

Bijlage A2. Escalatieladder Persoonsgebonden was

Wat is de escalatieladder?

Om te kunnen sturen op de tijdige en correcte uitvoering van de afspraken uit de overeenkomst wordt gezocht naar de balans tussen vertrouwen in de opdrachtnemer enerzijds en de controle voor en door de opdrachtgever anderzijds. Als geconstateerd wordt dat opdrachtnemer de afspraken onvoldoende nakomt en het gesprek met de contractmanager tot onvoldoende resultaat leidt, kunnen extra maatregelen worden opgelegd. Deze maatregelen zijn uitgewerkt in deze escalatieladder.

Wanneer treedt de escalatieladder in werking?

Bij het niet, niet tijdig of niet voldoende nakomen van de eisen en voorwaarden zoals gesteld in de aanbestedingsleidraad behorende bij deze aanbesteding, het programma van eisen en alle bijlagen en/of overige opgenomen documenten, kan opdrachtgever gebruik maken van de escalatieladder.

Wie kan de escalatieladder inroepen?

Signalen over niet, niet tijdig of niet voldoende nakomen van de eisen kan de contractmanager van opdrachtgever ontvangen van o.a. inwoners, consultants, beleidsmedewerkers, leveranciersmanager, inkoopadviseurs, Toezicht Wmo, handhavers en anderen belanghebbenden. De contractmanager onderzoekt de binnengekomen signalen en maakt een rapport van bevindingen. Dit rapport wordt met de opdrachtnemer besproken en gedeeld. Opmerkingen van opdrachtnemer worden toegevoegd aan het rapport. Opdrachtgever gaat ervan uit dat indien niet voldaan wordt aan de eisen opdrachtnemer de nodige maatregelen binnen de vastgestelde termijn neemt om (verdere) escalatie te voorkomen. Als na het gesprek evt. i.c.m. de maatregelen onvoldoende resultaat wordt geboekt, kan de contractmanager de escalatieladder toepassen.

Het inroepen van de escalatieladder is ter beoordeling aan de contractmanager van opdrachtgever. De maatregelen op het niet nakomen van de gemaakte afspraken door opdrachtnemer worden door opdrachtgever bepaald en kunnen divers zijn, zoals het verhalen van (gevolg)schade en het ontbinden van de overeenkomst. Hierbij wordt onder meer rekening gehouden met de omvang van het niet, niet tijdig of niet voldoende nakomen van de eisen, 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 inwoners. De gevolgen staan altijd in verhouding tot de geconstateerde tekortkoming, 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 onderbouwde oordeel van opdrachtgever doorslaggevend.

Toezicht Wmo heeft op grond van de Wmo 2015 en de Algemene wet bestuursrecht (Awb) een onafhankelijke taak. Hierdoor heeft Toezicht Wmo de bevoegdheid een onderzoek op de naleving van wet- en regelgeving, de rechtmatigheid en de kwaliteit van de Wmo-dienstverlening in te stellen zonder de escalatieladder te volgen. Door het delen van bevindingen en rapportages van Toezicht Wmo met de contractmanager kunnen deze bevindingen en rapportages betrokken worden bij de toepassing van de escalatieladder. Het toezichttraject van Toezicht Wmo staat los van contractmanagement en de daarbij behorende contractuele maatregelen.

Hoe is de escalatieladder opgebouwd

De escalatieladder is opgebouwd uit verschillende stappen en kan situationeel worden toegepast. De volgende stappen kunnen genomen worden indien uit een analyse van gegevens blijkt dat opdrachtnemer niet voldoet aan de afspraken uit de overeenkomst, waarbij niet iedere stap doorlopen dient te worden voordat overgegaan wordt naar de volgende stap.

