



ocmw Turnhout



Verklaring van Engagement

OCMW Turnhout

Bart Michielsens

Albert Van Dyckstraat 20

τ 014 47 43 01

bart.michielsens@ocmwturnhout.be

www.ocmwturnhout.be



Inhoudstafel

Uitgangspunt	2
Van visie naar werkvloer	4
Engagement in de praktijk	6



Respect	8
---------	---



Betrouwbaarheid	10
-----------------	----



Klantgerichtheid	12
------------------	----



Samenwerking	14
--------------	----



Voortdurend verbeteren	16
------------------------	----

EERSTE TOEGANGSPOORT

Uitgangspunt onze visie

We zijn de eerste toegangspoort voor alle inwoners van Turnhout voor al hun welzijnsvragen en -noden. We zorgen er voor dat de inwoner dat weet. We hebben uiteraard speciale aandacht voor een aantal specifieke doelgroepen.

Begeleiden naar zelfredzaamheid

Onze opdracht bestaat er in, inwoners met welzijnsvragen te begeleiden naar zelfredzaamheid. We treden daarbij niet alleen 'genezend' op. Om inwoners te behoeden voor dreigende valkuilen voor hun welzijn, werken we ook 'voorkomend'.

We wachten niet tot de inwoner ons opzoekt. We gaan actief naar hem toe. Zo bereiken we niet alleen de inwoner die zelf naar ons toe stapt. Ook de 'stille' inwoner met onuitgesproken vragen nemen we mee.

Lage drempel

Ons welzijnshuis moet een lage drempel hebben. Daar werken we aan. We zorgen voor een brede bekendmaking van ons aanbod en van onze organisatie en we houden ons aanbod en onze organisatie voor iedereen helder. Met de uitbouw van ons 'Sociaal huis' brengen we het welzijnshuis tot bij de inwoner. We profileren ons op een positieve manier: wij zijn een welzijns(t)huis !

Elke cliënt uniek

Voor ons is elke cliënt uniek. We respecteren hem in zijn uniek-zijn, en laten hem te allen tijde in zijn waarde. We engageren er ons toe, hem zoveel mogelijk te begeleiden op zijn maat. Zo zorgen we er voor dat hij zich écht ondersteund weet en voelt.

Vernieuwend in aanbod en aanpak

We zijn vernieuwend in aanbod en aanpak. Dat zijn we niet zómaar. Onze maatschappij beweegt. Ook haar welzijnsnoden veranderen. We moeten er ons dan ook voortdurend van vergewissen dat onze dienstverlening afgestemd blijft op de reële noden van de inwoner.

Draaischijf voor welzijn

We hebben een belangrijke signaalfunctie naar inwoner en overheid toe. Als centrum-OCMW voelen wij veranderingen in de maatschappij immers zeer snel aan. Wij houden er aan, onze vaststellingen tijdig via de juiste kanalen kenbaar en bespreekbaar te maken.

We zijn de draaischijf voor de welzijnsdienstverlening in de regio. Daarvoor is een goede samenwerking met andere welzijnsorganisaties noodzakelijk. Daarin nemen wij een actieve rol op. We zorgen er voor dat de andere welzijnsorganisaties dat weten en erkennen.

Medewerkers koesteren

We koesteren onze medewerkers. We kunnen onze immense opdracht immers enkel vervullen als we kunnen rekenen op medewerkers die zich met het OCMW, zijn visie, zijn missie en zijn waarden identificeren. Medewerkers die hun eigen opdracht daarin waarmaken vanuit een zelfgedreven instelling. We engageren er ons toe, hen daarin maximaal te ondersteunen.



ALLEN VOOR ÉÉN

Van visie naar werkvloer engagement

Onze visietekst vertelt waar OCMW Turnhout als organisatie voor staat. Als medewerker van het OCMW, heeft die visie natuurlijk ook gevolgen voor jou.

