

Dienst of product		Omschrijving product/dienst			Doelgroepen	Teruakoppeling waarde doelgroep				Structuur en communicatie	Eisen - Randvoorwaarden	Mutatie	
Dienst-Productgroep	Dienst-Product	Omschrijving productdienst	Kwaliteits-item	Verantwoording	Doelgroep	Medewerkers	Akademieleden	Congres bezoekers	Externe bezoekers	Communicatie	Functie eisen KNAW	Plichten KNAW	Mutatie in afname
Receptie	Ontvangen bezoekers	Het verwelkomen en ontvangen van externe bezoekers, congresbezoekers, akademieleden en medewerkers. We verwachten tussen de 30 en 250 bezoekers (externe bezoekers en congres bezoekers voor kleinschalige bijeenkomsten) per dag. Gedurende het congresseizoen van september tot en met juni is de grote congreszaal gemiddeld 3 dagen per week bezet. Dit varieert van dagbijeenkomsten tot middag-avondbijeenkomsten met 50 tot 180 bezoekers. De kleine congreszaal is gemiddeld 3 dagen per week bezet voor evenementen. Dit betreft met name dagbijeenkomsten van 20 tot 50 bezoekers. Het kan voorkomen dat evenementen in meerdere zalen plaatsvinden of met wissel van zalen. Het kan plaatsvinden dat er evenementen in het weekend georganiseerd worden. Het komt geregeld voor dat toeristen het pand betreden in de veronderstelling dat het open is gesteld voor bezoek. De receptie wijst hen op het feit dat het pand niet geopend is voor publiek.	De receptie is op werkdagen van 07:00 tot 19:00 uur geopend. De medewerker is zowel gastheer/vrouw als verantwoordelijk voor de veiligheid van het pand. Tijdens de drukke momenten (7:30-9:30, 16:00-18:00 en in- en uitloop van evenementen) dient de security host aanwezig te zijn in de ontvangshal.	De meeste medewerkers komen rond 08:30/09:00 uur binnen en vertrekken rond 17:00. Van tevoren is zichtbaar wanneer de in- en uitloop van evenementen plaats zal vinden. Tijdens deze momenten is het belangrijk dat de security host als visitekaartje in de ontvangshal aanwezig is en om te controleren dat er geen ongewenste gasten binnen komen. Voor evenementen worden bezoekers geregistreerd door het Congresbureau, een host of externe partij. Overige gasten dienen vooraf aangemeld te worden bij de receptie en dienen door de securityhost ontvangen te worden. De eerste medewerkers en aannemers zullen om 7:00 het pand betreden. Buiten openingstijden kan er op aanvraag voor congressen een extra host of beveiliging ingezet worden, dit zal in een overzicht per mail verstuurd worden.	Akademieleden ; Congres bezoekers ; Externe bezoekers		Professionele dienstverlening en ontzorgen	Professionele dienstverlening en ontzorgen	Professionele dienstverlening en ontzorgen	Operationeel: Operationele sturing door de Facilitaire afdeling van Bureau KNAW. Tactisch: Eenmaal per maand operationeel overleg coördinator leverancier en een vertegenwoordiger van Facilitaire afdeling van bureau KNAW. Strategisch: Twee keer per jaar overleg met account manager leverancier en een vertegenwoordiger van Facilitaire afdeling van bureau KNAW. Escalaties: Bij escalaties zullen de vertegenwoordiger van de facilitaire afdeling van Bureau KNAW en de accountmanager van de leverancier contact leggen en gezamenlijk bepalen welke stappen ondernomen dienen te worden.	1. MBO werk- en denkniveau 2. Beschikt over een VOG 3. BHV Certificaat 4. Ervaring receptiewerkzaamheden met hoge mate van hospitality. 5. Dienstverlenende, gastvrije en proactieve instelling 6. Kennis van Microsoft Office 7. Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in Nederlands en Engels. 8. Flexibele en stressbestendige houding bij het schakelen tussen werkzaamheden, diverse doelgroepen, piekmomenten en adhoc verzoeken. 9. Basis kennisniveau van de KNAW	• Organiseren van een introductie over de KNAW. • Beschikbaar stellen van een ontvangstdesk voorzien van een beeldscherm en telefoon. • Tijdig registreren en aanmelden bezoekers • Voorzien in systeem voor badge uitgifte.	1. Vakantieperiode / Piekmoment. Mogelijkheid om in de maanden september tot juni de afname van personeel te vermeerderen. Dagen dat het kantoor gesloten is en er geen afname van personeel is, worden minimaal 2 maanden van te voren doorgegeven. 2. Structurele toename / afname. Onder gelijkblijvende voorwaarden kan er per kwartaal een stijging of daling van afname worden afgesproken van 10% (gemaaximaliseerd op jaar basis van 40%). Meer of minder uren zullen worden meegenomen in de facturatie. 3. Calamiteiten/ veiligheidskwesaties. De mogelijkheid hebben om op zeer korte termijn (binnen 24 uur) te kunnen opschalen in geval van dreiging of andere veiligheidskwesaties.
