



onze dienstverlening

warm

klantgericht

kwaliteitsvol



gemeente
Westerlo
Parel van de Kempen

onze dienstverlening

Als medewerkers en bestuurders van Westerlo hebben we allemaal een taak in onze organisatie. In het gemeentehuis, vanuit het technisch centrum, in de sociale dienst van het OCMW, in lokaal dienstencentrum TerHarte, in woonzorgcentrum Parel der Kempen, bij Toerisme Westerlo, in sportpark De Beeltjens, in de bib, in de scholen van Heultje, Oevel en Voortkapel, in de zeven Kinderclubs, in onze feestzalen, in heel Westerlo. We staan allemaal ten dienste van de inwoners van onze gemeente. Daarom is een gezamenlijke visie op dienstverlening iets waar we onszelf aan kunnen toetsen. Kernwaarden waarop we blijven terugvallen.

Warm, klantgericht en kwaliteitsvol. Het zijn de drie woorden die we gebruiken als we bestaande diensten verlenen, verder uitbouwen of nieuwe dienstverlening opstarten. Drie waarden die we centraal zetten in onze dienstverlening, in onze contacten met de mensen van Westerlo en in onze contacten onderling.



... is warm

Ongeacht de persoon die voor ons staat, het communicatiemiddel dat we gebruiken, de plaats of het moment, zorgen we voor **persoonlijke en laagdrempelige contacten**. We maken de afstand tussen inwoners, medewerkers en bestuurders zo klein mogelijk. We gaan zo voor een maximale nabijheid.

We focussen daarbij niet alleen op wat we moeten doen, maar ook op de manier waarop we het doen. Westerlo is je gemeente, maar het is ook je thuis. Je bent welkom. Je kan rekenen op een luisterend oor. Je kan en mag hier jezelf zijn. Het gemeentehuis, de bib, het sportpark, het lokaal dienstencentrum zijn geen loketten en spreekruimtes. Het zijn ontmoetingsplekken waar je welkom bent en je vragen kan stellen. Iedereen heeft recht op maatschappelijke dienstverlening.

Iedereen heeft recht een menswaardig leven. Op basis van signalen die medewerkers en bestuurders oppikken zoeken we mensen die extra hulp nodig hebben actief op. We denken vooruit. We proberen vragen te beantwoorden voordat ze gesteld zijn. Zo zijn we ook aanwezig op plekken waar mensen uit zichzelf naar toe komen. We trekken wijken en buurten in om burgers te ondersteunen waar nodig. Deze locaties zijn onze sterke kernen, overal in Westerlo, samen bruisend.



... is klantgericht

Als gebruiker van onze dienstverlening kies je zelf hoe je met ons in contact komt. Voor al onze digitale dienstverlening is er ook steeds een niet-digitaal alternatief. Binnen de kantooruren neemt er altijd een medewerker de telefoon voor je op. Binnen de openingsuren en liefst, maar niet uitsluitend, na afspraak staat de deur altijd voor je open.

In onze dienstverlening zetten we de mensen van Westerlo centraal. We werken persoonlijk en op maat. Of het nu gaat om ouderen of jongeren, nieuwe of gevestigde inwoners, alleenstaanden, gehuwden of nieuw samengestelde gezinnen, kwetsbaren of vrijwilligers, ondernemingen of verenigingen. We zetten initiatieven op om onze dienstverlening te verbeteren vanuit jouw perspectief. We zijn flexibel en stemmen onze aanpak af op de noden en vragen van iedereen.

Achter de schermen werken we, als teams, in alle openheid met elkaar samen. De soms complexe processen en besluitvorming in de achtergrond zijn toegankelijk maar mogen het antwoord, de beslissing of het afgeleverde werk niet in de weg staan. Je wordt geholpen, ongeacht onze individuele verantwoordelijkheden, functies of taken. We bieden bij voorkeur totale oplossingen in plaats van deeloplossingen.

