

Bijlage 1: Programma van Eisen

Daar waar gastvrouw, -rol, -functie of -schap staat kan uiteraard ook de mannelijk vorm gelezen worden.

Eis nr.	Algemeen
1.	Opdrachtnemer houdt toezicht op en geeft leiding aan de medewerkers die bij Staatsbosbeheer receptie diensten en gastvrouwfunctie verzorgen. Er is nadrukkelijk geen sprake van inlening door Staatsbosbeheer.
2.	De door opdrachtnemer aangeboden dienstverlening bestaat zowel uit receptietaken als uit gastvrouwfunctie zoals verwoord in bijlage 1.1.
3.	De receptiedienstverlening is geborgd van maandag t/m vrijdag 07:30 tot 18:00 uur. I.v.m. de werkzaamheden en piekdruk is de bezetting van de receptietaken als volgt ingericht: - één receptiemedewerker van 7:30 tot 16:00 uur en - één receptiemedewerker van 09:30 tot 18:00 uur. Naast de hierboven genoemde receptiemedewerkers is de bezetting van de ontvangstbalie (gastvrouwfunctie) met één medewerker geborgd van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 16.00 uur. Inschrijver mag niet van deze bezettingstijden en aantal in te zetten personen afwijken. Eveneens staat de Inschrijver niet vrij om andere dan de hier genoemde shifts te hanteren.
4.	De overdracht van de werkzaamheden tussen de werknemers zal op een zodanige tijd aanvangen dat er voldoende tijd beschikbaar is voor een correcte dienstoverdracht.
5.	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor een zodanige organisatie van haar onderneming dat een adequate dienstverlening is gewaarborgd.
6.	Tijdens onderstaande feestdagen neemt opdrachtgever geen dienstverlening af, tenzij anders door de opdrachtgever aangegeven: • Nieuwjaarsdag; • Eerste en tweede paasdag; • Koningsdag; • Bevrijdingsdag; • Hemelvaartsdag; • Eerste en tweede pinksterdag; • Eerste en tweede kerstdag; • Eventueel nog door de overheid vast te stellen algemene feestdagen.
7.	Wanneer door de opdrachtgever dag(en) zijn vastgesteld waarop het kantoorpand is gesloten en de medewerkers van de inschrijver geen werkzaamheden hoeven te verrichten ten behoeve van de opdrachtgever, wordt de opdrachtnemer hiervan op de hoogte gebracht. Maximaal zes (6) dagen (per jaar) op aanvraag van de opdrachtgever zullen voor rekening van de opdrachtnemer zijn, de overige dagen zijn voor rekening van de opdrachtgever. Dit is met uitzondering van de eerder benoemde feestdagen, die eveneens niet in rekening worden gebracht.
8.	In geval opdrachtgever verplicht is thuis te werken (bijvoorbeeld door corona) wordt van opdrachtnemer verwacht dat medewerkers ten minste de telefoondienstverlening vanuit huis kunnen uitvoeren. Over de techniek wordt per situatie nader afspraken gemaakt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
9.	Opdrachtnemer dient een van de huidige personeelsleden van de huidige dienstverlener in dienst te nemen. Voor verdere detaillering zie eis 25 'Overname personeel'.
10.	Er is één parkeerplaats voor voertuigen van medewerkers van de opdrachtnemer bij de opdrachtgever in het pand aanwezig. De medewerkers kunnen i.v.m. een vroege en een late

