgesteld om de te nemen stappen in dat proces in kaart te brengen voor alle betrokken partijen.

Een aanbieder kan de opdracht tot levering van zorg alleen beëindigen als deze zwaarwegende redenen heeft op grond waarvan de verlening/verlenging van zorg in redelijkheid niet van aanbieder kan worden verlangd. Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn (niet-limitatief):

- *Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener en/of medecliënten en/of omwonenden in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt, maar ook vanuit de handelwijze van familie en/of naasten van de cliënt.*
- *Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie met de cliënt.*
- *Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker en/of medecliënten.*
- *Het niet nakomen van essentiële verplichtingen[1] of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door aanbieder.*
- *Een client die agressief of onredelijk is, waarbij er geen relatie is met het ziektebeeld van de client.*

Beëindiging

Wanneer cliënt in zorg is en de aanbieder wil op basis van bovenstaande omschreven omstandigheden de zorg beëindigen dan wordt het hieronder beschreven proces gevolgd. De aanbieder kan de aangevangen zorg slechts beëindigen na voorafgaande toestemming van de gemeente. De aanbieder draagt er zorg voor dat de zorg wordt voortgezet, totdat er een definitieve oplossing gevonden is voor cliënt.

Procedure

De aanbieder en de betrokken consulent doorlopen in geval van een voorgenomen verzoek tot zorgbeëindiging de onderstaande stappen. De partijen leggen deze stappen vast in het dossier van de client.

Stap	Wie	Wat en hoe?
1	Aanbieder	***Waarschuwen cliënt*** Als de aanbieder problemen[2] ervaart in de uitvoering van de zorgovereenkomst, dan waarschuwt de aanbieder de cliënt, zowel **mondeling als schriftelijk** (minimaal 2 keer). Het aantal waarschuwingen aan een client is afhankelijk van de situatie. De

[1] Essentiele verplichtingen zijn verplichtingen voortkomend uit de zorgovereenkomst en/of huisregels

[2] Met problemen in de uitvoering worden de hierboven (niet limitatieve) zwaarwegende redenen bedoeld op grond waarvan de verlening van zorg in redelijkheid niet van aanbieder kan worden verlangd.

		redenen, knelpunten en het gewenste gedrag worden gecommuniceerd naar de cliënt. Zo ook de mogelijke consequenties van de situatie, met als uiterste consequentie het beëindigen van de zorg. De aanbieder onderzoekt samen met de cliënt of en hoe de situatie veranderd kan worden. De aanbieder stuurt een kopie van de schriftelijke waarschuwing naar de betrokken consulent van de gemeente.
	Consulent	Consulent overweegt of het nodig is om de cliënt in een brief te wijzen op zijn medewerkingsverplichting op grond van de Wmo 2015.
2	Aanbieder	***MDO*** Als de situatie, ondanks de waarschuwing(en), niet verbetert, organiseert de aanbieder een multidisciplinair overleg (MDO) met de cliënt, diens netwerk, andere betrokken partijen (eventueel met gedragswetenschapper) en de betrokken Wmo-consulent van de gemeente. Te onderzoeken mogelijkheden zijn: - het inzetten van alternatieve ondersteuning. - de inzet van andere deskundigen - ander zorgaanbod. Dit kan betekenen dat een cliënt naar een andere locatie binnen de organisatie wordt overgeplaatst of inzet van ondersteuning door een andere begeleider/team. Van het MDO wordt een verslag opgemaakt door de aanbieder en gedeeld met de cliënt en bij alle betrokken partijen. Bij het onderzoeken van de mogelijkheden kan gebruikt worden gemaakt van de overlegtafel Wmo wonen om de casus te bespreken. Uit het dossier van de aanbieder moet duidelijk blijken welke inspanningen de aanbieder heeft verricht om de casus te bespreken en welke communicatie heeft plaatsgevonden met de cliënt.
	Consulent	Consulent bevestigt de afspraken die tijdens het MDO zijn gemaakt per brief naar de cliënt.
3	Aanbieder	***Laatste waarschuwing*** Als de ongewenste situatie blijft bestaan dan geeft aanbieder de cliënt een laatste waarschuwing. Dat gebeurt door middel van een **brief**. In de brief staat het verzoek om 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. De aanbieder stelt een passende termijn waarbinnen de situatie moet zijn verbeterd. De aanbieder houdt tijdens de bovengenoemde periode contact met de consulent over de voortgang.
	Consulent	Door consulent wordt de cliënt per brief gewezen op de medewerkingsverplichting uit de Wmo2015. Consulent kan verwijzen naar de brief met laatste waarschuwing die de aanbieder heeft verstuurd.
4	Aanbieder	***Verkennen van andere alternatieve aanbieders voor Wmo wonen***

