



Producten- en dienstencatalogus 2020

*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/Shared Service Organisatie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (Belastingdienst/SSO 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: [Facilitair/Landelijk Facilitair Management Overleg](#). 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



Beveiliging

5



Catering

6



Evenementenservice

7



Gebouwbeheer

8



Groenvoorziening
(binnen)

9



Kantoor-
benodigheden

10



Kunst

11



Logistieke diensten

12



Post

13



Receptie- en
telefoondiensten

14



Reprografische
diensten

15



Reststoffen-
verwerking

16



Schoonmaak

17



Veiligheid en
gezondheid

18



Vergaderservice

19



Verhuisdiensten

20



Vervoer

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 Financiële aspecten

1.6 Klachten en complimenten

1.7 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/Shared Service Organisatie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (Belastingdienst/SSO CFD), Facilitair Bedrijf Dienst Justitiële Inrichtingen (FB DJI), FMHaaglanden (FMH) en Rijkswaterstaat/Corporate Dienst (RWS/CD). De CDV's leveren een **basispakket** van gestandaardiseerde producten en diensten met een zoveel mogelijk gelijke klant-benadering.

Deze RPDC geldt voor het jaar 2020. 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. Met de term rijksgebouwen wordt in deze RPDC het totaal van **rijkskantoren** en **specialties** bedoeld (voor zover vallend in de scope van het **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](#).

¹ Het LFMO hanteert als scope voor rijkskantoren de activiteitenkalender masterplannen zoals wordt bijgehouden door BZK/DGOO. De basis van de activiteitenkalender vormen de vastgestelde masterplannen en de vastgestelde verzoeken tot wijzigingen (VTW's). Naast rijkskantoren kunnen de CDV's ook op verzoek van BZK/DGOO of 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 Financiële aspecten
- 1.6 Klachten en complimenten
- 1.7 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. 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 struc-

turele 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 1.5 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)**.



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 Financiële aspecten
- 1.6 Klachten en complimenten
- 1.7 Contactgegevens

Er is gekozen voor een indeling in hoofdstukken met logisch samenhangende producten en diensten. Ieder product is op een eenduidige manier in tabelvorm beschreven. Een omschrijving van de dienstverlening en een aanduiding **basispakket/plusdienst** staan als eerste vermeld. Vervolgens wordt informatie over beschikbaarheid, bijzonderheden, kwaliteit, **responstijden**, aanvraagwijze, voorwaarden, betaalwijze en verkoopprijs gegeven. Is bij een onderdeel geen informatie beschikbaar, dan is dat aangegeven met 'Niet van toepassing'. De tabel ziet er zoals hiernaast getoond uit.

Belangrijke begrippen uit de tekst en 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?
Betaalwijze	Het gaat hierbij met name om wat de CDV van de gebruiker verwacht.
Verkoopprijs	Op welke manier vindt betaling van de dienst plaats? Welke verkoopprijs wordt in rekening gebracht?



1



Algemeen



Advies en
projecten

2

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

1.4 Uitgangspunten

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.

De dienstverlening is doelmatig en sober, waarbij efficiënt met de beschikbare middelen wordt omgegaan. Dit sluit aan bij de algemene opdracht voor de (onderdelen van de) rijksbrede bedrijfsvoering.

De CDV's willen conform het kabinetsbeleid het goede voorbeeld geven ten aanzien van duurzame bedrijfsvoering en maatschappelijk verantwoord inkopen. De CDV's geven een impuls aan innovatieve of circulaire producten en diensten door samenwerking met het bedrijfsleven. Het ontstaan van afval wordt bijvoorbeeld zoveel mogelijk voorkomen en afval dat toch ontstaat wordt gescheiden ingezameld en voor recycling of hergebruik aangewend. Ook de inzet van

mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt is een belangrijk aandachtspunt bij de uitvoering van de dienstverlening.

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**,



1



Algemeen



Advies en
projecten

2

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

archivering en digitalisering van documenten, advies over digitale archivering, advies over **facilitaire dienstverlening** en huisvesting.

Dienstverlening

De **CDV** is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van het **rijksgebouw**. In die hoedanigheid verzorgt de CDV eveneens alle logistieke stromen, zoals bijvoorbeeld de post- en goederendistributie, binnen 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 tweedelijns P&O-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 **plusedienst** moet worden afgenomen. De huidige openingstijden worden vastgelegd in de **DVA** en via de **pandinformatie** gecommuniceerd naar de gebruikers.



1



Algemeen



Advies en
projecten

2

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

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 partijen 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 (RBO, RSO en IPKD), het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) en de ICT-dienstverleners voor de gebouwgebonden 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 Financiële aspecten

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

De kosten van de producten en diensten worden bij de **opdrachtgever** in rekening gebracht. Uitgangspunt hierbij is dat kostendekkende tarieven worden gehanteerd. Hierin 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 wordt gebracht.

De CDV's maken met behulp van het in 2014 vastgestelde uniforme kostprijsmodel de kosten voor de verschillende producten en diensten op dezelfde manier inzichtelijk. Iedere CDV hanteert echter voor de producten en diensten uit het **basispakket** een eigen financieringssysteem en tarieven. Hierover worden (jaarlijks) afspraken gemaakt en vastgelegd in de **DVA**.

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 plusdiensten 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

1.6 Klachten en complimenten

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

1.7 Contactgegevens

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Opzet producten en diensten
- 1.3 Structuur RPDC
- 1.4 Uitgangspunten
- 1.5 Financiële aspecten
- 1.6 Klachten en complimenten
- 1.7 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/SSO 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: 07.30 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

2.1 Bezettingsgraadmeting

2.2 Persoonlijk werkplekadvies

2.3 Advies over digitale archivering

2.4 Advies over facilitaire dienstverlening en huisvesting

2.5 Huisvestingsprojecten

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	1420.02
Omschrijving	Het uitvoeren van een bezettingsgraadmeting inclusief analyse van en advies over de uitkomsten van de meting.
Beschikbaarheid	In overleg met de opdrachtgever wordt het moment gepland waarop de meting plaatsvindt.
Bijzonderheden	De CDV verzorgt eenmaal per twee jaar een bezettingsgraadmeting vanuit het basispakket. Op verzoek van de opdrachtgever kan de CDV als plusdienst een extra bezettingsgraadmeting verzorgen. Deze kan bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd en vindt plaats op offertebasis.
Kwaliteit	De meting is gebaseerd op de rijksbreed gestandaardiseerde methodiek en sluit aan bij de kaders van de Fysieke Werkomgeving Rijk (FWR) .
Responstijden	Een bezettingsgraadmeting vindt gedurende ten minste twee representatieve weken op werkdagen plaats. Hierbij worden ten minste de gangbare kantoortijden voor het Rijk aangehouden (eerste ronde om 09.00 uur, laatste ronde om 16.00 uur). Tijdens een registratieweek worden elk uur de bezetting en het gebruik geregistreerd (acht rondes).
Aanvraagwijze	Binnen maximaal twee werkdagen is met de aanvrager een afspraak gemaakt over het uitvoeren van de meting.
Voorwaarden	Niet van toepassing.
Betaalwijze	De opdrachtgever geeft de CDV toegang tot de ruimten om een bezettingsgraadmeting te kunnen houden.
Verkoop prijs	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.



2



Advies en projecten



Algemeen

1



Archivering en
digitalisering

3

2.2 Persoonlijk werkplekadvies

2.1 Bezettingsgraadmeting

2.2 Persoonlijk werkplekadvies

2.3 Advies over digitale
archivering

2.4 Advies over facilitaire
dienstverlening en huisvesting

2.5 Huisvestingsprojecten

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	1430.06
Omschrijving	Het geven van een, op de gebruiker afgestemd, advies hoe het binnen een rijksgebouw ter beschikking gestelde meubilair correct is in te stellen.
Beschikbaarheid	Deze dienst is beschikbaar voor elke gebruiker van een rijkswerkplek.
Bijzonderheden	Het leveren van aangepast meubilair op medische indicatie valt onder het product Algemene ruimten en kantoorgebied (zie 22.1).
Kwaliteit	Niet van toepassing.
Responstijden	Binnen maximaal twee werkdagen na de aanvraag wordt contact opgenomen met de aanvrager voor het maken van een afspraak voor een intakegesprek.
Aanvraagwijze	Het advies kan door de medewerker digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum.
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.



2



Advies en projecten



Algemeen

1



Archivering en
digitalisering

3

2.3 Advies over digitale archivering

- 2.1 Bezettingsgraadmetering
- 2.2 Persoonlijk werkplekadvies
- 2.3 Advies over digitale archivering
- 2.4 Advies over facilitaire dienstverlening en huisvesting
- 2.5 Huisvestingsprojecten

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2423.02
Omschrijving	Het leveren van advies op het gebied van digitale archivering van documenten, waaronder: • 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 selectie- en toetsingsinstrumenten; • Het voorbereiden en organiseren van vervanging van archiefbescheiden.
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	De plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.
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

2.4 Advies over facilitaire dienstverlening en huisvesting

[2.1 Bezettingsgraadmeting](#)[2.2 Persoonlijk werkplekadvies](#)[2.3 Advies over digitale archivering](#)[2.4 Advies over facilitaire dienstverlening en huisvesting](#)[2.5 Huisvestingsprojecten](#)

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2000.01
Omschrijving	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: • Het Nieuwe Werken • 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 • 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	Op basis van het intakegesprek wordt de door de opdrachtgever gewenste invulling van het advies vertaald in een plan van aanpak inclusief offerte. 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. Als de CDV optreedt als tussenpersoon naar het RVB wijzigt dit niet de contractuele relatie tussen de opdrachtgever en het RVB.
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.
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

2.5 Huisvestingsprojecten

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

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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 samenwerking met het RVB en de betreffende ICT-dienstverlener. De CDV treedt op als Single Point of Contact voor de opdrachtgever en rijkspartners. Het opleveren van wijzigingen voor het ruimtebeheer (zie 8.6) 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

3.1 Archivering fysieke documenten

3.2 Bibliotheekdiensten

3.3 Digitaliseren van documenten

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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 beheer (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 gearcheerde documenten worden bewaard conform de geldende wet- en regelgeving en mogelijk aanvullende organisatiespecifieke kaders.
Responstijden	Documenten worden binnen vier werkdagen geleverd. Spoedopvragen zijn mogelijk. Deze worden op werkdagen binnen 24 uur geleverd.
Aanvraagwijze	Op basis van een intakegesprek worden nadere afspraken gemaakt over de uitvoering. De plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd. Medewerkers kunnen documenten met het daartoe bestemde formulier via het Facilitair contactcentrum opvragen.
Voorwaarden	De opdrachtgever beschikt over een selectielijst. Als er nog geen selectielijst is, 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

