

Communicatie- en escalatiematrix Contract <Naam Contract>

| Niveau                                                         | Aanspreekpunt opdrachtgever | Functie            | Contactgegevens                                                                                 | Aanspreekpunt opdrachtnemer | Functie | Contactgegevens |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------|-----------------|
| <b>Strategisch escalatieniveau</b><br><i>jaarlijks overleg</i> | Karin van der Sande         | Contracteigenaar   |                                                                                                 |                             |         |                 |
| <b>Strategisch escalatieniveau</b><br><i>jaarlijks overleg</i> |                             | Proces coördinator |                                                                                                 |                             |         |                 |
| <b>Strategisch escalatieniveau</b><br><i>jaarlijks overleg</i> | Brigit van Moergestel       | Contractmanager    | <a href="mailto:b.van.moergestel@eindhoven.nl">b.van.moergestel@eindhoven.nl</a><br>06 52783555 |                             |         |                 |
|                                                                |                             |                    |                                                                                                 |                             |         |                 |
| <b>Tactisch</b><br><i>kwartaaloverleg</i>                      |                             | Proces coördinator |                                                                                                 |                             |         |                 |
| <b>Tactisch</b><br><i>kwartaaloverleg</i>                      |                             | Materiedeskundige  |                                                                                                 |                             |         |                 |
| <b>Tactisch</b><br><i>kwartaaloverleg</i>                      | Brigit van Moergestel       | Contractmanager    | <a href="mailto:b.van.moergestel@eindhoven.nl">b.van.moergestel@eindhoven.nl</a><br>06 52783555 |                             |         |                 |
|                                                                |                             |                    |                                                                                                 |                             |         |                 |
| <b>Operationeel centraal</b><br><i>maandelijks overleg</i>     |                             |                    |                                                                                                 |                             |         |                 |

## Overlegmatrix

| Type overleg | Frequentie   | Contact opdrachtgever                   | Contact opdrachtnemer | Agenda onderwerpen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|--------------|-----------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Strategisch  | 1 x per jaar | Contracteigenaar<br>Contractmanager     |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoren partnerdoelstellingen</li> <li>- Visie op bijdrage en beoogde doelstellingen</li> <li>- Evaluatie contract en samenwerking</li> <li>- Bespreken marktontwikkelingen / organisatorische ontwikkelingen</li> <li>- Innovaties</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tactisch     | 2 x per jaar | Contractmanager<br>Proces coördinator   |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zone of Compliance</li> <li>- Evalueren (kwaliteit) dienstverlening totaal</li> <li>- Relevante ontwikkelingen</li> <li>- Verbeter- en ontwikkelpunten</li> <li>- Potentiele besparingen</li> <li>- Managementrapportage</li> <li>- Bewaken KPI's</li> <li>- Klachten</li> <li>- Risico's en beheersmaatregelen</li> <li>- Monitoren uitvoering SROI</li> <li>- Monitoren uitvoering duurzaamheid</li> <li>- Budget versus realisatie, toelichting op afwijkingen</li> <li>- Monitoren verbeteracties</li> <li>- Contractaanpassingen</li> </ul> |
| Operationeel | Maandelijks  | Proces coördinator<br>Materiedeskundige |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoren kwaliteit dagelijkse dienstverlening</li> <li>- Monitoren klachten</li> <li>- Planning</li> <li>- Factuurcontrole/afhandeling</li> <li>- Bereikbaarheid</li> <li>- Communicatie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |