

## **Handleiding voortijdige beëindigen van ambulante ondersteuning of beschermd wonen.**

De hier genoemde uitgangspunten en procedure beschrijft de stappen die de gemeente Ede verwacht van de aanbieders in geval van een voorgenomen eenzijdige beëindiging van de ondersteuning door de aanbieder.

In de deelovereenkomsten ambulante dienstverlening en beschermd wonen is opgenomen dat voor het opschorten of beëindigen van ondersteuning door de aanbieder toestemming van de cliënt is vereist. De aanbieder kan de ondersteuning eenzijdig opschorten of beëindigen op grond van zwaarwegende redenen. Voor het eenzijdig opschorten of beëindigen van de ondersteuning door de aanbieder is tevens toestemming van de gemeente vereist. De aanbieder draagt er zorg voor dat de reeds aangevangen dienstverlening wordt voortgezet of overgedragen totdat er een definitieve oplossing is gevonden, tenzij dit naar het oordeel van de gemeente in redelijkheid niet van de aanbieder kan worden verlangd.

### **Afgesproken uitgangspunten(zwaarwegende redenen) uit de deelovereenkomsten**

Onder zwaarwegende redenen wordt ten minste verstaan:

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie geuit door de cliënt en/of zijn sociaal netwerk, waardoor de persoonlijke veiligheid of vrijheid van andere cliënten en/of personeel van de aanbieder in gevaar zijn;
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor andere cliënten en/of personeel van de aanbieder;
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door de cliënt, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de aanbieder.

### **Maatregelen voorafgaand aan het verzoek tot beëindiging van de ondersteuning**

Als de cliënt ondersteuning ontvangt van een aanbieder is er sprake van een overeenkomst (schriftelijk of mondeling overeengekomen). In deze overeenkomst zijn de rechten en plichten van aanbieder en cliënt besproken of vastgelegd. Het schriftelijk vast leggen van regels, voorwaarden en afspraken heeft de voorkeur, maar is niet verplicht. Een aanbieder moet de cliënt herinneren aan de voorwaarden van de overeenkomst die omschrijven waaraan de cliënt moet voldoen om ondersteuning te krijgen.

De aanbieder dient een aantal stappen te ondernemen voordat een verzoek tot eenzijdige beëindiging van ondersteuning kan worden ingediend. Deze stappen moeten worden gedeeld met de gemeente en zorgvuldig gedocumenteerd worden.

### **Verkennen van mogelijkheden tot verbetering van de situatie en het wijzen op de consequenties**

Als de aanbieder problemen ervaart in de uitvoering van de overeenkomst, dan wordt de cliënt door de aanbieder herhaaldelijk gewaarschuwd. De aanbieder waarschuwt de cliënt minimaal 2 keer zowel mondeling als schriftelijk. De redenen en knelpunten worden duidelijk gecommuniceerd naar de cliënt, zo ook de mogelijke consequenties van de situatie, met als uiterste consequentie het beëindigen van de overeenkomst.

### **Verkennen van alternatieven binnen de eigen organisatie**

De aanbieder stelt de betrokken hulpverleners, eventuele behandelaar, eventuele contactpersoon en de gemeente op de hoogte van de problematiek en bespreekt met hen de mogelijke oplossingen. Mogelijkheden zijn onder andere het inzetten van alternatieve ondersteuning, medicatie, de inzet van deskundigen en een ander product aanbod. Uit het dossier moet duidelijk blijken welke inspanning de aanbieder heeft verricht om de casus te bespreken en welke communicatie heeft plaatsgevonden met de cliënt.

## Laatste waarschuwing

Als de ongewenste situatie, ondanks meerdere waarschuwingen aan de cliënt, blijft bestaan, dan verstuurt de aanbieder een laatste brief (3<sup>e</sup> brief) naar de cliënt met daarin het verzoek om mee te werken en te voldoen aan de voorwaarden waaronder de ondersteuning kan worden voortgezet. Ook worden de consequenties van het niet voldoen aan de voorwaarden beschreven. Er wordt tegelijkertijd een redelijk termijn gesteld waarbinnen de situatie verbeterd moet zijn. De aanbieder informeert de cliënt dat de gemeente wordt geïnformeerd over de huidige situatie.

