

Bijlage: 007

Communicatie / Escalatie



1. Algemeen

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Alle medewerkers en de direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

2. Communicatiematrix

Gemeente Emmen hecht veel waarde aan een leverancier die proactief is, meedenkt en de afspraken correct nakomt. De communicatie tussen gemeente Emmen en de Opdrachtnemer zal op verschillende echelons plaatsvinden.

Frequentie	Gemeente Emmen	Opdrachtnemer	Minimale agendapunten
Jaarlijks	- Contractmanager - Opdrachtgever	- (district) directeur	- Evaluatie contract
Kwartaal	- Contractmanager - Adviseur	- Regiomanager / Projectleider / Directeur	- Management rapportages - Status kwaliteit - Efficiency verbeteringen - Extra Opdrachten - Mutaties - Spend - Verbetervoorstellen
In overleg	- Adviseur - Specialist - Inkoper	- Projectleider - Adviseur	- Operationele zaken - Planning

Tabel 1. Communicatiematrix

1. Verslaglegging overleggen

Van alle formeel gehouden besprekingen, zie communicatiematrix, zal schriftelijke verslaglegging plaatsvinden door de Opdrachtnemer, inclusief een afsprakenlijst. De verslagen dienen binnen vijf werkdagen na bespreking digitaal in het bezit te zijn en ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de door Gemeente Emmen aangewezen contactpersoon.

2. Communicatie e-mail

2.1 Opdrachtnemer

Opdrachtnemer dient voor de communicatie direct na ondertekening van het contract een centraal e-mail adres aan de contractmanager te verstrekken.

Voorbeeld: emmen@uwbedrijfsnaam.nl

Alle communicatie met Opdrachtnemer zal via dit e-mail adres verlopen. Binnen de bedrijfsvoering dient Opdrachtnemer er zelf voor te zorgen dat dit e-mail adres ook tijdens vakanties door zijn of haar organisatie wordt uitgelezen.

2.2 Gemeente Emmen

De communicatie met Gemeente Emmen dient plaats te vinden op: contractmanagement-ICT@emmen.nl.

3. Escalatiematrix

Opdrachtnemer en Gemeente Emmen stellen in samenspraak de escalatiematrix op. De escalatiematrix wordt opgenomen in de DAP. Indien geen afspraken zijn opgenomen met betrekking tot het opstellen van een DAP, zal verslaglegging plaatsvinden door Opdrachtnemer.