Dienst of product		Omschrijving product/dienst	Kwaliteit		Doelgroepen Terugkoppeling waarde doelgroep	Structuur en communicatie	Eisen - Randvoorwaarden		Mutatie
Dienst-/Productgroep	Dienst-Product	Omschrijving product/dienst	Kwaliteits-item	Verantwoording		Communicatie	Functie eisen	Plichten Hubrecht	Mutatie in afname
Receptie	**Ontvangen bezoekers en boeken van /vergaderruimte**	Het verwelkomen, ontvangen en verwijzen van externe bezoekers, leveranciers en medewerkers. Beantwoorden van vragen van medewerkers, e.a. We verwachten rond de 40-60 bezoekers per dag, meer bij rondleidingen en evenementen. Laat medewerkers en gasten via slagboom toe op de parkeerplaats.	De receptie is op werkdagen van 08.00-20:00 uur geopend en in de weekeinden van 08.00-16.00 uur (geen feestdagen).			Operationeel: er is dagelijks contact tussen hoofd facilitaire zaken en receptionist. Bij afwezigheid met het teamleider civiele dienst. Tactisch overleg; minstens drie keer per jaar is er overleg tussen het hoofd facilitaire zaken en accountmanager**.**	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 uitdrukkingsvaardighed in Nederlands en Engels; 8. Flexibele en stressbestendige houding bij het schakelen tussen werkzaamheden, diverse doelgroepen, piekmomenten en adhoc verzoeken.	• Organiseren van een introductie over de instituten • Beschikbaar stellen van een balie voorzien van een beeldschermen en telefoon.	Dagen dat het kantoor gesloten is en er geen afname van personeel is, worden minimaal 3 maanden van te voren doorgegeven. **Structurele toename / afname.** Onder gelijkblijvende voorwaarden kan er per kwartaal een stijging of daling van afname worden afgesproken van 10% (gemaximaliseerd op jaar basis van 40%). Meer of minder uren zullen worden meegenomen in de facturatie.
			Bezoekers en medewerkers worden al dan niet toegelaten op het parkeerterrein	Er is een beperkte hoeveelheid parkeerplaatsen beschikbaar. De receptionist kan bezoekers/medewerkwerkers verwijzen naar P en R.					
			Externe bezoekers worden geregistreerd, de contactpersoon wordt telefonisch op de hoogte gesteld van de aankomst van het bezoek. Indien de bezoeker langer moet wachten dan worden zij gewezen waar ze koffie, thee of water kunnen halen.						
			Aanvraag voor boeking van vergaderruimte in persoon of per mail wordt afgehandeld conform procedure.	.					
			Uitgifte en registratie van sleutels en toegangspassen van medewerkers wordt door de civiele dienst verzorgd. De receptie verzorgt dit voor het auditorium en enkele leveranciers.						
			Verstrekken van informatie over diensten in de omgeving zoals openbaar vervoer, hotels, restaurants, taxi bedriven etc.	Om externe bezoekers en medewerkers een gastvrij gevoel te geven, zal de ontvangst van hoge kwaliteit zijn.					
			Medewerkers hebben een basis kennisniveau over de instituten Hubrecht en Westerdijk, de KNAW en overige instellingen op het Utrecht Science Park. Huurder van twee verdiepingen in het pand is het RMCU.	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 van de werkzaamheden van de instituten.					
Receptie	**Visitekaartje instituten**	De receptie is het eerste contactmoment van de bezoekers met het pand. Om de entree een welkome en nette uitstraling te laten hebben zal de receptionist eigenaarschap tonen voor de balie en de omgeving van de balie. De receptie kijkt hiernaar vanuit het oogpunt van de bezoekers en schakelt proactief met de facilitaire afdeling.	Netjes en op orde houden van entree en ontvangstbalie.	Het ontvangstgebied en de Plaza is het visitekaartje van de instituten en is het eerste gedeelte van het gebouw wat iemand bij binnenkomst ervaart. Daarom is het van belang dat er extra aandacht wordt besteed aan de netheid van het gehele ontvangstgebied.				Actuele informatie verstrekken over de instituten	
Receptie	**Telefonie**	Het afhandelen van inkomend telefoon verkeer vanuit de algemene nummers. Het aantal inkomende telefoontjes op de centrale bedraagt dagelijks 50-75 telefoontjes per dag.	Telefoon wordt zo mogelijk binnen 7,5 seconden na het overgaan opgenomen.	Om de beller niet te lang te laten wachten voordat hij/zij geholpen wordt moet de telefoon binnen 7,5 seconden overgaan zijn opgenomen tenzij dit onmogelijk is.					
			95% tot 100% van de telefoontjes wordt beantwoord.	Bereikbaarheid is van belang voor zowel de uitstraling als de continuïteit.					
			Medewerkers hebben een basis kennisniveau van de instituten en huurders.	Om de beller 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 van de instituten en huurders.					
Receptie	**Post**	Receptie ontvangt post en pakketjes en informeert de betrokkenen dat zij dit kunnen afhalen. Frankeert en verstuurt post. Verstuurt en ontvangt pakketen via Fedex of andere vervoerders.	Het ontvangen van post, de post verdelen in postkast en post tijdelijk uit het zicht bewaren totdat deze opgehaald wordt.						
			Het in ontvangst nemen van pakketjes, de ontvanger informeren en tijdelijk uit het zicht bewaren totdat deze opgehaald wordt.	De instituten willen haar medewerkers zo ontzorgen dat pakketjes op één centraal punt verzameld worden. De receptie is een logische plek om de pakketjes in ontvangst te nemen en op te laten halen.					
Beveiliging		Gedurende openingstijden van de receptie zijn taken gericht op de veiligheid van de medewerkers en bezoekers. Dit kan o.a. door een scherm met actuele camerabeelden.	Tijdens openingstijden monitoren van meldingen vanuit de beveiligingssystemen en adequaat reageren op meldingen.	Gezien de aard van de activiteiten van de instituten is het goed mogelijk dat er overdag calamiteiten zijn. Het is van belang dat de receptie tijdig en adequaat kan ingrijpen.					
			Juist overzien van de veiligheidssituatie door het actueel kunnen interpeteren van camerabeelden.	Op een aantal voor de receptie moeilijk te overziene hoeken zijn camera's geplaatst. Door de camerabeelden te schouwen kan de receptionist de veiligheidssituatie beoordelen.					
			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.	De brandmeldcentrale en noodtelefoon bevinden zich in het receptiegebied. Hierdoor is de receptie de logische plek voor de eerste acties tijdens calamiteiten.					