

## 25.378-SD Bijlage 6 Contractmanagement

### **Contractmanagement Gemeente Edam-Volendam**

In deze bijlage wordt de essentie van contractmanagement toegelicht. Het geeft inzicht in de werkwijze van de Gemeente Edam-Volendam als het gaat om de invulling van contractmanagement gedurende implementatiefase, de contractfase en de afrondingsfase.

Er wordt ingegaan op de wijze waarop de Gemeente Edam-Volendam de onderlinge samenwerking vormgeeft.

Hierbij maken we onderscheid in samenwerken op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Ook wordt de contractpartij meegenomen in de opbouw van de contractmanagementgesprekken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de benodigde informatie die in tussentijdse, periodieke rapportages wordt opgevraagd. Daarnaast wordt uitgelegd op welke wijze de gemeente de dienstverlening beoordeelt en welke prestatieafspraken en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) hieraan ten grondslag liggen. Als laatste wordt contractpartij meegenomen in de escalatieladder en wanneer en op welke manier deze in werking treedt.

De Gemeente Edam-Volendam ziet bovenstaande als een dynamisch proces, waarbij er continu overleg is tussen de Gemeente Edam-Volendam en de contractpartij.

Tussentijds is voldoende gelegenheid om bij te sturen als de uitvoering van de opdracht of de eventuele trends en ontwikkelingen daarom vragen.

### **Basis van samenwerken**

De samenwerking tussen de contractpartij en de Gemeente Edam-Volendam is gericht op het opbouwen van een constructieve (werk)relatie, die waarde verhogend is voor alle partijen.

De contractpartij:

- Handelt proactief door verantwoordelijkheid te nemen voor de uitvoering van de dienstverlening;
- Ontzorgt de Gemeente Edam-Volendam;
- Is flexibel en beweegt mee met marktontwikkelingen en trends;
- Informeert de Gemeente Edam-Volendam op afgesproken momenten én proactief over feiten en omstandigheden die van invloed zijn op de uitvoering van de opdracht;
- Legt verantwoording af via rapportages over de kwaliteit van de ingezette dienstverlening en het resultaat van de dienstverlening.

De samenwerking tussen de contractpartij en de Gemeente Edam-Volendam is gericht op:

- Wederzijdse verbinding;
- Open en eerlijke communicatie;
- Betrokkenheid en eigenaarschap;
- Dynamisch contract en ontwikkeling: samen verder bouwen aan de toekomst.

### **Vormen van samenwerken**

#### ***Strategisch samenwerken***

Op strategisch niveau werken de Gemeente Edam-Volendam en contractpartij samen vanuit een gedeelde missie. De Gemeente Edam-Volendam en de contractpartij stellen samen heldere, strategische doelen vast die aansluiten bij de Opdracht. Strategische samenwerking is gericht op gezamenlijk afstemmen voor de lange termijn. Daarbij staan continuïteit en vertrouwen centraal. Het is meer dan alleen het uitvoeren van contractuele afspraken. Het is ook het gezamenlijk vormgeven van beleid, uitvoering en innovatie, gericht op het verbeteren van de dienstverlening van

De Toegang. Dit met als doel inwoners zo lokaal en snel mogelijk te helpen bij hun ondersteuningsvraag, zodat de inzet van (duurdere, geïndiceerde) maatwerkvoorzieningen wordt voorkomen. Beide partijen investeren in de relatie door het delen van informatie, het bespreekbaar maken en het gezamenlijk oplossen van knelpunten. Daarnaast worden afspraken gemaakt over de te behalen resultaten, waarbij zowel kwalitatieve als kwantitatieve indicatoren worden gebruikt. Regelmatige evaluatie zorgt voor bijsturing waar nodig.

### ***Tactisch samenwerken***

Op tactisch niveau wordt de samenwerking geconcretiseerd door het maken van afspraken over de inzet van middelen en wordt de kwaliteit van de dienstverlening gemonitord.

