

## Communicatiematrix Yuverta - [Leverancier]

| Niveau                                                              | Inhoud                                                                                                                                                                                                           | Wanneer                      | Yuverta                                                                                               | [Leverancier]      |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Implementatie gedurende contract</b>                             | *Ontwerp van installatie op nieuwe locatie tot oplevering                                                                                                                                                        | Implementatie nieuwe locatie | Projectleider energie &<br>Teamleider AFO desbetreffende locatie                                      | [Nader te bepalen] |
| <b>Operationeel lopende zaken</b><br><br><b>(uitvoering proces)</b> | Lopende zaken:<br>* Dagdagelijkse aanspreekpunt voor collega's op locaties<br><br>*Melden van incidenten, verstoringen en klachten bij leverancier<br><br>*1 x per kwartaal operationeel overleg met leverancier | Dagelijks/<br>Wekelijks      | 1 Coördinator B&O<br><br>(kan ook gedelegeerd worden op locatie – wordt bepaald door coördinator B&O) | [Nader te bepalen] |
| <b>Tactisch Overleg</b><br><br><b>(contract management)</b>         | Evaluatie dienstverlening:<br>*Resultaten<br><br>*Klanttevredenheid<br><br>*Verbeterpunten samenwerking<br><br>*Facturatie<br><br>*Managementinformatie                                                          | Een keer per half jaar       | Contractmanager &<br><br>Coördinator B&O &<br><br>Projectleider energie                               | [Nader te bepalen] |
| <b>Strategisch overleg</b><br><br><b>(inhoudelijk)</b>              | *waar komen we vandaan<br><br>*waar staan we nu<br><br>*waar willen we naar toe<br><br>*kansen / scope<br><br>* doelstellingen bespreken en waar nodig gezamenlijk aanscherpen<br><br>*team en samenwerking      | Een keer per jaar            | Contractmanager &<br><br>Contracteigenaar                                                             | [Nader te bepalen] |

## Contactgegevens Yuverta – [Leverancier]

| Namens Yuverta                       | Contactgegevens            | Namens [Leverancier]                               | Contactgegevens            |
|--------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Contracteigenaar</b><br>[naam]    | Functie:<br>Email:<br>Tel: | <b>Contracteigenaar</b><br>[naam]                  | Functie:<br>Email:<br>Tel: |
| <b>Contractmanager</b><br>[naam]     | Functie:<br>Email:<br>Tel: | <b>Contract/account-<br/>manager</b><br>[naam]     | Functie:<br>Email:<br>Tel: |
| <b>Projectleider</b><br>[naam]       | Functie:<br>Email:<br>Tel: | <b>Projectleider</b><br>[naam]                     | Functie:<br>Email:<br>Tel: |
| <b>Coördinator B&amp;O</b><br>[naam] | Functie:<br>Email:<br>Tel: | <b>Inhoudelijk<br/>verantwoordelijke</b><br>[naam] | Functie:<br>Email:<br>Tel: |

## Escalatiematrix implementatie fase Yuverta – [Leverancier]

|                                    | Namens Yuverta   |   | Namens [Leverancier] |
|------------------------------------|------------------|---|----------------------|
| <b>Dagdagelijks / operationeel</b> | Projectleider    | ↔ | [Nader te bepalen]   |
| <b>Escalatie 1</b>                 | ↓                |   | ↓                    |
| <b>Contractmanagement</b>          | Contractmanager  | ↔ | Accountmanager       |
| <b>Escalatie 2</b>                 | ↓                |   | ↓                    |
| <b>Directie</b>                    | Contracteigenaar | ↔ | Directeur            |

## Escalatiematrix beheerfase Yuverta – [Leverancier]

|                             | Namens Yuverta   |   | Namens [Leverancier] |
|-----------------------------|------------------|---|----------------------|
| Dagdagelijks / operationeel | Coördinator B&O  | ↔ | [Nader te bepalen]   |
| Escalatie 1                 | ↓                |   | ↓                    |
| Contractmanagement          | Contractmanager  | ↔ | Accountmanager       |
| Escalatie 2                 | ↓                |   | ↓                    |
| Directie                    | Contracteigenaar | ↔ | Directeur            |