



Waarden, missie en visie

Inleiding

In Ledegem zijn we sinds jaar en dag overtuigd van de kracht die schuilt in samenwerken. Zo stellen we al meerdere jaren alles in het werk om de mensen en middelen in onze geïntegreerde gemeente- en OCMW-organisatie, ons lokaal bestuur Ledegem, optimaal en efficiënt in te zetten. We hebben een gemeenschappelijk doel: een kwaliteitsvolle, efficiënte, toegankelijke en nabije dienstverlening aanbieden. De waarden, missie en visie vormen de basis van onze samenwerking en beschrijven de toekomst die we met onze medewerkers, burgers en partners willen bereiken.

Waarden van onze organisatie

In Ledegem streven we de volgende waarden na:

Iedereen is VIP	Engagement	Teamwerk en samenwerking	Kwaliteitsgericht werken	Positief - kritische houding
-----------------	------------	--------------------------	--------------------------	------------------------------

Concreet betekent dit voor ons dat we **iedere klant als een VIP** behandelen. Onze medewerkers zijn **geëngageerd** en streven naar een vraaggerichte dienstverlening op maat. We luisteren aandachtig naar de vraag, zoeken proactief naar oplossingen en stellen alles in het werk om het juiste antwoord te geven. We hechten daarbij veel belang aan **teamwerk en samenwerking** binnen onze organisatie, met andere besturen én met externe actoren.

In onze dienstverlening focussen we op **kwaliteit** en zijn we op een **positieve** manier **kritisch** voor onze interne werking en organisatie. Op deze manier proberen we onze efficiëntie steeds te verbeteren en blijven we dicht bij en toegankelijk voor iedereen die op onze organisatie beroep wenst te doen.

Missie

In Ledegem is de **klant** de **basis** van onze organisatie: met een warme, **kwaliteitsvolle** en **duurzame dienstverlening op maat** willen we aan ieders **persoonlijk welzijn** bijdragen. Hiervoor **bundelen we** maximaal onze **krachten** als lokaal bestuur.

We streven naar een **warme dienstverlening op maat** van onze inwoners, onze verenigingen, onze ondernemers ... Als klant en partner vormen zij de basis van onze organisatie. Door onze diensten op een **efficiënte** en **kwaliteitsvolle** manier te verlenen, beogen we op een **persoonlijke** en **duurzame** wijze bij te dragen aan hun welzijn. Maar als lokaal bestuur kunnen we dit niet altijd alleen. Integendeel: we **bundelen onze krachten en verbinden** waar mogelijk, zowel intern als met externe partners. Enkel door hier samen voor te gaan kunnen we onze doelstellingen nog beter bereiken.

Visie

De burger, vereniging, ondernemer ... is onze klant en hij staat centraal in onze werking. Het is belangrijk dat hij op een toegankelijke manier van onze dienstverlening gebruik kan maken. Daarom zetten we in op een **multikanale dienstverlening**. Dit betekent dat we streven naar een gedifferentieerde aanpak waarbij we steeds op zoek gaan naar de meest geschikte, efficiënte en vlotte manier om onze klant te helpen, afhankelijk van zijn vraag en voorkeur. We organiseren dit op een kwaliteitsvolle en aangename manier en samen met hem zoeken we naar het gepaste antwoord op zijn vraag, binnen het wettelijk kader en rekening houdende met het algemeen belang. Dienstverlening organiseren we laagdrempelig, eenvoudig, en zo dicht mogelijk bij de klant (zowel fysiek als digitaal!).

Ledegem ... het lokaal bestuur, uw thuis

Een **gestroomlijnde organisatie met de juiste M/V/X op de juiste plaats** is belangrijk in dit verhaal. We geloven in ieders competenties en kwaliteiten en benutten deze maximaal. Een vlakke maar heldere structuur, een goede samenwerking tussen het ambtelijk en politiek niveau en een constructieve sfeer van vertrouwen waar er open kan worden gecommuniceerd zijn cruciaal en zorgen ervoor dat we flexibel en wendbaar kunnen optreden.