



Colliers
INTERNATIONAL

EXPERTS ON THE FUTURE OF REAL ESTATE

KONINKLIJKE NEDERLANDSE AKADEMIE VAN WETENSCHAPPEN

HOSPITALITY- DIENSTVERLENINGSCONCEPT

7 MAART 2019

BELEVING DIENSTVERLENING

MISSIE EN VISIE KNAW

MISSIE

“Vanuit haar onafhankelijke positie brengt de KNAW mensen en middelen bij elkaar om met kennis en creativiteit bij te dragen aan de ontwikkeling van onze samenleving. Ze wil de bron zijn van inspirerende, vernieuwende inzichten, vergezichten en samenwerkingsverbanden. Ze bevordert de kwaliteit en de integriteit van de wetenschapsbeoefening. Haar instituten moeten staan voor excellente kwaliteit en dienen te fungeren als magneten voor onderzoekstalent.”

VISIE

“De KNAW is het forum, de stem en het geweten van de wetenschap in Nederland. Haar instituten behoren met hun onderzoek en hun collecties tot de (inter)nationale top. Aan de basis van al haar activiteiten ligt de overtuiging dat kennis en creativiteit de belangrijkste grondstoffen zijn voor welzijn en welvaart.”

Eisen aan FM dienstverlening

Op dit moment wordt er grootschalig verbouwd in een aantal gebouwen van de KNAW. De gebouwen worden de komende maanden gefaseerd opgeleverd. Bij de opening van het Academisch jaar op 1 september zijn alle gebouwen weer volledig operationeel en heeft de KNAW weer een eigen congreszaal voor circa 200 personen. Dit betekent dat de KNAW na de verbouwing weer een plek is waar grootschalige congressen en bijeenkomsten gehouden kunnen worden. Er is eigen congresbureau die zich fulltime bezighoudt met het organiseren van congressen en bijeenkomsten, zowel voor de eigen instituten als voor derden. Het congresbureau organiseert in samenwerking met de facilitaire afdeling de benodigde faciliteiten. De KNAW wil dat de dienstverlening en faciliteiten passen bij de verschillende doelgroepen en aansluiten bij de strategie van de organisatie. Naast medewerkers kent de organisatie de volgende hoofddoelgroepen:

