

Handlungsgrundsätze

STUTTGART



ses



STADTENTWÄSSERUNG
STUTT GART



Finanzen

- » Erhalt des günstigen Abwasserpreises
- » Bestehende Informations- und Steuerungssysteme weiterleben
- » Stärkung der betrieblichen Finanzstruktur

Mitarbeiter und Führung

- » Mitarbeitergewinnung
- » Weiterentwicklung Führung
- » Strategieumsetzung auf weiteren Führungsebenen
- » Fortführung der Personalentwicklung

Kunden und Umwelt

- » Schwerpunkte im Entwässerungsbereich
- » Fortführung des neuen Abwassergebührens systems
- » Aktive Umsetzung neuer Geschäftsfelder
- » Umsetzung neuer Umweltmaßnahmen
- » Kommunikation mit wichtigen Zielgruppen

Organisation und Prozesse

- » Gute Abstimmung zwischen dem Tiefbauamt und der Stadtentwässerung
- » Steigerung der Effizienz bei abnehmenden Ressourcen
- » Organisation eines einheitlichen Informations- und Dokumentationsmanagements
- » Reflexion der Betriebsform
- » Weiterführen des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems (QUMS)



Liebe Mitarbeiterinnen
und Mitarbeiter,

der Eigenbetrieb Stadtentwässerung Stuttgart (SES) ist seit über 10 Jahren als Umweltdienstleister für die Stuttgarter Bürgerinnen und Bürger erfolgreich tätig. Diese Position zu halten und weiter auszubauen ist unsere ständige Aufgabe. Dafür brauchen wir ein betriebliches Selbstverständnis, eine Unternehmenskultur, die auf gemeinsamen Grundsätzen beruht.

Für die SES wurden hierfür sieben Handlungsgrundsätze formuliert. Die Handlungsgrundsätze leiten unser Handeln und verdeutlichen, was uns wichtig ist und worauf wir uns verpflichten.

Unsere strategischen Handlungsfelder (siehe Abbildung linke Seite) sind ein weiterer wichtiger Aspekt der Unternehmenskultur. Dieses Zielbild der SES vermittelt, wohin wir uns entwickeln möchten, und stellt dar, was uns antreibt.

Damit wir diese Ziele auch umsetzen können, ist uns wichtig, die internen Prozesse kontinuierlich weiterzuentwickeln und zu verbessern. Mit der Einführung des Qualitäts- und Umwelt-Management-Systems (QUMS) haben wir eine solche Systematik für unseren Eigenbetrieb geschaffen.

Schanz

Endrich

Zahner



Unsere Führungskräfte handeln nach einheitlichen Grundsätzen. Dies gibt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Sicherheit. Wir gehen offen miteinander um und bringen uns positiv ein. Dies erzeugt Motivation und führt zu guten Arbeitsergebnissen.

Wir erwarten von unseren Führungskräften, dass sie...

- » Zuständigkeiten genau festlegen
- » klar formulierte Aufgabenstellungen mit Zielvorgaben geben
- » zügig und nachvollziehbar entscheiden
- » die Grundlage schaffen für vertrauensvolle Zusammenarbeit durch Information, Gespräche und Gleichbehandlung
- » Rückmeldung geben durch persönliches Gespräch und Lob oder auch Kritik
- » für qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgen durch fachliche Fortbildung und Förderung der persönlichen Weiterentwicklung
- » Ansprechpartner in Konfliktsituationen sind, auch bei persönlichen Problemen

Wir erwarten von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass sie...

- » eigenständig die Aufgaben ihres Zuständigkeitsbereiches erfüllen
- » eigene Lösungsvorschläge und Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen
- » Aufträge termingerecht und sorgfältig erledigen
- » über Nicht-Erreichen des Zieles informieren, sobald dies erkannt wird
- » über wichtige Vorgänge informieren



Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vertrauen und unterstützen sich gegenseitig.



Die interne Zusammenarbeit funktioniert nur, wenn dabei der Mensch als individuelle Persönlichkeit beachtet wird, seine Stärken gefördert und seine Schwächen durch Andere respektiert werden. Wir wollen ein gutes Arbeitsklima fördern und attraktive Arbeitsplätze anbieten.

Wir gehen ehrlich, respektvoll und vertrauensvoll miteinander um. Dabei...

