

4.2 Dienstleistungsvereinbarung

WAS?

Die Servicevereinbarung kann als Vertrag zwischen den am IVZ-Verfahren beteiligten Parteien betrachtet werden: der bzw. dem IVZ-Beauftragten und der Klientin bzw. dem Klienten. Dies ist ein verbindliches Dokument, in dem die Methoden für die Durchführung und Anwendung des IVZ-Verfahrens definiert sind: Zusammenarbeit und Kommunikationsmodalitäten zwischen der bzw. dem IVZ-Beauftragten und der Klientin bzw. dem Klienten, gegenseitige Verpflichtungen und Zeitplan.

WARUM?

Das Instrument soll der bzw. dem IVZ-Beauftragten und der Klientin bzw. dem Klienten helfen, die zu übernehmenden Erwartungen und gegenseitigen Verpflichtungen klar zu definieren.

Das IVZ-Verfahren sieht vor, dass der Weg zuvor mit der Klientin bzw. dem Klienten vereinbart und durch die Unterzeichnung eines schriftlichen und verbindlichen Verpflichtungsdokuments formalisiert wird.

Die Unterzeichnung der Servicevereinbarung bedeutet ein gegenseitiges Engagement, um Aufgaben und Pflichten zu erkennen und die Verpflichtung zur aktiven Teilnahme am IVZ-Verfahren zu formalisieren und ihn unter den besten Bedingungen und mit den besten Ergebnissen abzuschließen.

Der Hauptzweck des Instruments ist es daher, die Klientin bzw. den Klienten in die Lage zu versetzen, bewusst am IVZ-Verfahren teilzunehmen.

WER?

Beide Parteien, IVZ-Beauftragte/r und Klient, sind für die fertige Nutzung des Instruments verantwortlich.

WANN?

EMPFANGSPHASE

Die Dienstleistungsvereinbarung wird während des ersten Treffens zwischen der bzw. dem IVZ-Beauftragten und der Klientin bzw. dem Klienten verwendet.

WO?

Das Instrument wird dort eingesetzt, wo das Empfangsgespräch zwischen der bzw. dem IVZ-Beauftragten und der Klientin bzw. dem Klienten stattfindet.