Partnerorganisaties en verenigingen staan als persoon en netwerk soms dichterbij de mensen dan wijzelf. We bouwen bruggen naar alle partners die kunnen helpen bij het verbeteren van onze dienstverlening. Samen doen we meer en beter.



... is kwaliteitsvol

Onze blik is gericht op oplossingen. We streven naar korte, duidelijke, correcte en snelle antwoorden. We organiseren ons zo dat we iedereen vlot en efficiënt verder kunnen helpen. We investeren in het opleiden van medewerkers met de nodige vak- en productkennis én een empathische en klantvriendelijke houding. Als burger kan je niet verkeerd terecht komen. Je neemt contact op via het communicatiekanaal van jouw keuze.

Onze communicatie is altijd eenvoudig en begrijpbaar, voor iedereen. We communiceren helder zodat het voor iedereen duidelijk is. Antwoorden op de vragen wie, wat, waar, wanneer en hoe zijn daarbij een handig ezelsbruggetje. Om boodschappen consequent te laten zijn, gebruiken we interne afsprakenkaders en zetten we in op kennisdeling binnen de organisatie.

Onze maatschappij is continu in verandering. Dat geldt ook voor onze noden en behoeften. We streven naar continue verbetering. We onderzoeken nieuwe trends en middelen. We zetten in op innovatie om de efficiëntie en effectiviteit van onze werking te verbeteren en om mensen gelukkiger te maken.



met respect, waardering en betrokkenheid



Respect krijgen van je collega's, leidinggevenden en de organisatie is de basis van een aangename, open en warme werkomgeving. Respect, waardering en vertrouwen kan je krijgen door de manier waarop je functioneert. Anderzijds betekent het ook dat collega's, leidinggevenden en de organisatie respect geven aan medewerkers. Het is heel duidelijk tweerichtingsverkeer.

We willen ons betrokken voelen bij ons werk. En dat gaat veel verder dan alleen binnen de eigen dienst. **'Allemoed Samen'** is meer dan een slogan voor gemeente en OCMW Westerlo. Met alle collega's samen realiseren we de doelstellingen van onze organisatie en komen we tot een professionele werking. Betrokkenheid begint ook bij jezelf. Ken je kwaliteiten en zet je in. Onverschilligheid werkt verlamdend.

We vinden de niveaus in onze organisatie niet belangrijk maar de talenten des te meer. Iedereen heeft kwaliteiten, een eigenheid, grenzen en talenten. Wat voor de ene kan, is daarom niet zo voor de andere. We betrekken de juiste vakmensen en specialisten bij problemen. Zo pak je het eigenaarschap van die persoon niet af. Het werk van elke collega is evenveel waard. Iedere collega is gelijk en wordt gelijkwaardig behandeld. We slaan de handen in elkaar, met onze dienst en ook met andere diensten. Samen bereiken we meer met zelfs betere resultaten.

Laat van je horen en spreek elkaar aan! Goede dag, dankjewel en alsjeblieft kost geen geld en nauwelijks moeite. Maar doen altijd deugd. Een goed woord, waardering en beleefdheid doen groeien. Ga positief om met negativiteit! Wees elke dag positief op je werk, met hoop en geloof in de toekomst. Focus op kansen en geef collega's mogelijkheden om te groeien.





met eigenaarschap en fierheid

Bepalen wat je vooropstelt is belangrijk, maar organisatiecultuur verandert pas door elkaar aan te spreken op concreet gedrag. Leidinggevenden volgen opleidingstrajecten over hoe we deze waarden in onze diensten omzetten in concrete acties en gedrag.

Met acties voor alle medewerkers willen we ons gedrag als personeelslid, als collega, als organisatie en in onze samenwerkingen doordringen van deze waarden.

