

Functieomschrijving security host

Inhoud:

- Functieomschrijving vanuit het PVE aanbesteding Beveiligings- en receptiediensten PCM 2026-10104
- Aanvullende informatie specifieke kenmerken en typering van gebouwen (recepties)



Functiebeschrijving security host

Context

Campus & Facilities staat voor een klantgerichte professionele dienstverlening die een toegevoegde waarde biedt door het aanbieden en /of organiseren (managen) van facilitaire producten en diensten ten behoeve van het primaire proces van de TU/e als mede gebruikers van de TU/e-campus en gelieerde instellingen. Deze dienstverlening wordt uitgevoerd door een team van zowel bestaande medewerkers in dienst van de TU/e als medewerkers van een externe partij.

De securityhost speelt een cruciale rol in de ervaring die medewerkers, studenten en bezoekers hebben tijdens hun verblijf op de Universiteit. De securityhost is veelal het eerste aanspreekpunt voor (inter)nationale medewerkers, studenten en bezoekers op de campus en vormt het visitekaartje van de Universiteit. Gebruikers moeten zich in het contact met de securityhost welkom, begrepen, geholpen en veilig voelen. Hospitality, gastvrijheid en veiligheid zijn hierbij de sleutelwoorden.

Functie

De securityhost is verantwoordelijk voor de ontvangst van bezoekers en leveranciers op de TU/e-campus en staat hen op een vriendelijke, niet formele (laagdrempelige) adequate wijze te woord. De vaste werkplek van de securityhost is de receptiebalie en waar nodig het in het gebouw. De securityhost is werkzaam achter de balie, maar zorgt ook voor orde en netheid in de onmiddellijke ruimte nabij de balie.

De securityhost houdt actief in de gaten of zijn of haar ondersteuning gewenst is en benadert gebruikers waar nodig proactief. Een proactieve houding en oprechte aandacht zorgen niet alleen voor een hoog niveau van gastvrijheid, maar stellen de securityhosts ook in staat **potentieel onveilige** situaties te signaleren en daarop te acteren waardoor de securityhost een bijdrage levert aan het zorgen voor een veilige campusomgeving.

Plaats in de organisatie

De securityhost valt onder de dienst Facility Services van de TU/e. De securityhost werkt samen met de beveiliging, receptiemedewerkers, (facilitair) medewerkers van Locatiemanagement, secretaresses, logistiek medewerkers, e.d. waarbij de securityhost functioneert als spin in het web voor zowel collega's en studenten als externen die zich melden. Door de centrale positie in de dienstverlening heeft de securityhost ook een signaleringsfunctie in het terugkoppelen van knelpunten of informatie.

De securityhost werkt op dezelfde plaats als de receptiemedewerker echter ligt hier meer de nadruk op veiligheid omdat deze vooral buiten kantoortijden werkzaam zal zijn.

Taken en bevoegdheden (met maatwerk per locatie)

- Ontvangst van bezoekers, zowel van achter de receptiebalie als actief toetredend vanuit de ruimte rondom de receptiebalie.
- Het verstrekken van informatie aan studenten, medewerkers en bezoekers.
- Aanspreekpunt voor internen en externen met betrekking tot locatie specifieke informatie en kleine calamiteiten.
- Signaleren van ongeregelde zaken en proactief benaderen/aanspreken/contact maken met gebruikers
- Ontvangst van leveranciers en aannemers en bellen contactpersonen.
- Zorgen voor orde en netheid in de onmiddellijke omgeving van de receptiebalie.
- Bedienen van de algemene telefoon en andere communicatiemiddelen.
- Op verzoek openen en sluiten van ruimtes.
- Het lopen van openings- en sluitrondes.
- Uitgifte van diverse zaken en de registratie hiervan: passen, sleutels, AV-middelen, paraplu's, dienstdiagnoses, gevonden voorwerpen, etc.
- Ontvangst en afhandeling van binnengekomen poststukken.
- Ondersteuning van de facilitaire collega's door onder andere het uitvoeren van administratieve taken zoals het invoeren en volgen van meldingen in het FMIS-systeem, het opzoeken van informatie (telefoonnummers, contractinformatie).

