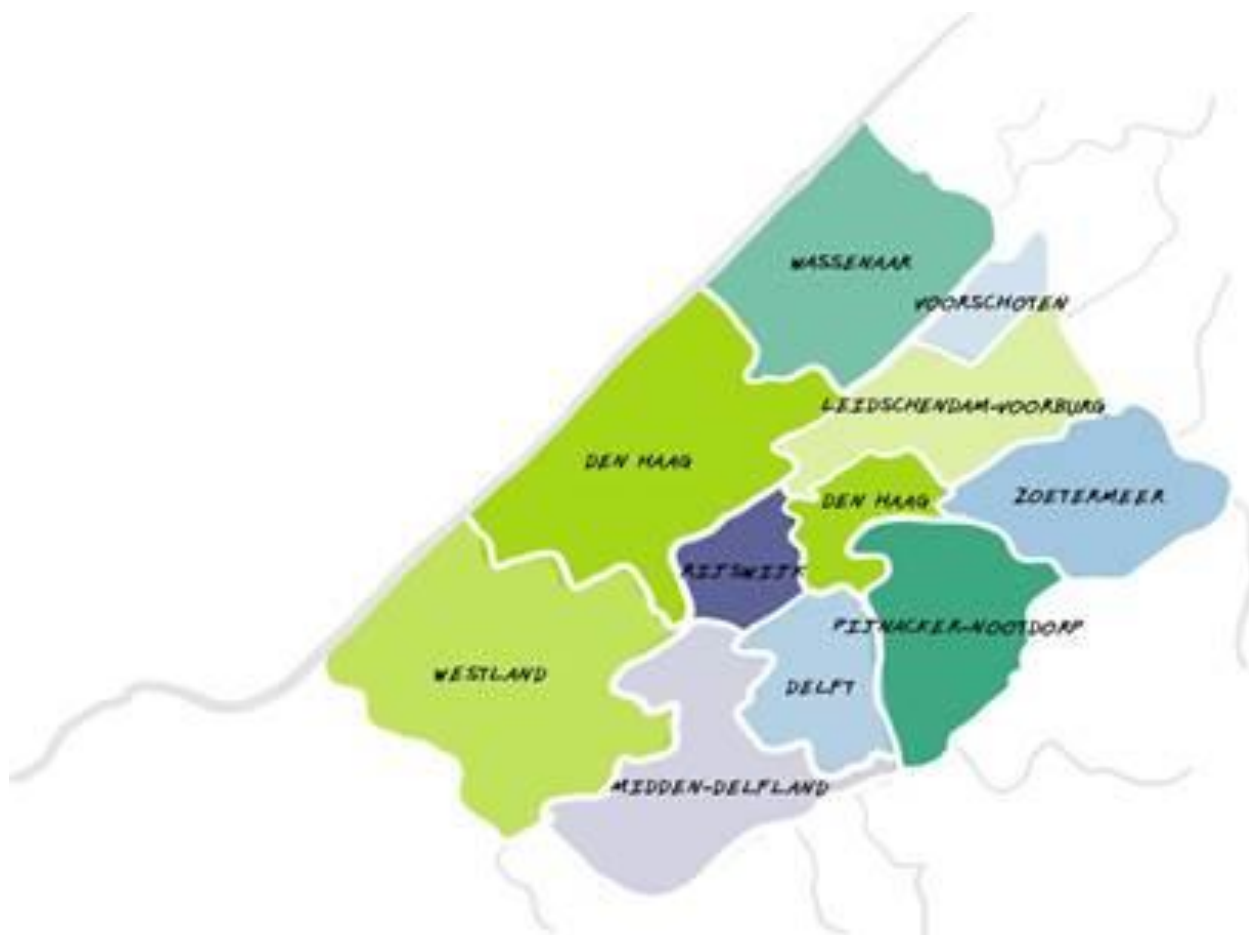


**Bijlage Escalatieladder**  
Jeugdhulp H10  
2021 e.v.



De Opdrachtgever vertrouwt erop en gaat ervan uit dat de Opdrachtnemer de jeugdhulp naar behoren verricht en de voorwaarden en condities uit de Ontwikkelovereenkomst en Resultaatovereenkomst na komt, zodat het opleggen van eventuele boetes niet opportuun en niet noodzakelijk is. De Opdrachtgever zal niet lichtvaardig overgaan tot het opleggen van een boete.