Gepaste trots

Je job onder de vlag van onze visie maakt jou voor een stukje tot wie je bent. Werken voor OCMW Turnhout is meebouwen aan de toekomst. Je zorgt mee voor een warme en meer solidaire samenleving, waarin niemand uit de boot valt. Elke welzijnsvraag die we bevredigend beantwoorden, verandert voor een stukje de wereld. Je bent een medewerker van één van de dertien Vlaamse centrum-OCMW's en daar mag je best trots op zijn. Sommige van onze diensten en methodes zijn uniek in Vlaanderen. Door je job zet je OCMW Turnhout op de kaart.

Gedeeld imago

Omgekeerd kan het ook: wie jij bent en wat je doet, jouw gedrag, geeft gestalte aan het OCMW. Onze dienstverlening beïnvloedt in belangrijke mate hoe de Turnhoutenaren ons beoordelen. Zo bepaal jij in je dagelijkse contacten mee het imago van het OCMW. Wie vriendelijk geholpen wordt, krijgt een goede indruk van het hele OCMW.

Niet alle vragen kunnen positief beantwoord worden, maar wel correct en duidelijk. Alles draait dus om een respectvolle en kwalitatieve aanpak: een aangename ontvangst, een vriendelijke glimlach, het juiste document, ...



Moeilijke situaties

Als medewerker heb je dus de verantwoordelijkheid om je eigen doen en laten af te stemmen op de visie van de organisatie. Maar dat is niet eenvoudig. Je komt vast wel eens in moeilijke situaties terecht waarin je niet goed weet hoe te reageren. Kan je een cadeau aannemen van een vriendelijke dame die blij is dat ze goed geholpen of verzorgd is? Ook als het om geld gaat? Kan je een machine van het werk meenemen om thuis te klussen? En wat als je merkt dat één van je collega's of een verantwoordelijke ernstig over de schreef gaat? Van een medewerker wordt correct gedrag verwacht. Maar wat is dat dan precies?

Vele gezichten, één organisatie

Je merkt het, een organisatie als de onze kan niet zonder afspraken waar we met zijn allen achterstaan. Ze zorgen voor duidelijkheid, houvast en bescherming voor jezelf, voor je leidinggevende, maar ook voor het publiek. OCMW Turnhout heeft vele gezichten, het is belangrijk dat de burger toch steeds één OCMW tegenkomt. Een schrijnwerker op het begijnhof, een verzorgende in het RVT of de maatschappelijk assistent in het gesprekslokaal... in hun doen en laten vertegenwoordigen zij allemaal dezelfde organisatie.

Wederzijds engagement

Dergelijke afspraken vragen het engagement van medewerkers én organisatie. Met deze Engagementsverklaring, een officieel document, zetten we enkele belangrijke afspraken op een rijtje over hoe we onze visie samen vertalen naar concreet gedrag. De verklaring is niet vrijblijvend. Werken bij OCMW Turnhout betekent dat je dit engagement effectief opneemt, elke dag opnieuw. Wie dat niet wil of kan, heeft geen toekomst binnen onze organisatie.

Deze tekst is niet sluitend. Er blijft immers altijd een grijs gebied over, dat niet te beschrijven valt op enkele A-viertjes. Gebruik de Engagementsverklaring dan ook als een leidraad. Raadpleeg bij twijfel je collega's en je leidinggevende. Je hebt uiteindelijk ook een eigen verantwoordelijkheid voor alles wat je doet. Je eigen normen hebben weldegelijk waarde.

VERTROUWEN IS DE BASIS

Engagement in de praktijk goede afspraken

De samenwerking tussen organisatie en personeel is gestoeld op vertrouwen.

Medewerkers

Elke medewerker geniet omwille van zijn deskundigheid, verantwoordelijkheidszin en professionele ingesteldheid, het vertrouwen van de organisatie. We rekenen op jou om de beoogde en onderling afgesproken resultaten te behalen. De organisatie verdient het vertrouwen van de medewerker door haar inspanningen om de medewerkers in staat te stellen hun taken in de beste omstandigheden te kunnen uitvoeren.

