

Funcatieprofielen Beveiliging

UWV 2022

Document beschrijft functieprofielen beveiliging per 01.01.2022

Inhoud gebaseerd op initieel aanbestedingsdocument 'EA MS2.0 Bijlage
Functieprofiel Beveiligingsfunctionarissen'

Deel 1: Basis functieprofielen

- 1.1 Security Host
- 1.2 Hospitality Host
- 1.3 Gastheer/ Gastvrouw

Deel 2: Vervallen functieprofielen

- 2.1 Beveiligiger 2
- 2.2 Centralist meldkamer
- 2.3 Receptionist(e) met beveiligingstaken
- 2.4 Mobiele Surveillant

*NB: Functieprofielen Deel 2 worden niet in de reguliere vaste dienstverlening op locaties van UWV ingezet.
Deze kunnen op afroep worden ingezet*

1.1 Security host

Waarom deze functie:

Behoeften veranderen, risico's verschuiven. Dat geldt ook voor de beveiliging en receptie. UWV besteedt tegenwoordig veel aandacht aan uitstraling en imago, maar heeft daarnaast ook steeds meer behoefte aan veiligheid en orde. Beveiligingsdiensten moeten een organiek geheel vormen en perfect afgestemd zijn zodat alle factoren die invloed hebben op de UWV-bedrijfsvoering en veiligheid van medewerkers, bezoekers en klanten aan bod komen en geborgd zijn.

De Security Host is het eerste aanspreekpunt en visitekaartje van UWV; verzorgt niet alleen de receptie, maar is tevens een uitstekend en volledig opgeleid beveiligers. Op deze manier kunnen meerdere functies in één persoon samensmelten. Zo heeft UWV dan één vriendelijk aanspreekpunt met professionele security skills.

Uitgangspunt:

Aan het grootste deel van alle klanten kan de dienstverlening, zonder probleem (agressie/escalatie) worden verleend (1). Een zeer klein gedeelte komt boos binnen of wordt boos tijdens het dienstverleningsproces. Door professioneel/preventief optreden kunnen deze klanten normaal geholpen worden (2). Een nog kleiner gedeelte is of wordt boos en blijft dat, hetgeen kan leiden tot escalatie/agressie (3).

De specifieke gedragscompetenties 1, 2 en 3 zijn op deze situaties gericht.

Taken:

- Gastheer/vrouw, let op de veiligheid, voorkomt wachtrijen, verzorgt omgeving klantzone;
- Ontvangst van klanten, leveranciers en eigen (UWV) medewerkers aan de balie;
- Contactpersoon (schakel) tussen klanten, bezoekers en leveranciers en medewerkers van het primaire proces van UWV en overige pandbewoners;
- Beheer en uitgifte van toegangspassen;
- Corrigeren en aanspreken op afwijkend gedrag;
- Verhogen van de veiligheid van klanten en medewerkers en klanten van UWV door het juist anticiperen op potentiële dreigingen, gevaarlijke situaties en calamiteiten;
- Signaleren en rapporteren over potentiële dreigingen, gevaarlijke situaties en calamiteiten;
- Maakt onderdeel uit van de BHV-organisatie op locatie;
- Lopen van brand en sluitrondes;
- Beheer van technische installaties op de vestigingen (brandmeldinstallaties, camera's enz);
- Lopen van interne (technische) ronde;
- Signaleren, rapporteren, adviseren en handelen binnen de geldende instructies en kaders;
- Alarmeren van externe hulpverleningsdiensten in geval van een calamiteit;
- Ondersteuning facilitaire taken als in ontvangst nemen van binnenkomende en uitgaande post;
- Beheer objectinstructies.

Opleidingseisen:

- MBO denk- en werkniveau;
- In het bezit van het diploma Beveiligers niveau 2 of het diploma Algemeen Beveiligingsmedewerker (ABM) en in het bezit van het bijbehorende legitimatiebewijs Particuliere Beveiligingsorganisatie;
- In het bezit van geldig BHV-diploma en AED-certificaat;
- In het bezit van het certificaat 'Omgaan met agressie';
- Heeft de hospitality training gevolgd;
- Minstens twee jaar werkervaring op een - bij voorkeur - gelijkwaardig object;
- Goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- Basale kennis in woord van de Engelse taal.

Generieke competenties:

Aanpassingsvermogen: Doelmatig blijven handelen door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en/of mensen.

