

VOORBEELD PRODUCTEN EN DIENSTENCATALOGUS (PDC)

(voor een gemeente)

Inhoud van een PDC

De facilitaire dienst levert producten en diensten aan de organisatie-onderdelen van de organisatie.

Als uitgangspunt voor de te verlenen dienstverlening is gekozen voor een efficiënt en kwalitatief compleet aanbod. Het zijn de interne klanten van de gemeente, die vooraf bepalen — door accordering van dit Producten- en dienstenoverzicht — welke vormen van dienstverlening en welke kwaliteit worden aangeboden. Het beheer en onderhoud van de catalogus is in handen van de facilitaire dienst. Het aanbod van de producten en diensten van de facilitaire dienst wordt met het managementteam worden vastgelegd in een Dienstverleningsafspraken (DVA).

a. Algemene Facilitaire Dienstverlening

- reserveren vergaderruimten (basispakket, aanvullende voorzieningen en pluspakket);
- avondvergaderingen en vergaderingen bestuursorganen (basispakket en aanvullende voorzieningen);
- officiële ontvangsten, bijeenkomsten en evenementen (basispakket);
- (audiovisuele) voorzieningen (aanvullende voorzieningen)
- catering (basispakket en aanvullende voorzieningen);
- schoonmaak (basispakket);
- begeleiding huwelijksvoltrekking (basispakket en aanvullende voorzieningen);
- werkplekinrichting (basispakket, pluspakket en aanvullende voorzieningen);
- kleine verhuizing (basispakket);
- klein gebouwonderhoud (basispakket);
- afvalverwijdering (basispakket);
- uitsteken vlaggen (basispakket);
- interne telefoongids en smoelenboek (basispakket);
- interne- en externe post en goederendistributie (basis- en pluspakket);
- uitgifte kantoorartikelen (basis- en pluspakket)
- reprografie (basispakket en aanvullende voorzieningen);
- uitlenen van hardware (basispakket);
- telefonie (basis- en pluspakket)
- inkoop (basis- en pluspakket);
- toegangsverlening en sleutelbeheer (basispakket);
- beveiliging en bewaking van ruimten (basispakket);

—bedrijfshulpverlening (basispakket).

b. Documentaire Informatievoorziening

—post (basispakket en aanvullende voorzieningen);

—archief (basis- en pluspakket);

—tijdschrift abonnementen (basispakket en pluspakket);

—beheer Documentair Informatie Systeem (basis- en pluspakket)

d. Automatisering

—beheer en onderhoud hard- en software (basispakket);

—het beschikbaar stellen van hard- en software (basis- en pluspakket);

—het beschikbaar stellen van hard- en software aan raadsleden (basispakket);

—het ondersteunen van gebruikers: helpdesk (basispakket);

—ondersteunen van automatiseringsprojecten (basispakket);

e. Klantenservice

—klachten (basispakket).

Opbouw Producten- en dienstenoverzicht

Het overzicht is als volgt ingedeeld. De individuele producten en diensten in de Producten- en dienstencatalogus zijn per productvel beschreven.

Per product of dienst worden de volgende aspecten op het productvel vermeld:

- omschrijving;
- basispakket;
- aanvullende voorziening;
- pluspakket;
- autorisatie~
- kwaliteitskenmerken.

Deze aspecten zijn als volgt toe te lichten:

Omschrijving

Een omschrijving van een product of de dienst en waar het product of dienst kan worden aangevraagd.

Basisdiensten

Het basispakket omvat die producten en diensten die standaard worden aangeboden aan alle medewerkers van de organisatie en voor zover gerechtigd tot het afnemen van de betreffende producten of diensten. Kenmerkend voor het basispakket is dat de afname van de daarin opgenomen producten en diensten slecht tot niet beïnvloedbaar zijn en centraal gebudgetteerd is.

