

## Bijlage E - Stappenplan bij niet voldoen aan contractafspraken Wmo OWO-gemeenten

In de Overeenkomst Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning OWO-gemeenten (inclusief bijlagen) zijn afspraken gemaakt waaraan aanbieders en de geboden ondersteuning aan cliënten moeten voldoen.

Bij het handhaven van de gemaakte afspraken onderkennen we twee 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.

Dit stappenplan treedt in werking wanneer niet wordt voldaan aan de gestelde contractuele afspraken. Ook kan het stappenplan worden ingezet wanneer een aanbieder niet of onvoldoende meewerkt aan de uitvoering van de overeenkomst, inclusief het ingediende plan van aanpak, of wanneer de bedrijfsresultaten daartoe aanleiding geven. De veiligheid van de cliënt, rechtmatigheid en het behalen van de afgesproken doelen zijn het uitgangspunt.

### Stappenplan

Met betrekking tot de sturing op, beheersing en handhaving van de contractafspraken wordt gezocht naar de balans tussen vertrouwen in de aanbieder enerzijds en de controle door de gemeente<sup>1</sup> 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 gemeente overgaan tot het opleggen van maatregelen zoals beschreven in onderstaand stappenplan. Dit stappenplan treedt in werking op grond van bevindingen van contractmanagement die gevoed wordt door input vanuit de gemeentelijke uitvoering<sup>2</sup>.

Bij het niet of niet voldoende nakomen van de bepalingen uit de Overeenkomst Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning OWO-gemeenten en/of bij het niet voldoen aan de KPI's kan de gemeente onderstaand stappenplan toepassen. In bepaalde situaties kan de gemeente ervoor kiezen om het stappenplan op een hogere trede te starten.

Nr.	Stappen	Toelichting
1	Gesprek	Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen de gemeente (contractmanagement) en de aanbieder, spreekt de gemeente de aanbieder aan over het niet nakomen van de 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 toezichthouder Wmo of andere deskundigen. Gemeente kan de aanbieder hiervoor om een nadere toelichting en aanvullende informatie vragen.

<sup>1</sup> Met de term 'gemeente' wordt in dit stappenplan bedoeld één of meer van de OWO-gemeenten. Uit de communicatie blijkt om welke gemeente(n) dit gaat.

<sup>2</sup> Gemeentelijke uitvoering is bijvoorbeeld: toezichthouder, medewerker gebiedsteam of handhavingsmedewerker. Deze opsomming is niet limitatief.

Nr.	Stappen	Toelichting
2	Verbeterplan	Gemeente kan de aanbieder, afhankelijk van het onderwerp, om een verbeterplan vragen. Gemeente toetst 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 kan de gemeente een controle door de Wmo-toezichthouder laten uitvoeren. Het gesprek dat de gemeente hier met de aanbieder over voert, vindt bij escalatie plaats op management- en/of directieniveau die bevoegd zijn om beslissingen te nemen.
3	Ingebrekestelling	De gemeente 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• welke onregelmatigheden zijn geconstateerd;</li> <li>• welke verbeteringen noodzakelijk zijn;</li> <li>• binnen welke termijn de verbeteringen gerealiseerd moeten zijn;</li> <li>• de eventuele gevolgen voor de overeenkomst.</li> </ul>
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 gemeente bevoegd om maatregelen te treffen. De gemeente dient de aanbieder hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen bij stap 5a/b/c laten onverlet alle verdere rechten die de gemeente als opdrachtgever heeft bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de Overeenkomst Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning OWO-gemeenten (inclusief bijlagen).

Nr.	Maatregelen	Toelichting
5a	Cliëntenstop	De gemeente kan een (tijdelijke) cliëntenstop opleggen. Zoals vastgelegd in Deel 3, artikel 3.5.5, van de Overeenkomst Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning OWO-gemeenten.
5b	Terugvordering	De gemeente kan 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• onrechtmatig declaratiegedrag</li> <li>• niet of ontoereikende geleverde ondersteuning</li> </ul>

Nr.	Maatregelen	Toelichting
5c	Beëindiging <sup>3</sup> of ontbinding overeenkomst + cliënten overdragen naar andere aanbieder	De gemeente kan als maatregel opleggen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning OWO-gemeenten</li> </ul> indien de ernst van de overtreding daartoe aanleiding geeft en/of indien de aanbieder in gebreke blijft na inzet van maatregelen 5a en/of 5b. Dit met inachtneming van de juridische procedure die hiervoor moet worden gevolgd. Gemeente kan cliënten per direct overplaatsen van de betreffende aanbieder naar een andere aanbieder, wanneer er sprake is van signalen die kunnen duiden op misstanden en/of fraude of situaties waarbij de veiligheid van de cliënt en de kwaliteit van de dienstverlening in het geding is.

### Uitvoering stappenplan

Het inroepen van het stappenplan is ter beoordeling aan de gemeente. De gevolgen van het niet nakomen van de contractuele bepalingen door de aanbieder worden door de gemeente 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 houdt gemeente onder meer rekening met:

- cliëntbelangen; en/of
- 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).

### Maatregelen

De gemeente gaat over tot het opleggen van een maatregel als een overtreding/onrechtmatigheid aantoonbaar vast is komen te staan. Het opleggen van een maatregel is in alle gevallen een individuele beoordeling en afweging die leunt op objectief, gemotiveerd en zorgvuldig feitenonderzoek. Een rechtvaardiging van de overtreding kan aanleiding zijn om af te zien van een maatregel.

---

<sup>3</sup> Gemeente kan beëindigen door geen gebruik te maken van de verlengingsopties in de Overeenkomst Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning OWO-gemeenten.  
Aanbieder zorgt in de resterende contractperiode voor een zorgvuldige overdracht van cliënten naar een andere gecontracteerde aanbieder.