

Wie gehen wir mit Kritik und Beschwerden um?

- Die Bearbeitung von Kritik und Anregungen nehmen wir ernst und versuchen durch aufgeschlossene Kommunikation mit den Beschwerdeführenden Abhilfe zu schaffen. Beschwerdeführende erhalten umgehend eine Eingangsbestätigung und eine Erledigungs- bzw. abschließende Nachricht, bei längerer Bearbeitungsdauer ggf. eine oder mehrere Zwischennachrichten.
- Wir nehmen Kritik und Anregungen ernst. Wir sehen darin eine Chance für die Entwicklung unserer Verwaltung.
- Verbesserungsvorschläge prüfen wir im Sinne einer nachhaltigen und zukunftsorientierten Weiterentwicklung auf ihre Umsetzbarkeit.
- Wir lernen aus Fehlern, dabei suchen wir nach Ursachen, nicht nach Schuldigen.

Wie gehen wir mit unseren Kundinnen/ Kunden bzw. Partnern und miteinander um?

- Wir sind freundlich und respektvoll, sachlich und kooperativ, höflich und hilfsbereit.
- Wir behandeln alle Einwohner/innen bzw. Kundinnen/Kunden gleich, niemand wird benachteiligt oder bevorzugt.
- Kollegialität und ein gutes Arbeitsklima zeichnen das Miteinander in der Stadtverwaltung aus.
- Die Prinzipien der Geschlechtergerechtigkeit finden bei uns Anwendung.
- Wir respektieren die Vielfalt der Lebensformen und fördern ein tolerantes Miteinander unterschiedlicher Kulturen.
- Wir pflegen eine partnerschaftliche und konstruktive Zusammenarbeit mit den politischen Gremien sowie externen Institutionen und Organisationen.
- Zur Entwicklung von Lösungen arbeiten wir dort wo sich Schnittstellen ergeben eng mit Vereinen, Verbänden und anderen Behörden zusammen.
- Unser Auftreten nach außen ist inhaltlich abgestimmt und einheitlich.



Mit der Mitarbeitendenbefragung 2010 wurde ein Veränderungsprozess angestoßen, der von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern maßgeblich gestaltet wird. Das folgende **Leitbild** ist ein chancenreiches Ergebnis unserer gemeinsamen intensiven Arbeit.

Erstmals wird für alle nachvollziehbar und nach innen und außen transparent dargestellt, welchen Maßstab wir an die bürgerfreundliche Ausübung unseres breitgefächerten Dienstleistungsspektrums stellen.

Das Miteinander in allen Arbeitsbereichen der Stadt Kreuztal, wie auch die kooperative Zusammenarbeit mit der Bevölkerung, den Unternehmen, Vereinen und Institutionen Kreuztals gilt es, für alle zielführend zu gestalten.

Dieses Leitbild ist das selbstverpflichtende Handlungskonzept der Stadt Kreuztal und soll allen Kolleginnen und Kollegen eine Richtschnur für ihr Selbstverständnis und ihre tägliche Arbeit sein.