	dienst beide gebruik maken van deze vaste parkeerplaats, maar hier zal altijd overlap plaatsvinden.
11.	Opdrachtnemer garandeert dat de receptiediensten ten alle tijden tijdig worden aangevangen. Vertraging door storing van het openbaar vervoer of vertraging door file worden niet als overmacht gezien.
12.	Verstoringen die als gevolg van door opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden zijn ontstaan worden niet doorberekend aan de opdrachtgever.
13.	Handboek receptiediensten De werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de instructie van de opdrachtgever. De opdrachtnemer zal op verzoek van opdrachtgever assistentie verlenen bij het opstellen c.q. optimaliseren van de interne werkinstructies van de opdrachtgever, voor zover dat in relatie staat tot de uit te voeren dienstverlening. In de implementatie- en opstartfase zal door opdrachtnemer een handboek receptiedienst en gastvrouwfunctie worden opgesteld. In ieder geval zullen de specifieke locatie-instructies, de terrein- en gebouwinformatie, de wederzijdse contactpersonen en de beschikbaarheid bij calamiteiten vermeld staan.
14.	De door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers zijn op de hoogte van alle geldende wet- en regelgeving, besluiten, regelingen, voorschriften en instructies die van toepassing zijn op deze opdracht en zij zullen zich hier strikt aan houden.
15.	Uiterlijk drie (3) weken voor aanvang van de werkzaamheden dient de opdrachtnemer de door hem in te zetten medewerkers kenbaar te maken bij de opdrachtgever.
16.	De door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen toezicht te houden op en zoveel mogelijk schoon en opgeruimd te houden van hun werkomgeving (zie ook bijlage 1.4). In geval van verstoring en/of afwijkend gedrag van personen of aanwezigheid van middelen dient direct gehandeld te worden volgens het handboek of het calamiteitenplan.
17.	Tijdens de dienstverlening kunnen zich situaties voordoen dat aanvullende (receptie)diensten gewenst zijn. Indien opdrachtgever behoefte heeft aan deze aanvullende diensten kunnen afroepdiensten aan de opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt. Opdrachtnemer zal deze op dat moment ook leveren tegen de bij zijn inschrijving opgegeven tarieven. Waar mogelijk worden deze afroepdiensten minimaal 48 uur van te voren aangevraagd. Indien een ad hoc-aanvraag voor inzet van medewerkers minimaal 24 werkuren vóór inzet wordt aangevraagd, brengt opdrachtnemer geen ad hoc-toeslag in rekening. De werkzaamheden tijdens deze afroepdiensten dienen conform de instructies van de opdrachtgever te worden uitgevoerd. Voor afroepdiensten worden geen afnamegaranties gegeven. Opdrachtgever kan gebruik maken van afroepdiensten bij o.a. (niet limitatief): - Uitloop van de reguliere diensten als gevolg van overwerk, vergadering, informele bijeenkomsten; - Gastvrouwschap bij evenementen; - Bedreigingen (externe situaties die vragen om preventief handelen).

Eis nr.	In te zetten medewerkers
18.	Alle door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers voldoen, in het kader van deze opdracht, aan: Profielschets: <u>Kennis en ervaring:</u> De door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers (ook vervangend personeel) dienen: - Te beschikken over een afgeronde opleiding als receptionist en gastvrouw op minimaal MBO-niveau 3 of 4;

	- Zijn BHV gecertificeerd inclusief AED en EHBO; - Minimaal 3 jaar aantoonbare ervaring te hebben met genoemde receptiewerkzaamheden en gastvrouwschap; - Te beschikken over een verklaring omtrent gedrag (VOG-NP), die voor de start van de dienstverlening ter controle aan de opdrachtgever is overlegd; - Kennis te hebben van geautomatiseerde systemen (minimaal kennis te hebben van de gangbare software) zoals bijv. MS-office (Word, Excel, PowerPoint en Teams); - Ervaring te hebben met de bediening van geautomatiseerde telefooncentrales; - Algemeen beschaafd Nederlands te spreken; - Klantgericht en representatief te zijn; - Over voldoende sociale vaardigheden te beschikken. <u>Vaardigheden en competenties:</u> - Representatief voorkomen (o.a. op het gebied van kleding); - Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in Nederlandse taal; - Flexibele, klantvriendelijke en dienstverlenende instelling; - Adequaat kunnen inspelen op een steeds veranderende werkwijze; - Accuraat; - Improvisatievermogen; - In teamverband kunnen functioneren; - Affiniteit met computer en software. <u>Uitstraling:</u> Aan een juiste uitstraling draagt bij: - Een correcte uiterlijke verzorging; - Een correcte uitdrukkingsvaardigheid; - Een permanent gebruik van de "U"-vorm; - Een grondige kennis van de organisatie van Staatsbosbeheer en Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed; - Een grondige kennis van de instructies en procedures; - Een uitmuntende vakkennis; - Een professionele werkhouding bij moeilijke gesprekken; - Een dienstverlenende instelling. <u>Uiterlijke zorg:</u> Hieronder wordt verstaan: - Schone en representatieve kleding; - Correcte lichamelijke verzorging; - Het dragen van het juiste en schoon schoeisel; - Zo min mogelijk zichtbare tatoeages tijdens het dragen van kleding; - Zo min mogelijk zichtbare piercings. <u>Representatieve kleding:</u> Hieronder wordt verstaan: - Geen korte broeken; - Geen kleding in opzichtige kleuren; - Geen vrijetijdskleding; - Geen kleding met te diepe décolleté; - Geen te korte rokken; - Geen reclame aanduidingen; - Geen aanstootgevende aanduidingen.
19.	Tijdens de dagelijkse dienstverlening: - is het de medewerker(s) van opdrachtnemer niet toegestaan om de werkzaamheden op locatie voortijdig te verlaten zonder het in kennis stellen en de goedkeuring van de opdrachtgever;

