

Bijlage A2 Roll model

1. Algemeen:

Een integraal onderdeel van de af te sluiten overeenkomst betreft het Roll Model. Daar waar het functieprofiel de werkzaamheden voor de medewerkers weergeeft, is het Roll Model een uitwerking van het gewenste gedrag binnen het functieprofiel. In dit Roll Model wordt dieper ingegaan op de termen die in het functieprofiel gebruikt worden, zodat de invulling van de gebruikte termen voor de Opdrachtnemer en haar medewerkers duidelijk is.

De achterliggende gedachte van het Roll Model is om niet alleen te komen tot objectieve beoordelingscriteria voor de SLA, zoals het competentie-overzicht, maar ook om de subjectieve beoordelingscriteria, zoals ongewenst gedrag van medewerkers, meetbaar en bespreekbaar te maken. Subjectieve beoordelingscriteria zijn over het algemeen meer ongrijpbaar dan objectieve criteria, middels dit Roll Model wordt getracht deze punten toch meetbaar te maken. Dit wordt in eerste instantie niet gedaan om medewerkers hierop af te kunnen rekenen, maar om meer inzicht te geven in gewenst gedrag en het zich bewust maken van het effect van het eigen gedrag van medewerkers.

Dit Roll Model is een aanzet om in het kader van openheid en samenwerking (partnership) met de Opdrachtnemer en haar medewerkers op gewenst gedrag te sturen en dit bespreekbaar te houden. Uiteindelijk zal het sturen op, en het hebben van, gewenst gedrag worden opgenomen in zowel functionerings- als beoordelingsgesprekken en een onderdeel vormen van de SLA.

2. Beoordelingscriteria

Onderstaand zijn criteria weergegeven op diverse punten van de dienstverlening. Op het moment dat met de gegunde partij het definitieve SLA wordt overeengekomen zal dit ook gelden voor het definitieve Roll Model.

2.1. Kennis

- Kennis in eigen woorden van de diverse (afdelings)doelstellingen van de gemeente Gouda waar de beveiliging werkrelaties mee onderhoudt.
- Basiskennis van en kunnen werken met voor de Gemeente Gouda relevante informatie-, communicatie- en detectiesystemen .
- Blijvende basiskennis van voor de functie relevante wet- en regelgeving, interne veiligheid / beveiliging gerelateerde richtlijnen, procedures en werkinstructies en het handelen volgens deze kennis.
- Basiskennis van de risico's verbonden aan het werken binnen de Gemeente Gouda in het algemeen en de risicoprocessen in het bijzonder.
- Basiskennis van werkwijze en processen van hulpdiensten welke in relatie tot veiligheid en beveiliging relevant kunnen zijn.
- Goede kennis van de lay-out van het Huis van de Stad en haar omgeving en hierbinnen gelegen (kwetsbare) objecten, materialen, informatie en/of personen.
- Goede kennis van te bedienen c.q. gebruiken relevante hulp- en bestrijdingsmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen.
- Goede kennis van EHBO- en levensreddend handelen en het up-to-date houden van deze kennis.
- Kennis van het jaarplan van het betreffend jaar en het weten wat er dat jaar gerealiseerd dient te worden.
- Kennis van dit Roll Model en het daarin beschreven gedrag ter bewustwording en verbetering.
- Het streven naar een herkenbaar actieve houding waarin kennis over risico's, procedures, processen, gebouwen en locaties vergroot en behouden wordt.



2.2. Kwaliteit/prestatie

- Het herkenbaar voldoen aan afspraken die in het jaarplan zijn opgenomen, of die met andere afdeling(en) zijn gemaakt. Hetzelfde geldt voor in functionerings- of beoordelingsgesprekken gemaakte afspraken.
- Bij de uitvoering van de werkzaamheden het laten zien dat de functie een voorbeeldfunctie betreft. Dit wordt getoond door de wijze van representeren, het verzorgen van het uniform en zichzelf en het gedrag dat vertoond wordt.
- Het zo effectief mogelijk organiseren en uitvoeren van de eigen werkzaamheden. Het bewust nadenken over werkzaamheden en handelingen en het scheiden van hoofd- en bijzaken om het doel van de werkzaamheden te bereiken.
- Het herkenbaar willen werken naar de intentie van Gemeentelijke procedures, werk-instructies en richtlijnen. In geval van twijfel vindt afstemming plaats.
- Het herkenbaar willen voldoen aan met Gemeentelijke afdelingen of functionarissen overeengekomen (werk)afspraken
- Het leergierig zijn als het gaat om de dienstverlening te optimaliseren.

2.3. Organisatie & Planning

- Het zo effectief mogelijk organiseren en uitvoeren van de eigen werkzaamheden.
- Het bewust nadenken over werkzaamheden en handelingen.
- Het scheiden van hoofd- en bijzaken om het doel van de werkzaamheden te bereiken.