Plusdiensten

Het pluspakket omvat die producten en diensten die standaard worden aangeboden aan alle medewerkers van de organisatie en voor zover gerechtigd tot het afnemen van de betreffende producten of diensten en waarvoor moet worden betaald door de afnemer. Voor de levering van de aanvullende voorzieningen kunnen afzonderlijke, schriftelijk vast te leggen, afspraken worden gemaakt tussen de facilitaire dienst en de afnemer of groep van afnemers. De materiële en/of personele kosten van de levering van deze producten en diensten worden toegerekend naar de afnemer.

Maatwerk

Naast de genoemde producten en diensten kan facilitaire dienst op verzoek aanvullende diensten leveren die niet zijn gespecificeerd in de PDC. Verzoeken tot aanvullende diensten worden voorgelegd aan het management van de facilitaire dienst. Deze beslist of de aanvullende dienst behoort tot de competentie van de facilitaire dienst. Aanvullende producten en diensten worden verleend tegen een

vooraf afgesproken tarief.

Autorisatie

Onder autorisatie is opgenomen wie het specifieke product of dienst in de Producten- en dienstencatalogus kan aanvragen en onder welke voorwaarden.

kwaliteitskenmerken

De producten en diensten hebben verschillende kwaliteitskenmerken. Deze kwaliteitskenmerken staan beschreven om inzichtelijk te maken wat de klant mag verwachten.

Het gaat in het bijzonder om de kwaliteitsaspecten die gevolgen hebben voor de kosten of de tijdsbesteding door de medewerkers van de facilitaire dienst.

VOORBEELD

ALGEMENE FACILITAIRE DIENSTVERLENING

Reserveren vergaderruimten tijdens kantooruren

Omschrijving

De facilitaire dienst draagt zorg voor de beschikbaarheid en voor de reserveringen van adequate vergaderaccommodaties met faciliteiten zodat bijeenkomsten effectief kunnen verlopen. Een reservering voor een zaal kan bij het facilitair meldpunt worden aangevraagd.

Basispakket

Voor vergaderingen, cursussen en presentaties zijn vergaderruimten beschikbaar in de organisatie. Deze vergaderruimten zijn gesitueerd op verschillende locaties. Indien anderen daarvan hinder ondervinden kunnen bijeenkomsten die ten opzichte van de gereserveerde tijd uitlopen door de facilitaire dienst worden beëindigd.

Afhankelijk van het doel, de groepsgrootte en de benodigde (audiovisuele) voorzieningen wordt een vergaderruimte toegewezen. De vergaderruimten hebben een standaard opstelling. Vergaderruimten worden in volgorde van aanvraag gereserveerd.

Een overzicht van beschikbare (vergader)ruimten is opgenomen in onderstaand schema.

Naam zaal	Capaciteit (personen)	Standaard opstelling	Kenmerkend zaal	Locatie
Spreekkamer begane grond +	7	Overleg	Glazen wanden	
	14	Overleg		
	30	Vergader		
	12	Vergader		
	17	Overleg		

Aanvullende voorzieningen

Faciliteiten als (audiovisuele) voorzieningen en catering kunnen bij de reservering van vergaderruimten worden aangevraagd. De voorzieningen kunnen ook worden aangevraagd via het facilitair meldpunt.

Pluspakket

Vergaderingen buiten de kantoor tijden, van 08:00 – 17:00 uur, niet zijnde avondvergaderingen, zijn incidenteel mogelijk. Hiervoor worden afspraken gemaakt.

Autorisatie

Het basispakket kan door elke reguliere gebruiker van het pand worden aangevraagd. Het pluspakket kan alleen door een budgethouder worden aangevraagd.

Kwaliteitskenmerken

- beschikbaarheid van vergaderaccommodaties van gewenste omvang en op gewenst tijdstip;
- uiteraard afhankelijk van het tijdstip van boeking en het overleg tussen gebruiker en de postkamer;
- representatieve vergaderruimten al dan niet standaard ingericht;
- indeling vergaderruimten zoals afgesproken.

Avondvergaderingen en vergaderingen bestuursorganen

Omschrijving

De facilitaire dienst draagt zorg voor de beschikbaarheid van adequate vergaderaccommodaties voor commissie-, raads- en B&W-vergaderingen alsmede voor de raadsgriffie, fractieoverleg en fractiespreekuur met burgers, met een dusdanig voorzieningenniveau dat bijeenkomsten voor wat de faciliteiten betreft effectief kunnen verlopen.