	- worden gevoelige gegevens door de medewerkers van opdrachtnemer afgeschermd wanneer de medewerker van de opdrachtnemer van de werkplek is. Ook wordt apparatuur afgeschermd/opgeborgen; - is het medewerkers van de opdrachtnemer niet toegestaan om tijdens dienstaanwezigheid privé te telefoneren of te mailen. Uitzondering hierop geldt uitsluitend met toestemming opdrachtgever in een daarvoor aangewezen ruimte.
20.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor bijscholing van de door hem in te zetten medewerkers. Medewerkers dienen met regelmaat geschoold te worden zodat hun kennis blijft aansluiten bij de actuele dienstverlening in het vakgebied en bij opdrachtgever. Opdrachtnemer traint haar medewerkers nadrukkelijk en met herhaling op het professioneel handelen in vervelende situaties.
21.	Voordat personeel van opdrachtnemer wordt ingezet bij de opdrachtgever wordt een VOG-NP ingediend welke niet ouder is dan maximaal zes (6) maanden. Dit geldt tevens voor tijdelijk in te zetten personeel. Opdrachtgever heeft het recht om het jaar een nieuw VOG-NP op te vragen voor al het personeel van de opdrachtnemer die betrokken is bij de uitvoering van de overeenkomst. De kosten voor het opvragen van een VOG-NP zijn bij een dergelijk verzoek voor rekening van opdrachtnemer.
22.	Het is de medewerkers van de opdrachtnemer ten strengste verboden om, buiten de bedrijfsmiddelen voor de receptiedienstverlening om, bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever te gebruiken, tenzij hier nadrukkelijk schriftelijk toestemming voor is gegeven door de opdrachtgever.
23.	Personeel en vervanging: a) Inzet van medewerkers dient in nauw overleg en samenspraak met opdrachtgever te geschieden; b) Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat al het in te zetten personeel vooraf een geheimhoudingsverklaring heeft ondertekend, conform het model van de opdrachtgever (zie bijlage 1.2). Voornoemde geldt tevens voor (tijdelijk) nieuw in te zetten personeel. Zie ook eisen 38 t/m 41; c) Bij afwezigheid van de vaste bezetting door ziekte en verlof van medewerkers dient de opdrachtnemer voor bekend en ingewerkt personeel te zorgen. Dit wordt binnen de organisatie van de opdrachtnemer verder zelfstandig geregeld en afgestemd; d) Opdrachtnemer stelt de opdrachtgever tijdig op de hoogte bij vervanging en wijzigingen; e) Het inwerken van medewerkers vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting en is niet kostenverhogend voor de opdrachtgever; f) Opdrachtnemer dient bij (tijdelijke) uitval te zorgen voor een adequate overdracht; g) Opdrachtnemer werkt ten behoeve van opdrachtgever met een vaste poule van minimaal drie (3) medewerkers. In het geval van ziekte, verlof en/of afroepdiensten heeft opdrachtnemer een ambulante poule van medewerkers en dient vervanging uit deze poule te komen. De medewerkers uit deze poule dienen aan de gestelde eisen te voldoen. h) Eventuele 'nieuwe' medewerkers moeten zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 48 uur van tevoren, bij opdrachtgever worden gemeld en dienen middels een 'klik-gesprek' persoonlijk te worden voorgesteld, met opgave van naam en toenaam, geboortedatum, woonplaats en curriculum vitae en met op verzoek laten zien van diploma's, VOG-NP en legitimatiebewijs. Na dit gesprek wordt in overleg vastgesteld of de nieuw in te zetten medewerker geschikt is voor het uitvoeren van de werkzaamheden bij de opdrachtgever; i) Tijdens de inwerkperiode houden de contactpersoon van opdrachtgever en de regiomanager van de opdrachtnemer een evaluatie over het functioneren en de geschiktheid van de nieuwe medewerker. De uitslag van de evaluatie zal aan de medewerker worden medegedeeld. Mocht uit de evaluatie blijken dat de medewerker, naar het oordeel van de opdrachtgever, niet voldoet en niet geschikt is