Leidinggevenden

Elke medewerker geniet omwille van zijn deskundigheid, verantwoordelijkheidszin en professionele ingesteldheid, het vertrouwen van de organisatie. We rekenen op jou om de beoogde en onderling afgesproken resultaten te behalen. De organisatie verdient het vertrouwen van de medewerker door haar inspanningen om de medewerkers in staat te stellen hun taken in de beste omstandigheden te kunnen uitvoeren.

Geen boeken vol regels, maar dertig heldere afspraken, telkens verbonden aan de waarden die onze organisatie onderschrijft.





Respect

De organisatie verbindt er zich toe, haar medewerkers in staat te stellen hun taken op een effectieve en efficiënte wijze uit te voeren. De leidinggevenden krijgen de opdracht van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn om hiervoor zorg te dragen.

- 1.** De organisatie draagt zorg voor de **betrokkenheid** van alle medewerkers en geeft hen de nodige inspraak in de werking.
- 2.** De leidinggevenden **begeleiden** de medewerkers bij hun taken door heldere verwachtingen te schetsen én ondersteuning te voorzien.
- 3.** De organisatie voorziet voor elke medewerker een geschikt **inscholingstraject**.
- 4.** De organisatie stelt de medewerker in staat de nodige kennis en vaardigheden te verwerven door middel van een vormingsbeleid en **loopbaanbegeleiding**.
- 5.** De organisatie stelt de medewerker de nodige **middelen** ter beschikking om zijn taken te kunnen uitvoeren.
- 6.** De organisatie vergoedt de medewerker voor gemaakte **onkosten** in opdracht van de organisatie.



Ben jij leidinggevende?

Dan kan je rekenen op een extra engagement vanuit OCMW Turnhout. Als organisatie verbinden we ons ertoe om jou de ondersteuning te bieden die je nodig hebt in je leidinggevende taken, door specifieke opleiding én dagdagelijkse coaching.



Betrouwbaarheid

Van OCMW-medewerkers verwachten we dat ze onkreukbaar zijn. Je gaat daarom uit van het algemeen belang, niet van het eigenbelang. Je bent je bewust van je verantwoordelijkheid in je job en je neemt die verantwoordelijkheid ook op. Je klanten mogen erop rekenen dat je in je afspraken en contacten duidelijk, integer, onafhankelijk en onpartijdig bent.

1. Voor jou is **eerlijkheid** prioritair. Je doet wat je zegt. Je geeft rekenschap van de behaalde resultaten en de omstandigheden die je verhinderden deze te behalen. Iedereen maakt fouten, maar je komt er open voor uit.
2. Je wijdt je aan je job tijdens de diensturen. Je beheert de **arbeidstijd** van de organisatie als “een goede huisvader”.



3. Je gebruikt de **middelen** van het OCMW, financieel of logistiek, enkel voor professionele doeleinden. Extra benodigde middelen en gemaakte onkosten motiveer je bij aanvraag. Je direct leidinggevende valideert deze. Je staat mee in voor een goed beheer van de financiële middelen van het OCMW.
4. Je bent correct in je **houding**. Je doet of zegt niets wat iemand anders als een inbreuk op zijn of haar waardigheid kan beschouwen. Ook buiten het werk gedraag je je waardig. Niet-openbare informatie houdt je altijd voor jezelf.
5. Je houdt **privé-belangen** en persoonlijke voorkeuren strikt gescheiden van je werk. Dat principe noemen we neutraliteit. Geschenken vanwege cliënten aanvaard je 'in principe' niet. Wil je graag een bijberoep uitoefenen? Dan vraag je daarvoor de toelating.
6. Je meldt mistoestanden, vermoedens van corruptie en fraude aan je leidinggevende en je staat open voor de nodige **controle**.

Ben jij leidinggevende?

Dan rekenen we natuurlijk ook op jouw betrouwbaarheid. Je komt afspraken na en neemt je verantwoordelijkheid. Je handelt vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie, uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg ...).

