

Escalatieladder

Samenwerking ROB – lokale gemeente i.r.t. zorgaanbieders

Een goede samenwerking tussen het lokale (wijk)team en de zorgaanbieder is essentieel om tijdig en effectief de juiste ondersteuning te bieden aan inwoners met een hulpvraag.

In de praktijk kunnen er echter situaties ontstaan in samenwerking met zorgaanbieders waarin de afstemming, verantwoordelijkheden of communicatie niet vanzelfsprekend is verlopen.

Om te voorkomen dat knelpunten escaleren of tot stilstand in de hulpverlening leiden, is het belangrijk om duidelijke afspraken te maken over hoe er wordt opgeschaald wanneer de samenwerking met een aanbieder stroef verloopt.

Deze escalatieladder biedt hiervoor een helder en gestructureerd stappenplan. Dit plan beschrijft stapsgewijs hoe betrokkenen met elkaar in gesprek gaan en op welk moment er wordt opgeschaald naar een volgend niveau binnen de eigen gemeente / organisatie en naar de regio (ROB).

Het doel is om op een constructieve manier tot oplossingen te komen, met behoud van de werkrelatie.

Stap 1:

Medewerker(s) van zorgaanbieder handelen niet conform afspraken uit het programma van eisen van de overeenkomst.

Consulent/verwijzer wijst de medewerker van de zorgaanbieder op de afspraken uit het programma van eisen van de overeenkomst. Hierbij kan verwezen worden naar de productomschrijvingen en het programma van eisen. Beide zijn te vinden onder [Documentatie & Downloads](#) op de website van het ROB¹.

Tip/bij voorkeur: leg dit schriftelijk vast (t.b.v. dossiervorming).

Stap 2:

Medewerker(s) van een zorgaanbieder handelen bij herhaling niet volgens afspraken uit het contract.

Consulent/verwijzer schaal op binnen het eigen team/de eigen organisatie, volgens de lokale afspraken.

Let op! Deze afspraken kunnen per gemeente/sociaal team/ buurtteam verschillend zijn, het betreft dus een intern werkproces.

In de gemeente Berg en Dal worden signalen bijv. gedeeld met de kwaliteitsmedewerker(s), bij buurtteams Jeugd en Gezin Nijmegen worden signalen gedeeld met de werkgroep 'aanvullende hulp' en in het signalenoverleg met het ROB. De medewerkers van het lokale sociale team/buurtteam die dit signaal van hun eigen consulenten ontvangen wegen of dit

¹ Voor ambulante Wmo en Jeugdhulp en Specialistische Jeugdhulp is een samenvatting beschikbaar onder: "Handreiking contractuele afspraken aanbieders voor verwijzers"

Escalatieladder

signaal vraagt om interne actie, zoals het ondersteunen van de consulent(en) bij het aanspreken van de zorgaanbieder op de afspraken en eventueel het maken van (schriftelijke) verbeterafspraken met de zorgaanbieder over de samenwerking en het evalueren van deze afspraken².

Medewerker(s) van de zorgaanbieder worden nogmaals gewezen op de geldende afspraken (zie stap 1) en met het management van de zorgaanbieder worden afspraken gemaakt over het structureel naleven van de contractafspraken.

Tip/bij voorkeur: leg dit schriftelijk vast (t.b.v. dossiervorming).

Stap 3:

Medewerker(s) van een zorgaanbieder handelen bij herhaling niet volgens afspraken uit het contract, ook niet na interne opschaling.

Opschalen richting Regionaal Meldpunt Zorg (RMZ), onderdeel van het ROB.

Een signaal over een aanbieder die na aanspreken conform stap 2 bij herhaling niet handelt volgens contractafspraken wordt doorgegeven via de contactpersoon/interne route van het betreffende sociale team/gemeente/buurtteam aan het RMZ. Dit kan door het (volledig) invullen van een meldingsformulier, zie: [Regionaal Meldpunt Zorg](#).

Een melding bij het RMZ wordt in behandeling genomen als alle stappen uit stap 1 en 2 volledig doorlopen zijn. Het is van belang om de genomen stappen en de gemaakte afspraken te beschrijven in het meldingsformulier.

Om de zorgaanbieder tot actie aan te kunnen zetten is het belangrijk om door te geven over wie (medewerker(s)/cliënt) de melding gaat, zodat RMZ en de zorgaanbieders opvolging kunnen geven aan de melding.

RMZ informeert de contractmanager over de melding en handelt richting zorgaanbieders naar aanleiding van de melding over het niet te volgen van contractafspraken.

Er wordt een terugkoppeling gegeven over de uitkomst/opvolging aan de contactpersoon van het sociale team/gemeente/buurtteam.

Belangrijk! Het meldpunt neemt geen klachten van cliënten in behandeling. Deze moeten gemeld worden bij de zorgorganisatie zelf. De meeste zorgorganisaties hebben een (onafhankelijke) klachtencommissie.

Sparren met de collega's van het RMZ

Wil je met het RMZ sparren voordat je een melding doet? Stuur dan een e-mailbericht met je contactgegevens naar regionaalmeldpuntzorg@nijmegen.nl en we nemen contact met je op.

² Eis 41.2 uit Programma van Eisen BJJ Nijmegen.

Escalatieladder

Wanneer neemt een consulent direct contact op met een contractmanager?

Bij handelen van (een contactpersoon van de) gecontracteerde zorgaanbieder dat over contractgrenzen heen gaat, met grote consequenties voor de cliënt/jeugdige/het gezin, kan een consulent direct contact zoeken met de betreffende contractmanager.

Contactgegevens van de contractmanagers zijn te vinden op de ROB Website, zie [hier](#). De contractmanager past hoor en wederhoor toe en bepaalt welke interventie gepast is en koppelt terug aan de melder van het signaal.

Voorbeelden:

De gecontracteerde zorgaanbieder beslist eenzijdig (tegen de wens van de jeugdige/inwoner/gezin in) om per direct met de levering van zorg te stoppen, zonder de opzegtermijn in acht te nemen.

Vanwege het gedrag van een jeugdige “schorst” een zorgaanbieder het verblijf van een jeugdige en stuurt een kind 2 weken naar ouders. Dit is extra problematisch als de jeugdige met een met een rechterlijke maatregel uit huis is geplaatst.