

# SLIMMER, SNELLER EN BETER

DeEscalatie- en Communicatie-  
model



**WATERSCHAPSMARKT**  
VAN DE TOEKOMST

**De markt vraagt naar een ontwikkeling in de samenwerking van de nadruk op contract naar de nadruk op contact én naar samenwerking op basis van gelijkwaardigheid en complementariteit.**

Met het DeEscalatie- en Communicatiemodel wordt op een hoogwaardige en duurzame manier invulling gegeven aan de benodigde communicatie bij projecten. Het is een praktische invulling van de samenwerking met behoud van ieders verantwoordelijkheid en autonomie. Toepassing van het model leidt tot beter verlopende bouwprojecten en een hogere tevredenheid onder burgers en andere stakeholders.

Het DeEscalatie- en Communicatiemodel regelt dat er op het juiste niveau overleg plaats vindt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Hierbij onderscheiden we drie niveaus. Elk niveau heeft haar eigen onderwerpen en frequentie van overleg. Wanneer de gesprekspartners van opdrachtgever en opdrachtnemer er op het laagste niveau niet samen uitkomen, wordt het probleem onder voorwaarden naar een hoger niveau getild. Veelal kan het geschil op dat niveau snel opgelost worden waardoor de situatie de-escaleert. Eventueel kan het geschil naar het hoogste niveau getild worden. Op deze wijze blijft de werksfeer gezond en heeft het geschil minder invloed op de voortgang van het project. Dit model is ontstaan vanuit het visiedocument 'De waterschapsmarkt van de toekomst', waarin 3 bouwstenen worden benoemd die moeten bijdragen aan vernieuwing in de waterschapsmarkt: maximale maatschappelijke waarde, de mens centraal en een gezonde bouwkolom. Het model is bedoeld om uitgewerkt op te nemen in uw (geïntegreerde) contracten.

Het toepassen van het DeEscalatie- en Communicatiemodel wordt u dan ook van harte aanbevolen. Heeft u behoefte aan meer informatie, een uitgebreide toelichting of wilt u graag reageren? Neem dan contact op met de contactpersoon Henkjan van Meer (beleidsadviseur inkoop en aanbesteden van de Unie van Waterschappen).



**Het DeEscalatie- en Communicatiemodel in het kort:**

- Levert een eenvoudige methode om slimmer met de communicatie om te gaan
- Ondersteunt bij de beheersing van risico's
- Resulteert in minder faalkosten
- Resulteert in meer beheersing van het budget
- Resulteert in meer voortgang in het project
- Resulteert in een hogere tevredenheid van bestuurders, burgers en bedrijven
- Respecteert de belangen van partijen
- Verandert de contractuele positie niet
- Brengt minimale kosten met zich mee
- Wordt gedragen door diverse deelnemers in de branche
- Vindt zijn oorsprong in de marktvisie waterschappen

FIGUUR: DE-ESCALATIE EN COMMUNICATIEMODEL

Strategisch niveau				
Frequentie:	<input checked="" type="checkbox"/>	Onderwerpen:	<input checked="" type="checkbox"/>	Deelnemers: (invullen) Opdrachtgever/Opdrachtnemer:
6 maanden	<input type="checkbox"/>	Organisatie doelstellingen	<input type="checkbox"/>	.....
3 maanden	<input type="checkbox"/>	Contact en samenwerking	<input type="checkbox"/>	.....
2 maanden	<input type="checkbox"/>	Proces(behandelproces)	<input type="checkbox"/>	.....
		Toprisico's	<input type="checkbox"/>	.....
		Samenwerking	<input type="checkbox"/>	.....
		.....	<input type="checkbox"/>	.....
Tactisch niveau				
Frequentie:		Onderwerpen:		Deelnemers:
6 maanden	<input type="checkbox"/>	Discussie VTW's	<input type="checkbox"/>	.....
3 maanden	<input type="checkbox"/>	Contact en samenwerking	<input type="checkbox"/>	.....
2 maanden	<input type="checkbox"/>	Inhoudelijke geschilpunten	<input type="checkbox"/>	.....
1 maand	<input type="checkbox"/>	Projectdoelstellingen	<input type="checkbox"/>	.....
		Toprisico's	<input type="checkbox"/>	.....
		.....	<input type="checkbox"/>	.....
Operationeel niveau				
Frequentie:		Onderwerpen:		Deelnemers:
1 maand	<input type="checkbox"/>	Voortgang	<input type="checkbox"/>	.....
1 week	<input type="checkbox"/>	Contact en samenwerking	<input type="checkbox"/>	.....
		Contract VTW's	<input type="checkbox"/>	.....
		Planning	<input type="checkbox"/>	.....
		Communicatielijnen	<input type="checkbox"/>	.....
		Risicodossier	<input type="checkbox"/>	.....
		.....	<input type="checkbox"/>	.....

**BEZOEKADRES**

Koningskade 40  
2596 AA Den Haag  
070 351 97 51  
Nederland

**POSTADRES**

Postbus 93218  
2509 AE Den Haag  
Nederland

info@uwv.nl  
www.uwv.nl

**CONTACTPERSOON:**

Henkjan van Meer  
hmeer@uwv.nl

November 2017