



BIJLAGE 2 VEILIG EN INTEGERE DIENSTVERLENING

Bij cluster Sociale Zaken werken we vanuit het principe dat er Veilig en Integere dienstverlening moet kunnen worden geboden door alle medewerkers van de gemeente. Dit houdt in dat een burger zich zodanig moet gedragen in de omgang en communicatie, dat hij de ambtenaar in staat stelt zijn werk onafhankelijk en veilig kan doen. Hierbij heeft de organisatie een heldere norm gesteld die vervolgens het kader aangeeft waarbinnen gehandeld moet worden. Niet de norm van de individuele medewerker, maar de organisatienorm telt!

Twee belangrijke elementen bij deze organisatienorm zijn integriteit en fatsoen.

De dienstverlening mag alleen onder verantwoorde omstandigheden plaatsvinden. Dat wil zeggen zonder oneigenlijke beïnvloeding. Dan pas kan er sprake zijn van integer handelen van de medewerker.

Daarnaast is de fatsoensnorm van zeer groot belang. We spreken expliciet niet over respect, maar over fatsoen. Fatsoen gaat over gedrag, terwijl respect over houding gaat. Respect kun je niet vragen of eisen. Fatsoen daarentegen is een voorwaarde voor dienstverlening. Dit houdt onder meer in dat de burger ons in staat stelt om ons werk te doen en hierbij de gebruikelijke omgangsvormen hanteert. Wanneer een medewerker er niet in slaagt het fatsoen in een dienstverleningscontact te handhaven, moet het proces beëindigd worden, omdat de medewerker de regie niet langer heeft.

Agressie hoeft overigens niet persé in de vorm van geweld te komen. Burgers kunnen de medewerkers ook confronteren met de dreiging zichzelf iets aan te doen als ze niet op de door hun gewenste manier geholpen worden. Medewerkers kunnen slachtoffer worden van seksisme, racisme, dreigen, schelden, maar hebben het soms moeilijker om erkenning te krijgen dan iemand met zichtbare sporen van fysiek geweld.

Nog twee belangrijke onderdelen van de werkwijze van de afdeling Sociale Zaken in het kader van Veilig en Integere dienstverlening is het principe van bemoeirecht en bemoeiplicht.

Iedereen die werkzaam is in het Stadskantoor moet actie ondernemen bij ordeverstoringen of agressie. Ook de mensen die dit niet kunnen, willen of durven. Van hun wordt verwacht dat zij in ieder geval collega's, leidinggevenden, beveiligers of politie inschakelen zodat de regie weer terugkomt waar hij thuishoort.

Iedereen heeft het recht om te interveniëren in situaties waarin sprake is van een ordeverstoring waarbij de kennelijk verantwoorde collega de regie kwijt is.

Dienstverleners moeten hun werk veilig kunnen doen, omdat ze daar recht op hebben.

Integere dienstverlening is altijd veilig. Veilige dienstverlening is niet altijd integer.

Wat verwachten wij van de beveiligers in het Stadskantoor?

Wij verwachten van de beveiligers dat hij de rol van ordehandhaver op zich neemt. De beveiligers dient volgens het model Ordebewaring Publieke Dienstverlening te werken en is in het bezit van het diploma "Ordebewaring Publieke Dienstverlening".

De beveiligers moeten in staat zijn interventies uit te voeren. Bij agressie, ordeverstoringen en vormen van norm overschrijdend gedrag moet de beveiliging gevraagd en ongevraagd in actie komen. Interventies kunnen gericht zijn op herstel en soms op beëindiging van een contact.

Daarnaast zijn beveiligers in staat een ordegesprek te voeren. Zij moeten over voldoende (communicatieve) vaardigheden beschikken om een dergelijk gesprek te kunnen voeren. Het doel van een ordegesprek is het duidelijk maken onder welke voorwaarden toekomstige dienstverlening plaats mag vinden. Het doel is dus niet om de relatie te herstellen tussen burger en medewerker.



Inzet van een ordegesprek is het herstel van de orde, het herstel van de veiligheidssituatie en het herstellen van een werkbare relatie met de burger. Als laatste dient de burger te aanvaarden dat de medewerker bij contacten de regie voert over de orde.

Concreet verwachten wij van een beveiliger dat hij (pro) actief aanwezig is bij de balies en de spreekkamers. Hij moet zichtbaar en bereikbaar zijn voor alle medewerkers. Hij bewaakt de naleving van de huisregels, registreert bezoekers, draagt gezag uit en treedt op bij het bewaken van de orde.