	om voor de opdrachtgever de gevraagde diensten uit te voeren, dan zal deze in overleg door een andere vervangen dienen te worden. De kosten voor de inwerkperiode zijn voor rekening van de opdrachtnemer. j) Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat al het personeel dat ingezet wordt zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening kan legitimeren als zijnde een medewerker van de opdrachtnemer; k) Personeel van opdrachtnemer dat onder zijn verantwoordelijkheid werkzaamheden uitvoert in het gebouw en op het terrein van opdrachtgever, is verplicht de door opdrachtgever aangehouden huisregels en beveiligingsprocedures in acht te nemen; l) Bij het inzetten van derden is opdrachtnemer op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen en nalaten van derden als bij eigen personeel. Verklaringen zoals vereist worden ook voor deze medewerkers afgegeven.
24.	Arbeidstijden: Met betrekking tot de arbeids- en rusttijden dient de opdrachtnemer er rekening mee te houden dat naast te voldoen aan wet- en regelgeving, de uren, gedurende welke de medewerker bij de opdrachtgever wordt ingezet, geen zogenaamde 'extra-' oftewel 'overuren' zijn na een reeds eerder gedraaide dienst, of nog te draaien dienst bij opdrachtgever. Het hierboven gestelde dient desgevraagd door opdrachtnemer naar genoegen van opdrachtgever te worden aangetoond.

Eis nr.	Overname personeel
25.	Opdrachtnemer dient één vastgestelde medewerker van de huidige/ latende dienstverlener over te nemen, aangezien deze medewerker een coördinerende rol heeft bij de receptie- en ontvangstbalie. Daarnaast is deze medewerker ons eerste aanspreekpunt betreffende de receptiediensten voor de afdeling Facilitair en Bedrijfsmiddelen. Opdrachtnemer dient tijdig voor aanvang van start dienstverlening de medewerker een nieuwe arbeidsovereenkomst aan te bieden onder gelijke arbeidsvoorwaarden vergeleken met de huidige arbeidsovereenkomst, die de medewerker bij de huidige/ latende dienstverlener heeft. Onder voornoemde wordt tenminste verstaan: - Er geldt geen proeftijd tenzij de werknemer bij de latende partij nog in proeftijd werkzaam is; - Arbeidscontract geldt voor onbepaalde tijd tenzij de werknemer bij de huidige/ latende dienstverlener nog op een contract voor bepaalde tijd is; - Het huidige cao-loon en bijbehorende functie geldend voor betrokkenen wordt overgenomen; - Overige aanspraken op grond van de cao worden eveneens overgenomen, inclusief de aanspraken waarop een doorbouw aan de orde is, zoals functiejaren e.d. (anciënniteit inbegrepen); - Verder worden aspecten die op grond van de cao geregeld zijn, ook de honoreringen die boven het minimumniveau van de cao uitgaan, meegenomen, alsmede de eventuele locatietoelagen voor zover de grondslag van de toeslag in stand blijft; - Eventueel nader gemaakte arbeidsvoorwaarden blijven gehandhaafd. Zie ook bijlage 1.3 Gegevens overname personeel.

