

gildeopleidingen

open deuren

visie op dienstverlening

het echte werk.



Hé collega's,

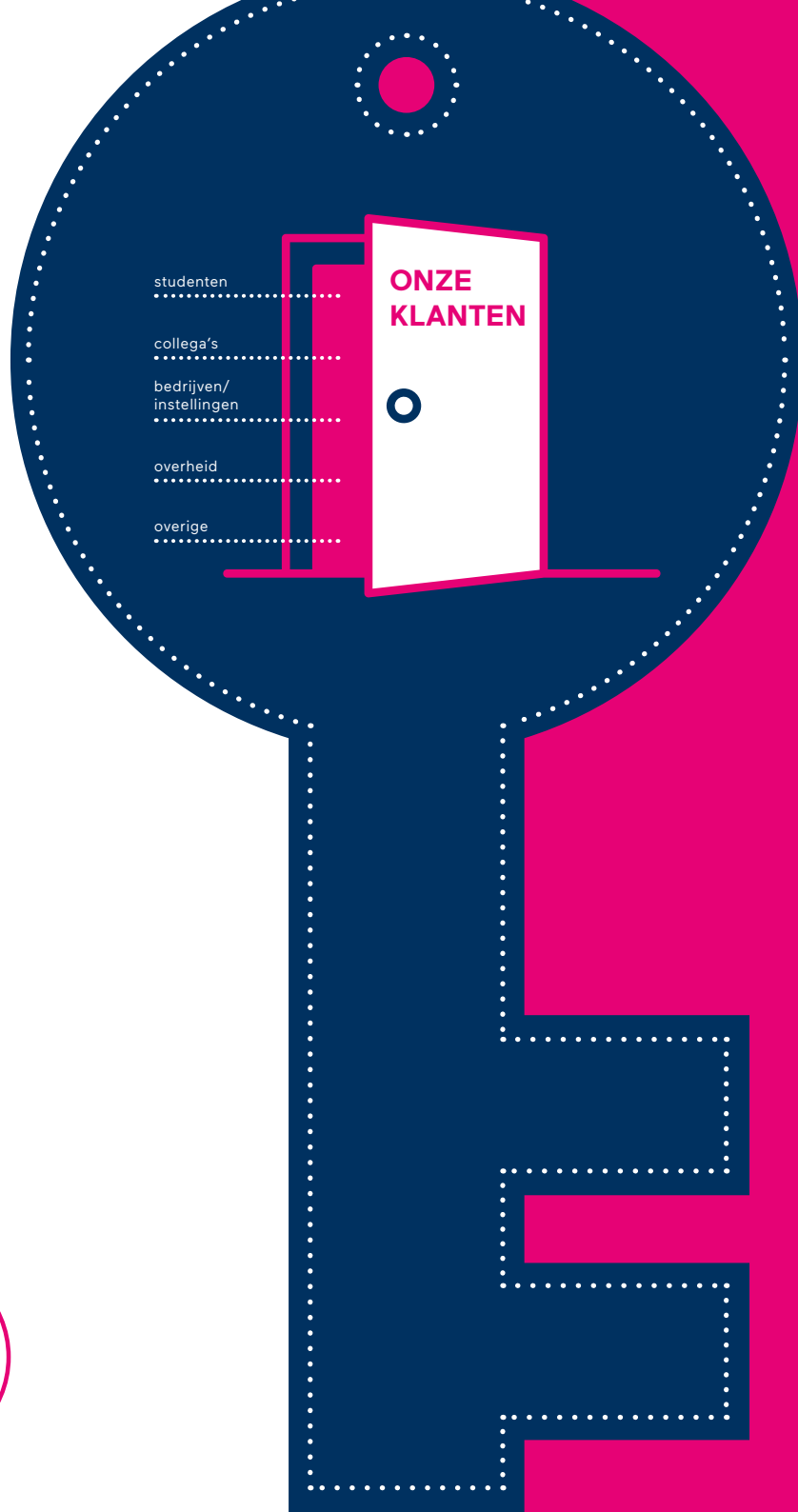
Bij Gilde Opleidingen leiden we mensen op voor werk dat er écht toe doet. Dat is de rode draad in alles wat we doen. Iedere collega, of je nu docent of instructeur bent, loopbaanadviseur, conciërge of stafmedewerker, vormt daarin een onmisbare schakel: dankzij jouw bijdrage maken we het verschil voor studenten, werknemers en werkgevers in de regio. Samen vormen we de vakmensen van de toekomst!

