

Checklist gedragsprotocol

Houding en gedrag kunnen irritatie en weerstand opwekken bij collega's en klanten. Hetzelfde geldt voor grote verschillen in houding en gedrag tussen medewerkers. Vaak zijn de medewerkers in kwestie zich niet eens bewust van het effect van hun gedrag of opstelling. Om een gewenste houding en gedrag te bevorderen, kan een bedrijf een gedragsprotocol hanteren. Bij correcte naleving geven medewerkers minimaal aanleiding tot ongewenst gedrag. Verder helpt een gedragsprotocol om in geval van grensoverschrijdend gedrag de reacties vanuit het bedrijf op elkaar af te stemmen en in goede banen te leiden.

1. Opmerkingen vooraf

- Vaak zijn in het algemeen beleid van een bedrijf algemene waarden, zoals 'open', 'eerlijk' en 'respectvol' benoemd. Dit zijn tamelijk algemene begrippen, die in de praktijk te veel ruimte laten voor interpretatieverschillen. Werk ze in het gedragsprotocol daarom uit in concrete gedragsregels, waarvan de inhoud past bij de aard van de werkzaamheden.
- Houding en gedrag zijn voor een groot deel onbewust. Daarom heeft een gedragsprotocol alleen een goede preventieve werking als medewerkers de voorschriften begrijpen en hun houding en gedrag daarop weten af te stemmen. Formuleer de gedragsregels bij voorkeur in samenspraak met de medewerkers, zodat iedereen weet wat er mee wordt bedoeld. Medewerkers kunnen daarnaast training nodig hebben om het gewenste gedrag te leren en te oefenen.
- Voor het stimuleren van gewenst gedrag van klanten zijn huisregels een geschikt middel.

2. Stappenplan voor het opstellen van een werkend gedragsprotocol

Wat	Wie
• Stel algemene uitgangspunten op voor het gedrag dat het bedrijf tegenover collega's en klanten verwacht. • Formuleer deze uitgangspunten primair positief: welk gedrag is gewenst? • Leg daarnaast vast welk gedrag het bedrijf niet accepteert. • Zet op schrift hoe het bedrijf omgaat met overtredingen.	Directie en or

Wat	Wie
• Vertaal de algemene uitgangspunten naar de specifieke werksituatie van de diverse afdelingen en maak werkafspraken over: – hoe het op de betreffende afdeling voor iedereen prettig werken is en waar binnen het algemene beleid de grenzen liggen; – hoe collega's elkaar aan kunnen spreken op ongewenst gedrag; – hoe collega's om moeten gaan met situaties waarin elkaar aanspreken niet helpt (melden bij de leidinggevende of een vertrouwenspersoon); – welke rol het team kan spelen bij het bewaken van een goede werksfeer. • Leg deze afspraken vast in teamafspraken.	Afdelingsleiding en medewerkers
Voor afdelingen met klantcontacten: • Leg vast wat gewenst gedrag tegenover klanten is en bespreek hoe medewerkers er concreet invulling aan kunnen geven (denk aan zaken als servicegerichtheid, respectvol behandelen, oplossingsgericht denken). • Formuleer de grenzen van wat het bedrijf accepteert en bespreek hoe medewerkers daarmee om moeten gaan. • Bespreek voorvallen met klanten periodiek in het teamoverleg, zorg voor een algemeen gedragen houding tegenover klanten.	Afdelingsleiding en medewerkers
• Organiseer de afgesproken gedragsregels: – zorg voor een procedure om klachten af te handelen; – belast speciale functionarissen met het afhandelen van klachten; – zorg voor formele kanalen waarlangs personeelsleden (en klanten) klachten kunnen indienen; – zorg bij de afhandeling van klachten voor vertrouwelijkheid.	Directie
• Bespreek de onderlinge samenwerking en die met klanten periodiek in het afdelingsoverleg, stel afspraken zo nodig bij.	Afdelingsleiding en medewerkers
• Evalueer en actualiseer het gedragsprotocol periodiek (minstens tweejaarlijks).	Directie en or