



Producten- en dienstencatalogus 2024-2025

*Facilitaire concerndienstverleners
van het Rijk*



**Altijd en overal
comfortabel werken**



Colofon

Uitgave

Dit is een uitgave van het Landelijk Facilitair Management Overleg (LFMO), het samenwerkingsverband van de vier facilitaire concerndienstverleners van het Rijk:

- Belastingdienst/Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (Belastingdienst/CFD)
- Facilitair Bedrijf Dienst Justitiële Inrichtingen (FB DJI)
- FMHaaglanden (FMH)
- Rijkswaterstaat/Corporate Dienst (RWS/CD)

Meer informatie

Kijk voor meer informatie over het LFMO op het [Rijksportaal](#). Neem voor vragen over de huidige facilitaire dienstverlening en de implementatie van de rijksbrede producten- en dienstencatalogus contact op met je eigen facilitaire concerndienstverlener.

Inhoudsopgave



Algemeen

1



Advies en projecten

2



Archivering en
digitalisering

3



Bedrijfskleding

4



Catering

5



Evenementenservice

6



Gebouwbeheer

7



Groenvoorziening
(binnen)

8



Integrale veiligheid

9



Kantoor-
benodigheden

10



Kunst

11



Logistieke diensten

12



Post

13



Receptie- en
telefoondiensten

14



Reprografische
diensten

15



Reststoffen-
verwerking

16



Schoonmaak

17



Vergaderservice

18



Verhuisdiensten

19



Vervoer

20



Vitaliteit en
Gezondheid

21



Werkomgeving

22



Bijlagen



1



Algemeen



Advies en
projecten

2

1.1 Inleiding

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Opzet producten en diensten
- 1.3 Structuur RPDC
- 1.4 Uitgangspunten
- 1.5 Duurzaamheid
- 1.6 Financiële aspecten
- 1.7 Klachten en complimenten
- 1.8 Contactgegevens

De **rijksbrede producten- en dienstencatalogus** (RPDC) is tot stand gekomen als onderdeel van de ontwikkeling naar een compacte rijksoverheid. Vanuit deze ontwikkeling is een netwerk van facilitaire concern-dienstverleners (CDV's) voor het Rijk ontstaan. Dit zijn:

- Belastingdienst/Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (Belastingdienst/CFD);
- Facilitair Bedrijf Dienst Justitiële Inrichtingen (FB DJI);
- FMHaaglanden (FMH);
- Rijkswaterstaat/Corporate Dienst (RWS/CD).

De **CDV's** leveren een **basispakket** van gestandaardiseerde producten en diensten met een zoveel mogelijk gelijke klantbenadering.

Deze RPDC geldt voor de jaren 2024 en 2025. De RPDC is primair bestemd voor de **opdrachtgevers** en bevat de beschrijving van de rijksbrede facilitaire producten en diensten die de CDV's leveren aan **gebruikers** in de **rijksgebouwen** die zij servicen. Omdat de term rijksgebouwen ook op vele uitzonderingen betrekking kan hebben, wordt in deze RPDC met de term rijksgebouwen het totaal van kantoren en (bijzondere) **specialties** bedoeld (voor zover vallend in de scope van

het Landelijk Facilitair Management Overleg (LFMO)¹). Uitgangspunt is dat specialties zoveel mogelijk hetzelfde worden geservicet als **rijkskantoren**. Bij specialties waarvan de hoofdfunctie van het gebouw geen kantoorfunctie is, kan hiervan worden afgeweken. Dit moet dan noodzakelijk zijn op grond van de functionele eisen van het primair proces.

Voor het afnemen en vastleggen van het aanbod is de **accountmanager** van de CDV het aanspreekpunt voor de opdrachtgever. De afspraken over de afname en de condities van de dienstverlening worden vastgelegd in een **dienstverleningsafspraken document** (DVA) tussen de opdrachtgever en de CDV.

Het **Facilitair contactcentrum** (FCC) is bij iedere CDV de (digitale) ingang voor de gebruikers voor alle (aan)vragen en **meldingen** op het gebied van de producten en diensten. Voor persoonlijk contact kan de gebruiker terecht bij het **Facilitair servicepunt**, voor zover aanwezig, in het rijksgebouw. De algemene contactgegevens per CDV zijn opgenomen in [paragraaf 1.7](#). Informatie over de CDV's gezamenlijk is te vinden op het [Rijksportaal](#).

¹ Het **LFMO** hanteert als scope voor rijksgebouwen de lijst kantoren en specialties, zoals die wordt bijgehouden door **BZK/DGDOO (pandenlijst)**. Naast kantoren kunnen de CDV's ook op verzoek van de afnemers specialties servicen. Op basis van het verzoek wordt in samenspraak met de afnemer vastgesteld of een CDV kan leveren.



1



Algemeen



Advies en
projecten

2

1.2 Opzet producten en diensten

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Opzet producten en diensten
- 1.3 Structuur RPDC
- 1.4 Uitgangspunten
- 1.5 Duurzaamheid
- 1.6 Financiële aspecten
- 1.7 Klachten en complimenten
- 1.8 Contactgegevens

Per product of dienst is aangegeven of deze tot het **basispakket** of de plusdiensten behoort. Het basispakket bestaat uit de voorzieningen die in ieder **rijksgebouw** standaard worden geleverd. Om dit te kunnen bepalen gelden als criteria of het om een gemeenschappelijke voorziening in een rijksgebouw gaat en/of om een voorziening die noodzakelijk is voor het laten functioneren van de rijkswerkplek en/of het rijksgebouw². De **CDV's** leveren deze producten en diensten automatisch, op basis van een **reservering** (bijvoorbeeld vergaderzalen) of op basis van een **melding** (bijvoorbeeld verhelpen storing). Bij sommige producten gelden varianten in de dienstverlening op basis van de gebouwgrootte of andere aspecten, wat door de CDV wordt beoordeeld. Daar waar dit van toepassing is, staat het aangegeven in de beschrijving.

In aanvulling op het basispakket kunnen op verzoek plusdiensten worden geleverd. Op grond van wat nodig is voor de uitvoering van het primair proces, bepaalt ieder rijksonderdeel zelf welke plusdiensten worden

afgenomen. Plusdiensten kunnen incidenteel en/of structureel worden geleverd. De afname van de structurele plusdiensten wordt vastgelegd in de afnametabel in de **DVA**. Tussen **opdrachtgever** en CDV worden waar nodig nadere afspraken gemaakt over de invulling van de plusdiensten en de voorwaarden waaronder deze worden geleverd, bijvoorbeeld de einddatum als deze afwijkt van de looptijd van de DVA. Voor incidentele plusdiensten worden de afspraken zo nodig in een **offerte** vastgelegd ([zie 1.6 Financiële aspecten](#)). Wanneer er gedurende de looptijd van de DVA behoefte is aan uitbreiding of wijziging van de plusdiensten, dan kan de opdrachtgever dit aangeven bij de **accountmanager**. De plusdiensten worden dan via een addendum toegevoegd aan de DVA. Daarna kunnen de plusdiensten conform de in de **RPDC** beschreven aanvraagwijze worden afgenomen.

De CDV rapporteert in principe per tertaal over de dienstverlening via de **dienstverleningsrapportage** (DVR).

² Op grond van een rijksbreed besluit kan een product of dienst ook worden opgenomen in het basispakket. Redenen hiervoor kunnen zijn efficiency (mineure kosten) of wenselijkheid.



1



Algemeen



Advies en projecten

2

1.3 Structuur RPDC

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Opzet producten en diensten
- 1.3 Structuur RPDC
- 1.4 Uitgangspunten
- 1.5 Duurzaamheid
- 1.6 Financiële aspecten
- 1.7 Klachten en complimenten
- 1.8 Contactgegevens

Er is gekozen voor een indeling in hoofdstukken met logisch samenhangende producten en diensten. Binnen een hoofdstuk worden in alfabetische volgorde eerst de producten vermeld die onder het **basispakket** vallen, daarna volgen de producten die als **plusdienst** worden aangeboden. De producten zijn doorlopend genummerd en vormen de paragrafen van het hoofdstuk.

Ieder product is op een eenduidige manier in tabelvorm beschreven. Is bij een onderdeel geen informatie beschikbaar, dan is dat aangegeven met 'Niet van toepassing'. De tabel ziet er uit zoals hier getoond.

Belangrijke begrippen uit de tekst en begrippen die verder worden gebruikt in **LFMO**-verband, zijn omschreven en opgenomen als definitielijst ([zie bijlage A](#)). Verklaringen van gebruikte afkortingen en een overzicht met documenten die zijn geraadpleegd bij het opstellen en actualiseren van de teksten, zijn terug te vinden in respectievelijk [bijlage B](#) en [bijlage C](#).

Soort product/dienst	Behoort het product tot het basispakket of is het een plusdienst?
Productnummer	Wat is het productnummer in de EN15221?
Omschrijving	Wat houdt de dienstverlening in?
Beschikbaarheid	Wanneer kan de gebruiker over de dienst beschikken?
Bijzonderheden	Welke bijzondere situaties doen zich voor bij de beschreven dienst?
Kwaliteit	Wat zijn voor de gebruiker/opdrachtgever relevante aspecten ten aanzien van de kwaliteit van de dienst?
Responstijden	Binnen welke termijnen reageert de CDV?
Aanvraagwijze	Op welke manier en door wie kan de dienst worden aangevraagd (als het een dienst betreft die moet worden aangevraagd)?
Voorwaarden	Welke voorwaarden gelden voor de dienstverlening? Het gaat hierbij met name om wat de CDV van de gebruiker verwacht.
Betaalwijze	Op welke manier vindt betaling van de dienst plaats?
Verkoopprijs	Welke verkoopprijs wordt in rekening gebracht?



1



Algemeen



Advies en
projecten

2

1.4 Uitgangspunten

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Opzet producten en diensten
- 1.3 Structuur RPDC
- 1.4 Uitgangspunten
- 1.5 Duurzaamheid
- 1.6 Financiële aspecten
- 1.7 Klachten en complimenten
- 1.8 Contactgegevens

Voor de dienstverlening die in deze **RPDC** is beschreven, gelden een aantal uitgangspunten op het terrein van beleid, dienstverlening en beheer.

Beleid

De producten en diensten vallen binnen de beleidskaders van het Rijk en voldoen aan wet- en regelgeving. De **CDV's** leveren de uit deze wet- en regelgeving voortvloeiende verplichte rapportages.

Voor de dienstverlening wordt uitgegaan van uniformiteit en maatwerk waar nodig om het verschil te maken, passend bij de behoeften van de **gebruikers** en hun processen en de specifieke gebouwsituatie.

Alle CDV's leveren het **basispakket** van gestandaardiseerde producten en diensten. Het maakt hierbij voor de **opdrachtgever** niet uit door welke CDV hij wordt bediend. Uitgezonderd eventuele gebouwspecifieke afwijkingen is het basispakket in het ene gebouw vergelijkbaar met dat in een ander gebouw. Vergelijkbaar betekent echter niet exact hetzelfde.

De plusdiensten worden gezien als producten die vallen in de scope van de CDV's. Vanuit dit oogpunt moeten deze in principe worden afgenomen bij de CDV's, tenzij dit niet mogelijk is omdat de taken te erg verweven zijn

met het primair proces of als sprake is van gebouwoverstijgende plusdiensten. Gebouwoverstijgende plusdiensten zijn producten en diensten die op het niveau van de gehele organisatie van de opdrachtgever in verschijningsvorm uniform moeten zijn en/of ondeelbaar zijn. Voorbeelden van plusdiensten die de opdrachtgever zelf zou kunnen (blijven) doen zijn **legitimatiebewijzen**, **wagenparkbeheer**, **bedrijfskleding**, archivering en digitalisering van documenten, advies over digitale archivering, advies over **facilitaire dienstverlening** en huisvesting.

Dienstverlening

De CDV is verantwoordelijk voor het leveren van de facilitaire dienstverlening in en het dagelijks beheer van het **rijksgebouw**.

Per product en dienst is aangegeven hoe deze kunnen worden aangevraagd. Voor een aantal producten geldt dat alleen geautoriseerde gebruikers de **aanvraag** kunnen doen, de zogenaamde **bestelgemachtigden**. De opdrachtgever geeft aan wie binnen zijn organisatie deze producten en diensten mogen aanvragen.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E). Hiervoor kan een beroep worden gedaan op een aanbieder van



1



Algemeen



Advies en
projecten

2

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Opzet producten en diensten
- 1.3 Structuur RPDC
- 1.4 Uitgangspunten
- 1.5 Duurzaamheid
- 1.6 Financiële aspecten
- 1.7 Klachten en complimenten
- 1.8 Contactgegevens

tweedelijns Personeel & Organisatie-diensten (zie de PDC van de betreffende aanbieder). De CDV levert input voor deze RI&E op de onderdelen die voor de **facilitaire dienstverlening** relevant zijn.

Alleen onder bijzondere omstandigheden kan het voorkomen dat de in de RPDC vastgelegde kwaliteit niet kan worden geleverd. Bij voorziene situaties worden hierover vooraf afspraken gemaakt. Bij **incidenten** of **calamiteiten** is het maken van afspraken vooraf niet mogelijk, maar communiceert de CDV wel in alle gevallen hoe op de bijzondere omstandigheid wordt ingespeeld.

In de **rijksgebouwen** is nu sprake van een diversiteit aan openingstijden. Rijksbreed is er geen voornemen om te komen tot harmonisatie hiervan. De huidige openingstijden per rijksgebouw vallen daarom onder het **basispakket**. Het gevolg hiervan is dat openstelling in het ene gebouw op een bepaald tijdstip tot het basispakket kan behoren, terwijl in een ander gebouw hiervoor een **plusdienst** moet worden afgenomen. De huidige openingstijden worden vastgelegd in de DVA en via de **pandinformatie** gecommuniceerd naar de **gebruikers**.

Beheer

De facilitaire dienstverlening is voortdurend in beweging. De CDV's volgen de algemene, beleidsmatige, politieke en vakinhoudelijke ontwikkelingen. Daarbij wordt de verbinding gezocht met ketenpartners die zich ook bezighouden met de ambitie om te komen

tot de gefaciliteerde rijkswerkplek. Huisvesting, **ICT** en facilitaire dienstverlening moeten hiervoor goed op elkaar zijn afgestemd. Daarom wordt actief afstemming gezocht met categoriemanagers, rijksleveranciers (**RBL** en **RSO**), het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) en de ICT-dienstverleners voor de pandgebonden ICT-diensten (**IDV-P's**). Jaarlijks wordt de RPDC aangepast aan de actualiteit en de behoeften van opdrachtgevers. **Opdrachtgevers** kunnen suggesties voor aanpassingen of aanvullingen van de RPDC doorgeven aan de **accountmanager** van de eigen CDV. Over de gebouwspecifieke invulling van de dienstverlening wordt waar nodig meer gedetailleerde informatie voor gebruikers vastgelegd in de pandinformatie.

Het is van belang dat de gebruikers goed geïnformeerd zijn over de overeengekomen dienstverlening, zodat de wederzijdse verwachtingen realistisch zijn. Ook is het van belang dat de gebruikers zich houden aan de voorwaarden en veiligheidsvoorschriften die gelden voor de dienstverlening. Wanneer voor producten en diensten departementale richtlijnen of afspraken gelden, zijn deze niet opgenomen in de RPDC. Hierover communiceert de opdrachtgever zelf met de gebruikers.

In geval van vermissing, diefstal of vernieling van gebouwgebonden middelen doet de CDV aangifte bij de politie. Bij vermissing, diefstal of vernieling van persoonlijke eigendommen of van aan een medewerker ter beschikking gestelde (ICT-)middelen doet de medewerker zelf aangifte bij de politie.



1



Algemeen



Advies en
projecten

2

1.5 Duurzaamheid

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Opzet producten en diensten
- 1.3 Structuur RPDC
- 1.4 Uitgangspunten
- 1.5 Duurzaamheid
- 1.6 Financiële aspecten
- 1.7 Klachten en complimenten
- 1.8 Contactgegevens

Het kabinet heeft in het klimaatakkoord ambitieuze doelstellingen vastgesteld om te werken aan een betere wereld en een duurzame leefomgeving. Van de Rijks-overheid wordt hierin een voorbeeldrol verwacht. Deze voorbeeldrol biedt duidelijke kansen in de bedrijfsvoering van de departementen. Alle departementen hebben dezelfde rijksbrede doelstellingen. Dit vereist dat ze als afnemers van **facilitaire dienstverlening** duurzaamheid expliciet onderdeel laten uitmaken van hun vraag aan de **CDV's**.

De CDV's staan vervolgens aan de lat voor het leveren van die duurzame facilitaire dienstverlening. De ambitie daarbij is om in de periode tot 2030 als organisaties te transformeren naar circulaire facilitaire dienstverleners met een neutrale CO₂-impact. Denk daarbij aan ontwikkelingen rondom elektrificatie van het **wagenpark**, afvalreductie inclusief het terugdringen van voedselverspilling en het terugdringen van grondstoffen-gebruik. In contracten met leveranciers worden deze doelstellingen nadrukkelijk meegegeven. Daarnaast is er blijvend aandacht voor **arbeidsparticipatie** van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De ambitie voor alle CDV's is gelijk: het leveren van een zo duurzaam mogelijke facilitaire dienstverlening aan alle afnemers. De route daar naar toe kan per CDV verschillen. Bijvoorbeeld door de afhankelijkheid van aanbestedingen of door verschillende prioriteiten in duurzaamheidsdoelen per CDV. Hierdoor kunnen CDV's zich in verschillende ontwikkelstadia bevinden met betrekking tot duurzaamheid. De CDV's werkten tot 2023 afzonderlijk toe naar de rijksbrede doelstellingen. Nu is er sprake van meer planmatige afstemming in **LFMO**-verband om als CDV's gezamenlijk stappen te zetten naar het realiseren van de rijksbrede doelstellingen in 2030. Resultaat van die planmatige afstemming is dat duurzaamheid dit jaar voor het eerst in de **RPDC** is opgenomen.



1



Algemeen



Advies en
projecten

2

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Opzet producten en diensten
- 1.3 Structuur RPDC
- 1.4 Uitgangspunten
- 1.5 Duurzaamheid
- 1.6 Financiële aspecten
- 1.7 Klachten en complimenten
- 1.8 Contactgegevens

In een aantal gevallen doen individuele CDV's meer op het gebied van duurzaamheid dan uit de RPDC blijkt. De keuze is echter gemaakt om bij het aangeven van het duurzaamheidsniveau uit te gaan van wat de CDV's in 2024 kunnen leveren. Dit vormt de basis voor het LFMO in het zetten van verdere gezamenlijke stappen op weg naar het realiseren van de rijksbrede doelstellingen in 2030.

De CDV's werken aan vier duurzaamheidsdoelen. In deze RPDC zijn de duurzaamheidsdoelen per product of dienst zichtbaar gemaakt door middel van de volgende iconen:



Klimaatneutraal



Arbeidsparticipatie

Bij de productbeschrijvingen wordt deze set van vier iconen aan de linkerzijde van de pagina boven de inhoudsopgave weergegeven. Daar waar de CDV's in 2024 bij een product of dienst alle vier minimaal hetzelfde duurzaamheidsniveau kunnen leveren op een bepaald doel is het betreffende icoon gekleurd. Kunnen de CDV's nog niet alle vier hetzelfde duurzaamheidsniveau leveren of is een doel bij een product of dienst niet van toepassing, dan is het icoon grijs. Wanneer op een gekleurde icoon wordt geklikt, dan verschijnt de uitleg van het betreffende duurzaamheidsdoel via een pop-up in beeld.

Is bij een product of dienst sprake van één of meerdere gekleurde duurzaamheidsiconen, dan is in de Duurzaamheidsbijlage RPDC beschreven waar de CDV's gezamenlijk staan bij dat duurzaamheidsdoel.



Circulariteit



Ketenverantwoordelijkheid



1



Algemeen



Advies en
projecten

2

1.6 Financiële aspecten

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Opzet producten en diensten
- 1.3 Structuur RPDC
- 1.4 Uitgangspunten
- 1.5 Duurzaamheid
- 1.6 Financiële aspecten
- 1.7 Klachten en complimenten
- 1.8 Contactgegevens

De **CDV** brengt de kosten van de producten en diensten in rekening bij de **opdrachtgever**, met als uitgangspunt dat de tarieven kostendekkend zijn. In de tarieven zijn alle kosten verwerkt die de CDV maakt om de producten en diensten te kunnen leveren. De tarieven zijn inclusief de btw die door leveranciers aan de CDV's in rekening worden gebracht.

Iedere CDV hanteert voor de verschillende producten en diensten uit het **basispakket** een eigen financierings-systematiek, tarieven en kostenstructuur.

Voor de plusdiensten hanteert iedere CDV ook zijn eigen tarieven. Bij de verrekening van de plusdiensten komen verschillende varianten voor:

- **Structurele plusdiensten**
Voor deze plusdiensten wordt per jaar per opdrachtgever afgesproken hoeveel hiervan wordt geleverd en tegen welke kosten. Deze diensten worden in vaste periodieke termijnen aan de opdrachtgever gefactureerd.
- **Incidentele plusdiensten waarvan vooraf de prijs bekend is en de hoeveelheid niet**
Deze plusdiensten worden per **aanvraag** in de geleverde hoeveelheid gefactureerd aan de opdrachtgever tegen de vastgestelde prijs.

- **Incidentele plusdiensten waarvan vooraf de prijs en de hoeveelheid niet bekend zijn**

Voor deze plusdiensten wordt eerst een **offerte** door de CDV uitgebracht. In de offerte wordt aangegeven wat de kosten zijn van de diensten en hoe deze worden gefactureerd.

De afspraken over de financiering van de dienstverlening worden vastgelegd in de **DVA**.

De levering van sommige producten en diensten is uitbesteed aan externe leveranciers. Wanneer de CDV geen rol speelt in het bestel- en leverproces worden de kosten van deze producten rechtstreeks door de leverancier in rekening gebracht bij de opdrachtgever en is de opdrachtgever financieel verantwoordelijk.



1



Algemeen



Advies en
projecten

2

1.7 Klachten en complimenten

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Opzet producten en diensten
- 1.3 Structuur RPDC
- 1.4 Uitgangspunten
- 1.5 Duurzaamheid
- 1.6 Financiële aspecten
- 1.7 Klachten en complimenten
- 1.8 Contactgegevens

Gebruikers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de **CDV** kunnen een **klacht** indienen. Het voorkeurskanaal hierbij is digitaal (via het **facilitair portaal** of e-mail). Het is ook mogelijk een klacht telefonisch via het **FCC** of mondeling via een medewerker van de CDV op de locatie te melden. In de **DVA** staat de klachtenprocedure uitgebreider beschreven.

De CDV's stellen het op prijs als gebruikers hun waardering tonen over de dienstverlening. Voor **complimenten** kunnen dezelfde kanalen worden gebruikt als voor het melden van een klacht.



1



Algemeen



Advies en
projecten

2

1.8 Contactgegevens

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Opzet producten en diensten
- 1.3 Structuur RPDC
- 1.4 Uitgangspunten
- 1.5 Duurzaamheid
- 1.6 Financiële aspecten
- 1.7 Klachten en complimenten
- 1.8 Contactgegevens

De facilitaire contactcentra van de **CDV's** zijn bereikbaar volgens de hierna opgenomen algemene contactgegevens. Overige contactinformatie is opgenomen in de **DVA** of in de **pandinformatie**.

Belastingdienst/CFD

Telefoon: 088-158 88 88

E-mail: fcc@belastingdienst.nl

Bereikbaar: 08.00 tot 17.00 uur

Facilitair Bedrijf DJI

Telefoon: 088-075 43 21

E-mail: SSC@dji.minjus.nl

Bereikbaar: 08.00 tot 17.00 uur

FMHaaglanden

Telefoon: 070-426 70 00

E-mail: FMHFCC@rijksoverheid.nl

Bereikbaar: 08.00 tot 17.30 uur

Rijkswaterstaat/Corporate Dienst

Telefoon: 088-797 07 77

E-mail: kcc@rws.nl

Bereikbaar: 08.00 tot 17.30 uur



2



Advies en projecten



Algemeen

1



Archivering en digitalisering

3



2.1 Bezettingsgraadmeting

2.2 Advies over digitale archivering

2.3 Advies over facilitaire dienstverlening en huisvesting

2.4 Huisvestingsprojecten

2.1 Bezettingsgraadmeting

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1420.02
Omschrijving	Het uitvoeren van een bezettingsgraadmeting in de rijkskantoren inclusief analyse van en advies over de uitkomsten van de meting. Een bezettingsgraadmeting geeft inzicht in het gebruik van de huisvesting binnen het Rijk.
Beschikbaarheid	Eenmaal per twee jaar wordt gedurende een vaste periode gemeten. De planning wordt aangedragen door de CDV.
Bijzonderheden	<p>Basispakket: de CDV verzorgt eenmaal per twee jaar een bezettingsgraadmeting vanuit het basispakket. Met BZK/DGDOO is de afspraak gemaakt dat specifieke gegevens over de bezetting van de rijksgebouwen eens per twee jaar worden aangeleverd.</p> <p>Plusdienst: op verzoek van de opdrachtgever kan de CDV een uitzondering maken en een extra meting als plusdienst verzorgen. Dit kan alleen in uitzonderlijke gevallen en met een onderbouwing van de opdrachtgever.</p> <p>De CDV heeft de verantwoordelijkheid om ontwikkelingen binnen het verzorgingsgebied mee te nemen in de uitvoering van de meting.</p>
Kwaliteit	<p>De meting is gebaseerd op de rijksbreed gestandaardiseerde methodiek en sluit aan bij de kaders van de Fysieke Werkomgeving Rijk (FWR).</p> <p>Een bezettingsgraadmeting vindt gedurende ten minste twee representatieve weken op werkdagen plaats.</p> <p>De meting wordt in ieder geval uitgevoerd tijdens de gangbare kantoortijden voor het Rijk (minimaal de eerste ronde om 09.00 uur, de laatste ronde om 16.00 uur, totaal acht rondes). Tijdens een registratiweek worden elk uur de bezetting, de benutting en het gebruik geregistreerd.</p>



2



Advies en projecten



Algemeen

1



Archivering en digitalisering

3



2.1 Bezettingsgraadmeting

2.2 Advies over digitale archivering

2.3 Advies over facilitaire dienstverlening en huisvesting

2.4 Huisvestingsprojecten

Responstijden	Voor de meting vanuit het basispakket geldt geen responstijd aangezien deze volgens een planning van de CDV eens in de twee jaar wordt gehouden. De CDV informeert de opdrachtgevers via reguliere accountgesprekken en/of het afnemersberaad.
	Voor de meting als plusdienst geldt dat binnen maximaal twee werkdagen met de aanvrager een afspraak wordt gemaakt voor een intakegesprek. In dit gesprek inventariseert de CDV wat de reden is van de aanvraag, het gewenste moment van de meting en dergelijke. Wanneer (schriftelijk) is overeengekomen dat inderdaad een extra meting zal plaatsvinden, maakt de CDV een vervolgspraak over het uitvoeren van de meting.
Aanvraagwijze	De meting uit het basispakket hoeft niet apart te worden aangevraagd. Een extra meting kan bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.
Voorwaarden	De opdrachtgever geeft de CDV toegang tot alle relevante ruimten om een bezettingsgraadmeting te kunnen houden.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	De tweejaarlijkse bezettingsgraadmeting maakt deel uit van de verrekening van het basispakket. Voor de meting als plusdienst is dit conform de uitgebrachte offerte.