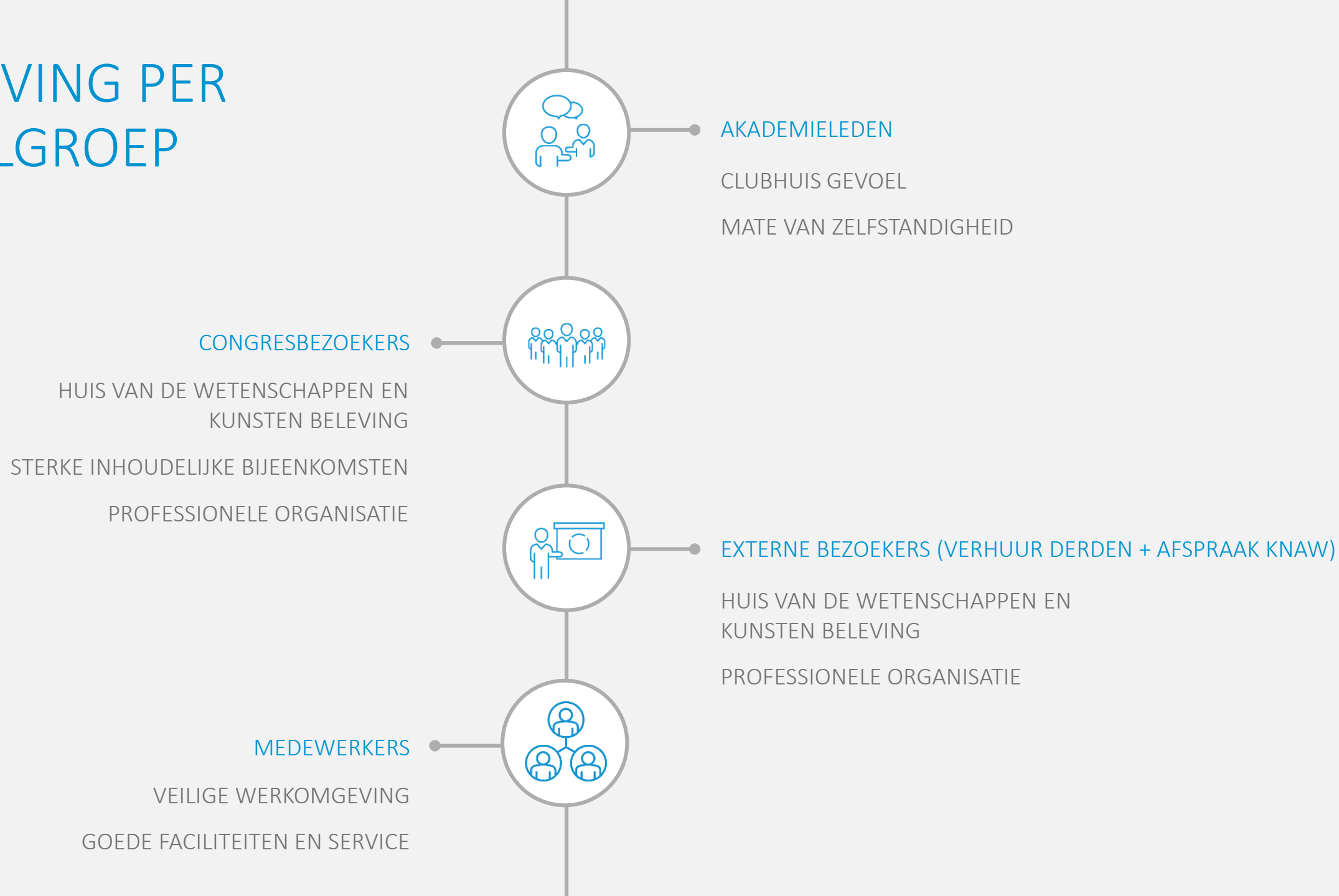
- Akademieleden
- Congresbezoekers
- Externe bezoekers – Verhuur derden
- Externe bezoekers – Afspraak KNAW

Het belangrijkste uitgangspunt is dat de KNAW bekend wil staan als het Huis van de Wetenschappen en de Kunsten. Dit is al verweven in de dienstverlening van het congresbureau. Zo worden er alleen congressen en vergaderingen georganiseerd voor de instituten van de KNAW en gelieerde instituten. Voor de dienstverlening en faciliteiten is het van belang dat deze passen bij het Huis van de Wetenschappen en de Kunsten. De strategie van de KNAW is vertaald naar de volgende hoofduitgangspunten voor de facilitaire dienstverlening:

- Huis van de Wetenschappen en de Kunsten – Ervaren door uitingen in de ontvangstgebieden.
- Professionele dienstverlening waarbij de gast volledig ontzorgd wordt – Een dienstverlening die ervoor zorgt dat je terug wilt komen.
- Een gastvrije dienstverlening met een persoonlijk karakter waarbij men warm en beschaafd met elkaar omgaat en bezoekers zich in alle publieke ruimtes welkom voelen.
- De dienstverlening, faciliteiten en het gebouw vormen één geheel – Het maakt niet uit in welk gedeelte van het gebouw je bent, alles klopt en past in de omgeving.

Naast de hoofduitgangspunten voor de algehele beleving van dienstverlening, is op de volgende pagina ook de gewenste beleving per doelgroep benoemd.

BELEVING PER DOELGROEP



GUEST JOURNEY



AANKOMST

- Van huis of kantoor weggaan.
- Naar het Trippenhuis lopen vanaf OV punt
- Auto/ fiets parkeren



ONTVANGST

- Melden bij ontvangstbalie
- Registreren bezoek
- Plaatsnemen in wachtruimte of doorverwijzen naar garderobe en foyer
- Aanbieden koffie/thee bij wachtruimte of in foyer
- Wachten en/of werken
- Opgehaald worden door afspraak
- Begeleid worden naar plek afspraak



VERBLIJF

- Afspraak
- Vergaderen
- Werken



LUNCH / PAUZEREN

- Koffie drinken
- Lunchen in huis
- Diner in huis
- Borrel na afloop van bijeenkomst



VERTREKKEN

- Begeleid worden naar receptie
- Afmelden en bezoekerspas inleveren
- Naar OV- punt lopen en vertrekken
- Auto/fiets ophalen en vertrekken