		Bij binnenkomst worden externe bezoekers, akademieleden en medewerkers begroet, indien mogelijk met hun naam aangesproken en wordt er aangeboden om eventueel bagage van bezoekers en akademieleden aan te nemen en tijdelijk op te bergen. Congresbezoekers kunnen gebruik maken van de evenementengarderobe.	Er komen regelmatig internationale bezoekers die bagage bij zich kunnen hebben. Ook komt het regelmatig voor dat akademieleden bagage bij zich hebben. De KNAW wil graag ruimte bieden om bagage tijdelijk op te slaan. Om de bezoekers en akademieleden een gastvrij gevoel te geven, zal de ontvangst van hoge kwaliteit zijn. Bij problemen met de garderobe voor events zal de receptie gevraagd worden om te assisteren. Zij krijgen de informatie/middelen om de klusjes te resetten.	Akademieleden; Externe bezoekers	Gastvrij en persoonlijk karakter	Gastvrij en persoonlijk karakter							
		Externe bezoekers worden geregistreerd, ontvangen een badge en de contactpersoon wordt telefonisch op de hoogte gesteld van de aankomst van het bezoek. Congresbezoekers ontvangen indien noodzakelijk een naambadge of worden direct vriendelijk doorverwezen naar de congresruimte en attent gemaakt op de garderobe en lockers waar zij spullen kunnen opbergen en de foyer waar ze een drankje kunnen halen.	Congresbezoekers van de grote congreszaal blijven in de publieke zone en ontvangen daarom geen toegangsbadge. Het kan wel zijn dat een naambadge uitgereikt wordt bij de receptie om te dragen tijdens het congres. Verder hoeven deze bezoekers alleen doorverwezen te worden naar de juiste ruimte. De overige bezoekers komen wel in het beveiligde gedeelte van het gebouw en dienen daarom geregistreerd te worden en een bezoekersbadge te ontvangen. Afhankelijk van het protocol dienen deze bezoekers ook opgehaald te worden.	Allen	Veilige werkomgeving	Veilige werkomgeving	Professionele dienstverlening en ontzorgen	Professionele dienstverlening en ontzorgen					
		Externe bezoekers die niet gelijk kunnen worden opgehaald, kunnen in de wachtruimte plaatsnemen en krijgen een drankje aangeboden.	Om de externe bezoekers een gastvrij gevoel te geven, zal de ontvangst van hoge kwaliteit zijn.	Bezoekers		Gastvrij en persoonlijk karakter							
		Uitgifte en registratie van sleutels en toegangspassen van medewerkers.	Vanuit het centrale punt, dat de receptie is, kan er overzicht worden gehouden over welke sleutels door wie in gebruik zijn (ook gekoppeld aan de bewaking). Tevens kunnen vanuit de receptie toegangspassen worden uitgegeven aan nieuwe medewerkers. De receptie is verantwoordelijk voor de bezoekerspassen en registratie hiervan. Indien een bezoekers- of medewerkerspas kwijt is of niet is teruggekomen dient de receptie deze te blokkeren en de betreffende persoon te contacteren.	Medewerkers ; Akademieleden	Professionele dienstverlening en ontzorgen	Professionele dienstverlening en ontzorgen							