2



Advies en projecten



Algemeen

1



Archivering en digitalisering

3



2.1 Bezettingsgraadmeting

2.2 Advies over digitale archivering

2.3 Advies over facilitaire dienstverlening en huisvesting

2.4 Huisvestingsprojecten

2.2 Advies over digitale archivering

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2423.02
Omschrijving	Het leveren van advies op het gebied van digitale archivering van documenten, waaronder maar niet beperkt tot: <ul style="list-style-type: none"> • het inbedden van digitale archivering op verschillende niveaus binnen de organisatie (governance); • het inrichten en gebruiken van document- en recordmanagementsystemen; • het ontwikkelen en toepassen van selectieinstrumenten en kwaliteitssystemen; • het voorbereiden en organiseren van vervanging van archiefbescheiden en digitale toegankelijkheid; • het inrichten en uitvoeren van archivering van specifieke documentvormen zoals e-mails en websites.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over het uit te brengen advies.
Kwaliteit	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de kwaliteit.
Responstijden	Binnen maximaal twee werkdagen wordt met de aanvrager een afspraak gemaakt over het uitbrengen van het advies.
Aanvraagwijze	Het advies kan door de medewerker digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	Over de voorwaarden worden met de opdrachtgever nadere afspraken gemaakt.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



2



Advies en projecten



Algemeen

1



Archivering en digitalisering

3



2.1 Bezettingsgraadmeting

2.2 Advies over digitale archivering

2.3 Advies over facilitaire dienstverlening en huisvesting

2.4 Huisvestingsprojecten

2.3 Advies over facilitaire dienstverlening en huisvesting

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2000.01
Omschrijving	<p>Het adviseren over onderwerpen in relatie tot facilitaire dienstverlening en huisvesting in brede zin (toepassing, beleid, organisatie, innovatie en ontwikkeling). Hierbij valt te denken aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Advies over hybride werken • Advies over duurzaamheid • Advies over de toepassing van het rijksbrede huisvestingsbeleid (FWR) en de hierin gestelde kaders voor de organisatie van de opdrachtgever in relatie tot de huisvestingsbehoefte, de inrichting en het gebruik van het werkplekconcept (in relatie tot product 2.1 Bezettingsgraadmeting) • Advies over concrete huisvestingsvraagstukken van de opdrachtgever • Advies over portefeuillemanagement huisvesting inclusief het in kaart brengen van de huisvestingsbehoefte en/of het optreden als tussenpersoon naar het RVB en andere leveranciers
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	<p>Op basis van het intakegesprek wordt de door de opdrachtgever gewenste invulling van het advies vertaald in een plan van aanpak inclusief offerte.</p> <p>De CDV kan indien gewenst eveneens een bijdrage leveren bij de implementatie van het uitgebrachte advies. Dit geldt als nieuwe opdracht en hierover worden nadere afspraken gemaakt met de opdrachtgever.</p> <p>Als de CDV optreedt als tussenpersoon naar het RVB wijzigt dit niet de contractuele relatie tussen de opdrachtgever en het RVB.</p>
Kwaliteit	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de kwaliteit.
Responstijden	Na ontvangst van de aanvraag wordt binnen twee werkdagen een intakegesprek gepland.
Aanvraagwijze	De plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.



2



Advies en projecten



Algemeen

1



Archivering en digitalisering

3



2.1 [Bezettingsgraadmeting](#)

2.2 [Advies over digitale archivering](#)

2.3 [Advies over facilitaire dienstverlening en huisvesting](#)

2.4 [Huisvestingsprojecten](#)

Voorwaarden	De opdrachtgever zorgt samen met de CDV voor een heldere opdrachtformulering en een duidelijke omschrijving van het beoogde resultaat. Over eventuele overige voorwaarden worden met de opdrachtgever nadere afspraken gemaakt.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



2



Advies en projecten



Algemeen

1



Archivering en digitalisering

3



- 2.1 Bezettingsgraadmeting
- 2.2 Advies over digitale archivering
- 2.3 Advies over facilitaire dienstverlening en huisvesting
- 2.4 Huisvestingsprojecten

2.4 Huisvestingsprojecten

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1410.01
Omschrijving	Uitvoeren van projectmanagement/-leiding namens de opdrachtgever in samenwerking met het RVB en de IDV-P's . Het doel is om de toegewezen huisvesting geschikt te maken voor (gewijzigd) gebruik door de opdrachtgever of indien nodig deze schoon op te leveren aan het RVB.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Bij de inrichting wordt rekening gehouden met de normen en kaders die gelden voor de FWR en het rijkshuisvestingsstelsel . De functionele aanpassing vindt plaats in overleg en in samenwerking met het RVB en de betreffende IDV-P. De CDV treedt op als Single Point of Contact voor de opdrachtgever en rijkspartners. Het opleveren van wijzigingen voor het ruimtebeheer (zie 7.5) behoort tot de verantwoordelijkheid van het project.
Kwaliteit	De CDV zorgt bij de uitvoering dat de brandveiligheid blijft gewaarborgd, inclusief het vrij toegankelijk houden van vluchtwegen. Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over overige kwaliteitsaspecten.
Responstijden	Na ontvangst van de aanvraag wordt binnen twee werkdagen een afspraak met de opdrachtgever gemaakt voor een intakegesprek.
Aanvraagwijze	Deze plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



3



Archivering en digitalisering



Advies en projecten

2



Bedrijfskleding

4



3.1 Archivering fysieke documenten

3.2 Bibliotheekdiensten

3.3 Digitaliseren van documenten

3.1 Archivering fysieke documenten

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2423.01
Omschrijving	Het leveren van diensten rondom het archiveren van documenten. Het gaat hierbij om het voorbereiden (registreren, inpakken en opsturen), het beheren (opvragen en uitleveren) en het (bewaken van het) vernietigen of overdragen.
Beschikbaarheid	Het archiveren vindt eerst tijdelijk lokaal plaats waarna de documenten worden overdragen aan Doc-Direkt.
Bijzonderheden	Registratie vindt plaats aan de hand van selectielijsten . De CDV onderhoudt het contact met Doc-Direkt.
Kwaliteit	Te archiveren documenten worden ontdubbeld, ontdaan van hechtmechanieken en aangeleverd in zuurvrije dozen. De gearchiveerde documenten worden bewaard conform de geldende wet- en regelgeving en mogelijk aanvullende organisatiespecifieke kaders.
Responstijden	Documenten worden binnen vier werkdagen geleverd. Spoedopvragingen zijn mogelijk. Deze worden op werkdagen binnen 24 uur geleverd. Op basis van een intakegesprek worden nadere afspraken gemaakt over de uitvoering.
Aanvraagwijze	Medewerkers kunnen documenten met het daartoe bestemde formulier via het FCC opvragen.
Voorwaarden	De opdrachtgever beschikt over een selectielijst. Als er nog geen selectielijst is, dan moet deze eerst ontwikkeld worden. De hieraan verbonden kosten worden opgenomen in een offerte.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



3



Archivering en digitalisering



Advies en projecten

2



Bedrijfskleding

4



3.1 Archivering fysieke documenten

3.2 Bibliotheekdiensten

3.3 Digitaliseren van documenten

3.2 Bibliotheekdiensten

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2423.03
Omschrijving	Het leveren van dienstverlening op het terrein van bibliotheekdiensten. Hieronder valt: <ul style="list-style-type: none"> • Advisering over inrichting van bibliotheekkaders en bibliotheekvoorzieningen • Acquisitie van vakliteratuur zoals boeken en tijdschriften • Abonnementenadministratie • Catalogiseren voor de bibliotheekcollectie • Consolidatieservice van tijdschriftenafleveringen • Collectiebeheer • Contentintegratie • Interbibliotheclair leenverkeer • Informatieverstrekking (via zoekacties) vanuit externe informatiebronnen • Opzetten van een zelfservice informatiebediening • Toegankelijk maken van (digitale) informatiebronnen
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	De bibliotheekdiensten worden geleverd volgens de voorwaarden van het rijksbrede Categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling. Verschillende bibliotheekdiensten kunnen via het intranet van de opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.
Kwaliteit	De bibliotheekdiensten worden primair digitaal beschikbaar gesteld. Daar waar het product niet digitaal leverbaar is, wordt een fysiek exemplaar geleverd.
Responstijden	Binnen twee werkdagen na de aanvraag wordt contact opgenomen met de aanvrager en op basis hiervan wordt een offerte opgesteld. De leveringstermijn wordt in overleg vastgesteld en opgenomen in de offerte.
Aanvraagwijze	Medewerkers kunnen diensten met het daartoe bestemde formulier via het FCC opvragen.
Voorwaarden	Niet van toepassing.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



3



Archivering en digitalisering



Advies en projecten

2



Bedrijfskleding

4



3.1 Archivering fysieke documenten

3.2 Bibliotheekdiensten

3.3 Digitaliseren van documenten

3.3 Digitaliseren van documenten

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2421.06
Omschrijving	Het incidenteel of structureel digitaliseren van documenten. Het digitaliseren kan bestaan uit de volgende bewerkingsstappen: <ul style="list-style-type: none"> • Voorbewerken en scanklaar maken van documenten • Scannen van documenten van A5- tot max. A0-formaat • Ontwikkelen van templates voor metadatering, toevoegen van metadata en nabewerken van documenten
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	De beschreven bewerkingsstappen kunnen in diverse combinaties worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld alleen scannen, voorbewerken + scannen, scannen + nabewerken. Voor de opdracht wordt een offerte uitgebracht waarin afspraken zijn gemaakt over de uit te voeren activiteiten, de planning, de kwaliteitseisen en de kosten. De scanprocessen kunnen in overleg met de opdrachtgever worden toegepast in vervangingstrajecten.
Kwaliteit	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de kwaliteit.
Responstijden	Binnen twee werkdagen na de aanvraag wordt contact opgenomen met de aanvrager en op basis hiervan wordt een offerte opgesteld. De aflevertermijn wordt in overleg vastgesteld en opgenomen in de offerte.
Aanvraagwijze	Medewerkers kunnen de dienst met het daartoe bestemde formulier via het FCC opvragen.
Voorwaarden	De aanvrager zorgt conform de in de offerte vastgelegde afspraken voor het tijdig aanleveren van de te digitaliseren documenten, evt. het zelf uitvoeren van de voorbereidende werkzaamheden en/of het aanleveren van de gewenste zoekcriteria.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



4



Bedrijfskleding



Archivering en digitalisering

3



Catering

5



4.1 Bedrijfskleding

4.2 Persoonlijke beschermingsmiddelen

4.1 Bedrijfskleding

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2240.01
Omschrijving	Het leveren van en de mogelijkheid bieden tot ruilen, retourneren en chemisch reinigen van bedrijfskleding voor door de opdrachtgever aangewezen groepen van medewerkers.
Beschikbaarheid	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de samenstelling en technische- en functionele eisen van het bedrijfskledingpakket alsmede de bestel- en aflevermomenten.
Bijzonderheden	De CDV verzorgt de logistiek rondom de levering van bedrijfskleding en het recyclen van retourgenomen kleding.
Kwaliteit	De door de CDV opgedane expertise en ervaring worden ingezet om in samenspraak met de opdrachtgever de producten en het proces te optimaliseren. De bedrijfskleding wordt verstrekt op basis van de door de leverancier vastgelegde persoonlijke maatgegevens.
Responstijden	Leveringen, meldingen en vragen worden afgedaan binnen de met de opdrachtgever afgesproken termijn.
Aanvraagwijze	De plusdienst kan door de opdrachtgever worden aangevraagd bij de accountmanager van de CDV. De wijze waarop bedrijfskleding kan worden besteld, wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld en gecommuniceerd.
Voorwaarden	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het samenstellen van en het bepalen van de technische- en functionele specificaties van het bedrijfskledingpakket. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het opstellen van het bedrijfskledingreglement en het toezien op de naleving hiervan. De opdrachtgever wijst een aanspreekpunt aan voor afstemming met de CDV over deze plusdienst.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform uitgebrachte offerte.



4



Bedrijfskleding



4.1 Bedrijfskleding

4.2 Persoonlijke beschermingsmiddelen

4.2 Persoonlijke beschermingsmiddelen

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2240.02
Omschrijving	Het leveren, innemen en retourneren van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) voor door de opdrachtgever aangewezen groepen van medewerkers.
Beschikbaarheid	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de samenstelling van een catalogus met PBM en de bestel- en aflevermomenten.
Bijzonderheden	De CDV verzorgt de logistiek rondom de levering en de retourstroom van PBM.
Kwaliteit	De door de CDV opgedane expertise en ervaring worden ingezet, om in samenspraak met de opdrachtgever de producten en het proces te optimaliseren.
Responstijden	Leveringen, meldingen en vragen worden afgedaan binnen de met de opdrachtgever afgesproken termijn.
Aanvraagwijze	De plusdienst kan door de opdrachtgever worden aangevraagd bij de accountmanager van de CDV. De wijze waarop PBM kunnen worden besteld, wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld en gecommuniceerd.
Voorwaarden	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het samenstellen van het assortiment PBM. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het opstellen van eventuele handboeken of richtlijnen voor het gebruik van PBM op basis van een RI&E . De opdrachtgever wijst een aanspreekpunt aan voor afstemming met de CDV over deze plusdienst.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



5



Catering



Bedrijfskleding

4



Evenementen-
service

6



5.1 Frisdrank- en
versnaperingsautomaten

5.2 Koffiecorner

5.3 Lunchvoorziening

5.4 Warme dranken en koud water

5.5 Banqueting

5.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2220.06
Omschrijving	Het beschikbaar stellen van automaten voor frisdranken en een gevarieerd assortiment van zoete en hartige etenswaren.
Beschikbaarheid	In alle rijksgebouwen zijn deze automaten beschikbaar, als dit commercieel rendabel is.
Bijzonderheden	Het type en aantal automaten is afhankelijk van de afname door gebruikers. Betaling door gebruikers van frisdrank en etenswaren is elektronisch of contant mogelijk. Contant betalen wordt op termijn afgeschaft.
Kwaliteit	De automaten zijn per locatie tussen 08.00 en 17.00 uur minimaal 98% operationeel. De beschikbaarheid van het assortiment is 75%.
Responstijden	Storingen worden tijdens werkdagen binnen vier kantooruren na melding beoordeeld en zo mogelijk verholpen.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Gebruikers melden incidenten, storingen en beschadigingen direct bij het FCC.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



5



Catering



Bedrijfskleding

4



Evenementen-
service

6



5.1 Frisdrank- en
versnaperingsautomaten

5.2 Koffiecorner

5.3 Lunchvoorziening

5.4 Warme dranken en koud water

5.5 Banqueting

5.2 Koffiecorner

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2220.07
Omschrijving	In de koffiecorner worden kwalitatief hoogwaardige producten aangeboden zoals luxe koffie, thee en vers bereide producten, grab-and-go producten en versnaperingen.
Beschikbaarheid	In rijksgebouwen vanaf 70 potentiële lunchgebruikers kunnen één of meer koffiecorners beschikbaar worden gesteld, als dit commercieel rendabel is. <ul style="list-style-type: none"> In rijksgebouwen met 70-500 potentiële lunchgebruikers wordt de koffiecorner gecombineerd met de lunchvoorziening. In rijksgebouwen met meer dan 500 potentiële lunchgebruikers is de koffiecorner aanvullend op het bedrijfsrestaurant. <p>De koffiecorner is gedurende een groot deel van de werkdag geopend. Bij de combinatie met een lunchvoorziening is de minimale openingstijd twee uur. De openingstijden kunnen afhankelijk van het aantal potentiële gebruikers variëren.</p>
Bijzonderheden	Bij exploitatie op commerciële basis stelt de leverancier zelf zijn prijzen vast. Wanneer sprake is van een aanneemsom, worden de prijzen in overleg met de opdrachtgever vastgesteld. <p>Gebruikers kunnen voor het assortiment elektronisch en/of met een lunch- of representatiepas (als een opdrachtgever hier gebruik van maakt) betalen.</p>
Kwaliteit	Voor deze dienst gelden geen aanvullende kwaliteitsnormen.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



5



Catering



Bedrijfskleding

4



Evenementen-
service

6



- 5.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 5.2 Koffiecorner
- 5.3 Lunchvoorziening
- 5.4 Warme dranken en koud water
- 5.5 Banqueting

5.3 Lunchvoorziening

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2220.01
Omschrijving	<p>In rijksgebouwen met meer dan 500 potentiële lunchgebruikers is een bedrijfsrestaurant aanwezig op basis van zelfbediening. Hier zijn warme en/of koude maaltijden en dranken verkrijgbaar. Tevens is serviesgoed aanwezig. De producten kunnen ook buiten het bedrijfsrestaurant worden genuttigd. Naast losse componenten zijn ook dagverse voorverpakte producten en grab-and-go producten beschikbaar.</p> <p>Bij 70-500 potentiële lunchgebruikers is er geen bedrijfsrestaurant, maar wel een lunchcorner met een assortiment dagverse (voorverpakte) producten, grab-and-go producten en een 'lunch deal' beschikbaar. Losse componenten worden aangeboden als dit commercieel rendabel is. De lunchcorner kan worden gecombineerd met de koffiecorner als dit commercieel rendabel is.</p> <p>Bij minder dan 70 potentiële lunchgebruikers bemiddelt de CDV in een alternatieve lunchvoorziening. Hierbij wordt gekeken naar lokale mogelijkheden en of dit commercieel rendabel is.</p>
Beschikbaarheid	<p>De minimale openingsduur van het bedrijfsrestaurant op locaties met meer dan 500 potentiële lunchgebruikers is op werkdagen twee uur. De openingsduur van de lunchcorner op locaties van 70 tot 500 potentiële lunchgebruikers is op werkdagen anderhalf uur. Uitbreiding van anderhalf naar twee uur is mogelijk als dit commercieel rendabel is.</p> <p>Tot een half uur voor sluitingstijd van beide lunchvoorzieningen is het volledige basisassortiment en/of de 'lunch deal' gegarandeerd.</p>



5



Catering



Bedrijfskleding

4



Evenementen-
service

6



- 5.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 5.2 Koffiecorner
- 5.3 Lunchvoorziening
- 5.4 Warme dranken en koud water
- 5.5 Banqueting

Bijzonderheden	<p>Het aantal potentiële lunchgebruikers bepaalt de wijze waarop de lunchvoorziening wordt aangeboden. Dit kan met een zekere bandbreedte worden geïnterpreteerd. De CDV beslist over het toepassen van de bandbreedte, hierin geadviseerd door de categoriemanager.</p> <p>Voor de producten die onderdeel uitmaken van het gangbare assortiment geldt een rijksbreed vastgestelde prijs.</p> <p>Met de producten uit het basisassortiment is een gevarieerde lunch samen te stellen voor ongeveer € 3,35. Dit bedrag geldt ook voor de 'lunch deal' of lunch van de dag. De luxere producten zijn marktconform geprijsd.</p> <p>De lunchgebruiker kan elektronisch en/of met een lunch- of representatiepas (als een opdrachtgever hier gebruik van maakt) betalen.</p>
Kwaliteit	<p>In het bedrijfsrestaurant is een gevarieerd assortiment verkrijgbaar dat bestaat uit een aantal gangbare producten, zoals brood, beleg, zuivel en soep. Het assortiment maakt het mogelijk een maaltijd samen te stellen rekening houdend met persoonlijke voorkeuren. Daarnaast is in het bedrijfsrestaurant een assortiment van luxere producten beschikbaar dat wordt samengesteld door de cateraar. Het luxere assortiment varieert per seizoen en bevat altijd duurzame producten. Ook kan een 'lunch deal' worden aangeboden als dit commercieel rendabel is.</p> <p>In rijksgebouwen met een lunchcorner bestaat het assortiment uit dagverse (voorverpakte) producten, grab-and-go producten en een 'lunch deal' of lunch van de dag.</p> <p>Als sprake is van een alternatieve lunchvoorziening dan hangt het assortiment af van de nadere invulling op basis van de locatie en het aantal lunchgebruikers.</p>
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



5



Catering



Bedrijfskleding

4



Evenementen-
service

6



- 5.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 5.2 Koffiecorner
- 5.3 Lunchvoorziening
- 5.4 Warme dranken en koud water
- 5.5 Banqueting

5.4 Warme dranken en koud water

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2220.05
Omschrijving	<p>Het beschikbaar stellen van warme dranken en koud water door middel van automaten.</p> <p>Het assortiment bestaat standaard uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koffie (zwart, melk, suiker en melk + suiker) • Cappuccino (zonder of met suiker) • Espresso (zwart, melk, suiker en melk + suiker) • Cacao (normaal en luxe) • Heet water (+ eventueel losse theezakjes) en/of thee • Koud water
Beschikbaarheid	In alle rijksgebouwen is deze voorziening beschikbaar. De automaten zijn per locatie tussen 08.00 en 17.00 uur minimaal 98% operationeel.
Bijzonderheden	<p>Het type en het aantal automaten is afhankelijk van het aantal werkplekken op de locatie en de lokale huisvestingssituatie. Wel wordt in alle automaten een vergelijkbaar assortiment aangeboden.</p> <p>De uitgifte van dranken voor de gebruikers is gratis.</p>
Kwaliteit	De kwaliteit van de koffie wordt bepaald aan de hand van gebruikerstevredenheid(onderzoek).
Responstijden	Storingen worden tijdens werkdagen binnen vier kantooruren na melding beoordeeld en zo mogelijk verholpen.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Gebruikers melden incidenten, storingen en beschadigingen direct bij het FCC.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



5



Catering



Bedrijfskleding

4



Evenementen-
service

6



- 5.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 5.2 Koffiecorner
- 5.3 Lunchvoorziening
- 5.4 Warme dranken en koud water
- 5.5 Banqueting

5.5 Banqueting

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2220.08
Omschrijving	<p>Onder banqueting valt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het verzorgen van eten en dranken bij recepties en bijeenkomsten; • het verzorgen van hoogwaardig(e) eten en dranken bij recepties en bijeenkomsten met internationale gasten of van bewindspersonen en de ambtelijke top; • het verzorgen van maaltijden en lunchvoorziening buiten reguliere openingstijden. Het betreft ontbijtservice en maaltijden bij overwerk; • het verzorgen van eten en drinken in vergaderzalen en in daarvoor aangewezen ruimten waar gegeten mag worden; • het openstellen van het bedrijfsrestaurant buiten reguliere openingstijden uit het basispakket; • het verzorgen van lunches aan gedekte tafels in het bedrijfsrestaurant.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst wordt in rijksgebouwen geleverd. In overleg zijn andere locaties mogelijk en kan ook buiten de reguliere openingstijden worden geleverd.
Bijzonderheden	De mogelijkheden verschillen per locatie en zijn uitgewerkt in de banquetingmap die geldt voor de betreffende locatie. Eventuele aanvullende wensen kunnen door de bestelgemachtigden worden afgestemd met de cateraar.
Kwaliteit	De kwaliteitseisen zijn opgenomen in het categorieplan (op te vragen bij de producteigenaar van de CDV).
Responstijden	<p>Reserveringen voor evenementen dienen minimaal vijf werkdagen van tevoren te worden aangevraagd. Voor vergaderservice geldt een aanvraagtermijn van minimaal één werkdag.</p> <p>De overwerkmaaltijden kunnen voor werkdagen tot 12.00 uur op dezelfde dag worden aangevraagd. Voor maaltijden op zaterdag en zondag moet de bestelling op vrijdag voor 12.00 uur worden gedaan. De ontbijtservice moet voor 12.00 uur op de vorige werkdag worden aangevraagd.</p>
Aanvraagwijze	Deze plusdienst kan door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het FCC of via een bestelsysteem (indien aanwezig).



5



Catering



Bedrijfskleding

4



Evenementen-
service

6



- 5.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 5.2 Koffiecorner
- 5.3 Lunchvoorziening
- 5.4 Warme dranken en koud water
- 5.5 Banqueting

Voorwaarden	<p>Aan annulering en wijziging zijn voorwaarden verbonden. In de offerte of de banquetingmap worden de annuleringsvoorwaarden en wijzigingsvoorwaarden gespecificeerd. De ruimte en eventuele overige middelen die nodig zijn voor het evenement moeten apart worden gereserveerd.</p> <p>Het verruimen van de openingstijden van bedrijfsrestaurants en het verzorgen van gedekte tafels is alleen mogelijk als een bedrijfsrestaurant aanwezig is.</p> <p>Het kan noodzakelijk zijn dat ook het product Extra beveiligingsdiensten (zie 9.5) wordt afgenomen bij verruimde openingstijden.</p>
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt bij een arrangement volgens de banquetingmap een kostendekkend tarief in rekening gebracht. Aanvullende wensen worden conform de uitgebrachte offerte in rekening gebracht.



6



Evenementenservice



Catering

5



Gebouwbeheer

7



6.1 Evenementenservice

6.1 Evenementenservice

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2230.04
Omschrijving	Het adviseren over de mogelijkheden voor de invulling van een te houden evenement en/of het voorbereiden, zorgdragen voor de realisatie, het voeren van de regie tijdens het evenement en het evalueren na afloop.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar. Deze plusdienst wordt in rijksgebouwen geleverd. In overleg zijn ook andere locaties mogelijk.
Bijzonderheden	Het regelen van de eventueel benodigde communicatie, drukwerk (zie 15.3), catering (zie 5.5), schoonmaak (zie 17.6), beveiliging (zie 9.5), AV-middelen, (tijdelijk ombouwen van een) locatie, bedienend personeel, fotograaf, decoratie, vlaggen (zie 22.1) e.d. vallen onder deze service. Op basis van het intakegesprek en de hierbij gehanteerde checklist, wordt de door de opdrachtgever gewenste invulling van het evenement vertaald in een offerte. De mogelijkheden kunnen worden begrensd door de beschikbare voorbereidingstijd en het budget.
Kwaliteit	Evenementen worden op een efficiënte en effectieve wijze uitgevoerd met een hoge klanttevredenheid tot gevolg. Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de gewenste kwaliteit.
Responstijden	Na ontvangst van de aanvraag wordt binnen twee werkdagen een afspraak gepland om met de opdrachtgever een intakegesprek te houden. De uitvoering vindt in overleg met de opdrachtgever plaats.



