

1. We verwelkomen onze nieuwe leden!
2. Jaarlijks evenement WIVO
3. Geïntegreerd vormingsproject klantvriendelijk telefoneren in het OCMW te Brugge.
4. Nieuw in de bibliotheek

### **1. We verwelkomen onze nieuwe leden!**

In januari 2004 besliste de Raad van Bestuur van WIVO vzw om het lidmaatschap van onze vzw uit te breiden. Deze beslissing kadert in de strategie van WIVO om met de Vlaamse Lokale Besturen een stevig en duurzaam partnership uit te bouwen op het vlak van personeelsbeleid en organisatie-ontwikkeling.

Lokale besturen kunnen op WIVO beroep doen voor opleiding, selectie en consulting.

Het lidmaatschap wordt geformaliseerd door een overeenkomst van onbepaalde duur die de voordelen van het lidmaatschap vermeldt. Naast een korting op onze dienstverlening van minstens 20%, ontwikkeling van nieuwe diensten op maat van de lokale besturen, nodigen we onze leden ook uit op een jaarlijks evenement.

Namen alvast de beslissing om toe te treden:

Gemeentebestuur Knesselare

Gemeentebestuur Gavere

OCMW Sint-Gillis-Waas

OCMW Zwijndrecht

OCMW Opwijk

We danken hen voor het vertrouwen!

Meer informatie over het lidmaatschap bij [catherine.ruys@west-vlaanderen.be](mailto:catherine.ruys@west-vlaanderen.be)

### **2. Jaarlijks evenement WIVO**

Elk jaar nodigen we onze leden uit op een evenement waarin we een bilan geven van de werking en waarbij we ook enkele projecten ter inspiratie aan het publiek voorstellen. Deze jaarlijkse traditie wordt steeds druk bijgewoond en sterk geapprecieerd!

Noteer nu alvast plaats en datum: donderdag 7 oktober, om 17u30 in het Provinciaal Hof te Brugge.

Uitnodiging en meer informatie volgen.

### **3. Geïntegreerd vormingsproject klantvriendelijk telefoneren in het OCMW te Brugge.**

WIVO verzorgde recent een opleiding voor alle onthaal- en baliemedewerkers en alle maatschappelijk werkers die werken voor het OCMW Brugge.

Deze ééndagsopleiding had drie expliciete bedoelingen:

- alle klanten, die bellen naar het OCMW op dezelfde gestandaardiseerde, correcte manier onthalen;
- het gesprek klantvriendelijk afhandelen;
- onthaal- en baliemedewerkers responsabiliseren, dit wil zeggen onthaalmedewerkers in de mate van het mogelijke zelfstandig oplossingen laten aanreiken aan de klanten zonder nodeloos door te verbinden.

U kunt meer over dit project lezen in onze extra editie 'april extra', op [www.wivo.be](http://www.wivo.be), onder de rubriek 'e-zines'. Voor meer informatie over vormingstrajecten kunt u terecht bij [annemie.celis@west-vlaanderen.be](mailto:annemie.celis@west-vlaanderen.be) of 050/40.31.79

#### 4. Nieuw in de bibliotheek

- **'Het leren organiseren'**, door Luc Dewulf e.a, HRM thema boek, ced.samsom, Kluwer uitgevers, 2004, ISBN : 90-5928-748-7

We citeren de auteur : 'In uw medewerkers zit alles om een mooie organisatie te boetsen en te kneden. Hoe zorgt u ervoor dat uw mensen het mooiste in zichzelf vinden ? Dat uit de ruwe klei een kunstwerk komt ? Dit boek toont u het belang van leerprocessen voor uw organisatie : individueel, functioneel en strategisch. Toon mij hoe u leert, en ik zeg u hoe u organiseert'.

- **'Assessment van competenties'** door Harm Tillema, HRM thema boek, ced.samsom, Kluwer uitgevers, 2004, ISBN : 90-4650-221-x. Het in kaart brengen van het potentieel bij medewerkers is voor een organisatie cruciaal. Daar bestaan tal van instrumenten voor. Dit boek zet een aantal instrumenten op een rij, en schetst de mogelijkheden om de kennisproductiviteit te bevorderen. Het uitgangspunt is dat het ontwikkelen en benutten van competenties van primair belang is.

- **'Openbaar bestuur. Beleid, organisatie en politiek'**. M.A.P. Bovens ea, Kluwer 2001. Dit boek biedt een kennismaking met het openbaar bestuur en de bestuurskunde. Het ontvouwt een visie op de kernvragen omtrent beleid en sturing, organisatie en management, en politiek en bestuur.

- **'Aan de slag met Teamcoaching'**, Marijke Lingsma. Wie de slagvaardigheid en resultaatgerichtheid van een team wil vergroten moet sturen op interactie binnen het team. Veel teamcoaches komen in de verleiding om te structureren en grip te houden op de processen in het team. Daarmee krijgen onderliggende denkpatronen in het team niet de kans aan de oppervlakte te komen. Het team leert dan niet van zijn eigen gedrag en blijft voor zijn proces afhankelijk van de teamcoach.