Deze monitoring betreft bijvoorbeeld:

- Wordt de contractdoelstelling gerealiseerd;
- Wordt de overeengekomen contractprestatie bereikt?
- Het bewaken van alle andere overeengekomen contractafspraken;
- Voortgang op de vastgestelde KPI's;
- Nagaan of de vastgestelde eisen uit het Programma van Eisen worden nageleefd;
- Monitoren van de financiële situatie van de contractpartij;
- Begeleiden van de onderlinge samenwerking met externe stakeholders
- Bespreken van aangeleverde informatie vanuit het Operationele niveau en deze zo nodig vertalen naar nieuwe KPI's en prestatieafspraken, trends en ontwikkelingen;
- Bespreken van signalen en suggesties vanuit andere contractpartijen;
- Waarborgen van voldoende personele inzet;
- Afstemmen en eventueel terugkoppelen van gemaakte afspraken van operationele processen richting het operationele niveau;
- Rapporteren van de prestaties aan het Strategisch overleg/de stuurgroep;
- Oplossen van mogelijke wachtlijsten en hanteren van een proactieve houding bij wachtlijstbeheer.

### ***Operationeel samenwerken***

Tot slot werken medewerkers van contractpartij op operationeel niveau samen met medewerkers van het Breed Sociaal Loket en het team Ontwikkeling en Projecten van de gemeente en met andere relevante samenwerkingspartners. Dit met als doel de dienstverlening zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de leefwereld en de behoefte van inwoners.

Samenwerken op operationeel niveau is cruciaal om de doelen van het tactisch en strategisch niveau daadwerkelijk te realiseren in de praktijk. Het gaat om het gezamenlijk uitvoeren van de opdracht, zoals deze is bedoeld.

Voorbeelden van samenwerken en activiteiten op operationeel niveau zijn:

- Praktische uitvoering van diensten en ondersteuning aan inwoners volgens de contractuele afspraken;
- Directe communicatie tussen medewerkers van de Gemeente Edam-Volendam en contractpartij om de dienstverlening soepel te laten verlopen;
- Het signaleren van operationele problemen, het vastleggen van een mogelijke oplossingsrichting en deze voorleggen aan het tactisch niveau;
- Het verzamelen van gegevens t.b.v. de rapportages voor het tactisch overleg van de uitgevoerde werkzaamheden en behaalde resultaten;
- Het organiseren van werkoverleggen en het faciliteren van samenwerking op de werkvloer.

### **Fasen binnen de contracteringsperiode**

Tijdens de contracteringsperiode wordt onderscheid gemaakt tussen drie fasen:

- De implementatiefase;
- De contractfase;
- De afrondingsfase.

Voor het doen van slagen van deze Opdracht is de implementatiefase en de start van de contractfase van cruciaal belang. Daarnaast maken de Gemeente Edam-Volendam en de contractpartij afspraken over taken en verantwoordelijkheden die horen bij de afrondingsfase van de overeenkomst.

De Gemeente Edam-Volendam realiseert zich dat de Opdracht een grote en complexe opgave is en dat dit veel van de contractpartij vraagt. Daarom beschouwt de Gemeente Edam-Volendam de drie fasen als een gezamenlijke, gedeelde verantwoordelijkheid.

#### *1. Implementatiefase*

Na gunning wordt een overeenkomst afgesloten en start de implementatiefase. Deze implementatiefase loopt vanaf definitieve gunning tot aan de start van de overeenkomst. De contractpartij en de gemeente werken samen aan een efficiënte en effectieve implementatie. Binnen 5 werkdagen na definitieve gunning levert de contractpartij een concept implementatieplanning op waarin in ieder geval onderstaande onderdelen zijn opgenomen:

- Noodzakelijke acties met deelactiviteiten per stap voor de start van de overeenkomst;
- Overzichtelijke tijdslijn per week tot aan start overeenkomst;
- Verantwoordelijkheden van zowel contractpartij als gemeente tijdens de implementatiefase (denk hierbij ook aan het voorbereiden van het overnemen van nog lopende casuïstiek bij de start van de contractfase);
- Invulling van de diverse overlegvormen op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Tijdens de implementatiefase stemmen de contractpartij en de Gemeente Edam-Volendam zo vaak als nodig af zodat de Opdracht op afgesproken ingangsdatum daadwerkelijk start. Het definitieve implementatieplan dient als uitgangsdokument en is de meetwijzer gedurende de gehele implementatiefase.