1	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.
1a	Nadere toelichting evt. i.c.m. materiële en/of detail controle	De contractmanager kan opdrachtnemer om een nadere toelichting en/of om aanvullende informatie vragen. Opdrachtgever toetst of de toelichting van 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 kan opdrachtgever de (frequentie van) controle uitbreiden, materiële en detailcontrole door contractmanagement en leveranciersmanagement en eventueel andere daartoe aangewezen personen laten uitvoeren. In uitzonderlijke gevallen wanneer er sprake is van signalen die kunnen duiden op misstanden en/of fraude kan een opdrachtenstop worden ingevoerd, waarbij andere partijen kunnen worden uitgenodigd om in de behoefte te voorzien, en/of directe ontbinding van de overeenkomst. De resultaten van bovenstaande controles worden door de contract- en leveranciersmanager in de vorm van een escalatiegesprek besproken met de verantwoordelijke manager van opdrachtnemer. In dit gesprek worden de vervolgacties besproken en vastgelegd in een rapport.
1b	Ingebrekestelling/ aanzegging tot het maken van een verbeterplan	Als het gesprek tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, niet leidt tot de gewenste verbetering, zal de contractmanager na overleg met de teammanager(s), overgaan tot de aanzegging aan de opdrachtnemer om binnen 10 werkdagen een SMART 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. . In het verbeterplan dient opdrachtnemer maatregelen te benoemen die een oplossing bieden om de geconstateerde gebreken binnen de gestelde redelijke termijn te verhelpen. Voor de uitvoering van de (verschillende) maatregelen dient een realistische planning te worden opgenomen. Het verbeterplan dient ter beoordeling en goedkeuring aan contractmanager van opdrachtgever worden voorgelegd. Beoordeling en goedkeuring vindt plaats binnen 5 werkdagen.. Eventuele kosten voor het maken en uitvoeren van het verbeterplan komen voor rekening van opdrachtnemer. . Tijdens het opstellen van het verbeterplan en het niet voldoen aan de gestelde eisen kan opdrachtgever de dienstverlening laten

		uitvoeren door een andere dienstverlener, waarbij eventueel gemaakte meerkosten voor opdrachtnemer zijn.
1c	Uitvoering verbeterplan	Na schriftelijke goedkeuring van het verbeterplan door opdrachtgever, krijgt opdrachtnemer de mogelijkheid om binnen de gestelde termijn door het uitvoeren van het verbeterplan te voldoen aan de gestelde eisen. Tijdens deze verbeterperiode informeert opdrachtnemer de contractmanager van opdrachtgever, volgens verbeterplan, over de voortgang. De contractmanager van opdrachtgever maakt van ieder overleg tijdens deze verbeterperiode een verslag. In dit verslag wordt minimaal beschreven of de stappen van het verbeterplan leiden tot het gewenste tussentijdse- en eindresultaat, nl. voldoen aan de gestelde eisen. De ingebrekestelling wordt schriftelijk ingetrokken indien aan de overeengekomen eisen wordt voldaan.
2	Verzuim	Als de uitvoering van het verbeterplan niet of onvoldoende heeft geleid tot het voldoen aan de gestelde eisen treedt verzuim in. Opdrachtgever informeert opdrachtnemer schriftelijk over het verzuim en de maatregelen die opgelegd worden aan opdrachtnemer. Deze maatregelen laten onverlet alle verdere rechten die de gemeente als opdrachtgever heeft bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de overeenkomst door opdrachtnemer.
3	Maatregelen	De volgende maatregelen kunnen afzonderlijk of gelijktijdig worden opgelegd bij verzuim (niet limitatief benoemd): • Een (tijdelijke) opdrachtenstop; • Verplichte overdracht van (een deel van) de cliënten aan een andere opdrachtnemer, waarbij opdrachtnemer zorgdraagt voor een warme overdracht; • Terugvordering of verrekening met toekomstige declaraties van opdrachtnemer van onrechtmatig declaratiegedrag en ontoereikende geleverde dienstverlening (inclusief de mogelijkheid wettelijke rente en kosten te berekenen); • Beëindiging of ontbinding van de overeenkomst met inachtneming van de juridische procedure die hiervoor dient te worden gevolgd. • Het verhalen van kosten en gevolgkosten die opdrachtgever maakt als gevolg van het door opdrachtnemer niet voldoen aan de gestelde eisen, zoals personeelskosten, inhuur deskundigen, juristen, gerechtelijke procedures, prijsstijgingen bij afsluiten nieuwe overeenkomst. Mits er een causaal verband is met de toerekenbare tekortkoming.