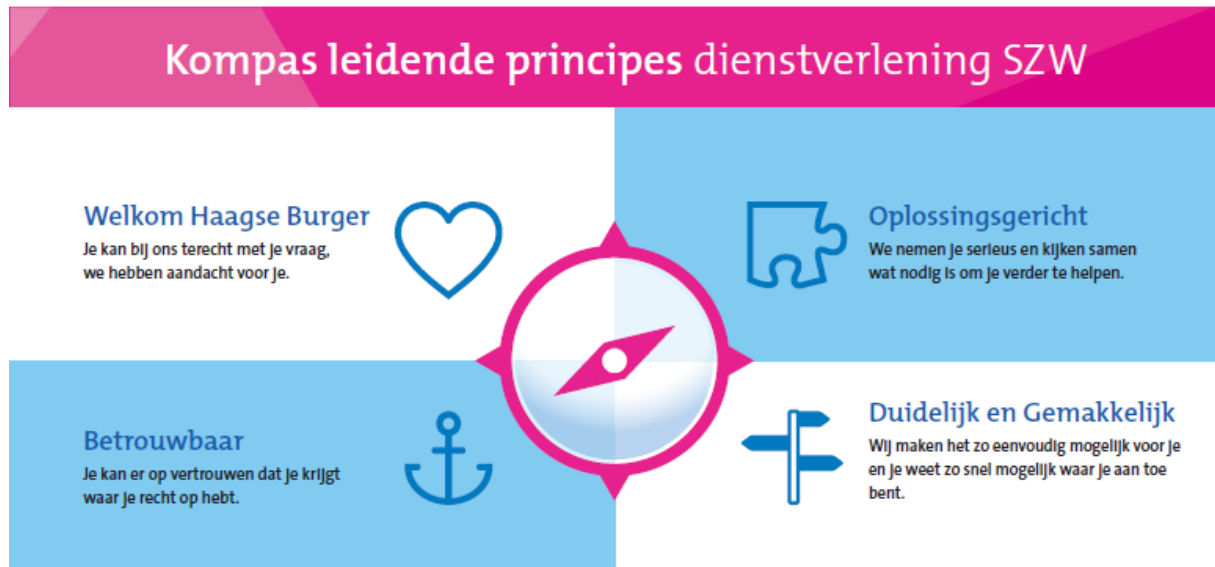


Hoe gaan we bij gemeente Den Haag met elkaar om?

Binnen de dienst SZW werken we met de leidende principes.



Dit zijn 4 beloftes die laten zien wat de Haagse burger van ons mag verwachten en daarmee de ambitie vormen van onze dienst:

***In 2020 voelt de Haagse burger zich Welkom,
en ervaart de dienstverlening van SZW als
Oplossingsgericht, Betrouwbaar, Duidelijk en Gemakkelijk.
Hiermee dragen wij bij aan de maatschappelijke opgaves van SZW.***

Visie dienstverlening en de leidende principes binnen SZW

Met de 3 decentralisaties (zorg, werk en jeugdhulp) heeft het kabinet een deel van de taken overgedragen aan de gemeentes. Door de verantwoordelijkheid voor de dienstverlening bij de gemeente neer te leggen kan de burger volledig worden geholpen.

Door de economische crisis hebben meer Hagenaars een beroep op de dienstverlening van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten (SZW) gedaan. Daarnaast heeft deze groep mensen te maken met een constant complexer wordende vraag. Denk bijvoorbeeld aan een flexibele arbeidsmarkt met steeds minder werk voor laaggeschoolden, een toenemende schuldenproblematiek en mensen die de weg niet weten te vinden in onze samenleving. De regelgeving wordt steeds ingewikkelder en tegelijkertijd wordt er vaker een beroep gedaan op het zelforganiserend vermogen van mensen. Voor mensen met de minste 'draagkracht' wordt het daardoor steeds ingewikkelder om zelfstandig in inkomen en werk te voorzien.

