

## **Bijlage 9: Zorgweigeringsprotocol**

### *Gronden tot weigering van ondersteuning*

Voor opdrachtnemers kunnen in het kader van de ondersteuning Wmo en Jeugdhulp de volgende situaties reden zijn om tot (tijdelijke) zorgweigering over te gaan:

1. Het, aantoonbaar, tekortschieten van de expertise van betreffende opdrachtnemer om te komen tot een voor de cliënt passend ondersteuningsaanbod, die leidt tot onveiligheid en/of onveilige situaties voor cliënt, mede cliënten, medewerkers of derden.
2. Het leveren van de gevraagde ondersteuning kan niet gerealiseerd worden zonder (direct) ernstig gevaar op fysiek of psychisch letsel voor medewerkers, mede cliënten en derden die voor betreffende opdrachtnemer werken (gedacht kan worden aan ernstige bedreiging, gewelddadig gedrag, ernstige vervuiling, agressieve huisdieren, etc.)
3. Dat eerdere ervaringen met de cliënt aanleiding zijn om geen overeenkomst aan te gaan vanwege het ontbreken van een (voldoende) vertrouwensbasis.

### *Gronden tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning Wmo en Jeugdhulp:*

1. Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener in gevaar is. Dit kan ontstaan vanuit de cliënt, maar ook vanuit de omgeving van de cliënt.
2. Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie.
3. Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk aandringen of waarschuwen door de zorgaanbieder.

Weigering van de opdracht door Aanbieder in het kader van ondersteuning gerelateerd aan beschermd wonen, kan alleen na akkoord van Gemeente en alleen in geval er sprake is van een onveilige situatie of niet veranderende situatie. Een onveilige situatie is bijvoorbeeld:

- onveilige omstandigheden voor Client zelf;
- onveilige omstandigheden voor de omgeving, directe hulpverleners;
- onveilige omstandigheden door het niet (meer) kunnen bieden van bij de (veranderende) situatie passende en verantwoorde zorg door Opdrachtnemer
- wanneer Client na herhaalde pogingen materiele medewerking weigert en niet van plan is zich aan te passen.

### *Werkwijze*

De Aanbieder doet onverwijld melding bij de Gemeente van het feit dat de ondersteuning niet wordt opgestart of (tijdelijk) is gestaakt en maakt tevens een afspraak om de situatie te overleggen met Gemeente.

Behorende bij Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Wmo 2015 en Jeugdhulp, Gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland (11-11-2014)

Het overleg is gericht op het nemen van maatregelen om de ondersteuning aan de cliënt veilig op te pakken door een geschikte zorgaanbieder (waarbij het ook mogelijk is dat de betreffende Aanbieder de ondersteuning weer oppakt).

*Zorgvuldigheidseisen*

Gezien het belang van de cliënt bij de ondersteuning, zijn afhankelijke positie ten opzichte van de zorgaanbieder, dient de weigering van een cliënt zeer zorgvuldig te gebeuren. Onderstaande zorgvuldigheidseisen dienen dan ook te worden uitgevoerd.

- Er vindt overleg met de cliënt en de gemeente plaats over de weigering.
- De zorgaanbieder kan zichtbaar aantonen dat men zich tot het uiterste heeft ingespannen om de cliënt van ondersteuning te voorzien bij de aanbieder of een van zijn onderaannemers.
- Bij de eenzijdige zorg beëindiging bestaat de schriftelijke motivatie uit het volgende;
  - De reden.
  - Hoe en waar is gezocht naar passende ondersteuning.
  - Welke alternatieven zijn er aangeboden.
  - Indien van toepassing; welke alternatieven er niet zijn geaccepteerd door de cliënt met reden omkleed.
  - Communicatie naar cliënt.
- Deze motivatie wordt aan zowel de cliënt als gemeente verstrekt.
- De Aanbieder spant zich bij eenzijdige zorg beëindiging tot het uiterste in om in overleg met de Gemeente geschikte en passende ondersteuning te vinden bij een andere Aanbieder.