

Bijlage 6 Communicatieplan

Communicatieplan

De communicatie tussen Albeda en opdrachtnemer dient op diverse niveaus plaats te vinden op navolgende frequenties en met onderstaande functionarissen Albeda.

naam overleg	Doelstelling	frequentie	functionaris Albeda	Functionaris opdrachtnemer
operationeel overleg	Beheer dagelijkse activiteiten.	zo nodig dagelijks	- operationeel verantwoordelijke of gedelegeerde	- operationeel verantwoordelijke
tactisch overleg	Managen van de diensten die door de leverancier worden uitgevoerd, trends, prestaties. Opvolgen van contract gerelateerde processen (KPI's/SLA). Zo nodig facturering van de vorige periode.	1 x per jaar (indien daar aanleiding toe is vaker)	- contractmanager - aangevuld met inhoudelijk betrokkene	- accountmanager
strategisch overleg	Beleidsmatige discussies over kritieke kwesties en risico's, strategische Business Development en kansen.	1 x per jaar (indien daar aanleiding toe is vaker)	- directie - contractmanager	- directie vertegenwoordiger - accountmanager

1.1 Operationeel overleg

Tussen de operationeel verantwoordelijke (locatie)manager en de verantwoordelijke van de leverancier vindt met een zekere regelmaat, overleg plaats, waarbij de operationele zaken aan de orde komen.
Verslaglegging door opdrachtnemer.

1.2 Tactisch overleg

Tijdens het tactisch overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- kwaliteit en dienstverlening;
- klachtenregistratie en -behandeling;
- operationele aangelegenheden;
- rapportages en monitoring;
- volumes van dienstverlening (aantallen e.d.);
- financiële voortgang en facturenafhandeling;
- algemene tevredenheid;
- wensen en ontwikkelingen (bijv. assortiment, openingstijden, etc.).

De opdrachtnemer draagt zorg voor de verslaglegging. Het concept verslag wordt binnen 5 werkdagen verzonden naar de deelnemers van het overleg. Rapportages worden gedeeld met de gesprekspartners van het strategisch overleg.

1.3 Strategisch overleg

Tijdens het strategisch overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- realisatiecijfers afgelopen jaar versus begroting;
- evaluatie en beoordeling contractuele afspraken;
- toekomstige ontwikkelingen organisaties;
- gezamenlijk benoemde missie en doelstelling;
- partnership voor de langere termijn;
- delen van kennis, inzichten;
- delen van kosten, investeringen en risico's;
- uitruilen innovaties;
- fysieke samenwerking.

Vooraf wordt afgesproken wie de verslaglegging verzorgt (vindt plaats in onderling overleg tussen accountmanager en de contractmanager). Het concept verslag wordt binnen 5 werkdagen verzonden naar de deelnemers van het overleg.

1.4 Managementinformatie

De managementinformatie dient digitaal te worden aangeleverd. De leverancier dient na gunning en voor start van de werkzaamheden een format voor de verstrekking van managementinformatie te ontwikkelen. Het format dient te worden geaccordeerd door de contractmanager van Albeda. Gedurende de looptijd van het contract wordt door de contractmanager aangegeven welke wijzigingen in het format worden doorgevoerd.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen periodieke en jaarlijkse rapportages.

1.5 Periodieke rapportage

Deze rapportage dient tweemaal per jaar te worden opgeleverd. Onderstaande items zijn voorbeelden die kunnen worden opgevraagd. Dit zijn vooral operationele items.

- uitslagen van evt. proces- en kwaliteitsmetingen (diensten);
- performancepercentage bij leveringen (nauwkeurigheid)
- aantal en inhoud van klachten en verstoringen en de wijze van afhandeling;
- verslagen operationeel werkoverleg;
- financiële overzichten van de gefactureerde kosten (totaalkosten en kosten per locatie en gespecificeerde kosten van de extra opdrachten incl. tekstuele toelichting)
- verbeterplannen gespecificeerd naar verbeterpunten, acties en meetbare doelstellingen;
- ingezette uren.

1.6 Jaarlijkse verslaglegging

De leverancier levert, conform de contractvoorwaarden, jaarlijks, uiterlijk één maand voorafgaand aan het ingeplande strategische overleg een evaluatie aan over de verzorgde dienstverlening of leveringen op de locaties over het voorgaande jaar.

Deze rapportage gaat in op de volgende aandachtspunten:

- Geconsolideerde gerealiseerde financiële overzichten met analyse op begroting/offerte omzetten;
- voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties;
- behaalde duurzaamheidsdoelstellingen;
- advies met betrekking tot duurzame (innovatieve) mogelijkheden;
- prognose en optimalisatieplan voor het komend contractjaar.

2.1 Contactpersonenoverzicht

Albeda	
Directeur	Mevr. J. Vermeltfoort
Contractmanager	Mevr. I. Rosenthal

Leverancier	
Directeur	
Accountmanager	