Basispakket

Voor commissie- raads-, en B&W-vergaderingen zijn overdag en 's avonds vergaderruimten gereserveerd in het gemeentehuis. De reservering wordt aan het begin van het nieuwe jaar door de facilitaire dienst vastgelegd. Reserveringen kunnen worden aangevraagd bij het facilitair meldpunt.

Tijdens avonduren, met uitzondering van vrijdagavond, is het pand gesloten. Toegang wordt verleend door de gastvrouw die tijdens de avondvergaderingen aanwezig is. Tijdens raadsvergaderingen zijn gastvrouwen of bodes aanwezig. De medewerkers van de facilitaire dienst dragen zorg voor de toegangsverlening, koffie en thee.

Aanvullende voorzieningen

Faciliteiten als (audiovisuele) voorzieningen (zie subparagraaf 2.4) en catering (zie subparagraaf 2.5) kunnen bij de reservering van vergaderruimten worden aangevraagd. Na afloop van raadsvergaderingen wordt een borrel en een hapje in de kantine geserveerd.

Autorisatie

Reserveringen voor de avondvergaderingen kunnen alleen worden aangevraagd door een budgethouder. Aanvullende voorzieningen kunnen alleen worden aangevraagd door een budgethouder.

Kwaliteitskenmerken

- beschikbaarheid van vergaderaccommodaties van gewenste omvang en op gewenst tijdstip. Uiteraard afhankelijk van het tijdstip van boeking en het overleg tussen gebruiker en de frontoffice;
- representatieve vergaderruimten al dan niet standaard ingericht;
- indeling vergaderruimten zoals afgesproken.

Officiële ontvangsten, bijeenkomsten en evenementen

Omschrijving

Organisatie stelt haar gebouw beschikbaar voor bijzondere evenementen als jubilarissen of andere bijeenkomsten. Hiertoe wordt ruimte beschikbaar gesteld alsmede drank en hapjes geserveerd.

Basispakket

Voor officiële bijeenkomsten en evenementen is de Raadszaal, kantine en B&W kamer beschikbaar. De Raadszaal is alleen beschikbaar als er geen huwelijken zijn gepland voor dat tijdstip. Gezorgd wordt voor een hapje en een drankje.

Bijeenkomsten kunnen worden aangevraagd via het facilitair meldpunt.

Autorisatie

Officiële bijeenkomsten en evenementen kunnen alleen worden aangevraagd door een budgethouder.

Kwaliteitskenmerken

- beschikbaarheid van de locatie van gewenste omvang en tijdstip;
- representatieve inrichting (leegruimen en inrichting locatie)
- voorziening catering volgens afspraak;
- organisatie en begeleiding volgens afspraak.

(Audiovisuele) voorzieningen

Omschrijving

De organisatie beschikt over diverse (audiovisuele) voorzieningen voor beeld en geluid ten behoeve van de ondersteuning van bijeenkomsten en dergelijke. Deze voorzieningen zijn niet allemaal standaard aanwezig in de vergaderzalen, maar zijn in mobiele units beschikbaar. De voorzieningen kunnen worden aangevraagd bij het facilitair meldpunt.

Een volledig overzicht van de aan te vragen voorzieningen via de facilitaire dienst is opgenomen in onderstaand schema:

Beeld	Geluid	Overige voorzieningen
Portable pc → laptop	Cassettespeler	Flip-over
Beamer (1 vaste in raadzaal en 1 losse beamer)	CD-speler	Katheder (staand of losmodel)
Overheadprojector	Opname apparatuur	Whiteboard
Televisie	Microfoonstandaard	Verlengsnoer
Video (in raadzaal niet via TV maar via de beamer) + 1 video in B&Wkamer + TV en video bij afdeling Personeelszaken	Dasclip microfoon	Aanwijsstok
	Loopmicrofoon	Laser pointer

Basispakket

Gebruikers kunnen alle beschikbare voorzieningen reserveren en gebruiken. Bij

tijdige aanvraag, minimaal één dag van tevoren, wordt de apparatuur indien nodig en voor zover beschikbaar, klaargezet en geïnstalleerd. Naar behoefte kan tevens uitleg worden verzorgd.