- Het signaleren en melden van afwijkend gedrag, ongewenst bezoek en (potentieel) gevaarlijke situaties bij de beveiliging.
- Het optreden tegen ongepast gedrag en ongeoorloofd gebruik van gebouw, apparaten en materialen.
- Het werken met rapportagesystemen en inzicht in, kennis van en handelen conform procedures en protocollen.
- Zorgen voor BHV ondersteunende activiteiten.
- **Maatwerk** – Elke receptie binnen de TU/e is anders en niet volledig te standaardiseren. De securityhost moet daarom goed op de hoogte zijn van de werkzaamheden die in het gebouw plaats vinden en de bijbehorende procedures en veiligheidsrisico's kennen. In overleg met de Facility Accountmanager en/of teamleider security kunnen, binnen de kaders van C&F, aanvullende diensten worden verleend aan medewerkers en studenten wanneer dit passend is of op verzoek van de faculteit en een eventuele (brand- en) sluitingsronde gelopen worden aan het einde van de dienst.
Zie ook document informatiegebouw specifieke kenmerken en typering van gebouwen.

Functie-eisen

- Beheerst de Nederlandse en Engelse taal goed.
- Cursus hospitality/ beveiliging MBO)
- Heeft werkbare kennis van Microsoft Office (Word en Excel) en is in staat om zich nieuwe software of toepassingen (bijvoorbeeld een FMIS) eigen te maken.
- Is in het bezit van een geldig basis BHV diploma bij aanstelling.
De BHV herhalingscursus wordt intern gevolgd bij de TU/e.

Persoonlijke kenmerken en competenties

- Heeft een uitgesproken klantvriendelijke, gastvrije en dienstverlenende houding. Dit uit zich onder meer in het actief en op vriendelijke en respectvol en duidelijke wijze benaderen van mensen, plezier beleven aan het helpen van mensen, gemakkelijk contact kunnen maken (ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, cultuur of rang) en het zich in kunnen leven in een ander.
- Is representatief en heeft een vriendelijke, open en/of enthousiaste instelling.
- Kan en wil goed samenwerken met collega's en is daarnaast in staat de eigen taken autonoom uit te voeren.
- Heeft een goed begrip van de samenhang van verschillende taken en processen waar hij/zij een aandeel in heeft (integraal/ keten denken).
- Is proactief en bereid mee te denken met de klant.
- Beschikt over een goede omgevingssensitiviteit (Is zich bewust in wat voor omgeving hij/zij werkt).

Aanvullende informatie specifieke kenmerken en typering van gebouwen (recepties)

Atlas

Drukke receptie met veel verschillende bezoekers, gebruikers, vragen.
 Voornamelijk doorverwijzingen naar ruimten of personen. NB hier zit ook het College van Bestuur
 Grote aanloop bezoek en studenten.
 Veel doorverwijzing naar Auditorium (vergader en collegezalen)
 Insteek met name hospitality
 Het gebouw heeft 3 studentencafés met wekelijkse borrels
 Regelmatig (grote) evenementen in hal Atlas begane grond (rondom receptie)

MetaForum (MF)

Drukke receptie met veel verschillende bezoekers/gebruikers/vragen
 Omdat er veel studenten zijn, stevige persoonlijkheid, in staat om mensen aan te spreken
 Goed in staat om situatie aan te voelen; goed inlevingsvermogen. In staat tot de-escalatie
 In MF zit ook de bibliotheek. Gebruikers zijn vnl. studenten maar ook bezoekers van buiten de Campus
 Langere openingstijden + weekendopenstelling
 Gebouw heeft 1 studentencafé waar wekelijkse borrels en verschillende evenementen worden georganiseerd.
 In de zgn. Markthal (buitengedeelte) worden ook regelmatig (grote) evenementen georganiseerd

