

# SERVICECODE en HUISREGELS

## Inhoud

Voorbeeld van een servicecode en gedragsregels

## Inleiding

Het startpunt van beleid voor de aanpak van agressie is de kwaliteit van de dienstverlening. Die wordt bepaald door de manier waarop het dienstverleningsproces is ingericht.

Goede dienstverlening is efficiënt en effectief georganiseerd, en wordt gekenmerkt door deskundige en professionele bejegening door medewerkers en leidinggevenden.

Een servicecode en gedragsregels voor ambtenaren, bestuurders en politieke ambtsdragers geven duidelijkheid over de verwachtingen die de burger mag hebben van de ambtenaar, bestuurders en de gemeente.

Wat geldt voor de dienstverlening in het algemeen, geldt ook voor het gedrag van ambtenaren en bestuurders. Burgers kunnen de gemeentelijke organisatie, haar ambtenaren en bestuurders aanspreken op de manier waarop er wordt gehandeld en op het (niet-)naleven van regels. Zo kan de organisatie haar integriteit bewaken en bevordert ze het vakkundig handelen.

Het vaststellen van een servicecode (met meetbare beloften) geeft leidinggevenden de mogelijkheid om te sturen op kwaliteit. Het vraagt van leidinggevenden aandacht voor de manier waarop teamleden hun dienstverlenende taken uitvoeren. Zij dienen zelf voorbeeldgedrag te tonen in het werken volgens de afgesproken gedragsregels.

Hieronder staat een voorbeeld van een servicecode en gedragsregels voor medewerkers en leidinggevenden.

## Servicecode

De gemeente streeft een goede dienstverlening na en hanteert een servicecode met vastgelegde normen. Wat mag u van ons verwachten?

1. U kunt ons op de volgende manieren bereiken voor uw vragen, klachten of meldingen:
  - Telefonisch: bel [vul telefoonnummer in], op werkdagen van 08.00 uur tot 18 00 uur
  - Via internet: [vul internetadres in]
  - Per e-mail: stuur een e-mail aan [vul e-mailadres in]
  - Per brief: kijk voor adressen op de contactpagina van deze website [weblink plaatsen] of in de publiekshal van het stads(deel)kantoor.
  - Aan de balie: kijk voor adressen en openingstijden op de contactpagina van deze website [weblink plaatsen] of in de publiekshal van het stads(deel)kantoor.
2. Wij komen de met u gemaakte afspraken na. Als dit niet mogelijk is, nemen wij tijdig contact met u op.
3. Als u ons belt, krijgt u meestal direct antwoord, en anders zorgen wij dat u binnen een dag antwoord krijgt.
4. Reactie, antwoord en wachttijden:
  - Brief: U ontvangt binnen [invullen] werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen [invullen] werkdagen een antwoord. Als er voor de inhoudelijke behandeling meer tijd nodig is, dan ontvangt u daar bericht over.
  - E-mail: U ontvangt binnen 24 uur een ontvangstbevestiging en binnen [invullen] werkdagen een antwoord. Als er voor de inhoudelijke behandeling meer tijd nodig is, dan ontvangt u daar bericht over.
  - Melding met betrekking tot de openbare ruimte: [invullen]% wordt direct in behandeling genomen, en is binnen [invullen] werkdagen afgehandeld.
  - Klacht: U ontvangt binnen [invullen] werkdagen een ontvangstbevestiging en uw klacht wordt binnen [invullen] weken afgehandeld.
  - Balie: De maximale wachttijd is [invullen] minuten.
5. Onze algemene informatie is eenduidig, volledig en actueel.
6. We gaan zorgvuldig en volgens de privacywetgeving (AVG) om met uw persoonsgegevens en persoonlijke informatie. Wij gebruiken uw informatie alleen voor de doeleinden waarvoor u deze heeft gegeven.
7. Wij vragen periodiek wat u vindt van onze dienstverlening. Deze onderzoeken worden gepubliceerd op onze website [weblink plaatsen].
8. Wij bieden de mogelijkheid actief betrokken te zijn bij beleidsontwikkelingen in onze gemeente. Deze informatie is beschikbaar op deze website [weblink plaatsen] en op het informatiebord in de publiekshal van het gemeentehuis.
9. Bent u niet tevreden? Houd ons scherp en help ons verbeteren door een klacht in te dienen via het klachtenformulier [weblink plaatsen] of word lid van het digitaal bewonerspanel [weblink plaatsen].

