



CRAILSHEIM

LEIHT BILD

DER STADTVERWALTUNG CRAILSHEIM

WIR SIND STADT.

Liebe Kolleginnen,
liebe Kollegen,

die Stadtverwaltung erfüllt eine Vielzahl an Aufgaben für die Bürger*innen der Stadt Crailsheim. Die Kernverwaltung und die Außenstellen leisten damit einen unverzichtbaren Beitrag zu einem funktionierenden Zusammenleben und stellen einen wichtigen Pfeiler des öffentlichen Lebens dar. Im Zentrum stehen Sie als Dienstleister*innen für das Gemeinwohl.

Oftmals ist uns durch gesetzliche Vorgaben auferlegt, welche Leistungen zu erbringen sind. An anderer Stelle können wir mit freiwilligen Leistungen beispielsweise den sozialen Zusammenhalt stärken oder das kulturelle Leben fördern. All dies trägt im Zusammenwirken dazu bei, dass Crailsheim eine bürgerfreundliche und lebenswerte Kommune ist und bleibt.

Was ist nun unser Selbstverständnis bei der Umsetzung dieser verantwortungsvollen Aufgabe? Wie wollen wir nach innen und nach außen auftreten? Diese Fragen können wir uns nur selbst beantworten – und das haben wir im Rahmen einer Workshopreihe in der Stadtverwaltung auch getan. Viele Kolleg*innen haben unterschiedliche Sichtweisen eingebracht, diskutiert und reflektiert.

Die Ergebnisse sind in das vorliegende Leitbild der Stadtverwaltung Crailsheim eingeflossen. Es ist als Selbstanspruch und Zielvorstellung zu verstehen und soll allen Mitarbeitenden als Orientierungspunkt dienen. Lassen Sie uns gemeinsam dieses Leitbild mit Leben füllen und unser Handeln an diesen Prinzipien ausrichten.



Dr. Christoph Grimmer
Oberbürgermeister

INHALT

06 SO TRETEN WIR GEGENÜBER
BÜRGERINNEN UND
BÜRGERN AUF.

08 **Stets ein offenes Ohr.**
So helfen wir unseren
Bürger*innen weiter.

10 **Immer top informiert.**
Auf allen Kanälen für unsere
Bürger*innen erreichbar.

12 **Auf Augenhöhe.**
Unser Umgang mit Bürger*innen.

14 **Kurz und knapp:**
Das ist uns im Umgang mit
Bürger*innen wichtig.

16 SO GEHEN WIR
MITEINANDER
UM.

18 **Einer für alle, alle für einen.**
Respekt und Achtsamkeit.

20 **Wir ziehen an einem Strang.**
Kritik und Konflikte.

22 **Zukunft gestalten.**
Der Umgang mit unseren
Nachwuchskräften.

24 **Kurz und knapp:**
Das ist uns im Umgang
miteinander wichtig.

26 SO NEHMEN WIR
NEUE MITARBEITENDE
BEI UNS AUF.

28 **Von Anfang an mittendrin.**
So holen wir neue
Mitarbeitende ab.

30 **Immer eine helfende Hand.**
Integration neuer
Kolleg*innen.

32 **Hohenlohe im Herzen.**
Identifikation mit Crailsheim.

34 **Kurz und knapp:**
Das ist uns im Umgang mit
neuen Mitarbeitenden wichtig.

SO TRETEN WIR GEGENÜBER BÜRGERINNEN UND BÜRGERN AUF.



Die öffentliche Verwaltung fungiert für die Allgemeinheit als Dienstleister. Den Zugang zur Verwaltung und unseren Leistungen gestalten wir deshalb möglichst niederschwellig. Dies erreichen wir mit bürgerfreundlichen Öffnungszeiten, einem ausgeklügelten Wegweisungssystem im Rathaus sowie Offenheit und Hilfsbereitschaft gegenüber Besucher*innen aller Einrichtungen der Stadtverwaltung.



STETS EIN OFFENES OHR.

SO HELFEN WIR UNSEREN BÜRGER*INNEN WEITER.

Die Anliegen von Bürger*innen nehmen wir ernst und bearbeiten sie zügig. Eine gute interne und externe Kommunikation beschleunigt alle Vorgänge. Dazu gehört, dass wir wissen, welche Stelle im Haus für welches Anliegen zuständig ist.

Wo es möglich ist, stellen wir auch gleich die Verbindung her oder geben eine kurze Wegbeschreibung. Kann ein Anliegen nicht sofort bearbeitet werden, verschicken wir eine kurze Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand.

IMMER TOP INFORMIERT.

AUF ALLEN KANÄLEN FÜR UNSERE
BÜRGER*INNEN ERREICHBAR.