6



Evenementenservice



Catering

5



Gebouwbeheer

7



6.1 Evenementenservice

Aanvraagwijze	<p>Deze plusdienst kan door bestelgemachtigden minimaal 15 werkdagen voorafgaand aan het evenement digitaal worden aangevraagd bij het FCC. Bij grote en/of complexe evenementen is het van belang dat deze ruim van tevoren worden aangevraagd.</p> <p>In overleg wordt bepaald of bij last minute evenementen een kortere aanvraagtermijn dan 15 werkdagen mogelijk is.</p>
Voorwaarden	<p>Tussentijdse wijzigingen of aanvullingen op de in de offerte vastgelegde afspraken, moeten minimaal vijf werkdagen voorafgaand aan het evenement kenbaar zijn gemaakt, tenzij anders in de offerte is vermeld.</p> <p>Alleen op basis van de vooraf door de opdrachtgever goedgekeurde offerte wordt het evenement uitgevoerd.</p> <p>In de offerte zijn de voorwaarden voor annulering en wijziging opgenomen.</p>
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



7



Gebouwbeheer



Evenementen-
service

6



Groenvoorziening
(binnen)

8



7.1 Dagelijks gebouwbeheer

7.2 Energie en water

7.3 Gebruikersheffingen en belastingen

7.4 Onderhoud gebouw en installaties

7.5 Ruimtebeheer

7.6 Terrein en buitengroenvoorzieningen

7.7 Leegstandsbeheer

7.1 Dagelijks gebouwbeheer

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1160.02
Omschrijving	Het uitvoeren van het dagelijks gebouwbeheer van het rijksgebouw volgens de rijkshuisvestingsstelsels voor kantoren (2016) en specialties (2017) inclusief bijbehorende parkeervoorzieningen .
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar.
Bijzonderheden	Het beheer wordt door de CDV samen met het RVB uitgevoerd. Het dagelijks beheer omvat onder andere het in het pandboek beheren van vergunningen en certificeringen en het (laten) verhelpen van storingen.
Kwaliteit	Voor deze dienst gelden geen aanvullende kwaliteitsnormen.
Responstijden	Gemelde storingen worden zo spoedig mogelijk functioneel verholpen . Voor urgente storingen geldt hierbij een termijn van maximaal zes uur gerekend vanaf de melding . Bij sommige huurpanden geldt een andere termijn (op te vragen bij de accountmanager). Niet-urgente storingen worden tijdens reguliere openingstijden van het rijksgebouw verholpen en hiervoor geldt een termijn van maximaal drie werkdagen na melding.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Gebruikers melden incidenten, storingen en beschadigingen direct bij het FCC.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



7



Gebouwbeheer



Evenementen-
service

6



Groenvoorziening
(binnen)

8



7.1 Dagelijks gebouwbeheer

7.2 Energie en water

7.3 Gebruikersheffingen
en belastingen

7.4 Onderhoud gebouw en
installaties

7.5 Ruimtebeheer

7.6 Terrein en
buitengroenvoorzieningen

7.7 Leegstandsbeheer

7.2 Energie en water

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1170.01
Omschrijving	<p>Rijkskantoren</p> <p>De CDV is verantwoordelijk voor de levering, monitoring van de meterstanden en betaling van de aansluit- en leveringskosten van water.</p> <p>NB: Het RVB is verantwoordelijk voor het leveren van energie en het beheren en monitoren van de verbruiksgegevens, inclusief de daarvoor benodigde opnamemeters, het betalen van de aansluitkosten (vastrecht) en leveringskosten (verbruik) van stadsverwarming, elektriciteit en gas.</p> <p>Specialties</p> <p>De CDV is verantwoordelijk voor het leveren van energie en water en het beheren en monitoren van de verbruiksgegevens, inclusief de daarvoor benodigde opnamemeters en het betalen van aansluitkosten (vastrecht) en leveringskosten (verbruik) van stadsverwarming, elektriciteit, gas en water.</p>
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar.
Bijzonderheden	Voor rijkskantoren is energie onderdeel van de gebruiksvergoeding van het RVB.
	De rijksbrede inkoop van elektriciteit, gas en meetdiensten vindt plaats vanuit categoriemanagement Energie.
Kwaliteit	Voor deze dienst gelden geen aanvullende kwaliteitsnormen.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV/ Single Point of Contact in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



7



Gebouwbeheer



Evenementen-
service

6



Groenvoorziening
(binnen)

8



- 7.1 Dagelijks gebouwbeheer
- 7.2 Energie en water
- 7.3 **Gebruikersheffingen en belastingen**
- 7.4 Onderhoud gebouw en installaties
- 7.5 Ruimtebeheer
- 7.6 Terrein en buitengroenvoorzieningen
- 7.7 Leegstandsbeheer

7.3 Gebruikersheffingen en belastingen

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1140.01
Omschrijving	Het zorgen voor de juiste afhandeling van heffingen en belastingen aangaande gebouwgebonden zaken en overige facilitaire producten, voor zover deze niet door de eigenaar van het gebouw of het RVB worden afgehandeld.
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar.
Bijzonderheden	De CDV is verantwoordelijk voor zendmachtigingen, Sena- en vertoningsrechten, parkeerbelasting en de kosten voor aanschaf van afvalcontainers.
	Het RVB is verantwoordelijk voor onroerende zaakbelasting, waterschapslasten, riool- en reinigingsrechten, afvalstoffenheffing, precariorechten, verontreinigingsbijdrage waterwet, grondwaterbelasting en baatbelasting.
Kwaliteit	Voor deze dienst gelden geen aanvullende kwaliteitsnormen.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



7



Gebouwbeheer



Evenementen-
service

6



Groenvoorziening
(binnen)

8



- 7.1 Dagelijks gebouwbeheer
- 7.2 Energie en water
- 7.3 Gebruikersheffingen en belastingen
- 7.4 **Onderhoud gebouw en installaties**
- 7.5 Ruimtebeheer
- 7.6 Terrein en buitengroenvoorzieningen
- 7.7 Leegstandsbeheer

7.4 Onderhoud gebouw en installaties

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1160.01
Omschrijving	Uitvoeren van periodieke controles en het onderhouden van het gebouw en de voor een specifiek bedrijfsproces benodigde bedrijfsinstallaties volgens de rijkshuisvestingsstelsels voor kantoren (2016) en specialties (2017).
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar.
Bijzonderheden	Het onderhoud aan het rijksgebouw en de installaties wordt uitgevoerd door het RVB in samenwerking met de betreffende CDV.
Kwaliteit	Voor deze dienst gelden geen aanvullende kwaliteitsnormen.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



7



Gebouwbeheer



Evenementen-
service

6



Groenvoorziening
(binnen)

8



7.1 Dagelijks gebouwbeheer

7.2 Energie en water

7.3 Gebruikersheffingen
en belastingen

7.4 Onderhoud gebouw en
installaties

7.5 Ruimtebeheer

7.6 Terrein en
buitengroenvoorzieningen

7.7 Leegstandsbeheer

7.5 Ruimtebeheer

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1420.03
Omschrijving	Het beheren van het gebruik van de ruimten in het rijksgebouw. Hieronder vallen: <ul style="list-style-type: none"> • Het in overleg met het RVB intekenen en onderhouden van vlekkenplannen • Het registreren van ruimten • Het laten verwerken van mutaties in tekeningen • Het bijhouden van functie- en gebruiksveranderingen • Het bijhouden van afnemers van ruimten • Het beheren van indelingstekeningen (wandenplan), inrichtingstekeningen (meubilair/werkplekken) en vluchtroutes • Het houden van werkplektellingen
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar.
Bijzonderheden	Niet van toepassing.
Kwaliteit	De registratie van het ruimtebeheer is actueel binnen vijf werkdagen na oplevering van de wijziging.
Responstijden	Functie- en gebruiksveranderingen worden binnen vijf werkdagen na oplevering van de wijziging aangebracht in de administratie van de CDV.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



7



Gebouwbeheer



Evenementen-
service

6



Groenvoorziening
(binnen)

8



- 7.1 Dagelijks gebouwbeheer
- 7.2 Energie en water
- 7.3 Gebruikersheffingen en belastingen
- 7.4 Onderhoud gebouw en installaties
- 7.5 Ruimtebeheer
- 7.6 **Terrein en buitengroenvoorzieningen**
- 7.7 Leegstandsbeheer

7.6 Terrein en buitengroenvoorzieningen

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1210.01
Omschrijving	Het onderhouden en schoonhouden van de buitenterreinen rond het rijksgebouw inclusief gladheidsbestrijding en het onderhouden van de buitengroenvoorziening.
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar.
Bijzonderheden	Het onderhouden wordt uitgevoerd door de CDV in samenwerking met het RVB. Hieronder valt het toegankelijk houden van het gebouw en de buitenterreinen (waaronder toegang voor hulpdiensten en gladheidsbestrijding).
Kwaliteit	Het beheer wordt dusdanig uitgevoerd dat het terrein en de voorzieningen bijdragen aan de representatieve uitstraling van het rijksgebouw (conform het ontwerp van de architect) en de veiligheid van het gebouw en de omgeving (bijvoorbeeld preventief boomonderhoud en inspectie van toegangswegen en paden).
Responstijden	Gemelde storingen worden zo spoedig mogelijk functioneel verholpen . Voor urgente storingen geldt hierbij een termijn van maximaal zes uur. Niet-urgente storingen worden tijdens reguliere openingstijden van het rijksgebouw verholpen en hiervoor geldt een termijn van 48 uur na melding .
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Gebruikers melden incidenten, storingen en beschadigingen direct bij het FCC.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



7



Gebouwbeheer



Evenementen-
service

6



Groenvoorziening
(binnen)

8



- 7.1 Dagelijks gebouwbeheer
- 7.2 Energie en water
- 7.3 Gebruikersheffingen en belastingen
- 7.4 Onderhoud gebouw en installaties
- 7.5 Ruimtebeheer
- 7.6 Terrein en buitengroenvoorzieningen
- 7.7 Leegstandsbeheer**

7.7 Leegstandsbeheer

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1160.03
Omschrijving	Het uitvoeren van leegstandsbeheer voor verhuurbare eenheden in een rijksgebouw die tijdelijk niet in gebruik zijn.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar voor rijksgebouwen met gedeeltelijke leegstand die in de gebouwenvoorraad van het RVB blijven en door een CDV gefaciliteerd worden.
Bijzonderheden	Deze dienst wordt uitsluitend in opdracht van het RVB uitgevoerd. Het RVB treedt hiervoor op als opdrachtgever naar de CDV.
Kwaliteit	Met het RVB worden nadere afspraken gemaakt over de kwaliteit van de te leveren diensten.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	De plusdienst kan door het RVB bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.
Voorwaarden	Met het RVB worden nadere afspraken gemaakt over de voorwaarden die gelden voor deze plusdienst.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt het tarief voor het basispakket verminderd met de vermeden kosten in rekening gebracht.



Groenvoorziening (binnen)



Gebouwbeheer

7



Integrale veiligheid

9



8.1 Standaard groenvoorziening

8.2 Bloemen en boeketten op aanvraag

8.1 Standaard groenvoorziening

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1431.01
Omschrijving	<p>Het leveren en verzorgen van standaard beplanting in rijksgebouwen op basis van het groenplan.</p> <p>Het jaarlijks leveren en plaatsen van groenvoorziening in kerstsfeer in de centrale hal(len), het bedrijfsrestaurant en andere ruimten van de rijksgebouwen op basis van het groenplan.</p> <p>Het verzorgen van (kunst)bloemen op de receptiebalie, daar waar dit wenselijk is vanuit het oogpunt van representativiteit.</p>
Beschikbaarheid	<p>Planten worden geplaatst conform het groenplan rekening houdend met de kenmerken van het gebouw.</p> <p>Groenvoorziening in kerstsfeer wordt in de tweede week van december geplaatst en in het nieuwe jaar uiterlijk de tweede week van januari weggehaald.</p>
Bijzonderheden	Er is een groenplan per gebouw waarbij voor specifieke doelgroepen een andere invulling mogelijk is. Standaard beplanting bestaat uit levende (hydro)planten. Waar groen gewenst is, maar de omstandigheden voor een levende plant slecht zijn (weinig zonlicht, te veel tocht), kunnen bij uitzondering kunstplanten worden geplaatst.
Kwaliteit	De groenvoorziening wordt uitgevoerd volgens het groenplan.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	<p>Medewerkers laten de verzorging van de planten over aan de CDV.</p> <p>De aanwezigheid van eigen planten is niet toegestaan.</p>
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



Groenvoorziening (binnen)



Gebouwbeheer

7



Integrale veiligheid

9



8.1 Standaard groenvoorziening

8.2 Bloemen en boeketten op aanvraag

8.2 Bloemen en boeketten op aanvraag

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1431.02
Omschrijving	Het op aanvraag leveren van (kunst)bloemen, boeketten en fruitmanden, zowel incidenteel als via een abonnement.
Beschikbaarheid	De bloemen, boeketten en fruitmanden die zijn besteld worden bij de receptie van het rijksgebouw afgeleverd of op het aangegeven adres.
Bijzonderheden	Niet van toepassing.
Kwaliteit	Bloemen en boeketten ogen minimaal zeven dagen fris.
Responstijden	Aanvragen die op werkdagen voor 17.00 uur zijn gedaan worden de volgende dag geleverd. Aanvragen die voor 11.00 uur zijn gedaan kunnen dezelfde dag worden geleverd.
Aanvraagwijze	Bloemen, boeketten en fruitmanden kunnen door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het FCC of rechtstreeks bij de leverancier via een digitaal inkoopstelsel.
Voorwaarden	De gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het ophalen van de bloemen, boeketten en fruitmanden bij de receptie. Als bloemen, boeketten en fruitmanden niet voldoen aan de beschreven kwaliteit, dan meldt de gebruiker dit direct aan de leverancier en in cc aan het FCC.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht of direct doorbelast vanuit de leverancier.
Verkoopprijs	De kosten staan vermeld in het elektronisch bestelsysteem/catalogus. De prijzen in de catalogus zijn inclusief bezorgkosten.



9



Integrale veiligheid



Groenvoorziening
(binnen)

8



Kantoorbenodig-
heden

10



9.1 Bedrijfshulpverlening

9.2 Calamiteitenbeheersing

9.3 Fysieke beveiliging

9.4 Rijkspas

9.5 Extra beveiligingsdiensten

9.6 Legitimatiebewijzen

9.1 Bedrijfshulpverlening

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2110.03
Omschrijving	Het organiseren van de bedrijfshulpverlening (BHV) per rijksgebouw en daarmee het faciliteren van de BHV-organisatie , met als doel adequaat op te kunnen treden bij incidenten en calamiteiten , zoals ongevallen en brand.
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar.
Bijzonderheden	Ieder rijksgebouw kent één BHV-organisatie, dus ook bij rijksgebouwen waarin meerdere opdrachtgevers zijn gehuisvest. De CDV stemt de data voor ontruimingsoefeningen af met de opdrachtgever(s). Conform het rijkshuisvestingsstelsel voor kantoren (2016) levert en onderhoudt het RVB de gebouwegebonden infrastructuur en middelen . De CDV is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer ervan. Voor de BHV-organisatie wordt gebruik gemaakt van noodcommunicatiemiddelen (portfoon, pager, noodtelefoon) en een BHV-app .
Kwaliteit	Het BHV- en ontruimingsplan is een uitwerking per rijksgebouw op basis van het rijksbrede handboek BHV en een RI&E . De kwaliteitsaspecten zijn beschreven in het rijksbrede beleid Standaardisatie BHV en zijn uitgewerkt in het handboek BHV Rijksoverheid, het model BHV- en Ontruimingsplan (BOP) en het opleidings- en oefenplan BHV. De gebouwgebonden infrastructuur en middelen worden periodiek gecontroleerd om een juiste werking te garanderen.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.



9



Integrale veiligheid



Groenvoorziening
(binnen)

8



Kantoorbenodig-
heden

10



9.1 Bedrijfs hulpverlening

9.2 Calamiteitenbeheersing

9.3 Fysieke beveiliging

9.4 Rijkspas

9.5 Extra beveiligingsdiensten

9.6 Legitimatiebewijzen

Voorwaarden

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het hebben van een **BHV-organisatie**, inclusief het tijdens de volledige openingstijden van het rijksgebouw leveren van het vereiste aantal medewerkers aan de BHV-organisatie, de operationele aansturing bij incidenten en **calamiteiten** en het betalen van de bedrijfshulpverleningstoelage. De opdrachtgever zorgt ook voor goede voorlichting aan de medewerkers.

In het kader van de zelfredzaamheid moeten alle medewerkers de geschreven en mondelinge instructies opvolgen. De opdrachtgever informeert de medewerkers over de geldende veiligheidsvoorschriften.

Medewerkers die deel uitmaken van de BHV-organisatie zijn verplicht de periodieke opleidingen en oefeningen te volgen en zijn in het bezit van een mobiele (werk)telefoon waarop de **BHV-app** geïnstalleerd kan worden.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de **RI&E**. De CDV levert input voor deze RI&E op de onderdelen die voor de **facilitaire dienstverlening** relevant zijn.

Betaalwijze

De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.

Verkoopprijs

Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



9



Integrale veiligheid

Groenvoorziening
(binnen)
8

Kantoorbenodig-
heden
10



9.1 Bedrijfshulpverlening

9.2 Calamiteitenbeheersing

9.3 Fysieke beveiliging

9.4 Rijkspas

9.5 Extra beveiligingsdiensten

9.6 Legitimatiebewijzen

9.2 Calamiteitenbeheersing

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2120.06
Omschrijving	Het organiseren van de calamiteitenbeheersing per rijksgebouw met als doel eenduidig en adequaat op te kunnen treden in geval van een calamiteit .
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar.
Bijzonderheden	De opdrachtgever en de CDV zijn samen verantwoordelijk voor de verbinding tussen de calamiteitenplannen en -teams van de CDV en de opdrachtgever. Daarnaast zijn de opdrachtgever en CDV samen verantwoordelijk om via het calamiteitenteam van de opdrachtgever de verbinding te leggen met het continuïteitsplan en - team van de opdrachtgever. De CDV kan zitting nemen in het continuïteitsteam van de opdrachtgever. Voor de calamiteitenorganisatie wordt gebruik gemaakt van basiscommunicatiemiddelen (telefoon, (beveiligde) communicatie-apps).
Kwaliteit	De CDV voert een periodieke toetsing uit en is in samenwerking met de opdrachtgever verantwoordelijk voor de actualisatie van de calamiteitenplannen.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	De opdrachtgever is (gezamenlijk met de CDV) verantwoordelijk voor het leggen van de verbinding tussen de verschillende calamiteitenteams en met het continuïteitsplan van de opdrachtgever.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



9



Integrale veiligheid



Groenvoorziening
(binnen)

8



Kantoorbenodig-
heden

10



9.1 Bedrijfs hulpverlening

9.2 Calamiteitenbeheersing

9.3 Fysieke beveiliging

9.4 Rijkspas

9.5 Extra beveiligingsdiensten

9.6 Legitimatiebewijzen

9.3 Fysieke beveiliging

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2120.07
Omschrijving	Fysieke beveiliging betreft het bewaken en waarborgen van de veiligheid in de rijksgebouwen, de daarbij behorende terreinen en de daarin aanwezige Te Beschermen Belangen (TBB) conform het vastgestelde rijksbrede beveiligingsbeleid.
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar op basis van het beveiligingsplan .
Bijzonderheden	Rijkskantoren worden op basis van het Normenkader Beveiliging Rijkskantoren (NkBR) ingericht. Specialties (voor zover vallend in de scope van het LFMO) kunnen/mogen worden ingericht aan de hand van het NkBR als richtsnoer. In beide gevallen ligt er, op basis van de TBB , een risicoanalyse ten grondslag aan de benodigde mix van OBE -maatregelen. Dit is vastgelegd in een beveiligingsplan per rijksgebouw. De CDV is verantwoordelijk voor de O-maatregelen en het bewaken van de integraliteit tussen de maatregelen. Vanuit het basispakket wordt een rijksgebouw standaard op basis van TBB-categorie 4 ingericht. Het begeleiden van leveranciers van de opdrachtgever is een plusdienst (zie 9.5 Extra beveiligingsdiensten).
Kwaliteit	De kwaliteitseisen zijn beschreven in het vastgestelde rijksbrede beveiligingsbeleid. Aanvullende kwaliteitseisen worden in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.
Responstijden	Eisen alarmopvolging Binnen en buiten openingstijden van een rijksgebouw met aanwezige beveiliging: afhankelijk van de dienstverleningsafspraken tussen de CDV en de leverancier. Buiten openingstijden van een rijksgebouw zonder aanwezige beveiliging voor de mobiele surveillance: <ul style="list-style-type: none"> • Prioriteit 1: binnen 30 minuten • Prioriteit 2: binnen 45 minuten • Prioriteit 3: binnen 90 minuten Levertijd (extra) sleutels <ul style="list-style-type: none"> • Gecertificeerd: binnen tien werkdagen • Standaard: binnen vijf werkdagen (mits op voorraad bij de leverancier)



9



Integrale veiligheid



Groenvoorziening
(binnen)

8



Kantoorbenodig-
heden

10



9.1 Bedrijfs hulpverlening

9.2 Calamiteitenbeheersing

9.3 Fysieke beveiliging

9.4 Rijkspas

9.5 Extra beveiligingsdiensten

9.6 Legitimatiebewijzen

Aanvraagwijze	Fysieke toegangsrechten tot het gebouw kunnen door de opdrachtgever worden aangevraagd conform de procedure bij de eigen organisatie. (Extra) sleutels kunnen door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie voor het opstellen en actueel houden van het beveiligingsplan (denk hierbij aan informatie met betrekking tot TBB's , dreigingen en risico's etc.). De opdrachtgever draagt zelf zorg voor het aanvragen van de (Rijks)pas voor de medewerker conform de procedure bij de eigen organisatie. Gebruikers melden calamiteiten via het interne alarmnummer. Gebruikers melden overige incidenten, storingen, verlies, diefstal en beschadigingen direct bij het FCC.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



9



Integrale veiligheid



Groenvoorziening
(binnen)

8



Kantoorbenodig-
heden

10



9.1 Bedrijfs hulpverlening

9.2 Calamiteitenbeheersing

9.3 Fysieke beveiliging

9.4 Rijkspas

9.5 Extra beveiligingsdiensten

9.6 Legitimatiebewijzen

9.4 Rijkspas

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2120.05
Omschrijving	Het aanvragen, uitgeven, intrekken (innemen en vernietigen aan het einde van de levenscyclus) en beheren van de Rijkspassen via het Generiek Card Managementsysteem (GCMS).
Beschikbaarheid	De CDV kan deze dienst alleen leveren als: <ul style="list-style-type: none"> • de opdrachtgever is aangesloten op het GCMS; • de CDV toegang heeft tot het GCMS van de opdrachtgever; • een Facilitair servicepunt aanwezig is van waaruit het GCMS van de opdrachtgever kan worden benaderd.
Bijzonderheden	Programma Rijkspas (CIO Rijk) is eigenaar van het GCMS. Uitgesloten van deze dienst is het toewijzen van de functionaliteiten zoals fysieke toegang, een betaalfunctie of logische toegang.
Kwaliteit	De standaard kwaliteitseisen staan beschreven in het vigerende Normenkader Rijkspas . Aanvullende kwaliteitseisen worden in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.
Responstijden	<ul style="list-style-type: none"> • Aanmaken Rijkspas: binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvraag door de opdrachtgever. • Uitgeven Rijkspas: binnen twee werkdagen na ontvangst van de Rijkspas door de CDV wordt een notificatie aan de gebruiker verstuurd voor het ophalen van de Rijkspas. De gebruiker kan vervolgens de Rijkspas tijdens de openingstijden van het Facilitair servicepunt persoonlijk ophalen. • Intrekken, vervangen, blokkeren/inactiveren Rijkspas: per direct tijdens de openingstijden van het Facilitair servicepunt en buiten openingstijden per direct door de beveiliging.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	De opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> • is zelf verantwoordelijk voor de initiële aansluiting op het GCMS; • bepaalt aan welke gebruiker een Rijkspas wordt verstrekt; • draagt zorg voor de aanvraag in het GCMS.



9



Integrale veiligheid

←
Groenvoorziening
(binnen)
8

→
Kantoorbenodig-
heden
10



9.1 Bedrijfshulpverlening

9.2 Calamiteitenbeheersing

9.3 Fysieke beveiliging

9.4 Rijkspas

9.5 Extra beveiligingsdiensten

9.6 Legitimatiebewijzen

Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de bekostiging van de Rijkspassen.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



9



Integrale veiligheid



Groenvoorziening (binnen)

8



Kantoorbenodig- heden

10



- 9.1 Bedrijfs hulpverlening
- 9.2 Calamiteitenbeheersing
- 9.3 Fysieke beveiliging
- 9.4 Rijkspas
- 9.5 Extra beveiligingsdiensten
- 9.6 Legitimatiebewijzen

9.5 Extra beveiligingsdiensten

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2120.08
Omschrijving	Het op aanvraag leveren van (structureel en/of incidenteel) extra beveiligingsdiensten voor de waarborging van de fysieke beveiliging .
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	<p>Structureel</p> <p>Extra bewakings- en beveiligingsmaatregelen als gevolg van het voor de opdrachtgever geldend hoger beveiligingsniveau dan TBB-categorie 4, specifieke kenmerken van het primair proces van de opdrachtgever of bij structurele uitbreiding van de openingstijden van het rijksgebouw.</p> <p>Incidenteel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het bewaken van de veiligheid bij onder andere specifieke dreiging, evenementen, verhuizingen, transporten of eenmalige openstelling van het rijksgebouw buiten de openingstijden. • Het uitvoeren van controles op clear desk. • Het begeleiden van leveranciers van de opdrachtgever in het gebouw bij het uitvoeren van werkzaamheden. <p>Bij evenementen kan gebruik worden gemaakt van speciaal hiertoe geselecteerde en opgeleide beveiligers, eventueel ondersteund door hardware als scanstraten en detectiepoorten. Over de uit te voeren werkzaamheden worden separate afspraken gemaakt en vastgelegd in een offerte.</p>
Kwaliteit	De kwaliteitseisen zijn beschreven in het vastgestelde rijksbrede beveiligingsbeleid. Aanvullende kwaliteitseisen worden in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.
Responstijden	De aanvrager ontvangt binnen een werkdag na zijn aanvraag een reactie. De termijn waarop de structurele plusdienst wordt uitgevoerd wordt in overleg met de aanvrager vastgesteld.



