

Gedragsregels en professioneel handelen

De kwaliteit van de dienstverlening wordt vaak concreet onder woorden gebracht in gedragsregels voor medewerkers en leidinggevenden. Burgers kunnen de medewerkers dan aanspreken op de manier waarop er gehandeld wordt. Zo bewaakt de organisatie haar integriteit en bevordert ze het vakkundig handelen.

VOORBEELD VAN GEDRAGSREGELS

Inrichting en uitvoering van het werk

- Wij richten onze organisatie effectief en efficiënt in.
- Wij geven heldere informatie over de stappen die je in ons dienstverleningsproces doorloopt en zijn helder over de termijnen en afspraken.
- Wij doen ons best om je zo snel mogelijk te helpen.
- ...

Professionele houding en gedrag

- Wij richten ons werk op jouw belang en op het gemeenschappelijke belang van alle inwoners van de gemeente.
- Wij zijn integer, open en transparant over onze besluitvorming.
- Wij doen ons werk met aandacht en deskundigheid.
- Als iets niet mogelijk is, dan leggen we uit waarom dat zo is.
- Wij komen onze afspraken na.
- ...

Samenwerken met partners

- Als wij medewerkers van derden bij de dienstverlening betrekken dan zorgen we dat zij ook volgens onze normen werken.
- Wij dragen verantwoordelijkheid voor de personen die namens ons diensten verlenen aan de burger (ingehuurde personen of partijen, vrijwilligers). We zien erop toe dat ook zij de vereiste kennis en vaardigheden hebben en inzetten.
- ...

Leidinggevenden

- Wij tonen voorbeeldgedrag in het werken volgens de afspraken.
- Wij stimuleren medewerkers in het herkennen en melden van klachten en verbeterpunten.
- Burgers kunnen ons aanspreken op het (niet-)naleven van de gedragsregels en de serviceafspraken.
- Wij onderzoeken klachten en treffen maatregelen als er verbetermogelijkheden zijn.
- ...

PROFESSIONEEL HANDELEN

In het contact met burgers doen zich allerlei situaties voor waarin de communicatie onder druk kan staan. Voor medewerkers is het van belang deze verschillende vormen van 'communicatie onder druk' te herkennen, om vervolgens de juiste handelwijze te kiezen.

Omgaan met emotie

Medewerkers worden vaak geconfronteerd met emoties van burgers (frustratie, irritatie, boosheid). Emotie is een normaal onderdeel van menselijke interactie en ook van een dienstverleningsproces. Het herkennen en erkennen van emotie (met als resultaat de-escalatie van de emotie) is onderdeel van de professionaliteit van de medewerker en behoort tot de basiscompetenties van iedere medewerker met burgercontact. De medewerker heeft vanuit zijn/haar professionele inschatting ook de beslissingsruimte om te bepalen wat de beste insteek en handelwijze is om de burger in zijn/haar emotie te (h)erkennen en hier op de juiste wijze mee om te gaan.

Emotie van burgers kan aanleiding zijn om informatie over de situatie van de burger te delen in het team en, als daar inhoudelijke gronden voor zijn, de dienstverlening bij te sturen. Dat is onderdeel van het professioneel handelen van medewerker en team. Er is in deze context geen relatie met het agressieprotocol; emotie is immers geen agressie.