Eis nr.	Communicatie
26.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst zorgt opdrachtnemer voor één contactpersoon en een vaste vervanger welke verantwoordelijk zijn voor de inhoudelijke uitvoering en tevens bevoegd zijn om wijzigingen in de uitvoering van de overeenkomst vast te leggen. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de contactpersonen.

27.	Opdrachtnemer dient binnen één week na gunning de contactpersonen aan de opdrachtgever kenbaar te maken.
28.	De communicatie, zowel schriftelijk als mondeling, tussen opdrachtgever en opdrachtnemer dient in de Nederlandse taal te geschieden.
29.	Overlegstructuur: <u>Operationeel:</u> Frequentie: dagelijks Wie: Medewerker facilitair opdrachtgever en coördinerend medewerker (receptionisten) opdrachtnemer Onderwerpen: o.a. parkeerbeleid, vergaderzalen, cateringvoorzieningen, schoonmaak ontvangstruimten begane grond, telefonie, post- en pakketten, clean-desk, vluchtwegen en andere veiligheidsaspecten in het gebouw. <u>Tactisch:</u> Frequentie: Per kwartaal Wie: Gedelegeerd contractbeheerder opdrachtgever en regiomanager opdrachtnemer Onderwerpen: vervanging (ziekte), facturatie, incidenten, klachten en verstoringen, kwaliteit, operationele en personele aangelegenheden, advisering t.a.v. de dienstverlening, gastvrijheid. <u>Strategisch:</u> Frequentie: Jaarlijks Wie: Contractbeheerder en gedelegeerd contractbeheerder opdrachtgever en regiomanager opdrachtnemer Onderwerpen: Incidenten, klachtenregistratie en behandeling, kwaliteit dienstverlening, operationele aangelegenheden, inzet en kwaliteit medewerkers, advisering t.a.v. dienstverlening. <u>Verslaglegging:</u> Opdrachtnemer maakt een schriftelijk verslag van de hierboven genoemde overlegvormen. Het verslag wordt uiterlijk binnen 7 dagen ter goedkeuring aangeboden aan de opdrachtgever.
30.	Rapportage: Opdrachtnemer dient de volgende rapportages aan te leveren: - <u>Dagrapportage</u> waarin de uitzonderingen worden beschreven. Deze rapportage dient tevens als overdrachtsdocument; - <u>Maandrapportage</u> waarin de kwantitatieve gegevens worden verwerkt zoals: - o Aantal en soort incidenten; - o Parkeerbeleid; - o Telefonische bereikbaarheid; - o Advies ter verbetering van de dienstverlening. - <u>Jaarrapportage</u> bestaande uit de volgende onderwerpen: - o Totaal aantal en soort incidenten; - o Totaal aantal klachten en afhandeling; - o Telefonische bereikbaarheid; - o Totaal gefactureerde omzet; - o Ziekte; - o Advies ter verbetering van de dienstverlening.
31.	Opdrachtgever is gerechtigd om naast de in eis 30 genoemde rapportages op afroep bij de opdrachtnemer aanvullende informatie op te vragen in het kader van de (facilitaire) dienstverlening. Opdrachtnemer zal deze informatie binnen 48 uur aanleveren bij de contactpersoon van de opdrachtgever.

32.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten die betrekking hebben op haar dienstverlening inclusief de administratie en registratie van deze klachten. Opdrachtnemer dient hiertoe een procedure in te richten. Klachten dienen na melding, op werkdagen, binnen 24 uur in behandeling te zijn genomen en te zijn opgelost. Indien het oplossen van klachten (of verstoring of problemen) meer dan voornoemde tijd in beslag neemt, dient dit te worden gecommuniceerd met de contactpersoon van de opdrachtgever (zie eis 29).
-----	--