3.2 Bibliotheekdiensten

3.1 Archivering fysieke documenten

3.2 Bibliotheekdiensten

3.3 Digitaliseren van documenten

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2423.03
Omschrijving	Het leveren van dienstverlening op het terrein van bibliotheekdiensten. Hieronder valt: • Advisering over inrichting van bibliotheekkaders en bibliotheekvoorzieningen • Acquisitie van vakliteratuur zoals boeken en tijdschriften • Abonnementenadministratie • Catalogiseren voor de bibliotheekcollectie • Consolidatieservice van tijdschriftenafleveringen • Collectiebeheer • Contentintegratie • Interbibliothecair 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 Vakliteratuur & Abonnementen.
Kwaliteit	Verschillende bibliotheekdiensten kunnen via het intranet van de opdrachtgever beschikbaar worden gesteld. 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 levertermijn wordt in overleg vastgesteld en opgenomen in de offerte.
Aanvraagwijze	De plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.
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

3.3 Digitaliseren van documenten

3.1 Archivering fysieke documenten

3.2 Bibliotheekdiensten

3.3 Digitaliseren van documenten

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2421.06
Omschrijving	Het incidenteel of structureel digitaliseren (scannen) van documenten (bijvoorbeeld archiefstukken of dossiers). Het digitaliseren kan bestaan uit de volgende bewerkingsstappen: • 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 substitutietrajecten.
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	De plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.
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



4.1 Bedrijfskleding

4.1 Bedrijfskleding

4.2 Persoonlijke beschermingsmiddelen

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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



Archivering en
digitalisering

3



Beveiliging

5

4.2 Persoonlijke beschermingsmiddelen

4.1 Bedrijfskleding

4.2 Persoonlijke beschermingsmiddelen

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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.
Voorwaarden	De wijze waarop PBM kunnen worden besteld, wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld en gecommuniceerd.
	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.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



5



Beveiliging



Bedrijfskleding

4



Catering

6

5.1 Gebouwgebonden bewaking en beveiliging

5.1 Gebouwgebonden
bewaking en beveiliging

5.2 Rijkspas

5.3 Extra bewakings-
en beveiligingsdiensten

5.4 Legitimatiebewijzen

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	2120.01
Omschrijving	Gebouwgebonden bewaking en beveiliging betreft het bewaken en waarborgen van de veiligheid in de rijksgebouwen en de daarbij behorende terreinen, alsmede de daarin aanwezige te beschermen belangen (TBB) conform het generieke rijksbrede beveiligingsbeleid (categorie 4).
Beschikbaarheid	De dienstverlening bestaat uit een mix van de inzet van personeel en technische voorzieningen, zowel binnen als buiten de openingstijden van het rijksgebouw.
Bijzonderheden	Uitgaande van het reguliere gebruik van het rijksgebouw is een risicoanalyse per gebouw gemaakt. Aan de hand van deze analyse is bepaald welke mix van organisatorische, bouwkundige en elektronische (OBE) beveiligingsmaatregelen wordt ingezet. Dit is vastgelegd in een beveiligingsplan per rijksgebouw. Het begeleiden van leveranciers van de opdrachtgever is een plusdienst (zie 5.3).
Kwaliteit	Voor deze dienst gelden geen aanvullende kwaliteitsnormen.
Responstijden	Buiten de openingstijden van het rijksgebouw is het streven dat een beveiligingsbeambte binnen 30 minuten na een alarmmelding ter plaatse is. (Extra) gecertificeerde sleutels worden binnen tien werkdagen geleverd. (Extra) standaard sleutels worden (mits op voorraad bij de leverancier) binnen vijf werkdagen geleverd. In geval van braakschade wordt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur een noodvoorziening gerealiseerd. Zo nodig wordt beveiligingspersoneel ingezet om het gebouw te bewaken tot de noodvoorziening is gerealiseerd.
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 Facilitair contactcentrum.



5



Beveiliging



Bedrijfskleding

4



Catering

6

5.1 Gebouwegebonden
bewaking en beveiliging

5.2 Rijkspas

5.3 Extra bewakings-
en beveiligingsdiensten

5.4 Legitimatiebewijzen

Voorwaarden	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 Facilitair contactcentrum.
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



Beveiliging



Bedrijfskleding

4



Catering

6

5.2 Rijkspas

5.1 Gebouwgebonden
bewaking en beveiliging

5.2 Rijkspas

5.3 Extra bewakings-
en beveiligingsdiensten

5.4 Legitimatiebewijzen

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	2120.05
Omschrijving	Het aanmaken, 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: • 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 binnen deze dienst zijn 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	• 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 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: • 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.
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.



5



Beveiliging



Bedrijfskleding

4



Catering

6

5.3 Extra bewakings- en beveiligingsdiensten

5.1 Gebouwgebonden
bewaking en beveiliging

5.2 Rijkspas

5.3 Extra bewakings-
en beveiligingsdiensten

5.4 Legitimatiebewijzen

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2120.02
Omschrijving	Het op aanvraag leveren van extra bewakings- en beveiligingsdiensten , zowel structureel als incidenteel.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Structureel Extra bewakings- en beveiligingsmaatregelen als gevolg van het voor de opdrachtgever geldend hoger beveiligingsniveau dan categorie 4, specifieke kenmerken van het primair proces van de opdrachtgever of bij structurele uitbreiding van de openingstijden van het rijksgebouw. Incidenteel • Het uitvoeren van bewaking en beveiliging 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. 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.
Kwaliteit	Voor deze dienst gelden geen aanvullende kwaliteitsnormen.
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.
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 Facilitair contactcentrum. In het geval van een calamiteit neemt de opdrachtgever conform de geldende calamiteitenregeling contact op met de CDV.



5



Beveiliging



Bedrijfskleding

4



Catering

6

5.1 Gebouwgebonden
bewaking en beveiliging

5.2 Rijkspas

5.3 Extra bewakings-
en beveiligingsdiensten

5.4 Legitimatiebewijzen

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.



5



Beveiliging



Bedrijfskleding

4



Catering

6

5.4 Legitimatiebewijzen

5.1 Gebouwgebonden
bewaking en beveiliging

5.2 Rijkspas

5.3 Extra bewakings-
en beveiligingsdiensten

5.4 Legitimatiebewijzen

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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.



6



Catering



Beveiliging

5



Evenementen-
service

7

6.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten

- 6.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 6.2 Koffiecorner
- 6.3 Lunchvoorziening
- 6.4 Warme dranken en koud water
- 6.5 Catering bij evenementen | Algemeen
- 6.6 Catering bij evenementen | Bijzonder
- 6.7 Maaltijden en dranken buiten openingstijden lunchvoorziening
- 6.8 Vergaderservice
- 6.9 Verruimde openingstijden bedrijfsrestaurant
- 6.10 Verzorgen van lunches op gedekte tafels

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ 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	Niet van toepassing.
Voorwaarden	Gebruikers melden incidenten, storingen en beschadigingen direct bij het Facilitair contactcentrum.
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.



6



Catering



Beveiliging

5



Evenementen-
service

7

6.2 Koffiecorner

6.1 Frisdrank- en
versnaperingsautomaten

6.2 Koffiecorner

6.3 Lunchvoorziening

6.4 Warme dranken en koud water

6.5 Catering bij evenementen |
Algemeen

6.6 Catering bij evenementen |
Bijzonder

6.7 Maaltijden en dranken buiten
openingstijden lunchvoorziening

6.8 Vergaderservice

6.9 Verruimde openingstijden
bedrijfsrestaurant

6.10 Verzorgen van lunches
op gedekte tafels

Soort product/dienst	■ Basispakket □ 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 lunchgebruikers kunnen één of meer koffiecorners beschikbaar worden gesteld, als dit commercieel rendabel is. • In rijksgebouwen met 70-500 lunchgebruikers wordt de koffiecorner gecombineerd met de lunchvoorziening. • In rijksgebouwen met meer dan 500 lunchgebruikers is de koffiecorner aanvullend op het bedrijfsrestaurant. De koffiecorner is gedurende een groot deel van de werkdag geopend. Bij combinatie met een lunchvoorziening is de minimale openingstijd twee uur. De openingstijden kunnen afhankelijk van het aantal gebruikers variëren.
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.
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.



6



Catering



Beveiliging

5

Evenementen-
service

7

6.3 Lunchvoorziening

- 6.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 6.2 Koffiecorner
- 6.3 Lunchvoorziening
- 6.4 Warme dranken en koud water
- 6.5 Catering bij evenementen | Algemeen
- 6.6 Catering bij evenementen | Bijzonder
- 6.7 Maaltijden en dranken buiten openingstijden lunchvoorziening
- 6.8 Vergaderservice
- 6.9 Verruimde openingstijden bedrijfsrestaurant
- 6.10 Verzorgen van lunches op gedekte tafels

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	2220.01
Omschrijving	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 er ook dagverse voorverpakte producten en grab-and-go producten beschikbaar. 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 'best deal' beschikbaar. Losse componenten worden aangeboden als dit commercieel rendabel is. De lunchcorner kan worden gecombineerd met de koffiecorner als dit commercieel rendabel is. 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.
Beschikbaarheid	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. Tot een half uur voor sluitingstijd van beide lunchvoorzieningen is het volledige basisassortiment en/of 'the best deal' gegarandeerd.
Bijzonderheden	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. Voor de producten die onderdeel uitmaken van het basisassortiment geldt een rijksbreed vastgestelde prijs. Met de producten uit het basisassortiment is een gevarieerde lunch samen te stellen voor ongeveer € 3,25. Dit bedrag geldt ook voor de 'best deal' of lunch van de dag. De luxere producten zijn marktconform geprijsd. De lunchgebruiker kan elektronisch en/of met een lunch- of representatiepas (als een opdrachtgever hier gebruik van maakt) betalen.



6



Catering



Beveiliging

5



Evenementen-
service

7

- 6.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 6.2 Koffiecorner
- 6.3 Lunchvoorziening
- 6.4 Warme dranken en koud water
- 6.5 Catering bij evenementen | Algemeen
- 6.6 Catering bij evenementen | Bijzonder
- 6.7 Maaltijden en dranken buiten openingstijden lunchvoorziening
- 6.8 Vergaderservice
- 6.9 Verruimde openingstijden bedrijfsrestaurant
- 6.10 Verzorgen van lunches op gedekte tafels

Kwaliteit	In het bedrijfsrestaurant is een gevarieerd basisassortiment verkrijgbaar dat bestaat uit een aantal gangbare producten, zoals brood, beleg, zuivel en soep. Het basisassortiment 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 'best deal' worden aangeboden als dit commercieel rendabel is. In rijksgebouwen met een lunchcorner bestaat het assortiment uit dagverse (voorverpakte) producten, grab-and-go producten en een 'best deal' of lunch van de dag. 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.
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.



