

Facilitaire diensten

Cluster	Dienstverlening	Omschrijving
Facilitaire dienstverlening	Archief - beheer	Beheer van het archief van de hele FOD Economie, alsook van de archieven die hij geërfd heeft (vb. archief van het vroegere Ministerie van Landbouw), archieven van internationale tentoonstellingen en archieven van externe organismes in de gebouwen van de FOD Economie.
Facilitaire dienstverlening	Catering - infrastructuur	De facilitaire dienst stelt de infrastructuur voor de levering van catering ter beschikking. De exploitatie van de infrastructuur is ten laste van de exploitant.
Facilitaire dienstverlening	Catering - toegang tot de restaurants	De facilitaire dienst stelt toegangsbadges ter beschikking van de gebruikers van de restaurants
Facilitaire dienstverlening	Evenementen - ondersteuning	De facilitaire dienst is een accommodatieverschaffer voor evenementen die binnen de FOD worden georganiseerd. De facilitaire dienst ondersteunt de evenementen die door de FOD Economie worden georganiseerd in haar lokalen (vergaderzalen, cafetaria) of daarbuiten.
Facilitaire dienstverlening	Evenementen - vertaal- en tolkdiensten	Indien er geen beroep kan worden gedaan op de interne vertaaldienst, maar op een externe vertaler dient de aanvraag te gebeuren bij de frontoffice van S2 en organiseert de facilitaire dienst een externe bijstand.
Facilitaire dienstverlening	facility management - contractmanagement	De begeleiding van het afsluiten van contracten en de opvolging van het contractbeheer.

Facilitaire dienstverlening	facility management - klachtenafhandeling	De medewerkers van de facilitaire dienst zijn alert op uitingen van alle mogelijke vormen van onvrede bij de klanten. Elke formeel gesignaleerde klacht wordt onderzocht en leidt eventueel tot aanpassing van de dienstverlening
Facilitaire dienstverlening	Kantoorbenodigdheden - Ecomag	Kantoorartikelen worden geleverd uit voorraad en zijn beschikbaar in de interne winkel van elk gebouw. De lijst van beschikbare kantoorartikelen kan bekomen worden via de ad hoc informaticatoepassing op het intranet.
Facilitaire dienstverlening	Kopieercentrum - reproductie - service room	Het kopieercentrum biedt de mogelijkheid om de volgende werkzaamheden te laten uitvoeren: kopiëren, printen, faxen, scannen, lamineren, thermisch inbinden, mechanisch inbinden. Naast het kopieercentrum is er in elk gebouw een service room die uitgerust is met een PC waarop niet-standaard software (vb photoshop) is geïnstalleerd. De eindgebruiker kan deze PC reserveren voor het verrichten van werkzaamheden die niet via een standaard PC mogelijk zijn.
Facilitaire dienstverlening	Mailroom - drukwerk	De huisdrukkerij van de FOD Economie bestaat onder de vorm van een digitale drukkerij. Indien de klant daar niet terecht kan voor grote volumes drukwerk kan hij zich tot het kopieercentrum richten.
Facilitaire dienstverlening	Mailroom - goederenontvangst - opslag en distributie	De facilitaire dienst ontvangt alle goederen die door leveranciers bij de FOD worden geleverd en bezorgt deze aan de eindgebruiker
Facilitaire dienstverlening	Mailroom - mailings	Voor rekening van de klant verstuurt de facilitaire dienst stukken naar een groot aantal bestemmingen.

Facilitaire dienstverlening	Mailroom - postverdeling	De postkamer is verantwoordelijk voor de afhandeling van zowel de inkomende en uitgaande (externe) post alsook voor de interne post (binnen het departement).
Facilitaire dienstverlening	Mailroom - verzending van pakjes	Het verzenden van pakjes gebeurt op een universele manier binnen de FOD Economie. In elk gebouw worden de te versturen pakjes verzameld in de verzendingsdienst en vanaf daar verzonden via een pakjesdienst. Een web toepassing staat ter beschikking van de klant om de pakjes te registreren.
Facilitaire dienstverlening	Onthaal - bezoekersregistratie	De facilitaire dienst verzorgt het onthaal van bezoekers aan de onthaalbalie en geeft hen toegang tot het juiste gedeelte van het gebouw.
Facilitaire dienstverlening	Onthaal - blinden - begeleiding op de weg van en naar station	De facilitaire dienst zorgt ervoor dat slechtzienden en blinden, indien nodig, afgehaald worden aan trein-, bus- of metrostation.
Facilitaire dienstverlening	Onthaal - hostesses	Het onthaal vervult voornamelijk een rol als wegwijzer voor bezoekers en medewerkers. De onthaalbedienden hebben daarnaast een rol in de beveiliging van het gebouw (in dit kader houden ze toezicht op hekken en deuren, eventueel via camera's en monitoren), en hebben ook een taak inzake brandpreventie (overzicht op automatische brandmelders, eerste meldpunt in de evacuatieprocedure).
Facilitaire dienstverlening	Openbaar vervoer - vervoerbewijzen	Vervoer van medewerkers van de FOD Economie door middel van trein, bus, tram of metro. De vervoerbewijzen zijn verkrijgbaar in de facilitaire dienst.