		Verstrekken van informatie over diensten in de omgeving zoals openbaar vervoer, hotels, restaurants, taxi bedrijven etcetera.	Om externe bezoekers, akademieleden en congresbezoekers een gastvrij gevoel te geven, zal het contact met de receptie van hoge kwaliteit zijn. Naast informatieverstrekking kunnen zij ook assistentie bieden door bijvoorbeeld een taxi te bellen voor de bezoeker.	Akademieleden ; Congres bezoekers ; Externe bezoekers		Professionele dienstverlening en ontzorgen	Professionele dienstverlening en ontzorgen	Professionele dienstverlening en ontzorgen					
		Het dagelijks uitvoeren en monitoren van ontvangstoprocolen per doelgroep, indien nodig deze protocollen opstellen of aanscherpen in overleg met de facilitaire organisatie.	De KNAW kent veel verschillende doelgroepen die allen op een eigen manier ontvangen dienen te worden. De KNAW vindt het belangrijk dat er duidelijke protocollen en richtlijnen zijn zodat iedereen altijd op de juiste manier wordt ontvangen, ook als vaste medewerkers afwezig zijn.	Allen	Veilige werkomgeving	Professionele dienstverlening en ontzorgen	Professionele dienstverlening en ontzorgen	Professionele dienstverlening en ontzorgen					
		Medewerkers hebben een basis kennisniveau over de KNAW en het Trippenhuus.	Om alle doelgroepen op een juiste manier te woord te kunnen staan en te kunnen verwijzen naar de juiste afdeling/persoon, is het van belang dat de receptie basis kennis heeft over de KNAW als organisatie en over de historie van het Trippenhuus.	Allen	Huis van de wetenschappen en kunst en/ Dienstverlening, faciliteiten en gebouw vormen één geheel	Huis van de wetenschappen en kunst en/ Dienstverlening, faciliteiten en gebouw vormen één geheel	Huis van de wetenschappen en kunst en/ Dienstverlening, faciliteiten en gebouw vormen één geheel	Huis van de wetenschappen en kunst en/ Dienstverlening, faciliteiten en gebouw vormen één geheel					
Receptie	Visitekaartje KNAW	De receptie is het eerste contactmoment van de bezoekers met het pand. Om de welkomstruimte een welkome en nette uitstraling te laten hebben zal de receptie verantwoordelijk zijn en eigenaarschap tonen voor een gastvrij, warme en nette uitstraling van de ontvangstruimte. De receptie kijkt hiernaar vanuit het oogpunt van de bezoekers en schakelt proactief met de facilitaire afdeling.	Schoon, netjes en 100% op orde houden van het ontvangstgebied.	Het ontvangstgebied is het visitekaartje van de KNAW en is het eerste gedeelte van het gebouw wat iemand bij binnenkomst te zien krijgt. De KNAW wil graag uitstralen dat zij het Huis van de Wetenschappen en de Kunsten is. Daarom is het van belang dat er extra aandacht wordt besteed aan de netheid van het gehele ontvangstgebied.	Bezoekers	Huis van de wetenschappen en kunst en/ Dienstverlening, faciliteiten en gebouw vormen één geheel	Huis van de wetenschappen en kunst en/ Dienstverlening, faciliteiten en gebouw vormen één geheel	Huis van de wetenschappen en kunst en/ Dienstverlening, faciliteiten en gebouw vormen één geheel			1. Actuele informatie verstrekken over het Trippenhuuscomplex.		