Gedragsniveau: Past zijn/haar manier van werken tijdig aan om effectief te blijven functioneren.

Mondelinge Communicatie: Ideeën en feiten op heldere wijze presenteren, gebruikmakend van ter zake doende middelen. Presentatie afstemmen op de behoeften van het publiek.

Gedragsniveau: Stemt structuur en inhoud van een gesprek af op de klant, en past zowel de inhoud en structuur als zijn/haar gebaren en mimiek aan de reacties van de klant aan.

Luisteren: Toont belangrijke informatie op te pikken uit mondelinge mededelingen.

Doorvragen, ingaan op reacties.

Gedragsniveau: de ander vragen stellen, ook op basis van non-verbale signalen die de ander afgeeft en helder krijgen wat er werkelijk speelt bij de klant.

Schriftelijke communicatie: Ideeën en meningen duidelijk maken in een rapport of document dat de juiste opzet en structuur heeft, grammaticaal correct is en dat de juiste taal en terminologie voor de lezer bevat.

Gedragsniveau: gebruikt in teksten correcte spelling, grammatica en stijl en schrijft teksten met een duidelijke opbouw. Gebruikt niet meer tekst dan nodig om een boodschap duidelijk te maken. Gebruikt woorden die de lezer kan begrijpen.

Specifieke gedragscompetenties:

1. Een goed evenwicht kunnen bewaren tussen de functies van gastheer/-vrouw en het verrichten van receptie- en beveiligingstaken;

Klantgerichtheid: Onderzoeken van wensen en behoeften van een klant en hiernaar handelen.

Anticiperen op behoeften van klanten hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.

Gedragsniveau: actief meedenken met de klant. Op eigen initiatief met passende voorstellen komen.

Op een voor de klant begrijpelijke wijze aangeven wat de organisatie wel of niet voor de klant kan betekenen.

Flexibel gedrag. Indien zich problemen of kansen voordoen, de eigen gedragsstijl veranderen teneinde het gestelde doel te bereiken.

Gedragsniveau: Varieert op de juiste momenten tussen de inhoud van het gesprek en de relatie met de gesprekspartner.

2. Het herkennen van gevaren en het zoveel mogelijk voorkomen van agressie.

Initiatief: Kansen signaleren en ernaar handelen, liever uit zichzelf beginnen dan passief afwachten.

Gedragsniveau: Neemt uit zichzelf bepaalde taken en verantwoordelijkheden op zich.

Impact: Een vertrouwenwekkende eerste indruk op anderen maken en dit weten te handhaven.

Gedragsniveau: Wekt een professionele indruk door verstand van zaken te tonen. Beïnvloedt door zijn/haar krachtige, zelfverzekerde manier van optreden beslissingen en denkbeelden van anderen in zijn/haar omgeving.

3. Goed kunnen omgaan met conflictsituaties en agressie;

Stressbestendigheid: Effectief blijven presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel.

Gedragsniveau: Blijft rustig, beleefd en kalm onder tijdsdruk, persoonlijke kritiek en/of emotioneel gedrag van anderen. Blijft gestructureerd werken wanneer meerdere mensen een beroep op hem/haar doen.

1.2 Hospitality Host

Doel van de functie

Op een proactieve en servicegerichte wijze zorgdragen voor de continuïteit en uitvoering van de servicegerichte en ontvangttaken voor de balie als gastvrouw/gastheer.

Taken

- Het gastvrij, proactief ontvangen van de bezoekers in de ontvangstruimte;
- Het op representatieve en gastvrije wijze voeren van gesprekken;
- Zorgdragen voor een representatieve ontvangstruimte/wachtruimte;
- Aanspreekpunt zijn voor de bezoekers (klachten/wensen/informatie/storingen);
- De bezoekers wijzen op de faciliteiten, zoals de toiletten, koffie- automaat, leeswerk, klanttelefoon etc;
- De diverse bezoekersstromen herkennen en van elkaar onderscheiden:
 - Deelnemers workshops (WERKbedrijf)
 - Bezoekers voor het open inloop spreekuur (WERKbedrijf)
 - Bezoekers voor het loket werk.nl (WERKbedrijf)
 - Bezoekers op afspraak (cliënten en UWV medewerkers van andere locaties)
 - Spontane binnenlopers (spobilo's)
 - Leveranciers
- Zorgdragen voor een efficiënte doorstroom van bezoekers (denk aan oproepbrief en paspoort);
- Op een servicegerichte wijze verrichten van taken zoals ontvangen, evt. registreren en doorverwijzen van bezoekers;
- Professioneel en zakelijk optreden in emotionele of hectische situaties waarbij overzicht en rust noodzakelijk is, geven van gerichte informatie en aanwijzingen aan c.q. kalmeren of overtuigen van personen;
- Proactief signaleren van mogelijke verbeteringen in dienstverlening, procedures, werkwijze en deze bespreken met de teamleider of lfm;
- Alert zijn en proactief handelen op de naleving van de (veiligheids)procedures van de eigen organisatie en die van de klanten;
- Op een klantvriendelijke wijze aanspreken medewerkers/bezoekers op niet naleven voorschriften;
- Aannemen van pakketjes.