Eis nr.	Facturatie eisen
33.	Naast de vanuit de belastingdienst gestelde factuureisen stelt Staatsbosbeheer onderstaande, aanvullende facturatie-eisen.
34.	Digitale facturen De Aanbestedende dienst streeft naar een efficiënte afhandeling van inkoopfacturen en snelle betaling aan Opdrachtnemer en wenst daarom e-facturen te ontvangen. Voor meer informatie over e-factureren met Staatsbosbeheer zie https://tradeinterop.com/e-factureren-staatsbosbeheer/. U dient in uw inschrijving aan te geven in welke mate uw organisatie thans voldoet aan deze eis, indien dat (nog) niet het geval is wordt u verzocht aan te geven binnen welke termijn dat wel het geval is. Als E-facturatie op dit moment niet tot de mogelijkheden behoort, dan dient de factuur digitaal in pdf te worden verzonden naar het centrale e-mailadres van het Staatsbosbeheer: digitale.facturen@staatsbosbeheer.nl met vermelding van uw bedrijfsnaam en factuurnummer.
35.	Factuuradres Het te vermelden factuuradres van Staatsbosbeheer voor de digitale en/of E-facturatie is: Staatsbosbeheer Postbus 2 3800 AA Amersfoort
36.	Factuurinformatie Opdrachtnemer factureert maximaal éénmaal per maand, uiterlijk binnen één maand na afloop van betreffende maand waarin de werkzaamheden zijn uitgevoerd, door middel van een specificatie van alle diensten en werkelijk gemaakte uren van voorgaande maand. Facturen dienen ten minste te voldoen aan de factuurvereisten zoals hieronder vermeld. Uren die gemaakt zijn buiten de reguliere werktijden dienen separaat op de factuur te worden vermeld. Op de factuur staan tevens de volgende vereisten vermeld: - het te gebruiken IBAN-nummer van Inschrijver; - de datum waarop de goederen of diensten zijn geleverd; - het aantal geleverde goederen of diensten per bestelling per kostenplaatsnummer; - machinenummer(s) en adresgegevens waar de factuur betrekking op heeft; - opdrachtnummer, UBW Inkoopordernummer of BEC-code van uw besteller bij Staatsbosbeheer (zonder nummer(s) worden facturen aan u geretourneerd).
37.	Bij correcte en compleet ingediende facturen hanteert opdrachtnemer een betalingstermijn van 30 dagen vanaf ontvangstdatum. Niet correcte of incomplete facturen worden zonder opgaaf van reden en zonder betaling geretourneerd. Opdrachtnemer stuurt dan opnieuw een gecorrigeerde factuur toe. Indien de correctie juist is uitgevoerd, betaalt opdrachtgever de factuur binnen 30 dagen vanaf de nieuwe ontvangstdatum.

Eis nr.	AVG en geheimhoudingsverklaring
38.	Opdrachtnemer garandeert dat zij de vertrouwelijkheid van data van de Opdrachtgever kent en deze indien nodig ten alle tijden beschermt.

39.	Opdrachtnemer gaat ten aller tijden vertrouwelijk om met de personele en bedrijf(gevoelige) informatie van en over Opdrachtgever.
40.	Informatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst met (medewerkers van) opdrachtnemer is gedeeld moet ook na het einde van de looptijd geheim blijven.
41.	De opdrachtnemer zorgt conform de vereisten voor VOG's en ondertekende geheimhoudingsverklaringen van al het personeel dat bij Opdrachtgever ingezet wordt. Opdrachtnemer houdt de administratie van de VOG 's en de geheimhoudingsverklaringen (zie bijlage 1.2) bij en actueel. Opdrachtnemer verleent aan de Opdrachtgever, direct na verzoek, inzage in deze administratie, de VOG's en de geheimhoudingsverklaringen.

In deze bijlage is een opsomming gemaakt van alle taken die binnen de scope van de receptiedienstverlening horen. **De receptietaken en de gastvrouwrol worden per toerbeurt door alle in te zetten medewerkers vervuld.** Deze opsomming van werkzaamheden is niet limitatief en kan gedurende de contractperiode onderhevig zijn aan veranderingen.