9



Integrale veiligheid



Groenvoorziening
(binnen)

8



Kantoorbenodig-
heden

10



9.1 Bedrijfs hulpverlening

9.2 Calamiteitenbeheersing

9.3 Fysieke beveiliging

9.4 Rijkspas

9.5 Extra beveiligingsdiensten

9.6 Legitimatiebewijzen

Aanvraagwijze	De structurele plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd. De incidentele plusdienst wordt zo spoedig mogelijk door bestelgemachtigden digitaal aangevraagd bij het FCC. In het geval van een calamiteit neemt de opdrachtgever conform de geldende calamiteitenregeling contact op met de CDV.
Voorwaarden	Aan annulering of wijziging zijn voorwaarden verbonden die zijn vermeld in de offerte. Voor het beëindigen van de structurele plusdienst geldt een opzegtermijn van drie maanden.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor de structurele plusdienst conform de uitgebrachte offerte. Voor de incidentele plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



9



Integrale veiligheid



Groenvoorziening
(binnen)

8



Kantoorbenodig-
heden

10



9.1 Bedrijfs hulpverlening

9.2 Calamiteitenbeheersing

9.3 Fysieke beveiliging

9.4 Rijkspas

9.5 Extra beveiligingsdiensten

9.6 Legitimatiebewijzen

9.6 Legitimatiebewijzen

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2120.03
Omschrijving	Het leveren van legitimatiebewijzen voor specifieke groepen medewerkers.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Over de uit te voeren werkzaamheden worden separate afspraken gemaakt en vastgelegd in een offerte.
Kwaliteit	De kwaliteitseisen worden in overleg met de opdrachtgever bepaald.
Responstijden	Binnen tien werkdagen nadat de aanvraag en de foto zijn ontvangen wordt het legitimatiebewijs geleverd.
Aanvraagwijze	Om van deze plusdienst gebruik te kunnen maken worden door de opdrachtgever met de accountmanager van de CDV nadere afspraken gemaakt, onder andere over de wijze waarop legitimatiebewijzen kunnen worden besteld en de voorwaarden die hiervoor gelden.
Voorwaarden	De opdrachtgever bepaalt aan welke specifieke groepen legitimatiebewijzen worden verstrekt en aan welke vereisten dit bewijs moet voldoen.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



10



Kantoorbenodigheden



Integrale veiligheid

9



Kunst

11



10.1 Kantoorartikelen standaard assortiment

10.2 Geschenken en attenties

10.3 Kantoorartikelen buiten standaard assortiment

10.1 Kantoorartikelen standaard assortiment

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2410.01
Omschrijving	Het voorzien in een beperkt standaard assortiment van de meest gebruikte en noodzakelijke kantoorartikelen voor het uitvoeren van normale kantoorwerkzaamheden in het rijksgebouw.
Beschikbaarheid	Op verschillende centraal gelegen plekken in het rijksgebouw (bijvoorbeeld de serviceruimte) is een grijpvoorraad van een deel van de artikelen uit het standaard assortiment beschikbaar. De overige artikelen uit het standaard assortiment kunnen worden aangevraagd. De artikelen uit de grijpvoorraad zijn in voldoende mate aanwezig.
Bijzonderheden	Het standaard assortiment wordt zo nodig jaarlijks aangepast op basis van afnamerapportages. Gegevensdragers mogen vanwege veiligheidsredenen alleen via ICT geleverd worden.
Kwaliteit	De artikelen voldoen aan de eisen van functionaliteit en duurzaamheid.
Responstijden	De artikelen uit het standaard assortiment die niet tot de grijpvoorraad behoren, worden doorgaans binnen vijf werkdagen geleverd.
Aanvraagwijze	De artikelen uit het standaard assortiment die niet tot de grijpvoorraad behoren, kunnen door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het FCC of rechtstreeks bij de leverancier via een digitaal inkoopstelsel.
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



10



Kantoorbenodigheden



Integrale veiligheid

9



Kunst

11



10.1 Kantoorartikelen standaard assortiment

10.2 Geschenken en attenties

10.3 Kantoorartikelen buiten standaard assortiment

10.2 Geschenken en attenties

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2410.04
Omschrijving	Het op aanvraag leveren van geschenken en attenties.
Beschikbaarheid	Dit betreft artikelen die niet zijn opgenomen in een digitale catalogus.
Bijzonderheden	Hieronder vallen kerst-, relatie- en overige geschenken en attenties.
Kwaliteit	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de kwaliteit.
Responstijden	De levertijd is afhankelijk van het soort artikelen en de contractafspraken met de leveranciers.
Aanvraagwijze	Deze plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd. Vervolgens kunnen de artikelen door de bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het FCC. Indien nodig worden met de opdrachtgever nadere afspraken gemaakt over de invulling, de wijze van levering en de distributie .
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



10



Kantoorbenodigheden



Integrale veiligheid

9



Kunst

11



10.1 Kantoorartikelen standaard assortiment

10.2 Geschenken en attenties

10.3 Kantoorartikelen buiten standaard assortiment

10.3 Kantoorartikelen buiten standaard assortiment

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2410.02
Omschrijving	Het op aanvraag buiten het standaard assortiment leveren van kantoorartikelen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het dagelijkse bedrijfsproces van de rijksmedewerker.
Beschikbaarheid	De artikelen zijn opgenomen in een digitale catalogus van waaruit via een elektronisch bestelsysteem kan worden besteld.
Bijzonderheden	De artikelen die kunnen worden geleverd zijn vastgelegd in een jaarlijks vast te stellen digitale catalogus. Gegevensdragers mogen vanwege veiligheidsredenen alleen via ICT geleverd worden.
Kwaliteit	De artikelen voldoen aan de eisen van functionaliteit en duurzaamheid.
Responstijden	De artikelen worden doorgaans binnen vijf werkdagen geleverd.
Aanvraagwijze	De artikelen kunnen door bestelgemachtigden vanuit de digitale catalogus rechtstreeks digitaal bij de leverancier worden besteld of bij het FCC.
Voorwaarden	Levering gebeurt op een vaste leverdag.
Betaalwijze	De bestellingen worden door de leverancier rechtstreeks aan de aanvrager (elektronisch) gefactureerd.
Verkoopprijs	Per artikel is de prijs opgenomen in de digitale catalogus.



11



Kunst

←
Kantoor-
benodigdheden
10

→
Logistieke diensten
12



11.1 Kunstadvies en -inrichting

11.2 Kunstbeheer

11.3 Tentoonstellingen

11.1 Kunstadvies en -inrichting

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1440.04
Omschrijving	Het professioneel selecteren, schouwen, leveren en presenteren van kunstwerken in rijkskantoren.
Beschikbaarheid	Het initiatief voor het leveren van kunst in rijkskantoren komt vanuit de CDV aan de hand van een uitvoeringsplanning. Er is sprake van een fasering per gebouw en per CDV. Het kunstteam beoordeelt de mogelijkheden voor het plaatsen van kunstwerken binnen de werkomgeving. Dit gaat in samenwerking met de gebruikers en de CDV.
Bijzonderheden	Het kunstteam van FMH levert mede namens de andere CDV's deze dienstverlening voor alle rijkskantoren. Deze dienst wordt geleverd in rijkskantoren (zie pandenlijst BZK/DGDOO) conform het Interdepartementaal Kunstbeleid (ICFH januari 2015). Het leveren van de kunst binnen rijkskantoren vindt plaats op basis van een kunstadvies, dat met input van de gebruikers door een kunstadviseur is opgesteld. Het kunstteam verzorgt ook de realisatie van de kunstinrichting.
Kwaliteit	De kunst heeft kwaliteit, is betekenisvol en professioneel. Ook zorgt het kunstteam ervoor dat de presentatie vakkundig, esthetisch en financieel verantwoord is.
Responstijden	Er worden afspraken gemaakt met de opdrachtgever over de termijn van advisering en realisatie.



11



Kunst

←
Kantoor-
benodigheden
10

→
Logistieke diensten
12



11.1 Kunstadvies en -inrichting

11.2 Kunstbeheer

11.3 Tentoonstellingen

Aanvraagwijze	<p>De aanvraagwijze verschilt afhankelijk van de aard van de opdracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor de inrichting van de rijkskantoren wordt gewerkt op basis van een door de CDV opgestelde planning. Daarom kan deze dienst niet apart worden aangevraagd. • Voor bestuursetages en kamers van leden van de ambtelijke top wordt op verzoek een kunstadvies opgesteld. • Het kunstteam neemt in overleg met het departement het initiatief om een kunstadvies op te stellen als nieuwe bewindspersonen aantreden. • In het geval van specifieke behoeften op het gebied van kunst kan een verzoek worden ingediend bij de accountmanager.
Voorwaarden	<p>Het plaatsen van kunstwerken gebeurt volgens het kunstadvies op basis van de inrichting per gebouw.</p> <p>De kunstadvisering en -inrichting is voornamelijk in de algemene ruimten, de vergaderzalen en plekken waar veel mensen samenkomen en elkaar ontmoeten. Het kunstadvies is maatwerk en wordt opgesteld op basis van gesprekken met een vertegenwoordiging van de gebouwbewoners die fungeren als een klankbordgroep.</p> <p>Het zelf plaatsen van kunstwerken (al dan niet privé-aanschaf) is niet toegestaan.</p>
Betaalwijze	<p>Dit product wordt gefinancierd uit het budget dat bij FMH centraal in beheer is (conform afspraken ICBR juni 2018).</p> <p>Voor specifieke aanvragen worden aparte afspraken gemaakt over de financiering.</p>
Verkoopprijs	<p>Het leveren van kunstwerken in rijkskantoren valt onder de centrale rijksbrede financiering (conform afspraken ICBR juni 2018 en budgetoverdracht aan FMH voor bedrijfsvoeringskosten).</p> <p>Voor specifieke aanvragen worden de kosten in rekening gebracht.</p>



11



Kunst

←
Kantoor-
benodigdheden
10

→
Logistieke diensten
12



11.1 Kunstadvies en -inrichting

11.2 Kunstbeheer

11.3 Tentoonstellingen

11.2 Kunstbeheer

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1440.05
Omschrijving	Het professioneel beheren van kunstwerken in rijkskantoren. Hieronder vallen het inventariseren, registreren, restaureren, (terug)plaatsen, onderhouden en afstoten van kunstwerken.
Beschikbaarheid	De kunstwerken worden per rijkskantoor geïnventariseerd, geschouwd en overgedragen aan FMH .
Bijzonderheden	<p>Na overdracht beheert FMH, in samenwerking met de locatieteams van de betreffende CDV, alle kunst.</p> <p>Deze dienst wordt geleverd in rijkskantoren (zie pandenlijst BZK/DGDOO) conform het Interdepartementaal Kunstbeleid (ICHF januari 2015).</p> <p>De registratie en afstoot van de kunstwerken gebeurt op basis van geldende wet- en regelgeving. Door de CDV en de opdrachtgever moeten de Comptabiliteitswet 2016 en de Erfgoedwet 2016 (artikel 4.17 Bekendmaking voornemen tot vervreemding) worden nageleefd.</p> <p>Voor de kunstwerken uit de collectie van het RVB heeft de CDV in het kader van collectiebeheer een signalerende rol naar het RVB.</p>
Kwaliteit	De kunst heeft kwaliteit, is betekenisvol en professioneel. Ook zorgt het kunstteam ervoor dat de presentatie vakkundig, esthetisch en financieel verantwoord is. Daarnaast zorgt professioneel beheer ervoor dat de kunstwerken goed worden geregistreerd en behouden.
Responstijden	Er worden afspraken gemaakt over de termijn van levering.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.



11



Kunst

←
Kantoor-
benodigdheden
10

→
Logistieke diensten
12



11.1 Kunstadvies en -inrichting

11.2 Kunstbeheer

11.3 Tentoonstellingen

Voorwaarden	<p>Gebruikers melden incidenten, storingen en beschadigingen direct bij het FCC.</p> <p>Opdrachtgevers dragen hun huidige collectie over aan het kunstteam op basis van een actuele registratie van de aanwezige kunstwerken in een gebouw. Er wordt een uitvoerige inventarisatie in het gebouw gedaan om de registratie volledig te maken. Daarna worden de kunstwerken geschouwd. Na overdracht blijven de kunstwerken in het gebouw hangen of staan tot een nieuw kunstadvies is opgesteld.</p>
Betaalwijze	<p>In het geval van herhuisvestingsprojecten vallen de kosten onder de projectkosten.</p> <p>Voor de lokale werkzaamheden van het collectiebeheer vindt de verrekening plaats conform de reguliere financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.</p>
Verkoopprijs	<p>De beheerwerkzaamheden die centraal worden uitgevoerd, worden centraal gefinancierd.</p> <p>Het lokaal beheren van kunstwerken in de rijkskantoren maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.</p>



11



Kunst

←
Kantoor-
benodigdheden
10

→
Logistieke diensten
12



11.1 Kunstadvies en -inrichting

11.2 Kunstbeheer

11.3 Tentoonstellingen

11.3 Tentoonstellingen

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1440.06
Omschrijving	Het op aanvraag plaatsen of verzorgen van een tentoonstelling.
Beschikbaarheid	In overleg met de CDV wordt beoordeeld wat mogelijk is voor het plaatsen of verzorgen van een tentoonstelling (wat wil de opdrachtgever tentoonstellen, locatie, duur en omvang).
Bijzonderheden	<p>Het komt regelmatig voor dat een opdrachtgever iets tentoon wil stellen in een rijkskantoor. Meestal zijn de te exposeren kunstwerken en presentatiemiddelen al bekend en beschikbaar. In dit geval kan de tentoonstelling met het locatieteam van de CDV worden afgestemd.</p> <p>Als een inhoudelijke tentoonstelling gewenst is, dan kan dit worden aangevraagd en zorgt het kunstteam voor het advies en de inrichting.</p>
Kwaliteit	<p>Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de invulling van de tentoonstelling.</p> <p>Bij de aanvraag van een inhoudelijke tentoonstelling is de kunstadviseur leidend in de inhoudelijke keuze van de vormgever, de selectie van kunstenaar(s), de presentatie en dergelijke. In dat geval valt de dienstverlening onder een specifiek verzoek bij Kunstadvies en -inrichting (zie 11.1).</p>
Responstijden	Aanvragen worden behandeld op basis van beschikbare capaciteit bij de CDV.
Aanvraagwijze	Deze incidentele plusdienst kan worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	Het plaatsen of verzorgen van een tentoonstelling gebeurt in overleg met en op advies van de CDV, zodat rekening kan worden gehouden met aspecten rondom veiligheid, dan wel met de inhoudelijke werkzaamheden van de kunstadviseurs.
Betaalwijze	Afhankelijk van de aard van de tentoonstelling kunnen er kosten zijn voor de CDV. Eventuele kosten worden conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht. Alleen als de CDV zelf geen kosten maakt, dan zijn de kosten gedekt als onderdeel van het basispakket.



12



Logistieke diensten



Kunst

11



Post

13



12.1 Interne distributie goederen

12.2 Inzamelen en afvoeren goederen

12.3 Transporteren goederen

12.1 Interne distributie goederen

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2400.01
Omschrijving	Het op aanvraag binnen het rijksgebouw ontvangen en distribueren van goederen.
Beschikbaarheid	Op werkdagen tijdens reguliere openingstijden van het rijksgebouw.
Bijzonderheden	Post staat omschreven in hoofdstuk 13 en verhuisdiensten in hoofdstuk 19 , en vallen dus niet onder deze dienstverlening.
Kwaliteit	Met de bestelgemachtigde worden nadere afspraken gemaakt over de kwaliteit.
Responstijden	Met de bestelgemachtigde worden nadere afspraken gemaakt over de termijn waarbinnen de distributie plaatsvindt. Afhankelijk van het volume en de beschikbare capaciteit zit tussen aanvraag en distributie maximaal tien werkdagen.
Aanvraagwijze	De dienst kan door de bestelgemachtigde digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



12



Logistieke diensten



Kunst

11



Post

13



12.1 Interne distributie goederen

12.2 Inzamelen en afvoeren goederen

12.3 Transporteren goederen

12.2 Inzamelen en afvoeren goederen

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2400.02
Omschrijving	Binnen het rijksgebouw verzamelen van goederen en zorgdragen voor het op juiste wijze afvoeren hiervan binnen de geldende wet- en regelgeving.
Beschikbaarheid	Deze dienst is op aanvraag beschikbaar tijdens de reguliere openingstijden van het rijksgebouw.
Bijzonderheden	Het betreft alle overtollige goederen behalve kunstwerken (zie 11.2). Goederen moeten aan Domeinen Roerende Zaken worden aangeboden. Als door Domeinen Roerende Zaken wordt aangegeven dat zij de goederen niet afstoten, vernietigen en/of verkopen, dan zorgt de CDV er voor dat dit op een duurzame wijze gebeurt.
Kwaliteit	Met de bestelgemachtigde worden nadere afspraken gemaakt over de kwaliteit.
Responstijden	Met de bestelgemachtigde worden nadere afspraken gemaakt over de termijn waarbinnen het verzamelen en afvoeren plaatsvindt. Afhankelijk van het volume en de beschikbare capaciteit zit tussen de aanvraag en het verzamelen en afvoeren maximaal tien werkdagen.
Aanvraagwijze	De dienst kan door de bestelgemachtigde digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



12



Logistieke diensten



Kunst

11



Post

13



12.1 Interne distributie goederen

12.2 Inzamelen en afvoeren goederen

12.3 Transporteren goederen

12.3 Transporteren goederen

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2400.03
Omschrijving	Het transporteren van (bijzondere) goederen tussen rijksgebouwen en naar andere bestemmingen in binnen- en buitenland.
Beschikbaarheid	Deze dienst is op aanvraag beschikbaar, doorgaans tijdens de reguliere openingstijden van het rijksgebouw. In overleg met het FCC wordt, wanneer noodzakelijk, bekeken wat de mogelijkheden zijn buiten de reguliere openingstijden.
Bijzonderheden	Verhuisdiensten (zie 19) en koeriersdiensten (zie 13.5) vallen niet onder dit product.
Kwaliteit	Over de uit te voeren werkzaamheden worden separate afspraken gemaakt en vastgelegd in een offerte.
Responstijden	De bestelgemachtigde ontvangt binnen twee werkdagen na ontvangst van zijn aanvraag een reactie. Vervolgens worden nadere afspraken gemaakt over de termijn waarbinnen het transport plaatsvindt.
Aanvraagwijze	Deze plusdienst kan door de bestelgemachtigde digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	In de offerte zijn voorwaarden voor het aanleveren en verzenden opgenomen.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



13



Post



Logistieke diensten

12



Receptie- en telefoondiensten

14



13.1 Ontvangen van reguliere fysieke post

13.1 Ontvangen van reguliere fysieke post

13.2 Verzenden van reguliere fysieke post

13.3 Fijnmazig distribueren van fysieke post

13.4 Fysiek verzenden van digitale bestanden

13.5 Koeriersdiensten

13.6 Registreren en digitaliseren van fysieke post

13.7 Verzorgen van mailings

13.8 Verzorgen van specifieke post

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2422.01
Omschrijving	Het centraal ontvangen van reguliere fysieke post , inclusief het beschikbaar stellen hiervan per organisatie op de hiervoor aangewezen postverzamelpunten . Tot de dienstverlening behoort ook de verwerking van binnen het gebouw blijvende interne post .
Beschikbaarheid	De dienst wordt uitgevoerd op werkdagen.
Bijzonderheden	Inkomende post wordt geopend volgens de instructies die gelden voor de betreffende opdrachtgever. Distributie vindt plaats op basis van de op de poststukken zichtbare informatie. Risicovolle of verdachte brieven worden volgens het daartoe opgestelde protocol behandeld.
Kwaliteit	Aanvullende handelingen, anders dan het afleveren op de aangewezen postverzamelpunten, vallen onder de plusdiensten (zie 13.3). De binnengekomen post wordt op werkdagen binnen 24 uur fysiek en/of digitaal verwerkt en beschikbaar gesteld. Hierover vindt nadere afstemming plaats met de opdrachtgever.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Voor spoedstukken moeten gegevens van geadresseerden beschikbaar zijn om contact te leggen.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



13



Post



Logistieke diensten

12



Receptie- en
telefoon diensten

14



13.1 Ontvangen van reguliere fysieke post

13.2 Verzenden van reguliere fysieke post

13.3 Fijnmazig distribueren van fysieke post

13.4 Fysiek verzenden van digitale bestanden

13.5 Koeriersdiensten

13.6 Registreren en digitaliseren van fysieke post

13.7 Verzorgen van mailings

13.8 Verzorgen van specifieke post

13.2 Verzenden van reguliere fysieke post

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2422.04
Omschrijving	Het verzenden van reguliere fysieke post , vanaf daarvoor aangewezen postverzamelpunten . Tot de dienstverlening behoort ook de verwerking van binnen het gebouw blijvende interne post .
Beschikbaarheid	De dienst wordt uitgevoerd op werkdagen.
Bijzonderheden	Het met spoed en/of aangetekend en/of verzekerd verzenden valt onder de plusdiensten (zie 13.5 en 13.8). De materialen om brieven verzendklaar te maken worden door de CDV beschikbaar gesteld.
Kwaliteit	De post wordt op de dag van ontvangst verwerkt en aangeboden aan de postbezorger. De uiterste aanlevertijd wordt per rijksgebouw gecommuniceerd.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Uitgaande poststukken worden volledig verzendklaar aangeboden bij de postverzamelpunten.
Betaalwijze	De portokosten worden op basis van de overheidsreferentienummers bij de opdrachtgever in rekening gebracht. De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket. De portokosten zijn conform het contract.



13



Post



Logistieke diensten

12



Receptie- en telefoondiensten

14



- 13.1 Ontvangen van reguliere fysieke post
- 13.2 Verzenden van reguliere fysieke post
- 13.3 Fijnmazig distribueren van fysieke post**
- 13.4 Fysiek verzenden van digitale bestanden
- 13.5 Koeriersdiensten
- 13.6 Registreren en digitaliseren van fysieke post
- 13.7 Verzorgen van mailings
- 13.8 Verzorgen van specifieke post

13.3 Fijnmazig distribueren van fysieke post

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2422.02
Omschrijving	Het uitvoeren van aanvullende activiteiten om fijnmazige distributie van inkomende reguliere fysieke post mogelijk te maken. Hierbij wordt de post op onderliggende organisatieniveaus van een directie gesorteerd en gedistribueerd.
Beschikbaarheid	De dienst wordt uitgevoerd op werkdagen.
Bijzonderheden	Niet van toepassing.
Kwaliteit	Over de uit te voeren werkzaamheden worden separate afspraken gemaakt en vastgelegd in een offerte.
Responstijden	De aanvrager ontvangt binnen een dag na zijn aanvraag een reactie.
	Op basis van een intakegesprek worden nadere afspraken gemaakt over de uitvoering.
Aanvraagwijze	De dienst kan door de bestelgemachtigde digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	In de offerte worden de voorwaarden voor deze plusdienst opgenomen.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



13



Post



Logistieke diensten

12



Receptie- en
telefoon diensten

14



13.1 Ontvangen van reguliere fysieke post

13.2 Verzenden van reguliere fysieke post

13.3 Fijnmazig distribueren van fysieke post

13.4 Fysiek verzenden van digitale bestanden

13.5 Koeriersdiensten

13.6 Registreren en digitaliseren van fysieke post

13.7 Verzorgen van mailings

13.8 Verzorgen van specifieke post

13.4 Fysiek verzenden van digitale bestanden

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2422.06
Omschrijving	Het fysiek verzenden van digitaal aangeleverde bestanden.
Beschikbaarheid	De dienst wordt uitgevoerd op werkdagen.
Bijzonderheden	Niet van toepassing.
Kwaliteit	Over de uit te voeren werkzaamheden worden separate afspraken gemaakt en vastgelegd in een offerte.
Responstijden	De aanvrager ontvangt binnen een werkdag na zijn aanvraag een reactie. Op basis van een intakegesprek worden nadere afspraken gemaakt over de uitvoering.
Aanvraagwijze	De dienst kan door de bestelgemachtigde digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	In de offerte worden de voorwaarden voor deze plusdienst opgenomen.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



13



Post



Logistieke diensten

12



Receptie- en
telefoon diensten

14



13.1 Ontvangen van reguliere fysieke post

13.2 Verzenden van reguliere fysieke post

13.3 Fijnmazig distribueren van fysieke post

13.4 Fysiek verzenden van digitale bestanden

13.5 Koeriersdiensten

13.6 Registreren en digitaliseren van fysieke post

13.7 Verzorgen van mailings

13.8 Verzorgen van specifieke post

13.5 Koeriersdiensten

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2422.08
Omschrijving	Het per koerier versturen van reguliere fysieke post en/of (bijzondere) goederen tot en met 50 kg, waarbij één collo niet meer dan 25 kg mag zijn. Een zending met meerdere colli mag niet meer dan 50 kg zijn. Zendingen van meer dan 50 kg vallen onder het product Transporteren goederen (zie 12.3).
Beschikbaarheid	Het betreft zowel binnenlandse als buitenlandse koeriersdiensten. Hierbij is sprake van één of meer van de volgende kenmerken: <ul style="list-style-type: none"> • Spoed (spoedbezorging, bezorging op dezelfde dag of bezorging op de volgende dag) • Rubricering (Departementaal vertrouwelijk, Staatsgeheim Confidentieel, Staatsgeheim Geheim of Staatsgeheim Zeer Geheim) • Bijzonder karakter (specifieke kenmerken zoals waarde, breekbaarheid, gevaarlijke stoffen)
Bijzonderheden	Binnenlandse koeriersdiensten Buiten openingstijden van het FCC kan deze dienst, uitsluitend in het geval van spoed, rechtstreeks worden aangevraagd bij de Rijksorganisatie Beveiliging en Logistiek (RBL). Buitenlandse koeriersdiensten Buiten openingstijden van het FCC kan deze dienst voor het buitenland, uitsluitend in het geval van spoed, rechtstreeks worden aangevraagd bij DHL en wanneer er sprake is van rubricering bij de RBL .
Kwaliteit	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de kwaliteit.
Responstijden	Met de bestelgemachtigde worden nadere afspraken gemaakt over de termijn waarbinnen de zending verstuurd moet worden, zodra de details duidelijk zijn.



