

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 en uitvoerder * 1 x per 2 maanden operationeel overleg met leverancier, rapporteren aan uitvoerder (optioneel)*Aanvragen en beoordelen van offertes	Dagelijks/ Wekelijks	[naam coördinator] Coördinator Beheer & Onderhoud	[xxx]
Tactisch Overleg (contract management)	Evaluatie dienstverlening: * Resultaten (zie management informatie) * Klanttevredenheid * Verbeterpunten samenwerking * Ontwikkelingen binnen Onderwijs * Facturatie * Managementinformatie	2x per jaar	[naam contractmanager] Contractmanager & [naam coördinator] Coördinator Beheer & Onderhoud	[xxx]
Strategisch overleg (inhoudelijk)	* waar komen we vandaan * waar staan we nu * waar willen we naar toe * doelstellingen bespreken en waar nodig gezamenlijk aanscherpen	1x per jaar	[naam contractmanager] Contractmanager & [naam coördinator] Coördinator Beheer & Onderhoud & [naam contracteigenaar] 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 coördinator Beheer & Onderhoud]	Functie: Email: Tel:	[naam inhoudelijk verantwoordelijke]	Functie: Email: Tel:

Optioneel: Contactgegevens operationeel locaties Yuverta

Escalatiematrix Yuverta – [Leverancier]

	Namens Yuverta		Namens [Leverancier]
Dagdagelijks / operationeel	Conciërge/teamleiders AFO/locatieverantwoordelijken	↔	[xxx]
Escalatie 1	↓		↓
Adviseur	Coördinator Beheer & Onderhoud	↔	[xxx]
Escalatie 2	↓		↓
Contractmanagement	Contractmanager	↔	Accountmanager
Escalatie 3	↓		↓
Directie	Contracteigenaar	↔	Directeur