

Uitwerking van de dienstverlening	
Versie	01 definitief
Datum	21-07-2023
Taken	Verantwoordelijk voor de representatieve, veilige en ordelijke omgeving van een gebouw. Fungeert als oren en ogen als het gaat om defecten, storingen of andere problemen. Tevens belast met (klein) onderhouds werkzaamheden binnen de werkomgeving.
Beschrijving van de dienstverlening	Deze dienst richt zich op het in stand houden van de conditie van de diverse ambtenarenhuisvesting van gemeente Zaanstad en de aan hen gelieerde partijen. • De dienstverlening is van toepassing op locaties zoals omschreven in bijlage 1 Programma van Eisen. • Dienstverlener is verantwoordelijk voor de operationele werkzaamheden die bij de takenlijst behoren. • In behandeling nemen en verwerken van meldingen en opdrachten die binnenkomen via Topdesk (FMIS-systeem) en Outlook. • De dienstverlener gaat voor hergebruik (re-use) en repareren van materialen en middelen conform de duurzaamheidsambitie van gemeente Zaanstad.
Performance indicatoren	Klanttevredenheidsonderzoek (o.a. GTO)
Prijsstelling	Additionele werkzaamheden zijn onderdeel van de incidentele services en dienen met vaste uurtarieven aangeboden te worden op basis van te werken uren inzet.
Volumes	• Werktijden van de medewerkers liggen maandag t/m vrijdag tussen 07.00 en 17.30 uur. Huidige uren inzet huidige dienstverlener; • 24 manuur inzet per dag.
Middelen/ materialen/ voorraden	• Gemeente Zaanstad stelt het gereedschap en de middelen ter beschikking om werkzaamheden te verrichten. • Binnen het stadhuis zijn in diverse magazijnen de spullen opgeslagen waarmee de huismeester de werkzaamheden kan uitvoeren.
Systemen	• Microsoft 365 • Topdesk (FMIS-systeem)
Kwalificatie medewerkers	Voor deze dienstverlening dienen medewerkers te voldoen of in het bezit te zijn van de volgende kwalificaties: • VCA certificaat • Lift torn certificaat • Medewerkers dienen over de juiste technische kennis te beschikken • KWIS-meldingen en opdrachten digitaal te verwerken. • Beheerst de Nederlandse taal en heeft een representatief voorkomen.
Managementinformatie	Dienstverlener levert de volgende rapportage op na afloop van het kwartaal: • Overzicht van uitgevoerde activiteiten in taken en in uren.