13



Post



Logistieke diensten

12



Receptie- en
telefoon diensten

14



13.1 Ontvangen van reguliere fysieke post

13.2 Verzenden van reguliere fysieke post

13.3 Fijnmazig distribueren van fysieke post

13.4 Fysiek verzenden van digitale bestanden

13.5 Koeriersdiensten

13.6 Registreren en digitaliseren van fysieke post

13.7 Verzorgen van mailings

13.8 Verzorgen van specifieke post

Aanvraagwijze	De dienst kan door de bestelgemachtigde digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	De zending moet verzendklaar worden aangeleverd.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



13



Post



Logistieke diensten

12



Receptie- en
telefoon diensten

14



13.1 Ontvangen van reguliere fysieke post

13.2 Verzenden van reguliere fysieke post

13.3 Fijnmazig distribueren van fysieke post

13.4 Fysiek verzenden van digitale bestanden

13.5 Koeriersdiensten

13.6 Registreren en digitaliseren van fysieke post

13.7 Verzorgen van mailings

13.8 Verzorgen van specifieke post

13.6 Registreren en digitaliseren van fysieke post

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2422.03
Omschrijving	Het digitaal beschikbaar stellen van fysiek inkomende en/of uitgaande post.
Beschikbaarheid	De dienst wordt uitgevoerd op werkdagen.
Bijzonderheden	Niet van toepassing.
Kwaliteit	Over de uit te voeren werkzaamheden worden separate afspraken gemaakt en vastgelegd in een offerte.
Responstijden	De aanvrager ontvangt binnen een werkdag na ontvangst van zijn aanvraag een reactie. Op basis van een intakegesprek worden nadere afspraken gemaakt over de uitvoering.
Aanvraagwijze	De dienst kan door de bestelgemachtigde digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	In de offerte worden de voorwaarden voor deze plusdienst opgenomen.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



13



Post



Logistieke diensten

12



Receptie- en
telefoon diensten

14



13.1 Ontvangen van reguliere fysieke post

13.2 Verzenden van reguliere fysieke post

13.3 Fijnmazig distribueren van fysieke post

13.4 Fysiek verzenden van digitale bestanden

13.5 Koeriersdiensten

13.6 Registreren en digitaliseren van fysieke post

13.7 Verzorgen van mailings

13.8 Verzorgen van specifieke post

13.7 Verzorgen van mailings

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2421.05
Omschrijving	Het op aanvraag verzorgen van mailings .
Beschikbaarheid	De dienst wordt uitgevoerd op werkdagen.
Bijzonderheden	Niet van toepassing.
Kwaliteit	Over de uit te voeren werkzaamheden worden separate afspraken gemaakt en vastgelegd in een offerte.
Responstijden	De aanvrager ontvangt binnen twee werkdagen na ontvangst van zijn aanvraag een reactie. Op basis van een intakegesprek worden nadere afspraken gemaakt over de uitvoering.
Aanvraagwijze	De dienst kan door de bestelgemachtigde digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	In de offerte worden de voorwaarden voor deze plusdienst opgenomen.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



13



Post



Logistieke diensten

12



Receptie- en
telefoon diensten

14



- 13.1 Ontvangen van reguliere fysieke post
- 13.2 Verzenden van reguliere fysieke post
- 13.3 Fijnmazig distribueren van fysieke post
- 13.4 Fysiek verzenden van digitale bestanden
- 13.5 Koeriersdiensten
- 13.6 Registreren en digitaliseren van fysieke post
- 13.7 Verzorgen van mailings
- 13.8 Verzorgen van specifieke post

13.8 Verzorgen van specifieke post

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2422.05
Omschrijving	Het verzorgen van specifieke post . Hieronder valt: <ul style="list-style-type: none"> • het aangetekend verzenden van fysieke post; • het laten verzorgen van identiteitscontrole bij fysieke post; • het verzekerd verzenden van fysieke post; • het verzenden van pakketten.
Beschikbaarheid	De dienst wordt uitgevoerd op werkdagen.
Bijzonderheden	De materialen om brieven verzendklaar te maken worden door de CDV beschikbaar gesteld. Materialen om pakketten te verzenden (bijvoorbeeld bubbeltjesplastic of dozen) worden door de opdrachtgever zelf verzorgd.
Kwaliteit	Fysieke post wordt conform kwaliteitsafspraken met de leverancier en overeenkomstig de wens van de opdrachtgever verzonden.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	De dienst kan door de bestelgemachtigde digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	Fysieke post wordt verzendklaar aangeboden bij de postverzamelpunten .
Betaalwijze	De portokosten worden op basis van de overheidsreferentienummers bij de opdrachtgever in rekening gebracht. De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	De kosten worden conform contract bij de opdrachtgever in rekening gebracht.



14



Receptie- en telefoondiensten



Post

13



Reprografische
diensten

15



14.1 Receptiediensten

14.2 Extra receptiediensten

14.3 Telefoonservice

14.1 Receptiediensten

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2210.01
Omschrijving	Het ontvangen, registreren en verwijzen van bezoekers in het rijksgebouw inclusief het uitgeven en innemen van bezoekerspassen.
Beschikbaarheid	De receptie is voor bezoekers geopend van 08.00 tot 18.00 uur.
Bijzonderheden	Wanneer zich bij de receptie bezorgers van goederen melden neemt de receptie contact op met de ontvanger, zonder de goederen in ontvangst te nemen.
Kwaliteit	De bezetting van de receptie is afgestemd op de bezoekersaantallen van het betreffende rijksgebouw. Op locaties waar geen bezoek komt is geen receptie. Bij locaties met zeer geringe bezoekersaantallen wordt per situatie bekeken of een receptie rendabel kan worden ingevuld (bijvoorbeeld alleen bepaalde uren van de dag of met een receptie op afstand).
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Degene die bezoek verwacht is verantwoordelijk voor het vooraf aanmelden van de bezoeker(s) in het voor het betreffende rijksgebouw gehanteerde bezoekersregistratiesysteem en het begeleiden van de bezoeker(s) gedurende het verblijf in het rijksgebouw. Bezoekers moeten een geldig identiteitsbewijs meenemen.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



14



Receptie- en telefoondiensten



Post

13



Reprografische
diensten

15



14.1 Receptiediensten

14.2 Extra receptiediensten

14.3 Telefoonservice

14.2 Extra receptiediensten

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2210.02
Omschrijving	Het ontvangen, registreren en verwijzen van bezoekers in het rijksgebouw inclusief het uitgeven en innemen van bezoekerspassen, buiten de reguliere openingstijden of aanvullend op de normale receptiediensten tijdens openingstijden.
Beschikbaarheid	Alleen wanneer vanuit het basispakket is voorzien in een receptiefunctie, kan deze plusdienst als aanvulling hierop worden geleverd. Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Deze dienstverlening kan zowel structureel als incidenteel zijn. Over de uit te voeren werkzaamheden worden separate afspraken gemaakt en vastgelegd in een offerte.
Kwaliteit	Voor deze dienst gelden geen aanvullende kwaliteitsnormen.
Responstijden	De aanvrager ontvangt binnen een dag na zijn aanvraag een reactie. De termijn waarop de structurele plusdienst wordt uitgevoerd wordt in overleg met de aanvrager vastgesteld.
Aanvraagwijze	De structurele plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd. De incidentele plusdienst kan minimaal vijf werkdagen van tevoren door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	Aan annulering of wijziging zijn voorwaarden verbonden die zijn vermeld in de offerte.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor de structurele plusdienst conform de uitgebrachte offerte. Voor de incidentele plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



14



Receptie- en telefoondiensten



Post

13



Reprografische
diensten

15



14.1 Receptiediensten

14.2 Extra receptiediensten

14.3 Telefoonservice

14.3 Telefoonservice

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2340.01
Omschrijving	Het aannemen van in- en externe telefoongesprekken op het algemene nummer van de opdrachtgever, het doorverbinden of het eventueel meer inhoudelijk afhandelen hiervan en/of het afhandelen van het terugvalverkeer binnen het rijksgebouw.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Over de inhoud en voorwaarden van deze plusdienst worden nadere afspraken gemaakt met de opdrachtgever. Daarbij wordt beoordeeld of de CDV het inhoudelijk afhandelen kan verzorgen. De CDV kan ervoor kiezen om vanwege efficiencyoverwegingen de dienstverlening vanuit een andere locatie dan het gebouw van de opdrachtgever te verzorgen. De CDV is dan verantwoordelijk voor de daarvoor benodigde infrastructuur.
Kwaliteit	Minimaal 85% van de gesprekken wordt binnen vijftien seconden aangenomen. Over de overige kwaliteitsaspecten van de dienstverlening worden nadere afspraken gemaakt met de opdrachtgever. Hiertoe behoort ook het leveren van meertalige beantwoording.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	De structurele plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.
Voorwaarden	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de benodigde goed functionerende telefooncentrale en het aanleveren van de voor het uitvoeren van de dienstverlening benodigde informatie. Hieronder valt onder andere de beschikbaarheid van actuele persoons- en contactgegevens van de medewerkers van de opdrachtgever.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



15



Reprografische diensten

←
Receptie- en
telefoon diensten
14

→
Reststoffen-
verwerking
16



15.1 Enveloppen en briefpapier

15.2 Kopieer-, print- en scanwerk in kantooromgeving

15.3 Grafische dienstverlening

15.4 Kopieer- en printopdrachten

15.5 Specifieke enveloppen en briefpapier

15.1 Enveloppen en briefpapier

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2421.01
Omschrijving	Het leveren van enveloppen en briefpapier voor het uitvoeren van kantoorwerkzaamheden in het rijksgebouw.
Beschikbaarheid	De CDV zorgt dat op verschillende centraal gelegen plekken in het rijksgebouw (bijvoorbeeld de serviceruimte) een grijpvoorraad beschikbaar is.
Bijzonderheden	De enveloppen en het briefpapier zijn uitgevoerd in de rijkshuisstijl rekening houdend met de organisatiespecifieke toepassing van de huisstijl door de opdrachtgever. Met de opdrachtgever worden afspraken gemaakt over de opdruk en aflevering van de producten. Als de gewenste opdruk afwijkend is van de (organisatiespecifieke) rijkshuisstijl, dan wordt de aanvraag behandeld als plusdienst.
Kwaliteit	De kwaliteitseisen zijn opgenomen in het categorieplan of Programma van Eisen (op te vragen bij de accountmanager van de CDV).
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Gebruikers melden op het moment dat grijpvoorraaden dreigen op te raken dit direct bij het FCC.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



15



Reprografische diensten

←
Receptie- en
telefoon diensten
14

→
Reststoffen-
verwerking
16



15.1 Enveloppen en briefpapier

15.2 Kopieer-, print- en scanwerk in kantooromgeving

15.3 Grafische dienstverlening

15.4 Kopieer- en printopdrachten

15.5 Specifieke enveloppen en briefpapier

15.2 Kopieer-, print- en scanwerk in kantooromgeving

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2421.03
Omschrijving	Het bevoorraden van de MFP's en overige kopieer- en printapparatuur met papier, nietjes, toners e.d. en het verhelpen van eenvoudige papierstoringen.
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar.
Bijzonderheden	De dienstverlening beperkt zich tot de apparatuur die door de ICT-afdeling wordt geleverd en beheerd. De CDV verzorgt het servicen van de apparatuur (aanvullen papier, vervangen toner en nietjes, oplossen kleine storingen), ongeacht of deze apparatuur door de CDV of de IDV-P is geleverd. De toner wordt (automatisch door het apparaat) besteld en geleverd door de contracthouder van de apparatuur. De CDV zal de toner vervangen.
Kwaliteit	De kwaliteitseisen zijn opgenomen in het categorieplan (op te vragen bij de accountmanager van de CDV).
Responstijden	In rijksgebouwen waar op werkdagen tijdens openingstijden een medewerker vanuit de CDV aanwezig is, worden gemelde storingen binnen een uur beoordeeld en zo mogelijk direct verholpen. Storingen die niet direct kunnen worden opgelost worden doorgezet naar de leverancier. In rijksgebouwen waar op werkdagen tijdens openingstijden niet structureel een medewerker vanuit de CDV aanwezig is, worden afwijkende afspraken gemaakt en vastgelegd in de DVA.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Gebruikers proberen eerst zelf de storing te verhelpen door bijvoorbeeld vastzittend papier te verwijderen. Gebruikers melden incidenten, storingen (bijvoorbeeld toner op) en beschadigingen direct bij het FCC.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



15



Reprografische diensten



Receptie- en
telefoon diensten

14



Reststoffen-
verwerking

16



15.1 Enveloppen en briefpapier

15.2 Kopieer-, print- en scanwerk
in kantooromgeving

15.3 Grafische dienstverlening

15.4 Kopieer- en printopdrachten

15.5 Specifieke enveloppen en
briefpapier

15.3 Grafische dienstverlening

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2421.02
Omschrijving	Het op aanvraag adviseren over, begeleiden, vormgeven en laten vervaardigen van communicatie-uitingen zoals visitekaartjes, posters, brochures, personeelsbladen, omslagen, rapporten en jaarverslagen.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	De aanvraag wordt uitgevoerd op basis van specificaties en de prijslijst. Voor aanvragen waarvoor geen prijsafspraken zijn gemaakt, worden separate afspraken gemaakt en een offerte uitgebracht.
Kwaliteit	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de kwaliteit.
Responstijden	Over de uitvoering worden op basis van vastgestelde levertermijnen afspraken gemaakt of er worden separate afspraken gemaakt en (eventueel) vastgelegd in een offerte.
Aanvraagwijze	De aanvragen kunnen rechtstreeks (elektronisch) bij de leverancier worden geplaatst door bestelgemachtigden.
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de prijslijst of de uitgebrachte offerte.



15



Reprografische diensten

←
Receptie- en
telefoon diensten
14

→
Reststoffen-
verwerking
16



15.1 Enveloppen en briefpapier

15.2 Kopieer-, print- en scanwerk in kantooromgeving

15.3 Grafische dienstverlening

15.4 Kopieer- en printopdrachten

15.5 Specifieke enveloppen en briefpapier

15.4 Kopieer- en printopdrachten

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2421.04
Omschrijving	Het op aanvraag uitvoeren van kopieer- en printopdrachten. De opdrachten worden uitgevoerd in drie stappen: voorbereiden, kopiëren/printen en nabewerken. Per opdracht kan worden gekozen welke stappen worden uitgevoerd.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	De opdracht wordt uitgevoerd op basis van specificaties en de prijslijst of er worden separate afspraken gemaakt en een offerte uitgebracht.
Kwaliteit	Geheimhouding is gewaarborgd. Overige kwaliteitsaspecten van een kopieer- of printopdracht worden in overleg met de opdrachtgever bepaald.
Responstijden	Over de uitvoering worden op basis van vastgestelde levertermijnen afspraken gemaakt, of er worden separate afspraken gemaakt en (eventueel) vastgelegd in een offerte.
Aanvraagwijze	De aanvragen en opdrachten kunnen rechtstreeks (elektronisch) bij de leverancier worden geplaatst door bestelgemachtigden.
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de prijslijst of de uitgebrachte offerte.



15



Reprografische diensten

←
Receptie- en
telefoon diensten
14

→
Reststoffen-
verwerking
16



15.1 Enveloppen en briefpapier

15.2 Kopieer-, print- en scanwerk in kantooromgeving

15.3 Grafische dienstverlening

15.4 Kopieer- en printopdrachten

15.5 Specifieke enveloppen en briefpapier

15.5 Specifieke enveloppen en briefpapier

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2421.07
Omschrijving	Het op aanvraag leveren van enveloppen en briefpapier die afwijkend zijn van de organisatiespecifieke rijkshuisstijl.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Op basis van een intakegesprek worden afspraken gemaakt over de uitvoering en de levering.
Kwaliteit	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de specificaties.
Responstijden	De aanvrager ontvangt binnen twee werkdagen na zijn aanvraag een reactie.
	De levertijd is afhankelijk van de gevraagde specificaties en de contractafspraken met de leverancier.
Aanvraagwijze	Deze plusdienst kan door de bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	In de offerte worden de voorwaarden voor deze plusdienst opgenomen.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



16



Reststoffenverwerking

←
Reprografische
diensten
15

→
Schoonmaak
17



16.1 Reguliere reststoffen

16.2 Specifieke reststoffen uit het primair proces

16.1 Reguliere reststoffen

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1173.01
Omschrijving	Het gescheiden inzamelen van reguliere reststoffen uit de kantoren en het afvoeren en verwerken hiervan.
Beschikbaarheid	De inzamelmiddelen voor het gescheiden inzamelen staan op centrale plekken in het rijksgebouw. Incidenteel kunnen extra containers beschikbaar worden gesteld.
Bijzonderheden	Op aanvraag kan de opdrachtgever periodiek managementinformatie ontvangen over de hoeveelheden gescheiden ingezameld afval per gebouw. Het type en het aantal inzamelmiddelen is afhankelijk van het aantal werkplekken op de locatie en de lokale huisvestingssituatie.
Kwaliteit	De kwaliteitseisen zijn opgenomen in het categorieplan (op te vragen bij de accountmanager van de CDV). De gescheiden afvalstromen worden met de minste milieu-impact verwerkt naar grondstoffen (recycling) of energie. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan de circulaire economie. De wijze van inzamelen en afvoeren is afgestemd op de voor de opdrachtgever geldende risicocategorie per proces. Ter voorkoming van overlast is de frequentie van het legen afgestemd op de gebruiksintensiteit.
Responstijden	Extra containers worden binnen een werkdag na aanvraag geplaatst.
Aanvraagwijze	Het tijdelijk leveren van extra containers kan digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	Gebruikers scheiden hun afval op de juiste wijze in de daarvoor bestemde inzamelmiddelen.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



16



Reststoffenverwerking

←
Reprografische
diensten
15

→
Schoonmaak
17



16.1 Reguliere reststoffen

16.2 Specifieke reststoffen uit het primair proces

16.2 Specifieke reststoffen uit het primair proces

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1173.02
Omschrijving	Het gescheiden inzamelen van specifieke reststoffen uit het primair proces en het afvoeren en verwerken hiervan.
Beschikbaarheid	Met de opdrachtgever worden over de beschikbaar te stellen middelen, de frequentie van legen en dergelijke specifieke afspraken gemaakt.
Bijzonderheden	Op aanvraag kan de opdrachtgever periodiek managementinformatie ontvangen over de hoeveelheden gescheiden ingezameld afval per gebouw.
Kwaliteit	De kwaliteitseisen zijn opgenomen in het categorieplan (op te vragen bij de accountmanager van de CDV). De gescheiden afvalstromen worden met de minste milieu-impact verwerkt naar grondstoffen (recycling) of energie. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan de circulaire economie. De wijze van inzamelen en afvoeren is afgestemd op de voor de opdrachtgever geldende risicocategorie per proces. Ter voorkoming van overlast is de frequentie van het legen afgestemd op de gebruiksintensiteit.
Responstijden	De aanvrager ontvangt binnen een dag na zijn aanvraag een reactie. De ingangsdatum van deze plusdienst wordt in overleg met de aanvrager vastgesteld.
Aanvraagwijze	De plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.
Voorwaarden	De opzegtermijn voor het beëindigen van deze plusdienst en de overige voorwaarden die gelden bij annulering of wijziging worden vermeld in de offerte.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



17



Schoonmaak

←
Reststoffen-
verwerking
16

→
Vergaderservice
18



17.1 Basisschoonmaak

17.2 Glasbewassing

17.3 Plaagdiermanagement

17.4 Sanitaire gebruiks- en
verbruiksartikelen

17.5 Specialistisch vloeronderhoud

17.6 Extra schoonmaak op aanvraag

17.7 Glasbewassing op aanvraag

17.8 Specialistische schoonmaak op
aanvraag

17.1 Basisschoonmaak

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1310.03
Omschrijving	Het voorzien in schone ruimten inclusief inrichting en het verzorgen van dieptereiniging van horecaruimten binnen de rijksgebouwen.
Beschikbaarheid	Op werkdagen tijdens reguliere openingstijden van het rijksgebouw. Dieptereiniging van horecaruimten wordt minimaal één keer per jaar uitgevoerd volgens een afgesproken planning.
Bijzonderheden	Op grond van een medische indicatie kunnen in overleg de schoonmaakwerkzaamheden worden aangepast. Het moment van uitvoeren van de dieptereiniging horecaruimten wordt altijd afgestemd.
Kwaliteit	De rijksbrede uitgangspunten over kwaliteit zijn op te vragen bij de accountmanager van de CDV.
Responstijden	Gemelde incidenten en storingen worden binnen de voor het betreffende rijksgebouw geldende termijn adequaat verholpen.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd. Aanpassing van de basisschoonmaak kan, bij voorkeur digitaal, worden aangevraagd bij het FCC op grond van een medische indicatie door een (arbo-/bedrijfs)arts.
Voorwaarden	Gebruikers laten hun werkomgeving netjes achter (voor flexwerkplekken geldt de clear desk policy) en stellen de schoonmaakmedewerkers in de gelegenheid hun werkzaamheden uit te voeren. Gebruikers melden incidenten, storingen en beschadigingen direct bij het FCC.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



17



Schoonmaak



Reststoffen-
verwerking

16



Vergaderservice

18



17.1 Basisschoonmaak

17.2 Glasbewassing

17.3 Plaagdiermanagement

17.4 Sanitaire gebruiks- en
verbruiksartikelen

17.5 Specialistisch vloeronderhoud

17.6 Extra schoonmaak op aanvraag

17.7 Glasbewassing op aanvraag

17.8 Specialistische schoonmaak op
aanvraag

17.2 Glasbewassing

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1310.04
Omschrijving	Het reinigen van het aanwezige glas aan de buitenkant en binnenkant (zowel in de gevel als separatieglas) van het rijksgebouw.
Beschikbaarheid	Volgens afgesproken planning. Het glas wordt minimaal twee keer per jaar gereinigd. Als omgevingsfactoren daarvoor volgens de CDV aanleiding geven, wordt een hogere frequentie gehanteerd.
Bijzonderheden	Het moment van uitvoeren van de binnenglasbewassing wordt minimaal twee werkdagen van tevoren bekend gemaakt door de CDV.
Kwaliteit	De rijksbrede uitgangspunten over kwaliteit zijn op te vragen bij de accountmanager van de CDV.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	De gebruiker maakt de vensterbank leeg voorafgaand aan de glasbewassing.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



17



Schoonmaak



Reststoffen-
verwerking

16



Vergaderservice

18



17.3 Plaagdiermanagement

17.1 Basisschoonmaak

17.2 Glasbewassing

17.3 Plaagdiermanagement

17.4 Sanitaire gebruiks- en
verbruiksartikelen

17.5 Specialistisch vloeronderhoud

17.6 Extra schoonmaak op aanvraag

17.7 Glasbewassing op aanvraag

17.8 Specialistische schoonmaak op
aanvraag

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1321.01
Omschrijving	De preventie en bestrijding van plaagdieren in en om de rijksgebouwen.
Beschikbaarheid	Op werkdagen tijdens openingstijden van het rijksgebouw.
Bijzonderheden	Niet van toepassing.
Kwaliteit	De rijksbrede uitgangspunten over kwaliteit zijn op te vragen bij de accountmanager van de CDV.
Responstijden	Meldingen worden direct in behandeling genomen, waarna de bestrijding afhankelijk van de situatie adequaat wordt uitgevoerd.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Ter voorkoming van plaagdieren wordt van de gebruikers verwacht dat zij hun werkruimte netjes achterlaten (voor flexwerkplekken geldt de clear desk policy). Gebruikers melden incidenten, storingen en beschadigingen direct bij het FCC.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



17



Schoonmaak

←
Reststoffen-
verwerking
16

→
Vergaderservice
18



17.1 Basisschoonmaak

17.2 Glasbewassing

17.3 Plaagdiermanagement

17.4 Sanitaire gebruiks- en
verbruiksartikelen

17.5 Specialistisch vloeronderhoud

17.6 Extra schoonmaak op aanvraag

17.7 Glasbewassing op aanvraag

17.8 Specialistische schoonmaak op
aanvraag

17.4 Sanitaire gebruiks- en verbruiksartikelen

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1320.02
Omschrijving	Het leveren van sanitaire gebruiks- en verbruiksartikelen binnen de rijksgebouwen.
Beschikbaarheid	Op werkdagen tijdens openingstijden van het rijksgebouw.
Bijzonderheden	Niet van toepassing.
Kwaliteit	De rijksbrede uitgangspunten over kwaliteit zijn op te vragen bij de accountmanager van de CDV.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Gebruikers melden incidenten, storingen en beschadigingen direct bij het FCC.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



17



Schoonmaak



Reststoffen-
verwerking

16



Vergaderservice

18



17.1 Basisschoonmaak

17.2 Glasbewassing

17.3 Plaagdiermanagement

17.4 Sanitaire gebruiks- en
verbruiksartikelen

17.5 Specialistisch vloeronderhoud

17.6 Extra schoonmaak op aanvraag

17.7 Glasbewassing op aanvraag

17.8 Specialistische schoonmaak op
aanvraag

17.5 Specialistisch vloeronderhoud

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1320.04
Omschrijving	Het periodiek uitvoeren van aanvullend onderhoud (anders dan regulier onderhoud) aan alle aanwezige vloeren binnen de rijksgebouwen.
Beschikbaarheid	Specialistisch vloeronderhoud wordt minimaal één keer per jaar uitgevoerd volgens een afgesproken planning.
Bijzonderheden	Het moment van uitvoeren van het vloeronderhoud wordt minimaal vijf werkdagen van tevoren bekend gemaakt door de CDV.
Kwaliteit	De rijksbrede uitgangspunten over kwaliteit zijn op te vragen bij de accountmanager van de CDV.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Gebruikers stellen de schoonmaakmedewerkers in de gelegenheid hun werkzaamheden uit te voeren.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



17



Schoonmaak

←
Reststoffen-
verwerking
16

→
Vergaderservice
18



17.6 Extra schoonmaak op aanvraag

- 17.1 Basisschoonmaak
- 17.2 Glasbewassing
- 17.3 Plaagdiermanagement
- 17.4 Sanitaire gebruiks- en verbruiksartikelen
- 17.5 Specialistisch vloeronderhoud
- 17.6 Extra schoonmaak op aanvraag
- 17.7 Glasbewassing op aanvraag
- 17.8 Specialistische schoonmaak op aanvraag

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1320.01
Omschrijving	Het verzorgen van extra schoonmaakwerkzaamheden, zowel structureel als incidenteel.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	<p>Structureel Extra schoonmaak als gevolg van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • structurele uitbreiding van de openingstijden van het rijksgebouw; • intensiever gebruik van het rijksgebouw; • specifieke eisen vanuit het primair proces. <p>Incidenteel Het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden bij bijvoorbeeld evenementen of eenmalige uitbreiding van de openingstijden van het rijksgebouw.</p> <p>Extra schoonmaakwerkzaamheden zijn een aanvulling op de basisschoonmaak (zie 17.1), bijvoorbeeld een tweede sanitairronde of een extra stofzuigronde.</p> <p>Schoonmaak bij een inhuizing valt onder het product Specialistische schoonmaak op aanvraag (zie 17.8).</p>
Kwaliteit	De rijksbrede uitgangspunten over kwaliteit zijn op te vragen bij de accountmanager van de CDV.
Responstijden	De termijn waarop de plusdienst wordt uitgevoerd wordt in overleg met de aanvrager vastgesteld.
Aanvraagwijze	<p>De structurele plusdienst kan tot zes weken van tevoren door de opdrachtgever worden aangevraagd bij de accountmanager van de CDV.</p> <p>De incidentele plusdienst kan minimaal vijf werkdagen van tevoren door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd via het FCC.</p>