2.4. Schriftelijke en mondelinge uitdrukingsvaardigheden

- Het correct gebruik van de Nederlandse taal en grammatica, geen gebruik van straattaal.
- Het zodanig rapporteren dat voorspelbare vragen worden beantwoord in plaats van opgeroepen.
- Het herkenbaar rapporteren op basis van redenen van wetenschap.
- Effectiviteit bij mondelinge uitdrukingsvaardigheid in zowel de Nederlandse als Engelse taal, het duidelijk zijn in wat gezegd wordt. Het vragen of de ander je begrepen heeft.

2.5. Inzet

- Het verlenen in het belang van de Gemeente Gouda gevraagd en ongevraagd hulp.
- Het nemen van eigen initiatief en verantwoordelijkheid als de situatie daarom vraagt.
- Het kunnen onderbouwen van genomen beslissingen en het leren van genomen verantwoordelijkheid.
- We nemen in het belang van het eigen functioneren actief deel aan werkoverleg of andere, voor de dienstverlening gewenste, vormen van overleg.
- We zijn voor bezoekers, medewerkers en/of overige derden bereikbaar, aanspreekbaar en behulpzaam.
- Het trots zijn op het werk wat bij de Gemeente Gouda wordt verricht. Onmin of het niet eens zijn met bepaalde dingen wordt besproken met de leiding of de leiding van Opdrachtgever. Hiermee wordt niet gevraagd of ongevraagd te koop gelopen naar anderen toe.

2.6. Flexibiliteit

- Het bereid zijn adequaat in te spelen op veranderingen in werkwijze, veranderende situaties of het ter beschikking komen van nieuwe informatie.
- Het niet wegllopen voor situaties welke niet door procedures of formele werkwijzen worden "gedekt" maar het nemen van verantwoording en het improviseren, waar nodig of gewenst, in het belang van De Gemeente Gouda.
- In geval van incidenten, opschaling of andere buitengewone omstandigheden wordt professioneel en flexibel gehandeld.

2.7 Stressbestendigheid

- Het gelijkmatig presteren onder druk, teleurstelling of tegenspel.
- Het kunnen omgaan met onzekere tijden of situaties in het algemeen en ten tijde van incidenten / calamiteiten in het bijzonder.
- Het kunnen omgaan met spanningen.



2.8. Verantwoordelijkheid

- Het altijd kunnen uitleggen waarom op een bepaalde manier gehandeld is of iets op een bepaalde manier is nagelaten. Er wordt verantwoordelijkheid genomen voor het handelen.
- Ook in situaties welke niet door procedures worden “gedekt” wordt actie genomen in het belang van de Gemeente Gouda. Hierbij wordt uitgelegd waarom iets gedaan is op een bepaalde manier.
- Wanneer er iets fout is gegaan wordt het gemeld, hierbij wordt geleerd van de gemaakte fouten.

2.8. Empathisch vermogen

- Het bewustzijn van het werkzaam zijn in een dienstverlenende omgeving.
- Het gericht zijn op samenwerking en een effectieve bijdrage in het belang van de Gemeente en haar cliënten. Ook als de facilitaire afdeling of de beveiligingsmedewerker zelf er op dat moment geen direct belang bij heeft.
- Er wordt constructief opgesteld jegens collega's, Gemeentelijke medewerkers en voor de Gemeente werkende derden.
- Het betrekken van anderen in het algemeen en collega's in het bijzonder in oordeel- of besluitvorming.
- Het gericht zijn op zowel horizontaal (collega's) als verticaal (leidinggevenden) relevante informatie overdragen.
- Er wordt zorg gedragen voor en het gericht zijn op een goede werkoverdracht. Er worden geen zaken op een andere collega/ dienst geschoven of achtergehouden. Het belang van de afdeling en de Opdrachtgever gaat altijd voor.
- Er wordt **met** en niet **over** elkaar gepraat. Het collegiaal zijn. Het bewust zijn van het belang van teamwork en het handelen daarnaar.
- Eventuele inhuurmedewerkers waarmee gewerkt wordt, worden behandeld als eigen collegae en worden behandeld zoals we zelf behandeld willen worden.

2.8 Omgevingssensitiviteit

- Het zich realiseren dat de beveiliging de eerste indruk vertegenwoordigt van de gemeente Gouda in presentatie aan en omgang met publiek. Hier wordt herkenbare waarde aan gehecht.
- Het gedrag is integer en er wordt ingestaan voor het gedrag dat vertoond wordt.
- Er wordt zorgvuldig omgegaan met de toevertrouwde informatie en er wordt altijd gehandeld in de geest van de geheimhoudingsplicht.
- In contacten met medewerkers, bezoekers, overheden en derden wordt voorkomend en hulpvaardig gehandeld. Er wordt niet weggelopen van verantwoordelijkheid voor noodzakelijk of gewenst handelen en optreden.
- Er wordt goed gekeken naar afwijkende of ongewenste situaties. Telefoons worden alleen gebruikt indien deze voor de dienstverlening relevant zijn.
- Er wordt gehandeld vanuit de credo: **“klantgericht maar niet klantgezwich”**.