#### *2. Contractfase*

Nadat de implementatiefase is afgerond, start de contractfase.

Tijdens de contractfase beoordeelt de Gemeente Edam-Volendam periodiek of de prestaties worden gehaald. Dit doet de gemeente op basis van de geleverde rapportage, vastgestelde KPI's en tabel Prestatieafspraken.

Contractpartij en de Gemeente Edam-Volendam evalueren de KPI's periodiek en stellen deze mogelijk in gezamenlijk overleg bij. Dit zolang het de ontwikkeling van het contract en de optimalisatie van de dienstverlening stimuleert.

#### *3. Afrondingsfase*

De Gemeente Edam-Volendam en de contractpartij leggen samen vast welke taken en verantwoordelijkheden noodzakelijk zijn om bij einde van de overeenkomst tot een correcte afronding te komen met elkaar.

### **Het contractmanagementgesprek**

De Gemeente Edam-Volendam en de contractpartij geven gezamenlijk vorm aan een overlegstructuur waarbij op de drie lagen (strategisch, tactisch en operationeel niveau) afstemming plaatsvindt. Het doel van deze gesprekken is om de kwaliteit, de continuïteit en het resultaat van de geleverde dienstverlening en ondersteuning te evalueren en te waarborgen.

#### *Frequentie overlegstructuur*

De Gemeente Edam-Volendam en contractpartij voeren iedere twee maanden een contractmanagementgesprek op tactisch niveau en twee keer per jaar een strategisch overleg (stuurgroep). Op operationeel niveau vindt minimaal een keer per maand afstemming plaats. De frequentie kan aangepast worden gedurende de looptijd wanneer hier aanleiding toe is. Zie onder 1 nadere uitleg over het gezamenlijk inhoud geven aan deze overlevormen in het implementatieplan.

#### *Rapportage*

De contractpartij levert twee weken voorafgaand aan het contractmanagementgesprek een rapportage aan. De rapportage is een dynamisch document en wordt, indien nodig, gedurende de looptijd van de overeenkomst bijgesteld naar de dan wenselijke manier van rapporteren. In eerste instantie wordt in ieder geval minimaal het volgende opgenomen:

- Aantal inwoners dat contractpartij heeft geholpen, óf met het beantwoorden van een ondersteuningsvraag óf met het bieden van brede maatschappelijke ondersteuning óf met de inzet van het Samenwerkend Ondersteuningsteam. In de rapportage wordt dit als volgt uitgesplitst:
  - Type ondersteuningsvraag
  - Doelgroep waarbinnen de ondersteuningsvraag valt
  - Woonplaats inwoner/gezin
  - Geboden ondersteuning
  - Is lokaal geboden ondersteuning aangevuld met specialistische inzet?
- Gemiddelde wachttijd per inwoner/gezin waarin het volgende onderscheid wordt gemaakt:
  - Intake en triage
  - Inzet brede maatschappelijke ondersteuning
  - Inzet Samenwerkend Ondersteuningsteam
- Trends en ontwikkelingen
- Klachten (aantallen inclusief aard en afhandeling)
- Calamiteiten en incidenten.

#### *Agenda contractmanagementgesprek tactisch niveau*

Op de agenda van het contractmanagementgesprek staan bijvoorbeeld onderstaande onderwerpen:

- Opening en Mededelingen
  - Vaststellen agenda
  - Verslag en actiepunten vorig gesprek
- Rapportage
- Daarnaast zijn de volgende onderwerpen van belang om (periodiek) te bespreken
- KPI's en prestatieafspraken
- Samenwerking met gemeente en andere contractpartijen
  - Bedrijfsvoering en Organisatie Administratie (ureninzet)
  - Financiële situatie contractpartij
  - Inzet personeel en de ondernomen beheersmaatregelen bij personeelstekort
  - Signaleren van klachten en doorgevoerde verbeterpunten

- Trends, innovatie en ontwikkeling
- Cliënttevredenheidsonderzoeken
- Meldingen en Incidenten
- Zaken om te agenderen voor strategisch overleg/stuurgroep

**Toelichting:** Het is van belang om op strategisch niveau met elkaar in gesprek te zijn. Tijdens de contractmanagementgesprekken worden indien nodig zaken geagendeerd voor het strategisch overleg/het stuurgroep-overleg. Tijdens dit overleg is ruimte om eventuele besluiten te nemen over grotere veranderingen/ontwikkelingen binnen de Opdracht, de stand van zaken met betrekking tot de ontwikkelagenda en om richting te geven aan de samenwerking.

