



DENKTAFEL STEDELIJKE DIENSTVERLENING

kwaliteit in de relatie met onze klanten

CENTRALE VRAAG

Hoe in de stedelijke dienstverlening nog meer komen tot een betere kwalitatief relationele interactie tussen stadsmedewerker en 'klant'?

AANBEVELINGEN

- De selectie- en mutatieprocedures alsook de evaluatieprocedures voor frontofficemedewerkers bijsturen. Voor leidinggevendend dient er bij selectie, aansturing en evaluatie bijzondere aandacht te worden gegeven aan het vermogen om de optimale randvoorwaarden te creëren voor een kwalitatieve dienstverlening.
- Er moet een kanteling komen naar een verstaanbare 'klantentaal' doorheen heel de organisatie en in alle communicatievormen en -instrumenten. Hiervoor ontwikkelt de stad de juiste instrumenten en voorziet de stad in de nodige vorming. Een betere ervaringsuitwisseling en informatiedeling wordt mogelijk gemaakt door een opwaardering van intra- en interdienstelijk overleg.
- De stad brengt intern (binnen de stadsorganisatie) een dynamiek op gang – via het voeren van een goed uitgekende interne campagne – waarbij de cruciale rol van haar eerstelijns medewerkers in de verf wordt gezet.
- De stad Genk maakt duidelijkere afspraken tussen de reguliere en alternatieve dienstverleningskanalen. De rollen moeten duidelijker afgebakend en consequent gecommuniceerd worden naar de klant. In elk klantencontact moet duidelijk zijn of de dienstverlener een informerende, een registrerende (feiten verzamelen), een adviserende (in functie van verdere besluitvorming) of een beslissende rol heeft.
- De stad Genk beschikt op middellange termijn over een divers samengesteld team van frontofficemedewerkers.

Tafelvoorzitter: Rudi Van Gurp



DENKTAFEL OCMW DIENSTVERLENING

klant- en doelgroepgericht werken

CENTRALE VRAAG

Hoe naar een nog meer klantgerichte dienstverlening op maat van het OCMW?

- Vooraf: 7 sleutels tot succes in de OCMW-dienstverlening
- 1. De constante afstemming met en de terugkoppeling naar andere (externe) partners die betrokken zijn bij de zorg van de bewoner, de hulp aan de cliënt, de dienstverlening aan de klant: samenwerking!
- 2. Het betrekken van de familie van de cliënt als een volwaardige partner.
- 3. De basishouding om mee te denken vanuit cliëntperspectief: elke cliënt is uniek!
- 4. Het principe van de cliënt het voordeel van de twijfel te blijven gunnen, kansen te blijven aanreiken.
- 5. De flexibiliteit in het bepalen van het aantal huisbezoeken, de interventies in hulp- en dienstverlening, om stap voor stap de zorgvraag te beantwoorden: maat zorg!
- 6. Het principe om zoveel mogelijk respect te tonen voor en ruimte te geven aan dromen en wensen van cliënten.
- 7. Het stellen van grenzen in functie van de algemene werking en de vraag van het personeel naar een duidelijk kader met regels en afspraken.



AANBEVELINGEN

- Alle werknemers van het OCMW doen aan 'maatzorg'. Elke klant, met zijn eigen verhaal, is uniek en verdient een persoonlijke aanpak. In de kwaliteitshandboeken van de verschillende afdelingen, het strategisch meerjarenplan en de missie en visie van het OCMW voor de komende jaren moet dit een blijvend aandachtspunt zijn.
- Het OCMW garandeert de komende jaren meer aandacht voor respect en privacy van de hulpvrager, bewoner of bezoeker, door dit bij nieuwe projecten mee op de voorgrond te plaatsen. De gebouwen van het OCMW, de balies, de wacht- en ontvangstruimten moeten, in combinatie met een respectvolle houding van de OCMW-medewerker, een discrete hulp- en dienstverlening mogelijk maken. Tegelijk moeten de medewerkers van het OCMW ook blijven diversifiëren in hun aanpak: werken op afspraak (al dan niet met aanmeldingskaartjes), ontvangst van klanten op verplaatsing en huisbezoeken, staan garant voor een persoonlijke benadering en maken aanschuiven in wachtrijen overbodig.
- Het OCMW en haar medewerkers moeten samen werken aan het verbeteren van het imago van het OCMW. Een positief imago verlaagt de drempel naar het OCMW en maakt dat meer mensen de weg naar het OCMW en de juiste dienstverlening op maat vinden. In alle communicatie vanuit en over het OCMW moet dit voldoende aandacht krijgen.

Tafelvoorzitter: Ward Tomsin



DENKTAFEL WERK

werken aan diverse werkvloeren in Genk

CENTRALE VRAAG

Hoe als stad nog meer een voorbeeldfunctie vervullen op het vlak van een divers personeelsbeleid?