Receptie	Telefonie	Het afhandelen van inkomend telefoon verkeer vanuit het algemene nummer. Het aantal inkomende telefoontjes op het centrale nummer zal rond de 20 per dag zijn. Op termijn wordt dit intern belegd bij medewerkers van de KNAW, waarmee deze werkzaamheden bij de receptie komen te vervallen.	Telefoon wordt binnen 7,5 seconden overgaan opgenomen. 100% van de telefoontjes worden beantwoord.	Om de beller niet te lang te laten wachten voordat hij/zij geholpen wordt moet de telefoon binnen 7,5 seconden overgaan zijn opgenomen. Bereikbaarheid is van belang voor zowel de uitstraling als de continuïteit.	Medewerkers Medewerkers	Professionele dienstverlening en ontzorgen Professionele dienstverlening en ontzorgen							
Receptie	Post	Receptie ontvangt post en pakketjes en informeert de betrokkenen dat zij dit kunnen afhalen.	Het ontvangen van post, de afdeling DIV informeren en tijdelijk uit het zicht bewaren totdat deze gesorteerd wordt. Vervolgens de post meegeven aan de verantwoordelijke van de desbetreffende afdeling.	Er komt dagelijks een kleine stapel post binnen die door de afdeling DIV gesorteerd wordt en vervolgens door aangewezen personen opgehaald mag worden per afdeling. Deze personen zijn aangewezen door het stafhoofd. Deze lijst wordt bijgehouden door de facilitaire afdeling en wijzigingsverzoeken dienen via het stafhoofd bij hen ingediend te worden. Het is niet toegestaan om post aan onbevoegde mee te geven.	Medewerkers ; Akademieleden	Betrokken/ Samenwerkend	Betrokken/ Samenwerkend	Betrokken/ Samenwerkend	Betrokken/ Samenwerkend				
			In ontvangst nemen pakketjes, de ontvanger informeren en tijdelijk uit het zicht bewaren totdat deze opgehaald wordt.	De KNAW wil haar medewerkers zo ontzorgen dat zakelijke of privé pakketjes op 1 centraal punt verzameld worden. De receptie is een logische plek om de pakketjes in ontvangst te nemen en op te laten halen. De receptie informeert de betreffende medewerker/afdeling en registreert zowel ontvangst als uitgifte van het pakket in het logboek.	Medewerkers ; Akademieleden	Betrokken/ Samenwerkend	Betrokken/ Samenwerkend	Betrokken/ Samenwerkend	Betrokken/ Samenwerkend				
Receptie	Reserveringssysteem	Receptie maakt gebruik van het reserveringssysteem om interne en externe te ondersteunen.	Het kunnen inzien van het reserveringssysteem om interne collega's te kunnen informeren over wanneer er evenementen zijn. Het reserveren van flexplekken of vergaderzalen voor externen die zich melden bij de receptie.	Vanuit de schoonmaak of catering collega's kunnen er vragen komen omtrent de beschikbaarheid van ruimtes. Externen met een afspraak of collega's van instituten kunnen per mail of bij de receptie het verzoek indienen voor een flexplek of kleine vergaderruimte. De receptie kan dan vanuit het reserveringssysteem deze zaal boeken en de persoon informeren.	Allen	Betrokken/ Samenwerkend	Betrokken/ Samenwerkend	Betrokken/ Samenwerkend	Betrokken/ Samenwerkend				
Receptie	Kantoorartikelen	De receptie is verantwoordelijk voor de uitgifte van reguliere kantoorartikelen.	Bij de receptie ligt de voorraad reguliere kantoorartikelen waarvan de uitgifte en bevoorrading bijgehouden wordt door de receptie.	De receptie heeft een eigen inlog om kantoorartikelen te bestellen en dient bij lage voorraden deze tijdig te bestellen. Bij bestellingen buiten de reguliere voorraad kunnen zij verwijzen naar de facilitaire afdeling of Topdesk. Zij dienen ook onregelmatigheden bij te houden en door te geven aan de facilitaire afdeling, als een medewerker bijvoorbeeld ongebruikelijk veel materialen komt halen.	Medewerkers	Betrokken/ Samenwerkend							
