

BIJLAGE Q

ESCALATIEMODEL

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Intensiteit contractmanagement verhogen	3
2. Ingebrekestelling	4
3. Het door een aanbieder opstellen en uitvoering geven aan een verbeterplan	4
4. Signaalgestuurd onderzoek	4
5. Cliëntenstop en/of overdragen cliënten	4
6. Terugbetaling declaraties	5
7. Boete	5
8. Niet verlengen overeenkomst	5
9. Ontbinden overeenkomst en cliënten overdragen naar andere gecontracteerde aanbieder	5

Inleiding

Het escalatiemodel treedt in werking wanneer niet wordt voldaan aan de opgestelde contractuele afspraken in de raamovereenkomst. Ook kan het escalatiemodel worden ingezet wanneer een aanbieder niet/onvoldoende meewerkt aan de uitvoering van de overeenkomst inclusief het ingediende plan van aanpak of indien de bedrijfsresultaten daar aanleiding toe geven. De veiligheid van de cliënt, rechtmatigheid en het behalen van de afgesproken doelen zijn het uitgangspunt.

De gemeenten zullen prudent omgaan met het inwerking treden van het escalatiemodel en het opleggen van sancties. Als de gemeenten het signaal ontvangen dat de contractuele afspraken niet worden nageleefd, zal er onderzoek worden uitgevoerd en wederhoor worden toegepast. Als de gemeenten vervolgens constateren dat de afspraken niet worden nageleefd, treedt het escalatiemodel in werking. Het escalatiemodel betreft verscheidene instrumenten om in te grijpen bij het niet naleven van de contractuele afspraken. De instrumenten die zijn opgenomen in het model kunnen stapsgewijs worden opgevolgd. Op basis van de ernst van het niet naleven van afspraken (rechtmatigheid, veiligheid, continuïteit en kwaliteit) kunnen de gemeenten besluiten om stappen in het escalatiemodel over te slaan of inschaling op een hoger punt in het escalatiemodel plaats te laten vinden.



1. Intensiteit contractmanagement verhogen

Het verhogen van de intensiteit van het contractmanagement kan het volgende inhouden:

- De frequentie van het contact tussen gemeenten en de aanbieder wordt opgehoogd t.o.v. de reguliere contactmomenten.
- Aanvullende gesprekken tussen het contractmanagement en de aanbieder. Tijdens dit gesprek worden de signalen/zorgen gedeeld. Tevens zal er worden gevraagd om een verklaring en oplossing op korte termijn (binnen 3 weken).
- Aanbieder stelt een verbeterplan op (binnen 3 weken).

- Aanbieder levert aanvullende gegevens aan bij de gemeenten. Deze gegevens zijn in het belang van de rechtmatigheid, kwaliteit en continuïteit.
- Er kan onafhankelijk advies opgevraagd worden of de toezichthouder kan verzocht worden om aanvullend onderzoek te verrichten.

2. Ingebrekestelling

Een ingebrekestelling geeft aan dat de aanbieder de overeenkomst niet naleeft. Via een aangetekende brief wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan de aanbieder op welke wijze de aanbieder tekortschiet en wat er verbeterd moet worden.

In een ingebrekestelling wordt minimaal het volgende opgenomen:

- Omschrijving tekortkoming
- Omschrijving redelijke termijn voor de nakoming
- Contractuele aansprakelijkheid
- Consequentie bij een herhaaldelijke ingebrekestelling

Afhankelijk van de situatie kunnen de gemeenten besluiten om stap 3 'het door een aanbieder opstellen en uitvoering geven aan een verbeterplan' voorafgaande een ingebrekestelling toe te passen.

3. Het door een aanbieder opstellen en uitvoering geven aan een verbeterplan

Een aanbieder kan worden verzocht op een verbeterplan op te stellen en daar op korte termijn uitvoering aan te geven.

In het verbeterplan dient ten minste het volgende te worden 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
- Indien van toepassing zijn de aanbevelingen (toezichtsrapport) van de toezichthouder opgenomen en op welke wijze de aanbevelingen concreet worden verwerkt.

Na het verbeterplan kunnen de gemeenten aanvullend onderzoek verrichten naar de werking van het verbeterplan.

4. Signaalgestuurd onderzoek

Indien het signaal leidt tot een signaalgestuurd onderzoek dan wordt de aanbieder op de hoogte gesteld van de aanleiding van het onderzoek.

5. Cliëntenstop en/of overdragen cliënten

Een aanbieder heeft te allen tijde de verantwoordelijkheid dat de ondersteuning veilig, adequaat en in het belang van de cliënt wordt uitgevoerd. Indien daar aanleiding toe is hebben de gemeenten het recht om, per direct en zonder verplichte nadere aankondiging een cliëntenstop toe te passen op nieuwe cliënten. Overdracht van cliënten naar andere aanbieders kan in gang gezet worden. De cliëntenstop wordt zoveel mogelijk schriftelijk bevestigd.

6. Terugbetaling declaraties

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

- Administratieve fouten
- Declaraties voor zorg zonder geldige indicatie
- Dubbele declaraties
- Niet-geleverde zorg volgens de indicatie

7. Boete

Aanbieder heeft te allen tijde de verantwoordelijkheid dat de ondersteuning veilig, adequaat en in het belang van de cliënt wordt uitgevoerd. Indien daar aanleiding toe is hebben de gemeenten het recht om, per direct en zonder nadere aankondiging een direct opeisbare boete van € 1.000,00 per gebeurtenis op te leggen.

8. Niet verlengen overeenkomst

De gemeenten kunnen ertoe besluiten om de overeenkomst met de aanbieder tussentijds niet te verlengen.

9. Ontbinden overeenkomst en cliënten overdragen naar andere gecontracteerde aanbieder

Cliënten kunnen per direct verplaatst worden 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, bijvoorbeeld wanneer:

- Er negatieve ervaringen zijn van andere gemeenten waar aanbieder actief is/was.
- Er sprake is van lopende onderzoeken/inspectie naar misstanden en/of fraude bij de aanbieder, of bij gerelateerde (zuster)organisaties (waaronder ook onderaannemers/leden). Hierbij heeft aanbieder te allen tijde een directe meldingsplicht, waarbij aanbieder het inspectie- en/of toezichtrapport actief deelt met gemeenten.
- Er sprake is van fraudeonderzoek bij:
 - o Het plegen of trachten te plegen van valsheid in geschrifte.
 - o Bedrog.
 - o Benadeling van rechthebbenden
 - o Verduistering bij de uitvoering van Wmo- of aanvullende wetgeving (Jeugdwet, Zvw, Wlz) door de aanbieder, met het doel een prestatie, vergoeding, betaling of ander voordeel te krijgen waarop aanbieder geen recht heeft of kan hebben.

In geval van vastgestelde fraude, binnen de contractering met gemeenten, hebben de gemeenten eveneens het recht om de toetreding per direct te beëindigen en/of schadevergoeding te vorderen. De gemeenten hebben hierbij ook het recht ten onrechte gedane betalingen terug te vorderen vermeerderd met wettelijke rente en te maken kosten, al dan niet door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige declaraties.