

Escalatieladder – wanneer en hoe deze wordt ingezet

De escalatieladder is een instrument voor sturing, beheersing en handhaving bij het tijdig en juist naleven van de contractafspraken met betrekking tot het product Safehouse. Het doel is een evenwichtige balans tussen vertrouwen in Opdrachtnemer en de noodzakelijke controle voor en door Opdrachtgever. De escalatieladder kan in werking treden op grond van bevindingen van Opdrachtgever.

Wanneer wordt de escalatieladder ingezet?

Bij het structureel of herhaald niet of niet voldoende nakomen van de bepalingen in het Inkoopdocument en bijhorende bijlagen en/of bij het niet voldoen aan de KPI's.

Stappenplan escalatieladder

De escalatieladder bestaat uit meerdere stappen en wordt toegepast afhankelijk van de situatie. In bepaalde situaties kan Opdrachtgever stappen overslaan of combineren op basis van de ernst van de constatering. Opdrachtgever kan ervoor kiezen om direct in te grijpen en maatregelen zoals een Cliëntenstop, overdracht van Cliënten of ontbinding van de overeenkomst op te leggen.

Stap 1 – Analyse van gegevens

Opdrachtgever verzamelt en beoordeelt gegevens over de uitvoering van de Overeenkomst. Denk aan cliëntgegevens, rapportages, administratieve afhandeling en ontvangen signalen. Deze informatie wordt vergeleken met de geldende contractafspraken, historische data of gegevens van andere Opdrachtnemers. Op basis hiervan wordt beoordeeld of Opdrachtnemer voldoet aan de afgesproken contractafspraken.

Stap 2 – Gesprek en toelichting

Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen Opdrachtgever (contractmanagement) en Opdrachtnemer, spreekt Opdrachtgever de Opdrachtnemer aan over het niet nakomen van de contractuele bepalingen door Opdrachtnemer, afwijkende prestaties of ontvangen signalen over tekortkomingen in de kwaliteit, de doelmatigheid of rechtmatigheid, bijvoorbeeld op basis van onderzoek door de toezichthouders Wmo of andere deskundigen. Opdrachtgever (contractmanager) kan Opdrachtnemer hiervoor om een nadere toelichting en aanvullende informatie vragen.

2a – Gesprek met de opdrachtnemer

De contractmanager van Opdrachtgever bespreekt met Opdrachtnemer eventuele tekortkomingen in prestaties, kwaliteit, rechtmatigheid of doelmatigheid. Dit gesprek kan onderdeel zijn van de reguliere overleggen of op verzoek van Opdrachtgever plaatsvinden. Opdrachtgever legt de bevindingen vast in een verslag. Dit verslag wordt gedeeld met Opdrachtnemer.

2b – Verzoek om toelichting en/of aanvullende controle (en/of aanvullende informatie)

Indien nodig vraagt Opdrachtgever om een schriftelijke toelichting. Als deze voldoende is, blijft de contractmanager bevindingen en gemaakte afspraken volgen. Er worden (schriftelijk)

afspraken gemaakt over de wijze waarop de bevindingen en gemaakte afspraken gevolgd worden.

Als deze onvoldoende is, kunnen aanvullende controles worden uitgevoerd door en/of aanvullende informatie worden uitgevraagd door contract- en/of leveranciersmanagement, toezichthouders (rechtmatigheid en/of kwaliteit) of externe deskundigen, zoals een accountant. De bevindingen uit de aanvullende controles en/of aanvullende informatie worden (schriftelijk) vastgelegd en er worden (schriftelijk) afspraken gemaakt over de te nemen maatregelen en termijn waarbinnen de maatregelen gerealiseerd dienen te worden.

2c – Uitvoeren maatregelen

Opdrachtnemer voert de besproken maatregelen binnen de gestelde termijn uit en informeert Opdrachtgever over de bereikte resultaten. Opdrachtgever beoordeelt de resultaten en laat aan Opdrachtnemer weten de genomen maatregelen tot voldoende verbetering hebben geleid waardoor de dienstverlening nu voldoet aan de gestelde eisen. Wanneer uit de aanvullende controles en/of aanvullende informatie blijkt dat er zwaarwegende argumenten zijn om Opdrachtnemer in gebreke te stellen, dan wordt de bovenstaande stap overgeslagen en wordt overgegaan tot het uitvoeren van stap 3.