Naast onze servicecode hanteren wij de volgende uitgangspunten en gedragsregels voor onze medewerkers en leidinggevenden.

#### Uitgangspunten goede dienstverlening

- Wij richten ons interne proces effectief en efficiënt in.
- Wij doen ons werk in uw en in het gemeenschappelijke belang van alle inwoners van de gemeente.
- Wij leggen uit wat wij doen en kondigen werkzaamheden aan.
- Wij werken op tijd, efficiënt en servicegericht.
- Wij werken resultaatgericht en maken resultaten zichtbaar.
- Wij signaleren knelpunten in het werk en lossen deze praktisch op.

#### Professionele houding en gedrag

- Wij benaderen u vriendelijk, open en beleefd en behandelen u met respect.
- Wij doen ons best om u zo snel mogelijk te helpen.
- Wij zijn integer, open en transparant over onze besluitvorming.
- Wij proberen hinder te voorkomen.
- Wij doen ons werk met aandacht en deskundigheid.
- Wij erkennen fouten en doen ons best om deze te herstellen.

#### Doel en effect servicecode

Door deze uitgangspunten te hanteren, streeft de gemeente naar een hoge kwaliteit van dienstverlening. Een bijkomend effect is dat aanleidingen voor emotioneel en agressief gedrag daarmee mogelijk voorkomen worden.

Bepaal als gemeente welke servicenormen en gedragsregels gemeentebreed gehanteerd worden. Gedragsregels moeten vertaald worden per functiesoort, zoals 'handhaving' en 'beheer openbare ruimte'. Zie erop toe dat de gedragsregels die van toepassing zijn worden opgenomen en verwerkt in de afdelingsprotocollen.

#### Gedragsregels

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.

## 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 u in ons dienstverleningsproces doorloopt en zijn helder over de termijnen en afspraken.
- Wij doen ons best om u zo snel mogelijk te helpen.
- ...

### *Professionele houding en gedrag*

- Wij richten ons werk op uw 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.
- ...

### *Leidinggevend*

- 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.
- ...

Zo bewaakt de organisatie haar integriteit en bevordert ze het vakkundig handelen.

## 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.

### *Omggaan 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

Servicecode en gedragsregels

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.

Voorbeelden van positief geformuleerde huisregels:

- Door betreding van dit gebouw gaat u akkoord met de volgende huisregels:
  - Wij werken hier voor u en hanteren duidelijke huisregels ter bevordering van een prettige omgeving voor alle bezoekers. Werkt u met ons mee?
  - We hechten grote waarde aan een respectvolle benadering van iedereen die hier komt. We vragen u om hier mede zorg voor te dragen.
  - We doen moeite om iedereen behulpzaam te zijn. De gemeente voert echter ook beleid uit. Dit kan betekenen dat het mogelijk is dat aan uw verzoek niet voldaan kan worden.
- Volg aanwijzingen van onze medewerkers direct op, in het belang van de goede orde en veiligheid.
- De publieke ruimten zijn beveiligd door cameratoezicht.
- Als u onverhoopt toch overlast geeft voor andere bezoekers, wordt u verzocht het gebouw te verlaten.
- We doen ons best om iedere vraag van een bezoeker de aandacht te geven die deze verdient. Het is daarom onvermijdelijk dat u moet wachten. Om het wachten aangenamer te maken, kunt u een kopje koffie of thee nemen uit de automaat.

Stel de huisregels vast en bepaal hoe ze (eventueel aangepast aan de werksoort) op de diverse publieke locaties zichtbaar gemaakt worden. De manager van de locatie/afdeling is verantwoordelijk voor het zichtbaar zijn van de huisregels.

Al bij het betreden van de accommodatie, voordat men bij de receptie is, moet duidelijk zijn dat er gedragsregels gelden. Een poster met huisregels kan bijvoorbeeld bij de toegangsdeur van het gebouw worden opgehangen, of bij de toegang tot het terrein. De direct leidinggevende geeft daar uitvoering aan.

Zie erop toe dat burgers door medewerkers aangesproken worden op de huisregels. Maak ervaringen met het hanteren van de gedragsregels en huisregels een vast agendapunt op het werkoverleg.

Bij overtreding van de huisregels kan een toegangsverbod worden opgelegd. Schending van een verbod is een strafbaar feit (bijvoorbeeld lokaalvredebreuk artikel 139 Wetboek van Strafrecht). Daarvan doet de gemeente aangifte bij de politie. Uitgangspunt is dat op elke vorm van agressie een sanctie volgt.