Met een sterke dienstverlening leggen we de focus op onderwijs. Eenduidige ondersteuning met een logische route voor iedereen leidt tot:

open

In deze 'Visie op Dienstverlening' laten we zien waarin we geloven, wie wij zijn en hoe wij het verschil maken in onze dienstverlening. Hoe we onze dienstverlening inrichten en beet pakken. Met de focus op de klantbeloftes.

Namens het management van de diensten,
Mariska Engels en Martijn van der Putten



deuren

dé sleutel
tot goede
dienstverlening



Waarín we geloven

ONZE MISSIE

Gilde Opleidingen is dé regionale scholingspartner voor jongeren en volwassenen die leren voor een beroep en de verdere ontwikkeling van hun loopbaan. Met eigentijds en uitdagend onderwijs, verzorgd door inspirerende docenten en instructeurs, dragen we bij aan de persoonlijke ontwikkeling, de maatschappelijke participatie en de participatie op de arbeidsmarkt.

Bij Gilde Opleidingen leiden we mensen op voor **werk dat er écht toe doet**. Fulfilment van 250.000 website orders per dag of een assist bij een spoedoperatie na een zwaar ongeval – werk dat ons dagelijks leven raakt. In de kern van de economie. In het hart van de gezondheidszorg. In onze kwaliteit van leven, werken en recreëren.

Samen bedenken we oplossingen die nuttig, innovatief en ook nog eens heel leuk zijn. Oplossingen waar ambitieuze denkers én doeners voor nodig zijn. Die vanuit hun hart 'met het hoofd en de handen' werken. Gilde Opleidingen heeft een **traditie in vakonderwijs** met een **sterke verankering in Noord- en Midden-Limburg**. Door studenten op te leiden van opticien tot timmerman of kok werken we elke dag aan onze **missie**: het ontwikkelen van **vakmensen** met een **stevige basis voor de toekomst**.

Wij **geloven** in onderwijs dat naadloos aansluit op de **echte wereld**. In de herwaardering van het echte werk, van het ambacht, van vakmensen. Binnen ons **groot netwerk** brengen we **kleinschalig onderwijs** in de praktijk. In een plezierige, veilige en vertrouwde omgeving.



Wie zijn wij

ONZE
IDENTITEIT

Ontwikkelen van vakmensen met een stevige basis voor de toekomst. Dát is waar we bij Gilde Opleidingen met toegewijde en inspirerende professionals samen aan werken. Met ruim 1.100 bevlogen vakspecialisten, ieder vanuit z'n eigen vakgebied, altijd met dezelfde passie voor onze **studenten die centraal staan**.

We zijn **omgevingsbewust** en weten wat de arbeidsmarkt van ons en onze studenten verlangt; nu en in de toekomst. We spelen daarop in met eigentijds én uitdagend onderwijs. En we stellen hoge eisen aan **de kwaliteit** die we daarin leveren. Zo leiden we de beste vakmensen op voor onze regio en maken we samen het verschil voor de mbo-talenten van nu en de vakmensen van morgen. Een opdracht die verder gaat dan opleiden voor een diploma. We bereiden mensen voor op hun toekomst in de maatschappij, als werknemer, ondernemer en burger. Wij geven ze mee dat een leven lang ontwikkelen noodzakelijk is.

Dit maakt ons dé mbo-opleider van Noord- en Midden-Limburg.

Met onze **visie op dienstverlening** coördineren we alles rondom het onderwijs. Vanuit deze visie werken we aan de missie en doelstellingen van Gilde Opleidingen vanuit twee werkprincipes.

