

Bijlage 13 Communicatiematrix

Niveau	Frequentie	Functionarissen Opdrachtgever (indicatief)	Functionarissen Opdrachtnemer	Bespreekpunten (ten minste)
Overkoepelend	1 x per jaar	Contracteigenaar & Contractmanager & Inkoper UMC	Contractmanager / senior accountmanager	<ul style="list-style-type: none"> - (financieel) contract voortgang komende contractstermijn - Managementrapportage, KPI's, - Duurzaamheid en circulariteit - Productinnovatie wordt proactief gecommuniceerd door Opdrachtnemer - Evaluatie Social Return - Strategische ontwikkelingen / marktontwikkelingen - Contractuele wijzigingen / verlengingsopties
Tactisch (UMC individueel)	1 x per half jaar	Contractmanager & locatieverantwoorde lijke opdrachtgever	Accountmanager & locatieverantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteit van de geleverde dienst - Managementrapportage en KPI's (leveringsbetrouwbaarheid) en duurzaamheid - Pakketscreening - Productinnovatie wordt proactief gecommuniceerd door Opdrachtnemer - Wijzigingen in assortiment / scope - Evaluatie samenwerking en escalaties (indien van toepassing)
Operationeel (UMC individueel)	1 x per kwartaal	Operationeel aanspreekpunt & locatie verantwoordelijke	Locatieverantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteit van de geleverde dienst - Afspraken met gebruikers - KPI's - Omstandigheden die de uitvoering van de dienstverlening kunnen beïnvloeden - Samenwerking Opdrachtnemer en UMC - Operationele knelpunten en verbeteracties - Storingen / incidenten (incl. opvolging)