Competenties:

Klant-/ servicegerichtheid: Luistert, kent de behoeften en belangen van de klant, anticipeert hierop en neemt deze als uitgangspunt voor gedrag, handelen en te ondernemen acties.

Is representatief, enthousiast en gemotiveerd.

Aanpassingsvermogen/Flexibel gedrag: Zich gemakkelijk aan kunnen passen aan veranderende omstandigheden, zoals omgeving, werkwijzen, werktijden, taken, verantwoordelijkheden, beleidswijzigingen en gedragingen van anderen om een bepaald doel te bereiken.

Initiatief/ Zelfstandigheid / Proactief handelen: Problemen of belemmeringen signaleren en zo snel mogelijk oplossen. Alert zijn op en anticiperen op kansen, nieuwe situaties of problemen en er in een vroeg stadium naar handelen.

(Organisatie)sensitiviteit: Zich bewust tonen van de invloed en gevolgen van beslissingen en gedragingen van mensen in een organisatie. Herkent en begrijpt de samenhang binnen een organisatie en maakt daar bewust gebruik van. Houdt rekening met de gevolgen van acties op de eigen organisatie of die van de klant.

Zorgvuldigheid/ Accuratesse: Neemt de richtlijnen, afspraken en (kwaliteits)criteria in het werk serieus. Gericht op het zorgvuldig en efficiënt omgaan met de voor de functie relevante informatie en informatiestromen. Heeft hierbij oog voor details.

Resultaatgericht: Is gericht op het resultaatgericht uitvoeren van kernactiviteiten. Aanvaard hierbij verantwoordelijkheid voor het eindresultaat

Samenwerken: Zoekt samenwerking met anderen en levert een actieve bijdrage in het formuleren en behalen van gemeenschappelijke doelen.

1.3 Gastheer / Gastvrouw

Hoofdtaken:

- Ontvangen, registreren, melden en doorverwijzen van klanten, bezoekers en leveranciers van UWV
- Zijn het eerste aanspreekpunt voor klanten, bezoekers en leveranciers van UWV
- Aanmelden (telefonisch) van het bezoek bij de betreffende medewerker van UWV
- Beheer en uitgifte van bezoekerspassen
- Zijn contactpersoon (schakel) tussen klanten, bezoekers en leveranciers en het primaire proces van UWV
- Samenwerken met de aanwezige Manbewakingsmedewerk(st)er(s)
- Alarmeren van de Manbewaking in geval van een (potentieel) dreigende situatie
- Het in ontvangst nemen van goederen, poststukken of andere aangeleverde zaken van derden en deze aanmelden bij de betreffende UWV-medewerker

Neventaken:

- Verzorgen van de Receptiebalie
- Signaleren, rapporteren en melden van afwijkende situaties in de (directe) omgeving van de Receptie aan de daarvoor aangewezen UWV-afdeling of –medewerker

Opleidingseisen:

- MBO werk- en denkniveau
- Telefoontraining (internationaal)
- Training ontvangsttechniek
- Training conflicthantering
- BHV-diploma (NIBHV) + AED
- Heeft de Hospitality training gevolgd
- Training 'beheersing van verbale agressie
- Minimaal 1 jaar ervaring in een soortgelijke functie
- Ervaring in het gebruik van Outlook en Microsoft Office applicaties
- Ervaring in het gebruik van telefoon

Vakinhoudelijke competenties:

- Gedegen kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift
- (Gevoel voor) representativiteit
- Beheersing van minimaal één buitenlandse taal
- Gedegen kennis van Outlook en Microsoft Office applicaties
- Klant- en resultaatgericht
- Ervaring in het gebruik van telefoon, ontvangst van gasten en bezoekers en internationaal telefoneren
- Ervaring in het gebruik van Outlook en Microsoft Office applicaties
- Administratieve ervaring