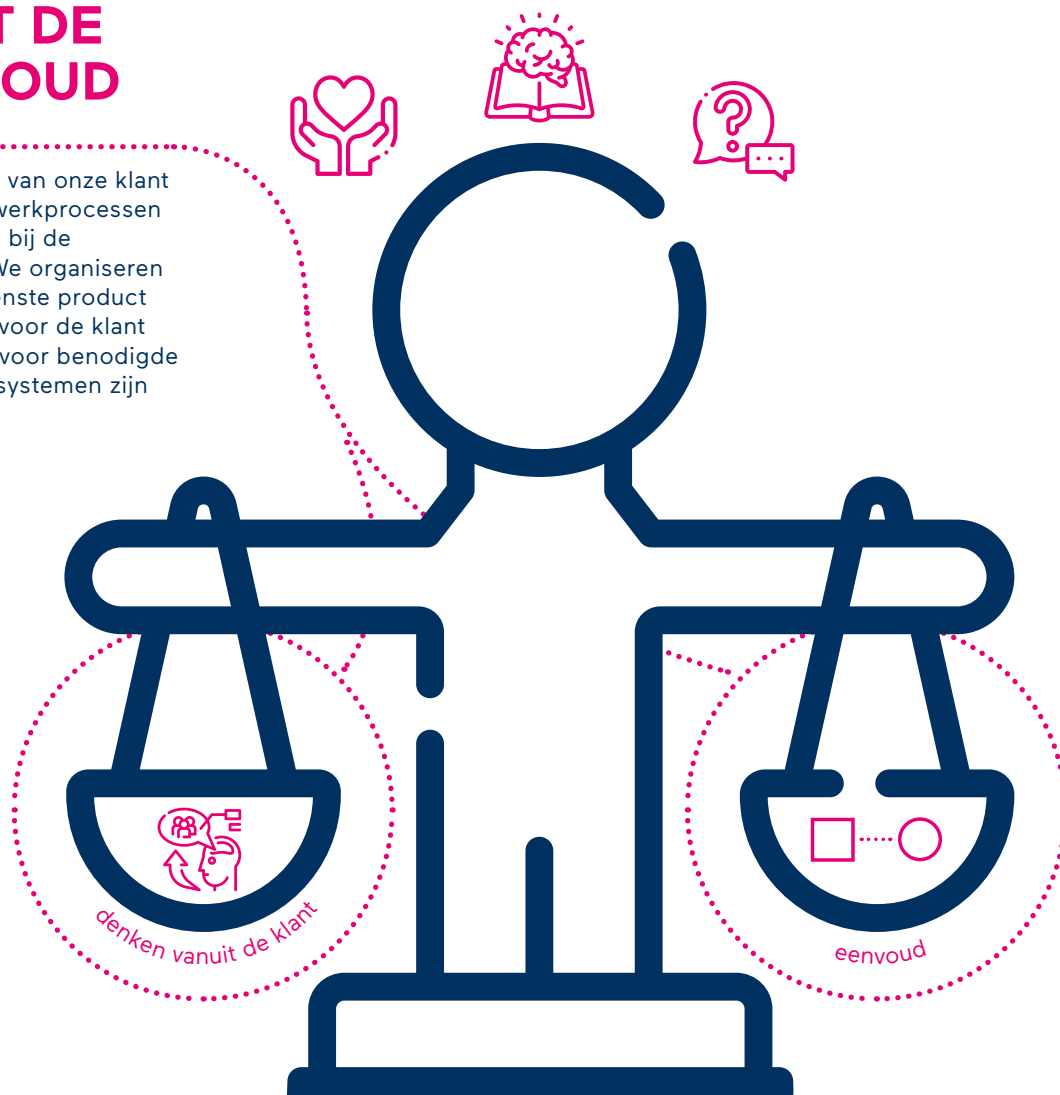
Hoe wij het verschil maken

DENKEN VANUIT DE KLANT EN EENVOUD

We denken altijd vanuit de leefwereld van onze klant en niet vanuit onze eigen systemen, werkprocessen of regels. We stellen de klant centraal bij de inrichting van onze dienstverlening. We organiseren de meest optimale reis naar het gewenste product of de gewenste dienst. Deze route is voor de klant logisch, effectief en efficiënt. De daarvoor benodigde communicatie, bedrijfsprocessen en systemen zijn dienend, eenvoudig en helder.