De ontwikkelingen binnen en buiten het sociaal domein scheppen verwachtingen in de samenleving. Het is aan ons om deze signalen serieus te nemen en mee te nemen in onze ontwikkelingen als dienst. Begin 2017 is samen met medewerkers van de dienst, de managementteams en het directieteam 4 Leidende Principes voor Dienstverlening vastgesteld.

Wat verwachten wij van jou?

We delen graag met jou wat dit betekent voor hoe je werkt en wat je van je collega's mag verwachten. Doe je met ons mee om goed te doen wat wij wensen voor de dienstverlening aan de Haagse burger en onze eigen collega's?



Gedragingen



leidende principes



Welkom

- De mens (burger, klant, kandidaat, collega of medewerker) tegenover je is het uitgangspunt
- Je bent nieuwsgierig naar je gesprekspartner
- Je kent je eigen (eerste) oordelen en weet deze om te zetten in een vraag. Je toetst en bent in verbinding met je gesprekspartner
- Je bent aanwezig, in het hier en nu, en niet met de lijst werk die nog op je ligt te wachten.
- Je vraagt door en voert het goede gesprek. Je wilt de vraag achter de vraag weten (altijd navragen niet aannemen)
- Je luistert goed (niet invullen voor een ander)
- Feedback is wat je kan geven en ook actief naar vraagt om blijvend te willen leren.
- Weerstand bij jezelf of de ander maak je bespreekbaar.

Duidelijk en gemakkelijk

- Je hebt een goed netwerk opgebouwd
- De dienst SZW, de stad en het sociaal domein kennen geen geheimen voor jou
- Je doet wat je zegt en zegt wat je doet in heldere taal
- Je gaat methodisch te werk
- Je denkt na over hoe jij je werk doet, hebt gedaan en wat je zou kunnen verbeteren
- Vanuit de gezamenlijk opgestelde visie weet je te stimuleren, faciliteren en inspireren
- Kwantiteit gaat niet voor kwaliteit, je bent altijd op zoek naar de juiste balans
- Je wilt graag verantwoording afleggen over wat en hoe je het doet
- Je durft te stoppen met zaken die niet voldoende bijdrage en zinvol zijn voor de opgave.

Oplossingsgericht

- Je denkt in mogelijkheden en niet in problemen
- Je toont lef in het onderzoeken naar mogelijkheden
- 'Kan niet' komt niet in jouw woordenboek voor. Je bent altijd op zoek naar wat -wel kan- binnen de gestelde kaders en richtlijnen
- Het ophalen van ideeën en zoeken naar mogelijkheden vind je een uitdaging
- Je kan snel schakelen, je weet waar je kennis en kwaliteit kunt halen en je durft te vragen
- Je denkt buiten de grenzen van je eigen afdeling /cluster/ dienst om de burger, je klant, kandidaat, collega of medewerker te kunnen helpen of om de opgave te kunnen uitvoeren
- Samenwerken is een vanzelfsprekendheid

Betrouwbaar

- Je voelt je verantwoordelijk voor je klant, kandidaat, collega of medewerker en de opgave
- Je toont en stuurt op eigenaarschap. Je legt het niet snel bij een ander neer maar je gaat zelf aan de slag of zorgt voor ruimte dat je klant, kandidaat, collega of medewerker in staat is om eigenaarschap zelf op te pakken
- Je kiest niet voor de kortste maar de beste weg
- Je communiceert en handelt duidelijk en zorgvuldig.
- Je bent transparant en maakt goede afspraken. , het is altijd te volgen wat jouw volgende stap is in het proces
- Je investeert in de relatie met je klant, kandidaat, collega, medewerker of leidinggevende
- Successen worden gevierd en leermomenten worden gedeeld (een fout zie je als een kans om het beter te doen)
- Je bent overtuigd van de waarde van complimenten en geeft deze aan je klant, kandidaat, collega, medewerker of leidinggevende.