



Unternehmenswerte der Stadt Bülach

Stadt Bülach 

Unsere Werte als Mitarbeitende

Als Mitarbeitende in Bülach übernehmen wir Mitverantwortung für unsere Stadt, ihre Bewohnerinnen und Bewohner und die Stadtverwaltung. Wir tragen Sorge zu den Ressourcen, handeln vorausschauend und tragen Selbstverantwortung für unsere eigene Entwicklung. Allen Menschen begegnen wir mit Respekt und Wertschätzung und achten ihre eigenständige Persönlichkeit. Wer sich an uns wendet, wird als Kunde ernst genommen. Aufträge nehmen wir unvoreingenommen entgegen, denken kritisch mit und setzen uns selbständig für die vereinbarten Ziele ein. Neuem gegenüber sind wir offen. Wir bringen Ideen und unsere Meinung ein und unterstützen so eine positive Entwicklung. Unsere Kommunikation ist transparent, geradlinig und fair. Wir schenken unseren Kolleginnen und Kollegen Vertrauen, arbeiten im Team und für das Team. Als Mitarbeitende im öffentlichen Dienst sind wir uns unserer Vorbildfunktion bewusst, denn der Staat kann nur verlangen, was er selber einhält. Wir sind loyal, aufrichtig, dem Gesetz gegenüber verpflichtet und lassen uns nicht vereinnahmen.

Mitarbeiterleitsätze

Verantwortung

Ich bin Vorbild.

Dies kann im Alltag bedeuten:

- Ich bin mir meiner Vorbildwirkung (positiv wie negativ) gegenüber Kunden, Öffentlichkeit und Arbeitskolleginnen und -kollegen bewusst und ich handle danach.
- Ich handle transparent und nachvollziehbar.
- Ich sage, was ich tue und tue, was ich sage.
- Ich stehe zu meinen Fehlern.
- Ich bin ehrlich.

Respekt

Ich arbeite zielorientiert.

Dies kann im Alltag bedeuten:

- Ich kenne meinen Auftrag oder frage nach, bis ich ihn verstehe.
- Ich arbeite selbständig und eigenverantwortlich.
- Ich arbeite effizient und effektiv.
- Ich unterstütze die Zielerreichung.
- Ich überprüfe die Zielerreichung regelmässig.

Ich verhalte mich teamorientiert.

Dies kann im Alltag bedeuten:

- Ich pflege eine Kultur der offenen Türe.
- Ich informiere.
- Ich unterstütze meine Kolleginnen und Kollegen.
- Ich trage Sorge zu Ressourcen.
- Ich halte Abmachungen ein oder kommuniziere bei Abweichung sofort.
- Ich gebe Feedback und nehme Feedback entgegen.
- Ich spreche Probleme rasch an.
- Ich übe Kritik konstruktiv.
- Ich halte die Arbeitssicherheit ein und beherzige die betriebliche Gesundheitsförderung.

Wertschätzung

Ich arbeite kundenorientiert.

Dies kann im Alltag bedeuten:

- Ich bin für Sie da (≠ Ich bin immer für Sie da).
- Ich begegne den Kundinnen und Kunden mit Respekt.
- Ich kenne unsere Kundinnen und Kunden und verstehe ihre Bedürfnisse.
- Ich zeige den Kundinnen und Kunden Lösungswege auf.
- Ich nehme die Entwicklungen unseres Umfelds wahr und gehe darauf ein.
- Ich kommuniziere die Grenzen unserer Handlungsmöglichkeiten.
- Ich halte Abmachungen und Termine ein oder kommuniziere bei Abweichung sofort.
- Ich thematisiere schwierige Kundensituationen im Team.
- Ich reflektiere meine Handlungen und will besser werden.
- Ich respektiere: Es gibt nichts gratis (gilt für alle Kundinnen und Kunden und Mitarbeitenden).

Offenheit

Ich bin offen für neue Ideen und entwickle mich.

Dies kann im Alltag bedeuten:

- Ich bringe meine Ideen ein.
- Ich bin offen und unvoreingenommen für neue Ideen.
- Ich helfe mit, Ideen umzusetzen.
- Ich sehe konstruktive Kritik als Chance, mich weiterzuentwickeln.
- Ich bilde mich aktiv weiter.

Ich mache Erfolge sichtbar und freue mich von Herzen darüber.

Dies kann im Alltag bedeuten:

- Ich werde mir der Erfolge in Projekten und im Alltag bewusst.
- Ich freue mich über unsere Erfolge.
- Ich leite/gebe positive Feedbacks weiter.
- Ich spreche Dank und Lob sofort aus.