Stap 3 – Ingebrekestelling en verbeterplan

3a – Schriftelijke ingebrekestelling

Opdrachtgever geeft 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:

- Welke onregelmatigheden zijn geconstateerd
- Welke verbeteringen noodzakelijk zijn
- Binnen welke termijn de verbeteringen gerealiseerd moeten zijn.

3b – Opstellen en aanleveren van een verbeterplan

Opdrachtnemer moet binnen tien (10) werkdagen een SMART verbeterplan aanleveren. Dit plan bevat concrete maatregelen, termijnen en een realistische planning. Kosten van het opstellen en uitvoeren van het plan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De contractmanager van Opdrachtgever beoordeelt het plan binnen vijf (5) werkdagen.

3c – Niet akkoord bevinden verbeterplan

Als het verbeterplan niet akkoord wordt bevonden, dient Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen een aangepast verbeterplan aan te leveren.

3d – Uitvoering van het verbeterplan

Na goedkeuring van het verbeterplan krijgt Opdrachtnemer maximaal drie (3) maanden voor de uitvoering. Deze termijn kan in overleg worden aangepast. Opdrachtgever monitort de voortgang van het verbeterplan en voert bij de einddatum een herbeoordeling uit. Als de gebreken zijn hersteld, wordt de ingebrekestelling opgeheven. Opdrachtnemer ontvangt een schriftelijke reactie.

3e – Aanvullende maatregelen tijdens uitvoering

Als tijdens de uitvoering van het verbeterplan de gestelde tekortkoming niet afdoende wordt hersteld, kan Opdrachtgever aanvullende maatregelen nemen, zoals Cliëntenstop of herplaatsing van Cliënten.

Stap 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 is Opdrachtgever bevoegd om maatregelen te treffen. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen bij stap 5a/b/c/d/e/f laten onverlet alle verdere rechten die Opdrachtgever heeft bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit het Inkoopdocument en bijhorende bijlagen.

Indien het verbeterplan niet wordt aangeleverd, niet naar tevredenheid wordt opgesteld, onvoldoende wordt uitgevoerd of geen resultaat oplevert, treedt verzuim in. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte en kan overgaan tot het opleggen van maatregelen.

Stap 5 – Maatregelen bij verzuim

Opdrachtgever kan één of meerdere van de volgende maatregelen opleggen:

5a – Tijdelijke cliëntenstop

Opdrachtnemer mag tijdelijk geen nieuwe cliënten aannemen (Overeenkomst, artikel 3.5.5 Wachttijden en Cliëntenstop door Opdrachtgever).

5b – Terugvordering

Ten onrechte gedeclareerde bedragen kunnen worden teruggevorderd of verrekend met toekomstige declaraties. Ook rente en kosten kunnen in rekening worden gebracht.

Opdrachtgever kan als maatregel een terugvordering of verrekening met toekomstige declaraties van Opdrachtnemer (inclusief de mogelijkheid wettelijke rente en kosten te berekenen) opleggen voor in elk geval de volgende onderwerpen: onrechtmatig declaratiebedrag en niet of ontoereikende geleverde ondersteuning.

5c – Boete

Opdrachtgever kan een contractueel vastgelegde boete opleggen (Overeenkomst, artikel 1.13 Boete).

5d – Kostenverhaal

De kosten die Opdrachtgever maakt als gevolg van de tekortkoming kunnen worden verhaald op Opdrachtnemer. Denk aan extra personeelsinzet, onderzoekskosten of juridische kosten.

5e – Ontbinding of beëindiging

Bij ernstige of aanhoudende tekortkomingen kan de Overeenkomst worden beëindigd of ontbonden, met inachtneming van de juiste juridische procedure.

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 Opdrachtnemer in gebreke blijft na inzet van maatregelen 5a, 5b, 5c en/of 5d.

5f – Overdracht van cliënten

Cliënten worden overgedragen aan een andere Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht tot een warme overdracht.

Escaleren

Het invoeren van de escalatieladder is ter beoordeling aan Opdrachtgever. De gevolgen van het niet nakomen van de contractuele bepalingen door Opdrachtnemer worden door de Opdrachtgever 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
- Een zorgvuldige afweging van gerechtvaardigde belangen; en/of
- Procedure(s); en/of
- Cliëntenbelangen.

Maatregelen

Opdrachtgever gaat over tot het opleggen van een maatregel indien er een overtreding en/of 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.