**Cluster**  : Stadsbeheer

**Functiefamilie** : Toezicht en Handhaving

**Doopnaam** : Vakspecialist T&H C

**Roepnaam** : Toezichthouder

**AARD EN OMVANG VAN HET FUNCTIEGEBIED**

De functie toezichthouder kan bestaan uit één van de taakaccenten op het gebied van toezicht, beheer en handhaving. De toezichthouder fungeert als gastheer voor gebruikers van de buitenruimte, staat hen te woord en biedt hulp in geval van vragen en problemen. Door zijn aanwezigheid houdt de toezichthouder burgers af van sociaal hinderlijk gedrag: kleine criminaliteit, alledaagse ergernissen en andere vormen van overlast en overtredingen. Optreden kan zowel binnen het strafrecht als het bestuursrecht en diverse overige wettelijke kaders. De taken variëren van preventie (zichtbaar zijn, informeren, voorkomen, aanspreken, waarschuwen) tot repressie (opmaken procesverbaal/bestuurlijke rapportage ten behoeve van sanctionering of herstelmaatregelen. Enkele voorbeelden van wetgeving waaruit deze handhavingstaken voortvloeien zijn: Gemeentewet, Wet op de identificatieplicht (WID), Algemene wet bestuursrecht, Wet Milieubeheer (WM), Wet op Economische Delicten (WED), Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersdelicten (WAHV), Wet bestuurlijke boete fout parkeren, Algemene Plaatselijke Verordening (APV), Afvalstoffenverordening (ASV), voorschriften Drank- en Horecawet, marktverordening.

De toezichthouder levert met zijn inzet altijd een bijdrage aan de doelstellingen van Stadsbeheer op het gebied van schoon, heel, veilig en bereikbaar middels **onderstaande generieke eindresultaten:**

* Toezicht, controle en signalering
* Gastheerschap
* Interveniëren en sanctioneren
* Administratieve organisatie

**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 tbv 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 zonodig opgelegde sancties ter bevordering van de naleving van wet- en regelgeving en ter terugdringing van overlastgevende situaties

Kernactiviteiten

* Spreekt gebruikers van buitenruimte aan op ongewenst of overlastgevend 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.

**FUNCTIE- EN OPLEIDINGSEISEN**

* Minimaal MBO (3) werk- en denkniveau
* Deelname aan IBT
* Beëdigd als buitengewoon opsporingsambtenaar
* Voldaan aan Permanente Her- en Bijscholing (PHB)
* Basiskennis van de wijk en de sociale kaart Rotterdam
* Actuele kennis en toepassing van digitale [informatie- en registratie-] systemen
* Goede beheersing van Nederlandse taal in woord en geschrift
* VOG

**TAAKACCENTEN HANDHAVER**

Een taakaccent is een verbijzondering binnen de functie van handhaver en vereist specifieke competenties en scholing op MBO 3 niveau. De taakaccenten staan apart beschreven in de bijlagen. De kernactiviteiten, functie-/opleidingseisen en competenties in deze bijlage zijn aanvullingen op of specificaties van hetgeen hierboven is beschreven.

**TAAKACCENTEN**

* Wijken
* Panden
* Markten
* Milieu
* Drank- en Horeca
* Jeugd

**GENERIEKE COMPETENTIES HANDHAVER**

Resultaatgerichtheid
*De mate waarin de persoon actief gericht is op het behalen van resultaten en doelen en bereid is zijn handelen aan te passen bij te verwachten afwijkende resultaten.* Deze competentie wordt beoordeeld op basis van de resultaatgebieden in de functiebeschrijving.

Samenwerkingsgerichtheid
*De mate waarin de persoon actief bijdraagt aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer er geen direct eigen functioneel of persoonlijk belang aanwezig is.*

Integriteit
*De mate waarin de persoon op consistente wijze algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in woord en gedrag weet te handhaven, er op aanspreekbaar is en anderen hierop kan aanspreken.*

Communicatie  *De mate waarin de persoon in staat is eigen mening, ideeën of feiten op een effectieve wijze onder woorden te brengen en op een tactvolle en effectieve wijze te reageren op behoeften en gevoelens van anderen.*

Omgevingsbewustzijn

*De mate waarin de persoon laat blijken goed geïnformeerd te zijn over maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen en deze kennis effectief benut voor de eigen functie of organisatie*

Oordeelsvorming

*De mate waarin de persoon in staat is gegevens en mogelijke handelwijzen tegen elkaar af te wegen en tot realistische beoordelingen te komen*

Klantgerichtheid

*De mate waarin de persoon luistert en waar mogelijk tegemoetkomt aan de (on-)uitgesproken wensen van de klant/gebruiker, hiernaar handelt en daarbij prioriteit geeft aan servicebereidheid en klanttevredenheid*

**Competenties (eventuele aanvullende competenties worden benoemd bij betreffende taakaccent)**

NB: de verschillende competenties kunnen per taakaccent nog in zwaarte variëren. De concretisering van de competenties wordt uitgewerkt in gedragsvoorbeelden in de zogenaamde competentiescan.