Nicht alle Bürger*innen haben die örtliche Tageszeitung abonniert oder lesen regelmäßig das Stadtblatt. Wir möchten dennoch alle auf dem Laufenden halten und geben daher alle relevanten Informationen über verschiedene städtische Kanäle bekannt. Dazu gehören neben der Website auch interaktive Angebote wie der Facebook- und Instagram-Account der Stadtverwaltung. Hier veröffentlichen wir vielfältige Beiträge und beantworten Fragen aus der Bürgerschaft. Damit bieten wir der Bevölkerung eine sehr einfache Möglichkeit, sich mit der Verwaltung und untereinander auszutauschen.





AUF AUGENHÖHE.

UNSER UMGANG MIT BÜRGER*INNEN.

Im Umgang mit Bürger*innen arbeiten wir lösungsorientiert, sachlich, objektiv und transparent. Wir gehen freundlich, neutral, unvoreingenommen und mit einem Lächeln im Gesicht auf alle Bürger*innen zu. Diskriminierung und Vorurteile haben bei uns keinen Raum. Wir kommunizieren klar, auf Augenhöhe und zeigen ohne Unterschied Interesse für die Anliegen der Menschen, die zu uns kommen.

Das Feedback unserer Bürger*innen ist für uns wichtig, um unsere Arbeitsweise zu reflektieren. Wir arbeiten daran, unsere Leistungen für die Crailsheimer Bürgerschaft stetig zu verbessern. Deshalb haben wir immer ein offenes Ohr für Anregungen.

KURZ UND KNAPP:

DAS IST UNS IM UMGANG MIT BÜRGER*INNEN WICHTIG.

1

Wir bieten zu jeder Zeit den bestmöglichen Service.

2

Wir nehmen die Anliegen der Bürger*innen ernst und bearbeiten sie schnell und gewissenhaft.

3

Wir halten die Bürger*innen auf unseren Kommunikationskanälen stets auf dem Laufenden.

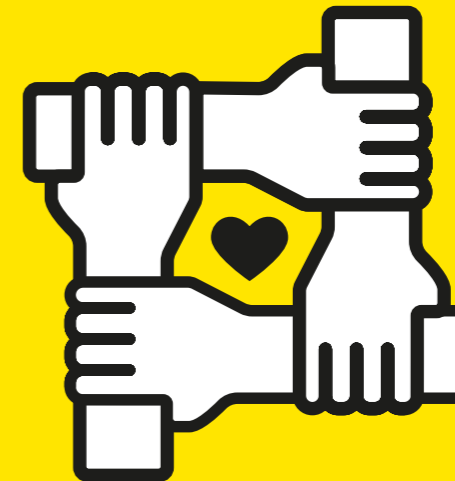
4

Wir begegnen den Bürger*innen freundlich, unvoreingenommen und auf Augenhöhe.

5

Wir nehmen Feedback und Anregungen der Bürger*innen auf und verbessern unsere Arbeitsweise stetig.

SO GEHEN WIR MITEINANDER UM.



Wir verstehen uns als ein großes Team mit der gemeinsamen Mission, vielfältige Dienstleistungen für die Crailsheimer Bürger*innen zu erbringen und die Stadt jeden Tag ein bisschen besser zu machen. Um dieses Ziel zu erreichen, gehen wir Aufgaben gemeinsam an, unterstützen uns gegenseitig und pflegen einen kooperativen sowie kollegialen Umgang miteinander. Kompromisse sind dabei oftmals der Schlüssel zum Erfolg.



EINER FÜR ALLE, ALLE FÜR EINEN.

RESPEKT UND ACHTSAMKEIT.

Ein freundliches und höfliches Miteinander bildet die Grundlage unseres Teamgedankens. Selbstverständlich gehören dazu auch ein wertschätzender und respektvoller Umgang sowie Achtsamkeit den Kolleg*innen gegenüber. Auch im stressigen Arbeitsalltag nehmen wir uns Zeit für ein freundliches Wort oder ein persönliches Gespräch. Genauso respektieren wir aber auch, wenn jemand Ruhe benötigt, und unterstützen konzentrierte Einzelarbeit.

WIR ZIEHEN AN EINEM STRANG.

KRITIK UND KONFLIKTE.

Eine klare, direkte und offene Kommunikation sowie ein fairer Umgang miteinander können Konflikten vorbeugen und stärken unser Zusammengehörigkeitsgefühl. Manchmal sind Unstimmigkeiten und Kritik aber auch unumgänglich. Konstruktive Kritik und ein wertschätzender Umgang können Konflikte bestenfalls verhindern. Wichtig ist vor allem, dass wir Kritik nicht an einer Person als Mensch, sondern nur an einem konkreten Handeln üben.

Unsere Fehlerkultur zeichnet sich dadurch aus, dass wir Fehler eingestehen können, auf Schuldzuweisungen verzichten und gemeinsam nach Lösungen suchen. Unsere motivierte Führungsspitze geht dabei mit gutem Beispiel voran.





ZUKUNFT GESTALTEN.

DER UMGANG MIT UNSEREN NACHWUCHSKRÄFTEN.