Digitalisering

De veranderende samenleving en technologische ontwikkelingen vragen aandacht voor digitalisering. Het tijd- en plaatsonafhankelijk werken en aanbieden van diensten biedt nieuwe mogelijkheden voor het slimmer inrichten van onze processen. Minder handelingen, minder kans op fouten, eenvoudiger en individueller voor de klant. Gilde Opleidingen maakt gebruik van de mogelijkheden en de voordelen die digitalisering biedt.



denken vanuit
de klant



Met **2 werkprincipes** richten we onze dienstverlening in. Maar we pakken onze visie beet volgens 3 thema's. Deze **thema's** geven aan **hoe we het verschil gaan maken** en de **werkprincipes gaan uitvoeren**.

Ze helpen ons om de juiste dienstverleningskeuzes te maken.

eenvoud



VAKKUNDIG EN VERANTWOORDELIJK

1



3



PERSOONLIJK
EN BETROKKEN

2



TOEGANKELIJK
EN GEMAKKELIJK



Vakkundig en verant- woordelijk

“WE KOMEN MET SLIMME
OPLOSSINGEN, STAAN
VOOR KWALITEIT EN NEMEN
VERANTWOORDELIJKHEID.”

ONS GEDRAG,
WAT WE BELOVEN

Als dienstverlener pakken we de regie vanuit onze professie. We ontwikkelen ons voortdurend in ons eigen vakgebied. Daarnaast voelen we ons verantwoordelijkheid om een bijdrage te leveren aan de vorming van de vakmensen van de toekomst. In onze dienstverlening zoeken we naar synergie tussen de klantwensen en doelstellingen van Gilde Opleidingen. In de rol van uitvoerder, adviseur, beleidsmaker of meedenker communiceren we heldere verwachtingen met duidelijke grenzen. We spreken elkaar aan op eigenaarschap.

We **WERKEN SAMEN**
MET JOU en **ANDERE**
DIENTSTVERLENERS
om je te helpen.



We werken **PROFESSIONEEL** en
gaan voor een **HOGЕ Kwaliteit**.



Het is **HELDER** wat
je kan verwachten
en wat wij van jou
verwachten.

VAKKUNDIG EN VERANTWOORDELIJK



OPEN DE DEUR NAAR KENNIS EN KUNDE



De dienstverleners hebben **PASSIE VOOR HUN**
(BEROEPS)VAK en **KENNIS** van de nieuwste
ontwikkelingen in de branche/het vakgebied.

**Hoe maak jij
het verschil?**





VANUIT ONZE PROFESSIE ZOEKEN WIJ IN ONZE DIENSTVERLENING
NAAR SYNERGIE TUSSEN DE KLANTWENSEN EN DOELSTELLINGEN
VAN GILDE OPLEIDINGEN.



Toegankelijk en gemakkelijk

“WE ZORGEN VOOR
EENDUIDIGHEID, LOGISCHE
ROUTES EN JUISTE
VERWACHTINGEN.”

ONS GEDRAG,
WAT WE BELOVEN

Om goed te kunnen anticiperen op de leefwereld van de klant werken we continu aan de verbinding met de omgeving, heldere routes en eenvoudige werkprocessen, systemen en procedures. We fungeren als een gezonde bijenkorf en zijn één geheel. Een bijenkorf is een metafoor voor het leven van een gezond, duurzaam kantoor of een gemeenschap van mensen die samenwerken. Voor de klant is elke route logisch en gebruiksvriendelijk. Met aandacht voor digitalisering in deze veranderende samenleving ontwikkelen we bewust de digitale toegankelijkheid en selfservice.

Je wordt (snel) **GEHOLPEN** en niet van het kastje naar de muur gestuurd.



We zijn
TOEGANKELIJK
en **MAKKELIJK**
BEREIKBAAR.