17



Schoonmaak



Reststoffen-
verwerking

16



Vergaderservice

18



17.1 Basisschoonmaak

17.2 Glasbewassing

17.3 Plaagdiermanagement

17.4 Sanitaire gebruiks- en
verbruiksartikelen

17.5 Specialistisch vloeronderhoud

17.6 Extra schoonmaak op aanvraag

17.7 Glasbewassing op aanvraag

17.8 Specialistische schoonmaak op
aanvraag

Voorwaarden	Aan annulering of wijziging zijn voorwaarden verbonden die zijn vermeld in de offerte. Voor het beëindigen van de structurele plusdienst geldt een opzegtermijn van drie maanden.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor de structurele plusdienst conform de uitgebrachte offerte. Voor de incidentele plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



17



Schoonmaak

←
Reststoffen-
verwerking
16

→
Vergaderservice
18



17.1 Basisschoonmaak

17.2 Glasbewassing

17.3 Plaagdiermanagement

17.4 Sanitaire gebruiks- en
verbruiksartikelen

17.5 Specialistisch vloeronderhoud

17.6 Extra schoonmaak op aanvraag

17.7 Glasbewassing op aanvraag

17.8 Specialistische schoonmaak op
aanvraag

17.7 Glasbewassing op aanvraag

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1320.03
Omschrijving	Het incidenteel verzorgen van extra glasbewassing.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Niet van toepassing.
Kwaliteit	De rijksbrede uitgangspunten over kwaliteit zijn op te vragen bij de accountmanager van de CDV.
Responstijden	De termijn waarop de plusdienst wordt uitgevoerd wordt in overleg met de aanvrager vastgesteld.
Aanvraagwijze	De incidentele plusdienst kan minimaal vijf werkdagen van tevoren door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd via het FCC.
Voorwaarden	Aan annulering of wijziging zijn voorwaarden verbonden die worden vermeld in de offerte.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



17



Schoonmaak



Reststoffen-
verwerking

16



Vergaderservice

18



17.1 Basisschoonmaak

17.2 Glasbewassing

17.3 Plaagdiermanagement

17.4 Sanitaire gebruiks- en
verbruiksartikelen

17.5 Specialistisch vloeronderhoud

17.6 Extra schoonmaak op aanvraag

17.7 Glasbewassing op aanvraag

17.8 Specialistische schoonmaak op
aanvraag

17.8 Specialistische schoonmaak op aanvraag

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1320.05
Omschrijving	Het verzorgen van urgente en niet urgente specialistische schoonmaakwerkzaamheden op aanvraag.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Urgent: Eenmalige werkzaamheden die urgent zijn en daardoor mogelijk het primair proces verstoren zoals schoonmaak bij incidenten en calamiteiten . Niet urgent: Eenmalige werkzaamheden zoals schoonmaak bij oplevering en inhuizing van een rijksgebouw, het reinigen van stoel- en raambekleding, dieptereiniging van sanitair en het verwijderen van graffiti.
Kwaliteit	De rijksbrede uitgangspunten over kwaliteit zijn op te vragen bij de accountmanager van de CDV.
Responstijden	De termijn waarop de plusdienst wordt uitgevoerd wordt in overleg met de aanvrager vastgesteld.
Aanvraagwijze	De urgente schoonmaak kan door bestelgemachtigden rechtstreeks worden aangevraagd bij de leverancier. De niet urgente schoonmaak kan door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd via het FCC.
Voorwaarden	Aan annulering of wijziging zijn voorwaarden verbonden die worden vermeld in de offerte.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



18



Vergaderservice



Schoonmaak

17



Verhuisdiensten

19



18.1 Reserveerbare vergaderzalen

18.2 Externe hotel- en vergaderaccommodaties

18.1 Reserveerbare vergaderzalen

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1430.02
Omschrijving	<p>Het beschikbaar stellen en beheren van reserveerbare vergaderzalen binnen de rijksgebouwen. Hieronder valt ook het wijzigen van de vergaderopstelling en het plaatsen van de gewenste apparatuur. De aanwezige functionaliteiten op het terrein van verstaanbaarheid, zichtbaarheid, beeldvisualisatie en internetverbinding zijn afgestemd op het gebruiksdoel en de grootte van de zaal.</p> <p>Op aanvraag wordt catering (zie 5.5) geleverd.</p>
Beschikbaarheid	Op werkdagen tijdens reguliere openingstijden van het rijksgebouw. Niet in alle rijksgebouwen zijn reserveerbare vergaderzalen aanwezig. In dat geval kunnen afspraken gemaakt worden over het gebruik van vergaderzalen in nabij gelegen rijksgebouwen.
Bijzonderheden	<p>De vergaderzalen zijn voorzien van een standaard opstelling. In het reserveringssysteem is aangegeven welke zalen gereserveerd kunnen worden, welke AV-middelen en/of vergadermiddelen aanwezig zijn en van welke zalen de opstelling van het meubilair aangepast kan worden.</p> <p>Binnen de kantooromgeving kunnen als onderdeel van de werkplekmix overlegruimten (meestal tot zes personen) zijn gesitueerd die niet reserveerbaar zijn.</p> <p>Voor informatie over het aanvragen van vergaderzalen in externe locaties zie 18.2.</p>
Kwaliteit	De vergaderzalen zijn schoon en opgeruimd. De vergaderzalen hebben een capaciteit van twee tot maximaal 275 personen. De aanwezige middelen zijn gebruiksklaar. In elke vergaderzaal is informatie beschikbaar over waar een storing gemeld kan worden en/of ondersteuning gevraagd kan worden.
Responstijden	Een gemelde storing wordt direct in behandeling genomen en zo spoedig mogelijk verholpen.



18



Vergaderservice



Schoonmaak

17



Verhuisdiensten

19



18.1 Reserveerbare vergaderzalen

18.2 Externe hotel- en vergaderaccommodaties

Aanvraagwijze	De gebruiker reserveert een vergaderzaal digitaal via het reserveringssysteem of bij het FCC. Het laten wijzigen van de standaard vergaderopstelling kan tot twee werkdagen van tevoren digitaal worden aangevraagd via het reserveringssysteem of bij het FCC.
Voorwaarden	De aanvrager van een vergaderzaal zorgt zelf voor het aanmelden van bezoekers . De aanvrager zorgt voor annulering van de vergaderzaal op het moment dat bekend is dat deze niet meer nodig is. Van gebruikers wordt verwacht dat zij de zaal netjes achterlaten en zorgvuldig omgaan met de aanwezige middelen. Gebruikers melden incidenten, storingen, beschadigingen direct bij het FCC.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



18



Vergaderservice



Schoonmaak

17



Verhuisdiensten

19



18.1 Reserveerbare vergaderzalen

18.2 Externe hotel- en vergaderaccommodaties

18.2 Externe hotel- en vergaderaccommodaties

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1920.01
Omschrijving	Het voorzien in de mogelijkheid om gebruik te maken van externe hotel- en vergaderaccommodaties.
Beschikbaarheid	Gebruik kan worden gemaakt van de faciliteiten van gecontracteerde leveranciers. De gecontracteerde leveranciers zijn opgenomen in een digitaal aanvraagstelsysteem.
Bijzonderheden	Niet van toepassing.
Kwaliteit	Niet van toepassing.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	De externe hotel- en vergaderaccommodaties kunnen door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd via het digitale aanvraagstelsysteem of het FCC.
Voorwaarden	Aan annulering van de accommodaties zijn voorwaarden verbonden. Deze voorwaarden verschillen per leverancier en zijn te vinden in het aanvraagstelsysteem.
Betaalwijze	De accommodaties worden door de leverancier(s) rechtstreeks aan de aanvrager (digitaal) gefactureerd.
Verkoopprijs	De prijzen per accommodatie zijn opgenomen in het aanvraagstelsysteem.



19



Verhuisdiensten



Vergaderservice

18



Vervoer

20



19.1 Eenvoudige verhuizingen

19.2 Complexe verhuizingen

19.1 Eenvoudige verhuizingen

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2430.01
Omschrijving	Een verhuizing van de persoonlijke spullen, werkplekgebonden dossiers en persoonsgebonden ICT-middelen tot en met tien personen binnen een rijksgebouw.
Beschikbaarheid	Verhuizingen vinden in overleg met de opdrachtgever plaats. Uitvoering vindt plaats binnen openingstijden van het rijksgebouw.
Bijzonderheden	Uitgangspunt bij verhuizen is dat alleen persoonlijke spullen, werkplek gebonden dossiers en persoonsgebonden ICT-middelen worden verhuisd. Aangepast meubilair op grond van medische indicatie kan ook worden meeverhuisd. De CDV stelt de benodigde verhuismiddelen en de verhuisinstructie beschikbaar. De CDV toetst, voordat tot uitvoering wordt overgegaan, of de verhuizing past binnen het in het rijksgebouw toegepaste huisvestingsconcept.
Kwaliteit	Het verhuizen betreft zowel het voorbereiden, coördineren, uitvoeren en afronden van de verhuizing. De verhuizing wordt op een zodanige wijze uitgevoerd dat de overlast en nazorg tot een minimum worden beperkt.
Responstijden	Uitvoering van de verhuizing vindt plaats binnen tien werkdagen na aanvraag.
Aanvraagwijze	De verhuizing kan door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	De opdrachtgever levert bij de aanvraag de voor de verhuizing benodigde gegevens. De gebruikers dragen zelf zorg voor het in- en uitpakken conform de verhuisinstructie.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



19



Verhuisdiensten



Vergaderservice

18



Vervoer

20



19.1 Eenvoudige verhuizingen

19.2 Complexe verhuizingen

19.2 Complexe verhuizingen

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2430.02
Omschrijving	<p>Onder complexe verhuizingen vallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een verhuizing van persoonlijke spullen, werkplekgebonden dossiers en persoonsgebonden ICT-middelen tussen twee of meer rijksgebouwen of van meer dan tien personen binnen een rijksgebouw; • een verhuizing waarbij primair procesgebonden meubilair moet worden meeverhuisd; • een verhuizing met politieke en/of andere (zoals beveiligingstechnische) gevoeligheden, bijzondere goederen of naar aanleiding van een calamiteit. <p>Het gaat hierbij om een fysieke verhuizing van een organisatie(onderdeel) en/of gebruiker(s).</p>
Beschikbaarheid	Verhuizingen vinden in overleg met de opdrachtgever plaats. De keuze voor verhuizen tijdens of buiten openingstijden is afhankelijk van de complexiteit en de omvang van de verhuizing.
Bijzonderheden	<p>De CDV stelt in overleg met de opdrachtgever een verhuisplan op. De verhuizing wordt uitgevoerd op basis van een door de opdrachtgever voor akkoord getekend verhuisplan.</p> <p>Uitgangspunt bij verhuizen is dat alleen persoonlijke spullen, werkplek gebonden dossiers en persoonsgebonden ICT-middelen worden verhuisd. Aangepast meubilair op grond van medische indicatie of primair procesgebonden meubilair kan ook worden meeverhuisd. De CDV stelt de benodigde verhuismiddelen en een verhuisinstructie beschikbaar.</p> <p>De CDV toetst, voordat tot uitvoering wordt overgegaan, of de verhuizing past binnen het in het rijksgebouw toegepaste huisvestingsconcept.</p> <p>De CDV fungeert als projectleider voor de coördinatie en is het aanspreekpunt voor de opdrachtgever.</p>
Kwaliteit	<p>Het verhuizen betreft zowel het voorbereiden, coördineren, uitvoeren en afronden van de verhuizing.</p> <p>De verhuizing wordt op een zodanige wijze uitgevoerd dat de overlast en nazorg tot een minimum worden beperkt.</p>



19



Verhuisdiensten



Vergaderservice

18



Vervoer

20



19.1 Eenvoudige verhuizingen

19.2 Complexe verhuizingen

Responstijden	Uiterlijk vier weken na ontvangst van de aanvraag wordt op basis van een intakegesprek een offerte en verhuisplan uitgebracht. De noodzakelijke voorbereidingstijd is afhankelijk van de omvang en complexiteit van de verhuizing en varieert van tien werkdagen tot drie maanden.
Aanvraagwijze	De verhuizing kan door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd.
Voorwaarden	De opdrachtgever zorgt voor het tijdig aanleveren van de voor de verhuizing benodigde en vastgestelde gegevens. De gebruikers dragen zelf zorg voor het in- en uitpakken conform de verhuisinstructie.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



20



Vervoer



Verhuisdiensten

19



Vitaliteit en gezondheid

21



20.1 Dienstfietsen

20.2 Parkeervoorzieningen intern

20.3 Vervoer bewindspersonen

20.4 Deelauto's

20.5 Overig vervoer

20.6 Parkeervoorzieningen extern

20.7 Vervoer ambtelijke top

20.8 Wagenparkbeheer

20.1 Dienstfietsen

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2442.03
Omschrijving	Het beschikbaar stellen van dienstfietsen die gebruikt kunnen worden voor dienstreizen.
Beschikbaarheid	Dienstfietsen zijn alleen beschikbaar in rijksgebouwen bij voldoende vraag, dit ter beoordeling van de CDV.
Bijzonderheden	Niet van toepassing.
Kwaliteit	De dienstfietsen worden preventief onderhouden en noodzakelijke reparaties worden uitgevoerd.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Vanuit locaties waar dienstfietsen beschikbaar zijn, kunnen gebruikers fietsen digitaal reserveren via het FCC of op basis van beschikbaarheid, zonder reservering , de sleutel afhalen bij het Facilitair servicepunt of de receptie op de locatie.
Voorwaarden	Dienstfietsen zijn locatiegebonden. De gebruiker brengt daarom de fiets op dezelfde dag terug bij dezelfde locatie en levert de sleutel in bij het Facilitair servicepunt of de receptie. De gebruiker is verantwoordelijk voor het zorgvuldig gebruik van de dienstfiets. De gebruiker meldt beschadigingen, mankementen en diefstal direct bij het Facilitair servicepunt, het FCC of de receptie.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



20



Vervoer



Verhuisdiensten

19



Vitaliteit en gezondheid

21



20.1 Dienstfietsen

20.2 Parkeervoorzieningen intern

20.3 Vervoer bewindspersonen

20.4 Deelauto's

20.5 Overig vervoer

20.6 Parkeervoorzieningen extern

20.7 Vervoer ambtelijke top

20.8 Wagenparkbeheer

20.2 Parkeervoorzieningen intern

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1230.03
Omschrijving	Het beschikbaar stellen van parkeerplaatsen conform het vigerende parkeerbeleid inclusief het effectueren van de toegekende autorisaties.
Beschikbaarheid	De beschikbaarheid is afhankelijk van het parkeerbeleid voor het betreffende rijksgebouw.
Bijzonderheden	Voor rijkskantoren geldt het door de ICHF vastgestelde parkeerbeleid. Voor specialties gelden de afspraken die in overleg tussen de opdrachtgever en de CDV zijn gemaakt. Als meerdere opdrachtgevers in één rijksgebouw zijn gehuisvest, dan krijgen zij een aantal parkeerplaatsen toegewezen naar rato van de gehuurde ruimte.
Kwaliteit	Voor deze dienst gelden geen aanvullende kwaliteitsnormen.
Responstijden	De autorisatieaanvraag wordt doorgaans binnen vijf werkdagen afgehandeld.
Aanvraagwijze	De opdrachtgever vraagt via het FCC een parkeerautorisatie aan voor een parkeerplaats.
Voorwaarden	Het is aan de opdrachtgever om te bepalen wie voor deze parkeerplaatsen worden geautoriseerd.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



20



Vervoer



Verhuisdiensten

19



Vitaliteit en gezondheid

21



20.1 Dienstfietsen

20.2 Parkeervoorzieningen intern

20.3 Vervoer bewindspersonen

20.4 Deelauto's

20.5 Overig vervoer

20.6 Parkeervoorzieningen extern

20.7 Vervoer ambtelijke top

20.8 Wagenparkbeheer

20.3 Vervoer bewindspersonen

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2441.03
Omschrijving	Het vervoeren van de bewindspersonen van de departementen met auto en (vaste) chauffeur.
Beschikbaarheid	Het vervoer staat de bewindspersonen 24 uur per dag, zeven dagen per week tot hun beschikking. De ritten worden uitgevoerd volgens de agenda van de bewindspersonen.
Bijzonderheden	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over het vervoer van de bewindspersonen. De CDV levert de benodigde auto's en draagt tevens zorg voor het wagenparkbeheer .
Kwaliteit	De auto's voldoen aan de rijksnormering 'Personenauto's'. De auto's worden conform de voorschriften van de fabrikant onderhouden. Vervoer vindt plaats conform de Arbeidstijdenwet, de Rijtijdenwet en aanvullende Koninklijke besluiten. De chauffeurs zijn voldoende gekwalificeerd.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	De planning van de ritten wordt geregeld met het secretariaat van de bewindspersoon.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



20



Vervoer



Verhuisdiensten

19



Vitaliteit en gezondheid

21



20.1 Dienstfietsen

20.2 Parkeervoorzieningen intern

20.3 Vervoer bewindspersonen

20.4 Deelauto's

20.5 Overig vervoer

20.6 Parkeervoorzieningen extern

20.7 Vervoer ambtelijke top

20.8 Wagenparkbeheer

20.4 Deelauto's

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2441.02
Omschrijving	Het aanbieden van deelauto's voor dienstreizen die niet of ondoelmatig met openbaar vervoer kunnen worden gemaakt, inclusief het beheer van het reserveringssysteem, het onderhouden en schoonmaken van deelauto's.
Beschikbaarheid	Deze dienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Door de centrale aansturing en beheer van deelauto's kan ingespeeld worden op het benodigde aantal auto's. De deelauto's zijn door elk organisatieonderdeel die de plusdienst afneemt te reserveren. De gebruiker kan de gemaakte ritten controleren en aanvullende toelichtingen maken voor de zakelijke verantwoording.
Kwaliteit	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de kwaliteit.
Responstijden	Tot enkele minuten voor de gewenste aanvangstijd kunnen deelauto's worden gereserveerd. Bij de reservering krijgt de gebruiker real time inzage in de beschikbare deelauto's.
Aanvraagwijze	De plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd. De gebruiker kan vervolgens digitaal een deelauto reserveren. Bij de eerste aanmelding/aanvraag wordt de gebruiker verzocht kennis te nemen van de relevante regelgeving, waarna men moet aangeven akkoord te zijn met de voorwaarden.
Voorwaarden	Over de voorwaarden worden met de opdrachtgever nadere afspraken gemaakt.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



20



Vervoer



Verhuisdiensten

19



Vitaliteit en gezondheid

21



20.1 Dienstfietsen

20.2 Parkeervoorzieningen intern

20.3 Vervoer bewindspersonen

20.4 Deelauto's

20.5 Overig vervoer

20.6 Parkeervoorzieningen extern

20.7 Vervoer ambtelijke top

20.8 Wagenparkbeheer

20.5 Overig vervoer

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2442.02
Omschrijving	Het mogelijk maken van overige vormen van vervoer voor personen en groepen. Onder overig vervoer wordt hier verstaan: <ul style="list-style-type: none"> • Taxivervoer • Vervoer op medische indicatie • Busvervoer (bijvoorbeeld voor organisatiedoeleinden en internationale delegaties)
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de invulling van de plusdienst.
Kwaliteit	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de kwaliteit.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	De wijze van aanvragen van de verschillende vormen van vervoer door de gebruiker wordt met de opdrachtgever besproken.
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



20



Vervoer



Verhuisdiensten

19



Vitaliteit en gezondheid

21



20.1 Dienstfietsen

20.2 Parkeervoorzieningen intern

20.3 Vervoer bewindspersonen

20.4 Deelauto's

20.5 Overig vervoer

20.6 Parkeervoorzieningen extern

20.7 Vervoer ambtelijke top

20.8 Wagenparkbeheer

20.6 Parkeervoorzieningen extern

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1230.02
Omschrijving	Het voor langere tijd voorzien in abonnementen, uitrijkaarten of vergunningen voor parkeer- en stallingsvoorzieningen in aanvulling op de door het RVB beschikbaar gestelde parkeervoorzieningen bij het rijksgebouw.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Wanneer vanuit het primair proces van de opdrachtgever een grotere behoefte is aan parkeervoorzieningen dan aanwezig bij het rijksgebouw en alternatieve vervoersvormen ontoereikend zijn, dan kan de CDV abonnementen, uitrijkaarten of vergunningen voor externe parkeervoorzieningen leveren afhankelijk van de lokale mogelijkheden.
Kwaliteit	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de kwaliteit.
Responstijden	Alle verzoeken voor extra parkeervoorzieningen worden eerst voorgelegd aan het RVB dat beoordeelt of gebruik kan worden gemaakt van leveranciers waarmee al afspraken zijn gemaakt. Als het RVB geen geschikte leverancier heeft, dan wordt vanuit de CDV onderzocht of de gevraagde voorzieningen kunnen worden aangeboden. In dat kader moet rekening worden gehouden met een langere doorlooptijd van de aanvraag.
Aanvraagwijze	De structurele plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.
Voorwaarden	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de looptijd en opzegtermijnen.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



20



Vervoer



Verhuisdiensten

19



Vitaliteit en gezondheid

21



20.1 Dienstfietsen

20.2 Parkeervoorzieningen intern

20.3 Vervoer bewindspersonen

20.4 Deelauto's

20.5 Overig vervoer

20.6 Parkeervoorzieningen extern

20.7 Vervoer ambtelijke top

20.8 Wagenparkbeheer

20.7 Vervoer ambtelijke top

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2441.04
Omschrijving	Het vervoeren van de ambtelijke top van de opdrachtgever met auto en chauffeur.
Beschikbaarheid	De ritten worden uitgevoerd volgens de agenda van de ambtelijke top. Indien nodig worden taxi's ingezet.
Bijzonderheden	Met de opdrachtgever wordt afgesproken welke functies in aanmerking komen voor deze vorm van vervoer. De CDV levert de benodigde auto's en draagt tevens zorg voor het wagenparkbeheer .
Kwaliteit	De auto's voldoen aan de rijksnormering 'Personenauto's'. De auto's worden conform de voorschriften van de fabrikant onderhouden. Vervoer vindt plaats conform de Arbeidstijdenwet en de Rijtijdenwet. De chauffeurs zijn voldoende gekwalificeerd. Een sluitende rittenadministratie wordt gevoerd.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	De plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd. Hierbij worden o.a. afspraken gemaakt over de aanvraagwijze van de ritten. De hierover gemaakte afspraken worden vastgelegd in de DVA. De individuele ritten worden digitaal aangevraagd en uitgevoerd volgens een vooraf vastgelegde planning.
Voorwaarden	Het overzicht met de gewenste ritten (de planning) wordt volgens afspraak door de opdrachtgever een week van tevoren ingediend in het Facilitair portaal .
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



20



Vervoer



Verhuisdiensten

19



Vitaliteit en gezondheid

21



20.1 Dienstfietsen

20.2 Parkeervoorzieningen intern

20.3 Vervoer bewindspersonen

20.4 Deelauto's

20.5 Overig vervoer

20.6 Parkeervoorzieningen extern

20.7 Vervoer ambtelijke top

20.8 Wagenparkbeheer

20.8 Wagenparkbeheer

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket	<input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	2441.01	
Omschrijving	Het verzorgen van het beheer van het wagenpark van de opdrachtgever. De CDV verzorgt de gehele advies-, bestel- en monitorfunctie (rapportages).	
Beschikbaarheid	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de eerstelijns opvang van vragen van gebruikers en vragen en opdrachten aan de wagenparkbeheerder.	
Bijzonderheden	Het auto(keuze)beleid wordt vastgesteld in samenspraak met de categoriemanager.	
	De voertuigen worden geleverd met gebruikersinstructie en voorzien van de voor de functie noodzakelijke apparatuur en striping volgens de met de opdrachtgever overeengekomen specificaties.	
Kwaliteit	De kwaliteitseisen van het wagenparkbeheer zijn opgenomen in de autoregeling.	
Responstijden	Met de opdrachtgever worden afspraken gemaakt over de doorlooptijd van eerstelijns vragen, over klachtafhandeling, periodiciteit en doorlooptijden van controles, rapportages en advies.	
Aanvraagwijze	De plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.	
	Jaarlijks wordt met de opdrachtgever op basis van het gebruik afgestemd welke voertuigen worden vervangen. Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de wijze van aanvragen van nieuwe voertuigen en tussentijdse aanschaf van vervangende voertuigen.	
	Operationele zaken over een persoonsgebonden voertuig (onderhoud, tankpas, schade e.d.) worden rechtstreeks tussen gebruiker en de servicedesk wagenparkbeheer afgehandeld.	