Bovendien engageer je je als leidinggevende om ook je medewerkers te ondersteunen in hun engagement ten opzichte van onze organisatie; je bevordert hun betrouwbaarheid. Dat is jouw bijsturende rol. Je geeft duidelijke verwachtingen aan en stuurt bij, verbetert en corrigeert waar nodig. Je doet afspraken en regels respecteren vanuit een positieve instelling en engagement ten aanzien van het OCMW.



Klantgerichtheid

Onze klanten – en dat zijn zowel cliënten als bezoekers en andere OCMW-medewerkers – hebben bepaalde verwachtingen. Een klantgerichte medewerker speelt daar op in.

We stemmen onze dienstverlening af op de vragen en behoeften. Een klantgerichte organisatie stelt de klant centraal. Dat betekent echter niet dat de klant altijd gelijk heeft. Wij hebben als medewerkers van het OCMW de taak om altijd het algemeen belang voor ogen te houden.

1. Je klanten willen een **hoffelijk** en correct behandeld worden. Ze verwachten van jou respect en de nodige aandacht. Je blijft dus onder alle omstandigheden beleefd. Een luisterend oor is de eerste stap naar een optimale oplossing.
2. Alle klanten zijn gelijkwaardig, maar niet gelijk. Elke vraag is anders en vereist dus ook een **aangepast** antwoord. Zorg op maat, daar staan we voor. Je taalgebruik is helder en correct, maar ook afgestemd op de klant die je bedient.



3. Je bent **aanspreekbaar** en bereikbaar. Als bijvoorbeeld iemand je vraagt om weer contact op te nemen, doe je dat zo snel als kan. Je neemt zelf het initiatief om je klant zo goed mogelijk te helpen. Bij eindeloze doorverwijzingen is niemand gebaat.
4. Klanten willen ook een **professionele** dienstverlening. Je hebt dus de plicht om je kennis en vaardigheden op peil te houden.
5. Je reageert **snel** en gepast op vragen en opmerkingen en houdt je aan wat afgesproken is. Je doet je werk in een termijn die redelijk is voor de klant.
6. Je brengt je collega's voor je verlof op de hoogte van de lopende zaken, zodat onze klanten ook tijdens je **afwezigheid** voldoende verder geholpen kunnen worden.

Ben jij leidinggevende?

Dan rekenen we natuurlijk ook op j ouw klantgerichtheid. Met het oog op het algemeen belang en de opdracht van het OCMW ten aanzien van zijn cliënten, onderken je de rechtmatige behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten en reageer je daar kwaliteitsvol op. Je stelt jezelf ook klantgericht op ten aanzien van je eigen medewerkers.

Bovendien engageer je je als leidinggevende om ook je medewerkers te ondersteunen in h n engagement ten opzichte van hun klanten; je bevordert hun klantgerichte aanpak. Dat is jouw resultaatgerichtheid. Je stuurt aan op een zo effectief en efficiënt mogelijk handelen van onze medewerkers in functie van de verdere uitbouw van kwaliteitsvolle dienstverlening die tegemoet komt aan de noden van onze cliënten.

Samenwerking

Je bent een deel van de organisatie. Je levert een bijdrage aan de realisatie van de doelstellingen van je team. Je streeft samen met andere medewerkers naar een goed resultaat.

1. Je toont **respect** voor de deskundigheid van anderen en je maakt er optimaal gebruik van. Je pakt hun goede ideeën en initiatieven positief op en bouwt erop verder.
2. Je toont regelmatig **interesse** voor het werk van je collega's en helpt hen om hun doelen te bereiken. Informatie die voor anderen van belang kan zijn, speel je tijdig door.
3. Je biedt spontaan **hulp** aan waar dat nodig is. Je stelt je flexibel op om ervoor te zorgen dat tijdelijke problemen of eenmalige taken opgelost worden.
4. Je blijft meedenken en je levert bijdragen aan het **gemeenschappelijk doel**, ook wanneer je er geen persoonlijk belang bij hebt.



