

Communicatie- en escalatiematrix overeenkomst “Vakliteratuur Intermediair” C1000002138

Niveau	Aanspreekpunt opdrachtgever	Functie	Contactgegevens	Aanspreekpunt opdrachtnemer	Functie	Contactgegevens
Strategisch escalatieniveau <i>jaarlijks overleg</i>	Patrick Colen	Contracteigenaar	p.colen@eindhoven.nl +31 (6) 21699365			
Strategisch escalatieniveau <i>jaarlijks overleg</i>	Carla Teeuwen	Proces coördinator	c.teeuwen@eindhoven.nl +31 (6) 11615437			
Strategisch escalatieniveau <i>jaarlijks overleg</i>	Brigit van Moergestel	Contractmanager	b.v.moergestel@eindhoven.nl 06 527 83 555			
Tactisch <i>kwartaaloverleg</i>	Carla Teeuwen	Proces coördinator	c.teeuwen@eindhoven.nl +31 (6) 11615437			
Tactisch <i>kwartaaloverleg</i>	Brigit van Moergestel	Contractmanager	b.v.moergestel@eindhoven.nl 06 527 83 555			
Operationeel centraal <i>Maandelijks overleg, of vaker naar behoefte.</i>						

Overlegmatrix

Type overleg	Frequentie	Contact opdrachtgever	Contact opdrachtnemer	Agenda onderwerpen
Strategisch	1 x per jaar	Contracteigenaar Contractmanager		- Monitoren partnerdoelstellingen - Visie op bijdrage en beoogde doelstellingen - Evaluatie contract en samenwerking - Bespreken marktontwikkelingen / organisatorische ontwikkelingen - Innovaties
Tactisch	2 x per jaar	Contractmanager Proces coördinator		- Zone of Compliance - Evalueren (kwaliteit) dienstverlening totaal - Relevante ontwikkelingen - Verbeter- en ontwikkelpunten - Potentiele 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
Operationeel	Maandelijks, of vaker naar behoefte	Proces coördinator Materiedeskundige		- Monitoren kwaliteit dagelijkse dienstverlening - Monitoren klachten - Planning - Factuurcontrole/afhandeling - Bereikbaarheid - Communicatie