### **Organiseren netwerkbijeenkomsten**

De contractpartij is verantwoordelijk voor het organiseren van minimaal twee netwerkbijeenkomsten per jaar. Hierbij worden relevante samenwerkingspartners en overige actoren (denk bijvoorbeeld aan het onderwijs, huisartsen, ouderenzorg, vluchtelingenwerk en uitvoerende collega's van de gemeente) uitgenodigd. Het doel van deze bijeenkomst is het bevorderen van een constructieve samenwerking, eventueel aan de hand van een actueel thema. Het thema en de genodigden worden in overleg bepaald. De kosten voor deze netwerkbijeenkomst liggen bij de contractpartij.

### **De Ontwikkeltafel**

De (door)ontwikkeling en optimalisatie van de dienstverlening is een belangrijke pijler voor de Gemeente Edam-Volendam. Hiervoor organiseren wij ontwikkeltafels. Voor een uitgebreide beschrijving van de ontwikkeltafels verwijzen we naar paragraaf 1.7 van de Leidraad.

De Gemeente Edam-Volendam organiseert en faciliteert de ontwikkeltafels per onderwerp en stelt daarvoor een contactpersoon aan. Naar verwachting zullen niet alle ontwikkeltafels tegelijk starten en afhankelijk van de actualiteiten kunnen er meerdere ontwikkeltafels naast elkaar lopen.

De contractpartij levert per ontwikkeltafel een afvaardiging van minimaal 2 en maximaal 4 deelnemers, afhankelijk van de kennis en expertise die nodig is om van de ontwikkeltafel een succes te maken.

De Gemeente Edam-Volendam en de contractpartij committeren zich aan doelstellingen van de Ontwikkelagenda, zijnde de transformatie en houdbaarheid van het stelsel en spelen gezamenlijk in op lokale, regionale en landelijke ontwikkelingen.

Deelname aan de ontwikkeltafel is verplicht, voor zowel medewerkers van de Gemeente Edam-Volendam, als van de contractpartij.

### **Prestatieafspraken en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)**

Contractmanagement van de Gemeente Edam-Volendam monitort en stuurt gedurende de looptijd van de overeenkomst op Prestatieafspraken en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).

Prestatieafspraken zijn doelstellingen die de gemeente wil behalen en KPI's zijn meetbare indicatoren om te volgen of die afspraken worden gehaald. In de rapportages doet contractpartij hier verslag van en tijdens het contractmanagementgesprek wordt op de prestatieafspraken en de KPI's in gegaan.

Aan de hand van de fysieke rapportage en het gespreksverslag kan contractmanagement periodiek beoordelen hoe de contractpartij scoort en of de uitvoering naar behoren verloopt.