Als personeelslid wil ik een goede werkplek waar ik persoonlijk aangesproken word op wat ik doe, zowel op mijn sterke punten als op mijn aandachtspunten. Elk personeelslid wil zijn of haar verantwoordelijkheid kunnen én mogen nemen en wil fier zijn op zijn/haar werk én op de organisatie. **Je eigenaar voelen van je werk en je resultaten** is daarbij een vereiste.

Resultaten staan voorop, maar elk personeelslid moet ook kunnen meepromoveren over de invulling en de uitvoering van zijn of haar werk. Van wie eigenaarschap afgepakt wordt, stopt de wil om te groeien en dus om het nemen van initiatief en verantwoordelijkheid.

Ik zeg wat ik doe en ik doe wat ik zeg.

Ik neem mijn verantwoordelijkheid en

durf keuzes maken. Spreek mij hier

gerust over aan!

Ik mag fouten maken maar leer er dan uit.

Ik verberg mijn fouten niet.

Ik hou mij aan gemaakte afspraken. Ik

zeg het als iets me niet lukt en ik vraag

hulp indien nodig.

Ik durf uit mijn comfortzone te stappen,

sta open voor nieuwe voorstellen en ga

zelf op zoek naar verbeteringen en blijf

niet hangen in routine.

Ik doe mijn werk alsof het voor mezelf is

en voel me verbonden met de organisatie

waarvoor ik werk.

Ik geef het beste van mezelf en voel me

eigenaar van mijn werk.

Ik heb een hart voor de zaak. Ik zet me

in voor de kwaliteit van mijn werk en hou

daarbij altijd het belang en de doelstellingen

van de organisatie in het oog.



onze organisatiecultuur



Elke organisatie heeft een eigen dynamiek, een eigen organisatiecultuur. Die wordt bepaald door de mensen van de organisatie. Samen bepalen we een tijdje geleden onze gezamenlijke normen en waarden: **klantgerichtheid, met eigenaarschap en fierheid en met respect, waardering en betrokkenheid.**

Het zijn onze voornemens en ambities waarmee we als personeelslid en als collega's willen omgaan met elkaar, met onze klanten en met onze taak. Ze geven ook aan wat we verwachten van de organisatie om deze waarden te kunnen waarmaken. Wat verbindt ons, ook al doen we niet allemaal hetzelfde werk?

klantgericht

Onze organisatie heeft veel verschillende diensten, met collega's op meer dan twintig verschillende werkplekken. Bovendien hebben we veel verschillende klanten: inwoners, jong en oud, bezoekers en toeristen. Voor iedereen geldt hetzelfde uitgangspunt: de klant staat centraal in onze dienstverlening. Niet wij als personeelsleden maar de klanten bepalen of onze dienstverlening goed is. In ons denken en handelen van elk personeelslid staan onze inwoners, bezoekers en toeristen centraal. **Daarbij zijn alle klanten gelijk.** We willen voldoen aan de wensen van onze klanten en hen een zelfde en uitstekende service bieden. Klantgericht handelen gaat echter verder dan klantvriendelijke medewerkers. Klantgericht handelen is een balans zoeken tussen onze klant en onze organisatie.

We bekijken het probleem vanuit het standpunt van onze klant.
We behandelen onze klanten met respect en waardering.
We zorgen dat onze klanten vertrouwen hebben in ons en onze organisatie.
We geven een correcte en uitstekende service waarbij alle klanten gelijk zijn.
We zijn altijd attent, luisterbereid en beleefd tegenover klanten.
We werken dienstoverschrijvend, vullen elkaar aan en helpen elkaar waar nodig.

We zien onze klanten als ons belangrijkste klankbord en leren van hen.
We komen onze afspraken met klanten na.
We werken oplossingsgericht en informeren onze klanten hierover.
We communiceren in een verstaanbare taal.
We zorgen voor een uitstekende service, rekening houdend met de kostprijs.



onze organisatiecultuur

kantgericht
eigenaarschap & fierheid

respect, waardering & betrokkenheid

