

Appendix 3.1 Communicatie- en escalatiematrix Contract Beveiliging (P1/P2) – leverancier

Communicatie/overlegmatrix

Type overleg	Frequentie	Contact opdrachtgever	Contact opdrachtnemer	Agenda onderwerpen
Strategisch	1 x per jaar			- Monitoren partnerdoelstellingen - Visie op bijdrage en beoogde doelstellingen - Evaluatie contract en samenwerking - Bespreken marktontwikkelingen / organisatorische ontwikkelingen - Innovaties
Tactisch	4 x per jaar			- Zone of Compliance - Evalueren (kwaliteit) dienstverlening totaal - Relevante ontwikkelingen - Verbeter- en ontwikkelpunten - Potentiële besparingen - Managementrapportage - Bewaken KPI's - Klachten - Risico's en beheersmaatregelen - Monitoren uitvoering SROI - Monitoren uitvoering duurzaamheid - Budget versus realisatie, toelichting op afwijkingen - Monitoren verbeteracties - Contractaanpassingen (alleen door contactmanager)
Operationeel	Dagelijks			- Monitoren kwaliteit dagelijkse dienstverlening - Monitoren klachten - Planning - Factuurcontrole/afhandeling - Bereikbaarheid - Communicatie

Escalatiematrix

Niveau	Aanspreekpunt opdrachtgever	Rollen (cf RASCI matrix)	Contactgegevens	Aanspreekpunt opdrachtnemer	Functie	Contactgegevens
Strategisch escalatieniveau		Contracteigenaar				
Tactisch		Contractmanager				
Operationeel						