Vertrauen

Ich arbeite mitunternehmerisch.

Dies kann im Alltag bedeuten:

- Mit-Wissen: Ich hole die für meine Arbeit notwendigen Informationen und bin bereit, mein erarbeitetes Wissen und meine Erfahrungen an das Team weiterzugeben.
- Mit-Denken: Ich denke mit, bilde mir zu Problemen eine eigene Meinung und bringe meine Gedanken und Ideen ins Team ein.
- Mit-Entscheiden: Ich trage Entscheidungen mit oder kommuniziere Widerspruch sofort und begründet.
- Mit-Verantworten: Ich unterstütze die Zielerreichung und fühle mich für all das mitverantwortlich, wofür ich kompetent bin und Kenntnisse habe.
- Mit-Genießen: Ich versuche, individuelle Wünsche und Bedürfnisse im Team zu ermöglichen.

Mitarbeiter-Standards

Kundenservice

- Ich stelle mein Namensschild gut sichtbar auf.
- Ich spreche die Kundinnen und Kunden nach Möglichkeit mit Namen an und stelle sicher, dass jede Kundin/jeder Kunde mich als Ansprechpartner kennt.
- Ich stelle sicher, dass bei Abwesenheit unsere Kundinnen und Kunden trotzdem bedient werden.

Vorbild



Telefonservice

- Ich nehme jeden Telefonanruf nach spätestens drei Mal Klingeln ab.
- Ich melde mich mit Bereich und Namen und achte auf eine deutliche Aussprache.
- Ich leite Telefonate nicht mehrfach weiter, sondern ich kläre ab und lasse die zuständige Person den Kunden zurückrufen.

Mail- und Briefservice

- Ich reagiere auf Anfragen innert zwei Arbeitstagen (mindestens Empfangsbestätigung).
- Ich halte die Standards des Erscheinungsbildes der Stadtverwaltung ein.
- Bei Abwesenheit aktiviere ich die Email-Abwesenheitsmeldung gemäss Vorlage.

Kundenreklamationen

- Ich höre der Kundin/dem Kunden aufmerksam zu, lasse sie/ihn ausreden und versuche, ihr/sein Anliegen zu verstehen.
- Ich bringe keine Ausreden und Rechtfertigungen vor.
- Ich informiere die betroffene Stelle oder Person.

Umgang mit Infrastruktur und Ressourcen

- Ich trage Sorge zu Räumen und Geräten.
- Ich melde Defekte, Beschädigungen oder Störungen an Geräten.
- Bei aufgebrauchten Büroartikel/Materialien Sorge ich für Nachschub oder melde es der dafür zuständigen Person.

Aufrichtigkeit



Erscheinung

- Meine äussere Erscheinung am Arbeitsplatz ist ordentlich und gepflegt.

Feedback

- Ich gebe Rückmeldung so unmittelbar wie möglich nach der erlebten Situation und schiebe es nicht auf.
- Ich gebe Feedback in einem angemessenen Umfeld und nicht unter Zeitdruck.
- Ich formuliere Feedbacks als Ich-Botschaft, beschreibe die erlebte Situation, die Wirkung auf mich und die gewünschte Veränderung.
- Wenn ich selbst Feedback erhalte, höre ich zu und halte keine Verteidigungsrede.

Ich trage meiner Gesundheit Sorge

- Ich halte die branchenüblichen und im Bereich angeordneten Sicherheitsvorschriften und -massnahmen eigenverantwortlich ein.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Suchtmitteln um. Dabei richte ich mich in jedem Fall nach den rechtlichen Rahmenbedingungen.
- Ich melde mich bei Krankheit oder Unfall sofort bei meiner/meinem Vorgesetzten und bleibe in Kontakt.
- Wenn das Gleichgewicht zwischen Arbeitsbelastung und Erholung für mich nicht stimmt, suche ich zusammen mit meiner/meinem Vorgesetzten Lösungen. Über- aber auch Unterbelastung spreche ich aktiv an.
- Ich bereite mich vor, um mich in Notfallsituationen richtig verhalten zu können.