6



Catering



Beveiliging

5



Evenementen-
service

7

6.4 Warme dranken en koud water

- 6.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 6.2 Koffiecorner
- 6.3 Lunchvoorziening
- 6.4 Warme dranken en koud water
- 6.5 Catering bij evenementen | Algemeen
- 6.6 Catering bij evenementen | Bijzonder
- 6.7 Maaltijden en dranken buiten openingstijden lunchvoorziening
- 6.8 Vergaderservice
- 6.9 Verruimde openingstijden bedrijfsrestaurant
- 6.10 Verzorgen van lunches op gedekte tafels

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	2220.05
Omschrijving	Het beschikbaar stellen van warme dranken en koud water door middel van automaten. Het assortiment bestaat standaard uit: • 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	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. De uitgifte van dranken voor de gebruikers is gratis.
Kwaliteit	Niet van toepassing.
Responstijden	Storingen worden tijdens werkdagen binnen vier kantooruren na melding beoordeeld en zo mogelijk verholpen.
Aanvraagwijze	Niet van toepassing.
Voorwaarden	Gebruikers melden incidenten, storingen en beschadigingen direct bij het Facilitair contactcentrum.
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.



6



Catering



Beveiliging

5



Evenementen-
service

7

6.5 Catering bij evenementen | Algemeen

- 6.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 6.2 Koffiecorner
- 6.3 Lunchvoorziening
- 6.4 Warme dranken en koud water
- 6.5 Catering bij evenementen | Algemeen
- 6.6 Catering bij evenementen | Bijzonder
- 6.7 Maaltijden en dranken buiten openingstijden lunchvoorziening
- 6.8 Vergaderservice
- 6.9 Verruimde openingstijden bedrijfsrestaurant
- 6.10 Verzorgen van lunches op gedekte tafels

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2230.02
Omschrijving	Het verzorgen van eten en dranken bij recepties en bijeenkomsten.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst wordt in rijksgebouwen geleverd. In overleg zijn eventueel andere locaties mogelijk.
Bijzonderheden	In de banquetingmap van de locatie zijn verschillende arrangementen opgenomen die naar wens kunnen worden aangevuld.
Kwaliteit	Niet van toepassing.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze plusdienst kan minimaal vijf werkdagen van tevoren door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum of via een bestelsysteem (indien aanwezig).
Voorwaarden	Aan annulering en wijziging zijn voorwaarden verbonden. In de offerte of de banquetingmap worden de annuleringsvoorwaarden en wijzigingsvoorwaarden gespecificeerd.
Betaalwijze	De ruimte en eventuele overige middelen die nodig zijn voor het evenement moeten apart worden gereserveerd.
Verkoopprijs	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
	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



Catering



Beveiliging

5



Evenementen-
service

7

6.6 Catering bij evenementen | Bijzonder

- 6.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 6.2 Koffiecorner
- 6.3 Lunchvoorziening
- 6.4 Warme dranken en koud water
- 6.5 Catering bij evenementen | Algemeen
- 6.6 Catering bij evenementen | Bijzonder
- 6.7 Maaltijden en dranken buiten openingstijden lunchvoorziening
- 6.8 Vergaderservice
- 6.9 Verruimde openingstijden bedrijfsrestaurant
- 6.10 Verzorgen van lunches op gedekte tafels

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2230.03
Omschrijving	Het verzorgen van hoogwaardig(e) eten en dranken bij recepties en bijeenkomsten met internationale gasten of van bewindspersonen en de ambtelijke top .
Beschikbaarheid	Deze vorm van hoogwaardige catering is met name bestemd voor buiten de rijksgebouwen. In overleg is het ook mogelijk om in rijksgebouwen van deze catering gebruik te maken.
Bijzonderheden	De door de opdrachtgever gewenste invulling van de catering wordt door de cateraar vertaald in een offerte.
Kwaliteit	Voor deze dienstverlening gelden aanvullende, hogere eisen met betrekking tot de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van het cateringteam.
Responstijden	De uitvoering vindt in overleg met de opdrachtgever plaats.
Aanvraagwijze	De aanvragen kunnen door of namens de Directie Kabinet en Protocol, de bewindspersonen of de ambtelijke top rechtstreeks, middels een speciaal opdrachtformulier, bij de hiervoor specifiek gecontracteerde cateraar worden gedaan. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
Voorwaarden	Aan annuleren en wijzigen zijn voorwaarden verbonden. Deze voorwaarden worden vermeld in de offerte.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via de aanvrager bij de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



6



Catering



Beveiliging

5

Evenementen-
service

7

6.7 Maaltijden en dranken buiten openingstijden lunchvoorziening

- 6.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 6.2 Koffiecorner
- 6.3 Lunchvoorziening
- 6.4 Warme dranken en koud water
- 6.5 Catering bij evenementen | Algemeen
- 6.6 Catering bij evenementen | Bijzonder
- 6.7 Maaltijden en dranken buiten openingstijden lunchvoorziening**
- 6.8 Vergaderservice
- 6.9 Verruimde openingstijden bedrijfsrestaurant
- 6.10 Verzorgen van lunches op gedekte tafels

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2220.02
Omschrijving	Ook buiten de reguliere openingstijden van de lunchvoorziening kunnen maaltijden en dranken worden verzorgd. Het betreft ontbijtservice en maaltijden bij overwerk.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is in ieder rijksgebouw beschikbaar gedurende de reguliere openingstijden van het kantoor.
	In overleg kan dit product ook buiten de reguliere openingstijden worden geleverd. Hiervoor kan het noodzakelijk zijn dat ook het product Extra bewakings- en beveiligingsdiensten (zie 5.3) wordt afgenomen.
Bijzonderheden	De mogelijkheden verschillen per locatie en zijn uitgewerkt in de banquetingmap die geldt voor de betreffende locatie. Eventuele aanvullende wensen kunnen worden afgestemd met de accountmanager.
Kwaliteit	Er is keuze uit verschillende maaltijden (o.a. vegetarisch en halal).
Responstijden	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.
Aanvraagwijze	Deze plusdienst kan door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum of via een bestelsysteem (indien aanwezig).
Voorwaarden	Annulering en wijziging is kosteloos mogelijk tot één werkdag van tevoren.
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



Catering



Beveiliging

5



Evenementen-
service

7

6.8 Vergaderservice

- 6.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 6.2 Koffiecorner
- 6.3 Lunchvoorziening
- 6.4 Warme dranken en koud water
- 6.5 Catering bij evenementen | Algemeen
- 6.6 Catering bij evenementen | Bijzonder
- 6.7 Maaltijden en dranken buiten openingstijden lunchvoorziening
- 6.8 Vergaderservice
- 6.9 Verruimde openingstijden bedrijfsrestaurant
- 6.10 Verzorgen van lunches op gedekte tafels

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2230.01
Omschrijving	Het verzorgen van eten en drinken in vergaderzalen en in daarvoor aangewezen ruimten waar gegeten mag worden.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is beschikbaar in alle rijksgebouwen.
Bijzonderheden	Het assortiment dat kan worden verzorgd is opgenomen in de banquetingmap per locatie.
Kwaliteit	De samenstelling van het assortiment varieert per seizoen en bevat altijd duurzame producten.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze plusdienst kan tot uiterlijk één werkdag van tevoren door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum of via een bestelsysteem (indien aanwezig).
Voorwaarden	Aan annuleren en wijzigen zijn voorwaarden verbonden. Deze voorwaarden verschillen per cateraar en zijn te vinden in de banquetingmap.
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, zoals vermeld staat in de banquetingmap van de desbetreffende locatie.



6



Catering



Beveiliging

5

Evenementen-
service

7

6.9 Verruimde openingstijden bedrijfsrestaurant

- 6.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 6.2 Koffiecorner
- 6.3 Lunchvoorziening
- 6.4 Warme dranken en koud water
- 6.5 Catering bij evenementen | Algemeen
- 6.6 Catering bij evenementen | Bijzonder
- 6.7 Maaltijden en dranken buiten openingstijden lunchvoorziening
- 6.8 Vergaderservice
- 6.9 Verruimde openingstijden bedrijfsrestaurant
- 6.10 Verzorgen van lunches op gedekte tafels

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2220.03
Omschrijving	Indien gewenst kan het bedrijfsrestaurant langer worden opengesteld dan de standaard openingstijden uit het basispakket.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is alleen mogelijk als er een bedrijfsrestaurant aanwezig is.
Bijzonderheden	Deze plusdienst is een uitbreiding op de bij het basispakket beschreven openingstijden. De overige voorwaarden zoals beschreven bij het basispakket blijven ongewijzigd van toepassing.
Kwaliteit	Als sprake is van meerdere organisaties in een rijksgebouw, dan wordt een gezamenlijke afspraak gemaakt over het afnemen van deze plusdienst inclusief de kostenverdeling.
Responstijden	De kwaliteitseisen zijn opgenomen in het categorieplan (op te vragen bij de accountmanager van de CDV).
Aanvraagwijze	Niet van toepassing.
Voorwaarden	Deze plusdienst moet minimaal zes weken voor de gewenste ingangsdatum door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.
Betaalwijze	Niet van toepassing.
Verkoopprijs	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



6



Catering



Beveiliging

5



Evenementen-
service

7

6.10 Verzorgen van lunches op gedekte tafels

- 6.1 Frisdrank- en versnaperingsautomaten
- 6.2 Koffiecorner
- 6.3 Lunchvoorziening
- 6.4 Warme dranken en koud water
- 6.5 Catering bij evenementen | Algemeen
- 6.6 Catering bij evenementen | Bijzonder
- 6.7 Maaltijden en dranken buiten openingstijden lunchvoorziening
- 6.8 Vergaderservice
- 6.9 Verruimde openingstijden bedrijfsrestaurant
- 6.10 Verzorgen van lunches op gedekte tafels

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2220.04
Omschrijving	In het bedrijfsrestaurant kunnen voor groepen lunches worden verzorgd op een gedekte tafel.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is beschikbaar tijdens de reguliere openingstijden van het bedrijfsrestaurant.
Bijzonderheden	De samenstelling van de lunches is beschreven in de banquetingmap per locatie.
Kwaliteit	De samenstelling varieert per seizoen en bevat altijd duurzame producten.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze plusdienst kan minimaal drie werkdagen van tevoren door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum of via een bestelsysteem (indien aanwezig).
Voorwaarden	Aan annuleren en wijzigen zijn voorwaarden verbonden. Deze voorwaarden verschillen per cateraar en zijn te vinden in de banquetingmap.
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.