Tabel 1 – Prestatieafspraken

Prestatieafspraken	Meetfrequentie
Contractpartij signaleert mogelijke trends en (markt)ontwikkelingen op basis van de kwartaalrapportage en doet ontwikkelvoorstellen voor de dienstverlening.	1x per kwartaal
Contractpartij levert een plan op met de doelen voor het komend jaar dat is gebaseerd op trends, marktontwikkelingen en de invulling van de opdracht en de visie van de gemeente op de samenleving	1x per jaar
Contractpartij levert de gevraagde bijdrage aan de Ontwikkelagenda.	1x per kwartaal
Contractpartij presenteert zich gemeentebreed met proactieve communicatie via diverse communicatiekanalen	Minimaal 1x per kwartaal of frequenter indien de situatie daarom vraagt
Contractpartij organiseert voor relevante samenwerkingspartners en overige actoren minimaal twee keer per jaar een netwerkbijeenkomst, evt. aan de hand van een thema.	2x per jaar
De gemeente wil dat de cliënten zo goed mogelijk geholpen worden en tevreden zijn over de ontvangen ondersteuning. Om vast te stellen of cliënten dit ook zo hebben ervaren, wordt door contractpartij een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd	1x per jaar
Contractpartij levert een klachtenrapportage aan.	1x per jaar en zo nodig tussentijds op aanvraag
Contractpartij levert een financieel jaaroverzicht aan, dat in ieder geval een specificatie bevat van de kosten voor personeel in loondienst, kosten uitbesteed werk en kosten inhuur personeel.	1 x per jaar
Contractpartij levert een accountantsverklaring aan.	1 x per jaar
Contractpartij werkt mee aan mogelijke pilots waarvoor een redelijke personele inzet kan worden gevraagd.	Op verzoek

### 1) KPI Cliënttevredenheid

De Gemeente Edam-Volendam wil dat onze inwoners en gezinnen zo goed mogelijk geholpen worden en tevreden zijn over de ontvangen ondersteuning. Om vast te stellen of inwoners/gezin dit zo ervaren, wordt door opdrachtnemer een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Deze KPI-normering helpt bij het monitoren en verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening vanuit het perspectief van inwoner/gezin.

KPI	Norm/Streefwaarde	Toelichting
Responspercentage	≥ 60%	Minimaal 60% van de benaderde inwoners/gezinnen neemt deel aan het onderzoek
Algemene tevredenheid	≥ 80% tevreden of zeer tevreden	Minimaal 80% van de inwoners/gezinnen geeft een positieve beoordeling (8,0 of hoger)
Tevredenheid over bereikbaarheid	≥ 85% tevreden of zeer tevreden	Minimaal 85% van de inwoners/gezinnen ervaren de toegang en bereikbaarheid als goed (8,0 of hoger)
Tevredenheid over communicatie	≥ 80% tevreden of zeer tevreden	Duidelijke en begrijpelijke communicatie wordt gewaardeerd (8,0 of hoger)
Tevredenheid over deskundigheid	≥ 85% tevreden of zeer tevreden	Minimaal 85% van de inwoners/gezinnen beoordelen de deskundigheid van medewerkers hoog (8,0 of hoger)
Tevredenheid over resultaat	≥ 80% tevreden of zeer tevreden	Minimaal 80% van de inwoners/gezinnen zijn tevreden over het bereikte resultaat van de dienstverlening (8,0 of hoger)
Verbeterpunten gesignaleerd	Maximaal 10% negatieve reacties	Aandachtspunten worden geïdentificeerd en opgepakt

### 2) KPI Klachtenprocedure en afhandeling

Deze KPI-normering helpt om een transparante en effectieve klachtenafhandeling te waarborgen.

KPI	Norm/Streefwaarde	Toelichting
Aantal klachten	Afhankelijk van doelgroep, streven naar daling	Monitoren om trends te signaleren en problemen vroeg te herkennen
Reactietijd op klacht	Binnen 5 werkdagen	Eerste ontvangstbevestiging en reactie op de klacht
Oplostijd klacht	Binnen 20 werkdagen	Tijd tot definitieve afhandeling van de klacht
Percentage klachten binnen termijn opgelost	≥ 90%	Minimaal 90% van klachten wordt binnen de gestelde termijn afgehandeld
Klanttevredenheid klachtenafhandeling	≥ 80% tevreden	Minimaal 80% van klagers is tevreden over de afhandeling
Aantal herhaalklachten	Maximaal 5% van totaal aantal klachten	Lage herhaling duidt op effectieve structurele oplossingen
Aantal geëscaleerde klachten	Maximaal 10% van totaal aantal klachten	Beperken van escalaties door goede eerste afhandeling

### 3) KPI Contractpartij handelt zelf ondersteuningsvragen af, zonder doorverwijzing naar geïndiceerde maatwerkvoorzieningen

Deze KPI-normering stimuleert en meet het vermogen van de gemeente en contractpartij om ondersteuningsvragen zoveel mogelijk binnen De Toegang op te pakken en tevens op te lossen, zonder dat (langdurige) inzet van maatwerkvoorzieningen ernaast nodig is.

