

Bijlage 15 Communicatie- en escalatiematrix Contract Bedrijfsafval - C1000001874 – leverancier

Communicatie/overlegmatrix

Type overleg	Frequentie	Contact opdrachtgever	Contact opdrachtnemer	Agenda onderwerpen
Strategisch	1 x per jaar (in combinatie met tactisch overleg)	Zie contact personen "Strategisch niveau"		- Monitoren partnerdoelstellingen - Visie op bijdrage en beoogde doelstellingen - Evaluatie contract en samenwerking - Bespreken marktontwikkelingen / organisatorische ontwikkelingen - Innovaties
Tactisch	4 x per jaar	Zie contact personen "Tactisch niveau"		- Zone of Compliance - Evalueren (kwaliteit) dienstverlening totaal - Relevante ontwikkelingen - Verbeter- en ontwikkelpunten - Potentiële 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 (alleen door contactmanager)
Operationeel	Dagelijks	Zie contact personen "Operationeel niveau"		- Monitoren kwaliteit dagelijkse dienstverlening - Monitoren klachten - Planning - Factuurcontrole/afhandeling - Bereikbaarheid - Communicatie

Escalatiematrix

Niveau	Aanspreekpunt opdrachtgever	Rollen (cf RASCI matrix)	Contactgegevens	Aanspreekpunt opdrachtnemer	Functie	Contactgegevens
Strategisch escalatieniveau		Contracteigenaar				
		Contractmanager				
Tactisch		Contractmanager				
		Proces coördinator				
Operationeel		Proces coördinator Dienstgebouwen				
		Proces coördinator Sport				
		Proces coördinator Van Abbemuseum				
		Proces coördinator Stadsbeheer				
		Proces coördinator Woonlocatie				
		Proces coördinator Externe Sportlocaties				