GUEST JOURNEY



AANKOMST



ONTVANGST



VERBLIJF



LUNCH / PAUZEREN



VERTREKKEN

- Gasten die bij de KNAW komen zijn op te delen in Akademieleden, congresbezoekers, externe bezoekers die een vergaderzaal gehuurd hebben en externe bezoekers die een afspraak hebben. De laatste drie doelgroepen betreffen voornamelijk incidentele bezoekers. Akademieleden zijn terugkerende bezoekers die variërend van één keer per jaar tot een aantal keer per maand gebruik maken van het gebouw.
- De KNAW is gevestigd in meerdere gebouwen op de Kloveniersburgwal in het centrum van Amsterdam. Een van de panden is het monumentale pand Trippenhuis. De ligging brengt beperkingen met zich mee op het gebied van parkeren. Er is geen parkeerruimte en een beperkte stalling voor fietsen, de locatie is het beste te bereiken met het openbaar vervoer.
- Ondanks alle beperkingen vanwege de ligging en het monumentale karakter van het Trippenhuis wil de KNAW dat haar bezoekers zich welkom voelen en het gebouw goed kunnen vinden. Voor congresbezoekers en externe bezoekers is er daarom een routebeschrijving beschikbaar welke vooraf toegestuurd kan worden door het congresbureau of de contactpersoon. Akademieleden krijgen op het moment dat zij lid worden van de KNAW uitleg over de mogelijkheden voor parkeren en het stallen van fietsen.
- Er wordt niet voorzien in parkeerplaatsen voor auto's voor bezoekers maar ze worden wel doorverwezen naar parkeergarages in de omgeving. Er zijn beperkte mogelijkheden voor het stallen van fietsen daarom is in de routebeschrijving ook opgenomen waar men fietsen kwijt kan indien de eigen stalling van de KNAW vol is.
- De ingang van het Trippenhuis is goed vindbaar en nodigt uit om het gebouw binnen te stappen. Op een aantrekkelijke manier, passend bij het Huis van de Wetenschappen en de Kunsten en het Trippenhuis, is op straat al zichtbaar waar men het gebouw kan betreden.
- Akademieleden, congresbezoekers en externe bezoekers komen binnen via de hoofdingang. Medewerkers kunnen naast de hoofdingang gebruik maken van een van de personeelsingangen. Het kan bij de personeelsingang een gevaar zijn dat er niet-medewerkers mee naar binnenlopen. Medewerkers dienen hier alert op te zijn en niet iemand mee naar binnen te nemen die zij niet kennen. Als een persoon onbekend is wordt deze altijd aangesproken door de medewerkers en doorverwezen naar de hoofdingang.



