

## **Bijlage Contractmanagement en Escalatiemodel Sociaal Medische Advisering**

### **Contractmanagement op drie niveaus**

Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken samen volgens een gelaagd contractmanagementmodel, bestaande uit een operationeel, tactisch en strategisch niveau. Dit model ondersteunt tijdige bijsturing en voorkomt onnodige escalatie.

#### **1. Operationeel niveau (uitvoering)**

Richt zich op uitvoering en casuïstiek.

#### **2. Tactisch niveau (monitoring en verbetering)**

Richt zich op structurele prestaties, monitoring van KPI's, analyse van klachten en signalen en preventieve verbetermaatregelen.

#### **3. Strategisch niveau (continuïteit en samenwerking)**

Richt zich op evaluatie, innovatie, duurzaamheid en besluitvorming over verlenging of beëindiging. Het escalatiemodel wordt uitsluitend ingezet indien maatregelen op operationeel en tactisch niveau onvoldoende effect sorteren of indien sprake is van ernstige tekortkomingen.

Formele escalatiestappen worden gecoördineerd door de contractmanager (tactisch niveau) en waar relevant bestuurlijk afgestemd (strategisch niveau).

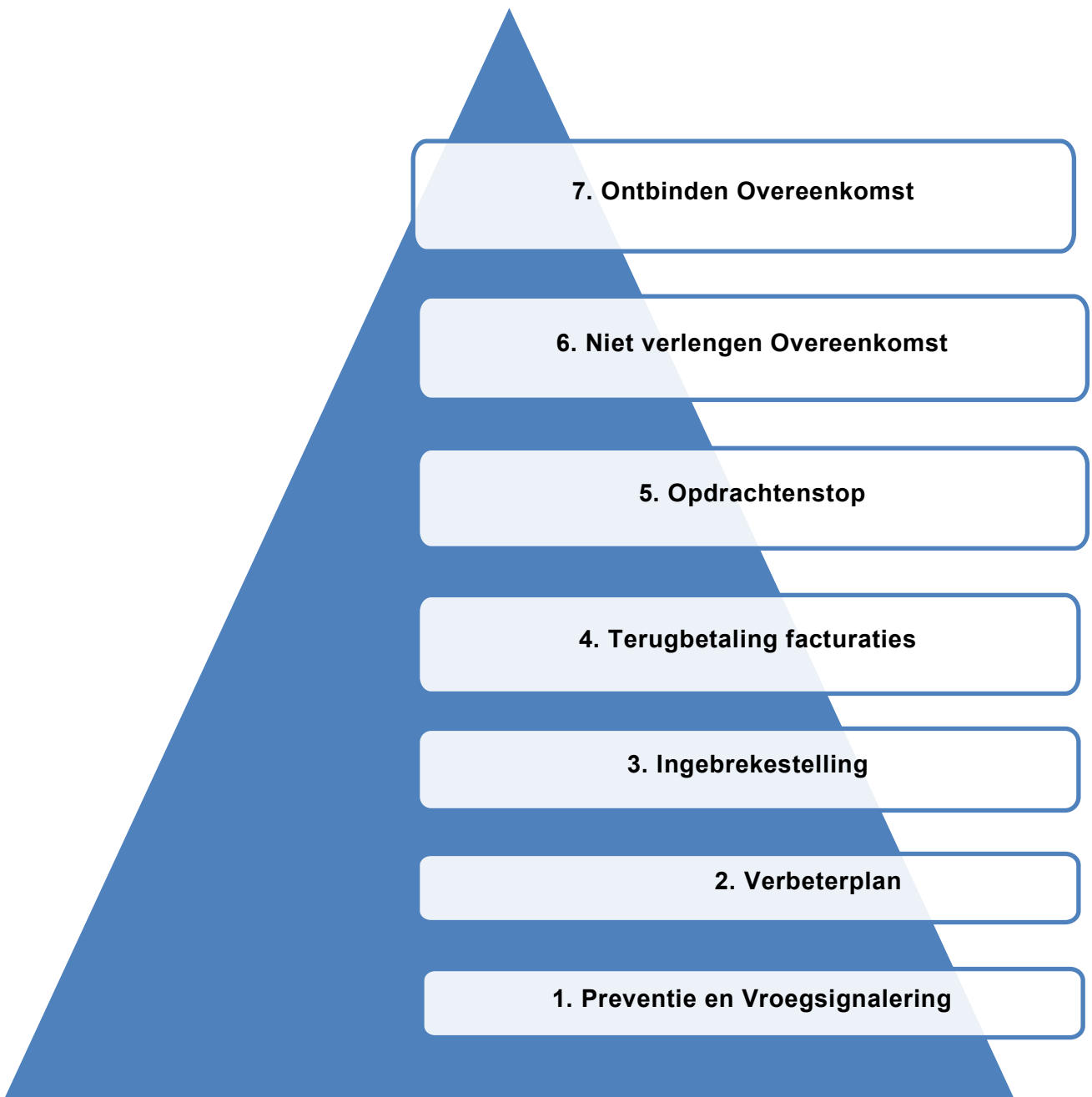
### **Escalatiemodel**

Het escalatiemodel (zie figuur 1) treedt in werking wanneer **2 opeenvolgende kwartalen** niet wordt voldaan aan contractuele afspraken en/of KPI's, of wanneer er signalen zijn dat de continuïteit of de kwaliteit van de dienstverlening onder druk staat, of wanneer Opdrachtnemer niet (voldoende) meewerkt aan de uitvoering van het PvE en het plan van aanpak.

Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met het inwerkingtreden van het escalatiemodel. Wanneer Opdrachtgever het signaal ontvangt dat de contractuele afspraken niet worden nageleefd, voert Opdrachtgever onderzoek uit en past Opdrachtgever wederhoor toe. Dit staat verder beschreven onder 'Preventie en Vroegsignalering'.