Facilitaire dienstverlening	Stockbeheer - afvoer niet meer gebruikte goederen	De facilitaire dienst zorgt ervoor dat niet meer gebruikte goederen weggebracht worden naar Finshop voor verkoop of hergebruik.
Facilitaire dienstverlening	Telefonie - interne telefonische bereikbaarheid	De FOD Economie maakt gebruik van de technologie VoIP. In alle ruimten zijn standaard data aansluitingen voorzien die tevens voor VoIP kunnen gebruikt worden. Per aansluiting wordt één telefoontoestel ter beschikking gesteld. Dit is een standaard toestel. De toestellen blijven altijd eigendom van de FOD Economie.
Facilitaire dienstverlening	Telefonie - mobiel	De FOD Economie heeft een raamcontract afgesloten met een provider van een landelijk netwerk voor mobiele telefonie. De facilitaire dienst beschikt over een stock van GSM toestellen. Standaard is keuze tussen een low cost Android smartphone met touchscreen, een Android smartphone met klavier of een duurder Android VIP toestel.
Facilitaire dienstverlening	Telefonie - telefooncentrale	De facilitaire dienst bemant de telefooncentrale met een ploeg in de voormiddag van 8 tot 13 en een ploeg in de namiddag van 13 tot 18 uur.
Facilitaire dienstverlening	Vandalisme - diefstal	Bij diefstal en vermissing gelden een aantal procedures die in acht moeten genomen worden (dienstorder nr 200712/52/LOG/II/RL). Gevonden voorwerpen kunnen aan het onthaal afgegeven worden.
Facilitaire dienstverlening	Vandalisme - schademelding	De FOD heeft geen verzekering afgesloten voor schade in geval van brand, calamiteiten of diefstal en treedt op als haar eigen verzekeraar. Schade kan gemeld worden bij de facilitaire dienst. Zie ook diefstal.

Facilitaire dienstverlening	Veiligheid - werkkledij	De ter beschikkingstelling, herstelling en reiniging van werkkleding voor werkkleden, chauffeurs en onthaalpersoneel wordt geregeld door de facilitaire dienst.
Facilitaire dienstverlening	Vervoer - car wash - ticketten	De FOD Economie biedt carwash-tickets aan, aan de bestuurders van een dienstwagen (personenwagen of een bestelwagen). Wassen van vrachtwagens valt onder een specifieke dienstverlening.
Facilitaire dienstverlening	Vervoer - goederenvervoer	Het vervoer van goederen tussen de gebouwen van de FOD en aan derden wordt onder verschillende soorten vormen aangeboden, namelijk : Province Shuttle Service en vervoer met vrachtwagen of bestelwagen.
Facilitaire dienstverlening	Vervoer - personenvervoer	Het transport van personen van en naar derden of tussen de gebouwen van de FOD Economie. Het aantal beschikbare chauffeurs is beperkt en het vervoer met chauffeur zal enkel toegestaan worden in functie van de beschikbaarheid van de chauffeurs.
Facilitaire dienstverlening	Vervoer - tankkaart en tankcode	De Facilitaire dienst levert tankkaarten en codes voor tankkaarten voor de voertuigen en chauffeurs van de FOD Economie.
Facilitaire dienstverlening	Vervoer - verzekering voertuig	Een internationale verzekering kan worden aangevraagd voor een voertuig van de FOD als de agent naar het buitenland op missie moet gaan. Indien een permanente verzekering nodig is (bijvoorbeeld voor een functiewagen) zal de facilitaire dienst deze voorzien voor het betrokken voertuig.

