

Impulse für morgen.

Wir treten in den Dialog für
Wirtschaft, Arbeit und Klima.

Werte

Unsere definierten AWA-Werte beschreiben die Art und Weise des Umgangs untereinander.

Sie sind Grundüberzeugungen, welche wir als Amt vertreten. Sie sind die Basis für die Zusammenarbeit. Sie beziehen sich nicht nur auf einzelne Situationen, sondern dienen als Leitfaden für uns als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des AWA. Die AWA-Werte sind somit ein zentraler Aspekt unserer Amtskultur. Die Amtsleitung hat mit der Geschäftsleitung und unter Einbezug aller Vorgesetzten nachfolgende Werte definiert:

lösungsorientiert

- › Wir fokussieren uns auf die Lösung, nicht auf Schwierigkeiten.
- › Wir sind bereit zu Varianten und Kompromissen.
- › Wir treffen mutig Entscheidungen und übernehmen Verantwortung dafür.
- › Wir sind offen für die Reflexion über Themen, die zu Schwierigkeiten geführt haben.

besonnen

- › Wir können uns abgrenzen.
- › Wir (re-)agieren überlegt und souverän.
- › Wir bleiben gelassen – auch in herausfordernden Situationen.
- › Wir nehmen sachliche Schwierigkeiten nicht persönlich.
- › Wir behalten einen klaren Verstand und die Übersicht über alle wesentlichen Aspekte eines Falles.
- › Wir verhalten uns empathisch und interessiert und vermeiden emotionale Überreaktionen.

engagiert

Wir verstehen unter «Engagement» ein proaktives Verhalten, das nicht auf persönliche Vorteile ausgerichtet ist, sondern im Interesse an der Lösungsfindung und im Einsatz dafür besteht.

wertschätzend

- Wir handeln wertschätzend, indem wir ...
- › offen sind für andere Meinungen und Perspektiven.
 - › bereit sind, unsere Haltung und unser Verhalten zu reflektieren.
 - › einander respektvoll und wohlwollend begegnen.

humorvoll

- › Wir entscheiden uns für eine humorvolle Grundhaltung.
- › Wir arbeiten mit Freude.
- › Wir nutzen Humor als wertvolle Ressource, um festgefahrene Denk- und Handlungsmuster aufzubrechen und neue Lösungsansätze zu durchdenken.
- › Wir pflegen zu Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen humorvollen Umgang.

ehrlich und zuverlässig

- › Wir pflegen ein Arbeitsumfeld, in dem lösungsorientierte Ansätze entstehen können.
- › Wir fördern und fordern als Führungskräfte Mitwirkung und Mitgestaltung.
- › Wir schenken einander Vertrauen und missbrauchen es nicht.
- › Wir erkennen Fehler als Chancen zur Weiterentwicklung.
- › Wir sorgen dafür, dass die für die Auftragserfüllung notwendigen Informationen vollständig und transparent zugänglich sind.

Kundenverständnis

Die Kundinnen und Kunden finanzieren die öffentliche Verwaltung weitgehend. Gerade daher ist ein professioneller Umgang mit den Kundinnen und Kunden Pflicht.

Wir richten unser Handeln, unseren Ressourceneinsatz und unsere Prozesse im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten an den Anliegen und Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden aus.

Das AWA-Kundenverständnis soll im Amt und in den Abteilungen eine gemeinsame Basis schaffen, die Kundinnen und Kunden mit denselben Grundsätzen zu empfangen, zu betreuen und die Anliegen professionell zu bearbeiten. Ein gemeinsames Kundenverständnis hilft also, Prozesse kundenorientiert zu gestalten und die Ressourcen zielgerichtet einzusetzen.

Ein passendes Kundenverständnis hilft, zu reflektieren und sich in die Bedürfnisse und Perspektiven der Kundinnen und Kunden hineinzusetzen und sich im Sinne des AWA-Kundenverständnisses weiterzuentwickeln. Es stärkt das Vertrauen in die Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des AWA.

Individuelle Bedürfnisse erkennen und verstehen

Wir sind uns jederzeit bewusst, dass unsere Kundinnen und Kunden einzigartig sind.

Wir setzen alles daran, ihre individuellen Anliegen an uns und Bedürfnisse zu erfassen und zu verstehen.

Aktives und interessiertes Zuhören und Nachfragen ist dabei eine Selbstverständlichkeit.

Effektiv kommunizieren und informieren

Wir sind für unsere Kundinnen und Kunden erreichbar und nutzen dazu verschiedene Kommunikationskanäle (persönlich, telefonisch, schriftlich und online).

Wir kommunizieren und informieren klar und transparent.

Über Rechte und Pflichten, Formulare und Prozesse kommunizieren und informieren wir klar, transparent und verständlich.

Dienstleistungen personalisieren

Wir unterstützen unsere Kundinnen und Kunden mit ihren spezifischen Anliegen und Bedürfnissen bestmöglich, kompetent und rasch.

Unsere Beratung orientiert sich an der individuellen Situation der Kundinnen und Kunden.

Wir schöpfen die rechtlichen Rahmenbedingungen zugunsten unserer Kundinnen und Kunden aus, ohne diese Rahmenbedingungen zu verletzen.

Rückmeldungen einholen und nutzen

Wir ermutigen unsere Kundinnen und Kunden, uns ihre Erfahrungen mitzuteilen.

Wir sind an den Rückmeldungen für unsere Weiterentwicklung interessiert.

Wir verstehen, dass Feedbacks und Rückmeldungen helfen, uns zu reflektieren, um unsere Dienstleistungen und uns als Organisation zu verbessern.

Wertschätzung entgegenbringen

Wir begegnen unseren Kundinnen und Kunden wertschätzend, respektvoll und wohlwollend.

Wir zählen auf die Eigenverantwortung unserer Kundinnen und Kunden.

Wir pflegen mit unseren Kundinnen und Kunden den Umgang, den wir selber erwarten würden.

Mission

Wir unterstützen und beraten in den Bereichen Wirtschaft und Arbeit sowie Energie und Klima.

Wir handeln kundenorientiert, zuverlässig und kompetent und leisten dadurch einen wesentlichen Beitrag

- › zu fairen und sicheren Arbeits- und Wirtschaftsbedingungen
- › zur Verhütung drohender Arbeitslosigkeit
- › zu einer raschen und nachhaltigen Arbeitsintegration bei gesichertem Lebensunterhalt
- › zu nachhaltigen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen im Bereich Energie und Klima.