Onderstaande escalatieladder kan door de Opdrachtgever situationeel worden toegepast voor strategische – en/of tactische situaties, zonder dat deze per sé in de beschreven volgorde moet worden doorlopen.

| Stappen |                         | Toelichting   |
|---------|-------------------------|---|
| 1.      | Analyse van gegevens    | In het kader van de nakoming van de Ontwikkel- en Resultaatovereenkomst en hun bijlagen en het stimuleren van verbetering, verzamelt de gemeente gegevens van en rapportages over de dienstverlening van de aanbieder. De gegevens kunnen vergeleken worden met beschikbare benchmarkgegevens, historische gegevens, gegevens van andere aanbieders, ontvangen signalen en de kennis en informatie binnen de gemeente.  |
| 2.      | Gesprek en verbeterplan | Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen de gemeente (contract- en relatiemanagement) 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 een Inspectierapport of andere deskundigen. De gemeente kan de aanbieder hiervoor om een nadere toelichting en om informatie vragen en afhankelijk van het onderwerp om een verbeterplan vragen. De 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 de (frequentie van) controle uitbreiden (en mogelijk ook materiële en detailcontrole door toezichthouders uit laten voeren). Het gesprek dat de gemeente hier met de aanbieder over voert, vindt bij escalatie plaats op management- en/of directieniveau. |
| 3.      | Ingebrekestelling       | De gemeente geeft een schriftelijke waarschuwing met bijbehorende aanwijzingen of stuurt een ingebrekestelling met een redelijke termijn om de geconstateerde gebreken op basis van een verbeterplan te verhelpen.  |
| 4.      | Verzuim                 | Als de aanwijzingen bij stap 3 niet of niet afdoende zijn opgevolgd of tot onvoldoende resultaten hebben geleid binnen de gestelde termijn, dan treedt het verzuim in en is de gemeente bevoegd om maatregelen te treffen. De gemeente dient de aanbieder hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen bij stap 5 laten onverlet alle verdere rechten die de gemeente als opdrachtgever heeft bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de Ontwikkelovereenkomst en Resultaatovereenkomst.   |



|    |   |  |
|----|---|--|
| 5a | Maatregel: cliëntenstop en/of overdracht van cliënten | De gemeente kan als maatregel opleggen: een (tijdelijke) cliëntenstop en/of een verplichte overdracht van (een deel van) de cliënten aan een andere gecontracteerde aanbieder voor in elk geval de volgende onderwerpen: achterblijvende prestaties, bedrijfsvoering niet op orde, calamiteiten en gebleken misbruik en/of oneigenlijk gebruik, aanwezige wachtlijsten of lange wachttijden en weigeren van ondersteuning. |
| 5b | Maatregel: terugvordering                             | De gemeente kan als maatregel opleggen: een terugvordering of verrekening met toekomstige declaraties van de aanbieder (inclusief de mogelijkheid wettelijke rente en kosten te berekenen) voor in elk geval de volgende onderwerpen: onrechtmatig declaratiegedrag en niet of ontoereikende geleverde ondersteuning.  |
| 5c | Maatregel: boete                                      | De gemeente kan als maatregel opleggen: een boete zoals opgenomen in de Ontwikkelovereenkomst zoals omschreven in de artikelen 20.2 en 20.3.   |
| 5d | Maatregel: beëindiging of ontbinding                  | De gemeente kan als maatregel opleggen: een beëindiging of ontbinding van de Ontwikkelovereenkomst en/of Resultaatovereenkomst met inachtneming van de juridische procedure die hiervoor dient te worden gevolgd indien de ernst van de overtreding daar aanleiding toe geeft en/of indien de aanbieder in gebreke blijft na inzet van maatregelen 5a t/m 5c ten aanzien van de uitvoeringseisen.                          |

Het invoeren van de escalatieladder is ter beoordeling aan de gemeente. De gevolgen van de niet-nakoming door de Opdrachtnemer worden door de gemeente bepaald. Afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het geval kunnen gevolgen en acties worden gecombineerd. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met: de omvang van de fout of afwijking, normatieve bekendheid met zorg- en declaratievoorschriften, eventuele eerdere fouten of waarschuwingen, opstelling van de aanbieder (onder andere bereidheid tot medewerking onderzoek), zorgvuldige afweging van gerechtvaardigde belangen, zorgvuldige procedure (onder andere tijdige communicatie en adequate motivering door de gemeente), belangen van cliënten, het gevolg staat in verhouding tot de geconstateerde tekortkoming en redelijkheid en billijkheid.