Traverse

Relatief rustige eenvoudige receptie
 Kantoorlocatie
 Aannemers zitten ook in het gebouw

Gemini Noord

Is een zogenaamd hoog risicogebouw, heeft meerdere laboratoria waar gewerkt wordt met gevaarlijke stoffen. Bij een calamiteit moet de securityhost stressbestendig zijn, moet hulpdiensten benaderen en duidelijk kunnen infomeren en doorverwijzen. In deze is de omgevingssensitiviteit dan ook een erg belangrijke factor en het handelen daarnaar.
 Collegezalen: grote stroom student op gezette tijden
 Gebouw heeft 2 studentencafés, wekelijkse borrels en verschillende evenementen

Flux

Is een zogenaamd zeer hoog risicogebouw, heeft meerdere laboratoria waar gewerkt wordt met gevaarlijke stoffen. Bij een calamiteit moet de securityhost stressbestendig zijn, moet hulpdiensten benaderen en duidelijk kunnen infomeren en doorverwijzen. In dit gebouw is omgevingssensitiviteit dan ook weer van belang. Hier gelden ook specifieke zonering m.b.t. toegang, autorisaties. De securityhost moet soms streng optreden en toegang weigeren als gebruiker niet juiste autorisaties heeft. Als dit escaleert moet de beveiliging of gebouwbeheerder gewaarschuwd worden.
 Veel gebruikers: studenten en medewerkers
 Meerdere collegezalen: grote stroom studenten opgezette tijden

Vector

Is een zogenaamd zeer hoog risicogebouw, heeft meerdere laboratoria waar gewerkt wordt met gevaarlijke stoffen. Bij een calamiteit moet de securityhost stressbestendig zijn, moet hulpdiensten benaderen en duidelijk kunnen infomeren en doorverwijzen. In dit gebouw is omgevingssensitiviteit dan ook weer van belang. Hier gelden ook specifieke zonering m.b.t. toegang, autorisaties. De securityhost moet soms streng optreden en toegang weigeren als gebruiker niet juiste autorisaties heeft. Als dit escaleert moet de beveiliging of gebouwbeheerder gewaarschuwd worden.

Veel gebruikers: studenten en medewerkers
 Meerdere collegezalen: grote stroom studenten opgezette tijden

Helix

Is een zogenaamd zeer hoog risicogebouw, heeft meerdere laboratoria waar gewerkt wordt met gevaarlijke stoffen. Bij een calamiteit moet de securityhost stressbestendig zijn, moet hulpdiensten benaderen en duidelijk kunnen informeren en doorverwijzen. Ook in dit gebouw is omgevings sensitiviteit een vereiste. Ook hier gelden specifieke zonering m.b.t. toegang, autorisaties. De securityhost moet soms streng optreden en toegang weigeren als gebruiker niet juiste autorisaties heeft. Als dit escaleert moet de beveiliging of gebouwbeheerder gewaarschuwd worden.

Voornamelijk rol t.a.v. veiligheid. Bij deze receptie komen alarmeringen vanuit de laboratoria binnen, hier moet op geacteerd worden.

Stevige persoonlijkheid die mensen actief durft aan te spreken en waar nodig te corrigeren.

Veel bezoekers/studenten en externe leverancier: aansturing erg belangrijk

Veel engels gesproken

Vertigo

Gemengd pand met kantoren en labs

Regelmatig exposities in de hal bij receptiebalie

Neuron

Gebouw later open, veel gebruikers die aangesproken moeten worden indien nodig.

Veel cursussen

Vanuit EASI (gebruiker) behoefte aan hospitality. Doorverwijzen naar hun ruimte.

Matrix

Gebouw met telefooncentrale waar alle externe lijnen binnen komen

Veel externe en interne gasten, veel contact met secretaresse van Innovation Space en EPC

Evenementen

Insteek met name hospitality