

Gedragsregels en professioneel handelen medewerkers toezicht en handhaving

De kwaliteit van de dienstverlening wordt vaak concreet onder woorden gebracht in gedragsregels voor medewerkers en leidinggevendenden. 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 wij in contact met u doorloopt en zijn helder over de termijnen en afspraken.
- Wij doen ons best om u, waar dat mogelijk is, te helpen.
- ...

Professionele houding en gedrag

- Wij richten 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.
- ...

Leidinggevendenden

- 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.
- 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

BOA's, toezichthouders en leerplichtambtenaren die namens de gemeente belast zijn met controle op en handhaving van de naleving van regels worden regelmatig geconfronteerd met emoties van burgers (frustratie, irritatie, boosheid). Emotie is een normaal onderdeel van menselijke interactie en ook van een proces met een controlerend of handhavend karakter. 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 werkwijze 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.