



Bijlage 7 – Contractmanagement

Overlegstructuur

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt het contractbeheer en contractmanagement op de Overeenkomst uitgevoerd door de door Opdrachtgever aangewezen contractmanager van Categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling (hierna: V&PO). Het contract- en Opdrachtnemersmanagement richt zich op de communicatie over resp. het ontsluiten van alle benodigde informatie over de Overeenkomst en de Deelnemende organisaties.

De contractmanager V&PO is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de Overeenkomst. De contractmanager V&PO heeft een ondersteunende rol naar de Deelnemende organisaties waarbij de focus ligt op de gemeenschappelijke vraagstukken op strategisch/tactisch niveau. De (contactpersonen van de) Deelnemende organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de kwaliteit en kwantiteit van de E-learning binnen de eigen organisatie en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering. Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager V&PO naar Opdrachtnemer.

Voor de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bestaan de volgende overlegstructuren, hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen tactisch/strategisch en operationeel overleg.

Tactisch/strategisch

Opdrachtnemer heeft overleg met de contractmanager V&PO over:

- De uitvoering van de Overeenkomst (contractuele naleving en leveranciersmanagement), managementrapportages klachten en andere onderwerpen die zich daar toe lenen.
Opdrachtgever heeft minimaal 1 x per kwartaal (of wanneer de contractmanager V&PO daar aanleiding toe ziet) overleg met de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer aan de hand van door Opdrachtnemer verstrekte schriftelijke cumulatieve voortschrijdende verbruiksrapportage(s). Voor de kwalitatieve rapportages worden separate afspraken gemaakt met de contractmanager V&PO.

Operationeel

- Op verzoek van een Deelnemende organisatie vindt overleg plaats met Opdrachtnemer; de contractmanager V&OP wordt hierover geïnformeerd.

Klachtafhandeling

In eerste instantie vindt het overleg over klachtafhandeling plaats tussen de betreffende Deelnemende organisatie en de Opdrachtnemer (al dan niet met interventie van de contractmanager V&PO) als blijkt dat de kwaliteit van Prestatie niet aan de eisen van de Overeenkomst voldoet. De desbetreffende Deelnemende organisatie treedt in overleg met Opdrachtnemer om de oorzaken van de klacht op te lossen en te bespreken hoe wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer opnieuw voordoen.

Opdrachtnemer stelt hiervoor een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat dergelijke klachten structureel kunnen worden opgelost. Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden en kan buiten de organisatorische lijn opereren. Binnen zeven (7) Werkdagen na melding



Belastingdienst

van een klacht moet de oplossing van de klacht gerapporteerd zijn aan de betreffende Deelnemende organisatie en in cc naar de contractmanager V&PO, waarin tenminste het volgende staat vermeld: de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en hoe voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst herhaalt. De klacht is pas opgelost wanneer de Deelnemende organisatie de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd.

Opdrachtnemer zal onmiddellijk aan de contractmanager V&PO rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de uitvoering van de Overeenkomst.