## Indienen verzoek tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning bij gemeente Ede

Als de situatie na uiterste inspanning van de aanbieder niet is opgelost en er is geen passende ondersteuning buiten de eigen organisatie gevonden dan kan de aanbieder een verzoek tot beëindiging van de ondersteuning indienen bij de afdeling Wmo tav de betrokken Wmo consulent ...naam@ede.nl van de gemeente Ede

## Beoordeling door de gemeente Ede

De gemeente Ede beoordeelt de voorgenomen eenzijdige beëindiging van de ondersteuning binnen 15 werkdagen op de door de aanbieder ondernomen actie volgens deze handleiding. De gemeente Ede neemt contact op met de aanbieder en cliënt, voor hoor en wederhoor. Het verzoek wordt door de gemeente Ede getoetst op het doorlopen proces aan de hand van de gemaakte uitgangspunten in de deelopereenkomst, afspraken in deze handleiding, bestaande jurisprudentie en eventuele eerdere dossiervorming van de gemeente betreffende de aanbieder en cliënt.

## De toetsing leidt tot een besluit van de gemeente

De gemeente komt tot een van de volgende conclusies:

### 1. Goedkeuring van het verzoek tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning

De gemeente Ede gaat akkoord met de eenzijdige beëindiging en bevestigt dit per mail aan de aanbieder. De aanbieder stelt de cliënt hiervan op de hoogte en draagt het dossier over aan de organisatie die de ondersteuning gaat overnemen. In het geval er nog geen nieuwe aanbieder is zal de afdeling Wmo van de gemeente Ede met de huidige aanbieder verder op zoek gaan naar een passende aanbieder. De afdeling Wmo benadert hiertoe zo nodig de cliënt. De ondernomen actie worden opgenomen in het dossier van de cliënt.

De (huidige) aanbieder blijft ondersteuning leveren tot het moment dat de cliënt wordt overgedragen aan een andere aanbieder of vraagt een ketenpartner dit te leveren. Het doel is dat de cliënt niet volledig uit beeld verdwijnt. Alleen na goedkeuring van de gemeente kan de ondersteuning volledig worden beëindigd.

### 2. Afwijzing van het verzoek tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning

De gemeente Ede gaat niet akkoord met de eenzijdige beëindiging en bevestigt dit per mail aan de aanbieder en benoemt daarbij de reden, bespreekt met de aanbieder de te ondernemen acties en maakt met de aanbieder vervolgspraken. De aanbieder neemt contact op met de cliënt om de voortzetting van de ondersteuning te bespreken. De gemeente legt e.e.a. vast in het dossier van de cliënt.

### 3. Aanvullende informatie of acties zijn gewenst

De gemeente Ede vraagt aanvullende informatie op bij de cliënt of aanbieder. Zo nodig bemiddelt de gemeente Ede tussen de aanbieder en de cliënt om mogelijke belemmeringen in kaart te brengen en op te lossen. De aanbieder stelt de cliënt op de hoogte van de status van het verzoek tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning. De gemeente legt e.e.a. vast in het dossier van de cliënt.

Als de aanbieder zich niet kan vinden in het standpunt van de gemeente Ede dan kan hij hierover binnen 2 weken contact opnemen met de gemeente, door een mail te sturen naar betrokken Wmo consulent ...naam@ede.nl. De gemeente zal op basis van de door de aanbieder geleverde argumenten het verzoek tot eenzijdig ondersteuning beëindiging heroverwegen en het besluit binnen 10 werkdagen communiceren naar de aanbieder. Partijen treden niet in de publiciteit met betrekking tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning zonder elkaar daar vooraf over te informeren

### **Acute situaties**

Het is mogelijk dat een situatie dusdanig escaleert dat direct ingrijpen nodig is. In het geval er een acute vraag ontstaat met betrekking tot de levering van ondersteuning in combinatie met verblijf dient de aanbieder telefonisch contact op te nemen met de afdeling Wmo 140318 (tijdens kantooruren). In het geval van calamiteit wordt er gehandeld volgens artikel 3.4, lid 1 van de Wet maatschappelijk ondersteuning 2015.

### **Beëindiging van de ondersteuning door cliënt**

Wanneer een cliënt eenzijdig de ondersteuning opzegt bij de aanbieder, moet de aanbieder er zich van vergewissen dat dit een weloverwogen besluit is. Als het aanbieder zich op het standpunt stelt dat er een zorgwekkende situatie zal ontstaan dan meldt de aanbieder dit aan de gemeente ([wmo@ede.nl](mailto:wmo@ede.nl)). De gemeente neemt contact op met de cliënt om de situatie te bespreken. De cliënt kan de ondersteuning opzeggen bij de gemeente, telefonisch dan wel schriftelijk. Cliënten hebben de mogelijkheid te wisselen van aanbieder. De cliënt dient de gemeente te informeren welke aanbieder gewenst is. De gemeente zal vervolgens opdracht verstrekken aan de nieuwe aanbieder.