Facilitaire dienstverlening	Vervoer - wagen zonder chauffeur	Een wagen zonder chauffeur kan worden gevraagd voor dienstopdrachten bijvoorbeeld wanneer er geen chauffeur beschikbaar is.
Huisvesting	Afvalbeheer - afvalinzameling	Afval dient gescheiden opgehaald te worden. Binnen de FOD Economie wordt het afval door de medewerkers zelf (aan de bron) gescheiden.
Huisvesting	Bedrijfshulpverlening, preventie, calamiteiten, EHBO	Bedrijfshulpverlening omvat de opleiding brandbestrijding, het verlenen van eerste hulp bij ongevallen, het beperken en het bestrijden van een beginnende brand, het voorkomen en beperken van ongevallen, het in noodsituaties alarmeren en evacueren van alle werknemers en andere mensen in het gebouw en het alarmeren van en samenwerken met de gemeentelijke of regionale brandweer en andere hulpverleningsorganisaties bij een beginnende brand of bij een ongeval.
Huisvesting	Beveiliging - bewaking	De beveiliging is gericht op preventie van inbraak en brand en op de veiligheid van de gebouwen en de daarin aanwezige personen.
Huisvesting	Bewegwijzering - binnen	De bewegwijzering binnen de gebouwen is volgens bepaalde standaarden vastgelegd en bestaat uit de volgende onderdelen: - overzichtsboarden aan de hoofdingang van het gebouw - bestemmingsboarden geven specifieke bestemmingen aan (vb publieke vergaderzalen) - deurbordjes geven het ruimtenummer en de naam van de gebruiker. In de gebouwen wordt eveneens de administratie en dienst vermeld op boarden.

Huisvesting	Bewegwijzering - buiten	De buitenbewegwijzering bestaat uit het logo en de naam van de FOD. Er wordt niet verwezen naar de diensten die het gebouw betrekken.
Huisvesting	Bewegwijzering - tijdelijk	Er bestaat de mogelijkheid om tijdelijke bewegwijzering te plaatsen binnen de gebouwen bezet door de FOD. Hiervoor zal gebruik worden gemaakt van verplaatsbare borden.
Huisvesting	Bewonersonderhoud	Onder bewonersonderhoud wordt verstaan het onderhoud van de aankleding van de ruimten die aan de gebruiker is toegewezen. Dit onderhoud heeft wel een invloed op de directe leefomgeving van de gebruiker.
Huisvesting	Douches - gebruik	De personeelsleden van de FOD mogen zich douchen na fysieke arbeid of na sportactiviteiten in een gebouw dat de FOD bezet en dat over douches beschikt. De personeelsleden zorgen zelf voor zeep en handdoek.
Huisvesting	Fietsenstalling	Voor het stallen van fietsen zijn in al de gebouwen van de FOD Economie fietsenrekken aanwezig in de parking.
Huisvesting	Gebouwen - beheer - ruimtebeheer	Onder het ruimtebeheer vallen verschillende activiteiten: ruimte allocatie, ruimteregistratie, plattegronden en plannen.
Huisvesting	Gebouwen - energie en water	De facilitaire dienst zorgt er voor dat alle gebouwen beschikken over energie en water.
Huisvesting	Gebouwen - handhaving rookbeleid	Het is wettelijk verboden te roken in openbare gebouwen en op de werkplek. Het personeel van de facilitaire dienst ziet hier op toe.

Huisvesting	Gebouwen -beheer - gemeenschappelijke ruimten	De Facilitaire Dienst is verantwoordelijk voor het beheer van algemene en openbare ruimten (parking, sanitaire ruimten, gangen, inkomhall, trappenhalls enz.) en draagt zorg voor de orde, de netheid en de veiligheid in en om de gebouwen.
Huisvesting	Ongediertebestrijding	Het kan soms noodzakelijk zijn een verdelgingsactie te verrichten in verband met de aanwezigheid van ongedierte.
Huisvesting	Parking	Voor de medewerkers en bezoekers bestaat de mogelijkheid om te parkeren in de volgende gebouwen: City Atrium, NG 3, WTC 3.
Huisvesting	Raamdecoratie	Onder raamdecoratie vallen gordijnen, vitrage en zonwering aan de binnen- of buitenzijde van de ruimten. Naargelang de aard van het gebouw zijn deze standaard beschikbaar.
Huisvesting	Sanitair - verbruiksartikelen	De facilitaire dienst is verantwoordelijk voor het beheer en de aanvulling van sanitaire verbruiksartikelen in de sanitaire ruimten.
Huisvesting	Schoonmaak - niet standaard	Schoonmaakwerkzaamheden die niet onder de standaardwerkzaamheden vallen dienen afzonderlijk te worden aangevraagd bij de frontoffice
Huisvesting	Schoonmaak - standaard	Het schoonmaken van de ruimten binnen en eventueel rond de gebouwen van de FOD. Per gebouw werd er een contract afgesloten met een schoonmaakbedrijf met een standaard frequentie van uitvoering. De FOD heeft ook een contract voor het wassen van de ruiten.

