

Beleid 7 waarden beleid voor klanten

Beleid Klanten

Inleiding

De 7 waarden vormen de bouwstenen van onze cultuur en bepalen het contact met kinderen, ouders, collega's en iedereen met wie wij in contact staan. Deze waarden vormen dan ook de grondslag in hoe wij met onze klanten omgaan. Voor een algemene introductie van deze 7 waarden, zie '7 waarden beleid basis document'.

Hieronder is uitgewerkt hoe de 7 waarden kaders geven over hoe wij met klanten omgaan.

Respect

Respect betekent acceptatie van jezelf, de ander en de wereld om je heen, zonder te (ver)oordelen. Het betekent tolerant zijn, verschillen waarderen en geen aannames doen. De moeite nemen om je in te leven in anderen. En anderen in elk geval minimaal zo te behandelen zoals jij zelf behandeld wilt worden. Respect is in beginsel de belangrijkste kernwaarde omdat deze de omgeving creëert waarin de andere waarden tot bloei kunnen komen. Wanneer je elkaar respecteert en anderen in hun waarde laat, zal veiligheid ontstaan waardoor iedereen zichzelf durft te zijn. Voorbeelden van respectvol handelen zijn:

- We praten niet over klanten maar met hen (open en transparant)
- We behandelen iedereen gelijkwaardig en op dezelfde manier
- We plakken geen 'etiketten' op mensen
- We doen wat we doen met aandacht (we luisteren naar elkaar en kijken elkaar aan)
- We leggen uit wat voor keuzes CompaNanny maakt, rekening houdend met de belevingswereld van klanten
- We doen geen aannames maar vragen door
- We bieden hulp aan waar een klant dit (gevraagd of ongevraagd) graag zou willen
- We zijn ons bewust van onze eigen 'kaders' en kijken daarbuiten
- We zijn ons bewust van hoe we overkomen (en vragen in klanttevredenheidsonderzoek aan klanten hoe we overkomen)

Verantwoordelijkheid

Verantwoordelijkheid betekent je verantwoordelijk voelen voor jezelf, een ander en je omgeving. Verantwoordelijkheid kun je pas nemen als je weet dat wat jij doet effect kan hebben op jezelf en je omgeving. Het betekent staan voor wat je zegt en doet en de consequenties daarvan dragen. Voorbeelden van verantwoordelijk handelen zijn:

- We luisteren naar ons 'geweten'
- We kunnen en willen rekenschap/verantwoording afleggen over ons eigen doen en laten
- We komen onze afspraken na en ronden taken helemaal af
- We zijn kritisch in de kwaliteit van onze dienstverlening
- We evalueren wat we doen

- We nemen het heft in eigen hand/nemen zelf de leiding: Het komt nooit alleen door een ander!
- We durven fouten toe te geven, ervan te leren en nemen de verantwoordelijkheid ze te herstellen
- We zetten een stap extra als dat nodig is voor onze klanten, de omgeving en de missie
- We zien het belang van wat we doen (voor anderen) en kunnen prioriteiten stellen
- We gedragen ons professioneel (delen kennis maar geven het ook aan als we iets niet weten)

Besluitvaardigheid

Besluitvaardigheid betekent zorgvuldig en doordacht een mening vormen en beslissingen nemen waar je zelf achter staat, waarbij je rekening houdt met de mensen die beïnvloed worden door die beslissing. Het is zien dat je keuzes hebt, keuzes durft te maken en de verantwoordelijkheid neemt voor de consequenties van die keuze. Maar het is ook een beslissing durven te herzien als dat nodig is. Voorbeelden van besluitvaardig handelen zijn:

- We zijn ons bewust van onze keuzes en handelen daarnaar
- We zijn onafhankelijk maar houden wel rekening met anderen
- We nemen weloverwogen besluiten (met voldoende informatie) en kunnen deze beargumenteerd, zorgvuldig en met overtuiging overbrengen op anderen
- We dragen de verantwoordelijkheid voor de gevolgen die een beslissing met zich mee brengt, zorgen voor terugkoppeling, afronding en evaluatie
- Als we A zeggen betekent het dat we A doen
- We toetsen besluiten aan onze missie, waarden en doelen
- We durven fouten toe te geven en leren daarvan en accepteren dit ook van anderen

Zelfvertrouwen

Zelfvertrouwen betekent jezelf kennen, zowel je kwaliteiten als valkuilen, jezelf accepteren en waarderen. Het is geloven in jezelf, je eigen kunnen en trots zijn op wie je bent en wat je doet. Je straalt dit ook uit naar anderen. Het betekent ook durven falen, durven zegevieren en ruimte durven innemen. Voorbeelden van handelen vol zelfvertrouwen zijn:

- We zijn positief en gaan uit van onze eigen kracht
- We vertrouwen (we wantrouwen niet)
- We gaan voor waar we in geloven en gepassioneerd over zijn
- We spreken ons uit over onze mening (nee zeggen, mening geven, wanneer dit wordt gevraagd onze feedback geven, etc.), met respect voor de mening van onze klanten
- We maken keuzes en staan achter onze beslissingen
- We vragen anderen om hulp wanneer dit onze dienstverlening of contact met klanten kan bevorderen.
- We zijn zelfkritisch en zelf reflectief

Authenticiteit

Authenticiteit betekent weten wie je bent en je zelf zijn. Het is (h)erkennen van je passie en daarvoor gaan en (h)erkennen van je gevoelens. Het betekent dichtbij je eigen normen en waarden blijven en voor je eigen mening en opvattingen uitkomen en ernaar handelen. Het is echt zijn, puur zijn, oprecht zijn en trouw aan jezelf zijn. De verschillen en overeenkomsten tussen jezelf en anderen waarderen, zonder oordeel. Wie authentiek is, is respectvol naar zichzelf. Voorbeelden van authentiek handelen zijn:

- We zijn onafhankelijk en kiezen onze eigen weg (we conformeren ons niet aan de mening van anderen/de buitenwereld en praten niet "mee")
- We tonen onze emoties en we benoemen die van onszelf en van anderen
- We stellen ons kwetsbaar op
- We zijn eerlijk en oprecht
- We hebben zelfreflectie, we onderzoeken en bespreken wie we zijn
- We zeggen wat we denken, voelen en vinden, met respect voor de relatie met de klant

Nieuwsgierigheid

Nieuwsgierigheid betekent open staan voor alles: nieuwe kennis, inzichten, ontwikkelingen, ideeën, mensen en gedachten en op onderzoek uitgaan om dat te ontdekken. Het is vragen stellen en geïnteresseerd zijn in anderen en de wereld om je heen. Het betekent willen leren en groeien. Voorbeelden van nieuwsgierig handelen zijn:

- We stellen vragen, willen leren, informatie vergaren en kijken verder
- We zijn proactief: gaan zelf op onderzoek
- We proberen nieuwe dingen uit
- We nemen initiatief
- We zijn geïnteresseerd in anderen (interesse in interactie: luisteren, vragen stellen en doorvragen, actief meedoen)

Creativiteit

Creativiteit is buiten de bestaande kaders denken. Het is kansen en oplossingen zien en nieuwe ideeën hebben en deze ontwikkelen. Het betekent de status quo uitdagen: waarom doen we het zo, kan het ook anders? Creativiteit is ook uiting geven aan onze emoties. Voorbeelden van creatief handelen zijn:

- We uiten en delen ideeën
- We denken vanuit kansen en oplossingen
- We juichen nieuwe initiatieven toe
- We durven onze grenzen te verleggen
- We inspireren
- We zijn ruimdenkend; denken buiten bestaande kaders
- We zijn niet statisch maar bewegen en kunnen flexibel zijn (aanpassingsvermogen)

- We streven naar beter in de relatie met de klant