Unsere Werte in der Führung der Mitarbeitenden

Unser Erfolg gründet im Erfolg unserer Mitarbeitenden. Wir tragen für sie Verantwortung. Führen heisst für uns nicht einfach Voranschreiten, sondern offen auf die Mitarbeitenden zuzugehen. Wir respektieren sie in ihrer Individualität, wie wir selber respektiert werden möchten. Wir schätzen den Wert der Arbeit unserer Mitarbeitenden und lassen sie es spüren. Wir sind offen, geradlinig und fair. Unsere Aufträge sind klar und verständlich. Wir schenken den Mitarbeitenden Vertrauen, indem wir den Freiraum geben, den sie für ihren eigenen Verantwortungsbereich brauchen. Wir hören ihnen zu, nehmen ihre Anliegen ernst und lernen von ihren Fähigkeiten. Gemeinsam mit ihnen ermöglichen wir den nötigen Wandel. Wir sind Vorbild, indem wir glaubwürdig für unsere Ziele eintreten und die Mitarbeitenden unsere Begeisterung spüren lassen. Wir sind ehrlich und bemühen uns um Gerechtigkeit. Wir versuchen stets, unsere eigenen Grenzen und Schwächen zu erkennen und uns selber zu verbessern.

Verantwortung



Führungsleitsätze

Respekt

Wir führen durch Vorbild.

Dies kann im Alltag bedeuten:

- Ich bin mir meiner Vorbildwirkung (positiv wie negativ) meinen Mitarbeitenden gegenüber bewusst und ich handle danach.
- Ich gebe meine Visionen, Ziel und Aufträge bekannt und setze mich dafür ein.
- Ich begründe meine Entscheide nachvollziehbar.
- Ich sage, was ich tue und tue, was ich sage.
- Ich stehe zu meinen Fehlern.
- Ich bin ehrlich.

Wertschätzung

Wir führen zielorientiert.

Dies kann im Alltag bedeuten:

- Wir wissen, was wir wollen = Wir kennen unseren Auftrag.
- Wir vermitteln Sinn und Bedeutung des Ziels/des Auftrags.
- Wir vereinbaren mit den Mitarbeitenden realistische, klare, messbare und herausfordernde Ziele.
- Wir erteilen Aufträge.
- Wir fordern Selbständigkeit.
- Wir unterstützen die Zielerreichung.
- Wir überprüfen die Zielerreichung regelmässig.

Wir führen mitarbeiterorientiert.

Dies kann im Alltag bedeuten:

- Wir pflegen eine Kultur der offenen Türe.
- Wir sind offen für neue Ideen.
- Wir nehmen uns Zeit.
- Wir informieren.
- Wir geben Feedback.
- Wir sprechen Probleme rasch an.
- Wir üben Kritik konstruktiv.
- Wir stärken den Mitarbeitenden den Rücken.
- Wir stehen vorne hin, wenn's brenzlich wird.
- Wir berücksichtigen Stärken und Schwächen der Mitarbeitenden.
- Wir setzen uns für ergonomisch gute Arbeitsplätze und Arbeitssicherheit ein.

Offenheit

Wir führen kundenorientiert.

Dies kann im Alltag bedeuten:

- Wir sind für Sie da. (≠ Wir sind immer für Sie da).
- Wir begegnen allen Kunden mit Respekt.
- Wir kennen unsere Kundinnen und Kunden und verstehen ihre Bedürfnisse.
- Wir zeigen den Kunden Lösungswege auf.
- Wir nehmen die Entwicklungen unseres Umfelds wahr und gehen darauf ein.
- Wir definieren Standards und Prozesse und setzen diese durch.
- Wir kommunizieren die Grenzen unserer Handlungsmöglichkeiten.

Vertrauen



- Wir thematisieren schwierige Kundensituationen im Team.
- Wir reflektieren unsere Handlungen und wollen besser werden.
- Wir halten Abmachungen ein.
- Wir halten Termine ein.

Vorbild

Wir sind offen für neue Ideen und ermöglichen Entwicklungen.

Dies kann im Alltag bedeuten:

- Wir ermutigen unsere Mitarbeitenden zu neuen Ideen, nehmen diese unvoreingenommen auf und schälen ihr Potenzial heraus.
- Wir haben Mut zu Neuem und geben den passenden Freiraum für Entwicklung und Umsetzung.
- Wir sehen konstruktive Kritik als Chance, uns weiterzuentwickeln.
- Wir fördern Aus- und Weiterbildung.

Wir machen Erfolge sichtbar und freuen uns von Herzen darüber.

Dies kann im Alltag bedeuten:

- Wir werden uns unserer Erfolge in Projekten und im Alltag bewusst.
- Wir nutzen die Gelegenheit auch zu kleinen Aufmerksamkeiten.
- Wir machen auch erreichte Zwischenziele zu Erfolgen.
- Wir leiten/geben positive Feedbacks weiter.
- Wir sprechen Dank und Lob sofort aus.
- Wir kommunizieren unsere Erfolge.
- Wir feiern Erfolge, wie sie fallen.

Aufrichtigkeit



... die junge alte Stadt