Autorisatie

Het basispakket kan door elke vaste gebruiker van het pand worden aangevraagd.

Kwaliteitskenmerken

- beschikbaarheid kwalitatief goede apparatuur;
- beschikbaarheid op juiste tijdstip;
- gereed staan en ingesteld conform de gebruikerswens en gebruikersinstructie;
- vervanging bij storingen;

Catering

Omschrijving

Ten behoeve van pauzes en lunchfaciliteiten alsmede verstrekking van warme en koude dranken en verzorging van vergaderingen en andere bijeenkomsten beschikt de organisatie over een personeelsrestaurant en automaten. Daartoe is een contract afgesloten met een ingehuurd cateringbedrijf.

Een overzicht is opgenomen in onderstaand schema.

Kantineruimten	
Reguliere openstelling	Op d eerste verdieping bevindt zich het personeelsrestaurant. Het personeelsrestaurant heeft een capaciteit van 40 zitplaatsen en is bestemd voor medewerkers van de organisatie. Het personeelsrestaurant is dagelijks geopend van 12.00 tot 13.30 uur.
Automaten	Op het gemeentehuis staat op elke verdieping een automaat. Via de automaat zijn koffie, thee en dergelijke te verkrijgen. Tevens staat er op de tweede verdieping een frisdrankautomaat, hiervoor moet worden betaald.

Basispakket

Tijdens vergaderingen staan standaard koffie en thee in kannen en kopjes klaar in de kantine. Deze kunnen hier voor aanvang opgehaald worden en na afloop weer teruggebracht worden. Tevens kan gebruik worden gemaakt van de koffie-automaten op de gang. Bij de koffie-automaten zijn wegwerpbekers beschikbaar.

Aanvullende voorzieningen

Dranken, hapjes, standaard- en uitgebreide lunches kunnen bij de reservering van vergaderzalen bij het facilitair meldpunt worden besteld. De gemaakte kosten komen voor rekening van het budget van de aanvrager.

Autorisatie

Het basispakket kan door elke reguliere gebruiker van het pand worden aangevraagd. De aanvullende diensten kunnen alleen worden aangevraagd door budgethouders.

Kwaliteitskenmerken

- levering van catering volgens de afspraken binnen de gestelde deadlines van aanvraag;
- voldoen van assortiment aan klantbehoefte;
- permanente beschikbaarheid van aanbod
- volgens afspraak, tijdigheid en flexibiliteit.

Schoonmaak

Omschrijving

De facilitaire dienst draagt zorg voor het schoonhouden van de panden die vallen binnen haar werkgebied. De schoonmaak wordt verzorgd door een extern bedrijf. Daartoe is een contract afgesloten met een ingehuurd schoonmaakbedrijf. Exploitatie wordt uitgeoefend overeenkomstig de richtlijnen als vastgelegd met de schoonmaakorganisatie. De facilitaire dienst controleert of de schoonmaakwerkzaamheden conform afspraak worden uitgevoerd.

Basispakket

De schoonmaak gebeurt in beginsel buiten werktijd. Kantoren, verkeersruimten, sanitaire ruimten en de kantine worden dagelijks schoongemaakt en andere ruimten wekelijks dan wel periodiek. Dit gebeurt volgens een schoonmaakrooster. Dagelijks worden ook de toiletaccessoires aangevuld.

Autorisatie

Ten behoeve van alle gebruikers van het pand zijn de basis schoonmaakvoorzieningen geautoriseerd door de algemeen directeur.

Kwaliteitskenmerken

- frequentie van schoonmaak;
- duidelijke instructies volgens werkprogramma's schoonmaken;
- communicatie over dagelijkse en periodieke schoonmaak aan gebruikers van het pand;
- voorbereiding periodieke grootschalige schoonmaak
- uitvoering kwaliteitscontroles en rapportage hierover aan gebruikers van het pand.