7



Evenementenservice



Catering

6



Gebouwbeheer

8

7.1 Evenementenservice

7.1 Evenementenservice

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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.
Bijzonderheden	Deze plusdienst wordt in rijksgebouwen geleverd. In overleg zijn ook andere locaties mogelijk. Het regelen van de eventueel benodigde communicatie, drukwerk (zie 15.2), catering (zie 6.5/6.6), schoonmaak (zie 17.5), beveiliging (zie 5.3), AV-middelen, (tijdelijk ombouwen van een) locatie, bedienend personeel, fotograaf, decoratie, vlaggen (zie 22.2) 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.
Aanvraagwijze	De uitvoering vindt in overleg met de opdrachtgever plaats. Deze plusdienst kan door bestelgemachtigden minimaal 15 werkdagen voorafgaand aan het evenement digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum. Bij grote en/of complexe evenementen is het van belang dat deze ruim van tevoren worden aangevraagd. In overleg wordt bepaald of bij last minute evenementen een kortere aanvraagtermijn dan 15 werkdagen mogelijk is.



7



Evenementenservice



Catering

6



Gebouwbeheer

8

7.1 Evenementenservice

Voorwaarden	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. Alleen op basis van de vooraf door de opdrachtgever goedgekeurde offerte wordt het evenement uitgevoerd. In de offerte zijn de voorwaarden voor annulering en wijziging opgenomen.
Betaalwijze	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform de uitgebrachte offerte.



Gebouwbeheer



8.1 Dagelijks gebouwbeheer

8.1 Dagelijks gebouwbeheer

8.2 Energie en water

8.3 Gebruikersheffingen en belastingen

8.4 Onderhoud gebouw en installaties

8.5 Parkeervoorzieningen rijksgebouw

8.6 Ruimtebeheer

8.7 Terrein en buitengroenvoorzieningen

8.8 Leegstandsbeheer

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	1160.02
Omschrijving	Het uitvoeren van het dagelijks gebouwbeheer van het rijksgebouw volgens de rijkshuisvestingsstelsels voor kantoren (2016) en specialties (2017).
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 Facilitair contactcentrum.
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.



8



Gebouwbeheer



8.2 Energie en water

- 8.1 Dagelijks gebouwbeheer
- 8.2 Energie en water
- 8.3 Gebruikersheffingen en belastingen
- 8.4 Onderhoud gebouw en installaties
- 8.5 Parkeervoorzieningen rijksgebouw
- 8.6 Ruimtebeheer
- 8.7 Terrein en buitengroenvoorzieningen
- 8.8 Leegstandsbeheer

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	1170.01
Omschrijving	Rijkskantoren De CDV is verantwoordelijk voor de levering, monitoring en betaling van de aansluit- en leveringskosten van water. 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. Specialties 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.
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.



8



Gebouwbeheer



Evenementen-
service

7



Groenvoorziening
(binnen)

9

8.3 Gebruikersheffingen en belastingen

- 8.1 Dagelijks gebouwbeheer
- 8.2 Energie en water
- 8.3 Gebruikersheffingen en belastingen
- 8.4 Onderhoud gebouw en installaties
- 8.5 Parkeervoorzieningen rijksgebouw
- 8.6 Ruimtebeheer
- 8.7 Terrein en buitengroenvoorzieningen
- 8.8 Leegstandsbeheer

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ 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.
Kwaliteit	Het RVB is verantwoordelijk voor onroerende zaakbelasting, waterschapslasten, riool- en reinigingsrechten, afvalstoffenheffing, precariorechten, verontreinigingsbijdrage waterwet, grondwaterbelasting en baatbelasting.
Responstijden	Voor deze dienst gelden geen aanvullende kwaliteitsnormen.
Aanvraagwijze	Niet van toepassing.
Voorwaarden	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Betaalwijze	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.



8



Gebouwbeheer



Evenementen-
service

7



Groenvoorziening
(binnen)

9

8.4 Onderhoud gebouw en installaties

- 8.1 Dagelijks gebouwbeheer
- 8.2 Energie en water
- 8.3 Gebruikersheffingen en belastingen
- 8.4 Onderhoud gebouw en installaties
- 8.5 Parkeervoorzieningen rijksgebouw
- 8.6 Ruimtebeheer
- 8.7 Terrein en buitengroenvoorzieningen
- 8.8 Leegstandsbeheer

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ 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.



8



Gebouwbeheer



Evenementen-
service

7



Groenvoorziening
(binnen)

9

8.5 Parkeervoorzieningen rijksgebouw

- 8.1 Dagelijks gebouwbeheer
- 8.2 Energie en water
- 8.3 Gebruikersheffingen en belastingen
- 8.4 Onderhoud gebouw en installaties
- 8.5 Parkeervoorzieningen rijksgebouw
- 8.6 Ruimtebeheer
- 8.7 Terrein en buitengroenvoorzieningen
- 8.8 Leegstandsbeheer

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	1230.01
Omschrijving	Het beschikbaar stellen van parkeerplaatsen aan medewerkers en bezoekers conform het vigerende parkeerbeleid inclusief het effectueren van de toegekende autorisaties.
Beschikbaarheid	Het beheer wordt uitgevoerd op de bij het rijksgebouw aanwezige fysieke parkeerterreinen, -garages en -dekken en stallingsplaatsen (voor auto's, fietsen, scooters en motoren).
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	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Het is aan de opdrachtgever om te bepalen wie voor deze parkeerplaatsen worden geautoriseerd.
Betaalwijze	Gebruikers melden incidenten, storingen en beschadigingen direct bij het Facilitair contactcentrum. 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.



8



Gebouwbeheer



Evenementen-
service

7



Groenvoorziening
(binnen)

9

8.6 Ruimtebeheer

8.1 Dagelijks gebouwbeheer

8.2 Energie en water

8.3 Gebruikersheffingen
en belastingen

8.4 Onderhoud gebouw en
installaties

8.5 Parkeervoorzieningen
rijksgebouw

8.6 Ruimtebeheer

8.7 Terrein en
buitengroenvoorzieningen

8.8 Leegstandsbeheer

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	1420.03
Omschrijving	Het beheren van het gebruik van de ruimten in het rijksgebouw. Hieronder vallen: • 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) 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.



8



Gebouwbeheer



Evenementen-
service

7



Groenvoorziening
(binnen)

9

8.7 Terrein en buitengroenvoorzieningen

- 8.1 Dagelijks gebouwbeheer
- 8.2 Energie en water
- 8.3 Gebruikersheffingen en belastingen
- 8.4 Onderhoud gebouw en installaties
- 8.5 Parkeervoorzieningen rijksgebouw
- 8.6 Ruimtebeheer
- 8.7 Terrein en buitengroenvoorzieningen
- 8.8 Leegstandsbeheer

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ 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 vallen: • Het toegankelijk houden van het gebouw en de buitenterreinen (waaronder toegang voor hulpdiensten en gladheidsbestrijding). • Het snoeien en, het in opdracht van het RVB/eigenaar, kappen van bomen op het terrein.
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 Facilitair contactcentrum.
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.



8



Gebouwbeheer



8.8 Leegstandsbeheer

- 8.1 Dagelijks gebouwbeheer
- 8.2 Energie en water
- 8.3 Gebruikersheffingen en belastingen
- 8.4 Onderhoud gebouw en installaties
- 8.5 Parkeervoorzieningen rijksgebouw
- 8.6 Ruimtebeheer
- 8.7 Terrein en buitengroenvoorzieningen
- 8.8 Leegstandsbeheer

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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.



9



Groenvoorziening (binnen)



Gebouwbeheer

8



Kantoor-
benodigheden

10

9.1 Standaard groenvoorziening

9.1 Standaard groenvoorziening

9.2 Bloemen en boeketten op aanvraag

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	1431.01
Omschrijving	Het leveren en verzorgen van standaard beplanting in rijksgebouwen op basis van het groenplan. 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. Het verzorgen van (kunst)bloemen op de receptiebalie, daar waar dit wenselijk is vanuit oogpunt van representativiteit.
Beschikbaarheid	Planten worden geplaatst conform het groenplan rekening houdend met de kenmerken van het gebouw. Groenvoorziening in kerstsfeer wordt in de tweede week van december geplaatst en in het nieuwe jaar uiterlijk de tweede week van januari weggehaald.
Bijzonderheden	Er is een groenplan per gebouw waarbij voor specifieke doelgroepen een andere invulling mogelijk is.
Kwaliteit	De groenvoorziening wordt uitgevoerd volgens het groenplan.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Medewerkers laten de verzorging van de planten over aan de CDV. Het plaatsen van eigen planten is niet toegestaan.
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



Groenvoorziening (binnen)



Gebouwbeheer

8



Kantoor-
benodigheden

10

9.2 Bloemen en boeketten op aanvraag

9.1 Standaard groenvoorziening

9.2 Bloemen en boeketten op aanvraag

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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	Het assortiment van bloemen, boeketten en fruitmanden waaruit kan worden gekozen is opgenomen in een digitale catalogus, van waaruit via een elektronisch bestelsysteem kan worden besteld door de bestelgemachtigde.
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 Facilitair contactcentrum.
Betaalwijze	De werkelijke kosten van de bloemen, boeketten en fruitmanden staan vermeld in het elektronisch bestelsysteem en worden direct doorbelast vanuit de leverancier.
Verkoopprijs	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht. De prijzen in de catalogus zijn inclusief bezorgkosten.



10



Kantoorbenodigdheden

Groenvoorziening
(binnen)

9



Kunst

11

10.1 Enveloppen en briefpapier

10.1 Enveloppen en briefpapier

10.2 Kantoorartikelen standaard assortiment

10.3 Kantoorartikelen buiten standaard assortiment

10.4 Overige kantoorbenodigdheden

10.5 Specifieke enveloppen en briefpapier

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ 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 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 grijpvoorraden dreigen op te raken dit direct bij het Facilitair contactcentrum.
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



Kantoorbenodigdheden

Groenvoorziening
(binnen)

9



Kunst

11

10.2 Kantoorartikelen standaard assortiment

10.1 Enveloppen en briefpapier

10.2 Kantoorartikelen standaard assortiment

10.3 Kantoorartikelen buiten standaard assortiment

10.4 Overige kantoorbenodigdheden

10.5 Specifieke enveloppen en briefpapier

Soort product/dienst	■ Basispakket □ 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.
Bijzonderheden	De artikelen uit de grijpvoorraad zijn in voldoende mate aanwezig. Het standaard assortiment wordt zo nodig jaarlijks aangepast op basis van afnamerapportages.
Kwaliteit	Gegevensdragers mogen vanwege veiligheidsredenen alleen via ICT geleverd worden.
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 Facilitair contactcentrum 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



Kantoorbenodigdheden



Groenvoorziening
(binnen)

9



Kunst

11

10.3 Kantoorartikelen buiten standaard assortiment

10.1 Enveloppen en briefpapier

10.2 Kantoorartikelen standaard assortiment

10.3 Kantoorartikelen buiten standaard assortiment

10.4 Overige kantoorbenodigdheden

10.5 Specifieke enveloppen en briefpapier

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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 Facilitair contactcentrum.
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.