GUEST JOURNEY



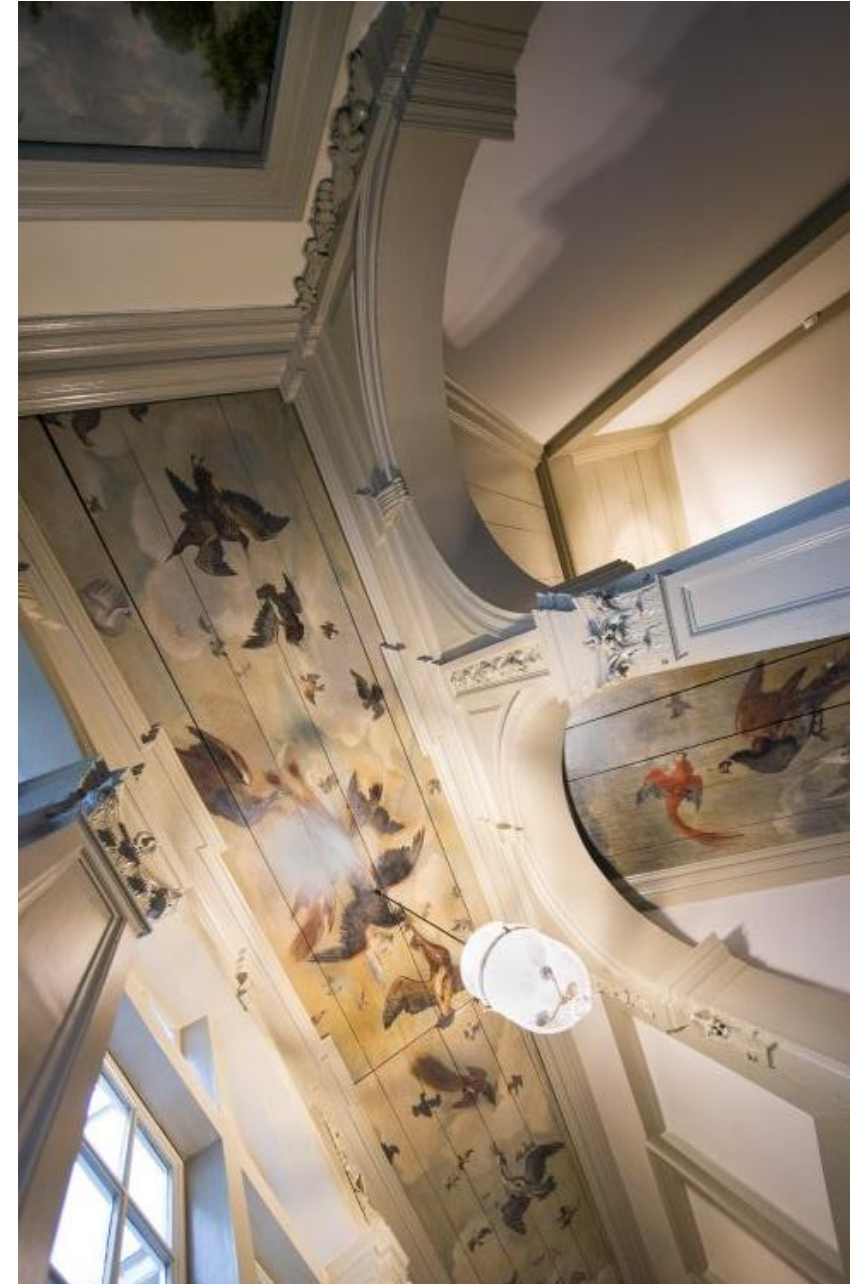
- Na binnenkomst komen bezoekers terecht in de ontvangsthal. In de hal is een centraal gepositioneerde ontvangstbalie welke tijdens openingstijden altijd bemenst is. Achter de balie staat iemand met een receptie en hospitality profiel en geen beveiligingsprofiel. Alle type bezoekers en medewerkers worden vriendelijk welkom geheten door de host.
- Externe bezoekers melden zich bij de ontvangstbalie en worden daar persoonlijk opgevangen. Om externe bezoekers (dit betreft niet de bezoekers van evenementen in het Trippenhuys) persoonlijk en gastvrij te ontvangen worden deze vooraf bij de receptie aangemeld door het congresbureau en de overige medewerkers van de KNAW. De host activeert de bezoekerspassen van te voren, geeft deze uit wanneer de bezoeker zich aanmeldt en informeert de contactpersoon dat het bezoek is gearriveerd. Voor externe bezoekers die nog niet direct opgehaald kunnen worden of congresbezoekers die te vroeg zijn is er een ruimte waar zij onder het genot van een kop koffie kunnen wachten en/of werken. Bezoekers worden opgehaald door de persoon met wie zij een afspraak hebben.
- Bij een groot congres in de Tinbergenzaal of grotere vergaderingen in de Rembrandtzaal wordt in overleg met het congresbureau gekeken hoe de bezoekers het beste ontvangen kunnen worden. In sommige gevallen zal het congresbureau ondersteunen bij de ontvangst in andere gevallen is het wenselijk om een extra ontvangstmedewerker in te zetten. Deze flexibiliteit wordt geboden in de dienstverlening. Bij kleinere bijeenkomsten worden bezoekers ontvangen en begeleid naar de ruimte.
- Congressen worden gehouden in de Tinbergenzaal, deze zaal is gelegen in de publieke zone. Congresbezoekers krijgen daarom geen toegangspas, afhankelijk van het type congres kan het wel zijn dat zij een naambadge uitgereikt krijgen. Na binnenkomst worden ook de congresbezoekers persoonlijk opgevangen door de host. Vandaaruit worden zij doorgestuurd naar de Tinbergenzaal waar ze zelf naartoe mogen lopen. Ze worden ook meteen gewezen op de garderobe, de lockers waarin ze eventueel persoonlijke spullen kunnen opbergen en de foyer waar ze een kop koffie of thee kunnen halen. Door middel van bewegwijzering zijn zij zelf in staat om hun weg te vinden naar de congreszaal en alle faciliteiten.
- Akademieleden hebben bij voorkeur zelfstandig toegang tot de beveiligde zone van het 'clubhuis' met hun persoonlijke toegangspas. Zij kunnen dus zonder zich te melden doorlopen. Indien een Akademielid zijn/haar pas niet bij zich heeft kunnen ze bij de host een tijdelijke pas aanvragen. Indien gewenst kunnen zij eventuele bagage afgeven bij de host. De host zal de spullen in een afgesloten ruimte plaatsen. De verwachtingen van de KNAW met betrekking tot de gewenste wijze van ontvangst voor iedere doelgroep zijn duidelijk en vastgelegd in protocollen voor de medewerkers van de ontvangst.
- Alle bezoekers ervaren door uitingen in de ontvangstgebieden dat zij op bezoek zijn in het Huis van de Wetenschappen en de Kunsten. Hoe dit geuit kan worden in de ontvangstgebieden dient nader onderzocht te worden. Dit betreft een complex traject met veel verschillende stakeholders.



