

Contactgegevens Yuverta – [Leverancier]

Namens Yuverta	Contactgegevens	Namens [Leverancier]	Contactgegevens
[naam contracteigenaar]	Functie: Email: Tel:	[naam contracteigenaar]	Functie: Email: Tel:
[naam contractuitvoerder]	Functie: Email: Tel:	[naam inhoudelijk verantwoordelijke]	Functie: Email: Tel:
[naam contractmanager]	Functie: Email: Tel:	[naam accountmanager]	Functie: Email: Tel:

Communicatiematrix

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 * Plaatsen bestellingen	Dagelijks/ Wekelijks	Medewerkers met bestelrechten (denk aan, maar niet gelimiteerd tot, managementassistenten, administratieve medewerkers en docenten)	[xxx]
Tactisch/strategisch overleg (contract management)	Evaluatie dienstverlening: * Klanttevredenheid * Verbeterpunten samenwerking * Ontwikkelingen * Facturatie * Managementinformatie/KPI * Doelstellingen bespreken en waar nodig gezamenlijk aanscherpen	Een keer per jaar	[naam contractuitvoerder] HR medewerker & [naam contractmanager] Contractmanager	[xxx]

Escalatiematrix

	Namens Yuverta		Namens [Leverancier]
Dagdagelijks / operationeel	Medewerkers met bestelrechten (denk aan, maar niet gelimiteerd tot, managementassistenten, administratieve medewerkers en docenten)	↔	[xxx]
	↓		↓
HR	Contractuitvoerder	↔	[xxx]
	↓		↓
Contractmanagement	Contractmanager	↔	Accountmanager
Escalatie 1	↓		↓
Directie	Contracteigenaar	↔	Directeur

Escalatie 2

Escalatie 3