20



Vervoer



Verhuisdiensten

19



Vitaliteit en gezondheid

21



20.1 Dienstfietsen

20.2 Parkeervoorzieningen intern

20.3 Vervoer bewindspersonen

20.4 Deelauto's

20.5 Overig vervoer

20.6 Parkeervoorzieningen extern

20.7 Vervoer ambtelijke top

20.8 Wagenparkbeheer

Voorwaarden	In overleg tussen de opdrachtgever en de CDV wordt een autoregeling afgesproken waarin onder meer de toewijzingscriteria, technische en functionele eisen, fiscale verplichtingen en huurauto's zijn vastgelegd. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het samenstellen en het bepalen van de technische- en functionele specificaties van het wagenpark . De opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor het opstellen van de gebruikersovereenkomsten , het toezien op de naleving van deze overeenkomsten en de door de CDV beschikbaar gestelde gebruikersinstructie . De opdrachtgever wijst een aanspreekpunt aan voor afstemming met de CDV over deze plusdienst. Jaarlijks wordt gezamenlijk een evaluatie van de dienstverlening over het afgelopen jaar uitgevoerd. De opdrachtgever keurt het door de CDV opgestelde jaarplan goed.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



21



Vitaliteit en gezondheid



Vervoer

20



Werkomgeving

22



21.1 Fitness

21.1 Fitness

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1430.08
Omschrijving	Het beheren van fitnessapparatuur in de reeds bestaande daartoe bestemde fitnessruimte in het rijksgebouw en desgewenst het verzorgen van professionele begeleiding van medewerkers bij het gebruik van deze fitnessapparatuur.
Beschikbaarheid	Deze dienst kan alleen worden geleverd in rijksgebouwen waar al een fitnessruimte aanwezig is, tijdens reguliere openingstijden en als, daar waar gewenst, begeleiding aanwezig is. Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de openingstijden en de condities (zoals inhouden contributie op het salaris en IKB mogelijkheden) waaronder medewerkers gebruik kunnen maken van de fitnessvoorziening.
Bijzonderheden	Medewerkers kunnen ook gebruik maken van de mogelijkheden die de werkgever biedt om extern fitness te kunnen beoefenen.
Kwaliteit	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over het beheer en de begeleiding.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	De plusdienst kan door de opdrachtgever worden aangevraagd bij de accountmanager van de CDV. De wijze waarop medewerkers zich kunnen aanmelden voor het gebruik van de fitnessvoorziening wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld en gecommuniceerd.
Voorwaarden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



22



Werkomgeving



Vitaliteit en gezondheid

21



Bijlagen



22.1 Bewegwijzering

22.2 Inrichten algemene ruimten en kantoorgebied

22.3 Inrichten organisatie-/ procesgebonden ruimten

22.1 Bewegwijzering

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1430.07
Omschrijving	Het voorzien in bewegwijzering aan de binnen- en buitenzijde van het rijksgebouw en op het bijbehorende terrein. Hieronder vallen: <ul style="list-style-type: none"> • Ruimtenummers en etagenummers • Aanduidingen voor algemene ruimten zoals toiletten en het bedrijfsrestaurant • Vlaggen • Organisatiegebonden bewegwijzering voor ruimten die noodzakelijk zijn voor het primair proces van een organisatie, zoals opleidingsruimten, testruimten of een laboratorium
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar.
Bijzonderheden	Er wordt alleen voorzien in ruimtenummers en bij de ingang een aanduiding over de aanwezige organisaties op het niveau van het departement of de dienst. <p>In de provincie Friesland wordt tweetalige bewegwijzering eerst voorzien bij rijkskantoren op het bijbehorende terrein, aan de buitenzijde en in publieke openbare ruimtes. Op termijn worden ook de overige ruimtes in de rijkskantoren aangepast naar tweetalige bewegwijzering.</p> <p>De bewegwijzering wordt in samenwerking met het RVB verzorgd. De termijn waarop vervanging van de bewegwijzering kan plaatsvinden, is afhankelijk van de levertijd van de leverancier.</p> <p>De CDV stelt nationale vlaggen, de rijksoverheidsvlag en de Progress-vlag ter beschikking. De opdrachtgever kan desgewenst andere vlaggen aanleveren of als plusdienst laten bestellen.</p>
Kwaliteit	De bewegwijzering wordt bij nieuwbouw uitgevoerd in de meest recente rijkshuisstijl. Dit geldt ook voor aanvullingen of noodzakelijke vervanging in een bestaand gebouw. <p>Het vlaggen gebeurt conform de door de minister-president vastgestelde vlaginstructie.</p>



22



Werkomgeving



Vitaliteit en
gezondheid

21



Bijlagen



22.1 Bewegwijzing

22.2 Inrichten algemene ruimten en kantoorgebied

22.3 Inrichten organisatie-/ procesgebonden ruimten

Responstijden	Binnen twee werkdagen na de aanvraag wordt contact opgenomen met de aanvrager.
Aanvraagwijze	Wijzigingen in de organisatiegebonden bewegwijzing kunnen door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het FCC.
Voorwaarden	Gebruikers melden incidenten en beschadigingen direct bij het FCC.
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



22



Werkomgeving



Vitaliteit en gezondheid

21



Bijlagen



22.1 Bewegwijzering

22.2 Inrichten algemene ruimten en kantoorgebied

22.3 Inrichten organisatie-/ procesgebonden ruimten

22.2 Inrichten algemene ruimten en kantoorgebied

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Basispakket <input type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1430.10
Omschrijving	<p>Het inrichten met en beheren van standaardmeubilair ten behoeve van algemene ruimten en van een mix van (werk)plekken in het kantoorgebied (inclusief de levering en het beheer van bureaustoelen voor thuisgebruik). De inrichting (exclusief ICT) is afgestemd op de functie van de betreffende (werk)plek/ruimte.</p> <p>Het geven van persoonlijk werkplekadvies over hoe het aanwezige meubilair correct is in te stellen.</p> <p>Het ontgrendelen van (digitale) sloten van kasten of lockers en het leveren van meubilaarsleutels.</p>
Beschikbaarheid	<p>Wanneer een algemene ruimte niet in het rijksgebouw aanwezig is, kan eventueel gebruik worden gemaakt van de betreffende ruimte in een nabij gelegen rijksgebouw.</p> <p>Het ontgrendelen van (digitale) sloten wordt uitgevoerd op werkdagen gedurende de aanwezigheid van de CDV.</p>
Bijzonderheden	<p>De FWR wordt bij het inrichten van een kantoorgebied als uitgangspunt gehanteerd. Als in een rijksgebouw de FWR nog niet (volledig) is ingevoerd, is het streven deze richtlijn zo dicht mogelijk te benaderen.</p> <p>Het aanbod van standaardmeubilair is conform FWR en de Rijkscatalogus meubilair.</p> <p>Het uitgangspunt is het zoveel mogelijk verlengen van de levensduur en herinzet van het bestaande meubilair. Pas daarna wordt gekeken naar aanschaf van nieuw (circulair) meubilair.</p> <p>Het beheer van de sleutels van het meubilair wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.</p> <p>Op grond van een medische indicatie kan in overleg aangepast meubilair worden geleverd.</p>
Kwaliteit	<p>De ruimten en het meubilair in het rijksgebouw voldoen aan het Arbobesluit en overige wet- en regelgeving. Voor de thuiswerkplek geldt dit niet, met uitzondering van de bureaustoel die de CDV levert.</p>



22



Werkomgeving



Vitaliteit en
gezondheid

21



Bijlagen



22.1 Bewegwijzering

22.2 Inrichten algemene ruimten en kantoorgebied

22.3 Inrichten organisatie-/ procesgebonden ruimten

Responstijden	<p>De levertijd voor aangepast meubilair wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.</p> <p>Gemelde defecten en beschadigingen worden binnen vier kantooruren beoordeeld en zo spoedig mogelijk en adequaat verholpen.</p> <p>Voor persoonlijk werkplekadvis (instructie voor het gebruik van de bureaustoel en bureau zonder medische indicatie) volgt binnen maximaal vijf werkdagen na de aanvraag een schriftelijk of persoonlijk advies op de werkplek. Als aanvullend advies nodig is, dan wordt dit afhankelijk van de aanvraag schriftelijk, telefonisch of op de werkplek verzorgd.</p> <p>Meldingen voor het ontgrendelen van (digitale) sloten worden op werkdagen tijdens de uren dat het FCC bereikbaar is, in behandeling genomen. Binnen een uur na de melding wordt deze door de CDV beoordeeld en zo mogelijk direct verholpen. In rijksgebouwen waar niet continu een medewerker van de CDV aanwezig is, geldt de termijn van een uur niet, maar gelden afwijkende afspraken.</p>
Aanvraagwijze	<p>De ruimten zijn toegankelijk op basis van beschikbaarheid.</p> <p>Aangepast meubilair kan digitaal worden aangevraagd bij het FCC op grond van een medische indicatie door een (arbo-/bedrijfs)arts.</p>
Voorwaarden	<p>Om de beschikbaarheid van (werk)plekken te kunnen garanderen, laat de gebruiker de (werk)plek netjes en leeg achter.</p> <p>Gebruikers melden defecten en beschadigingen direct bij het FCC.</p> <p>Aangepast meubilair kan alleen aangevraagd worden op grond van een medische indicatie die maximaal vijf jaar oud is.</p> <p>Bij het ontgrendelen van een (digitaal) slot van een op naam gestelde kast/locker moet de gebruiker zich kunnen identificeren. Bij het ontgrendelen van een (digitaal) slot van een kast/locker die niet op naam is gesteld, moet naast de gebruiker van de kast/locker een leidinggevende als getuige aanwezig zijn.</p>
Betaalwijze	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



22



Werkomgeving



Vitaliteit en gezondheid

21



Bijlagen



22.1 Bewegwijzering

22.2 Inrichten algemene ruimten en kantoorgebied

22.3 Inrichten organisatie-/ procesgebonden ruimten

22.3 Inrichten organisatie-/procesgebonden ruimten

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Basispakket <input checked="" type="checkbox"/> Plusdienst
Productnummer	1430.04
Omschrijving	Het inrichten met en beheren van meubilair ten behoeve van organisatie-/procesgebonden ruimten. De inrichting (exclusief ICT) is afgestemd op de functie van de betreffende (werk)plek/ruimte.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Het voorzien in organisatiegebonden ruimten stemt de CDV af met het RVB. De kosten voor de wederoplevering worden door de CDV in rekening gebracht (huisvesting, schoonmaak en contractaanpassingen). Ambtswoningen vallen ook onder dit product.
Kwaliteit	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de kwaliteit.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	De plusdienst kan door de opdrachtgever worden aangevraagd bij de accountmanager van de CDV.
Voorwaarden	Alleen met toestemming van het RVB kunnen gebouwgebonden aanpassingen worden aangebracht.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



Bijlage A - Definities

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen

Aangepast meubilair

Meubilair (met name bureaustoelen) dat speciaal op maat wordt gemaakt voor een medewerker met fysieke klachten, waarbij de individuele gezondheidstoestand van de betreffende medewerker (medische indicatie) aanleiding vormt tot het afwijken van het standaard assortiment.

Aangetekende post

Een zending waarbij op het adres getekend wordt voor ontvangst, maar waarbij de identiteit van de persoon die het in ontvangst neemt niet wordt gecontroleerd.

Aanvraag

Een verzoek tot levering van een product of dienst al dan niet op basis van een offerte.

Accountmanager

Een medewerker van de CDV die het klantcontact op strategisch/tactisch niveau onderhoudt met de opdrachtgever. Bij FMHaaglanden is dit de relatie-manager en bij FB DJI is dit de facilitair manager.

Algemene ruimten

De algemene ruimten zijn semi-openbare ruimten in een rijksgebouw die toegankelijk zijn voor iedereen die in het bezit is van een rijks- of bezoekerspas. Het betreft onder andere de entree, het bedrijfsrestaurant (en/of koffiecorner), het vergadercentrum en reserveerbare vergaderzalen, open communicatieruimten, de kolfruimte, stilte-/ruimten, de ruimte voor de bedrijfsarts en bedrijfsmaatschappelijk werk en douche- en kleedruimten.

Ambtelijke top

De ambtenaren boven directourniveau.

Arbeidsparticipatie

Een methodiek om werkgelegenheid en kansen te creëren voor mensen met een afstand tot de maatschappij, ook wel aangeduid als Social Return On Investment (SROI).

Banquetingmap

Een document waarin de mogelijkheden voor het op aanvraag verkrijgen van eten en dranken staan beschreven, met daarin opgenomen de integrale prijzen voor de desbetreffende producten en diensten.



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

Basispakket

De vaste combinatie van voorzieningen uit deze RPDC die in een rijksgebouw standaard wordt geleverd, voor het kunnen functioneren van een medewerker zonder specifieke eisen vanuit het primair proces.

Bedrijfshulpverlening (BHV)

Het organiseren van (eerste) hulpverlening bij incidenten en calamiteiten binnen een rijksgebouw. Hieronder valt o.a.:

- Het opstellen en onderhouden van de plannen (zoals het BHV- en ontruimingsplan en Opleidings- en Oefenplan);
- Het vaststellen en dagelijks monitoren van de benodigde bezetting van de BHV-organisatie;
- Het toetsen van de kwaliteit van de BHV-organisatie;
- Het organiseren en evalueren van periodieke (ontruimings)oefeningen;
- Het faciliteren van opleidingen en herhalings-trainingen;
- Het (laten) registreren van deelname aan opleidingen en herhalings-trainingen en het rapporteren hierover aan de opdrachtgever;
- Het (laten) leveren en actualiseren van ontruimingsplattegronden;
- Het leveren, instellen, beheren en onderhouden van de BHV-middelen.

Bedrijfskleding

De kleding die door de werkgever wordt verstrekt voor het uitoefenen van een functie, op grond van het ARAR, de Arbowet of door de werkgever opgestelde voorschriften. Persoonlijke beschermingsmiddelen behoren niet tot bedrijfskleding.

Benutting

Wanneer een meetpunt bezet is door één of meerdere personen, is de benutting het aantal personen dat gebruik maakt van het meetpunt ten opzichte van de capaciteit hiervan (het aantal personen waarvoor de plek of ruimte bedoeld is).

Beschikbaarheidspercentage

De mate waarin een product of dienst beschikbaar is voor de gebruiker.

Bestelgemachtigde

Een persoon die namens de opdrachtgever producten en diensten mag bestellen bij de CDV of rechtstreeks bij een leverancier en hiervoor een financiële verplichting mag aangaan.

Beveiligingsplan

Een plan waarin per rijksgebouw de TBB van de gebruiker zijn opgenomen en is aangeven welke beveiligingsrisico's er zijn, wat het gewenste beveiligingsniveau is en welke OBE-beveiligingsmaatregelen nodig zijn.



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

Bewindspersonen

Ministers en staatssecretarissen.

Bezetting

Het aantal geselecteerde meetpunten dat bezet is door een persoon (bezet), of door spullen (tijdelijk onbezet), ten opzichte van het totale aantal geselecteerde meetpunten.

Bezettingsgraadmeting

Een beproefde methode om informatie te verzamelen over het gebruik en de bezetting van huisvesting en om inzicht te krijgen in de mate van efficiënt ruimtegebruik, het gebruik van de verschillende soorten plekken en ruimten in de werkomgeving en in hoeverre er wordt voldaan aan de FWR-kaders die zijn opgesteld rondom bezetting en gebruik.

Bezoeker

Een persoon die een afspraak heeft met iemand in het te bezoeken rijksgebouw, zonder in het bezit te zijn van een geautoriseerde Rijkspas voor het betreffende gebouw.

BHV-app

Een rijksbrede applicatie die gedownload wordt op de smartphone van een deelnemer van de BHV-organisatie binnen het Rijk. Met deze rijksbrede BHV-app wordt het mogelijk om in geval van een calamiteit de dichtstbijzijnde BHV'er op te roepen. De BHV'er wordt automatisch aan- en afgemeld op de BHV-app zodra hij

of zij een rijksgebouw binnenkomt of verlaat waar de BHV-app is geactiveerd. Hierdoor kunnen de BHV'ers op alle rijksgebouwen hun vaardigheden inzetten. Het dienstdoende hoofd BHV kan op elk moment van de dag monitoren of er voldoende BHV-bezetting in het gebouw is. Het hoofd BHV kan bij een (dreigende) onderbezetting actie ondernemen.

BHV-middelen

Zowel de standaarduitrusting als de overige middelen ten behoeve van het gebruik bij incidenten, calamiteiten en ontruimingen. Hieronder vallen onder andere AED, evacuatiemateriaal, BHV-vestjes, EHBO-koffer, noodcommunicatie (portofoon, pager, noodtelefoon), BHV-app en trainings- en opleidingsmateriaal.

BHV- en ontruimingsplan

Het BHV- en ontruimingsplan beschrijft alle informatie die nodig is voor het functioneren van de operationele BHV en het ontruimen van een rijksgebouw.

BHV-organisatie

Een organisatie van adequaat opgeleide en periodiek getrainde functionarissen (BHV'ers) die door hun handelen een noodsituatie voorkomen of indammen en de nadelige gevolgen hiervan beperken of bestrijden.



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

Bijzondere goederen

Goederen die speciale aandacht vragen bij het ontvangen of verzenden. Bijvoorbeeld:

- Goederen met afwijkende maten en/of gewichten
- Goederen waarvoor een speciaal type voertuig nodig is, bijvoorbeeld een dieplader

Calamiteit

Een onverwachte situatie waarbij direct optreden van de CDV vereist is en de voortgang van processen en/of de veiligheid van alle in het gebouw aanwezige personen en/of het gebouw in het gedrang komt en waarbij veelal aanzienlijke maatregelen moeten worden genomen om het originele werkingsniveau te herstellen.

Calamiteitenbeheersing

Het nemen van maatregelen om calamiteiten en de impact daarvan te beheersen om zo de continuïteit van de bedrijfsvoering van het Rijk te borgen. Hieronder valt onder andere:

- het opstellen en onderhouden van het calamiteitenplan op basis van de Handreiking Gebouwegebonden Calamiteitenorganisatie Rijks(verzamel)kantoor en ander vastgesteld rijksbreed beleid;
- het toetsen van de kwaliteit van de calamiteitenorganisatie;
- het organiseren en evalueren van periodieke calamiteitenoefeningen;
- het faciliteren van opleidingen en herhalingstrainingen;
- het (laten) registreren van deelname aan opleidingen en herhalingstrainingen.

Calamiteitenplan

Omschrijving op hoofdlijnen van de taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en processen van de CDV (facilitair calamiteitenplan) of opdrachtgever (calamiteitenplan opdrachtgever) met betrekking tot het beheersen van een calamiteit.

Calamiteitenteam

Samenstelling van (aangewezen) functionarissen die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het calamiteitenplan om zo een calamiteit te kunnen beheersen.

Circulariteit

Producten worden na gebruik ingezet als grondstof voor nieuwe producten of materialen. Circulariteit gaat er vanuit dat afval de grondstof is voor nieuwe producten. Grondstoffen en onderdelen worden opnieuw ingezet met een zo hoog mogelijk waardebehoud.

Collectiebeheer

Collectiebeheer van kunstwerken bestaat uit werkzaamheden die centraal en decentraal worden uitgevoerd.

- Onder het centrale collectiebeheer vallen de volgende werkzaamheden:
 - Ontvangen, controleren en registreren van nieuwe kunstwerken
 - Gereedmaken van kunstwerken voor transport en installatie
 - Verwerken van mutaties in het Collectie Informatie Systeem (CIS)



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

- Schoonmaken van de kunstwerken incl. een beheer-ronde op locatie
- Zorgdragen voor het opstellen van bruikleen-overeenkomsten
- Inwerken van de locatieteams van de CDV in het gebruik van CIS
- Verplaatsen van kunstwerken n.a.v. verbouwingen/verhuizingen (zelf of via kunsttransporteur/art handler)
- Ondernemen van actie bij schade
- Uitvoeren van vervreemdings- en overdrachts-trajecten
- Onder het decentrale collectiebeheer door de locatieteams van de CDV vallen de volgende werkzaamheden:
 - Uitvoeren van beheerrondes in de rijkskantoren
 - Signaleren van schades en vermissingen
 - Informeren van de centrale collectiebeheerder over verbouwingen en verhuizingen

Collo

Verpakkingseenheid of individueel stuk in een zending goederen.

Compliment

Een spontane uiting waarmee expliciet waardering wordt getoond over de geleverde dienstverlening of de medewerkers van de CDV.

Consolidatieservice

Het centraal verzamelen van informatieproducten van verschillende leveranciers op één servicepunt, het controleren ervan, het specificeren van de adressering met adresstickers en metadata en vervolgens het afleveren bij de opdrachtgever volgens de gemaakte afspraken.

Contentintegratie

Het samenbrengen van verschillende informatiebronnen en deze in één handeling doorzoekbaar maken.

Continuïteitsplan

Omschrijving op hoofdlijnen van de taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en processen van de opdrachtgever met betrekking tot het ondervangen van de gevolgen van een calamiteit en daarmee verdere schade te beperken en de continuïteit van het primair proces te borgen.

Continuïteitsteam

Samenstelling van (aangewezen) functionarissen die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het continuïteitsplan om zo de gevolgen van een calamiteit te kunnen ondervangen en daarmee verdere schade te beperken en de continuïteit van het primair proces te borgen.



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

Dagelijks gebouwbeheer

Het uitvoeren van het dagelijks gebouwbeheer van de zaken uit de afgesproken taakverdeling tussen de CDV's en het RVB zoals vastgelegd in de Taakverdeling Kantoren per 2016, het rijkshuisvestingsstelsel voor Specialties en de Omschrijving taken Dagelijks Beheer CDV t.b.v. Rijkskantoren en Specialties (beheer en onderhoud). Hieronder valt onder andere het beheer van de in het gebouw aangebrachte voorzieningen, het beheer van het pandboek, het optreden als Single Point of Contact richting het RVB voor beheer en onderhoud, het uitvoeren van veiligheidsinspecties conform o.a. NEN3140, het (laten) afhandelen van storingen, legionellacontrole en –preventie en de verantwoordelijkheid voor gebruiksmeldingen.

Deelauto

Een auto die organisatieonafhankelijk kan worden ingezet als dienstreizen niet of ondoelmatig kunnen plaatsvinden met openbaar vervoer.

Dienstverleningsafsprakendocument (DVA)

Document waarin (meerjarig) afspraken over de te leveren dienstverlening tussen de opdrachtgever en de CDV worden vastgelegd en de daarbij behorende voorwaarden.

Dienstverleningsrapportage (DVR)

Een periodieke rapportage op tactisch/strategisch niveau aan de opdrachtgever op basis van een tussen de CDV's afgesproken gestandaardiseerde set van kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) en format.

Distributie

Verdelen van goederen binnen een rijksgebouw.

Evenement

Een georganiseerde eenmalige gebeurtenis.

Facilitair contactcentrum (FCC)

Een helpdesk die ondersteuning biedt aan gebruikers bij de selfservice, informatie verstrekt en (meervoudige) aanvragen en meldingen in behandeling neemt. Deze meldingen kunnen zowel via de e-mail, als telefonisch aangenomen worden.

Facilitaire dienstverlening

Levering van facilitaire producten en diensten die gericht zijn op de ondersteuning van de primaire processen van een organisatie.

Facilitair portaal

De combinatie van beschikbare informatie over de dienstverlening, de mogelijkheid die dienstverlening via selfservice aan te vragen en de ondersteuning daarvan via het FCC.

Facilitair servicepunt

Een punt (bijvoorbeeld bij een balie) waar gebruikers bestelde artikelen kunnen afhalen en inleveren. Hier worden in principe geen meldingen aangenomen.



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

Functioneel verhelpen storingen

Het op een dusdanige manier verhelpen van storingen dat de functie wordt hersteld. Hierbij kan in afwachting van de definitieve oplossing gebruik worden gemaakt van tijdelijke (nood)voorzieningen.

Fysieke beveiliging

Onder deze dienstverlening valt:

- Open-, brand- en sluittrondes
- Opstellen en beheren van een sleutelplan
- Beheer, uitgifte en inname van sleutels/cilinders
- Verlenen van toegang en toegangsrechten aan geautoriseerde personen
- Toegangscontrole/toezicht
- Surveillance
- Alarmopvolging
- Alarmcentrale/meldkamer
- Bedienen van gebouwgebonden technische beveiligingsvoorzieningen
- Registratie van incidenten
- (laten) Begeleiden van leveranciers in het gebouw bij het uitvoeren van werkzaamheden
- In opdracht van de CDV uitvoeren van gebouwgebonden beveiligingsinstructies

Fysieke Werkomgeving Rijk (FWR)

Kaderstelling die de te behalen doelstellingen en de bijbehorende kwalitatieve en kwantitatieve afspraken op macro-, meso- en microniveau omvat.

Gangbaar assortiment

Een aantal gangbare ingrediënten voor de lunch bestaande uit brood, beleg (kaas, vlees, zoet en boter), zuivel, fruit en soep waarvan de prijzen rijksbreed zijn vastgesteld.

Gebouwgebonden infrastructuur en middelen

Voorzieningen die vanuit regelgeving aanwezig moeten zijn in een rijksgebouw, waaronder: brandmeldinstallatie (incl. omroepinstallatie voor nieuwe gebouwen), ontruimingsinstallatie, brandslanghaspels, losse brandblusmiddelen, droge stijgleiding, sprinklerinstallatie, brandweerlift, compartimentering, vluchtwegen en vluchtwegaanduidingen.

Gebruik

De (observeerbare) activiteiten die plaatsvinden op een (type) meetpunt als deze bezet is door één of meerdere personen.

Gebruiker

Een persoon die daadwerkelijk gebruik maakt van de producten en diensten die door de CDV worden geleverd.

Gebruikersinstructie voertuigen

Handleiding waarin is aangegeven hoe de medewerker moet omgaan met het voertuig en de daarbij behorende hulpmiddelen (tankpas, rittenadministratie e.d.).



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

Gebruikersovereenkomst voertuigen

Document waarin de afspraken en condities zijn vastgelegd waaronder de medewerker gebruik kan maken van het ter beschikking gestelde voertuig.

Generiek Card Managementsysteem (GCMS)

Het informatiesysteem binnen het centrale domein van de Rijkspas-infrastructuur, waarin de lifecycle van Rijkspassen wordt beheerd. Via dit systeem worden passen besteld en beheerd.

Grijpvoorraad

Een deel van de standaard kantoorbenodigdheden dat op centrale plaatsen in het rijksgebouw beschikbaar wordt gesteld en door medewerkers zonder aanvraag kan worden gepakt.

Groenplan

In het door de CDV op te stellen groenplan wordt op gebouwniveau beschreven waar en hoeveel groenvoorziening wordt geplaatst rekening houdend met de locatiespecifieke kenmerken en doelgroepen.

Hybride werken

Een manier van werken waarbij een medewerker de ruimte heeft om bewuste keuzes te maken in hoe, wanneer, met wie en waar gewerkt en samenwerkt wordt: op een kantoor, op locatie, thuis of elders. Die keuzes worden afgestemd met de leidinggevende en de collega's.

Identiteitscontrole

Op basis van een identiteitsdocument wordt vastgesteld of de persoon die de deur opendoet en de zending in ontvangst wil nemen ook de geadresseerde is.

Incident

Een onverwachte gebeurtenis met een persoon of dienst waarbij het originele werkniveau niet in gevaar komt of kan worden hersteld zonder dat de voortgang van het bedrijfsproces of de veiligheid van het personeel in gevaar komt.

Interbibliothecair leenverkeer

Het verkrijgen van een informatiedrager via lenen (boek) of kopiëren (artikel) uit andere bibliotheekcollecties in binnen- of buitenland.

Interne post

Post die binnen één (complex van) rijksgebouw(en) wordt verzonden.

Kantoorartikelen

Gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn bij de dagelijkse bedrijfsprocessen in een kantooromgeving.

Kantoorgebied

Zone binnen een rijkskantoor die is beveiligd en toegankelijk voor personen die in bezit zijn van een rijks- of bezoekerspas met een algemene autorisatie. Het betreft het gebied waarin de ruimtemix voor



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

bureauwerk en communicatie met bijbehorende ondersteunende ruimten is gerealiseerd. Het biedt de gebruikers een ruime keuzemogelijkheid aan (werk)plekken die passen bij het werk van dat moment.

Ketenverantwoordelijkheid

Door het toepassen van de internationale sociale voorwaarden (ISV) worden sociale misstanden in de productieketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden, inzichtelijk en kunnen deze worden uitgebannen.

Klacht

Uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie met betrekking tot haar producten* of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.

* Onder producten valt de facilitaire dienstverlening in brede zin (o.a. producten, diensten, medewerkers).

Klachten-, complimentenprocedure

Procedure die gevolgd wordt wanneer een gebruiker een klacht of compliment indient over de dienstverlening.

Klanttevredenheid

De ervaren kwaliteit van de geleverde producten en diensten door de gebruiker.

Klimaatneutraal

De situatie dat de bedrijfsvoering van het Rijk geen CO₂ en andere broeikasgassen uitstoot. Bij een klimaatneutraal product is er in de hele productieketen inclusief de winning van grondstoffen geen emissie van broeikasgassen.

Kritieke prestatie-indicator (KPI)

Variabele om prestaties van de CDV te rapporteren en analyseren.

Kunstwerk

Voorwerp dat een product is van enige beeldende kunst of van kunstnijverheid.

