Bijlage Communicatie en Governance.

1. Doel

Deze Bijlage bepaalt hoe Partijen informatie delen en samen bijsturen. De afspraken dragen bij aan duidelijke communicatielijnen en tijdige besluitvorming.

2. Operationele coördinatie

2.1. Gedurende de hele looptijd van de Overeenkomst zal iedere Partij er zorg voor dragen dat zij een voldoende gekwalificeerd persoon heeft benoemd als haar coördinator (”Coördinator”).

2.2. De Coördinatoren zijn verantwoordelijk voor het operationele contact tussen Partijen inclusief, maar niet beperkt tot, het optreden als belangrijkste contact voor hun respectievelijke organisatie en het verkrijgen van machtigingen en goedkeuringen van hun organisaties.

2.3. De (huidige) Coördinatoren en contracteigenaren staan beschreven in artikel 3. Iedere Partij mag haar Coördinator vervangen door middel van een kennisgeving aan de andere Partij één maand voor de vervanging.

3. Persoonlijke gegevens en kennisgeving

Rol	HCS	Opdrachtgever
Contracteigenaar	[naam / functie / e-mail]	[naam / functie / e-mail]
Coördinator	[naam / functie / e-mail]	[naam / functie / e-mail]
Privacy & Security meldpunt	<<XXX>>	<<XXX>>

3.1. Kennisgevingen in verband met de Overeenkomst zullen schriftelijk worden gedaan en worden verzonden aan onderstaand post- en e-mailadres:

Indien aan HCS:		Indien aan Opdrachtgever:	
T.a.v.:	<<postadres van HCS en naam contactpersoon>>	T.a.v.:	<<postadres van Opdrachtgever en naam contactpersoon>>
E-mail:	<<XXX>>	E-mail:	<<XXX>>

4. Evaluatieoverleggen

4.1. De Coördinatoren organiseren regelmatig overleggen om onder andere de samenwerking en levering van de Dienstverlening te evalueren.

4.2. Indien een van de aanwezigen als bepaald in onderstaande tabel niet in staat is het overleg bij te wonen, zal de bijeenkomst worden bijgewoond door een vervanger op voorwaarde dat deze vervanger over dezelfde bevoegdheden en/of machtigingen beschikt.

4.3. Voor ieder overleg dat op grond van dit artikel wordt gehouden, zullen Partijen overeenkomen welke Partij de notulen van die bijeenkomst maakt, waarbij de andere Partij het recht heeft om te reageren op de notulen, of daartegen bezwaar te maken, voordat deze door beide Partijen worden goedgekeurd.

4.4. Partijen komen hierbij de volgende evaluatie overleggen overeen:

	Operationeel overleg	**Tactisch overleg**	**Strategisch overleg**
Frequentie:	<<XXX>>	<<XXX>>	<<XXX>>
Organisator:	Contracteigenaar	Contracteigenaar	Contracteigenaar
Deelnemers HCS:	<<XXX>>	<<XXX>>	<<XXX>>
Deelnemers Opdrachtgever:	<<XXX>>	<<XXX>>	<<XXX>>
Onderwerpen:	<<XXX>>	<<XXX>>	<<XXX>>

5. Escalatiematrix

5.1. Een geschil dat voortvloeit uit of ontstaat in relatie tot de Overeenkomst en dat niet tussen de vertegenwoordigers van Partijen kan worden geschikt op escalatieniveau 0, zal in eerste instantie worden verwezen naar escalatieniveau 1, waarbij de vertegenwoordigers van Partijen zullen proberen tot een oplossing voor het geschil te komen tijdens de eerstvolgende overleg of op een eerdere datum indien een van de Partijen daarom verzoekt.

5.2. Indien het geschil niet tijdens het overleg of een andere bijeenkomst op escalatieniveau 1 wordt geschikt, wordt het geschil schriftelijk verwezen naar escalatieniveau 2. De personen die voor dit doel zijn aangewezen op escalatieniveau 2 zullen binnen vijf werkdagen na verwijzing samenkomen om te proberen het geschil te schikken.

5.3. Indien het geschil niet wordt geschikt op escalatieniveau 2, wordt het geschil schriftelijk verwezen naar escalatieniveau 3. De personen die voor dit doel zijn aangewezen op escalatieniveau 3 zullen binnen vijf werkdagen na verwijzing samenkomen om te proberen het geschil te schikken.

5.4. De escalatieniveaus zijn:

	Vertegenwoordiger HCS	Vertegenwoordiger Opdrachtgever
Escalatieniveau 0	[naam / functie / e-mail]	[naam / functie / e-mail]
Escalatieniveau 1	[naam / functie / e-mail]	[naam / functie / e-mail]
Escalatieniveau 2	[naam / functie / e-mail]	[naam / functie / e-mail]
Escalatieniveau 3	[naam / functie / e-mail]	[naam / functie / e-mail]

5.5. Indien een van de vertegenwoordigers als genoemd in bovenstaande tabel een overleg niet kan bijwonen, zal het overleg worden bijgewoond door een vervanger op voorwaarde dat deze vervanger over dezelfde bevoegdheden en/of machtigingen beschikt om het geschil te schikken.

5.6. Partijen proberen het geschil in redelijkheid te schikken volgens bovenstaande escalatieprocedure. De specifieke vorm waarop het geschil wordt geschikt is ter redelijke beoordeling van het desbetreffende escalatieniveau.

5.7. Niets in dit artikel zal, op enig moment dat bovenstaande escalatieprocedure van kracht is, of voordat of nadat deze wordt of is ingeroepen, de vrijheid van Partijen beperken om in rechte op te treden tegen de andere Partij.

5.8. Voor iedere overleg dat in het kader van deze escalatieprocedure wordt gehouden, zullen Partijen Partij het recht heeft om te reageren op het schriftelijk verslag, of daartegen bezwaar te maken, voordat dit door beide Partijen wordt goedgekeurd.

6. Beëindiging samenwerking

6.1. Uiterlijk twee maanden vóór de overeengekomen datum waarop de Dienstverlening eindigt (''Einddatum''), benoemen Partijen ieder een aanspreekpunt voor het de begeleiden en coördineren van het beëindigen van de Dienstverlening. Deze aanspreekpunten maken tijdig afspraken over de daarbij behorende onderwerpen, waaronder de zorgvuldige overdracht van medische en niet-medische stukken en het beëindigen, overdragen of anderszins regelen van de toegang tot XpertSuite. Partijen leggen deze afspraken zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één maand voor Einddatum van de Dienstverlening, schriftelijk vast.