Gedragscompetenties:

- Zelfstandig kunnen werken
- Klantgericht kunnen handelen en communiceren
- Communicatief
- Representatief kunnen handelen
- Flexibel
- Initiatiefrijk
- Vriendelijk in de omgang

2.1 Beveiliger 2

Hoofdtaken:

- Corrigeren en aanspreken op afwijkend gedrag;
- Verantwoordelijk voor het toepassen en naleven van het huishoudelijke reglement en de gedragsregels binnen UWV;
- Handhaven van en informeren over regels en richtlijnen ten aanzien van de Beveiligingsvoorschriften;
- Verhogen van de veiligheid van de klanten en medewerkers van UWV door het juist anticiperen op potentiële dreigingen, gevaarlijke situaties en calamiteiten;
- Borgen van de veiligheid, gezondheid en het welzijn van de klanten en medewerkers van UWV door het juist anticiperen op potentiële dreigingen, gevaarlijke situaties en calamiteiten;
- Handelend optreden bij inbreuk op de Manbewaking en veiligheid volgens de instructies en voorschriften van UWV;
- Samenwerken met de aanwezige (receptie) medewerkers;
- Toegangscontrole, pasbeheer (bezoekers) en parkeerbeheer;
- Manbewaking in en rond het complex;
- Bediening van de brandmeldcentrale;
- Surveillances en controleronden in en om het complex;
- Ontvangen, registreren, melden en doorverwijzen van bezoekers en leveranciers van UWV;
- Signaleren, rapporteren, adviseren en handelen binnen de geldende instructies en kaders;
- Alarmeren van externe hulpverleningsdiensten in geval van een calamiteit;
- Zijn aanspreekpunt voor bezoekers en leveranciers van UWV;
- Melden (telefonisch) van het bezoek aan bij de betreffende medewerker van UWV;
- Zijn contactpersoon (schakel) tussen bezoekers en leveranciers en het primaire proces van UWV;
- Het in ontvangst nemen van goederen, poststukken of andere aangeleverde zaken van derden en deze aanmelden bij de betreffende UWV-medewerker;
- Controle op in- en uitvoer van goederen door zowel leveranciers als UWV-medewerkers.

Neventaken

- Toezicht op de algemene orde en netheid
- Preventief communiceren en informeren over Manbewakingsmaatregelen
- Ondersteunend bij de inzet van de bedrijfshulpverlening (BHV). Maakt onderdeel uit van het BHV-team
- Verzorgen van de Beveiligingsloge
- Signaleren en melden van afwijkende situaties in de (directe) omgeving van de Beveiligingsloge aan de daarvoor aangewezen UWV-afdeling of -medewerker.

Opleidingseisen:

- Beveiliger 2 (SVPB)
- MBO werk- en denkniveau
- Training omgaan met agressie
- Training conflicthantering
- Training klantgericht communiceren
- BHV-diploma (NIBHV) + AED
- Heeft de hospitality training gevolgd
- Training visitatie
- Minimaal 1 jaar ervaring in een soortgelijke functie

Vakinhoudelijke competenties:

- Gedegen kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift
- Beheersing van minimaal één buitenlandse taal
- Gedegen kennis van Outlook en Microsoft Office applicaties
- Klant-, en resultaatgericht

- Ervaring in de ontvangst van gasten en bezoekers
- Ervaring in het gebruik van Outlook en Microsoft Office applicaties

Gedragcompetenties:

- Zelfstandig kunnen werken
- Communicatief
- Flexibel
- Initiatiefrijk
- Vriendelijk in de omgang

2.2 Centralist meldkamer (hoofdkantoor)

Taken:

- Het ontvangen, registreren, loggen en verwerken van alle signalen van de Inbraaksignaleringsinstallaties, Brandmeldinstallaties, Sprinklerdoormeldinstallaties, Sabotagemeldinstallaties en CCTV systemen;
- Technische installaties van o.a. verwarming, luchtbehandeling, etc;
- Overvalmeldingen van locaties;
- Storingssignalen van technische installaties;
- Volgen van CCTV-beelden via IP-verbinding;
- Opvolgingstijden, acties en resultaten;
- Controle op de aanwezigheid en beschikbaarheid van de verbinding met het object, conform overeengekomen toetsingsprotocol;
- Anticiperen op alarm-, storing- en in- en uitschakelsignalen volgens het per locatie overeengekomen opvolgingsprotocol, inclusief taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden;
- Aansturen van de mobiele surveillance in het geval van alarmopvolging;
- Alarmeren van: externe hulpverleningsdiensten, sleutelhouders, overige UWV-medewerkers, externe leveranciers en dienstverleners van UWV volgens het per locatie overeengekomen opvolgingsprotocol, inclusief taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden;
- Rapportage van gegevens volgens overeengekomen rapportage format.