KPI	Norm/ Streefwaarde	Toelichting
Percentage ondersteuningsvragen zelf afhandelen binnen voorliggend veld	≥ 80%	Minimaal 80% van de vragen wordt volledig en zelfstandig opgelost zonder doorverwijzing
Percentage ondersteuningsvragen doorverwezen naar geïndiceerde ondersteuning	≤ 20%	Maximaal 20% van de vragen wordt doorverwezen naar zwaardere (geïndiceerde) hulp
Reactietijd op ondersteuningsvraag	Binnen 3 werkdagen	Eerste contact of terugkoppeling aan inwoner/gezin na ontvangst vraag
Afhandelingsduur ondersteuningsvraag	Binnen 10 werkdagen	Tijd tot afronding van de ondersteuningsvraag binnen de Lokale Toegang
Cliënttevredenheid over zelf afhandeling	≥ 85% tevreden	Positieve beoordeling van inwoners/gezinnen die hun vraag zelf hebben kunnen oplossen
Herhaalde ondersteuningsvragen	Maximaal 10%	Lage herhalingsgraad geeft aan dat de zelf afhandeling effectief is

### 4) Kosten voor geïndiceerde maatwerkvoorziening Jeugd en Wmo dalen

De Gemeente Edam-Volendam hoopt met deze opdracht het aantal verwijzingen naar geïndiceerde maatwerkvoorzieningen naar beneden te brengen en afschalen te bevorderen. Contractpartij vervult hierbij, als toegang tot het lokale, preventieve ondersteuningsaanbod, een centrale positie.

Deze KPI-normering stimuleert en meet het dalen van de kosten voor geïndiceerde maatwerkvoorzieningen Jeugdhulp en Wmo en hier wordt een impulsbudget aan gekoppeld.

KPI	Norm/Streefwaarde	Toelichting
Dalen van de kosten voor geïndiceerde maatwerkvoorzieningen Jeugdhulp en Wmo	≥ € 300.000,- kostenbesparing	Impulsbudget € 100.000,-
	≥ € 600.000,- kostenbesparing	Impulsbudget € 200.000,-
	≥ €900.000,- kostenbesparing	Impulsbudget € 300.000,- (maximale impulsbudget)

### **Escalatieladder:**

De kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht en het nakomen van de prestatieafspraken en KPI's worden tussentijds gemonitord tijdens de contractmanagementgesprekken. Tijdens deze gesprekken kan blijken dat één of meerdere prestatieafspraken niet (volledig) worden nagekomen, dat er op één of meer van de KPI's onvoldoende wordt gescoord (de vastgestelde norm wordt niet behaald) of dat contractpartij niet volledig voldoet aan hetgeen in het Programma van Eisen is vastgelegd. In eerste instantie zal contractpartij hierop worden aangesproken, zodat verbeteringen of aanpassingen proactief kunnen worden doorgevoerd. Blijkt in het daaropvolgende (contractmanagement)gesprek dat contractpartij onvoldoende heeft geacteerd, treedt de escalatieladder in werking.

De escalatieladder bestaat uit drie stappen:

1. Escalatiegesprek
2. Verbeterplan
3. Vroegtijdige beëindiging van de opdracht bij onvoldoende verbetering

In principe worden de 3 stappen opeenvolgend genomen, maar afhankelijk van de aard en ernst van de situatie kan ervoor gekozen worden stappen over te slaan en direct naar een volgende benodigde actie over te gaan.