10



Kantoorbenodigdheden



Groenvoorziening
(binnen)

9



Kunst

11

10.4 Overige kantoorbenodigdheden

10.1 Enveloppen en briefpapier

10.2 Kantoorartikelen standaard assortiment

10.3 Kantoorartikelen buiten standaard assortiment

10.4 Overige kantoorbenodigdheden

10.5 Specifieke enveloppen en briefpapier

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2410.03
Omschrijving	Het op aanvraag leveren van overige kantoorbenodigdheden.
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 Facilitair contactcentrum. 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



Kantoorbenodigdheden



Groenvoorziening
(binnen)

9



Kunst

11

10.5 Specifieke enveloppen en briefpapier

10.1 Enveloppen en briefpapier

10.2 Kantoorartikelen standaard assortiment

10.3 Kantoorartikelen buiten standaard assortiment

10.4 Overige kantoorbenodigdheden

10.5 Specifieke enveloppen en briefpapier

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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 dagen 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 Facilitair contactcentrum.
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.



11



Kunst

←
Kantoor-
benodigheden
10

→
Logistieke diensten
12

11.1 Leveren en beheren van kunst

11.1 Leveren en beheren van kunst

11.2 Kunstexposities

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	1440.01
Omschrijving	Het professioneel selecteren, leveren, presenteren en beheren (registreren en afstoten) van kunstvoorwerpen in rijksgebouwen.
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. In overleg met de CDV worden de mogelijkheden voor het plaatsen van kunstvoorwerpen binnen de werkomgeving bepaald.
Bijzonderheden	De CDV beheert alle kunst. Kunstvoorwerpen uit de collectie van de RCE en het RVB vallen hier ook onder. Voor kunstvoorwerpen in bruikleen van de RCE en het RVB geldt dat als de CDV op locatie afwijkingen signaleert ten opzichte van de registratie, deze worden doorgegeven aan de RCE of het RVB. Deze dienst wordt geleverd conform het Interdepartementaal Kunstbeleid (ICFH januari 2015). Het leveren van de kunst binnen rijkskantoren vindt plaats op basis van een kunstadvisie van de kunstadviseur, dat in overleg met de opdrachtgever is opgesteld.
Kwaliteit	De kunst heeft kwaliteit, is betekenisvol en professioneel. Daarnaast is de kunst niet kwetsend, discriminerend of in strijd met de identiteit van het Rijk. Ook zorgt de CDV ervoor dat de presentatie vakkundig, esthetisch en financieel verantwoord is.
Responstijden	Er worden afspraken gemaakt over de termijn van levering.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd. Alleen in het geval van specifieke behoeften op het gebied van kunst kan een verzoek worden ingediend bij de accountmanager.



11



Kunst



Kantoor-
benodigdheden

10



Logistieke diensten

12

11.1 Leveren en beheren van kunst

11.2 Kunstexposities

Voorwaarden	Het plaatsen van kunstvoorwerpen gebeurt volgens het kunstadvis.
	Het zelf plaatsen van kunstvoorwerpen (al dan niet privé-aanschaf) is niet toegestaan.
	De opdrachtgever zorgt zelf voor een actuele registratie van de aanwezige kunstvoorwerpen in een gebouw, voordat het beheer aan de CDV kan worden overgedragen (conform afspraak ICHF maart 2018 'Schoon over').
	De registratie en afstoot van kunst 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.
Betaalwijze	Als beschadiging of vermissing van een kunstvoorwerp dat in beheer is bij de CDV toegerekend kan worden aan een gebruiker, dan worden de eventuele kosten hiervan in rekening gebracht bij de opdrachtgever.
Verkoopprijs	De verrekening van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA, met uitzondering van het leveren van kunstvoorwerpen in rijkskantoren. Voor rijkskantoren wordt het leveren van kunstvoorwerpen centraal gefinancierd (conform afspraken ICBR juni 2018).
	Het beheren van kunst in rijksgebouwen maakt onderdeel uit van de verrekening van het basispakket.
	Het leveren van kunstvoorwerpen in rijkskantoren valt onder de centrale rijksbrede financiering (conform afspraken ICBR juni 2018). Bij de overige rijksgebouwen die in de scope van het LFMO vallen worden kunstvoorwerpen op offertebasis geleverd.



11



Kunst

←
Kantoor-
benodigheden
10

→
Logistieke diensten
12

11.2 Kunstexposities

11.1 Leveren en beheren van kunst

11.2 Kunstexposities

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	1440.02
Omschrijving	Het op aanvraag organiseren van een kunstexpositie.
Beschikbaarheid	Niet alle rijksgebouwen zijn geschikt voor het organiseren van kunstexposities. In overleg met de CDV wordt beoordeeld wat mogelijk is (inhoud, duur en omvang).
Bijzonderheden	Deze dienst wordt behandeld als een evenement .
Kwaliteit	De kunst heeft kwaliteit, is betekenisvol en professioneel. Daarnaast is de kunst niet kwetsend, discriminerend of in strijd met de identiteit van het Rijk. Ook zorgt de CDV ervoor dat de presentatie vakkundig, esthetisch en financieel verantwoord is.
Responstijden	Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de invulling van de expositie.
Aanvraagwijze	Aanvragen worden behandeld op basis van beschikbare capaciteit bij de CDV.
Voorwaarden	Deze incidentele plusdienst kan door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum.
Betaalwijze	Het plaatsen van kunstvoorwerpen gebeurt in overleg met en op advies van de CDV.
Verkoopprijs	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
	Voor deze plusdienst wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.



12



Logistieke diensten



Kunst

11



Post

13

12.1 Interne distributie goederen

12.1 Interne distributie goederen

12.2 Inzamelen en afvoeren goederen

12.3 Transporteren goederen

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ 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	Verhuisdiensten (zie 20) en de verspreiding van post (zie 13.1) vallen niet onder dit product.
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 Facilitair contactcentrum.
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

12.2 Inzamelen en afvoeren goederen

12.1 Interne distributie goederen

12.2 Inzamelen en afvoeren goederen

12.3 Transporteren goederen

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	2400.02
Omschrijving	Binnen het rijksgebouw inzamelen 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 kunst (zie 11.1). 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 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 inzamelen en afvoeren plaatsvindt. Afhankelijk van het volume en de beschikbare capaciteit zit tussen de aanvraag en het inzamelen en afvoeren maximaal tien werkdagen.
Aanvraagwijze	De dienst kan door de bestelgemachtigde digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum.
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

12.3 Transporteren goederen

12.1 Interne distributie goederen

12.2 Inzamelen en afvoeren goederen

12.3 Transporteren goederen

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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 Facilitair contactcentrum wordt, wanneer noodzakelijk, bekeken wat de mogelijkheden zijn buiten de reguliere openingstijden.
Bijzonderheden	Verhuisdiensten (zie 20) 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 Facilitair contactcentrum.
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
telefoon diensten

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	■ Basispakket □ Plusdienst
Productnummer	2422.01
Omschrijving	Het centraal ontvangen van reguliere fysieke post , inclusief het beschikbaar stellen hiervan per organisatie op de hiervoor aangewezen postverzamelpunten .
Beschikbaarheid	Tot de dienstverlening behoort ook de verwerking van binnen het gebouw blijvende interne post . 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 en pakketten 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).
Responstijden	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.
Aanvraagwijze	Niet van toepassing.
Voorwaarden	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Betaalwijze	Voor spoedstukken en pakketten moeten gegevens van geadresseerden beschikbaar zijn om contact te leggen.
Verkoop prijs	De verrekking van dit product vindt plaats conform de financieringsafspraken met de betreffende CDV in de DVA.
	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekking van het basispakket.



13



Post



Logistieke diensten

12



Receptie- en
telefoon diensten

14

13.2 Verzenden 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	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	2422.04
Omschrijving	Het verzenden van reguliere fysieke post , vanaf daarvoor aangewezen postverzamel punten . 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 aange te kend 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. Materialen om pakketten te verzenden (bijvoorbeeld bubbeltjesplastic of dozen) worden door de opdrachtgever zelf verzorgd.
Kwaliteit	De post wordt op de dag van ontvangst verwerkt en aangeboden aan de postbezorger.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	Uitgaande poststukken worden volledig verzendklaar aangeboden bij de postverzamel punten.
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

13.3 Fijnmazig distribueren van 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	☐ Basispakket ☒ 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.
Aanvraagwijze	Op basis van een intakegesprek worden nadere afspraken gemaakt over de uitvoering. De plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd. Bestelgemachtigden kunnen vervolgens een aanvraag indienen.
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

13.4 Fysiek verzenden van digitale bestanden

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	☐ Basispakket ☒ 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 plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd. Bestelgemachtigden kunnen vervolgens een aanvraag indienen.
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

13.5 Koeriersdiensten

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	☐ Basispakket ☒ 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: • 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) Deze dienst is op aanvraag beschikbaar, doorgaans tijdens de reguliere openingstijden van het rijksgebouw. In overleg met het Facilitair contactcentrum wordt, wanneer noodzakelijk, bekeken wat de mogelijkheden zijn buiten de reguliere openingstijden.
Bijzonderheden	• Binnenlandse koeriersdiensten: Buiten openingstijden van het Facilitair contactcentrum kan deze dienst, uitsluitend in het geval van spoed, rechtstreeks worden aangevraagd bij de Interdepartementale Post- en Koeriersdienst (IPKD). • Buitenlandse koeriersdiensten: Buiten openingstijden van het Facilitair contactcentrum 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 IPKD.
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.
Aanvraagwijze	De dienst kan door de bestelgemachtigde digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum.
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
telefoondiensten

14

13.6 Registreren en digitaliseren van 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	☐ Basispakket ☒ 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 plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.
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
telefoondiensten

14

13.7 Verzorgen van mailings

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	☐ Basispakket ☒ 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 plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.
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

13.8 Verzorgen van specifieke 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	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2422.05
Omschrijving	Het verzorgen van specifieke post. Hieronder valt: • Het aangetekend verzenden van fysieke post. • Het laten verzorgen van identiteitscontrole bij fysieke post. • Het verzekerd verzenden van fysieke post.
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 plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd. Bestelgemachtigden kunnen vervolgens een aanvraag indienen.
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

14.1 Receptiediensten

14.2 Extra receptiediensten

14.3 Telefoonservice

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ 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 legitimatiebewijs tonen.
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

14.2 Extra receptiediensten

14.1 Receptiediensten

14.2 Extra receptiediensten

14.3 Telefoonservice

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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 Facilitair contactcentrum.
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 kostendeckend tarief in rekening gebracht.



