

TEAM-/AFDELINGSPROTOCOL VEILIGE PUBLIEKE DIENSTVERLENING PUBLIEKSZAKEN

Dit document is gericht op het komen tot teamafspraken voor teams die met name contact hebben met burgers aan balie of receptie

Inleiding

Met behulp van dit formulier kan een team Publiekszaken 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 richten de dienstverleningsprocessen zo klantgericht mogelijk in. Dit doen we daarvoor:

- Wij

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

- Wij

Voor de rol van leidinggevendenden betekent dit:

- Wij

Professioneel handelen

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

- Wij

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

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

Orde en ordeverstoring

We hanteren de volgende huisregels [*bij voorkeur positief geformuleerd*]:

- We bieden onze bezoekers privacy en rust, verstoor dat niet.
- We houden de ruimte graag schoon, dus ruim uw afval op.
- Om het gebouw voor iedereen schoon te houden, vragen we u om uw consumpties buiten het gebouw te nuttigen.
- Dieren zijn niet toegestaan in het gebouw, hulp- en blindengeleidehonden natuurlijk wel.
-

We maken de huisregels als volgt kenbaar aan onze bezoekers :

.....

Als de orde verstoord wordt, dan is onze reactie hierop:

- We gebruiken de volgende boodschap:

.....

- De burger wordt aangesproken door:

.....

- Daarbij wordt assistentie verleend door:

.....

- Het incident wordt gemeld (en eventueel wordt aangifte gedaan) door:

.....

Normoverschrijdend gedrag tegengaan

Vul onderstaand schema aan met eigen voorbeelden.

EMOTIE OF AGRESSIE?	EMOTIONEEL GEDRAG		AGRESSIE (Non-)verbale agressie	AGRESSIE Bedreiging, intimidatie	AGRESSIE Fysiek geweld
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 (of op het gebouw van de gemeente) gericht. De uiting van agressie levert mogelijk ook gevaar op voor de burger zelf of voor anderen.</i></p>	<p>Schoppen, slaan, spugen, beetpakken, trekken, vernielen, voorwerp gooien</p> <p><i>Gaat een stap verder dan bedreiging of intimidatie.</i></p> <p><i>Het gedrag is gericht op personen en/of zaken.</i></p>
STANDPUNT ORGANISATIE (ORGANISATIE-NORM)	Burgers mogen klagen en boos en geïrriteerd zijn.	Burgers mogen kritiek hebben op het beleid en de regelgeving en mogen dit uiten en boos en geïrriteerd zijn.	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.	Burgers mogen medewerkers niet bedreigen of intimideren. We beëindigen in zo'n geval het gesprek en nemen gepaste maatregelen. Ook bij dreiging richting het gebouw van de gemeente (bv. dreigen brand te komen stichten) nemen we passende maatregelen	De veiligheid van medewerkers gaat boven alles. Burgers mogen dus niet fysiek worden naar personen en/of zaken.

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 Inschatting maken: Veilig?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gedrag benoemen • Aangeven dat dit niet geaccepteerd wordt <p><i>Stopt het?</i> Werkzaamheden voortzetten Onveilig of stopt het niet?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afstand vergroten • Gesprek beëindigen • Als de burger niet vertrekt bijstand inschakelen • Als bijstand gearriveerd is werkplek verlaten • Naaste collega's informeren 	GRENS STELLEN EN EINDE GESPREK <p>Zelfcontrole / geen discussie Inschatting maken: Veilig?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gedrag benoemen • Aangeven dat dit niet geaccepteerd wordt • Afstand vergroten • Gesprek beëindigen <p>Onveilig of verlaat de burger het gemeentehuis niet?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bijstand inschakelen • Als bijstand gearriveerd is werkplek verlaten <p>Naaste collega's informeren</p>	EIGEN VEILIGHEID <ul style="list-style-type: none"> • Bijstand en politie inschakelen • Werkplek verlaten • Naaste collega's informeren <p>Eigen veiligheid gaat altijd voor!</p>
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	Altijd melden en afhandelen conform het sanctiebeleid

Voor onze afdeling / ons team bestaan de volgende **risicosituaties** met betrekking tot agressie en geweld:

.....

We nemen de volgende maatregelen om agressie in verschillende risicosituaties te voorkomen *[uitwerken per risicosituatie]*:

.....

.....

We treffen de volgende organisatorische en technische voorzieningen:

.....

.....

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 Publiekszaken:

- Wat zie je door de vingers en wat niet als je een burger lang hebt laten wachten?
- Wat levert het op om het gesprek te beëindigen? De burger moet toch voor bv. het paspoort bij de gemeente zijn en komt dus terug.
- Hoe voorkom je dat integriteit in het geding komt als de ene collega grenzen stelt en de andere collega niet?
- Hoe voorkom je dat burgers collega's tegen elkaar uitspelen?
- 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.
-