

Communicatiematrix Kantoorartikelen					
Operationeel contact		Tactisch overleg		Strategisch overleg	
Lopende operationele zaken		De kwaliteit van de dienstverlening (incl. duurzaamheid)		Het strategisch overleg vindt alleen plaats wanneer daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld in geval van escalatie.	
Klachten m.b.t. de dienstverlening		Voorraadbeheer en verbeterinitiatieven			
Eventuele knelpunten en verbeterpunten inzake de operationele werkzaamheden		Klachtenregistratie en -behandeling			
Diverse andere operationele en personele		Voortgang KPI-dashboard			
		Managementrapportage en -informatie			
		Financiën			
		Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening			
		Toekomstige ontwikkelingen organisaties en de markt			
bovenstaande onderwerpen zijn ter indicatie en niet uitputtend. Onderwerpen kunnen gedurende de contractperiode wijzigen.		bovenstaande onderwerpen zijn ter indicatie en niet uitputtend. Onderwerpen kunnen gedurende de contractperiode wijzigen.			
Producten		Producten		Producten	
n.v.t.		Agenda van het tactisch overleg wordt door de opdrachtnemer opgesteld en minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan het overleg voorgelegd aan de deelnemers.		n.v.t.	
		Verslagen van het tactisch overleg wordt door de opdrachtnemer opgesteld en binnen 5 werkdagen na het overleg ter goedkeuring voorgelegd aan deelnemers.			
Deelnemers					
Opdrachtnemer:	Opdrachtgever:	Opdrachtnemer:	Opdrachtgever:	Opdrachtnemer	Opdrachtgever:
Operationeel verantwoordelijke	Facility Manager	Accountmanager	Contractmanager HFM	Eindverantwoordelijke	Eindverantwoordelijke
	Medewerker Facility Desk		Op afroep: portefeuillehoudend Facility Manager	Accountmanager	Contractmanager
			Op afroep: Productmanager		Op afroep: productmanager
			Op afroep: Facility Manager		Op afroep: teammanager regie
Frequentie		Frequentie		Frequentie	
Continu proces		1x per jaar		n.v.t. alleen in geval van escalatie	
		Op afroep: in geval van escalatie			
Escalatie		Escalatie		Escalatie	
Geschillen over kleine problemen met de opdrachtnemer, niet in staat om het probleem op te lossen. Als geen overeenstemming wordt bereikt, doorgeven aan de contractmanager voor in het tactisch overleg.		Er ontstaat een probleem dat effect heeft op de continuïteit van de dienstverlening. Als geen overeenstemming wordt bereikt, doorgeven aan het strategisch niveau. Actieverantwoordelijke is voorzitter tactisch overleg. Voorzitter strategisch overleg koppelt terug.		Het probleem is van invloed op de core business van de opdrachtgever. Als geen overeenstemming wordt bereikt dan volgt escalatie van alle betrokkenen op directieniveau.	