

Opstellen dienstverleningsafspraken

Relaties tussen opdrachtgever en opdrachtnemers worden vastgelegd in Dienstverleningsafspraken (DVA's). Deze dienstverleningsafspraken heten ook wel DienstNiveauOvereenkomsten (DNO's) of Service Level Agreements (SLA's).

Een DVA bestaat uit verschillende onderdelen (afhankelijk van de organisatie). De onderdelen kunnen zijn: Inleiding en procedures, Huisvesting, Diensten, ICT, Vervoer, dienstreizen en verblijf, Inkoop, Informatievoorziening en Facilitair management.

In de inleiding en procedures wordt de (procedurele) afspraken van dienstverlening vastgelegd. Het betreft ondermeer: missie en doelstellingen, taakveld, werkgebied, gehanteerde definities, werktijden, overmacht en klachtenregeling.

Binnen de rubriek facilitair management zijn alle activiteiten onder gebracht die betrekking hebben op het uitvoeringsproces van de facilitaire organisatie. Het betreft vak opleidingen voor het facilitair personeel, administratieve ondersteuning, en dergelijke.

Alle overige rubrieken benoemen de activiteiten die zijn ondergebracht in de organisatie.

In de DVA wordt per product en dienst opgenomen:

- Een beschrijving met bijzonderheden met de indicatie of het basis- of plusdienst is;
- Leveringsvoorwaarden;
- Kwaliteitscriteria en te halen norm (serviceniveau).

Een regel in de DVA ziet er dan uit:

Rubriek	Sub rubriek	B/P	Omschrijving	Bijzonderheid	Leverings voorwaarden	Service niveau
Huisvesting	Gebouw diensten schoonmaak	B	Kantoren en algemene ruimten Glas bewassing	Kamers die op slot zijn worden niet schoon gemaakt	Ten behoeve van alle bewoners geautoriseerd	Conform contract
		P	Extra schoonmaakwerkzaamheden		Kosten ten laste van aanvrager	Conform afspraak en contract

De opbouw van een DVA is dan:

- Inleiding (met eventueel missie en doelstellingen);
- Aspecten van dienstverlening (de procedurele aspecten);
- De relevante rubrieken (zoals huisvesting, inkoop et cetera);
- Facility management;
- Klachtenregeling.

FM-Resource is een kennisplatform voor facility management



Dienstverleningsafspraken

www.fmresource.nl