

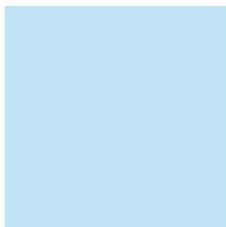
Bijlage 7 Communicatieplan

Communicatieplan

De communicatie tussen Albeda en opdrachtnemer dient op diverse niveaus plaats te vinden op navolgende frequenties en met onderstaande functionarissen van m.n. de Albeda stafafdelingen Facilitair en Huisvesting (F&H) en/of Marketing en Communicatie (M&C). Opdrachtnemer dient per locatie of project een vaste contactpersoon in te zetten die verantwoordelijk is voor het operationeel beheer en de afhandeling van de (project)opdrachten.

Opdrachtnemer dient voor de F&H contractadviseur van Albeda een vaste contactpersoon in te zetten die verantwoordelijk is voor het tactisch/strategisch beheer.

naam overleg	frequentie	functionaris Albeda	Functionaris opdrachtnemer
operationeel overleg	zo nodig dagelijks	- projectleider F&H - en/of locatieleider of hoofdconciërge - en/of projectadviseur M&C - teamleider onderwijs (indien van toepassing)	- project / locatie verantwoordelijke - binnendienst
tactisch overleg	1 x per jaar (indien daar aanleiding toe is: vaker)	- contractadviseur F&H - inkoopadviseur (indien daar aanleiding toe is) - aangevuld met inhoudelijk betrokkenen (indien daar aanleiding toe is)	- accountmanager
strategisch overleg	1 x per jaar (indien gewenst; anders worden strategische zaken meegenomen in het tactisch overleg)	- vertegenwoordiger MT van F&H - contractadviseur F&H	- directie vertegenwoordiger - accountmanager



1.1 Operationeel overleg

Vanaf de aanvraag t/m de uitvoering en nazorg van een (project)opdracht vindt er tussen de operationeel verantwoordelijke projectleider F&H dan wel locatieleider/hoofdconciërge of projectadviseur M&C en de verantwoordelijke van de leverancier overleg plaats, waarbij de operationele zaken aan de orde komen.

Verslaglegging van de afspraken door opdrachtnemer die deze verslaglegging direct uitwerkt en deelt met de deelnemer(s) van het overleg.

Doelstelling: Beheren activiteiten van (project)opdrachten.

1.2 Tactisch overleg

T.b.v. het tactisch overleg levert opdrachtnemer tijdig (minimaal 10 werkdagen van tevoren) een managementrapportage aan.

Tijdens het tactisch overleg wordt de managementrapportage besproken en vindt er een evaluatie plaats met betrekking tot de gehele prestatie/dienstverlening. Hierbij wordt gekeken naar de behaalde KPI's en het voldoen aan de gestelde dienstverleningseisen en kwaliteitswensen. Aanvullende afspraken n.a.v. eventuele wensen worden opgenomen in de SLA en het KPI-model en deze worden door opdrachtnemer bijgesteld.

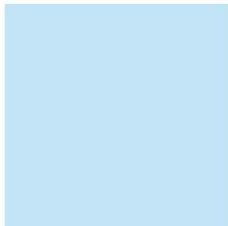
De opdrachtnemer draagt zorg voor de verslaglegging van de afgesproken acties. Het concept verslag wordt binnen 5 werkdagen verzonden naar de deelnemers van het overleg.

Doelstelling: Managen van de prestatie/dienstverlening die door opdrachtnemer wordt uitgevoerd, opvolgen van contract gerelateerde processen (SLA met KPI's), bespreken van ontwikkelingen in de markt, bij opdrachtnemer en bij Albeda.

1.3 Strategisch overleg

Rapportages worden gedeeld met de gesprekspartners van het strategisch overleg; tijdens het strategisch overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- realisatiecijfers afgelopen jaar
- evaluatie en beoordeling contractuele afspraken
- toekomstige ontwikkelingen organisaties
- gezamenlijk benoemde missie en doelstelling (indien van toepassing)



Tijdens het strategisch overleg worden rapportages, wensen en ontwikkelingen besproken en vindt er een evaluatie plaats met betrekking tot de gehele prestatie/dienstverlening. Op basis van deze resultaten wordt aan het eind van de vastgelegde contractperiode besloten om de overeenkomst wel of niet te verlengen indien de mogelijkheid er is om een optiejaar te lichten.

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

Doelstelling: Beleidsmatige discussies over kritieke kwesties en risico's, strategische Business Development en kansen.

1.4 Managementinformatie

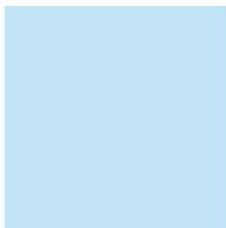
De managementinformatie dient digitaal te worden aangeleverd. Opdrachtnemer dient binnen een maand na de ingang van de overeenkomst een format voor de verstrekking van managementinformatie te ontwikkelen. Het format dient te worden geaccordeerd door de F&H contractadviseur van Albeda. Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt door de contractadviseur aangegeven welke wijzigingen in het format worden doorgevoerd.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen periodieke en jaarlijkse rapportages. Voor deze overeenkomst zijn in het 1^e jaar periodieke en voor de verdere duur van de overeenkomst jaarlijkse rapportages voldoende, tenzij de contactadviseur daar met de accounthouder andere afspraken over maakt.

1.5 Periodieke rapportage

Deze rapportage dient twee of drie maal per jaar te worden opgeleverd. T.b.v. het jaarlijkse tactisch overleg levert opdrachtnemer tijdig (minimaal 10 werkdagen van tevoren) een managementrapportage aan met in ieder geval:

- verslagen operationeel werkoverleg
- overzicht in Excel van de uitgevraagde en geleverde producten per project met vermelding van: aantal, prijs, datum en leveringslocatie en ingezette uren
- financiële overzichten van de gefactureerde kosten (totaalkosten en kosten per locatie en gespecificeerde kosten van de extra opdrachten incl. tekstuele toelichting) en facturenafhandeling
- aantal en inhoud van klachten en verstoringen en de wijze van afhandeling inclusief doorlooptijd
- uitslagen van evt. proces- en kwaliteitsmetingen (diensten)
- performancepercentage bij leveringen (nauwkeurigheid)
- overige afspraken zoals opgenomen in de vastgestelde SLA en het vastgestelde KPI-model
- verbeterplannen gespecificeerd naar verbeterpunten, acties en meetbare doelstellingen
- aanvullende wensen



1.6 Jaarlijkse rapportage voor strategisch overleg

Opdrachtnemer 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.

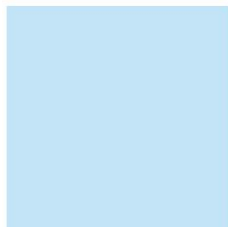
Deze rapportage gaat in op de volgende aandachtspunten:

- gerealiseerde financiële overzichten met analyse op 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 / CIO	
Verantwoordelijke Strategie / Manager strategie	
Verantwoordelijke dienstverlening / Service Manager	
Verantwoordelijke operaties / Operations lead	
Contractmanager	

Opdrachtnemer



CEO	
Accountmanager	

2.2 Communicatiewijze en -middelen

Geef aan op welke wijze opdrachtnemer met de klanten wil / zal communiceren en welke middelen / tools opdrachtnemer daarbij wil / zal inzetten:

Contactpersoon Albeda	Communicatiemiddel
projectleider F&H	
en/of locatieleider of hoofdconciërge	
en/of projectadviseur M&C	
teamleider onderwijs (indien van toepassing)	
Contractadviseur F&H	

