Bijlage 2: Toelichting beveiliging

Huidige uitvraag beveiliging
De huidige werktijden van EBN Veiligheidsdienst voor het gemeentehuis zijn:
Opening + receptie maandag t/m vrijdag: 06.45 - 08.30 uur
Receptie + sluiting maandag t/m vrijdag: 17.00 - 20.00 uur (+ eventueel uitloop)

De werkzaamheden tijdens de receptiediensten zijn als volgt:
- Preventief optreden bij calamiteiten;
- Signaleren en melden van ongewenste activiteiten in en rondom het pand;
- Toezicht houden in de gemeenschappelijke hal;
- Diverse receptiedienst werkzaamheden in afstemming met de opdrachtgever;
- Ontvangst bezoekers en ondersteuning ontvangers;
- Bijdragen aan een gevoel van veiligheid binnen het gemeentehuis;
- Bijhouden van een logboek.

Nieuwe situatie
Het voorstel is om gedurende de hele openstelling van het gemeentehuis een beveiliging host (gastheer met beveiligingstaken) aanwezig te laten zijn. De host kan de receptie bemensen en gedurende de openstelling als gastheer optreden. In samenwerking met het KCC wordt de host opgeleid om de receptie taken op te pakken.

De werkzaamheden van de in te zetten gastvrouwen/gastheren (Security Hosts) zijn onder andere (niet-limitatief) de volgende;
- Het zijn van het eerste aanspreekpunt en vraagbaak voor bezoekers van de gemeente Moerdijk en het proactief welkom heten van deze bezoekers (aandachtspunten zijn een ‘warm welkom en wederzijdse herkenning’);
- Het proactief benaderen van de bezoekers en het signaleren van afwijkingen van de gewenste situatie;
- In staat om door te vragen naar ‘de vraag achter de vraag’ en zo de bezoeker/ inwoner optimaal van dienst te zijn;
- Het op door de gemeente Moerdijk aan te geven wijze ontvangen, registreren en doormelden van bezoekers (of ondersteunen daarvan);
- Preventief optreden bij calamiteiten;
- Het verrichten van eventuele facilitair ondersteunende werkzaamheden;
- Het begeleiden van aangekondigde bezoekers waarbij een verhoogd risico van toepassing is, Het surveilleren en, waar nodig, tijdig ingrijpen bij risicogesprekken;
- Het de-escalerend kunnen optreden in situaties die hier om vragen; beveiliging gemeente Moerdijk
- Het inhoudelijk (waar nodig) op de hoogte zijn en het kunnen beantwoorden van ‘simpele vragen’ m.b.t. de gemeente/ gemeentelijke dienstverlening.

In geval van calamiteit kan de volgende afspraak gemaakt worden;
- Wanneer de host moet optreden kan een medewerker van het KCC de receptietaken voor een korte periode overnemen tot de host weer op zijn plek is.

Veiligheid en betere samenwerking
Het inzetten van een beveiliger tijdens openingstijden vergroot het veiligheidsgevoel van alle medewerkers binnen het sociale domein. Op het moment dat zowel de medewerkers van het KCC, als WMO en Jeugdconsulenten weten dat er back-up is bij gesprekken waarbij agressief optreden ingeschat wordt, kan men dit meteen met betreffende beveiliger overleggen. Deze persoon kan de situatie op afstand in de gaten houden en weet hoe te handelen.

De huidige taken binnen de receptie waar sprake is van waardedocumenten, identiteitsvaststelling en persoonsgegevens worden bij de balies belegd. Zodat privacy en veiligheid nog beter gewaarborgd zijn. Deze processen worden opnieuw ingericht conform de huidige aangescherpte richtlijnen. Daarnaast kan er door het optimaliseren van deze processen een verbeterde kwaliteit van afhandeling en afhandelingstijd worden behaald.