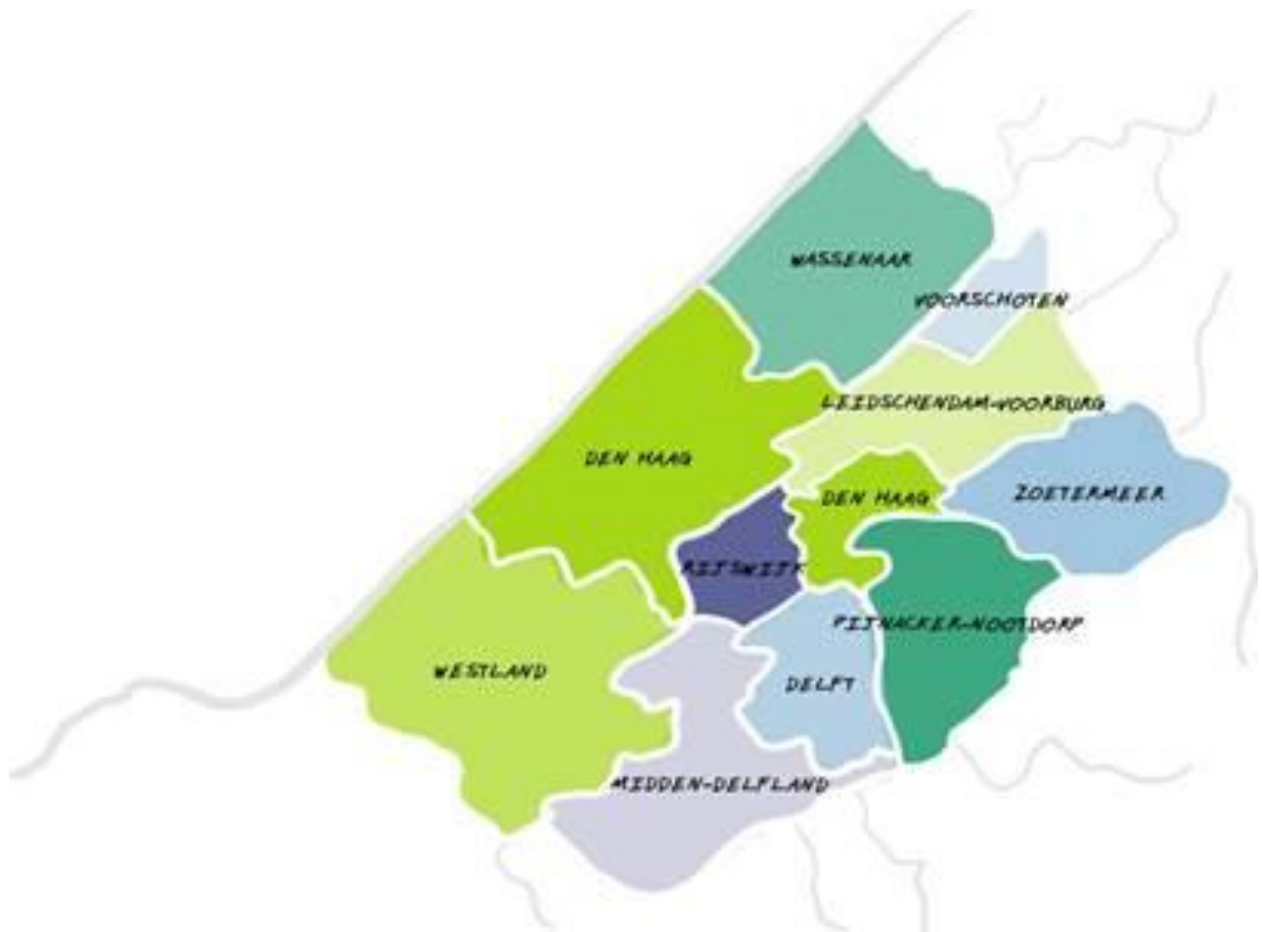


Bijlage 9
Escalatieladder
Jeugdhulp H10
2021 e.v.



Versie	Gewijzigde artikelen, beknopte inhoud	Geldig per datum
1.0	Alles opnieuw opgezet naar aanleiding van de inkoopprocedure 2021 e.v.	1 januari 2021
2.0	<p>Aanpassing naar aanleiding van de Ontwikkelafels: Voor de gehele bijlage 9 geldt dat het begrip 'gemeente' is vervangen door 'Opdrachtgever' en het begrip 'aanbieder' door 'Opdrachtnemer'. Met deze wijziging wordt aangesloten bij de begrippen zoals opgenomen in de Ontwikkel- en Resultaatovereenkomst.</p> <p>Daarnaast andere tekstuele wijzigingen in de onderdelen 4 'Verzuim' en 5c 'Maatregel boete'.</p>	1 januari 2023



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 Opdrachtgever gegevens van en rapportages over de dienstverlening van Opdrachtnemer. De gegevens kunnen vergeleken worden met beschikbare benchmarkgegevens, historische gegevens, gegevens van andere Opdrachtnemers, ontvangen signalen en de kennis en informatie van Opdrachtgever.
2.	Gesprek en verbeterplan	Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen Opdrachtgever (contract- en relatiemanagement) en Opdrachtnemer, spreekt Opdrachtgever Opdrachtnemer aan over het niet nakomen van de contractuele bepalingen door Opdrachtnemer, afwijkende prestaties of ontvangen signalen over tekortkomingen in de kwaliteit, doelmatigheid of rechtmatigheid, bijvoorbeeld op basis van een Inspectierapport of andere deskundigen. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer hiervoor om een nadere toelichting en om informatie vragen en afhankelijk van het onderwerp om een verbeterplan vragen. Opdrachtgever toetst of de toelichting van Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever de (frequentie van) controle uitbreiden (en mogelijk ook materiële en detailcontrole door toezichthouders uit laten voeren). Het gesprek dat Opdrachtgever hier met Opdrachtnemer over voert, vindt bij escalatie plaats op management- en/of directieniveau.
3.	Ingebrekestelling	Opdrachtgever 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, ook na ingebrekestelling, niet of niet afdoende zijn opgevolgd of tot onvoldoende resultaten hebben geleid binnen de gestelde termijn, dan treedt het verzuim in en Opdrachtgever bevoegd om maatregelen te treffen. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen bij stap 5 laten onverlet alle verdere rechten die Opdrachtgever heeft bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de Ontwikkelovereenkomst en Resultaatovereenkomst.



5a	Maatregel: cliëntenstop en/of overdracht van cliënten	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een (tijdelijke) cliëntenstop en/of een verplichte overdracht van (een deel van) de cliënten aan een andere Opdrachtnemer 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	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een terugvordering of verrekening met toekomstige declaraties van Opdrachtnemer (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	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een boete zoals opgenomen in de Resultaatovereenkomst zoals omschreven in de artikelen 20.2 en 20.3.
5d	Maatregel: beëindiging of ontbinding	Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer in gebreke blijft na inzet van maatregelen 5a t/m 5c ten aanzien van de uitvoeringseisen.

Het invoeren van de escalatieladder is ter beoordeling van Opdrachtgever. De gevolgen van de niet-nakoming door Opdrachtnemer worden door Opdrachtgever 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 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 cliënten, het gevolg staat in verhouding tot de geconstateerde tekortkoming en redelijkheid en billijkheid.