Leegstand

Een verhuurbare eenheid van het rijksgebouw waarvoor er geen huurovereenkomst met het RVB meer is.

Leegstandsbeheer

Het met minimaal noodzakelijke inspanningen uitvoeren van het dagelijks beheer op de tijdelijk leegstaande ruimten binnen het rijksgebouw met het doel deze binnen korte tijd weer in gebruik te kunnen nemen. Er wordt bij de leegstaande werkplekken een lager voorzieningenniveau geleverd.

Legitimatiewijs

Een bewijs dat aan rijksmedewerkers wordt verstrekt om zich te kunnen legitimeren bij burgers of bedrijven,



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

als dit bij de uitoefening van hun functie is vereist. Bijvoorbeeld voor controleurs of deurwaarders bij de Belastingdienst.

Losse componenten

Ingrediënten zoals een boterham, plakje kaas, kuipje boter e.d. waarmee de lunchgebruiker zelf zijn maaltijd bereidt.

Lunch deal

Een dagelijks wisselend lunchpakket dat door de cateraar wordt samengesteld op basis van de componenten brood, beleg, drank, warm gerecht en fruit.

Lunchgebruiker

Iedereen die wat koopt in het bedrijfsrestaurant.

Mailing

Post waar mogelijk nog handelingen voor moeten worden verricht door de CDV of een leverancier voordat het kan worden verzonden, zoals printen, couverteren of frankeren. Het gaat om minimaal 250 stuks met een homogeen formaat en gewicht.

Melding

Een digitaal, mondeling of schriftelijk bericht aan de CDV. Het kan hierbij gaan om een storing, klacht, verzoek, opmerking of suggestie ten aanzien van de dienstverlening.

Metadata

Gegevens die de karakteristieken van een bepaald document beschrijven, zodat het document hierop doorzoekbaar wordt in een zoekmachine en om het digitale beheer op documenten en dossiers uit te kunnen voeren. Voorbeelden zijn: auteur, datum/jaar, dossiernummer en documentnummer.

Niet-urgente storing

Een storing waarvan bij de diagnosestelling blijkt dat geen onmiddellijke actie is vereist en herstel binnen 48 uur toelaat.

Normenkader Beveiliging Rijkskantoren (NkBR)

Een gestandaardiseerde en eenduidige set van fysieke beveiligingsmaatregelen voor rijkskantoren, verdeeld in OBE-maatregelen en enkele specifieke voorzieningen.

Normenkader Rijkspas

De noodzakelijke afspraken over uitgangspunten, processen, systemen, ontwerpen, specificaties en andere zaken die nodig zijn voor een succesvolle implementatie en een continue borging van kwaliteit en veiligheid.

Offerte

Een prijsopgave van de CDV met eventuele bijbehorende leveringsvoorwaarden voor producten, diensten of een project die zijn aangevraagd door een (potentiële) opdrachtgever.



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

Omgevingsfactoren

Vervuilende factoren zoals zeezoutaanslag, industriële aanslag of andere vormen van extreme vervuiling.

Opdrachtgever

Een gemandateerde die namens de afnemende organisatie opdrachten overeenkomt met de CDV.

Organisatie-/procesgebonden ruimten

Organisatie-/procesgebonden ruimten zijn ruimten die noodzakelijk zijn voor het primair proces van een organisatie. Te denken valt aan archiefruimten, wapenkamers, opslagkamers, spreekkamers en klantenbalies.

Pandboek

Een digitaal dossier waarin per gebouw de wettelijk verplichte documenten en logboeken zijn opgenomen. Het gaat hierbij om (gebruiks)vergunningen, brandveiligheid, milieu en veiligheid/gezondheid. Bij documenten die elders gearchiveerd zijn, is in het pandboek een verwijzing naar deze plek(ken) opgenomen. Het pandboek wordt door de CDV structureel beheerd en gemonitord waarbij de kwaliteit van de inhoud is geborgd.

Pandenlijst

Een overzicht waarin is aangegeven of de gebouwen die in beheer zijn bij het RVB behoren tot de categorie Kantoren dan wel (Bijzondere) Specialties. De pandenlijst wordt jaarlijks vastgesteld in het ICHF.

Pandinformatie

Informatie voor gebruikers over welke dienstverlening per rijksgebouw wordt geleverd en welke gebouw-specifieke informatie hierop van toepassing is.

Parkeervoorziening

De bij het rijksgebouw aanwezige fysieke parkeer-terreinen, -garages en -dekken en stallingsplaatsen (voor auto's, fietsen, scooters en motoren).

Persoonlijk beschermingsmiddel (PBM)

Iedere uitrusting die bestemd is om door de werknemer gedragen of vastgehouden te worden om hem te beschermen tegen één of meer risico's die zijn veiligheid of gezondheid op het werk kunnen bedreigen, alsmede alle aanvullingen of accessoires die daartoe kunnen bijdragen.

Persoonsgebonden ICT-middelen

Niet generieke ICT-middelen die op basis van persoonlijke of functionele aspecten zijn aangepast voor en/of toegewezen aan een specifieke medewerker.

Persoons- en contactgegevens

Hieronder worden in ieder geval verstaan: naam, telefoonnummer en alternatief telefoonnummer bij geen gehoor. En indien beschikbaar: e-mailadres.



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

Plusdienst

Een additionele voorziening die op verzoek wordt geleverd aan een rijksonderdeel op basis van specifieke eisen vanuit hun primair proces.

Postverzamelpunt

Het centrale punt waar zowel de binnenkomende fysieke post als de uitgaande fysieke post wordt verwerkt.

Potentiële lunchgebruikers

25% van het aantal werkplekken in een gebouw wordt als het aantal potentiële lunchgebruikers gezien.

Programma Rijkspas

Onderdeel van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, onder meer verantwoordelijk voor het opstellen en bijhouden van het Normenkader Rijkspas.

Reguliere fysieke post

Losse poststukken zoals brieven, folders, vakbladen en overig drukwerk.

Reguliere reststoffen

Hieronder vallen glas, groente- fruit- en tuinafval, papier, karton, klein gevaarlijk afval, plastic, koffiebekers, reststoffen uit restauratieve voorzieningen, informatiedragers, cartridges/toners en restafval.

Reservering

Het van tevoren aanspraak doen op het gebruik van een product of dienst gedurende een bepaalde tijd.

Responstijd

De termijn waarbinnen de CDV reageert op een (aan) vraag of melding.

Rijksbrede producten- en dienstencatalogus (RPDC)

Een beschrijving van de facilitaire producten en diensten die de CDV's aanbieden.

Rijksgebouwen

Het totaal van rijkskantoren en specialties (voor zover vallend in de scope van het LFMO) dat door de CDV's wordt geservicet.

Rijkshuisvestingsstelsel

Het rijkshuisvestingsstelsel regelt de huur- en verhuurrelatie tussen opdrachtgevers en het RVB voor de rijkskantorenportefeuille. De functionaliteit van de huisvesting wordt rijksbreed vastgesteld door de FWR.

Rijkskantoren

Rijksgebouwen waarvan de primaire functie een kantoorfunctie is en die geschikt zijn voor gedeeld gebruik door meerdere rijksdiensten.



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

Risicocategorie

Indeling voor informatiebeveiliging conform het Voorschrift Informatie Rijksdienst Bijzondere Informatie (VIR-BI).

Rubricering

De rijksoverheid kent vier verschillende niveaus van rubricering:

- Departementaal vertrouwelijk
- Staatsgeheim confidentieel
- Staatsgeheim geheim
- Staatsgeheim zeer geheim

Deze zijn vastgelegd in het VIR-BI. Hierin zijn ook de voorwaarden voor rubricering aangegeven evenals hoe men met de verschillende rubriceringen om moet gaan.

Sanitaire gebruiks- en verbruiksartikelen

Onder de sanitaire gebruiks- en verbruiksartikelen vallen onder andere toiletpapier, zeep/foam, handdoeken, seatcleaner, luchtverfrisser, toiletborstel en hygiëneboxen.

Schone ruimte

Een ruimte is schoon als deze op de overeengekomen momenten voldoet aan de rijksbrede reinheidseisen.

Selectielijst

Een document waarin is vastgelegd welke archiefbescheiden in aanmerking komen voor bewaring en welke voor vernietiging.

Serviceruimte

Ruimte met print-, scan- en kopieerapparatuur, vaak gecombineerd met de opslag van kantoorbenodigdheden.

Single Point of Contact

Het Single Point of Contact is de persoon of afdeling die schakelt tussen afnemer en dienstverleners. In die hoedanigheid is hij het aanspreekpunt voor de afnemer en als regisseur verantwoordelijk voor de centrale organisatie, coördinatie, sturing en monitoring van het ketenproces.

Specialties

Een specialty is een rijksgebouw waarvan als gevolg van speciale eisen vanuit het primair proces de hoofdfunctie van dat gebouw niet een kantoorfunctie is, dan wel een kantoorgebouw dat geen gedeelde huisvesting kan bieden voor organisaties die geen onderdeel van het betreffende primair proces uitmaken. Voorbeelden zijn gerechtsgebouwen, gevangenissen en laboratoria, of huisvesting op bijzondere locaties zoals douanekantoren.

Een bijzondere specialty is een rijksgebouw met meestal afwijkende afspraken over contractvorm, financieringsvorm en risicoverdeling. Voorbeelden zijn de musea, de Hoge Colleges van Staat, Internationale organisaties, etc.



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

Specifieke reststoffen

Alle afvalstromen die voortkomen uit een primair proces en niet tot de reguliere afvalstromen behoren. Bijvoorbeeld: medisch afval en laboratoriumafval.

Specifieke post

Het aangetekend en/of met identiteitscontrole en/of verzekerd verzenden van fysieke post en pakketten.

Standaard assortiment

Kantoorartikelen die onderdeel uitmaken van het basispakket waarvan een deel als grijpvoorraad beschikbaar wordt gesteld in het rijksgebouw.

Standaardmeubilair

Hieronder valt plaat- en zitmeubilair zoals bureaus, opbergkasten, lockers, (bureau)stoelen en overige inrichtingselementen zoals kapstokken.

Urgente storing

Een storing waarvan bij de diagnosestelling blijkt dat onmiddellijke actie is vereist en herstel (eventueel noodreparatie) binnen zes uur noodzakelijk is. Hiertoe behoren in ieder geval storingen aan brandmeldcentrales, inbraakinstallaties, toegangscontrolesystemen, computerruimtekoeling, comfortkoeling, vastgelopen liften, spanningsuitval en de uitval van het communicatie gebouwbeheersysteem.

Te Beschermen Belangen (TBB)

De belangen (informatie, informatiesystemen, materieel, goederen, (bewinds)personen en objecten) waarbij in geval van compromittering of de mogelijkheid van compromittering, nadelige gevolgen, of een risico daarop, kan ontstaan voor de betrouwbaarheid en continuïteit van de primaire processen van de Rijksoverheid, delen daarvan of voor andere belangen van de Staat, van zijn bondgenoten of van een of meer ministeries.

Verhuismiddelen

Alle middelen die nodig zijn om de persoonlijke spullen en werkplekgebonden dossiers te kunnen verpakken, vervoeren en op de juiste plaats te kunnen afleveren. Te denken valt aan: verhuisdozen, stickers en kratten.

Verhuisplan

Een document waarin de afspraken en voorwaarden voor het uitvoeren van de verhuizing zijn vastgelegd. Het document kan afspraken bevatten over planning, termijnen, annuleringsvoorwaarden en nazorg. Het document bevat ook de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden onder andere ten aanzien van de communicatie, het aanleveren van verhuislijsten, de verhuisinstructie en overige informatie.

Vlaggen

Hieronder vallen de nationale vlaggen, de rijksoverheidsvlag en de Progress-vlag.



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

Wagenpark

Alle voertuigen die in gebruik zijn bij een opdrachtgever. Hieronder vallen:

- **Standaardvoertuigen:**
Voertuigen (personenauto's en bestelwagens) die inzetbaar zijn voor het vervoeren van personen zonder verdere aanpassingen behoudens het aanbrengen van accessoires bij privégebruik. De volgende soorten worden onderscheiden:
 - Algemeen gebruik: locatiegebonden en afdelingsgebonden
 - Persoonsgebonden
 - Persoonsgebonden met privégebruik
- **Werkvoertuigen:**
Voertuigen (personenauto's, bestelwagens en 4x4) die zijn ingericht voor het uitvoeren van het primair proces en zijn voorzien van de daarvoor benodigde apparatuur en huisstijlbelettering. De volgende soorten worden onderscheiden:
 - Afdelings- en functiegebonden
 - Persoonsgebonden

Wagenparkbeheer

Tot het wagenparkbeheer worden de volgende activiteiten gerekend:

- Beheren en onderhoud van het wagenpark, inclusief het zorgen voor onderhoud, reparaties, keuringen, schadeafhandeling, assistentie onderweg, terugroepacties en garantiezaken

- Verzorgen van inbouwaccessoires, arbo advies, apparatuur en huisstijlbelettering
- Verzorgen van brandstofpassen met indien gewenst uitbreiding van voorzieningen
- Verzorgen van parkeerdiensten inclusief toezicht oneigenlijk gebruik
- Adviseren over inzet voertuigen, accessoires en samenstelling
- Adviseren over standaardiseren wagenpark
- Bewaken van autocontracten en zorgen voor tijdige vervanging
- Verzorgen van een helpdeskfunctie (dagelijkse interactie met gebruikers van voertuigen, de extern wagenparkbeheerder en eventuele leveranciers)
- Verzorgen van offertetrajecten
- Toetsen aan regelgeving
- Toezicht houden op schadeafhandeling
- Verzorgen van de bestelling van voertuigen
- Verzorgen van uitgifte en inname van voertuigen
- Verzorgen van factuurafhandeling
- Afhandelen en doorbelasten van beschikkingen
- Controleren op inhouding eigen bijdrage privé kilometergebruik, signaleren te lage eigen bijdrage en opmaken afrekening einde jaar
- Uitvoeren van/bijdragen aan:
 - Controleprocessen zoals fiscaal toezicht op oneigenlijk gebruik
 - Financieel beheer van het wagenpark (prognoses, budgetbewaking, factuurcontrole inclusief prestatieverklaring en risicoanalyses op de uitgaven)



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

- Projecten gericht op duurzaamheid, kostenbesparing, procesoptimalisatie
- Registreren van gebruik van auto's, waaronder de rittenadministratie (o.a. voor HR-administratie en Belastingdienst)
- Het periodiek verzorgen van (management) rapportages voor diensten en bestuur

Wandenplan

Verzameling bouwkundige indelingstekeningen van een gebouw die de indeling weergeeft op het moment van ingebruikname en de mutaties hierin na ingebruikname.

Werkdagen

Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en verplicht vrijgestelde dagen (zogenaamde blokdagen/brugdagen).

(Werk)plek

Het deel van een ruimte dat is toebedeeld aan een opstelling of voorziening waar personen bepaalde activiteiten kunnen verrichten zoals bureauwerk, ontmoeten, vergaderen, pauzeren, printen etc.

Zelfbediening

De lunchgebruiker pakt in het bedrijfsrestaurant zelf de producten.



2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

Account

Een organisatie die producten of diensten van een CDV afneemt.

Accountmanagement

Het onderhouden van klantcontact vanuit de CDV op tactisch en strategisch niveau.

Afnemer

Een gemandateerde namens de opdrachtgever met wie de CDV op tactisch niveau afstemt over de te leveren dienstverlening binnen de kaders van de afgesloten DVA.

Beeldtaal

Communicatie waarbij symbolen of afbeeldingen in plaats van tekst of spreektaal worden gebruikt.

Bestuurlijk overleg

Overlegvorm waaraan de eigenaar, de opdrachtnemer (directeur CDV), de centraal opdrachtgever (bij centrale bekostiging), maximaal twee afnemers (experts in het domein), een vertegenwoordiger van BZK/DGDOO als beleidsmaker en kadersteller en een financieel deskundige deelnemen. In het bestuurlijk overleg worden de eigenaar en de opdrachtnemer geadviseerd over de strategie voor uitvoering. Het bestuurlijk

overleg stuurt als toezichthouder op kwaliteit en kosten en laat performance-audits doen. Alleen CDV FMH past dit toe in de regio Haaglanden.

CDV specifieke communicatie

Alle communicatie door een individuele CDV over de facilitaire producten en diensten op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Vaak organisatie- en/of gebouwgebonden.

Centraal opdrachtgever

Vertegenwoordigt het collectief van afnemers richting de CDV en eigenaar, maakt namens hen dienstverleningsafspraken met de CDV en houdt toezicht op de realisatie hiervan, de kwaliteit en kosten en is budgethouder. Alleen CDV FMH past dit toe in de regio Haaglanden.

Demandmanagement

Het onderhouden van contact tussen de CDV en de afnemer op tactisch niveau voor het aangeven en monitoren van de vraag.

Dienstverleningsafspraken

Afspraken tussen de (centraal) opdrachtgever en de CDV over de te leveren dienstverlening in een bepaalde periode op basis van de vastgestelde RPDC en tarieven.

Eigenaar



Bijlagen

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

De eindverantwoordelijke voor (de continuïteit van) de CDV en deze is, samen met de directeur van de CDV, aanspreekbaar op de kwaliteit en kosten van de geleverde dienstverlening. De eigenaar stelt ook de RPDC en tarieven vast.

Klantcommunicatie

Alle communicatievormen tussen CDV's en (toekomstige) opdrachtgevers, afnemers en gebruikers ten behoeve van het klantproces en de dienstverlening.

Klantproces

Alle activiteiten die nodig zijn om de dienstverlening tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer tot stand te brengen en in stand te houden.

LFMO corporate communicatie

Alle communicatie op strategisch niveau door de CDV's gezamenlijk uit naam van het LFMO.

Opdrachtnemer

De CDV die de opdracht voor het leveren van producten en diensten aanneemt en uitvoert.



Bijlage B - Afkortingen

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

AED	Automatische Externe Defibrillator	FCC	Facilitair contactcentrum
Arbo	Arbeidsomstandigheden	FMH	FMHaaglanden
AV	Audiovisuele	FWR	Fysieke Werkomgeving Rijk
BHV	Bedrijfshulpverlening	GCMS	Generiek Card Managementsysteem
BZK/ DGDOO	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties / Directoraat-generaal Digitalisering en Overheidsorganisatie	ICBR	Interdepartementale Commissie Bedrijfsvoering Rijk
CDV	Facilitaire concerndienstverlener	ICHF	Interdepartementale Commissie Huisvesting en Faciliteiten
CFD	Centrum voor Facilitaire Dienstverlening	ICT	Informatie- en communicatietechnologie
CIO	Chief Information Officer	IDV-P	ICT-dienstverlener pandgebonden ICT-diensten
DVA	Dienstverleningsafsprakendocument	IKB	Individueel Keuzebudget
DVR	Dienstverleningsrapportage	ISV	Internationale sociale voorwaarden
EHBO	Eerste Hulp Bij Ongevallen	KPI	Kritieke prestatie-indicator
FB DJI	Facilitair Bedrijf Dienst Justitiële Inrichtingen	LFMO	Landelijk Facilitair Management Overleg
		MFP	Multifunctionele printer
		NkBR	Normenkader Beveiliging Rijkskantoren



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

OBE	Organisatorische, bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen
PBM	Persoonlijke beschermingsmiddelen
RBL	Rijksorganisatie Beveiliging en Logistiek
RI&E	Risico-inventarisatie en -evaluatie
RPDC	Rijksbrede producten- en dienstencatalogus
RSO	Rijks schoonmaakorganisatie
RVB	Rijksvastgoedbedrijf
RWS/CD	Rijkswaterstaat/Corporate Dienst
SROI	Social Return On Investment
TBB	Te Beschermen Belangen



Bijlage C - Geraadpleegde documenten

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

2. Advies en projecten

Document	Versie
Het nieuwe rijkshuisvestingsstelsel voor kantoren per 1 januari 2016	Versie februari 2016
Taakverdeling Kantoren per 1 januari 2016	Versie 1.0 / 2 november 2015
Rollen, verantwoordelijkheden en eindproducten in een GO-project	Versie 1.0, 10-11-2015
FWR wijzer	Versie 2021/2022 mei 2021
Rijkshuisvestingsstelsel voor specialties	Versie 1.0 / 16 augustus 2016
Taakverdeling Specialties per 1 januari 2017	Versie 1.0 / 11 augustus 2016
Standaard taakverdeling specialties per element	Versie januari 2017
Standaard taakverdeling specialties DJI	Versie januari 2017
Gebruik en bezetting van rijkshuisvesting: gestandaardiseerde methodiek	Mei 2016
Het nieuwe rijkshuisvestingsstelsel voor specialties per 1 januari 2017	Versie februari 2017

3. Archivering en digitalisering

Document	Versie
Categorieplan 2017-2019 Vakliteratuur en Abonnementen	Versie 0.5 / 10-04-2017

4. Bedrijfskleding

Document	Versie
Categorieplan bedrijfskleding Rijk	Versie 2.0 / 31 mei 2018



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

5. Catering

Document	Versie
Categorieplan Catering	Versie 0.6.4 / augustus 2021
Supplement Categorieplan Catering, warme dranken automaten	Versie 1.0 / 16 juli 2015
Nota betaalsystemen in bedrijfsrestaurants	17 april 2014

7. Gebouwbeheer

Document	Versie
Het nieuwe rijkshuisvestingsstelsel voor kantoren per 1 januari 2016	Versie februari 2016
Taakverdeling Kantoren per 1 januari 2016	Versie 1.0 / 2 november 2015
Rol- en taakverdeling Kantoren op elementniveau per 1 januari 2016	Versie 2 / 9 juni 2015
Omschrijving taken Dagelijks Beheer CDV t.b.v. Rijkskantoren en Specialties (beheer en onderhoud)	Versie 14-04-2017
Rijkshuisvestingsstelsel voor specialties	Versie 1.0 / 16 augustus 2016
Taakverdeling Specialties per 1 januari 2017	Versie 1.0 / 11 augustus 2016
Standaard taakverdeling specialties per element per 1 januari 2017	Versie 7 juli 2016
Standaard taakverdeling specialties DJI per 1 januari 2017	Versie 13 juli 2016
FWR wijzer	Versie 2021/2022 mei 2021
Bijlage bij FWR wijzer: Geactualiseerd FWR-ruimtenormen t.b.v. ondersteunende ruimten/functionies	26 november 2020
Integraal parkeerbeleid rijkskantoren	4 april 2017
Gebruik en bezetting van rijkshuisvesting: gestandaardiseerde methodiek	Mei 2016
Het nieuwe rijkshuisvestingsstelsel voor specialties per 1 januari 2017	Versie februari 2017
Format leegstandsbeheer CDV's en RVB	14 juni 2019
Leegstandsbeheer CDV's en RVB sjabloon addendum	14 juni 2019



Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

9. Integrale veiligheid

Document	Versie
Categorieplan Beveiliging Rijksoverheid	Versie 1.0 / januari 2021
Kader Rijkstoegangsbeleid	Versie 1.0 / 11 mei 2010
Besluit BVA-stelsel Rijksdienst 2021	Versie 18 december 2020
Normenkader Beveiliging Rijkskantoren (NkBR)	Versie 3.0 / oktober 2021
Bezoekersreglement Rijkskantoren	Versie 1.6 / 25 januari 2017
Normenkader Rijkspas	Versie 9.0 / maart 2020
Handboek BHV Rijksoverheid	Versie 1.0 / 8 juni 2020
Kader hernieuwde afspraken rijksbrede BHV	Versie 1.0 / 8 juni 2020
Handreiking Inrichting Gebouwgebonden Calamiteitenorganisatie Rijks(verzamel)kantoor	Versie 0.99 / 1 oktober 2020
Privacyreglement Cameratoezicht Rijkskantoren	Versie 1.2 / 2 november 2018
Uitvoeringsprotocol Cameratoezicht Rijkskantoren	Versie 1.0 / 2 november 2018

10. Kantoorbenodigdheden

Document	Versie
Categorieplan Kantoorartikelen en Computersupplies	Versie 0.9 / 21 september 2017



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

11. Kunst

Document	Versie
Comptabiliteitswet 2016	22 maart 2017
Regeling beheer rijkscollectie en subsidiëring museale instellingen	Staatscourant 14 januari 2016
Interdepartementaal kunstbeleid, Een beleid voor de kunstvoorziening in de rijkskantoren	12 januari 2015
Erfgoedwet	9 december 2015

12. Logistieke diensten

Document	Versie
Regeling materieelbeheer roerende zaken van het Rijk	21 november 2017
Comptabiliteitswet 2016	22 maart 2017

13. Post

Document	Versie
Beschrijvend document mededingingsprocedure buitenlandse koeriersdiensten	Versie 0.5 / 15 september 2017
Beschrijvend document openbare aanbesteding buitenlandse post, pakketten en koeriersdiensten	Versie 1.0 / 16 februari 2017
Beschrijvend document (her)aanbesteding pakketten	Versie 1.0 / 22 november 2017

15. Reprografische diensten

Document	Versie
Categorieplan papier	Versie 1.1 / 17 augustus 2010
Visie print- en drukwerk Rijksoverheid 2012	Versie 0.6



Bijlagen



Werkomgeving

22

Bijlage A - Definities

1. Definities van begrippen die in de RPDC voorkomen
2. Definities van overige begrippen die door het LFMO zijn vastgesteld

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

16. Reststoffenverwerking

Document	Versie
Strategisch Categorieplan Consumptieve Dienstverlening	30-06-2022
Categorieplan Afvalzorg en Grondstoffenmanagement, Bijlage 2 bij Strategisch Categorieplan Consumptieve Dienstverlening	Versie mei 2021

17. Schoonmaak

Document	Versie
Categorieplan Schoonmaak Rijk 2023-2026	Versie 1.0 / mei 2023

20. Vervoer

Document	Versie
Categorieplan Verblijf en Vervoer	Versie 01-11-2022
Categorieplan Civiele dienstauto's en extern wagenparkbeheer	Versie 1 / 1 december 2010
Deelcategorieplan Buitenlandse dienstreizen	Versie 4 augustus 2011
Integraal parkeerbeleid rijkskantoren	4 april 2017

22. Werkomgeving

Document	Versie
Onderzoeksrapportage kaderstelling Fysieke Werkomgeving Rijk, kwaliteit en kosten	Versie januari 2015
Het nieuwe rijkshuisvestingsstelsel voor kantoren per 1 januari 2016	Versie februari 2016
FWR wijzer	Versie 2021/2022 mei 2021
Rijkshuisvestingsstelsel voor specialties	Versie 1.0 / 16 augustus 2016
Het nieuwe rijkshuisvestingsstelsel voor specialties per 1 januari 2017	Versie februari 2017
Categorieplan Werkomgeving	Versie 1.0 / 27 februari 2023



Dit is een gezamenlijke uitgave van de vier
facilitaire conerndienstverleners van het Rijk.

