



Bilag 3

Samarbejdsorganisation

Vejledning

Tilbudsgiver skal i bilaget angive forslag til egne deltagere i styregruppen samt angive egen kontaktperson.

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning	1
2.	Samarbejdsmodel	1
2.1	Dialogbaseret samarbejde	1
2.2	Videndeling og udveksling af relevante informationer	2
2.3	Konfliktløsningsmodel	2
3.	Organisering af samarbejdet	2
3.1	Indledning	2
3.2	Styregruppe	3
3.3	Faste kontaktpersoner	4

1. Indledning

I dette bilag beskrives krav og forventninger til samarbejdet mellem kunden og anden aktør.

2. Samarbejdsmodel

2.1 Dialogbaseret samarbejde

Formålet med samarbejdet mellem parterne er at sikre en fortsat høj kvalitet i de af kontrakten omfattede ydelser, kontinuitet og ensartet praksis i varetagelsen af ydelserne, en mulighed for fortsat udvikling af ydelser og arbejdsgange og et samarbejdsforhold med anden aktør, der er præget af gensidighed og åben kommunikation.

Det er på den baggrund kundens forventning, at samarbejdet mellem parterne skal ske med baggrund i en dialogbaseret samarbejdsmodel. Hermed forstås, at parterne gennem dialog søger at opnå konsensus, herunder løser opståede usikkerheder og konflikter. I forlængelse heraf søges uoverensstemmelser altid løst via samtale mellem parterne.

Kunden opfatter det derfor som centralt og væsentligt, at det bærende element i samarbejdet vil være dialog, og at samarbejdsrelationen mellem parterne bygger på tillid, åbenhed og fleksibilitet. Kunden ønsker, at samarbejdet mellem kunden og anden aktør er gensidigt forpligtende, og at parternes respektive interesser i vid udstrækning indordnes under et fælles ansvar for at opnå den bedst mulige opgaveløsning.

I samarbejdskonstruktionen ligger blandt andet, at samarbejdet etableres på grundlag af fælles målsætninger samt en gensidig tillid, åbenhed og tro på, at parterne kan lære af og udvikle hinanden. Det er i den forbindelse kundens tilgang til samarbejdet, at kunden har stor tillid til, at anden aktør er i stand til at udføre ydelserne på et kvalitetsniveau og med en faglig tilgang, der matcher kundens.

Der lægges desuden vægt på, at anden aktør i sin opgavevaretagelse udviser fleksibilitet og agerer situationsbestemt. Kravet om fleksibilitet indebærer samtidig, at samarbejdet mellem parterne, herunder samarbejdet med de decentrale enheder hos kunden, skal være af en sådan art, at opgavetilrettelæggelsen og varetagelsen kan fungere smidigt og koordineret.

Det er væsentligt at understøtte, at samarbejdet anses for at være en dynamisk proces, der ud over at arbejde for de fælles mål også fokuserer på en kontinuerlig udvikling af kvaliteten i ydelserne.

Kunden vil i det følgende skitsere en model for et sådant samarbejde.

2.2 Videndeling og udveksling af relevante informationer

Som et endeligt resultat af samarbejdsmodellen forventes det, at der sker en løbende faglig videndeling parterne imellem. Herunder forventes det, at anden aktør frem-skaffer relevante informationer om opnåede samt forventede resultater.

Ligeledes er det forventningen, at resultatet af samarbejdsmodellen medfører en løbende faglig videndeling, hvor fokus er på det læringsmæssige element i form af ny viden om opgaveløsningen, forslag til nye løsningsmodeller og lignende.

Det forventes, at anden aktør i bilag 2 beskriver, hvorledes videndeling vil kunne sikres, således at der sker en løbende faglig udveksling parterne imellem. Hertil kommer, at anden aktør bedes redegøre for, hvordan denne vil sikre, at de nødvendige informationer om opnåede resultater dokumenteres og overleveres til kunden.

2.3 Konfliktløsningsmodel

<Indsæt evt. uddybende konfliktløsningsmodel>.