14



Receptie- en telefoondiensten



Post

13



Reprografische
diensten

15

14.3 Telefoonservice

14.1 Receptiediensten

14.2 Extra receptiediensten

14.3 Telefoonservice

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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 Kopieer-, print- en scanwerk in kantooromgeving

15.1 Kopieer-, print- en scanwerk
in kantooromgeving

15.2 Grafische dienstverlening

15.3 Kopieer- en printopdrachten

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ 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.
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 Facilitair contactcentrum.
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

15.2 Grafische dienstverlening

15.1 Kopieer-, print- en scanwerk
in kantooromgeving

15.2 Grafische dienstverlening

15.3 Kopieer- en printopdrachten

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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

15.3 Kopieer- en printopdrachten

15.1 Kopieer-, print- en scanwerk
in kantooromgeving

15.2 Grafische dienstverlening

15.3 Kopieer- en printopdrachten

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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.
Responstijden	Overige kwaliteitsaspecten van een kopieer- of printopdracht worden in overleg met de opdrachtgever bepaald.
Aanvraagwijze	Over de uitvoering worden op basis van vastgestelde levertermijnen afspraken gemaakt, of er worden separate afspraken gemaakt en (eventueel) vastgelegd in een offerte.
Voorwaarden	De aanvragen en opdrachten kunnen rechtstreeks (elektronisch) bij de leverancier worden geplaatst door bestelgemachtigden.
Betaalwijze	Voor deze dienst gelden geen aanvullende voorwaarden.
Verkoopprijs	De plusdienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
	Conform de prijslijst of de uitgebrachte offerte.



16



Reststoffenverwerking

←
Reprografische
diensten
15

→
Schoonmaak
17

16.1 Reguliere reststoffen

16.1 Reguliere reststoffen

16.2 Specifieke reststoffen uit het primair proces

Soort product/dienst	■ Basispakket □ 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.
Responstijden	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.
Aanvraagwijze	Extra containers worden binnen een werkdag na aanvraag geplaatst.
Voorwaarden	Het tijdelijk leveren van extra containers kan digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum.
Betaalwijze	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

16.2 Specifieke reststoffen uit het primair proces

16.1 Reguliere reststoffen

16.2 Specifieke reststoffen uit het primair proces

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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



Veiligheid en
gezondheid

18

17.1 Glasbewassing planmatig

17.1 Glasbewassing planmatig

17.2 Plaagdiermanagement

17.3 Sanitaire gebruiks- en
verbruiksartikelen

17.4 Schoonmaak regulier

17.5 Extra schoonmaak op aanvraag

17.6 Glasbewassing op aanvraag

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	1310.02
Omschrijving	Het reinigen van het aanwezige glas aan de buitenkant en binnenkant (zowel in de gevel als separatieglass) van het rijksgebouw.
Beschikbaarheid	Volgens afgesproken planning. 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.
Kwaliteit	De algemene uitgangspunten over kwaliteit zijn opgenomen in het categorieplan Schoonmaak Rijk en waar nodig specifiek gemaakt in het 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	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



Veiligheid en
gezondheid

18

17.2 Plaagdiermanagement

17.1 Glasbewassing planmatig

17.2 Plaagdiermanagement

17.3 Sanitaire gebruiks- en
verbruiksartikelen

17.4 Schoonmaak regulier

17.5 Extra schoonmaak op aanvraag

17.6 Glasbewassing op aanvraag

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ 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 algemene uitgangspunten over kwaliteit zijn opgenomen in het categorieplan Schoonmaak Rijk en waar nodig specifiek gemaakt in het programma van eisen (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 Facilitair contactcentrum.
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



Veiligheid en
gezondheid

18

17.3 Sanitaire gebruiks- en verbruiksartikelen

17.1 Glasbewassing planmatig

17.2 Plaagdiermanagement

17.3 Sanitaire gebruiks- en
verbruiksartikelen

17.4 Schoonmaak regulier

17.5 Extra schoonmaak op aanvraag

17.6 Glasbewassing op aanvraag

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ 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 algemene uitgangspunten over kwaliteit zijn opgenomen in het categorieplan Schoonmaak Rijk en waar nodig specifiek gemaakt in het 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 incidenten, storingen en beschadigingen direct bij het Facilitair contactcentrum.
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



Veiligheid en
gezondheid

18

17.4 Schoonmaak regulier

17.1 Glasbewassing planmatig

17.2 Plaagdiermanagement

17.3 Sanitaire gebruiks- en
verbruiksartikelen

17.4 Schoonmaak regulier

17.5 Extra schoonmaak op aanvraag

17.6 Glasbewassing op aanvraag

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	1310.01
Omschrijving	Het voorzien in schone ruimten inclusief inrichting binnen de rijksgebouwen.
Beschikbaarheid	Op werkdagen tijdens reguliere openingstijden van het rijksgebouw.
Bijzonderheden	Op grond van een medische indicatie kunnen in overleg de schoonmaakwerkzaamheden worden aangepast.
Kwaliteit	De algemene uitgangspunten over kwaliteit zijn opgenomen in het categorieplan Schoonmaak Rijk en waar nodig specifiek gemaakt in het programma van eisen (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 schoonmaak kan bij voorkeur digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum 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 Facilitair contactcentrum.
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



Veiligheid en
gezondheid

18

17.5 Extra schoonmaak op aanvraag

17.1 Glasbewassing planmatig

17.2 Plaagdiermanagement

17.3 Sanitaire gebruiks- en
verbruiksartikelen

17.4 Schoonmaak regulier

17.5 Extra schoonmaak op aanvraag

17.6 Glasbewassing op aanvraag

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	1320.01
Omschrijving	Het verzorgen van extra schoonmaakwerkzaamheden, zowel structureel als incidenteel.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Structureel Extra schoonmaak als gevolg van: • structurele uitbreiding van de openingstijden van het rijksgebouw; • intensiever gebruik van het rijksgebouw; • specifieke eisen vanuit het primair proces. Incidenteel Het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden bij evenementen , verhuizingen of eenmalige uitbreiding van de openingstijden van het rijksgebouw.
Kwaliteit	De algemene uitgangspunten over kwaliteit zijn opgenomen in het categorieplan Schoonmaak Rijk en waar nodig specifiek gemaakt in het programma van eisen (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 structurele plusdienst kan tot zes weken van tevoren door de opdrachtgever worden aangevraagd bij de accountmanager van de CDV. De incidentele plusdienst kan minimaal vijf werkdagen van tevoren door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd via het Facilitair contactcentrum.
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 kostendeckend tarief in rekening gebracht.



17



Schoonmaak



Reststoffen-
verwerking

16



Veiligheid en
gezondheid

18

17.6 Glasbewassing op aanvraag

17.1 Glasbewassing planmatig

17.2 Plaagdiermanagement

17.3 Sanitaire gebruiks- en
verbruiksartikelen

17.4 Schoonmaak regulier

17.5 Extra schoonmaak op aanvraag

17.6 Glasbewassing op aanvraag

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	1320.03
Omschrijving	Het incidenteel verzorgen van extra glasbewassing.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	Niet van toepassing.
Kwaliteit	De algemene uitgangspunten over kwaliteit zijn opgenomen in het categorieplan Schoonmaak Rijk en waar nodig specifiek gemaakt in het programma van eisen (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 Facilitair contactcentrum.
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



Veiligheid en gezondheid



Schoonmaak

17



Vergaderservice

19

18.1 BHV-organisatie

18.1 BHV-organisatie

18.2 BHV-middelen

18.3 Fitness

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	2110.02
Omschrijving	Het faciliteren van de BHV-organisatie per rijksgebouw met als doel adequaat op te kunnen treden in geval van een ontruiming of andere ongewenste gebeurtenissen, zoals ongevallen en brand. Hieronder valt: • Het opstellen en onderhouden van de plannen die nodig zijn voor het laten functioneren van de BHV-organisatie (zoals calamiteitenplan, BHV- en ontruimingsplan, opleidings- en oefenplan). • Het vaststellen van de benodigde BHV-organisatie. • Het toetsen van de kwaliteit van de BHV-organisatie. • Het organiseren en evalueren van periodieke (ontruimings)oefeningen. • Het verzorgen van opleidingen en herhalingstrainingen. • Het registreren van deelname aan opleidingen en herhalingstrainingen en het rapporteren hierover aan de opdrachtgever.
Beschikbaarheid	Niet van toepassing.
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). In overleg met de CDV kan de rol van Hoofd BHV worden vervuld door de CDV en kan bij calamiteiten invulling aan de operationele aansturing worden gegeven. Of de CDV deze rol ook daadwerkelijk kan vervullen, is sterk afhankelijk van de lokale en personele situatie. De opdrachtgever en CDV zijn samen verantwoordelijk voor de verbinding tussen de calamiteitenplannen en -teams van de CDV en opdrachtgever. Daarnaast zijn 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.



18



Veiligheid en gezondheid



Schoonmaak

17



Vergaderservice

19

18.1 BHV-organisatie

18.2 BHV-middelen

18.3 Fitness

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, het model BHV- en ontruimingsplan en het opleidings- en oefenplan BHV.
Responstijden	Niet van toepassing.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
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 medewerkers. In het kader van de zelfredzaamheid moeten alle medewerkers de geschreven en mondelinge instructies opvolgen. Medewerkers die deel uitmaken van de BHV-organisatie zijn verplicht de periodieke opleidingen en oefeningen te volgen. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de RI&E.
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



Veiligheid en gezondheid



Schoonmaak

17



Vergaderservice

19

18.2 BHV-middelen

18.1 BHV-organisatie

18.2 BHV-middelen

18.3 Fitness

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	2110.01
Omschrijving	Het leveren, instellen, beheren en onderhouden van BHV-middelen in en om het rijksgebouw die tot doel hebben de veiligheids- en gezondheidsrisico's voor de gebruikers te voorkomen, te beperken dan wel te beheersen.
Beschikbaarheid	Niet van toepassing.
Bijzonderheden	Een RI&E vormt de basis voor de benodigde BHV-middelen. Conform het Rijkshuisvestingsstelsel voor kantoren (2016) levert en onderhoudt het RVB de gebouwgebonden infrastructuur en middelen . De CDV is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer ervan.
Kwaliteit	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.
Voorwaarden	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. De opdrachtgever informeert de gebruikers over de geldende veiligheidsvoorschriften.
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



Veiligheid en gezondheid



Schoonmaak

17



Vergaderservice

19

18.3 Fitness

18.1 BHV-organisatie

18.2 BHV-middelen

18.3 Fitness

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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 IKAP 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.



19



Vergaderservice



Veiligheid en
gezondheid

18



Verhuisdiensten

20

19.1 Reserveerbare vergaderzalen

19.1 Reserveerbare vergaderzalen

19.2 Externe hotel- en vergaderaccommodaties

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	1430.02
Omschrijving	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. Op aanvraag wordt catering (zie 6.8) geleverd.
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 kantoren.
Bijzonderheden	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. Binnen de kantooromgeving kunnen als onderdeel van de werkplekmix overlegruimten (meestal tot zes personen) zijn gesitueerd die niet reserveerbaar zijn. Voor informatie over het aanvragen van vergaderzalen in externe locaties zie 19.2.
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.
Aanvraagwijze	De gebruiker reserveert een vergaderzaal digitaal via het reserveringssysteem of bij het Facilitair contactcentrum. Het laten wijzigen van de standaard vergaderopstelling kan tot twee werkdagen van tevoren digitaal worden aangevraagd via het reserveringssysteem of bij het Facilitair contactcentrum.