		Als na de laatste waarschuwing de situatie niet is verbeterd, en er geen mogelijkheden zijn om de cliënt passende zorg te bieden binnen de eigen organisatie, dan kijkt de aanbieder **samen met de betrokken consulent** naar andere passende gecontracteerde aanbieders voor Wmo wonen binnen de regio. Binnen deze stap brengt de aanbieder de casus verplicht in bij de overlegtafel Wmo wonen zodat de alternatieven zo goed als mogelijk zijn verkend. Daarnaast zijn aanbieders gezamenlijk verantwoordelijk voor het herplaatsten van een cliënt in het geval van een onhoudbare situatie. De aanbieder blijft verantwoordelijk voor de zorg tot er een andere passende aanbieder is gevonden en zorgt voor een warme overdracht naar de nieuwe aanbieder.
5	Aanbieder	**Voornemen om een verzoek tot zorgbeëindiging in te dienen** Indien de situatie na uiterste inspanning van de aanbieder niet is opgelost en er geen passende zorg binnen en buiten de eigen organisatie gevonden is, kan de aanbieder een verzoek tot zorgbeëindiging indienen bij de contractmanager. De aanbieder meldt het voornemen **mondeling en per brief** aan de cliënt. De cliënt wordt hierbij ook gewezen op de mogelijkheid een beroep te doen op een cliëntondersteuner/ vertrouwenspersoon. In situaties waarbij beëindiging van de zorg kan leiden tot dak- of thuisloosheid wordt tijdig afgestemd met de maatschappelijke opvang. Aanbieder en consulent beoordelen gezamenlijk of betrokkenheid van de maatschappelijke opvang noodzakelijk is en zorgen voor een warme overdracht. De aanbieder blijft verantwoordelijk voor de zorg zolang er nog geen besluit is genomen op het verzoek tot beëindiging van zorg of vraagt een ketenpartner dit te leveren. In dat geval zorgt de aanbieder voor een warme overdracht.
6	Aanbieder	**Aanbieder doet een verzoek tot zorgbeëindiging** De aanbieder meldt schriftelijk het verzoek tot de eenzijdige zorgbeëindiging bij de lokale contractmanager. In dit verzoek zijn opgenomen: 1. Een situatiebeschrijving met onderbouwing van een dossier waaruit blijkt wat de redenen van het verzoek zijn. De genomen stappen (1 t/m 5) moeten helder zijn voor de cliënt en zijn (wettelijk) vertegenwoordiger(s) en zijn in het dossier vastgelegd. 2. Een kopie van de schriftelijk waarschuwingen aan cliënt en de brief aan de cliënt van de voorgenomen beëindiging (zie ook punt 5). 3. Een voorstel waarin beschreven staat hoe de continuïteit van de zorgverlening is geregeld (niet zijnde de maatschappelijke opvang) totdat de gemeente heeft besloten de aanbieder wel of niet te ontheffen van zijn zorgplicht.