Wanneer vervolgens na het doorlopen van 'Preventie en Vroegsignalering' blijkt dat de contractuele afspraken niet worden nageleefd treedt het escalatiemodel verder in werking.

Het escalatiemodel betreft verscheidene instrumenten om in te grijpen bij het niet naleven van de contractuele afspraken. De instrumenten zijn opgenomen in het model en kunnen stapsgewijs worden opgevolgd. Op basis van ernst van het niet naleven van contractuele afspraken en het niet behalen van de KPI's kan Opdrachtgever besluiten om stappen in het escalatiemodel over te slaan of inschaling op een hoger punt in het escalatiemodel plaats te laten vinden.



*Figuur 1 Escalatiemodel*

## 1. Preventie en Vroegsignalering

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zetten primair in op het voorkomen van escalatie door middel van preventie en vroegsignalering. Het doel hiervan is om afwijkingen in de uitvoering tijdig te signaleren en gezamenlijk bij te sturen. Preventieve interventies zijn gericht op herstel, kwaliteitsborging en continuïteit van de dienstverlening. Indien of als na het doorlopen van Preventie en vroegsignalering blijkt dat afspraken niet worden nageleefd, treedt het escalatiemodel in werking.

**Preventieve signalen** kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Toename klachten (inhoud, bejegening, onduidelijkheid);
- Overschrijding doorlooptijden;
- Inconsistente of onvoldoende onderbouwde adviezen;
- Signalen van consultants of cliënten;
- Gebrekkige dossiervorming;
- Mogelijke schending van privacy of beroepsnormen.

**Maatregelen:**

- Casuïstiekoverleg/ intervisie;
- Verzoek om nadere toelichting;
- Dossieraudit;
- Preventief verbeterverzoek;
- Intensivering kwaliteitscontrole;
- Gezamenlijke trendanalyse.
- Bibop.

Indien preventieve maatregelen onvoldoende effect hebben, kan Opdrachtgever besluiten het escalatiemodel verder in werking te laten treden.