- » haben wir einen offenen und angemessenen Informationsaustausch (Bring- und Holschuld)
- » beachten wir Zuständigkeiten und schieben Aufgaben nicht auf Andere ab
- » sind Absprachen verbindlich und deren Änderungen klar zu regeln
- » zeigen wir Kompromiss- und Kritikfähigkeit und bauen Meinungsverschiedenheiten durch Gespräche ab
- » vertreten wir die Meinung, dass aus Fehlern gelernt wird



Wir arbeiten gemeinsam, nicht einsam!





Die Kunden erfahren durch unser Handeln ein positives, umfassendes und einheitliches Bild der Stadtentwässerung Stuttgart. Wir sind ein Kunden orientiertes Dienstleistungsunternehmen und dies motiviert uns.

Wir bieten unseren Kunden:

- » Fachliche Kompetenz und Service rund um die Uhr
- » Umweltschutzorientiertes Handeln
- » Möglichst geringe Störungen oder Belästigungen
- » Schnelle Behebung von Betriebsstörungen im Kanalnetz und auf den Kläranlagen
- » Preiswerte Abwassergebühren
- » Gute und umfassende Informationen durch kompetente Ansprechpartner

Wir erreichen damit, dass unsere Kunden...

- » mit uns zufrieden sind
- » uns durch einheitliches Auftreten erkennen
- » den gesellschaftlichen Wert der Stadtentwässerung anerkennen



Jede Bürgerin und jeder Bürger ist für uns ein Kunde.





Arbeitssicherheit, Gesundheitsförderung und Umweltschutz besitzen bei uns hohe Priorität. Wir arbeiten gemeinsam für eine nachhaltige Sicherung der Lebensqualität und für ein gesundes Arbeitsumfeld unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Wir fördern und verbessern die Arbeitssicherheit und die Gesundheitsförderung durch...

- » Einhalten von Sicherheitsaspekten bei Planung, Bau und Betrieb
- » verantwortungsvollen und sicheren Umgang mit Anlagen und Gefahrstoffen
- » Verzicht auf Gefahrstoffe nach technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten
- » Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- » Aktualisierung und Weiterentwicklung des Unterweisungskonzeptes
- » Eigenverantwortlichkeit jeder Mitarbeiterin und jedes Mitarbeiters

Wir fördern und verbessern den Umweltschutz durch...

- » einen ordnungsgemäßen, sicheren Anlagenbetrieb. Hierbei halten wir mindestens die gesetzlichen Vorgaben ein
- » einen verantwortungsvollen Umgang mit Wasser, Boden und Luft
- » einen sparsamen Umgang mit Energie
- » die Umsetzung und Fortschreibung unseres Abfallwirtschaftskonzeptes



Für uns sind Arbeitssicherheit, Gesundheitsförderung und Umweltschutz alltägliche Aufgaben.



Andere Ämter und Einrichtungen der Landeshauptstadt Stuttgart, Partnergemeinden, staatliche Einrichtungen und Aufsichtsbehörden verstehen wir als Partner für eine gemeinsame und zielorientierte Erledigung der Aufgaben. Gegenseitiges Verständnis und Akzeptanz sind für uns maßgebend.

Wir handeln danach und...

- » erbringen unsere Leistung zuverlässig, wirtschaftlich und sorgfältig
- » definieren unsere Erwartungen und formulieren klare Vereinbarungen
- » halten unsere Zusagen ein
- » binden Partnergemeinden in langfristige Planungen ein

Wir wollen damit...

- » gemeinsame Aufgaben effizient und wirtschaftlich bearbeiten
- » Fachwissen und Fachleistungen aller Beteiligten nutzen und austauschen
- » allen Beteiligten ein verlässlicher Partner sein



Vertrauensvolle Zusammenarbeit ist Grundlage für eine effiziente Aufgabenerfüllung.





Unter Auftragnehmern verstehen wir Lieferanten, Ingenieurbüros und sonstige Dienstleister. Diese verstehen wir als Partner, mit denen wir eine gemeinsame und zielorientierte Umsetzung anstreben. Gegenseitigen Respekt erachten wir als Selbstverständlichkeit.

Wir bieten unseren Auftragnehmern...

