

Bijlage D. Escalatieladder Sociaal Medische Advisering (SMA)

Wat is de escalatieladder?

Met betrekking tot de sturing op en beheersing en handhaving van de contractafspraken wordt gezocht naar de balans tussen vertrouwen in de Opdrachtnemer enerzijds en de controle voor en door de gemeente anderzijds. In voorkomende gevallen kan zijn dat de Opdrachtnemer de contractvoorwaarden onvoldoende nakomt en het gesprek met de contractmanager tot onvoldoende resultaat leidt; in een dergelijk geval kunnen extra maatregelen worden opgelegd.

Wanneer treedt de escalatieladder in werking?

Bij het niet of niet voldoende nakomen van de eisen en voorwaarden zoals gesteld in de aanbestedingsleidraad bijhorende bij deze aanbesteding, het Programma van Eisen en alle bijlagen en/of overige opgenomen documenten.

Contractmanagement ontvangt signalen van o.a. cliënten, consultants, beleidsmedewerkers, leveranciersmanager, inkoopadviseurs, handhavers en anderen belanghebbenden. Contractmanagement onderzoekt de binnengekomen signalen en maakt een **rapport van bevindingen**. Dit rapport wordt met Opdrachtnemer besproken en na bespreking aan de Opdrachtnemer toegestuurd, waarbij de opmerkingen van de Opdrachtnemer zijn toegevoegd. Opdrachtgever gaat ervan uit dat Opdrachtnemer de nodige maatregelen binnen de vastgestelde termijn neemt om (verdere) escalatie te voorkomen. Indien met het gesprek evt. i.c.m. de maatregelen onvoldoende resultaat wordt geboekt, treedt de escalatieladder in werking op grond van bevindingen door contract- en leveranciersmanagement.

Wie kan de escalatieladder inroepen?

Het inroepen van de escalatieladder is ter beoordeling aan de contractmanager (ondersteuning uitvoering) in overleg met de leveranciersmanager en de budgethouder(s) uitvoering van de Westelijke Mijnstreek gemeente(s). De maatregelen op het niet nakomen van de gemaakte afspraken door Opdrachtnemer worden door Opdrachtgever bepaald en kunnen divers zijn, zoals bijv. het verhalen van gevolgschade tot en met het ontbinden van het contract. Afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het geval kunnen gevolgen en acties worden gecombineerd. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met: de omvang van de fout of afwijking, normatieve bekendheid met dienstverlenings- en declaratievoorschriften, eventuele eerdere fouten of waarschuwingen, opstelling van de Opdrachtnemer (onder andere bereidheid tot medewerking onderzoek), zorgvuldige afweging van gerechtvaardigde belangen, zorgvuldige procedure (onder andere tijdige communicatie en adequate motivering door Opdrachtgever), belangen van Cliënten, het gevolg staat in verhouding tot de geconstateerde tekortkoming en redelijkheid en billijkheid.

Bij het bepalen welke maatregel of sanctie wordt ingezet worden de wettelijke uitgangspunten van proportionaliteit en subsidiariteit in acht genomen e.e.a. naar het oordeel van Opdrachtgever. In geval van discussie is het oordeel van Opdrachtgever doorslaggevend.

Hoe is de escalatieladder opgebouwd

De escalatieladder is opgebouwd uit verschillende stappen en kan situationeel worden toegepast zonder dat deze persé in de beschreven volgorde moet worden doorlopen.

Stappen

1.	Analyse van gegevens	In het kader van de nakoming van de Overeenkomst van opdracht/alle eisen en voorwaarden gesteld in de aanbestedingsleidraad en bijlagen en het stimuleren van verbetering (op cliënt- en organisatieniveau), verzamelt Opdrachtgever gegevens van en rapportages over de Dienstverlening van de Opdrachtnemer. De gegevens kunnen vergeleken worden met beschikbare benchmarkgegevens, historische gegevens, ontvangen signalen en met de beschikbare kennis en informatie binnen de gemeente.
2.	In gesprek gaan	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer staan samen voor de opgave een zo goed mogelijke Dienstverlening te verzorgen. Zij voeren hiertoe samen en op een constructieve manier het goede gesprek. Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen de contractmanager en de Opdrachtnemer, spreekt de contractmanager Opdrachtnemer aan over het niet nakomen van de contractuele bepalingen door de Opdrachtnemer, afwijkende prestaties of ontvangen signalen over tekortkomingen in de kwaliteit, doelmatigheid en/of rechtmatigheid. In het gesprek geeft Opdrachtnemer aan hoe hij binnen een redelijke termijn (de termijn wordt in overleg met Opdrachtgever nader bepaald) de dienstverlening verbetert.
2a	Nadere toelichting evt. i.c.m. materiële en/of detail controle	De contractmanager kan de Opdrachtnemer om een nadere toelichting en/of om aanvullende informatie vragen. Opdrachtgever toetst of de toelichting van de Opdrachtnemer voldoende verklaring en rechtvaardiging biedt voor het niet nakomen van de contractuele bepalingen en/of het afwijkende beeld. Als dat niet het geval is dan kan de gemeente: a) De (frequentie van) controle uitbreiden b) Materiële en detailcontrole door contractmanagement en leveranciersmanagement en eventueel andere daartoe aangewezen personen uit laten voeren c) In uitzonderlijke gevallen wanneer er sprake is van signalen die kunnen duiden op misstanden en/of fraude of situaties daar waar opdrachtenstop waarbij andere partijen worden