19



Vergaderservice



Veiligheid en
gezondheid

18



Verhuisdiensten

20

19.1 Reserveerbare vergaderzalen

19.2 Externe hotel- en vergaderaccommodaties

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 Facilitair contactcentrum.
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.



19



Vergaderservice



Veiligheid en
gezondheid

18



Verhuisdiensten

20

19.2 Externe hotel- en vergaderaccommodaties

19.1 Reserveerbare vergaderzalen

19.2 Externe hotel- en
vergaderaccommodaties

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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 Facilitair contactcentrum.
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.



20



Verhuisdiensten



Vergaderservice

19



Vervoer

21

20.1 Eenvoudige verhuizingen

20.1 Eenvoudige verhuizingen

20.2 Complexe verhuizingen

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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 Facilitair contactcentrum.
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.



20



Verhuisdiensten



Vergaderservice

19



Vervoer

21

20.2 Complexe verhuizingen

20.1 Eenvoudige verhuizingen

20.2 Complexe verhuizingen

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2430.02
Omschrijving	Onder complexe verhuizingen vallen: • een verhuizing van persoonlijke spullen, werkplekgebonden dossiers en persoonsgebonden ICT-middelen van meer dan tien personen; • een verhuizing tussen twee of meer locaties; • een verhuizing waarbij primair procesgebonden meubilair moet worden meeverhuisd; • een verhuizing met een politieke of andere (zoals beveiligingstechnische) gevoeligheden, bijzondere goederen of naar aanleiding van een calamiteit. Het gaat hierbij om een fysieke verhuizing van een organisatie(onderdeel) en/of gebruiker(s).
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	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. 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. De CDV toetst, voordat tot uitvoering wordt overgegaan, of de verhuizing past binnen het in het rijksgebouw toegepaste huisvestingsconcept. Bij verhuizingen waarbij meerdere partijen zijn betrokken, fungeert de CDV als projectleider voor de coördinatie en is het aanspreekpunt voor de opdrachtgever.
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.



20



Verhuisdiensten



Vergaderservice

19



Vervoer

21

20.1 Eenvoudige verhuizingen

20.2 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.



21



Vervoer



Verhuisdiensten

20



Werkomgeving

22

21.1 Dienstfietsen

21.1 Dienstfietsen

21.2 Vervoer bewindspersonen

21.3 Deelauto's

21.4 Overig vervoer

21.5 Parkeervoorzieningen extern

21.6 Vervoer ambtelijke top

21.7 Wagenparkbeheer

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ 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 Facilitair contactcentrum 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 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 of het Facilitair contactcentrum.
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.



21



Vervoer



Verhuisdiensten

20



Werkomgeving

22

21.2 Vervoer bewindspersonen

21.1 Dienstfietsen

21.2 Vervoer bewindspersonen

21.3 Deelauto's

21.4 Overig vervoer

21.5 Parkeervoorzieningen extern

21.6 Vervoer ambtelijke top

21.7 Wagenparkbeheer

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ 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	De afzonderlijke ritten worden uitgevoerd op basis van de agenda van de bewindspersoon.
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



21



Vervoer



Verhuisdiensten

20



Werkomgeving

22

21.3 Deelauto's

21.1 Dienstfietsen

21.2 Vervoer bewindspersonen

21.3 Deelauto's

21.4 Overig vervoer

21.5 Parkeervoorzieningen extern

21.6 Vervoer ambtelijke top

21.7 Wagenparkbeheer

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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.



21



Vervoer



Verhuisdiensten

20



Werkomgeving

22

21.4 Overig vervoer

21.1 Dienstfietsen

21.2 Vervoer bewindspersonen

21.3 Deelauto's

21.4 Overig vervoer

21.5 Parkeervoorzieningen extern

21.6 Vervoer ambtelijke top

21.7 Wagenparkbeheer

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	2442.02
Omschrijving	Het mogelijk maken van overige vormen van vervoer voor personen en groepen. Onder overig vervoer wordt hier verstaan: • 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 plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd. De wijze van aanvragen van de verschillende vormen van vervoer wordt met de opdrachtgever afgesproken.
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.



21



Vervoer



Verhuisdiensten

20



Werkomgeving

22

21.5 Parkeervoorzieningen extern

21.1 Dienstfietsen

21.2 Vervoer bewindspersonen

21.3 Deelauto's

21.4 Overig vervoer

21.5 Parkeervoorzieningen extern

21.6 Vervoer ambtelijke top

21.7 Wagenparkbeheer

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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.



21



Vervoer



Verhuisdiensten

20



Werkomgeving

22

21.6 Vervoer ambtelijke top

21.1 Dienstfietsen

21.2 Vervoer bewindspersonen

21.3 Deelauto's

21.4 Overig vervoer

21.5 Parkeervoorzieningen extern

21.6 Vervoer ambtelijke top

21.7 Wagenparkbeheer

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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.
Kwaliteit	De CDV levert de benodigde auto's en draagt tevens zorg voor het wagenparkbeheer . 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 structurele plusdienst kan door de opdrachtgever bij de accountmanager van de CDV worden aangevraagd.
Voorwaarden	De individuele ritten worden digitaal aangevraagd en uitgevoerd volgens een vooraf vastgelegde planning. Het overzicht met de gewenste ritten (de planning) wordt volgens afspraak door de opdrachtgever een week van tevoren aangeleverd bij het Facilitair contactcentrum.
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



Vervoer



Verhuisdiensten

20



Werkomgeving

22

21.7 Wagenparkbeheer

21.1 Dienstfietsen

21.2 Vervoer bewindspersonen

21.3 Deelauto's

21.4 Overig vervoer

21.5 Parkeervoorzieningen extern

21.6 Vervoer ambtelijke top

21.7 Wagenparkbeheer

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ 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.
Kwaliteit	De voertuigen worden geleverd met gebruikersinstructie en voorzien van de voor de functie noodzakelijke apparatuur en striping volgens de met de opdrachtgever overeengekomen specificaties.
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.



21



Vervoer



Verhuisdiensten

20



Werkomgeving

22

21.1 Dienstfietsen

21.2 Vervoer bewindspersonen

21.3 Deelauto's

21.4 Overig vervoer

21.5 Parkeervoorzieningen extern

21.6 Vervoer ambtelijke top

21.7 Wagenparkbeheer

Voorwaarden

In overleg tussen opdrachtgever en 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.



22



Werkomgeving



Vervoer

21



Bijlagen

22.1 Algemene ruimten en kantoorgebied

22.1 Algemene ruimten en kantoorgebied

22.2 Bewegwijzering

22.3 Extra meubilaarsleutels en ontgrendelen digitale sloten

22.4 Organisatie-/procesgebonden ruimten

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	1430.10
Omschrijving	Het beschikbaar stellen, inrichten en beheren van algemene ruimten en van een mix van (werk)plekken met standaardmeubilair in het kantoorgebied. De inrichting (exclusief ICT) is afgestemd op de functie van de betreffende (werk)plek/ruimte.
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar. Wanneer een algemene ruimte niet in het rijksgebouw aanwezig is, kan eventueel gebruik worden gemaakt van de betreffende ruimte in een nabij gelegen rijksgebouw.
Bijzonderheden	De FWR wordt bij het inrichten van 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. Het aanbod van standaardmeubilair is conform FWR en de Rijkscatalogus meubilair. Voor bewindspersonen en ambtelijke top is een specifieke catalogus beschikbaar. 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. Het beheer van de sleutels van het meubilair wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld. Het ontgrendelen van digitale sloten van kasten of lockers en het leveren van extra meubilaarsleutels valt onder de plusdiensten (zie 22.3). Op grond van een medische indicatie kan in overleg aangepast meubilair worden geleverd.
Kwaliteit	De ruimten en het meubilair voldoen aan het Arbobesluit en overige wet- en regelgeving.
Responstijden	De levertijd voor aangepast meubilair wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld. Gemelde defecten en beschadigingen worden binnen vier kantooruren beoordeeld en zo spoedig mogelijk en adequaat verholpen.



22



Werkomgeving



Vervoer

21



Bijlagen

22.1 Algemene ruimten en kantoorgebied

22.2 Bewegwijzering

22.3 Extra meubilaarsleutels en ontgrendelen digitale sloten

22.4 Organisatie-/procesgebonden ruimten

Aanvraagwijze	De ruimten zijn toegankelijk op basis van beschikbaarheid. Aangepast meubilair kan digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum op grond van een medische indicatie door een (arbo-/bedrijfs)arts.
Voorwaarden	Om de beschikbaarheid van (werk)plekken te kunnen garanderen, laten de gebruikers de (werk)plek netjes en leeg achter. Gebruikers melden defecten en beschadigingen direct bij het Facilitair contactcentrum. Aangepast meubilair kan alleen aangevraagd worden op grond van een medische indicatie die maximaal vijf jaar oud is.
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



Vervoer

21



Bijlagen

22.2 Bewegwijzering

22.1 Algemene ruimten en kantoorgebied

22.2 Bewegwijzering

22.3 Extra meubilaarsleutels en ontgrendelen digitale sloten

22.4 Organisatie-/procesgebonden ruimten

Soort product/dienst	☒ Basispakket ☐ Plusdienst
Productnummer	1430.07
Omschrijving	Het voorzien in bewegwijzering aan de binnen- en buitenzijde van het rijksgebouw en op het bijbehorende terrein. Hieronder vallen: • 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. 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. De CDV stelt nationale vlaggen, de rijksoverheidsvlag en de regenboogvlag ter beschikking. De opdrachtgever kan desgewenst andere vlaggen aanleveren of als plusdienst laten bestellen.
Kwaliteit	De bewegwijzering wordt bij nieuwbouw uitgevoerd in de meest recente rijkshuisstijl. Dit geldt ook voor aanvullingen of noodzakelijke vervanging in een bestaand gebouw. Het vlaggen gebeurt conform de door de minister-president vastgestelde vlaginstructie.
Responstijden	Binnen twee werkdagen na de aanvraag wordt contact opgenomen met de aanvrager.
Aanvraagwijze	Wijzigingen in de organisatiegebonden bewegwijzering kunnen door bestelgemachtigden digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum.
Voorwaarden	Gebruikers melden incidenten en beschadigingen direct bij het Facilitair contactcentrum.
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



Vervoer

21



Bijlagen

22.3 Extra meubilaarsleutels en ontgrendelen digitale sloten

22.1 Algemene ruimten en kantoorgebied

22.2 Bewegwijzering

22.3 Extra meubilaarsleutels en ontgrendelen digitale sloten

22.4 Organisatie-/procesgebonden ruimten

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	1430.09
Omschrijving	Het leveren van extra sleutels voor meubilair en/of het ontgrendelen van digitale sloten van kasten en lockers.
Beschikbaarheid	Deze plusdienst is op aanvraag beschikbaar. Het ontgrendelen van digitale sloten wordt uitgevoerd op werkdagen gedurende de aanwezigheid van de CDV.
Bijzonderheden	Niet van toepassing.
Kwaliteit	Niet van toepassing.
Responstijden	Extra meubilaarsleutels worden binnen veertien werkdagen geleverd. Meldingen voor het ontgrendelen van sloten worden op werkdagen tijdens de uren dat het Facilitair contactcentrum 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.
Aanvraagwijze	De incidentele plusdienst kan door bestelgemachtigden bij voorkeur digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum.
Voorwaarden	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.
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



Vervoer

21



Bijlagen

22.4 Organisatie-/procesgebonden ruimten

22.1 Algemene ruimten en kantoorgebied

22.2 Bewegwijzering

22.3 Extra meubilairsteuten en ontgrendelen digitale sloten

22.4 Organisatie-/procesgebonden ruimten

Soort product/dienst	☐ Basispakket ☒ Plusdienst
Productnummer	1430.04
Omschrijving	Het beschikbaar stellen, inrichten en beheren 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 organisatie-/procesgebonden 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.