#### Stap 1: Escalatiegesprek

De gemeente signaleert dat de contractpartij niet voldoet aan de invulling van de Opdracht en/of aan één of meerdere van de (prestatie)afspraken en/of één of meerdere KPI's. Na een eerste poging tot bijsturing vanuit een regulier contractmanagementgesprek wordt onvoldoende verbetering ervaren. Daarom initieert de Gemeente Edam-Volendam een escalatiegesprek, waarbij zowel een strategische als tactische afvaardiging van medewerkers aanwezig is (van zowel contractpartij als de Gemeente Edam-Volendam). De Gemeente Edam-Volendam zorgt voor de verslaglegging van het gesprek waarin alle afspraken, acties en daarbij behorende termijnen worden opgenomen en delen deze binnen een afgesproken termijn met contractpartij. Mochten deze afspraken niet worden nagekomen of acties en daarbij horende termijnen niet (tijdig) worden uitgevoerd/behaald, schaal contractmanagement op naar stap 2 van de escalatieladder. Indien er tijdens het escalatiegesprek al dusdanig grote twijfel is of contractpartij de verbeteringen kan doorvoeren binnen de gestelde termijn, worden direct afspraken gemaakt over het opstellen en aanleveren van een verbeterplan.

#### Stap 2: Verbeterplan

Wanneer stap 1 onvoldoende effect heeft gehad, schaal de Gemeente Edam-Volendam op naar stap 2 van de escalatieladder. Deze stap begint met een tweede escalatiegesprek, waarin de tekortkoming(en) nogmaals worden doorgesproken en de noodzaak van het opstellen van een verbeterplan wordt geadresseerd. Tijdens het tweede escalatiegesprek worden de benodigde verbeteringen besproken en krijgt contractpartij de opdracht een verbeterplan op te stellen. Na afloop van het tweede escalatiegesprek stuurt de Gemeente Edam-Volendam de contractpartij een brief, met het verslag als bijlage, waarin officieel wordt vastgelegd waarom en wanneer contractpartij een verbeterplan moet aanleveren en op welke termijn de afgesproken verbeteringen uiterlijk gerealiseerd moeten zijn.

Stap 2 verloopt als volgt:

- Contractpartij levert een verbeterplan inclusief beheersmaatregelen en/of verbeteracties op. De termijn voor het aanleveren van dit verbeterplan is in beginsel twee (2) weken, maar kan door de gemeente in redelijkheid worden verkort of verlengd, passend bij de aard en ernst van het tekortschieten. Dit geldt ook voor de vorm en inhoud van het verbeterplan.

- Het verbeterplan wordt binnen de afgesproken termijn gerapporteerd aan de contractmanager.
- Indien de contractpartij dusdanig tekortschiet in haar verplichtingen met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening, is de gemeente gerechtigd om een derde partij in te schakelen i.v.m. de continuïteit van de dienstverlening, ook aan de bestaande inwoners/gezinnen. De kosten hiervan zullen worden verhaald op de contractpartij.
- Indien het verbeterplan als onvoldoende wordt beoordeeld, onvoldoende geïmplementeerd wordt, onvoldoende resultaat oplevert of niet wordt opgeleverd, dan volgt stap 3.
- De contractpartij krijgt een afgesproken termijn om de verbeteringen te realiseren. Na deze periode worden de gerealiseerde verbeteringen conform het verbeterplan nogmaals door de contractpartij gerapporteerd. Indien blijkt dat één of meerdere afgesproken verbeteringen niet conform de afspraak zijn gerealiseerd dan wel als de contractpartij de gerealiseerde verbeteringen niet heeft gerapporteerd, volgt stap 3.

Indien tijdens het gesprek door de houding en/of voorgestelde verbeteringen van de contractpartij blijkt dat de verbeteringen niet binnen de afgesproken termijn kunnen worden gerealiseerd, dan volgt direct stap 3.

Indien tijdens het gesprek blijkt dat de tekortkoming blijvend onmogelijk is waardoor de contractpartij naar het oordeel van de gemeente redelijkerwijs niet in staat is om te verbeteren, dan volgt direct stap 3.