		uitgenodigd om in de behoefte te voorzien en/of directe ontbinding van de overeenkomst. Het gesprek dat Opdrachtgever met Opdrachtnemer hierover voert, vindt bij escalatie plaats door de contractmanager en leveranciersmanager samen en steeds in overleg met de teammanager(s) uitvoering. Het gesprek vindt aan de kant van Opdrachtnemer minimaal plaats op directieniveau. Soms leidt het goede gesprek tot onvoldoende resultaat en leidt de situatie tot een ingebrekestelling.
2b	Ingebrekestelling/ aanzegging tot het maken van een verbeterplan	Als het gesprek van de contractmanager met de Opdrachtnemer, ook na het opstellen en het bespreken van het eerste rapport, niet leidt tot de gewenste verbetering, zal de contractmanager samen de leveranciersmanager e.e.a. na overleg met de teammanager(s), overgaan tot de aanzegging aan de Opdrachtnemer om binnen 10 werkdagen een verbeterplan op te stellen. Deze aanzegging heeft de vorm van een ingebrekestelling, gebeurt schriftelijk en bevat de onderwerpen waarop de dienstverlener in gebreke is, is SMART opgesteld en geeft aan welke sancties er opgelegd kunnen worden bij het niet of onvoldoende verbeteren van de situatie binnen de gestelde redelijke termijn.
2c	Het verbeterplan	Wordt door Opdrachtnemer opgesteld. Biedt een oplossing om de geconstateerde gebreken binnen de gestelde termijn te verhelpen. Is SMART opgesteld Wordt aan de contract- en leveranciersmanager voorgelegd ter goedkeuring. Opdrachtgever plant, bij einde datum verbeterplan, een controle in om vast te stellen of de verbeterpunten (voldoende) gerealiseerd zijn. De beoordeling gebeurt door Opdrachtgever. Eventuele kosten van het maken en uitvoeren van het Verbeterplan komen voor rekening van Opdrachtnemer.
2d	Aanvullende maatregelen	Op het moment dat Opdrachtnemer een verbeterplan moet maken en niet aan de gestelde eisen voldoet, kan de Opdrachtgever

		aanvullende maatregelen nemen, zoals bijvoorbeeld het al dan niet tijdelijk de dienstverlening overdragen aan andere dienstverleners e.e.a. ter beoordeling van de Opdrachtgever.
3.	Verzuim	Als de voorafgaande maatregelen niet of niet afdoende zijn opgevolgd en/of tot onvoldoende resultaten hebben geleid binnen de gestelde termijn, dan treedt het verzuim in en is de Opdrachtgever bevoegd om maatregelen te treffen. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen laten onverlet alle verdere rechten die de gemeente als Opdrachtgever heeft bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de overeenkomst.
4.	Maatregelen	Deze maatregelen (4a t/m 4f) kunnen worden ingeroepen in o.a. de volgende gevallen; het niet voldoen aan het Programma van Eisen en voorwaarden, of andere eisen en voorwaarden welke onderdeel zijn van de Overeenkomst van opdracht, achterblijvende prestaties, bedrijfsvoering niet op orde, calamiteiten, gebleken misbruik, oneigenlijk gebruik van gelden, doelmatigheid en rechtmatigheid van uitgegeven gelden wordt onvoldoende aannemelijk gemaakt, bij voortduring van aanwezige wachtlijsten, bij voortduring van lange wachttijden, en/of weigeren van Dienstverlening.
4a	Maatregel: (tijdelijke) opdrachtenstop	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een (tijdelijke) opdrachtenstop.
4b	Maatregel: overdracht van opdracht	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een verplichte overdracht van (een deel van) de opdracht aan een andere dienstverlener. Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gehouden een goede overdracht te verzorgen.
4c	Maatregel: terugvordering	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een terugvordering of verrekening met toekomstige declaraties van Opdrachtnemer (inclusief de mogelijkheid wettelijke rente en kosten te berekenen) voor in elk geval de volgende onderwerpen: onrechtmatig declaratiegedrag en niet of ontoereikende geleverde dienstverlening.
4d	Maatregel: boete	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een boete zoals opgenomen in de Inkoopvoorwaarden.

4e	Maatregel: beëindiging of ontbinding	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een beëindiging of ontbinding van de overeenkomst 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 Opdrachtgever in gebreke blijft na inzet van maatregelen ten aanzien van de Aanbestedingsleidraad incl. bijlagen.
4f	Kostenverhaal	Voorgaande maatregelen kunnen worden gecombineerd met het verhalen van de kosten die Opdrachtgever dient te maken (kosten voor extra inzet personeel, inhuren deskundigen, juristen, gerechtelijke procedures en extra kosten inzet derden enz.)