

Uitwerking van de dienstverlening		Facilitair servicepunt
Versie		Definitief
Datum		21-07-2023
Taken		Het Facilitair servicepunt (FSP) is de spil vanuit Facilitaire Zaken (FZ) tussen de klant, de percelen en FZ. Het FSP is het eerste aanspreekpunt voor de klant, collega en leverancier. Het FSP draagt zorg voor het oplossen en beantwoorden van eenvoudige vragen via een facilitair management informatie systeem (FMIS).
Beschrijving van de dienstverlening		De Basis dienstverlening van het FSP bestaat uit; • Het beantwoorden van klantvragen. • Het vastleggen van gegevens, afstemmen en bewaken van vragen, informatieverzoeken, klachten, wijzigingen en storingen (KWIS) via FMIS. • Het doorzetten van meldingen naar 2^e lijn aan ons gelieerde partijen en leveranciers. • Het bijhouden van de vergaderverzoeken. • Het bewaken van uit te voeren werkzaamheden die gepland staan in het FMIS-systeem op basis van opvolgtijden. • Bestellingen doorzetten. • Het aanmaken en innemen van toegangspassen. • Aanmelden van leveranciers met aanhangende werkzaamheden. • Oren en ogen van de dienstverlening van FZ en hierin meedenken.
Performance indicatoren		• Klanttevredenheid via gasttevredenheidsonderzoek. • Doorlooptijden vanuit FMIS-systeem. • Telefonische bereikbaarheid.
Prijsstelling		Vast uurtarief op basis van ingezette uren
Volumes		• Openingstijden van het FSP maandag t/m vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur. • Kengetallen met betrekking tot de werklast van het huidige FSP. De cijfers zijn niet leidend voor de toekomst, in acht genomen dat we een organisatie in beweging zijn. • Gemiddeld aantal meldingen per maand; 90 • Gemiddeld aanmaak en beheer aantal toegangspassen per maand; 70 • Gemiddeld aantal bestellingen per maand: 50 • Gemiddeld aantal telefoongesprekken; 320 • Mogelijk wordt in het kader van het Zaans werken, telefonische bereikbaarheid na 17.00 uur gewenst. Indien dit gebeurt komt een verzoek voor opschaling. Uren inzet huidige dienstverlener; • 72 uur inzet per week.
Middelen/ materialen/ voorraden		• Opdrachtgever draagt zorg voor het aanleveren van juiste en actuele informatie ten behoeve van het FSP (werkinstructies, huisregels, productengids etc.). • Opdrachtgever zorgt voor een ingerichte werkplek voor 2 personen in het stadhuis.
Systemen		• Microsoft 365 • Topdesk (FMIS-systeem) voor het behandelen van KWIS-meldingen en operationele terugkerende opdrachten. • Sipass (toegangsbeheer)
Kwalificatie medewerkers		Voor deze dienstverlening dienen medewerkers te voldoen of in het bezit te zijn van de volgende kwalificaties: • Klantvriendelijk en klantgericht. • Beheersen van de Nederlandse taal in woord en geschrift. • In staat zijn om met de systemen te kunnen werken.
Managementinformatie		Dienstverlener rapporteert per kwartaal minimaal de volgende informatie: • Overzicht van uitgevoerde operationele activiteiten • Rapportage op het aantal behandelde en gerappelleerde meldingen • Rapportage op het aantal telefoontjes

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Rapportage op doorlooptijden |
|--|--|