

Waarom komen we in actie? **START**

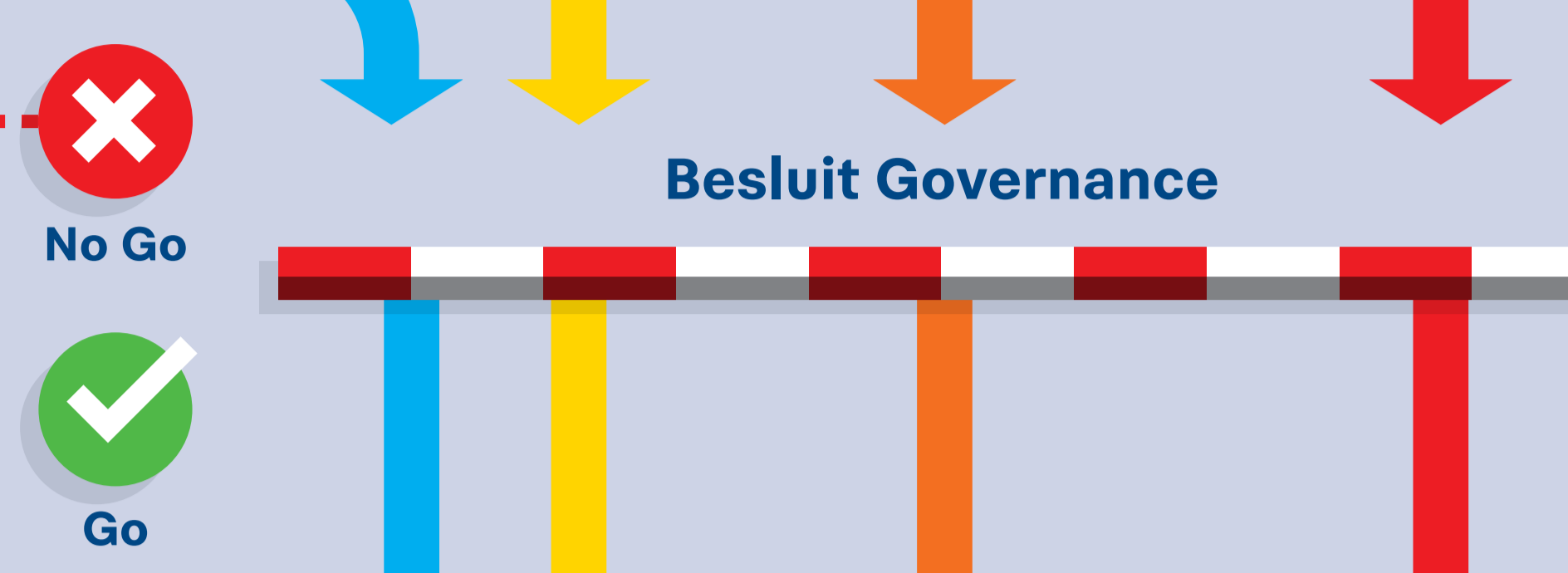
Plan: Wat gaan we doen?

- Veranderde of nieuwe klantbehoefte
- Veranderd of nieuw proces
- Contract loopt af (expiratie)

Wijzigingsvoorstel
Vakgroep / WAC
Directie FM, FM & VW

Inventariseren

- I. Aanbesteding boven gesteld drempelbedrag
- II. Aanbesteding-/inkooptraject onder gesteld drempelbedrag
- III. Wijziging beïnvloedt bestaand contract
- IV. Overige wijzigingen



Ketenprocesplaat

Zo werken wij integraal samen vanuit Facility Management



Onze processen en samenwerkingsvormen variëren sterk, afhankelijk van de vraag van de klant. Nu we door de hele keten taken, rollen en verantwoordelijkheden duidelijk hebben beschreven, kunnen we onze klant beter bedienen.

Onze uitgangspunten zijn:

- We werken vanuit de klantwens
- We pakken het proces integraal aan
- De regie over het ketenprocesplaat ligt bij FM
- De diensten- en productencatalogus functioneert als vertrekpunt
- We werken vanuit 1 ingang, 1 systeemgedachte
- Ons dienstverleningsconcept is click, call, face

Act (wordt later uitgewerkt)

Check (wordt later uitgewerkt)

Herzien van richting: • Beleid • Processen • Procedures • Werkinstructies	Communicatie • Klant • Leverancier • Etc.
Bewaken van: • Beleid • Processen • Procedures • Werkinstructies	D.m.v. uitvoeren: • Evaluaties • Kwaliteitscontroles • Enquêtes • Onderzoeken • Rapportages
Beheersfase Performance Centraal • Leveranciersmanagemen VW • Contractmanagement VW / FM • Projectmatige aanpak doorontwikkeling kwaliteit van dienstverlening FM	Decentraal • Contractmanagement FM • Operationeel toezicht FM

Project Eind Rapport VW & FM
VW & FM

Project Eind Rapport FM
FM

Nazorgfase
Start uitvoering Go live



Advies Uitvoering

Processen (indien nodig) FM

Procedures (indien nodig) FM

Werkinstructies (indien nodig) FM

Implementatieplan
VW & FM

Implementatieplan (indien nodig) FM

Contract Informatie Document
VW

Bijlage Overzicht Assortiment (indien nodig)
VW

Implementeren

Contracteren

Definitief contract
VW

NOP/OP: Gunningsadvies
VW

Gunningsadvies
VW

Nota van Inlichtingen (indien nodig)
VW

Inschrijvingsleidraad
VW

NOP/OP: Nota van Inlichtingen (indien nodig)
VW

NOP/OP: Inschrijvingsleidraad
VW

NOP: Selectieleidraad Selectieadvies (indien nodig)
VW

Programma van Eisen
VW

Uitgangspunten implementatie
VW & FM

Aanbestedingsstrategie (indien nodig)
VW

Project Initiatie Document (indien nodig)
VW

Business Case (indien nodig)
VW

Selecteren

Specificeren

Projectgroep

Expertgroep (indien nodig)

Projectplan (indien nodig) FM

Onderzoeksopdracht (indien nodig) VW

Onderzoeksopdracht (indien nodig) VW

Klankbordgroep/gebruikersgroep (indien nodig)

Strategisch Beleid (indien nodig) Directie FM

Strategisch Beleid (indien nodig) Directie FM

Tactisch Uitvoerings Beleid (indien nodig) FM

Tactisch Uitvoerings Beleid (indien nodig) FM

Tactisch Uitvoerings Beleid (indien nodig) FM

Tactisch Uitvoerings Beleid (indien nodig) FM

Tactisch Uitvoerings Beleid (indien nodig) FM

Tactisch Uitvoerings Beleid (indien nodig) FM

Regie ligt bij FM

Regie ligt bij VW

Nieuwe contractafspraken (indien nodig) VW

Initiëren

Do: Hoe gaan we het doen?