**Bijlage 2: Generieke eindresultaten**

**EINDRESULTAAT 1; TOEZICHT, CONTROLE EN SIGNALERING**

Uitgevoerd actief toezicht en controle op naleving van diverse wetten en regelgeving, binnen de kaders van de opdrachtverstrekking ter voorkoming en bestrijding van sociaal hinderlijk of ongewenst gedrag/situaties.

Kernactiviteiten

* Houdt toezicht op een ordelijk gebruik van de buitenruimte.
* Draagt zorg voor melding van klachten of onregelmatigheden betrekking hebbend op onjuist gebruik van de buitenruimte of inrichtingen aan collega’s of ketenpartners indien deze niet (zelfstandig) door de betreffende functionaris opgelost of afgehandeld kunnen worden.
* Signaleert onregelmatigheden, ongewenste situaties, gedragingen en trends in de buitenruimte. Legt deze signaleringen vast door middel van mutaties en/of verslagen in de registratiesystemen.
* Controleert en monitort of eerder gedane signaleringen of gemelde onregelmatigheden op een juiste en tijdige wijze zijn afgehandeld. Herstart signaleringsprocedure of escaleert indien afspraken niet juist of tijdig zijn opgevolgd en bewaakt wettelijke termijnen.
* Geeft via de meldkamer de gewenste inzet van collega-diensten door.
* Draagt relevante ingewonnen informatie mondeling en/of schriftelijk over aan de teamleider, wachtcommandant en/of teamgenoten.
* Waarschuwt ketenpartners, hulpverleners of andere instanties indien zich onregelmatigheden voordoen die tot de verantwoordelijkheden van deze partijen horen.
* Onderhoudt een actief netwerk met diverse partijen t.b.v. de aanpak van structurele problemen en/of het bijhouden van ontwikkelingen binnen het vakgebied.

**EINDRESULTAAT 2; GASTHEERSCHAP**

Correct geholpen, geïnformeerde en doorverwezen personen bij vragen en problemen van uiteenlopende aard teneinde een bijdrage te leveren aan een positief klimaat en beeld van de stad.

Kernactiviteiten

* Is zichtbaar aanwezig, beschikbaar en aanspreekbaar voor gebruikers van de buitenruimte in geval van vragen en problemen.
* Verstrekt informatie en voorlichting aan gebruikers van buitenruimte over wet- en regelgeving en beleid van de gemeente Rotterdam.
* Neemt deel aan projecten, commissies, bijeenkomsten of overleggen van bewoners en ondernemers, al dan niet in overleg met ketenpartners.
* Verzamelt relevante informatie vanuit diverse overlegvormen en is verantwoordelijk voor tijdige en juiste informatievoorziening aan collega’s en derden.
* Meldt richting burger terug wat de voortgang of status van afhandeling is na ontvangen melding/klacht.
* Beloont positief gedrag van burgers.

**EINDRESULTAAT 3; INTERVENIEREN (EN SANCTIONEREN)**

Op gedrag aangesproken burgers, ondernemers en zo nodig opgelegde sancties ter bevordering van de naleving van wet- en regelgeving en ter terugdringing van overlast gevende situaties.

Kernactiviteiten

* Spreekt gebruikers van buitenruimte aan op ongewenst of overlast gevend gedrag en gaat de dialoog aan conform het bejegening- en de-escalatieprotocol.
* Werkt samen met ketenpartners bij (grootschalige) evenementen binnen de eigen taakstelling.

**EINDRESULTAAT 4; ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE**

Administratief verwerkte gegevens en in gang gezette procedures om inzicht te geven in de uitgevoerde werkzaamheden en de behaalde resultaten en om verdere afhandeling door collega’s mogelijk te maken.

Kernactiviteiten

* Is verantwoordelijk voor het juist en tijdig invoeren van benodigde gegevens en doen van meldingen in verschillende systemen, zoals HAS, MSB en ISIS.
* Maakt een meldingsrapport op in geval van inkomend- en/of uitgaand geweld
* Stelt een sfeerrapportage op en bespreekt dit met de teamleider.
* Geeft verwerkingsopdrachten door aan collega’s binnen Stadsbeheer of legt vast in systemen.
* Stelt zo nodig rapport op van een specifiek feit of voorval.
* Handelt klachten, publieksreacties en bezwaarschriften af binnen het aandachtsgebied zodat opvolgende bedrijfsprocessen effectief kunnen worden uitgevoerd.
* Geeft input t.b.v. afhandeling van bezwaarschrift, klacht of aanvullend PV.