Unsere Auszubildenden und Studierenden sehen wir als Nachwuchskräfte an und behandeln sie auch entsprechend. Sie helfen uns, dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken, und bringen neue Anregungen sowie Vorschläge ein, die wir gerne annehmen. Unsere Nachwuchskräfte beziehen wir vom ersten Tag an in die Alltagspraxis ein. Wir lassen sie selbstständig arbeiten und trauen ihnen zu, Verantwortung für eigene Aufgaben zu übernehmen. Bei Fragen und Problemen stehen wir ihnen stets unterstützend und beratend zur Seite. Unsere Ausbildungsbeauftragten machen unserem Nachwuchs den Start ins Berufsleben so leicht wie möglich.

KURZ UND KNAPP:

DAS IST UNS IM UMGANG MITEINANDER WICHTIG.

1

Wir sind ein großes Team, das die Stadt Crailsheim Tag für Tag weiter voranbringt.

2

Wir gehen wertschätzend und respektvoll miteinander um und unterstützen uns gegenseitig.

3

Wir kommunizieren klar, direkt, offen und rücksichtsvoll mit unseren Kolleg*innen.

4

Wir suchen gemeinsam nach Lösungen und lernen aus unseren Fehlern.

5

Wir sehen unsere Auszubildenden und Studierenden als Nachwuchskräfte und machen sie zu einem Teil unseres Teams.

SO NEHMEN WIR **NEUE** **MITARBEITENDE** BEI UNS AUF.



Bereits vor dem ersten Arbeitstag möchten wir zu neuen Kolleg*innen einen guten Kontakt herstellen sowie Vorfreude auf die neue Tätigkeit und das kollegiale Umfeld wecken. Patenschaften erleichtern unseren neuen Mitarbeitenden den Einstieg.

VON ANFANG AN MITTEN-DRIN.

SO HOLEN WIR NEUE MITARBEITENDE AB.

In einer Willkommensmappe erhalten neue Kolleg*innen schon vorab die wichtigsten Informationen. Der Einarbeitungsplan verschafft ihnen eine Vorstellung von der ersten Zeit am neuen Arbeitsplatz. Ein herzlicher Empfang sowie die schnelle soziale und fachliche Integration liegen uns besonders am Herzen. Die Rahmenbedingungen hierfür haben wir in einem Onboarding-Konzept festgehalten.

Dazu gehören unter anderem eine Einarbeitungsphase mit anschließendem Feedback, eine Einführung in die allgemeinen Verwaltungsstrukturen, das Kennenlernen der Prozesse und Abläufe sowie des Kollegiums. Dafür nehmen wir uns Zeit und unterstützen uns gegenseitig. Kommunikation und Teamwork werden bei uns großgeschrieben.





IMMER EINE HELFENDE HAND.

INTEGRATION NEUER KOLLEG*INNEN.

Während der ersten Wochen und Monate begleitet eine Patin oder ein Pate die Einarbeitungsphase von neuen Mitarbeitenden. Egal, ob Nachwuchskraft, Praktikant*in oder neue Ressortleitung – alle werden gleich behandelt und begegnen sich auf Augenhöhe. Bei der Frage, wer im konkreten Fall die Begleitung übernimmt, berücksichtigen wir Faktoren wie räumliche Nähe und ähnliche Zuständigkeitsbereiche. So gewährleisten wir einen reibungslosen Start.

HOHENLOHE IM HERZEN.

IDENTIFIKATION MIT CRAILSHEIM.

Unsere Verwaltung ist untrennbar mit der Stadt verbunden. Um die Identifikation zu stärken, unterstützen wir das Kennenlernen der örtlichen Gegebenheiten und machen unsere Beschäftigten vertraut mit Schlüsselorten der Stadtgeschichte sowie Dreh- und Angelpunkten des städtischen Lebens. Das stärkt unsere Verbundenheit mit der Stadt und in der Verwaltung. Neu zugezogene Kolleg*innen unterstützen wir dabei, hier heimisch zu werden.



KURZ UND KNAPP:

DAS IST UNS IM UMGANG MIT NEUEN MITARBEITENDEN WICHTIG.

1

Wir nehmen neue Kolleg*innen herzlich auf und erleichtern ihnen die soziale sowie fachliche Integration.

2

Wir nehmen uns Zeit für die Einarbeitungsphase neuer Kolleg*innen und unterstützen uns dabei gegenseitig.

3

Eine Patin oder ein Pate erleichtert neuen Mitarbeitenden den Einstieg.

4

Wir behandeln alle neuen Kolleg*innen gleich und begegnen ihnen auf Augenhöhe.

5

Wir identifizieren uns mit der Stadt Crailsheim und ihrer Verwaltung als Arbeitgeber.



CRAILSHEIM

Stadtverwaltung Crailsheim

Marktplatz 1

74564 Crailsheim

Tel. +49 7951 403-0

www.crailsheim.de