Receptiedienstverlening	Receptietaken	Gastvrouwrol
Openen en sluiten receptie en gastvrouwbalie	x	
Het uitvoeren van de receptiedienstverlening van het hoofdkantoor Staatsbosbeheer en RCE (Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed) in Amersfoort	x	x
Op een professionele manier telefoon aannemen, doorverbinden, doorgeven van informatie, zelfstandig afhandelen van inkomend telefoonverkeer van Staatsbosbeheer	x	
Bedienen van de VOIP-telefooncentrale van Staatsbosbeheer	x	
Optreden als telefonist(e) conform de interne werkinstructie van Staatsbosbeheer	x	
Het verstrekken van informatie aan externe klanten en/of bezoekers en het zo nodig ter hand stellen van documentatie	x	x
Het ontvangen, aanmelden en registreren van gasten/bezoekers	x (aanmelden)	x (ontvangen, aanmelden en registreren)
Parkeerbeleid medewerkers/bezoekers (reserveren/toewijzen)	x	
Registratie, uitgifte en inname sleutels (o.a. bedrijfsfietsen en poolauto's)	x	
Registratie, uitgifte en inname bezoekerspassen	x	
Postbehandeling (in ontvangst nemen en doorsturen post, pakketjes, aangetekende poststukken en koeriersdiensten)	x	
Diverse administratieve werkzaamheden behorende bij de receptiediensten en/of Facilitair & Bedrijfsmiddelen van Staatsbosbeheer. Bijvoorbeeld: - binnenkomend en uitgaand mailverkeer, - bezoekersregistratie (in Excel) en - updaten van gegevens (zoals telefoonlijst, handboek, overdrachten en procedures)	x	
Voorkomende ondersteunende lichte administratieve werkzaamheden voor het facilitair servicepunt van Staatsbosbeheer	x	
Registratie, beheer en uitgifte van diverse Facilitaire en bedrijfsmiddelen van Staatsbosbeheer	x	
Assistentie verlenen bij (grote) evenementen (toezicht houden op, begeleiden en uitgeleide doen van mensen) van Staatsbosbeheer	x	x
Deelname aan en rol in BHV organisatie: - Naleving van de protocollen t.b.v. de veiligheidsvoorschriften (zoals de alarm- en calamiteitenopvolging, - Bijhouden/invoeren van incidenten,	x	x

- BHV-protocol/bijbehorende BHV-taken uitvoeren, - Oproepen van hulpdiensten en/of BHV-organisatie - In voorkomende gevallen ondersteuning bij BHV-activiteiten, - Het (in de basis) kunnen bedienen van gebouw beheersystemen (GBS), brandmeldcentrale (BMC) en beveiligingsinstallaties te weten: inbraakdetectiesystemen, CCTV, e.a. - Bedienen van de omroepinstallatie in het kader van mededelingen en bij ontruiming en ander BHV activiteiten, zoals oefeningen		
Opvolging (personen)alarmering	x	
Visitekaartje en imago van Staatsbosbeheer en Rijksdienst voor het Culturele Erfgoed uitstralen	x	x
Aannemen en registreren van verloren en gevonden voorwerpen	x	
Bedienen van de intercom, slagboom en observatiescherm behorend bij de parkeergarage en centrale lift	x	x
Toezicht houden op de entree, centrale ontvangstruimten en eigen werkplek	x	x
Gedurende de dag zoveel mogelijk schoon en opgeruimd houden van de entree, centrale ontvangstruimten en eigen werkplek	x	x
Verlenen van wel/ geen toegang tot het gebouw en parkeerterrein	x	
Voor Inschrijver dienstrooster en procedureboek	x	

Geheimhoudingsverklaring

Verklaring met betrekking tot de geheimhoudingsplicht (derden)

