Bijlage 10 Communicatiematrix 'Raamovereenkomsten financiële professionals'

Overlegniveau	Agenda	In- en output	Deelnemers
Tactisch Overleg (per half jaar)	• Terugblik (escalaties) • Risico's • Ontwikkelingen in de organisatie (leverancier/TUD) • Ontwikkelingen in de DOP (De overeengekomen prestaties) • Tevredenheid contract t.a.v. contractdoelstellingen • Afwijkingen in de levering en verbeterplannen • Verwacht gebruik van prestaties (KPI's en managementinformatie) • Facturatie ed. • Bespreken en uitonderhandelen van contractwijzigingen • Uitkomsten/voortgang tevredenheidsmetingen en samenwerking	Input: • Dashboard met KPI's en voortgang verbeterplannen • Management rapportage • Analyse problemen en verbetervoorstellen Output: • Actie & Besluitenlijst met actiehouders • Vastgestelde verbeterplannen	TU Delft: • Contracteigenaar (en/of gedelegeerd) • Realisatie- en verificatie manager • Contractmanager Leverancier: • Contracteigenaar (Operationeel Directeur) • Contractmanager (District manager) • Realisatie- verificatie manager (Klant manager)
Operationeel Overleg (naar behoefte)	• Oplossen operationele issues • Status en kwaliteit van de leveringen • Invulling randvoorwaarden • Afwijkingen • Voorbereiding van contractwijzigingen	Input: • Planning • Management rapportage Output: • Actie- & Besluitenlijst met actiehouders	TU Delft: • Realisatie- en verificatie manager Leverancier: • Realisatie- verificatie manager (Klant manager)
Operationeel Overleg (dagelijks)	• Ad hoc situatie	Input en Output: • Operationele noodzaak en oplossing	TU Delft: • Realisatie- en verificatie manager Leverancier: • Realisatie- verificatie manager (Klant manager)