5. Van **roddels** wordt niemand beter. Onder collega's uit je je dan ook positief over prestaties van andere medewerkers. Heb je een probleem met de werkwijze van je collega's? Neem dan zelf initiatief om dat onder vier ogen of in team uit te praten.

6. Je houdt rekening met de **gevoeligheden** van en de verscheidenheid in mensen.

Ben jij leidinggevende?

Dan rekenen we natuurlijk ook op jouw bereidheid tot samenwerking. Zowel het managementteam als leidinggevend en medewerkers werken op een professionele manier samen, waarbij persoonlijke doelstellingen en de doelstellingen van het OCMW, de vertaling van de missie en visie, op elkaar zijn afgestemd.

Bovendien engageer je je als leidinggevende om ook je medewerkers te ondersteunen in hun engagement ten opzichte van hun collega's; je bevordert hun samenwerking. Dat is jouw afstemmingsrol. Je draagt bij tot een vlotte afstemming van onze diensten om te komen tot een gemeenschappelijke aanpak. Maar tegelijkertijd gaat je taak verder. Als organisatie beogen we dat jij je als leidinggevende deelachtig weet in het project van het OCMW, in een open sfeer van samenwerking. De gemeenschappelijke waarden, principes en regels draag je uit en je brengt ze over naar de medewerkers. Zo ontstaat een gemeenschappelijke visie van waaruit onze organisatie werkt. Alleen dan presteren en leren mensen, niet omdat het hun gezegd wordt, maar omdat ze het zelf willen.



Voortdurend verbeteren

Als OCMW-medewerker ben je gericht op het verbeteren van je eigen functioneren en van de werking van je team. Je staat open voor vernieuwingen. Je bent bereid bij te leren, te groeien.

1. Je hebt recht op **vorming**. Onze organisatie biedt je daartoe ruime mogelijkheden. Grijp die kansen, maar ga ook zelf op zoek naar een gepaste opleiding. Je kan ze zeker gebruiken bij de uitoefening van je huidige functie of in het licht van je carrière.
2. Je houdt je ook actief op de hoogte van ontwikkelingen en nieuwe inzichten op je eigen werkerterrein. Je houdt je **vakkennis** up-to-date.
3. Met het oog op **kennisdeling**, neem je initiatief tot het inwinnen van informatie om het even waar in de organisatie. Je stelt regelmatig vragen aan je collega's, zodat je blijft en er geen kostbare ervaring verloren gaat. Bijgevolg deel je ook de kennis die je zelf opgedaan hebt.
4. Je meldt problemen die zich voordoen bij het werk en denkt actief mee na over **oplossingen**. Je staat ook stil bij de werking van je dienst en zet zelf stappen om zaken te veranderen als dat je team ten goede komt.
5. Je denkt **toekomstgericht**, kijkt vooruit en ziet kansen.
6. Je werkt mee aan veranderingen in de organisatie in het kader van één of meerdere **projecten**.



Ben jij leidinggevende?

Dan rekenen we natuurlijk ook op j ouw bereidheid om voortdurend te verbeteren. Voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de entiteit, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen. De leiding stimuleert medewerkers om vernieuwende oplossingen aan te dragen en kennis uit te wisselen.

Bovendien engageer je je als leidinggevende om ook je medewerkers te ondersteunen in h un engagement ten opzichte van zichzelf; je bevordert hun bereidheid om voortdurend te verbeteren. Dat is jouw coachende rol. Je ondersteunt medewerkers in functie van het bereiken van de resultaten en volgt deze ook op. Verder ontwikkel je actief de professionaliteit van elke medewerker en ben je voor elke medewerker beschikbaar voor alle werkgerelateerde vragen.

Redactie & layout

Communicatiedienst
OCMW Turnhout

Verantwoordelijke uitgever

Luc Op de Beeck
Deken Adamsstraat 62
2300 Turnhout