#### Stap 3:

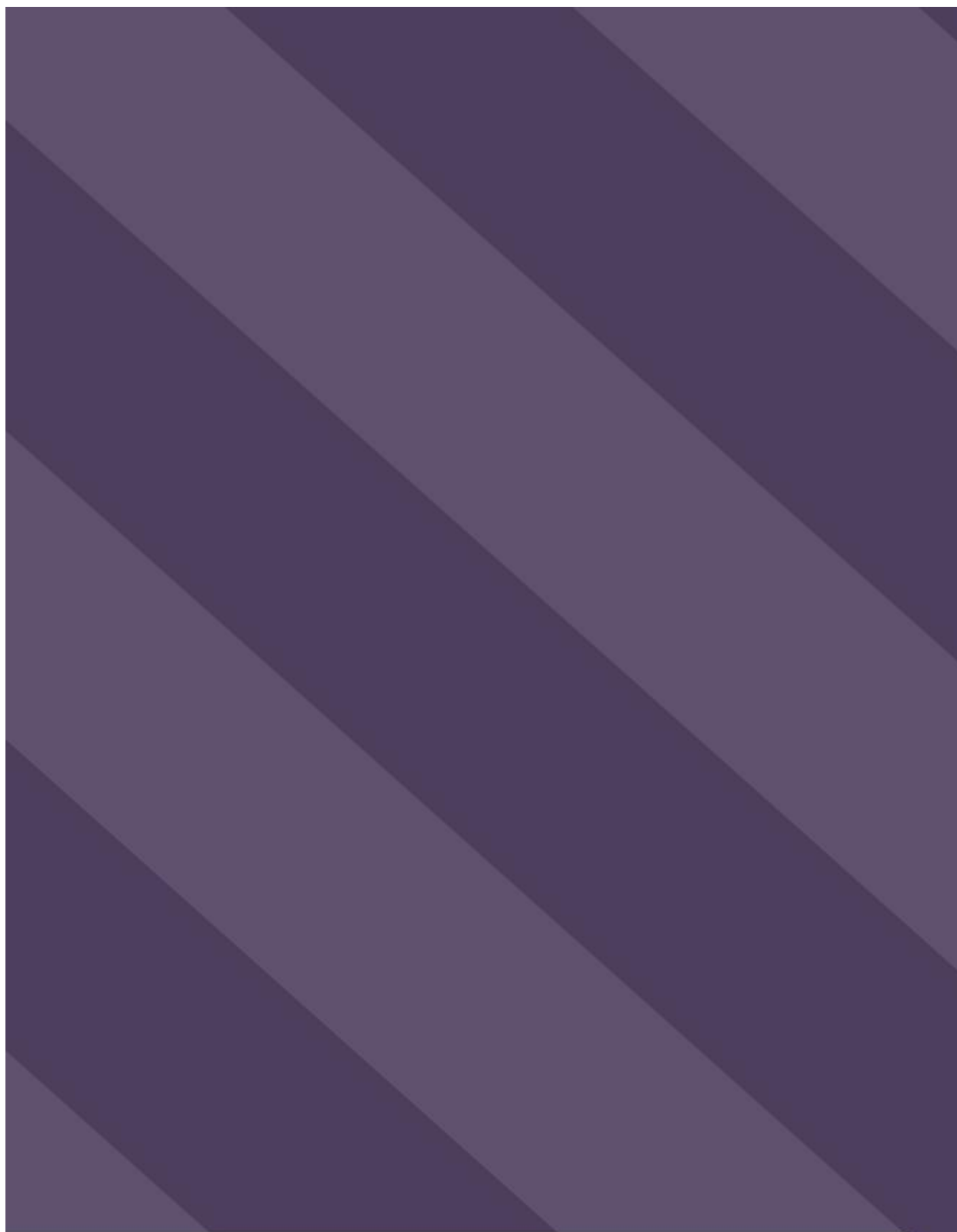
Er is sprake van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.

De contractpartij is in verzuim. Artikelen betreffende de ontbinding van de overeenkomst, genoemd in de overeenkomst, zijn van toepassing, onverminderd het recht van de Gemeente Edam-Volendam om passende maatregelen conform de wet en/of de Algemene inkoopvoorwaarden te nemen.

Daarnaast treden alle vastgelegde afspraken over de afrondingsfase per direct in.



*Gemeente*  
**EDAM**  
**VOLENDAM**



*Gemeente*  
**EDAM**

W. van der Knooddreef 1  
1132 KN Volendam  
Telefoon: 0299-398398