Opleidingseisen:

- MBO-diploma Beveiliging 2
- Basisopleiding centralist (BoCa)
- Minimaal 2 jaar relevante ervaring

2.3 Receptionist(e) met beveiligingstaken

Taken:

- Bemensen van de Receptiebalie
- Borgen van de representativiteit en (beleving van de) gastvrijheid, gezondheid en het welzijn van klanten, bezoekers, leveranciers en medewerkers van UWV
- Zijn het eerste aanspreekpunt voor klanten, bezoekers en leveranciers van UWV
- Ontvangen, registreren, melden en doorverwijzen van klanten, bezoekers en leveranciers van UWV (bezoekers moeten altijd door een UWV-medewerker worden begeleid en de (bezoekers)-pas zichtbaar dragen)
- Uitgifte van bezoekerspassen aan bezoekers die zich bij de receptie hebben gemeld
- Het kopiëren van identiteitsbewijzen van klanten, bij een eerste bezoek aan UWV
- Aanmelden (telefonisch) van bezoek bij de betreffende medewerker van UWV
- Zijn contactpersoon (schakel) tussen klanten, bezoekers en leveranciers en het bedrijfsproces van UWV
- Het toepassen en naleven van het huishoudelijke reglement en de UWV-huisregels
- Samenwerken met de aanwezige medewerk(st)er(s)
- Het aanmelden van afgegeven poststukken en goederen bij de betreffende UWV-medewerker
- Handhaven van de algemene orde en netheid van de Receptiebalie en klantzone
- Het binnen de geldende instructies en kaders signaleren van afwijkende situaties in de (directe) omgeving van de Receptie en het alarmeren van de Manbewaking in geval van een (potentiële) dreigende situatie
- Loopt open- en sluitrondes.

Opleidingseisen:

- MBO Beveiligers 2
- In bezit van geldig BHV-certificaat (inclusief AED)
- Aantoonbare gastvrijheid opleiding (Hospitality training)

2.4 Mobiele surveillant

Taken:

- Controleren van de fysieke staat van het gebouw
- Melden van onregelmatigheden ten aanzien van de fysieke staat van het gebouw aan de meldkamer
- Oplossen van geconstateerde onregelmatigheden ten aanzien van de fysieke staat van het gebouw volgens het overeengekomen protocol voor de locatie
- Controleren van de directe omgeving rondom het gebouw
- Informeren van betrokkenen in geval van schade aan het gebouw
- Alarmeren van externe hulpverleningsdiensten in geval van braakschade, brand of andere onregelmatigheden waarbij externe hulpverleningsdiensten gewenst zijn
- Opvangen van de externe hulpdiensten
- Opvangen van oproepen UWV-medewerkers (sleutelhouders) en externe nooddiensten, op de locatie aanwezig blijven tot dat eventuele reparatiewerkzaamheden zijn afgerond, alsmede het veilig afsluiten van het gebouw bij het verlaten van alle partijen
- Rapporteren van geconstateerde onregelmatigheden of gevaarlijke situaties
- Minimaal 1 jaar ervaring in een soortgelijke functie

Opleidingseisen:

- Beveiligers 2
- MBO werk- en denkniveau
- Training omgaan met agressie
- Training conflicthantering
- Training klantgericht communiceren
- BHV-diploma (NIBHV) + AED
- Training mobiele surveillance
- Training autoveiligheid
- Rijbewijs B

Vakinhoudelijke competenties:

- Gedegen kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift
- Beheersing van minimaal één buitenlandse taal
- Gedegen kennis van Outlook en Microsoft Office applicaties
- Klant-, en resultaatgericht
- Ervaring in de ontvangst van gasten en bezoekers
- Ervaring in het gebruik van Outlook en Microsoft Office applicaties

Gedragscompetenties:

- Zelfstandig kunnen werken
- Communicatief
- Flexibel
- Initiatiefrijk
- Vriendelijk in de omgang