

DIENSTENWIJZER

1 Bedrijfsgegevens van Implematiq®

Statutaire naam	:	Implematiq B.V.
Handelsnaam	:	Implematiq®
Telefoon	:	+31 708 871 212
Telefax	:	+31 848 316 326
Email	:	email@implematiq.nl
Website	:	www.implematiq.nl
Bankrekening	:	ING 5819092
BTW-nummer	:	NL820311777B01
Kamer van Koophandel	:	27333331 (Haaglanden)

2 Wat doet Implematiq®?

Implematiq® B.V. ondersteunt opdrachtgevers bij het beslissen over en het inregelen van "**Wie** krijgt **Wat Wanneer**". Implematiq® doet dit door tijdelijk denk- en doecapaciteit in de vorm van adviseurs en projectleiders beschikbaar te stellen. Implematiq® is gespecialiseerd in:

- Implementatie Management
- Enterprise Risk Management
- Ondersteuning van Bestuurders op het gebied van Medezeggenschap
- Ondersteuning van Medezeggenschapsorganen

3 Wie zijn wij?

Implematiq® is een besloten vennootschap van samenwerkende professionals. Wij stellen ons als doel om u, als opdrachtgever, te ondersteunen bij het implementeren van veranderingen in uw bedrijfsvoering als gevolg van veranderd organisatiebeleid.

Onze taak is het om, samen met u, de resultaten die u wenst te bereiken ook daadwerkelijk te verwezenlijken. Daartoe ondersteunen wij u op tijdelijke basis tijdens de planvormende fase, de voorbereidende fase, de implementatiefase en/of de nazorgfase.

Implematiq® is in 2009 opgericht en bestaat uit een groeiend aantal medewerkers. Vanwege geldende inkooprestricties betekent dit dat de inzet van professionals van Implematiq® veelal via uw mantelcontractpartijen tot stand komt.

4 Welke dienstverlening mag u van Implematiq® verwachten?

De dienstverlening van Implematiq® wordt als volgt gekenmerkt:

- Eindklanten voor onze dienstverlening zijn opdrachtgevers in dienst van (rijks-)overheidsorganisaties. Implematiq® richt zich daarbij vooral op de uitvoerende diensten van ministeries, de agentschappen en de zelfstandige bestuursorganen.
- Onze dienstverlening geschiedt vanuit bedrijfs- en bestuurskundig perspectief en is gericht op het vaststellen van de organisatiedoelen, het ontwerpen, inrichten of aanpassen van de daartoe benodigde bedrijfsprocessen en organisatie-onderdelen alsook het (doen) ontwikkelen en invoeren van een passend bedrijfsvoeringsinstrumentarium.
- De kern van onze dienstverlening is het, in samenwerking met vertegenwoordigers van de organisatie, implementeren van effectievere of efficiëntere bedrijfsvoeringsconcepten, -systemen of -instrumenten.



- Wij baseren onze dienstverlening op een gedegen kennis van (rijks-)overheidsprocessen. Die kennis voort vloeit uit onze jarenlange werkervaring op diverse niveaus (operatiën, bestuur) binnen een grote verscheidenheid aan (rijks-)overheidsorganisaties.
- Onze dienstverlening leveren wij op tijdelijke basis als adviseur of projectleider en ook als interim-manager.

5 Wat mag u van de professionals van ImplematiQ® verwachten?

U stelt hoge eisen aan de dienstverlening van de professionals van ImplematiQ®. Om aan uw eisen te voldoen, baseren zij zich op eenvoudige, doch consequent toegepaste, kwaliteitsbeginselen:

- U spreekt met de professional van ImplematiQ® de te verrichten werkzaamheden af.
- De professional van ImplematiQ® voert de werkzaamheden conform de afspraken uit.
- De professional van ImplematiQ® toont u aan dat hij conform de afspraken heeft gewerkt.

Het naleven van deze kwaliteitsbeginselen door de professional acht ImplematiQ® van groot belang. Elke professional van ImplematiQ® voert daarom periodiek voortgangsbesprekingen met de leiding van ImplematiQ®. Daarin komt de toepassing van de kwaliteitsbeginselen aan de orde.

Elke professional van ImplematiQ® is lid van tenminste één beroepsvereniging. Dergelijke beroepsverenigingen eisen, net zoals ImplematiQ®, van de professional dat hij zich confirmeert aan bepaalde kwaliteitsnormen en een gedragscode. De normen en de code strekken zich uit tot de inhoud van de ondersteuning, de wijze waarop de ondersteuning tot stand komt en de wijze waarop de professional van ImplematiQ® de vakkennis op peil houdt of vernieuwt.

ImplematiQ® is in het bezit van bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen. Dergelijke verzekeringen geven binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met schade voortvloeiende uit bedrijfs- en beroepsfouten. Dit biedt u extra zekerheid.

6 Wat verwacht ImplematiQ® van u?

Professionals van ImplematiQ® zijn, gezien het voorgaande, aanspreekbaar op hun professionaliteit. Wij verlangen dan ook van u dát u de professional van ImplematiQ® aanspreekt als zijn handelswijze op enig moment niet voldoet aan uw verwachtingen. Als u na het aanspreken van de professional van ImplematiQ® toch nog reden hebt om niet tevreden te zijn over zijn functioneren, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

7 Hoe wordt ImplematiQ® beloond?

ImplematiQ® levert zijn dienstverlening op basis van vooraf met u overeengekomen tarieven ("time & material"). Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van de inhoud van de dienstverlening en de hiermee gemoeide kosten. Daarover gaan wij met u in overleg. ImplematiQ® vraagt geen voorschot op te maken kosten en specificeert nota's per opdracht.

8 Tot slot

Voor onze [algemene \(leverings- en betalings-\)voorwaarden](#) verwijzen wij u naar onze website (www.implematiq.nl) of de Kamer van Koophandel. Mocht u na het doornemen van de voorwaarden of deze dienstenwijzer nog onbeantwoorde vragen hebben, neem dan contact met ons op. Wij staan u graag te woord!