

Communicatie- en escalatiematrix Contract <Naam Contract>

Niveau	Aanspreekpunt opdrachtgever	Functie	Contactgegevens	Aanspreekpunt opdrachtnemer	Functie	Contactgegevens
Strategisch escalatieniveau <i>jaarlijks overleg</i>	Marc Peeters Ad.Interim	Contracteigenaar				
Strategisch escalatieniveau <i>jaarlijks overleg</i>	Patrick Basten	Proces coördinator				
Strategisch escalatieniveau <i>jaarlijks overleg</i>	Marc Schoones	Contractmanager				
Tactisch <i>kwartaaloverleg</i>	Patrick Basten	Proces coördinator				
Tactisch <i>kwartaaloverleg</i>	Marc Schoones	Contractmanager				
Operationeel centraal <i>maandelijks overleg</i>	Patrick Basten	Proces coördinator				
Operationeel centraal <i>maandelijks overleg</i>	Frank Verdonshot	Materiaaldeskundige				

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	Proces coördinator Materiedeskundige		- Monitoren kwaliteit dagelijkse dienstverlening - Monitoren klachten - Planning - Factuurcontrole/afhandeling - Bereikbaarheid - Communicatie