7	Contractmanager	**Ontvangstbevestiging van het verzoek** De contractmanager stuurt de aanbieder een ontvangstbevestiging van het verzoek. De contractmanager beoordeelt binnen vijf werkdagen of de aanbieder heeft voldaan aan de stappen 1 t/m 6. Als de aanbieder hier niet aan heeft voldaan, wordt het verzoek niet in behandeling genomen. De contractmanager meldt dit per mail aan de aanbieder en geeft een termijn om het verzoek alsnog aan te vullen/compleet te maken. De contractmanager vraagt een zwaarwegend advies bij de consulent van het verzoek.
8	Consulent	**Hoor en wederhoor** Op verzoek van de contractmanager neemt de betrokken consulent telefonisch contact op met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger/vertrouwenspersoon/cliëntondersteuner en met de aanbieder, voor hoor en wederhoor. De consulent geeft vervolgens advies aan de contractmanager. De contractmanager maakt een afweging of een persoonlijk (fysiek) gesprek noodzakelijk is om tot een goede afweging te komen. Indien gewenst kan de betrokken Wmo-consulent bij een dergelijk gesprek aansluiten.
8		**Hoor en wederhoor** Op verzoek van de contractmanager neemt de betrokken consulent telefonisch contact op met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger/vertrouwenspersoon/cliëntondersteuner en met de aanbieder, voor hoor en wederhoor. De consulent geeft vervolgens advies aan de contractmanager. De contractmanager maakt een afweging of een persoonlijk (fysiek) gesprek noodzakelijk is om tot een goede afweging te komen. Indien gewenst kan de betrokken Wmo-consulent bij een dergelijk gesprek aansluiten.
9	Aanbieder + Consulent + contractmanager	**Beoordeling van het verzoek tot zorgbeëindiging** Er wordt binnen 14 werkdagen na indiening van het verzoek een besluit genomen. In het besluit worden de volgende afwegingen meegenomen: a. Het belang van de cliënt tegen de belangen van de b. aanbieder en andere groepsbewoners. b. Of het gedrag van de cliënt niet (mede) wordt veroorzaakt door de aandoening van de cliënt. Het besluit wordt schriftelijk door de contractmanager gemotiveerd waarom de aanbieder wel of niet wordt ontheven van haar zorgplicht cq. de zorg wordt beëindigd. In het besluit wordt ook de einddatum van de zorg door aanbieder opgenomen. Het besluit leidt tot: a. Toewijzen van het verzoek van de aanbieder; De aanbieder en consulent leggen aan cliënt uit wat de gevolgen zijn van het verzoek tot zorgbeëindiging en wat dit betekent voor zijn/haar beschermd wonen indicatie.

		b. Afwijzing van het verzoek. De consulent bespreekt met de aanbieder de te ondernemen acties en maakt met de aanbieder vervolgafspraken. De aanbieder neemt contact op met de cliënt om de voortzetting van de zorgverlening te bespreken, hierbij kan er ook gekeken worden naar mogelijke alternatieven buiten de eigen organisatie (zie ook punt 4). Het besluit wordt gedeeld met de aanbieder en de cliënt (of zijn wettelijke vertegenwoordigers).

Acute situaties

Het is mogelijk dat een situatie dusdanig escaleert dat direct ingrijpen nodig is. Dit is in het geval dat de situatie zorgt voor een veiligheidsrisico waarbij de veiligheid van de medecliënten en/of medewerkers en/of omwonenden ernstig in het gedrang komt. De aanbieder dient dan allereerst te overwegen om de cliënt een time-out van de woonlocatie te geven. Op die manier wordt voorkomen dat de situatie direct leidt tot beëindiging van de zorgovereenkomst. Van de aanbieder wordt verwacht dat hij zich inspant om contact met de cliënt te onderhouden gedurende de time-out periode. De aanbieder informeert de betrokken Wmo-consulent (en indien nodig de maatschappelijke opvang) zo spoedig mogelijk.