- » bei der Leistungserbringung Verlässlichkeit, Kompetenz und Kritikfähigkeit
- » Unterstützung in Form von Informationsbereitstellung, Einweisung und kontinuierliche Begleitung bei der Leistungserbringung
- » umfassend genaue Beschreibungen der geforderten Leistungen und präzisieren abverlangte Inhalte eindeutig

Wir fordern...

- » und achten bei der Auswahl von Auftragnehmern auf Leistungsfähigkeit und Qualifikation, insbesondere beim Umweltschutz und bei der Arbeitssicherheit
- » bei der Leistungserbringung unserer Auftragnehmer: Einhaltung der vertraglichen Inhalte, Termintreue und Zuverlässigkeit
- » Verantwortlichkeit im Rahmen der beauftragten Leistung
- » zum Abschluss der Leistungserbringung von unseren Auftragnehmern: Vollständigkeit, Funktionsfähigkeit, Anlagen- bzw. Gerätesicherheit als auch eine verständliche, eindeutige und richtige Dokumentation



Nur Kooperation führt zum Ziel.



Verbesserung der Arbeitsabläufe sichert die Qualität, fördert die Anpassung an veränderte Entwicklungen, steigert die Effektivität und ermöglicht wirtschaftlicheres Handeln. Dies führt zu einer Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und fördert die Motivation. Durch verbesserte Arbeitsabläufe wird die Sicherheit der Anlagen erhöht.

Wir stellen die Verbesserung der Arbeitsabläufe im Rahmen unseres Qualitäts- und Umweltmanagementsystems durch folgende Maßnahmen sicher:

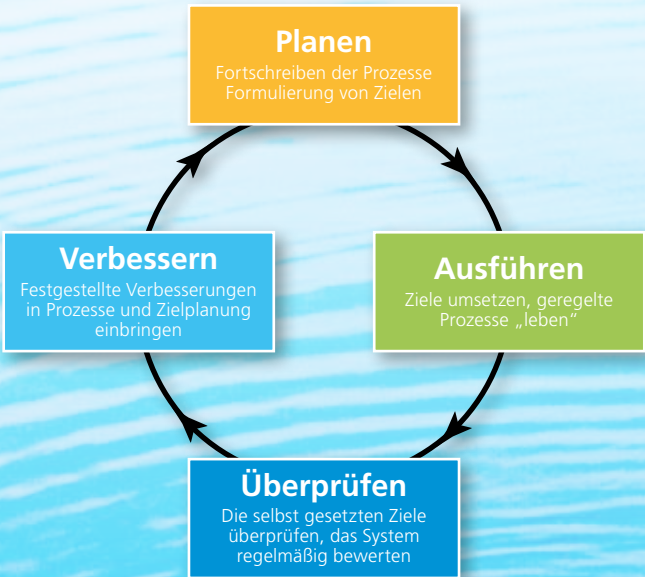
- » Die Prozessverantwortlichen überprüfen und bewerten ihre Prozesse regelmäßig. Alle Prozessbeteiligten werden dabei einbezogen
- » Der Stand der Prozesse wird in einem überschaubaren Berichtswesen regelmäßig dargestellt
- » Auftretende Störungen und Mängel werden systematisch ausgewertet, notwendige Verbesserungen konsequent umgesetzt und deren Wirksamkeit wird kontrolliert
- » Das Einbringen von Verbesserungsvorschlägen wird gefördert. Eine einfache und zeitnahe Bearbeitung wird dabei sichergestellt
- » Wir beteiligen uns am Erfahrungsaustausch mit anderen Abwasserbetrieben

Wir erreichen damit...

- » eine ständige und stetige Verbesserung der SES
- » eine Anpassung an externe Veränderungen
- » Zufriedenheit unserer Kunden mit unseren Leistungen
- » Motivation für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, bei der SES zu arbeiten



Kontinuierliche Verbesserung erreichen wir strukturiert und systematisch.



Führungsstil und
Mitarbeiterverhalten

Interne Zusammenarbeit

Kunden- und
Bürgerorientierung

Arbeitssicherheit,
Gesundheitsförderung
und Umweltschutz

Zusammenarbeit
mit anderen Ämtern

Zusammenarbeit mit
Auftragnehmern

Verbesserung
der Arbeitsabläufe

Stand 6/2009