

Bijlage 4 Communicatie Matrix

Type overleg	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie	Thema's
Strategisch/ Tactisch	Contract- manager	Eindverantwoordelijke manager	1 x per jaar	Peilmoment performance: <ul style="list-style-type: none"> • KPI • Managementrapportages en resultaten dienstverlening • Marktonwikkelingen en innovatie • Financiële voortgang • Ontwikkeling overeenkomst • Duurzaamheidsontwikkeling o.b.v. plan zoals uitgevraagd in deze aanbesteding
Tactisch/ Operationeel	Managing agent	Operationeel coördinator	Minimaal 4 x per jaar	Per locatie en/of klant: <ul style="list-style-type: none"> • Dagelijkse gang van zaken • Organisatie • Kwaliteit van de dienstverlening • Klachtenoverzicht (KWIS) • Naleven van afspraken • Verbeterpunten en actieplannen • Duurzaamheidsontwikkeling o.b.v. plan zoals uitgevraagd in deze aanbesteding • Rapportage kengetallen • Ontwikkelingen op de markt • Financiële voortgang