

TEAM-/AFDELINGSPROTOCOL VEILIGE PUBLIEKE DIENSTVERLENING IN KLANT CONTACT CENTRA/BIJ TELEFONISCH CONTACT

Inleiding

Met behulp van dit formulier kan een team in een KCC tot een teamprotocol Veilige Publieke Dienstverlening komen. Een teamprotocol is altijd een afgeleide van het in de organisatie vastgelegde beleid en is een vertaling van dat beleid naar het team.

De uitgangspunten die gelden bij Veilige Publieke Dienstverlening zijn voor de sector gemeenten samengevat in het document Werkwijzer Veilige Publieke Dienstverlening. Deze Werkwijzer bevat alle inhoudelijke informatie die een team nodig heeft om te komen tot de invulling van het eigen team-/afdelingsprotocol.

Aanpak/werkwijze:

- Lees de 'werkwijzer veilige publieke dienstverlening' (hyperlink)
- Bepaal per onderwerp de stand van zaken op de afdeling/in het team
- Leg afspraken voor de afdeling/het team vast in onderstaande tabellen en kom zo tot een afdelings-/teamprotocol

Visie op veilige publieke dienstverlening

Organisatievisie

Veilige publieke dienstverlening...

...betekent voor ons:

.....

.....

..... (afdelingsvisie)

...is voor ons belangrijk omdat:

.....

.....

.....

Onze bijdrage daaraan is:

.....

.....

.....

Kwaliteit van dienstverlening

We helpen de burger aan de telefoon zo klantgericht mogelijk. Dit doen we daarvoor:

- Wij

Onder professionele houding en gedrag van medewerkers aan de telefoon (onze gedragsregels) verstaan we:

- Wij

Voor de rol van leidinggevenden betekent dit:

- Wij

Professioneel handelen

Ten aanzien van het (h)erkennen van en adequaat reageren op emotie van burgers aan de telefoon, spreken we het volgende af:

- Wij

In het telefonisch contact met burgers houden we op de volgende manier rekening met competenties en inhoudelijke kwaliteiten van individuele medewerkers:

.....
.....
.....

Normoverschrijdend gedrag tegengaan

Vul onderstaand schema aan met eigen voorbeelden.

EMOTIE OF AGRESSIE?	EMOTIONEEL GEDRAG		AGRESSIE (Non-)verbale agressie	AGRESSIE Bedreiging, intimidatie
GEDRAG VAN DE BURGER	<p>Gedrag gericht op zichzelf en op de eigen situatie</p> <p><i>Vaak te herkennen aan uitingen in de ik-vorm.</i></p> <p><i>Uitzondering of begrip vragen, klagen, excuus verzinnen, beroep op redelijkheid doen, afhankelijk gedrag, claimen</i></p>	<p>Kritiek op regels, beleid en/of organisatie</p> <p><i>Vaak te herkennen aan uitingen met 'jullie' als aanspreekvorm.</i></p> <p><i>In discussie gaan, ter verantwoording roepen, beschuldigen, schande spreken, machtsstrijd, obstructie</i></p>	<p>Gericht op de medewerker</p> <p><i>Vaak te herkennen aan uitingen met 'jij' als aanspreekvorm.</i></p> <p><i>Sarren, zuigen, treiteren, uitlokken, grof zijn, schelden, belachelijk maken</i></p>	<p>(Non-)verbaal dreigen, dreigen met geweld, intimideren, seksuele intimidatie</p> <p><i>Gaat een stap verder dan verbale agressie. Het kan ook gaan om een suggestie van geweld of door openlijk hiermee te dreigen. Het gedrag is op de medewerker persoonlijk gericht. De uiting van agressie levert mogelijk ook gevaar op voor de burger zelf of voor anderen.</i></p>
STANDPUNT ORGANISATIE (ORGANISATIE-NORM)	<p>Burgers mogen klagen en boos en geïrriteerd zijn.</p>	<p>Burgers mogen kritiek hebben op het beleid en de regelgeving en mogen dit uiten en boos en geïrriteerd zijn.</p>	<p>Burgers mogen <i>niet</i> persoonlijk worden tegen medewerkers. We gaan pas verder in gesprek wanneer de burger met dit gedrag stopt. Als het gedrag niet stopt beëindigen we het gesprek en nemen we passende maatregelen.</p>	<p>Burgers mogen medewerkers niet bedreigen of intimideren. We beëindigen in zo'n geval het gesprek en nemen gepaste maatregelen.</p>

