



Visie op Hospitality & Veiligheid

Hospitality & Veiligheid

Het is belangrijk dat de gebruiker van UWV – of dit nu gaat om de medewerker, zakelijke bezoeker of cliënt – zich welkom, comfortabel en veilig voelt. De diensten binnen dit cluster worden als cruciaal gezien voor het creëren van een gastvrije en veilige omgeving. Men voelt zich gehoord, gezien, geholpen. Gasten verlaten het gebouw met een positief gevoel. Het gevoel van veiligheid en gastvrijheid zorgt voor een positieve indruk op de bezoeker/cliënt. Daarnaast draag het bij aan een positieve werkcultuur voor de medewerker en aan het professionele imago van UWV.

Het cluster Hospitality & Veiligheid omvat de volgende diensten:

- **Ontvangst** gericht op het verwelkomen van zakelijke bezoekers en cliënten.
- **Beveiliging** waaronder toegangscontrole, open-, brand- en sluitrondes en meldkamer en surveillancediensten vallen.
- **BHV-diensten** waaronder opleidingen en middelen.
- **Keuren en ijken** van diverse middelen



Uitgangspunten Maatschappelijke verantwoordelijkheid

- Maximale bijdrage aan social return
- Duurzame inzet van mensen (bijvoorbeeld door inzet van arbotechnische middelen of verhogen van werkgeluk)
- De inzet van mensen binnen UWV is een passende afspiegeling van de maatschappij
- Voor de bedrijfskleding worden de circulaire uitgangspunten (R-ladder) toegepast





De relatie tussen Ontvangst en Beveiliging

Zichtbare gastvrijheid, zoveel mogelijk onzichtbare veiligheid maar wel degelijk geborgd

UWV hecht groot belang aan een drempelloze reis in de dienstverlening. "Gastvrijheid" en "Veiligheid" zijn naast "Schoon" voor UWV de belangrijkste randvoorwaarden in de facilitaire dienstverlening.

De diensten Ontvangst en Beveiliging zijn nauw verweven met elkaar. Wanneer een medewerker, zakelijke bezoeker of cliënt een locatie van UWV bezoekt, dient de ervaring en beleving voor de gebruiker aangenaam te zijn, ongeacht of er contact is geweest met een beveiligingsmedewerker of een ontvangstmedewerker.

In de huidige situatie zijn er twee soorten ontvangst- en beveiligingsconcepten binnen de locaties van UWV:

In het eerste concept zijn de functies 'beveiliging' en 'host' geïntegreerd in één functie: de Security host.

Het tweede concept is de functie gesplitst, waarbij er een security host is én een extra ontvangsthost.

Gezien de huidige ontwikkelingen in de markt rondom de inzet van techniek in de beveiliging en de interne ontwikkelingen binnen UWV rondom de primaire dienstverlening en de veranderende huisvesting, zal er in de toekomst behoefte zijn aan concepten die passend zijn op de locaties. UWV vraagt de dienstverlener om – daar waar nodig – naar eigen inzicht met verbetervoorstellen te

komen. Ook is het mogelijk dat UWV in de toekomst vanuit de primaire dienstverlening zelf nieuwe ontvangstconcepten introduceert, waardoor het mogelijk is dat de ontvangstdienst een andere invulling behoeft.

Daarnaast streeft UWV naar een grotere inzet van technische beveiligingsoplossingen en een toename van gespecialiseerde ontvangstmedewerkers. UWV bepaalt het tempo waarin dit gebeurt. De dienstverlener is proactief in het aandragen van mogelijkheden en oplossingen. UWV neemt de leiding in het opzetten van de samenwerking met de betreffende dienstverleners.



Uitgangspunten Ontvangst

- Medewerkers, zakelijke bezoekers en cliënten bij UWV worden proactief benaderd en verrast met een gastvrije ontvangst.
- De ontvangstmedewerker is representatief en herkenbaar voor de bezoeker en uniform op alle UWV-locaties.
- De ontvangstmedewerker leest of kent de wensen en behoeften van de gasten en speelt daarop in, nog voordat daarom wordt gevraagd.
- De ontvangstmedewerker heeft een signalerende rol in veiligheid, zonder dat een gast dit zo ervaart. UWV streeft naar een gastvrije toegangscontrole, een afgestemde samenwerking tussen de beveiliging en ontvangstmedewerker is daarom van groot belang.
- De ontvangstmedewerker beheerst minimaal de basis van de Nederlandse en Engelse taal.

Uitgangspunten Beveiliging

- De dienstverlener is verantwoordelijk voor de fysieke veiligheid op de UWV-locaties. UWV is verantwoordelijk voor de technische beveiliging.
- De beveiligers dragen bij aan een gastvrije en drempelloze klantreis voor alle gebruikers van de UWV-diensten. Dit doen zij door bekend te zijn met de principes van gastvrijheid en de wet- en regelgeving rondom veiligheid.
- De beveiligers zijn in houding en gedrag gastvrij, dit betekent dat de beveiligingswerkzaamheden niet altijd primair zichtbaar zijn voor de bezoeker.
- De beveiligers zijn herkenbaar voor de bezoeker en uniform op alle UWV-locaties.
- De beveiligers beheerst minimaal de basis van de Nederlandse en Engelse taal.