Ondergetekende,

Voor- en achternaam:	
Geboortedatum:	
Adres:	
Postcode:	
Woonplaats:	

verklaart hierbij

- a. dat hij op de hoogte is gesteld van de verplichting tot geheimhouding van de vertrouwelijke gegevens van Staatsbosbeheer die hem ter kennis (kunnen) komen;
- b. dat hij belooft de voorschriften, welke zijn of worden gegeven inzake de beveiliging van die gegevens getrouwelijk te zullen nakomen;
- c. dat hij die gegevens niet aan niet-gerechtigden zal onthullen, tenzij hem door Staatsbosbeheer daartoe schriftelijk toestemming is verleend;
- d. dat hij kennis heeft genomen van de bepalingen in het Wetboek van Strafrecht inzake de geheimhouding, te weten de artikelen 2, 3, 4, 5, 23, 272 en 273 en dat hij de betekenis en het belang van die bepalingen heeft begrepen.
- e. ten aller tijden vertrouwelijk om te gaan met de personele en bedrijf(gevoelige) informatie van en over opdrachtgever;
- f. dat informatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst is gedeeld ook na het einde van de looptijd geheim blijft;
- g. dat als hij werkzaam is op de locatie van de opdrachtgever zich altijd kan identificeren.

Ondertekening

Plaats:	
Datum:	
Naam:	
Handtekening:	
Paraaf en datum leidinggevende, ter controle op volledigheid gegevens en identiteit:	

Let op! Deze gegevens overname personeel zijn van 1 juli 2023. Mogelijke wijzigingen in de periode van 1 juli 2023 tot moment van overname zijn niet in het overzicht verwerkt. Dit is voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

Salarisspecificatie			Algemeen		Volgnummer
Juni 2023			Bedrijfsnaam		
			Medewerkercode		
			Afdeling		
			Kostenplaats		
			Functie		Hospitality Professional II
			Geboortedatum		
			Burgerlijke staat		
			Datum indienst		01-06-2021
			Nummer inkomstenverh		
			Loonheffingskorting		Ja
			Loonheffingsstabel		Wit
			Tarietpercentage		39,94
			Jaarloon bijz. bel.		26.603
			Minimumloon deeltijd		1.404,29
			Deeltijdfactor		0,7
			Uren per week		28
			Contr. onbep./bep. tijd		Onbepaalde tijd
			Schriftelijke arbeidsovk		Ja
			Oproepovereenkomst		Nee
			Salaris uurloon		16,95
			Dagen per week		3
			Schaal/Groep *		Salarisschaal/Groep 03
			Jubilaeumdatum		03-02-2014
			Salaris Fulltime		2.937,31

Bijlage xxx: Gegevens overname personeel

Gegevens overname Personeel			
Functienaam	Hospitality Professional II		Vrouw*
Datum in dienst	03-02-2014 maar overgenomen jaren vanaf 05-03-2001		
Bepaalde/ Onbepaalde tijd	Onbepaalde tijd		
Indien bepaalde tijd	1e overeenkomst van d.d.: t/m d.d.:	2e overeenkomst van d.d.: t/m d.d.:	3e overeenkomst van d.d.: t/m d.d.:
Aantal contracturen/ FTE	 per maand / *		
Standaard werkweek organisatie	 even week 32 uur, oneven week 24 uur per week		
Bruto salaris	€16.95..... bruto per uur	€ bruto per maand / 4 weken*	
Vakantiegeld	8 %		
Reiskostenvergoeding	€0.21.... per dag o.b.v.16.. km enkele reis / of op basis van OV *		
Pensioenregeling	Beschikbare premie / Eindloon / Middelloon / Anders, nl *		
Pensioen premie	€ ...65.64.... per maand / *		
Verdeling pensioenpremie	Werknemer betaalt ...1/3e..... %	Werkgever betaalt €2/3e..... per maand / *	
Toeslagen/ bonussen	Winstuitkering		
Overige bijzonderheden/ afspraken m.b.t. arbeidsvoorwaarden			
Afgesproken werkdagen en tijden per week	even week maandag, dinsdag donderdag en vrijdag oneven week maandag dinsdag donderdag van 07.30 tot 16.00 uu		
Verlofdagen	 per kalenderjaar o.b.v. fulltime werkweek		
ATV-dagen	 per kalenderjaar		
Verlofsaldo	 uur per d.d. 2023		
	Medewerker mag verlofsaldo wel/niet* mee nemen naar de nieuwe partij.		
Ziekteverzuimgegevens			
Overige bijzonderheden			
Dit document is ingevuld door	 d.d.17-07-..... 2023		

* Doorhalen wat niet van toepassing is

Bijlage 1.4:
Foto-impressie receptie

