

Bijlage 4: Escalatieladder Wmo begeleiding & Kortdurend Verblijf 2024 e.v.

In de Basis- en Uitvoeringsovereenkomst(en) zijn eisen gesteld waaraan contractpartners en de geboden ondersteuning aan cliënten moeten voldoen. Bij het handhaven van deze gemaakte afspraken onderkennen we twee (2) sporen:

- 1) Proactief: alle handelingen die gezamenlijk als gemeenten met aanbieders planmatig worden uitgevoerd (bijvoorbeeld (contract)gesprekken of een overlegtafel)
- 2) Reactief: alle handelingen die gemeenten uitvoeren op basis van binnengekomen signalen en/of klachten.

Hieronder volgt een verdeling van verschillende categorieën waar de eisen en voorwaarden uit bestaan of van invloed op zijn. Deze kunnen de cliënt rechtstreeks raken of direct van invloed zijn op de te leveren dienstverlening, of hebben betrekking op uitvoering van de overeenkomst:

Categorieën
Veiligheid van de cliënt (met inbegrip van de deskundigheid van het personeel)
Zorgcontinuïteit voor de cliënt
Fraude (of vermoeden van)
Uitsluiting klantgroepen (discriminatie, of 'cherry picking')
Doeltreffendheid/resultaat van de ingezette ondersteuning op cliëntniveau
Cliëntwaarborgen zoals een klachtenreglement en een regeling voor medezeggenschap
Financiële voorwaarden
Administratieve vereisten
Acceptatieplicht

Het is onmogelijk en inefficiënt om alle situaties en scenario's die zouden kunnen voorkomen, uit te schrijven en voor iedere situatie een passende maatregel voor te schrijven.

Escalatieladder

Met betrekking tot de sturing op en beheersing en handhaving van de contractafspraken wordt gezocht naar de balans tussen vertrouwen in de aanbieder enerzijds en de controle voor en door de gemeente anderzijds. In voorkomende gevallen kan het echter zo zijn dat de resultaten van rapportages, analyses, gesprekken en het geven (en opvolgen) van een aanwijzing geen vertrouwen meer geeft in een verandering en de gemeente en de aanbieder er gezamenlijk niet meer uitkomen. Wanneer dit het geval is, kan worden overgegaan tot het opleggen van maatregelen zoals beschreven in onderstaande escalatieladder. De escalatieladder kan in werking treden op grond van bevindingen van contractmanagement, of de gemeentelijke uitvoering.

Bij het niet of niet voldoende nakomen van de bepalingen uit de Basisovereenkomst en/of de Uitvoeringsovereenkomst en/of bij het niet voldoen aan de KPI's kunnen gemeenten onderstaande escalatieladder toepassen. In bepaalde situaties kan de gemeente ervoor kiezen om de escalatieladder op een hogere trede te starten.

nr	Stappen	Toelichting	Wie
1	Gesprek	Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen de gemeenten (contractmanagement) en de aanbieder, spreken de gemeenten de aanbieder aan over het niet nakomen van de	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde)

		contractuele bepalingen door de aanbieder, afwijkende prestaties of ontvangen signalen over tekortkomingen in de kwaliteit, doelmatigheid of rechtmatigheid, bijvoorbeeld op basis van onderzoek door de toezichhouders Wmo of andere deskundigen. Gemeenten kunnen de aanbieder hiervoor om een nadere toelichting en aanvullende informatie vragen.	
2	Verbeterplan	Gemeenten kunnen de aanbieder afhankelijk van het onderwerp om een verbeterplan vragen. Gemeenten toetsen of de toelichting van de aanbieder voldoende verklaring en rechtvaardiging biedt voor het niet nakomen van de contractuele bepalingen of het afwijkende beeld. Als dat niet het geval is, dan kunnen de gemeenten de (frequentie van) controle uitbreiden (en mogelijk ook materiële controle laten uitvoeren). Het gesprek dat de gemeenten hier met de aanbieder over voeren, vindt bij escalatie plaats op management- en/of directieniveau die bevoegd zijn om beslissingen te nemen.	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde)
3	Ingebrekestelling	De gemeenten geven een schriftelijke waarschuwing met bijbehorende aanwijzingen door middel van een ingebrekestelling met een redelijke termijn om de geconstateerde gebreken, al dan niet met behulp van een verbeterplan, te verhelpen. De ingebrekestelling bevat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> - welke onregelmatigheden zijn geconstateerd. - welke verbeteringen noodzakelijk zijn. - binnen welke termijn de verbeteringen gerealiseerd moeten zijn. 	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde) i.s.m. jurist
4	Verzuim	Als de aanwijzingen bij stap 1, 2 en 3 niet of niet afdoende zijn opgevolgd of tot onvoldoende resultaten hebben geleid binnen de gestelde termijn, dan treedt het verzuim in en zijn de gemeenten bevoegd om maatregelen te treffen. De gemeenten dienen de aanbieder hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen bij stap 5a/b/c/d laten onverlet alle verdere rechten die de gemeenten als opdrachtgever hebben bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de Basisovereenkomst en Uitvoeringsovereenkomst.	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde) i.s.m. jurist
	Maatregelen		

5a	Cliëntenstop	De gemeenten kunnen, conform artikel 18 van de Uitvoeringsovereenkomst, een (tijdelijke) cliëntenstop opleggen.	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde)
5b	Terugvordering	De gemeenten kunnen als maatregel een terugvordering of verrekening met toekomstige declaraties van de aanbieder (inclusief de mogelijkheid wettelijke rente en kosten te berekenen) opleggen voor in elk geval de volgende onderwerpen: onrechtmatig declaratiegedrag en niet of ontoereikende geleverde ondersteuning.	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde)
5c	Dwangsom	De gemeenten kunnen een dwangsom opleggen, conform artikel 32 van de Uitvoeringsovereenkomst. € 2.500 per gebeurtenis, met een maximum van € 25.000 per kalenderjaar.	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde)
5d	Beëindiging of ontbinding overeenkomst	De gemeenten kunnen als maatregel opleggen: een beëindiging of ontbinding van de Basisovereenkomst (en daarmee dus ook de Uitvoeringsovereenkomst) met inachtneming van de juridische procedure die hiervoor dient te worden gevolgd indien de ernst van de overtreding daar aanleiding toe geeft en/of indien de aanbieder in gebreke blijft na inzet van maatregelen 5a, 5b en/of 5c.	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde)

Escaleren

Het inroepen van de escalatieladder is ter beoordeling aan de gemeenten. De gevolgen van het niet nakomen van de contractuele bepalingen door de aanbieder worden door de gemeenten bepaald.

Afhankelijk van de feiten en omstandigheden van de situatie kunnen gevolgen en acties worden gecombineerd. De op te leggen gevolgen staan in verhouding tot de geconstateerde feiten.

Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met:

- de aard en omvang van de geconstateerde feiten/ontstane situatie; en/of
- eventuele historie; en/of
- houding en gedrag van de aanbieder; en/of
- een zorgvuldige afweging van gerechtvaardigde belangen; en/of
- procedure(s); en/of
- cliëntbelangen.

Maatregelen

De gemeenten gaan over tot het opleggen van een maatregel indien er een overtreding/onrechtmatigheid onomstotelijk vast is komen te staan. Het opleggen van een maatregel is in alle gevallen een individuele beoordeling en afweging welke leunt op objectief, gemotiveerd en zorgvuldig feitenonderzoek. Een rechtvaardiging van de overtreding kan aanleiding zijn om af te zien van een maatregel.