Bijlagen



Werkomgeving

22

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 kolf-ruimte, stilte-/ruimten, de ruimte voor de bedrijfs-arts en bedrijfsmaatschappelijk werk en douche- en kleedruimten.

Ambtelijke top

De ambtenaren boven directourniveau.

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

Basisassortiment

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

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.

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.

Beschikbaarheidspercentage

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

Best deal

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

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 is aangegeven welke beveiligingsrisico's er zijn, wat het gewenste beveiligingsniveau is en welke OBE-beveiligingsmaatregelen nodig zijn.

Bewindspersonen

Ministers en staatssecretarissen.

Bezettingsgraadmeting

Een beproefde methode om informatie te verzamelen over het gebruik en de bezetting van huisvesting om te kunnen toetsen of de huisvesting en het gebruik ervan voldoet aan de doelstellingen en kaders.

Bezoeker

Een persoon die niet zelf is geautoriseerd voor toegang tot het rijksgebouw.



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

BHV-middelen

Zowel de standaarduitrusting als de overige middelen ten behoeve van gebruik bij incidenten, calamiteiten en ontruimingen. Hieronder vallen onder andere AED, evacuatiemateriaal, BHV-vestjes, EHBO-koffer, noodcommunicatie (portofoon, pieper, noodtelefoon) 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 groep van getrainde hulpverleners (basis BHV'er, allround BHV'er, ploegleider en Hoofd BHV) en de processen waarmee gezorgd wordt voor de hulpverlening bij incidenten en calamiteiten in een rijksgebouw.

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.

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.

Collo

Verpakkingseenheid of individueel stuk in een zending goederen.



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

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.

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.



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

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 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 Facilitair contactcentrum.

Facilitair servicepunt

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

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 Werkomgeving Rijk (FWR)

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



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

Gebouwgebonden bewaking en beveiliging

Onder deze dienstverlening valt:

- open-, brand- en sluitrondes
- 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

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.

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.).

Gebruikersovereenkomst voertuigen

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



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

Generiek Card Managementsysteem (GCMS)

Het informatiesysteem, binnen het centrale domein van de rijks- en gemeentelijke infrastructuur, waarin de lifecycle van rijks- en gemeentelijke passsen wordt beheerd. Via dit systeem worden passsen 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 groen- en natuurvoorziening wordt geplaatst rekening houdend met de locatiespecifieke kenmerken en doelgroepen.

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.



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

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 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.

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.

Kritieke prestatie-indicator (KPI)

Variabele om prestaties van de CDV te rapporteren en analyseren.

Kunstvoorwerp

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

Leegstand

Een verhuurbare eenheid van het rijksgebouw waarvoor 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.

Legitimatiebewijs

Een bewijs dat aan rijksmedewerkers wordt verstrekt om zich te kunnen legitimeren bij burgers of bedrijven, als dit bij de uitoefening van hun functie is vereist. Bijvoorbeeld voor controleurs of deurwaarders bij de Belastingdienst.



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

Losse componenten

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

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.

Offerte

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

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.



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

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.

Pandinformatie

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

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.

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, pakketten, folders, vakbladen en overig drukwerk.



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

Reguliere reststoffen

Hieronder vallen glas, groente- fruit- en tuinafval, papier, karton, klein gevaarlijk afval, plastic, koffie-bekers, 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 verhuur-relatie 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.

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 toiletpapier, zeep/foam, handdoeken, seatcleaner, luchtverfrisser, toiletborstel en hygiëneboxen.

Schone ruimte

Een ruimte is schoon als deze op de overeengekomen momenten voldoet aan de met de schoonmaakleverancier afgesproken reinheidseisen.



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

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

Rijksgebouwen 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.

Specifieke reststoffen

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

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, ladenblokken (alleen bij vaste werkplekken), persoonsgebonden ergonomische hulpmiddelen en overige inrichtingselementen zoals kapstokken, whiteboards en bureauverlichting.

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 uitval communicatie gebouwbeheersysteem.



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

Te Beschermen Belangen (TBB)

De belangen 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 regenboogvlag.

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



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

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 factuuraafhandeling
- 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)
 - 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)rapporten voor diensten en bestuur



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

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, waaraan, waarop of waarmee personen bepaalde activiteiten kunnen verrichten zoals bureauwerk, ontmoeten, vergaderen, pauzeren, printen etc.

Zelfbediening

De lunchgebruiker pakt in het bedrijfsrestaurant zelf de producten.



Bijlagen



Werkomgeving

22

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/DGOO als beleidsmaker en kadersteller en een financieel des-

kundige 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.

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. Op strategisch niveau worden de LFMO formats ingezet zoals die van de DVA.

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.

Demandmanagement

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



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

Dienstverleningsafspraken

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

Eigenaar

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 PDC en tarieven vast.

Klantcommunicatie

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

Klantproces

Het integrale klantcontact betreft 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.



Bijlagen



Werkomgeving

22

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	IPKD	Interdepartementale Post- en Koeriersdienst
BHV	Bedrijfs hulpverlening	KPI	Kritieke prestatie-indicator
BZK/DGOO	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties/Directoraat-generaal Overheidsorganisatie	LFMO	Landelijk Facilitair Management Overleg
CDV	Facilitaire concerndienstverlener	MFP	Multifunctionele printer
DVA	Dienstverleningsafsprakendocument	OBE	Organisatorische, bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen
DVR	Dienstverleningsrapportage	PBM	Persoonlijke beschermingsmiddelen
EHBO	Eerste Hulp Bij Ongevallen	RBO	Rijksbeveiligingsorganisatie
FCC	Facilitair contactcentrum	RCE	Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed
FWR	Fysieke Werkomgeving Rijk	RI&E	Risico-inventarisatie en -evaluatie
GCMS	Generiek Card Managementsysteem	RPDC	Rijksbrede producten- en dienstencatalogus
ICBR	Interdepartementale Commissie Bedrijfsvoering Rijk	RSO	Rijksschoonmaakorganisatie
ICHF	Interdepartementale Commissie Huisvesting en Faciliteiten (tot 7-7-2016: ICFH)	RVB	Rijksvastgoedbedrijf
ICT	Informatie- en communicatietechnologie	TBB	Te Beschermen Belangen
IDV-P	ICT Dienstverlener - Pandgebonden	VTW	Verzoek tot wijziging



Bijlagen



Werkomgeving

22

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 2.0 / 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	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 Vakliteratuur en Abonnementen	Versie 1.03 / 01-06-2010

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. Beveiliging

Document	Versie
Categorieplan Beveiliging Rijksoverheid	Versie 1.1 / april 2013
Kader Rijkstoegangsbeleid	Versie 1.0 / 11 mei 2010
Beveiligingsvoorschrift Rijksdienst	Versie 1 juni 2013, nr. 3119942
Normenkader Beveiliging Rijkskantoren (NkBR)	Versie 2.0 / 24 maart 2016
Bezoekersreglement Rijkskantoren	Versie 1.0 / 01-08-2014
Normenkader Rijkspas	Versie 8.0 / maart 2016

6. Catering

Document	Versie
Categorieplan Catering	Versie definitief / 1 juni 2018
Supplement Categorieplan Catering, warme dranken automaten	Versie 1.0 / 16 juli 2015
Nota betaalsystemen in bedrijfsrestaurants	17 april 2014



Bijlagen



Werkomgeving

22

8. Gebouwbeheer

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

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 op elementniveau per 1 januari 2016	Versie 2
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	Versie januari 2017
Standaard taakverdeling specialties DJI	Versie januari 2017
FWR wijzer	Versie 2.0 / 2017
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

9. Groenvoorziening (binnen)

Document	Versie
Categorieplan Representatie	Versie 9.0

10. Kantoorbenodigdheden

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



Werkomgeving

22



Bijlagen

11. Kunst

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

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



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

15. Reprografische diensten

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

16. Reststoffenverwerking

Document	Versie
Beleidsvoorstel Grondstoffenmanagement en Afvalzorg	4 april 2013
Categorieplan Afvalzorg en Grondstoffenmanagement Rijk	Versie 1.0 / januari 2015

17. Schoonmaak

Document	Versie
Categorieplan Schoonmaak Rijk 2018-2020	Versie 1.0 / 19 april 2018

18. Veiligheid en gezondheid

Document	Versie
Memo Advies standaardisatie rijksbrede BHV	24 juni 2013
Memo Advies opleidingen rijksbrede BHV	20 april 2012
Handboek BHV Rijksoverheid	November 2014



Bijlagen



Werkomgeving

22

21. Vervoer

Bijlage A - Definities

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

Document	Versie
Categorieplan Vervoer	Versie 1.1 / juni 2010
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

Bijlage B - Afkortingen

Bijlage C - Geraadpleegde documenten

Document	Versie
Categorieplan Kantoorinrichting, subcategorie Meubilair	Versie 1.01 / 28 november 2011
Onderzoeksrapportage kaderstelling Fysieke Werkomgeving Rijk, kwaliteit en kosten	Versie januari 2015
Het nieuwe rijkshuisvestingsstelsel voor kantoren per 1 januari 2016	Versie februari 2016
Rijkscatalogus standaard werkplekken en dynamisch archief	Versie 22-12-2015
FWR wijzer	Versie 2.0 / 2017
Rijkshuisvestingsstelsel voor specialties	Versie 1.0 / 16 augustus 2016
Het nieuwe rijkshuisvestingsstelsel voor specialties per 1 januari 2017	Versie februari 2017



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



**Altijd en overal
comfortabel werken**