3. Organisering af samarbejdet

3.1 Indledning

Der etableres en samarbejdsorganisation, der afspejler parternes samarbejde, herunder anden aktørs daglige samarbejde med kundens decentrale enheder. Samarbejdsorganisationen består af:

- Styregruppe
- Faste kontaktpersoner.

Parterne skal loyalt deltage i den samarbejdsorganisation og de møder, der aftales.

Såfremt det er nødvendigt, kan styregruppen beslutte tilpasninger i samarbejdsorganisationen.

I det følgende er samarbejdsorganisationen nærmere beskrevet.

3.2 Styregruppe

Der nedsættes en styregruppe på ledelsesniveau med repræsentanter for såvel kunden som anden aktør. Styregruppen har det overordnede ansvar for samarbejdets gennemførelse med henblik på kontraktens opfyldelse.

Styregruppens opgaver og ansvar er bl.a.:

- Sikring af den overordnede fælles ledelse, herunder opfølgning på opgavevaretagelse, kommunikation og samarbejde.
- Behandling af den af anden aktør udarbejdede rapport om/dokumentation for resultaterne af egenkontrolproceduren.
- Behandling af spørgsmål af principiel betydning, herunder den langsigtede udvikling af samarbejdet mellem parterne, eventuelle tvister, kontraktændringer mv.

Kunden har formandskabet i styregruppen, og anden aktør har sekretariatsfunktionen. Anden aktør udarbejder beslutningsreferat. Referatet skal godkendes af kunden.

Til styregruppen udpeger parterne hver et antal medlemmer, der er bemyndigede til at repræsentere den pågældende part i ethvert spørgsmål vedrørende denne kontrakt og eventuelle senere tillæg. Styregruppens medlemmer er:

Fra kunden:

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

Fra anden aktør:

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

I iværksættelsesfasen holder styregruppen møde **halvårligt eller efter behov**. Herefter afholdes der styregruppemøde **1 gang årligt eller efter behov**.

Derudover vil hver af parterne kunne indkalde til ekstraordinært styregruppemøde med **10 dages varsel**. I særlige situationer, og hvor der er enighed om dette, kan der indkaldes til møde med kortere varsel.

Anden aktør udarbejder en dagsorden for hvert møde, der som minimum vil indeholde følgende punkter:

- Status, herunder eventuelle konstaterede problemer
- Rapportering vedrørende resultater
- Anden aktørs dokumentation for opfyldelse af kvalitetsmål samt opfølgning herpå
- Behandling af og opfølgning på eventuelle klager
- Ajourføring af parternes information og data
- Nye eller ændrede opgaver
- Eventuelt.

I forbindelse med de ovenfor nævnte møder skal der forud for mødet ske en rapportering fra anden aktør til kunden. Denne rapport skal i styregruppen indeholde en status for arbejdet i forhold til de resultater, anden aktør har opnået. Det fastlægges af styregruppen, hvilket nærmere indhold rapporten skal have.

Kunden skal meddele anden aktør eventuelle dagsordenspunkter senest to uger før mødet.

3.3 Faste kontaktpersoner

Begge parter skal udpege en kontaktperson, der skal være den daglige kontaktperson i forhold til den anden part.

Kontaktpersonerne skal være bemyndigede til at træffe afgørelse i spørgsmål om daglige opgaverrelaterede spørgsmål, herunder tilrettelæggelse af arbejdsgange, reaktion på klager mv., og har det daglige ansvar for kontakten mellem parterne samt at holde styregruppen løbende orienteret om samarbejdets forløb. Ud over den kontakt, der er en naturlig følge af samarbejdets forløb, kan kontaktpersonerne løbende holde formelle møder med henblik på opfølgning, planlægning og eventuel problemløsning.

Kundens faste kontaktperson er:

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

Anden aktør kan ikke påregne, at kundens kontaktperson vil være en fuldtidsresource.

Anden aktørs faste kontaktperson er:

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

Kundens kontaktperson er sekretær og fører referat af møderne. Alle væsentlige aftaler mellem parterne skal fremgå af referaterne. Aftaler om fravigelse af kontrakten kræver dog skriftligt samtykke fra begge parter.