

Bijlage 12:
Communicatie- en escalatiematrix
“Multi Service Provider voor de Diamant-groep”



Opstellers:

Diamant-groep

Karel

Kenmerk: K012107

Versie: 1.0 – Concept

Communicatie- en escalatiematrix

Behorende bij de aanbesteding MSP voor de Diamant-groep (kenmerk K012107). De communicatie- en escalatiematrix wordt na gunning samen met de opdrachtnemer ingevuld met concrete namen en contactgegevens.

Communicatie contract <Naam Contract>

Niveau	Aanspreekpunt opdrachtgever	Functie	Contactgegevens	Aanspreekpunt opdrachtnemer	Functie	Contactgegevens
Strategisch niveau — jaarlijks overleg						
Strategisch		Contracteigenaar Contractmanager				
Tactisch — kwartaaloverleg						
Tactisch		Proces coördinator Contractmanager				
Operationeel — maandelijks overleg						
Operationeel centraal		Proces coördinator				
ICT		Hoofd Informatie & Automatisering				
Financiën						
SROI						

Communicatiematrix

De volgende overlegstructuur is van toepassing gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.

Type overleg	Frequentie	Contact opdrachtgever	Contact opdrachtnemer	Agenda-onderwerpen
Strategisch	1 × per jaar	Contracteigenaar Contractmanager		<ul style="list-style-type: none"> • Monitoren partnerdoelstellingen • Visie op bijdrage en beoogde doelstellingen • Evaluatie contract en samenwerking • Bespreken marktontwikkelingen / organisatorische ontwikkelingen • Innovaties
Tactisch	2–4 × per jaar	Contractmanager Proces coördinator		<ul style="list-style-type: none"> • Zone of Compliance • Evalueren (kwaliteit) dienstverlening totaal • Relevante ontwikkelingen • Verbeter- en ontwikkelpunten • Potentiële besparingen • Managementrapportage • Bewaken KPI's • Actualisatie SLA • Klachten • Risico's en beheersmaatregelen • Monitoren uitvoering SROI • Monitoren uitvoering duurzaamheid • Budget versus realisatie, toelichting op afwijkingen • Monitoren verbeteracties • Contractaanpassingen

Type overleg	Frequentie	Contact opdrachtgever	Contact opdrachtnemer	Agenda-onderwerpen
Operationeel centraal	Dagelijks	Proces coördinator		<ul style="list-style-type: none"> • Monitoren kwaliteit dagelijkse dienstverlening • Monitoren klachten • Planning • Factuurafhandeling • Bereikbaarheid • Communicatie