

Amendement

(ex art. 70 Reglement van Orde gemeenteraad Heerenveen)

Veiligheid basisvoorwaarde dienstverlening

Dit amendement hoort bij : Visie op dienstverlening

In de openbare vergadering van : 16 oktober 2025

Dient het volgende raadslid een aanpassing van het voorstel in:

L. de Heij, CU

D. van Ruth, SP



Stelt voor het voorgestelde besluit te wijzigen:

De visie op dienstverlening vast te stellen met de volgende aanvulling:

1. In hoofdstuk 3 (Kernwaarden van de dienstverlening), onder het kopje 'Menselijk', toe te voegen:

"Wij zorgen voor een veilige omgeving in al onze vormen van dienstverlening – fysiek, digitaal en sociaal – waarin inwoners, medewerkers, bestuur en raad met respect en zonder angst of druk met elkaar omgaan. Veiligheid is een basisvoorwaarde voor menselijke dienstverlening."

2. In hoofdstuk 7 (Vertaling maatschappelijke effecten naar mijlpalen), onder het effect 'Inwoners voelen zich professioneel en respectvol bejegend', aan te vullen met:

"2026: Ontwikkelen en implementeren van beleid en maatregelen om sociale en fysieke veiligheid in gemeentelijke dienstverlening te bevorderen, inclusief training in omgaan met agressie en het versterken van een veilige organisatiecultuur."

Toelichting:

De Visie op Dienstverlening 2026–2029 zet terecht in op toegankelijke, betrouwbare en menselijke dienstverlening.

In de visie is veiligheid – fysiek, sociaal en psychologisch – nog niet expliciet benoemd als basisvoorwaarde voor goede dienstverlening. Veiligheid is echter een voorwaarde voor open, respectvolle en mensgerichte dienstverlening. De gemeente draagt daarin een verantwoordelijkheid – in beleid, uitvoering en organisatiecultuur.

Daarom moet veiligheid verankerd worden in deze visie en wordt ook toegevoegd hoe de gemeente dat wil bereiken.

Besluit:

De visie op dienstverlening vast te stellen met de volgende aanvulling:

1. In hoofdstuk 3 (Kernwaarden van de dienstverlening), onder het kopje 'Menselijk', toe te voegen:

"Wij zorgen voor een veilige omgeving in al onze vormen van dienstverlening – fysiek, digitaal en sociaal – waarin inwoners, medewerkers, bestuur en raad met respect en zonder angst of druk met elkaar omgaan. Veiligheid is een basisvoorwaarde voor menselijke dienstverlening."

2. In hoofdstuk 7 (Vertaling maatschappelijke effecten naar mijlpalen), onder het effect 'Inwoners voelen zich professioneel en respectvol bejegend', aan te vullen met:

"2026: Ontwikkelen en implementeren van beleid en maatregelen om sociale en fysieke veiligheid in gemeentelijke dienstverlening te bevorderen, inclusief training in omgaan met agressie en het versterken van een veilige organisatiecultuur."

Dit amendement is: Ingetrokken

de griffier,

de voorzitter,

L. Roest-Jonkers

M.A. Fokkens-Kelder