

Bijlage - Communicatiestructuur

Overlegvorm	Doel overleg	Frequentie	Aanwezig	Agendapunten	Verslaglegging
Operationeel overleg	<ul style="list-style-type: none"> Afstemming wederzijdse afspraken, voortgang Bespreken verbetermogelijkheden 	Maandelijks	Teamleider Facilitair (Opdrachtgever) Conciërge (Opdrachtgever) Objectleider (Opdrachtnemer)	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit van de dienstverlening Verstoringen & meldingen rapportage Eventuele knelpunten Planning activiteiten komende periode 	<ul style="list-style-type: none"> Digitale aanlevering door leverancier < 2 werkdagen aanleveren bij Locatiemanager en cc Contractmanager < 2 werkdagen na ontvangt reactie door Opdrachtgever
Tactisch overleg	<ul style="list-style-type: none"> Bespreken kwaliteit dienstverlening o.b.v. de management-rapportage genoemd in het PvE en de afgesproken KPI's. Doornemen lopende zaken en bespreken verwachtingen 	2x per jaar	Teamleider Facilitair (Opdrachtgever) Vestigingsmanager (Opdrachtnemer) (Op vraag) Operationeel manager (Opdrachtnemer)	<ul style="list-style-type: none"> Overall kwaliteit van dienstverlening Evaluatie en beoordeling contract Communicatie Samenwerking Trendanalyse meldingen, klachten en verstoringen Stand van zaken eventuele knelpunten en verbeteracties (op basis van operationeel overleg) Inhoudelijke behandeling van kwaliteitsmetingen/-afspraken 	<ul style="list-style-type: none"> Digitale aanlevering door leverancier Agenda en gerelateerde documenten 3 werkdagen voor het overleg aanleveren bij contactpersonen Opdrachtgever < 5 werkdagen aanleveren bij contractmanager < 3 werkdagen na ontvangst reactie door Opdrachtgever

				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Financiële zaken (o.a. facturatie, budget versus realisatie) ▪ Personele zaken 	
Strategisch overleg	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bespreken kwaliteit dienstverlening ▪ Toekomstige ontwikkelingen Opdrachtgever /Opdrachtnemer 	1x per jaar	Directeur Bedrijfsvoering (Opdrachtgever) Teamleider Facilitair (Opdrachtgever) Regiomanager (Opdrachtnemer) Vestigingsmanager (Opvraag) (Opdrachtnemer) Operationeel manager (Opdrachtnemer)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Algemene evaluatie en beoordeling contract ▪ Ontwikkelingen prestaties (KPI, evt. knelpunten/verbeterpunten) ▪ Bespreken relevante ontwikkelingen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ▪ Eventuele formele wijzigingen contractstatus ▪ Innovatie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Digitale aanlevering door leverancier ▪ Agenda en gerelateerde documenten 3 werkdagen voor het overleg aanleveren bij contactpersonen Opdrachtgever ▪ < 5 werkdagen na overleg aanleveren bij contactpersonen Opdrachtgever ▪ < 3 werkdagen na ontvangst reactie door Opdrachtgever