Beveiliging	Bewaking	Gedurende openingstijden van het gebouw van 07:00 tot 19:00 zijn er taken gericht op de veiligheid van de medewerkers en bezoekers.	Tijdens openingstijden monitoren van meldingen vanuit de beveiligingssytemen en adequaat reageren op meldingen. Fysieke aanwezigheid beveiligingsmedewerkers tijdens openingstijden. Het uitvoeren van een open- en sluitronde en alarmopvolging buiten openingstijden. Bij een brand- of inbraakmelding dient binnen 30 minuten een beveiligingsmedewerker aanwezig te zijn die bekend is met de complexiteit van het pand. In een rapportage wordt er verslag gedaan over de oorzaak en afhandeling van de melding richting de KNAW. De surveillant dient te oordelen of het een vals alarm betreft of dat het noodzakelijk is contact op te nemen met de bereikbaarheidsdienst van het Trippenhuus.	Gezien de aard van de activiteiten van de KNAW en het Trippenhuus is het goed mogelijk dat er overdag calamiteiten zijn. Het is van belang dat de beveiliging tijdig en adequaat kan ingrijpen. Buiten kantooruren is het niet noodzakelijk dat er fysiek beveiliging aanwezig is in het pand, wel is alarmopvolging noodzakelijk. Tevens dient de beveiliging een open- en sluitronde te lopen. De mobiele surveillance dient in staat te zijn om de noodzaak van de situatie te kunnen analyseren en aan de hand hiervan zijn acties te ondernemen.	Allen Medewerkers ; Akademieleden	Veilige werkomgeving Veilige werkomgeving	Veilige werkomgeving Veilige werkomgeving	Professionele dienstverlening en ontzorgen	Professionele dienstverlening en ontzorgen	De-escalerend	1. MBO werk- en denkniveau 2. Algeronde beveiligingsopleiding 3. Beschikt over een VOG 4. Ruimte ervaring van beveiliging van complexe gebouwen 5. Dienstverlenende en proactieve instelling 6. Kennis van Microsoft Office 7. Goede mondelinge en schthtelijke uitdrukkingsvaardigheid in Nederlands en Engels. 8. BHV Certificaat 9. Basis kennisniveau over de KNAW en complexiteit van het pand.	1. Beschikbaar stellen werkplek en IT account 2. Toegang verlenen tot de beveiligingssytemen van de KNAW 3. Verstrekken van sleutels en codes om het gebouw buiten kantooruren te betreden. 4. Registratiesysteem voor uitgifte sleutels en passen.	
			Monitoring van iedereen die het Trippenhuuscomplex betreedt en rondom het complex.	Controle houden op de ontvangshal zodat er geen ongewenste personen het pand binnen komen. Het is hierbij belangrijk dat deze personen op een de-escalerende manier aangesproken worden en de toegang tot het pand ontzegt wordt. Denk hierbij aan toeristen die het pand aanzien voor een museum, zwerfers, activisten etc. In geval van huisvredebreuk dient de beveiliging contact op te nemen met de wijkagent/politie. Daarnaast dient het bordes vrijgehouden te worden van rokende/blowende mensen, zwerfers of andere personen welke de toegang kunnen blokkeren.	Allen	Veilige werkomgeving	Veilige werkomgeving	Veilige werkomgeving	Veilige werkomgeving				
			Interne alarmmeldingen lopen via een separaat toestel bij de brandmeldcentrale. Meldingen dienen adequaat door te worden gezet naar de BHV organisatie, waar de receptie onderdeel van is. Dagelijkse uitgifte en inname van portofoons voor BHV leden. Bij afwezigheid van een ploegleider, dient er gefungeert te kunnen worden als vervangend ploegleider.	De brandmeldcentrale en noodtelefoon bevinden zich in het receptiegebied. Hierdoor is de receptie de logische plek voor de eerste acties tijdens calamiteiten. Ploegleiders van de BHV zullen zich ten alle tijden bij de receptie verzamelen in geval van een brandalarm. Indien er geen ploegleiders zijn dient de receptie deze rol aan te nemen. Dit zal voornamelijk van toepassing zijn bij evenementen buiten openingstijden. De aanwezige BHV'ers vanuit de KNAW dienen dan de ruimte te ontruimen en terugkoppeling te geven aan de receptie.	Allen	Veilige werkomgeving	Veilige werkomgeving	Veilige werkomgeving	Veilige werkomgeving				
Receptie	Bewaking												
Beveiliging	Bewaking	De leverancier heeft een grote pool van flexibel inzetbaar personeel voor verlengde openingstijden of openingen in het weekend.	Tijdens de evenementenperiodes zijn er meerdere evenementen per week welke verlengde openingstijden van het pand vragen. De meeste evenementen worden een maand van te voren al doorgegeven aan de leverancier, maar het kan voorkomen dat dit op kortere termijn nog aangevraagd wordt.	Veel evenementen vinden in de avond plaats. De rest van het pand zal wel sluiten, alleen de evenementenzalen blijven in gebruik. Het is belangrijk dat er beveiligers beschikbaar zijn welke deze diensten kunnen draaien. Meestal zal dit verlenging in de avond zijn maar het kan per uitzondering ook voorkomen dat er een evenement in het weekend of vroeg in de ochtend plaats vindt.	Allen	Veilige werkomgeving	Veilige werkomgeving	Veilige werkomgeving	Veilige werkomgeving				