Huisvesting	Sleutelbeheer	Er wordt een onderscheid gemaakt tussen sleutels voor ruimten en sleutels voor kasten of bureaus. Sleutels voor ruimten zijn normaal gezien niet beschikbaar en worden enkel in gerechtvaardigde gevallen ter beschikking gesteld mits ondertekenen van een PV van ter beschikking stelling. Sleutels van kasten en bureaus zijn op simpel verzoek verkrijgbaar.
Huisvesting	Technieken - storingsafhandeling	Het verhelpen van storingen aan technische installaties en gebouwen is de verantwoordelijkheid van de technische onderhoudsfirma, waarmee de facilitaire dienst een onderhoudscontract heeft afgesloten. Storingen aan de werkplek (o.a. meubilair of PC) worden verholpen door de technische diensten van de FOD. Alle problemen kunnen aan de facilitaire dienst gemeld worden die zal zorgen voor de dispatching naar de juiste dienstverlener.
Huisvesting	Technieken - technisch onderhoud - instandhouding en onderhoud	Het technisch onderhoud van gebouwen en gebouwinstallaties heeft tot doel deze in stand te houden. Er werd in elke gebouw een contract afgesloten met een gespecialiseerd dienstverlener. Zie ook storingsafhandeling.
Huisvesting	Technieken - technische aanpassingen	Onder technische aanpassingen worden verstaan specifieke voorzieningen in de ruimte van de gebruiker, die geen betrekking hebben op de instandhouding van het gebouw of de gebouwgebonden installaties.

Huisvesting	Toegang gebouwen	De toegang tot de gebouwen is alleen mogelijk binnen de normale openingsuren en door middel van een personeelsbadge. Toegang buiten de normale openingsuren gebeurt op basis van vooraf met de klant afgesproken regels.
Huisvesting	Toegang - ruimten	De toegang tot ruimten is alleen beperkt wanneer daar uit overwegingen van beveiliging of veiligheid aanleiding toe is. De ruimtes kunnen worden afgesloten met een sleutel of via een badgelezer aangesloten op een toegangscontrolesysteem, of een combinatie van beide afhankelijk van het risico en de waarde van de te beveiligen goederen of informatie.
Huisvesting	Toegang - satellietkantoren (satellietwerk)	De facilitaire dienst stelt in de provincies een aantal werkplekken ter beschikking voor satellietwerkers. Het is nodig om een werkplek te reserveren, voor de dagen van satellietwerk, via de toepassing "Zaalreservatie".
Huisvesting	Valvas	De valvas bevatten informatie met betrekking tot de veiligheid van de bezetters van de gebouwen en andere algemene mededelingen aan het personeel.
Huisvesting	Verhuizing	Verhuizing van personeelsleden - met werkpost
Huisvesting	Waterfontein en drankautomaat	In alle gebouwen is er een waterfontein per verdieping geplaatst. In de gebouwen met veel gebruikers is er een koffiecorner met drankautomaten.
Huisvesting	Werkplek - groenvoorziening	Inrichting en onderhoud van groenvoorziening in de algemene ruimtes (binnen en buiten).

Huisvesting	Werkplek - uitrusting	De facilitaire dienst stelt standaard vaste werkplekken ter beschikking ten behoeve van werkzaamheden van de FOD Economie. Een werkplek omvat: een bureau met bureaustoel en ladekastje, een kast ter grootte van 1,8 m hoog bij 1,2 m breed, een standaard VoIP telefoon met een extern doorkiesnummer (Europa) uit de reeks 022775000-9999; het nummer wordt toegekend aan de medewerker die dit nummer gedurende de volledige loopbaan bij de FOD Economie blijft behouden + opname in de telefoonlijst, een complete PC, inclusief standaard software; opslagcapaciteit op de server door middel van een u:-schijf op het netwerk, onbeperkte toegang tot het internet met uitzondering van verboden sites (sommige besturen beperken deze toegang), een e-mail adres en opname in de e-mail bestanden, gebruik van netwerkprinter, kopieerapparaten en faxtoestellen, gebruikersondersteuning, toegangsbadge voor gebouw en lokalen, toegang tot opslag- en archiefruimte op de verdieping, een naambordje op of naast de deur, een starterskit met kantoorartikelen, vuilbak, papiermand. Footprint : een standaard werkplek komt overeen met een oppervlakte van 13,5m ² .
Huisvesting	Werkplek - verfraaiing - kunstwerken	De facilitaire dienst beheert de kunstwerken van het departement. De klant kan een aanvraag indienen om een kunstwerk uit te lenen voor zijn of haar bureau.

Huisvesting	Zaal - audiovisuele middelen	De Facilitaire Dienst levert audiovisuele middelen in de vergaderzalen waar deze niet standaard werden voorzien of aan eindgebruikers, die voorstellingen geven in andere locaties dan de vergaderzalen van de FOD Economie (inclusief voorstellingen buiten de FOD).
Huisvesting	Zaal - reservatie	De facilitaire dienst stelt zalen ter beschikking van de klant of eindgebruiker. Gebruik van een zaal is mogelijk na reservatie met het zaalreservatiesysteem.