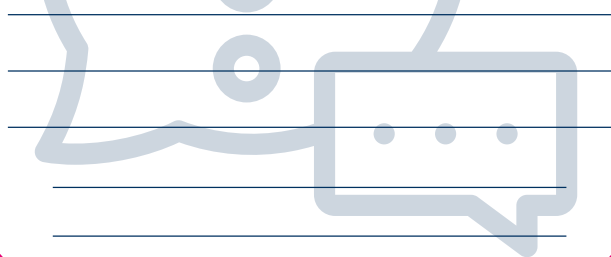
TOEGANKELIJK EN GEMAKKELIJK

OPEN DE DEUR NAAR DE BESTE ROUTE



We spelen in op **NIEUWE (TECHNOLOGISCHE EN
DUURZAME) ONTWIKKELINGEN** en veranderende behoeften.

**Hoe maak jij
het verschil?**





ONZE DEUR STAAT ALTIJD OPEN, BINNEN DE MOGELIJKHEDEN
ZORGEN WE VOOR DE BESTE DIENSTVERLENING DIE AANSLUIT OP
DE LEEFWERELD VAN DE KLANT.



Persoonlijk en betrokken

“WE KIJKEN WAT BIJ JOU PAST
EN WAAR JIJ IETS AAN HEBT.”

Persoonlijk en betrokken betekent voor ons:
aandachtig luisteren naar de persoonlijke vragen,
wensen en behoeften van onze klanten. We zijn
bevlogen en werken met passie. Kijken naar wat echt
bij jou past is belangrijk voor ons. Want we zijn ons
bewust van de invloed die wij hebben op de kwaliteit
van het werk(geluk) van onze collega's. Maar ook op
het succesvol afronden van een opleiding van onze
studenten of het begeleiden van studenten in de
praktijk door leerbedrijven.

ONS GEDRAG,
WAT WE BELOVEN

• We bieden jou **PERSOONLIJKE AANDACHT**,
• je ervaart oprechte interesse.



Je weet waar je aan
toe bent en voelt
je **GEHOORD** en
GEHOLPEN.

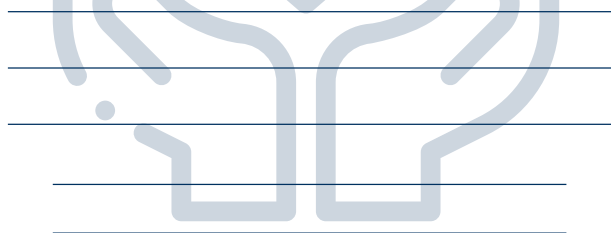
PERSOONLIJK EN BETROKKEN



Je komt **GRAAG**
BIJ ONS TERUG.

OPEN DE DEUR NAAR DE LEEFWERELD VAN DE KLANT

**Hoe maak jij
het verschil?**





WE ZIEN WIE JIJ BENT EN BIEDEN DIENSTVERLENING
DIE ZO GOED ALS MOGELIJK BIJ JOU PAST.

Jij opent deuren naar...



KENNIS EN KUNDE



het echte werk.

DIGITALE
FORUMS
BETROUWEN
EN HET PRAKTIJK





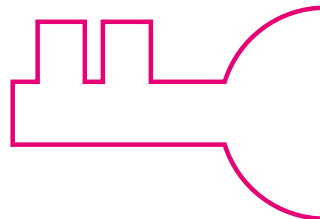
Mensen die deuren openen **verkennen**
nieuw terrein, staan open voor
uitdagingen in de toekomst en voor
het creëren van **nieuwe mogelijkheden.**
Door je te **verplaatsen in de leefwereld**
van de klant en collega's verrijk je jezelf
met kennis om de **dienstverlening** te
kunnen **optimaliseren.**

Door de dienstverlening **eenvoudig** en **begrijpelijk** vanuit de leefwereld van de klant in te richten, **geven we jou de sleutel tot een toepasbare dienstverlening** die ook intern zorgt voor optimale samenwerkingen. **Duidelijke en eenvoudige communicatie** is essentieel in dit proces.

Jij maakt hierin het verschil.

**Open de deur en ga voor
het echte werk.**

#gildevisieopdienstverlening



gildeopleidingen



het echte werk.