

Communicatiematrix Yuverta - [Leverancier]

Niveau	Inhoud	Wanneer	Yuverta	[Leverancier]
Operationeel lopende zaken (uitvoering proces)	Lopende zaken: * Dagdagelijkse aanspreekpunt voor collega's op locaties *Melden van incidenten, verstoringen en klachten bij leverancier *1 x per 6 maanden operationeel overleg met leverancier (incl. rapportage), *Operationeel overleg met leverancier op nader te bepalen frequentie afhankelijk van het project (met Projectleider) *Aanvragen en beoordelen van offertes	Dagelijks/ Wekelijks	Beheer en Onderhoud coördinator (vervangingen nav storingen) of Teamleider AFO (vervangingen o.b.v. wensen locatie) of Projectleider (op project basis)	[xxx]
Tactisch Overleg (contract management)	Evaluatie dienstverlening: *Resultaten *Klanttevredenheid *Verbeterpunten samenwerking *Facturatie *Managementinformatie *Evaluatie project *Toekomstige projecten	Elk half jaar (i.c.m. operationeel overleg)	Contractmanager & Facilitair Projectleider	[xxx]
Strategisch overleg (inhoudelijk)	*waar komen we vandaan *waar staan we nu *waar willen we naar toe *ontwikkelingen binnen onderwijs * doelstellingen bespreken en waar nodig gezamenlijk aanscherpen	Een keer per jaar	Contractmanager & Facilitair Projectleider & Contracteigenaar	[xxx]

Contactgegevens Yuverta – [Leverancier]

Namens Yuverta	Contactgegevens	Namens [Leverancier]	Contactgegevens
[naam contracteigenaar]	Functie: Email: Tel:	[naam contracteigenaar]	Functie: Email: Tel:
[naam contractmanager]	Functie: Email: Tel:	[naam accountmanager]	Functie: Email: Tel:
[naam Facilitair Projectleider]	Functie: Email: Tel:	[naam inhoudelijk verantwoordelijke]	Functie: Email: Tel:
[naam Coördinator Beheer en Onderhoud regio 1]	Functie: Email: Tel:	[naam inhoudelijk verantwoordelijke]	Functie: Email: Tel:
[naam Coördinator Beheer en Onderhoud regio 2]	Functie: Email: Tel:	[naam inhoudelijk verantwoordelijke]	Functie: Email: Tel:
[naam Coördinator Beheer en Onderhoud regio 3]	Functie: Email: Tel:	[naam inhoudelijk verantwoordelijke]	Functie: Email: Tel:
[naam Coördinator Beheer en Onderhoud regio 4]	Functie: Email: Tel:	[naam inhoudelijk verantwoordelijke]	Functie: Email: Tel:
[naam Coördinator Beheer en Onderhoud regio 5]	Functie: Email: Tel:	[naam inhoudelijk verantwoordelijke]	Functie: Email: Tel:

Escalatiematrix Yuverta – [Leverancier]

	Namens Yuverta		Namens [Leverancier]
Dagdagelijks / operationeel	Teamleiders AFO/ coördinatoren Beheer en Onderhoud/ Projectleider	↔	[xxx]
Escalatie 1	↓		↓
Adviseur	'Facilitair Projectleider	↔	[xxx]
Escalatie 2	↓		↓
Contractmanagement	Contractmanager	↔	Accountmanager
Escalatie 3	↓		↓
Directie	Contracteigenaar	↔	Directeur