Hoe ook andere Genkse werkgevers een verbintenis laten nemen op dit vlak?

AANBEVELINGEN

- De stad Genk investeert in meer en betere kanalen om haar jobaanbod bekend te maken.
- De stad Genk zet actief in op het zoeken, aanspreken, begeleiden en ondersteunen van sollicitanten van een andere origine door in te zetten op volgende aspecten:
 - Een uitgewerkt stagebeleid, met focus op stagiairs van andere origine;
 - Organiseren van fictieve wervingstesten als voorbereiding op de echte testen;
 - Experimenteren met selectieprocedures;
 - Aanpassen van kwalificatievereisten;
 - Kiezen voor divers samengestelde jury's;
 - Inzetten van (en investeren in) ambassadeurs met een etnisch-cultureel diverse achtergrond;
 - De hoot op gaan: kandidaten rechtstreeks aanspreken;
 - Interne coachingstrajecten voor reeds aanwezige personeelsleden.
- De stad Genk onderzoekt – voor die functies die hiervoor in aanmerking komen – of de sollicitatieproeven, m.b.t. het aspect taal, beter afgestemd kunnen worden op het specifieke functieprofiel, en zet tegelijkertijd actief in op taalverwerving na aanwerving.
- De stad Genk creëert een realistisch (en dus aantrekkelijk) beeld van het 'werken bij de stad Genk', in de eerste plaats door hier op onderbouwde wijze aandacht aan te besteden binnen de stedelijke communicatiekanalen.



- De stad Genk werkt – via 4 concrete acties – aan een aantrekkelijker Genk als plek om te studeren en werken:
 - Aantrekken van een breder aanbod hoger onderwijs;
 - Op een positieve manier in de kijker zetten van bedrijven en hun werknemers;
 - Investeren in mobiliteit, zeker de verbindingen met onze industriezones;
 - Ondersteunen van creatieve en succesvolle werkervaringsprojecten.

Tafelvoorzitter: Chris Jansen



DENKTAFEL SAMENLEVEN

werken aan bewuster deelnemen aan samenwonen en -leven

CENTRALE VRAAG

Hoe laten we de Genkenaren bewuster deelnemen aan het dagdagelijkse samenwonen en -leven in de wijken?
Hoe kunnen we hun eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid prikkelen? En welke fysieke en relationele maatregelen kunnen hierin een katalysator zijn?

AANBEVELINGEN

- Als opvolger van De Genks start stad Genk met een duurzaam project 'bruggenbouwers' dat tot doel heeft om actief in te zetten op het samenbrengen van groepen Genkenaren van verschillende achtergronden en origines. Er wordt een coördinator/stuurgroep aangesteld binnen de stadsorganisatie in functie van de coördinatie van het project.
- De stad zet meer in op het faciliteren van kleine ontmoetingen en gesprekken als basis van het samenleven tussen alle Genkenaren.
- Nieuwe ruimtelijke ontwikkelingsvormen uitwerken waarbij de mensenmaat primeert en waarin de thema's 'collectiviteit en connectiviteit', 'toegankelijkheid en bereikbaarheid', 'ontmoeting en voorzieningen' en 'zelfredzaamheid' grote aandacht krijgen is een aanbeveling aan diverse stedelijke diensten en partners. Om deze integrale benadering te bereiken is een geïntegreerde aanpak met medewerking van diensten en bewoners nodig.
- Het stadsbestuur is zich meer bewust van de verbindende kracht van een sterke wijkidentiteit en een goed wijkimago.
De stad zal vragen vanuit de wijk met betrekking tot het versterken van de wijkidentiteit of het verbeteren van het imago daar waar mogelijk ondersteunen. De stad betreft actief wijken bij stedelijke interventies die een positief effect hebben op het imago en de identiteit van deze wijk. Voorbeelden hiervan zijn C-mine, Thor, Best zet men hiervoor een multidisciplinaire denktank op om dit verder uit te werken.



- De stad Genk kiest nadrukkelijk voor een beleid waarbij de eigen verantwoordelijkheid van burgers erkend en gestimuleerd wordt, waarbij vernieuwende samenwerkingsverbanden tussen burgers en bestuur worden uitgewerkt en waarbij burgers betrokken worden bij de concrete interventies en initiatieven die rechtstreeks ingrijpen op de woon- en leefomgeving.

Tafelvoorzitters: Dirk Habils en Véronique Claessens



DENKTAFEL VRIJE TIJD

meer en andere Genkenaren bereiken met het stedelijke vrijetijdsaanbod

CENTRALE VRAAG

Hoe kunnen we als stad er voor zorgen dat het vrijetijdsaanbod van de verschillende stadsdiensten nog meer Genkenaren kan bereiken?