TEAMNORM (BENOEM VOORBEELDEN UIT DE PRAKTIJK)	Eigen voorbeelden
AANPAK/ WERKINSTRUCTIE (AANPASSEN WAAR NODIG)	OMBUIGEN <ul style="list-style-type: none"> • Zelfcontrole / geen discussie • Eerst aandacht voor de emotie / laten uitpraten • Dan uitleggen waarom er zo gewerkt wordt • Aangeven wat (on)mogelijkheden zijn • Afronden 	OMBUIGEN <ul style="list-style-type: none"> • Zelfcontrole / geen discussie • Eerst aandacht voor de emotie/laten uitpraten • Dan uitleggen waarom er zo gewerkt wordt • Aangeven wat (on)mogelijkheden zijn • Afronden 	GRENS STELLEN <p>Zelfcontrole / geen discussie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gedrag benoemen • Aangeven dat dit niet geaccepteerd wordt <p><i>Stopt het?</i> Gesprek voortzetten Stopt het niet?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesprek beëindigen 	GRENS STELLEN EN EINDE GESPREK <p>Zelfcontrole / geen discussie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gedrag benoemen • Aangeven dat dit niet geaccepteerd wordt • Gesprek beëindigen
MELDEN EN AFHANDELEN?	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat	Niet melden, tenzij het gedrag aanhoudt en er een patroon ontstaat	Als de burger zijn of haar gedrag (oprecht) positief corrigeert na daarop te zijn aangesproken en er in het gesprek niet opnieuw hoeft te worden gecorrigeerd, wordt er niet gemeld, tenzij er een patroon ontstaat. Bij aanhoudend gedrag wordt het gedrag wel gemeld en afgehandeld conform het sanctiebeleid.	Altijd melden en afhandelen conform het sanctiebeleid

We nemen de volgende maatregelen om agressie aan de telefoon te voorkomen:

.....

.....

We maken de volgende afspraken over het **melden/registreren** van incidenten:

.....

.....

Als de burger over 'de grens' is gegaan, dan stemmen we de regiemaatregel (sanctie) af met de coördinator agressie en geweld

We maken de volgende afspraken over **opleiding/training** in het omgaan met emoties en het reageren op normoverschrijdend gedrag:

.....

.....

Over **opvang en nazorg** na een incident, spreken we het volgende af:

Eerste opvang wordt verzorgd door:

.....

.....

Nazorg wordt verleend door:

.....

Lerende aanpak

Voorbeelden van dilemma's in relatie tot veilig en integer werken bij telefonisch contact:

Onze dilemma's zijn:

- Wat zie je door de vingers en wat niet als je een burger lang hebt laten wachten aan de telefoon?
- Wat levert het op om het telefoongesprek te beëindigen? De burger belt dan toch weer terug. Dan zit een collega ermee.
- Wat doen we als agressie ontstaat omdat ons informatiesysteem niet de juiste informatie bevat om de burger snel het juiste antwoord te kunnen geven?
- Hoe voorkom je dat integriteit in het geding komt als de ene collega grenzen stelt en de andere collega niet?
- Wat doen we als we vinden dat de burger gelijk heeft, bv. omdat er al diverse terugbelverzoeken naar de vakafdeling zijn gegaan, maar de burger steeds niet wordt teruggebeld?
- Kun je rekenen op steun van de organisatie als je grenzen stelt volgens de norm, of moet de burger tóch geholpen worden?

Onze dilemma's zijn:

.....

We bespreken dilemma's die we tegenkomen in het werk op de volgende manier:

.....

.....

Als we in ons werk problemen of dilemma's tegenkomen die we als afdeling/team niet zelf kunnen oplossen, dan hanteren we de volgende werkwijze:

.....

.....

Incidentanalyse en -evaluatie:

- Ieder incident wordt besproken in het teamoverleg (vast agendapunt).
- Medewerkers die zijn afgeweken van de afspraken of teamnorm, brengen dit zelf tijdens het teamoverleg ter sprake.
- Corrigerende maatregelen die we nemen op basis van incidenten worden vastgelegd in het afdelings-/teamprotocol.
-

Borging en monitoring

Het borgen en monitoren van veilige publieke dienstverlening doen we als volgt:

We bekijken of we volgens bestaande afspraken werken:

- Per kwartaal bespreken we in een werkoverleg de afwijkingen van het protocol.
- Per kwartaal bespreken en evalueren we de incidenten op basis van een rapportage uit het GIR
- Per kwartaal bekijken we of alle verbeteracties naar tevredenheid zijn uitgevoerd.
-

We bekijken als volgt of we tevreden kunnen zijn over de werking van de afspraken:

- Elk half jaar bespreken we in een werkoverleg of onze aanpak het beoogde resultaat oplevert.
- We gaan na of kennis en vaardigheden op orde zijn (aan de hand van leer- en ontwikkelplannen).
- We bekijken jaarlijks welke ontwikkelingen van invloed zijn op veilige publieke dienstverlening en wat dat betekent voor onze ontwikkeling en het bijstellen van het afdelingsprotocol.
-