## 2. Het door een Opdrachtnemer opstellen en uitvoering geven aan een verbeterplan

Opdrachtnemer wordt verzocht een verbeterplan op te stellen en daar op korte termijn uitvoering aan te geven wanneer er **na 2 opvolgende kwartalen** sprake is van bijvoorbeeld de volgende tekortkomingen (niet limitatief)

- Ondeugdelijke medische adviezen;
- Niet naleven van richtlijnen;
- Herhaald overschrijden termijnen;
- Onvoldoende dossiervorming.

Als de Opdrachtnemer naar gemotiveerd oordeel van Opdrachtgever onvoldoende voldoet aan de eisen vanuit de aanbestedingsdocumenten, is de Opdrachtnemer verplicht binnen tien (10) werkdagen na verzoek hiertoe een adequaat en uitvoerbaar verbeterplan aan te leveren. Het verbeterplan moet op passend deskundigheidsniveau geschreven zijn en geaccordeerd worden door de directie van de Opdrachtnemer.

Het verbeterplan dient ten minste SMART-geformuleerde doelen te bevatten en er wordt het volgende in opgenomen:

- Er wordt aangegeven op welke tekortkoming het verbeterplan van toepassing is.
- Op welke wijze de tekortkoming wordt opgelost
- Binnen welke termijn de tekortkoming is opgelost

### **3. Ingebrekestelling**

Een ingebrekestelling geeft aan dat de Opdrachtnemer de overeenkomst niet naleeft nadat trede 2 'het opstellen en uitvoering geven aan een verbeterplan' volledig is doorlopen. Via een formele brief wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan de Opdrachtnemer op welke wijze de Opdrachtnemer tekortschiet en wat er verbeterd moet worden.

In een ingebrekestelling wordt minimaal het volgende opgenomen:

- Omschrijving tekortkoming
- Omschrijving redelijke termijn voor het weer voldoen aan de tekortkoming. Deze redelijke termijn is afhankelijk van de tekortkoming(en) en wordt bepaald door contractmanagement.
- Contractuele aansprakelijkheid
- Consequentie bij een herhaaldelijke ingebrekestelling

### **4. Terugbetaling facturaties**

Onrechtmatige facturaties worden teruggevorderd. Onrechtmatige facturaties zijn in ieder geval, maar niet uitsluitend:

- Declaraties zonder geldige opdracht;
- Adviezen die niet voldoen aan contractuele eisen;
- Administratieve fouten

### **5. Opdrachtenstop**

De Opdrachtnemer heeft te allen tijde de verantwoordelijkheid dat de ondersteuning adequaat en in het belang van de cliënt wordt uitgevoerd. Indien de situatie daartoe aanleiding geeft, heeft de Opdrachtgever het recht om per direct en zonder verplichte nadere aankondiging een opdrachtenstop toe te passen op nieuwe opdrachten.

De opdrachtenstop wordt schriftelijk bevestigd.

### **6. Niet verlengen overeenkomst**

De Opdrachtgever kan ertoe besluiten om de overeenkomst met de Opdrachtnemer tussentijds niet te verlengen om bijvoorbeeld de volgende redenen:

- Onvoldoende structurele verbetering;
- Aanhoudende kwaliteitsproblemen;
- Verlies van vertrouwen in onafhankelijkheid of professionaliteit.

## **7. Ontbinden overeenkomst**

De overeenkomst kan per direct opgezegd worden wanneer er sprake is van signalen die kunnen duiden op misstanden en/of fraude of situaties waarbij de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening in het geding is, bijvoorbeeld:

- Schending beroepsgeheim/ AVG;
- Fraude of misleiding;
- Structureel onbetrouwbare advisering;
- Risico's voor cliënten of rechtspositie

Ontbinding is een uiterste maatregel en wordt uitsluitend toegepast indien herstel niet mogelijk blijkt of indien sprake is van ernstige misstanden, fraude of onaanvaardbare veiligheids- of continuïteitsrisico's.