AANBEVELINGEN

- De stad onderzoekt de participatie van Genkenaren aan het stedelijk vrijetijdsaanbod om de noden en behoeften van de Genkenaren te kennen. De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt om een betere afstemming van zowel vraag en aanbod, als het aanbod van de verschillende vrijetijdsdiensten onderling te realiseren, onder meer door een meer (niet uitsluitend) vraaggericht aanbod uit te werken.
- De Genkenaren, via reeds bestaande activiteiten in de wijken en via impulsen door middel van een laagdrempelig tijdelijk wijk aanbod, toeleiden naar het centrale aanbod.
- De stad werkt aan het afstemmen van subsidies en procedures voor het nemen van initiatieven van 'burgers voor burgers' en een duidelijk en eenvormig communicatiebeleid betreffende het vrijetijdsaanbod. Op die manier kan de stad maximale ondersteuning en stimulans bieden.
- Het stadsbestuur stelt een vrijetijdscoördinator aan, een initiatiefnemer die een overzicht maakt van het huidige aanbod van de verschillende vrijetijdsdiensten en dit aanbod op elkaar afstemt. Zij/hij brengt de leidinggevend van alle vrijetijdsdiensten geregeld samen voor overleg. Naast de vrijetijdscoördinator wordt ook één communicatieverantwoordelijke voor 'beleven' of 'vrije tijd' aangesteld.



- De stad Genk voert een screening uit van de verschillende communicatiekanalen die ons vrijetijdsaanbod aan de Genkenaar bekend maken. De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt om een duidelijke communicatiestrategie te formuleren voor het vrijetijdsaanbod en de structuur uit te bouwen die deze moet ondersteunen. De denktafel Vrije tijd pleit alleszins voor één communicatieverantwoordelijke voor de sector Vrije tijd en voldoende communicatie-ondersteuning binnen de verschillende diensten.

Tafelvoorzitter: Mirjam Poelmans



DENKTAFEL ONDERWIJS

werken aan taal- en talentontwikkeling

CENTRALE VRAAG

Hoe kan de stad Genk, samen met de scholen en andere onderwijspartners, in Genk de taal- en talentontwikkeling en onderwijsresultaten van schoolgaande kinderen en jongeren verbeteren? Op welke wijze kunnen de verschillende opvoedingsmilieus een bijdrage leveren aan een betere schoolloopbaan en doorstroming in het onderwijs?

AANBEVELINGEN

- Het stadsbestuur zoekt samen met het Genkse onderwijs hoe zij concreter kunnen communiceren over hun opvoedings- en onderwijsprojecten en hoe zij toegankelijke informatie kunnen geven over hun inspanningen inzake gelijke onderwijskansen.
Het stadsbestuur onderzoekt hoe men, samen met de scholen, meer concrete en meetbare doelstellingen formuleert en hoe te rapporteren over concrete resultaten en winst.
Samen brengen ze verslag uit en wisselen uit rondom hun goede praktijken en successen.
- Het stadsbestuur sensibiliseert Genkse scholen om een duidelijke visie, beleid en acties inzake leren in en voor diversiteit uit te stippelen.
Binnen het stedelijk onderwijsbeleid wordt er verder werk gemaakt van vrijwillige desegregatieacties en van meer interetnische ontmoetingen tussen ouders.
In de brede leer- en leefomgevingen die in het kader van het stedelijk flankerend onderwijsbeleid ontwikkeld worden, moet er een gedeelde visie zijn (rond bijvoorbeeld talentontwikkeling) en moet er voor een gemeenschappelijk aantal prioriteiten gekozen worden.



- Het lokaal stedelijk onderwijsbeleid stimuleert, via onder andere voor- en vroegschoolse programma's, de rijke talige interactie in de gezinnen en op school. Dit moet kaderen in een positieve gemeenschappelijke visie inzake meertaligheid. Het stadsbestuur sensibiliseert ouders om de participatiekansen van hun kinderen te bevorderen omdat je taal en sociale vaardigheden niet alleen op de basisschool leert.
In het kader van het stedelijk taalbeleid voor volwassenen, worden volwassenen gestimuleerd om meer gebruik te maken van de reguliere taallessen en kansen tot interetnische ontmoeting en participatie te benutten.
- Stad Genk ondersteunt alle betrokken onderwijspartners in een steviger partnerschap tussen school en ouders.
- Het stadsbestuur van Genk werkt verder met simulatiewerkvormen en creëert ontmoetingsmomenten voor professionals in het werkveld. Samenkomen om uit te wisselen over goede praktijken, te reflecteren, om 'out of the box' te denken rond gemeenschappelijke uitdagingen en elkaar te confronteren met moedige visies worden door deze methodiek mogelijk.

Tafelvoorzitter: Johan Boucneau