GUEST JOURNEY



- Het complex bestaat straks uit het monumentale Trippenhuys en een aantal moderner ingerichte gebouwen. In alle gebouwen ervaren bezoekers, Akademieleden en medewerkers eenheid tussen het gebouw, de dienstverlening en de faciliteiten. De kwaliteit van de dienstverlening en basisfaciliteiten, zoals kapstokken in vergaderzalen en koffie, zijn in alle gebouwen op orde en passend in de omgeving.
- In alle gebouwen is er duidelijke bewegwijzering zodat bezoekers snel en gemakkelijk faciliteiten zoals de vergaderzalen en toiletten kunnen vinden. Aandachtspunt hierbij is dat de gekozen bewegwijzering herkenbaar is voor verschillende nationaliteiten. In het Trippenhuys zijn niet alle ruimtes toegankelijk voor bezoekers. Door gebruik van bewegwijzering en afscherming is het voor bezoekers duidelijk waar zij wel en niet mogen komen. Medewerkers spreken bezoekers aan die op plekken zijn waar ze niet mogen komen.
- Er zijn verschillende vergaderzalen en de voorzieningen qua schermen en flipovers zijn verschillend per zaal. Op verzoek kunnen in vergaderzalen waar deze faciliteiten niet voorzien zijn tijdelijke voorzieningen geplaatst worden door de facilitaire afdeling. Vergaderzalen en extra faciliteiten kunnen aangevraagd worden door medewerkers via TopDesk. Het congresbureau zal soms complexere vragen hebben welke rechtstreeks afgestemd worden met de facilitaire afdeling. Vanwege het authentieke meubilair in de zalen is er in iedere ruimte een afvalvoorziening aanwezig.
- Akademieleden zijn, in verschillende frequenties, terugkerende bezoekers van het Trippenhuys en maken op verschillende manieren gebruik van de faciliteiten in het gebouw. Nieuwe Akademieleden krijgen bij benoeming hun persoonlijke toegangspas uitgereikt en een rondleiding met uitleg over de historie van het gebouw en informatie over de faciliteiten. Zo krijgen zij onder andere uitleg over waar ze kunnen werken en waar ze koffie kunnen halen zodat zij zelfstandig in staat zijn om gebruik te maken van de meeste faciliteiten. Het reserveren van vergaderzalen kunnen zij doen via de secretariaten; voor evenementen kan men terecht bij het congresbureau.
- Gezien de aard van de KNAW en het monumentale Trippenhuys is veiligheid een belangrijk aandachtspunt. Er zijn goede protocollen op het gebied van beveiliging en BHV passend in een wetenschappelijke en monumentale omgeving.



