

Bijlage A4 Casuïstiek gemeente Waddinxveen

Casus A: gelijkmatig optreden

Bewoner man, twintiger, heeft een discussie met één van de beveiligingsmedewerkers over het mee naar binnen komen van een derde. Hij is het niet eens met het antwoord van betreffende beveiligingsmedewerker. Hij ervaart deze beveiligingsmedewerker als streng. De bewoner gaat de dag daarna met dezelfde vraag naar een andere beveiligingsmedewerker in de hoop nu wel zijn zin te krijgen.

Omschrijf hoe u voor een eenduidige dienstverlening zorgt en bovenstaande situaties, waarin bewoners gaan shoppen tussen de beveiligingsmedewerkers, voorkomt.

Casus B: agressie

De beveiligingsmedewerker constateert dat een bewoner op het parkeerterrein van de opvanglocatie rijles aan een andere bewoner geeft. Nadat de beveiligingsmedewerker de bewoners hierop heeft aangesproken, ontstaat er een discussie waarbij één van de bewoners zich agressief en hard schreeuwend opstelt. Vanwege de herrie die wordt veroorzaakt komen er een aantal andere maar niet betrokken bewoners kijken om te zien wat er aan de hand is. Vervolgens gaan deze omstanders zich met de discussie tussen de aangesproken bewoner en de beveiligingsmedewerker bemoeien.

Omschrijf hoe uw beveiligingsmedewerker met deze situatie omgaat?

Hoe wordt voorkomen dat de situatie (verder) escaleert?

Hoe worden uw medewerkers getraind om met een dergelijke situatie om te gaan?

Casus C: overdracht tussen de diensten

Het was een drukke nachtdienst. Gedurende de dag bleek een alleenstaande vrouw, die geen Nederlands spreekt, ziek te zijn. De dienstdoende beveiligingsmedewerker heeft hiervoor de Huisartsenpost moeten bellen. Na overleg met de Huisartsenpost mag de bewoonster in de opvang blijven maar met instructies voor de volgende ochtend. Daarnaast waren er gedurende de nachtdienst enkele bewoners door overmatig alcoholgebruik lastig en veroorzaakte geluidsoverlast.

Omschrijf hoe de werkwijze van de beveiligingsmedewerkers is richting de genoemde bewoners.

Ook omschrijft u hoe de overdracht plaats vindt tussen de nachtdienst en de dagdienst van uw beveiligingsmedewerkers. Tot slot omschrijft u de overdracht van deze situatie door uw beveiligingsmedewerker(s) aan de medewerkers van de gemeente.

U besteedt hierbij tenminste aandacht aan:

- De zorg voor de zieke vrouw en dat de voorgeschreven acties worden uitgezet;
- De rapportages over de overlast gevende bewoners. Voeg een voorbeeld rapportage toe;
- De controles, al dan niet met een protocol, die de nieuwe beveiligingsmedewerkers doen om na te gaan of zij hun dienst kunnen uitvoeren en alle benodigde materialen, middelen en/of informatie tot hun beschikking hebben.

Beoordeling van de casus

Tijdens de beoordeling wordt er o.a. gekeken naar:

- In hoeverre de geboden uitwerking praktisch en toepasbaar is;
- Waarborging van de privacyaspecten;
- Overeenstemming van uw uitwerking met de in de aanbestedingsdocumenten genoemde gunningscriteria en eisen.