

Bijlage II Tips om ongewenst gedrag te voorkomen.

Je kunt ongewenst gedrag als medewerker voorkomen door zelf het goede voorbeeld te geven en je klantvriendelijk op te stellen. In feite komt het neer op het naleven van de algemeen geldende fatsoensnormen. Hieronder volgen enkele tips, waarvan de meeste dan ook voor zich spreken.

- Wees servicegericht: geef alle mogelijke informatie, herstel fouten en behandel gerechtvaardigde klachten van klanten snel af.
- Zorg dat de balie en spreekkamers er netjes uitzien, d.w.z. geen rommel, kranten, etenswaren e.d. Dit geldt ook voor de publieksruimte/ontvangsthal en spreekkamers.
- Zorg voor rust achter de balie. Medewerk(st)ers die geen baliedienst hebben, horen niet achter de balie; voer geen luidruchtige gesprekken met elkaar.
- Geef het goede voorbeeld door zelf correct gedrag te vertonen.
- Wees klanten die de weg niet weten, behulpzaam.
- Telefoongesprekken dienen duidelijk, beleefd en vriendelijk te zijn;
- Bij beantwoording van een gesprek voor een collega past een actieve houding door te vragen of:
 - de beller door een andere collega kan worden geholpen;
 - de beller moet worden teruggebeld. Noteer daarbij duidelijk naam en telefoonnummer.
- Voorzie burgers en de bedrijfsvertegenwoordigers van juiste informatie over de procedures waar zij mee te maken hebben. Intimidatie of agressie vindt nl. vaak zijn oorsprong in onwetendheid over, ondoorzichtigheid of onmacht ten aanzien van procedures die de gemeente hanteert.
- Geef algemene voorlichting over veel voorkomende procedures en werkwijzen van de gemeente, zoals het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of omgevingsvergunning via de gemeentegids en via de website. Ook folders op het gemeentehuis kunnen bijdragen aan een juiste voorlichting over de procedures.
- Geef doelgroepsgewijze voorlichting per specifiek onderwerp over procedures die niet voor alle burgers gelden. Folders kunnen desgewenst worden opgevraagd en toegezonden of beschikbaar gesteld worden via de frontoffice.
- Geef uitgebreide toelichting bij niet vaak voorkomende procedures zoals bij individuele zaken en gemeentelijke onderhoudswerkzaamheden. Een schriftelijke bevestiging kan helpen om duidelijkheid te geven naar betrokkene en kan vragen voorkomen. Bij werkzaamheden aan de weg of groenvoorziening die eventueel hinder opleveren voor de buurtbewoners, dienen bekendheid te krijgen middels een huis-aan-huis brief en publicatie in de plaatselijke media.
- Geef aan hoe lang een procedure duurt en waarom een procedure een bepaalde tijd in beslag neemt. Uitgebreide uitleg over een te volgen procedure vergemakkelijkt later uitleg bij (onverhoopte) vertragingen.
- Licht betrokkenen zo spoedig mogelijk in bij eventuele vertraging of stagnering van het proces.