GUEST JOURNEY



- Op diverse plekken in het gebouw staan koffieautomaten waar medewerkers en Akademieleden terecht kunnen voor een kop goede koffie of thee. Bij congressen en vergaderingen kan er banqueting aangevraagd worden. Koffie en thee wordt dan in of bij de ruimte klaargezet en zal, afhankelijk van de duur van de bijeenkomst, regelmatig ververs worden.
- Voor de lunch geldt dat medewerkers en Akademieleden gebruik kunnen maken van het restaurant. Daarnaast hebben zij ook altijd de mogelijkheid om even naar buiten te gaan en elders te lunchen. Bij voorkeur wordt er niet geluncht achter een bureau of in de Bibliotheek. Voor bijeenkomsten kan een lunch maar eventueel ook een diner aangevraagd worden via de banqueting. Lunch en diner worden in of in de buurt van de zaal geserveerd, daarnaast is het ook mogelijk om de dinerzaal hiervoor te gebruiken.
- De aangeboden producten in het restaurant en via de banquetingmap zijn pure, gezonde, basis producten die passen bij de wensen. De banquetingmap is opgesteld in samenspraak met de facilitaire afdeling en het congresbureau en er is rekening gehouden met de beschikbare faciliteiten voor de cateraar.
- Bij congressen wordt vaak ter afsluiting een borrel georganiseerd. Iedere congresbezoeker ontvangt een consumptiemunt waarmee zij na afloop van het congres een drankje kunnen bestellen. Indien zij een extra consumptie willen afnemen is dit mogelijk tegen pinbetaling.
- Het aanvragen van banqueting kan tegelijk gedaan worden bij het maken van een vergaderzaal reservering in TopDesk. Het congresbureau organiseert complexere bijeenkomsten en zal indien nodig de wensen in overleg met de facilitaire afdeling afstemmen. De banqueting voor bijeenkomsten wordt klaargemaakt en klaargezet door de cateraar. Er zijn duidelijke werkafspraken met de cateraar over het klaarzetten, verversen en opruimen van de banqueting en zaal. Het congresbureau wordt hierin ontzorgd en kan er op vertrouwen dat de cateraar op een professionele manier de zaal op orde houdt.
- De catering medewerkers komen regelmatig in aanraking met gasten en dienen daarom een hospitality profiel te hebben. Belangrijk is dat zij een gastvrije, behulpzame en flexibele houding kennen. Alle medewerkers die de banqueting klaarzetten, zowel van de catering als de facilitaire afdeling, hebben dan ook een gastvrijheidstraining gehad.



GUEST JOURNEY



- Zolang er bijeenkomsten zijn is de ontvangstbalie altijd bemenst, ook in de avonduren. De benodigde extra inzet wordt vooraf aangevraagd door het congresbureau bij de facilitaire afdeling.
- Bij vertrek worden externe bezoekers die een afspraak hebben bij de KNAW begeleid naar de uitgang. Externe bezoekers die een vergadering hebben bijgewoond in de niet publieke zone beschikken over een pas waarmee zij zelf weer in de ontvangsthallen kunnen komen, zij hoeven niet begeleid te worden. De toegangspassen leveren zij in bij de ontvangstbalie. Vooraf zijn zij bij de ontvangst hiervan op de hoogte gesteld. Congresbezoekers komen alleen in de publieke zone en kunnen ook zelfstandig hun weg naar de uitgang terugvinden. Indien zij een naambadge hebben ontvangen kunnen zij deze afgeven bij de host of een ander inleverpunt. Akademieleden beschikken over een eigen pas en kunnen zelfstandig het gebouw verlaten.
- Bij vertrek wordt iedereen vriendelijk gedag gezegd. Indien gewenst kan de host informatie verstrekken over voorzieningen in de nabije omgeving en bijvoorbeeld taxi's reserveren.
- Regelmatig worden gasten na afloop van een congres of een bijeenkomst gevraagd hoe zij de bijeenkomst hebben ervaren. Dit kan op verschillende manieren gedaan worden zowel direct na afloop van een bijeenkomst of later per mail. Er wordt rekening mee gehouden dat gasten niet te vaak worden benaderd en op een prettige, beschaafde manier gevraagd worden om hun mening te geven.
- Na afloop van een bijeenkomst zorgt de facilitaire afdeling er weer voor dat de gebruikte ruimte(s) tijdig worden schoongemaakt en alles weer klaar wordt gezet voor de volgende bijeenkomst.

