

STADT



MÜNSTER

Jobcenter Münster

Unser Leitbild



**Kompetent.**

**Wertschätzend.**

**Serviceorientiert.**

**jobcenter**



**Leitbild**

**Mit diesem Leitbild machen wir als Teil der Stadtverwaltung Münster unser Selbstverständnis nach innen und außen transparent.**

Es ist für uns eine Selbstverständlichkeit, dass wir dieses Leitbild aktiv leben und gestalten. Wir wissen um die Herausforderung der praktischen Umsetzung. Aus diesem Grund ist das Leitbild für uns auch kein bloßes Stück Papier, sondern vielmehr ein dynamischer Prozess, den es umzusetzen gilt.

Das Leitbild ist für uns als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter handlungsleitend. Die Umsetzung wird auf allen Ebenen des Jobcenters Münster regelmäßig reflektiert. Das kann dazu führen, dass einzelne Leitbildaspekte im Laufe der Zeit angepasst oder ergänzt werden.

Darüber hinaus entwickeln wir bei Bedarf neue Konzepte für Teilaspekte des Leitbildes, um dessen nachhaltige Entwicklung sicherzustellen.

- 4 **Arbeits- und Kompetenzfelder**  
 Unsere Stärken  
 Unser Qualitätsverständnis
- 6 **Kundenverständnis**  
 Der Beitrag der Kundinnen und Kunden
- 8 **Organisationsstruktur**  
 Unser Umgang miteinander  
 Unsere Rahmenbedingungen
- 10 **Informieren und kommunizieren**  
 Unser Umgang mit Veränderungen
- 12 **Führen**  
 Unsere Verantwortlichkeiten als Führungskräfte
- 14 **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**  
 Unsere Verantwortlichkeiten als Mitarbeiter/innen
- 16 **Zusammenarbeit mit Partnern**



## Wir setzen das SGB II als Übergangssystem um und halten uns dabei an das Prinzip des Förderns und Forderns.

Unser Ziel ist es, gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden die Hilfebedürftigkeit nachhaltig zu überwinden. Dafür arbeiten wir eng mit den lokalen Akteuren (andere städtische Einrichtungen, Unternehmen, Träger und Bildungseinrichtungen) zusammen.

Wir erbringen Leistungen zur Grundsicherung. Damit bleibt die Chance auf Teilhabe am gesellschaftlichen Leben erhalten. Gleichzeitig kümmern wir uns um eine bedarfsspezifische Beratung, Förderung und Vermittlung, entweder in Arbeit oder in Ausbildung.

Im Sinne des Forderns ist es uns aber auch wichtig, die Eigenverantwortung unserer Kundinnen und Kunden zu stärken. Wir sind die Türöffner, hindurch gehen müssen die Kunden selbst. Dies gelingt durch die richtige Unterstützung und regelmäßige Beratung.

## Unsere Stärken

- Wir haben eine hohe Fach- und Beratungskompetenz. Wir sind Arbeitsmarktpromis und können uns deshalb situationsbezogen optimal für unsere Kundinnen und Kunden einsetzen.

- Wir verstehen uns als kundenorientiertes und bürgernahes Jobcenter. Wir kennen die Bedürfnisse der unterschiedlichen Kundengruppen und stellen spezialisierte Ansprechpartnerinnen und -partner zur Verfügung.
- Unsere Arbeit erfordert eine hohe Sozialkompetenz, Motivation sowie Lern- und Kritikfähigkeit. Wir sind flexibel und wollen Veränderungsprozesse aktiv mitgestalten. Dabei schätzen und nutzen wir die Vielfalt der Herkunft und Biografien unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## Unser Qualitätsverständnis

- Qualität bedeutet für uns eine hohe Professionalität in der Arbeit. Insbesondere die Nachhaltigkeit von Integrationen in Arbeit und Ausbildung ist uns ein wichtiges Anliegen.
- Wir entwickeln uns in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess weiter. Das betrifft insbesondere die Qualität unserer Arbeit durch entsprechende Fortbildungen, aber auch die Steigerung der Effektivität in der internen wie externen Zusammenarbeit.

Arbeits- und  
 Kompetenzfelder

**Ein gutes Verhältnis zwischen uns als Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und den Kundinnen und Kunden ist für unsere Arbeit von zentraler Bedeutung. Wir verstehen uns als Repräsentanten des Jobcenters Münster und handeln zielorientiert.**

Ein respektvoller und wertschätzender Umgang ist die beste Voraussetzung für gemeinsames und zielgerichtetes Arbeiten. Kommunikation auf Augenhöhe ist uns wichtig, Vorurteile haben dabei keinen Platz.

Wir sind hilfsbereit, verbindlich und offen. Wir weisen unsere Kundinnen und Kunden auf ihre Eigenverantwortung und ihre Rechte und Pflichten hin.

Durch eine kompetente, individuelle und passgenaue Unterstützung bringen wir unsere Kunden an ihr oder sein Ziel. Ganzheitlichkeit spielt dabei eine große Rolle. Unser Handeln ist stets transparent und nachvollziehbar. Für jede Kundin und jeden Kunden nehmen wir uns angemessen Zeit. Diskretion und Datenschutz sind für uns selbstverständlich.

**Kunden-  
verständnis**

## Der Beitrag der Kundinnen und Kunden

- Wir bringen den Kundinnen und Kunden Verständnis und Akzeptanz entgegen, dasselbe erwarten wir auch von ihnen.
- Wir wissen, dass ihre Situation oft nicht leicht ist. Wir betrachten deshalb immer den Einzelfall und wünschen uns von unseren Kundinnen und Kunden ein gewisses Maß an Entwicklungs- und Veränderungsbereitschaft.
- Wir streben eine best- und schnellstmögliche Bearbeitung der Anliegen an – bestimmte Abläufe benötigen allerdings ihre Zeit. Ein respektvoller Umgang – auch in Konfliktsituationen – ist für uns die Grundlage einer konstruktiven Zusammenarbeit.
- Wir können unsere Arbeit gut machen, wenn unsere Kunden mit uns zusammenarbeiten. Um eine bestmögliche Unterstützung zu leisten, ist es aber wichtig, dass sie uns ihre Anliegen verständlich und vollständig vermitteln.
- Wir erwarten Verbindlichkeit bei Absprachen (z.B. Terminvereinbarungen) und die Anerkennung der Eigenverantwortung und Pflichten.
- Wir freuen uns über jede Rückmeldung, sowohl über Positive, als auch Negative.

**Wir sind EIN Amt und arbeiten gemeinsam daran, die arbeitsmarkt- und sozialpolitischen Ziele der Stadt Münster umzusetzen. Eine freundliche Arbeitsatmosphäre ist unser aller Ziel, für das wir auch alle Verantwortung tragen.**

Unsere Zusammenarbeit fußt auf einem fairen und offenen Miteinander, auf Chancengleichheit sowie klaren Verantwortlichkeiten. Unsere hohe fachliche und soziale Kompetenz bildet das Fundament für die Organisationskultur, die wir eigenverantwortlich und kollegial gestalten. Dabei verstehen wir uns als lernende Organisation, die alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter soweit wie möglich in Veränderungsprozesse einbezieht.

Unsere vielfältigen Kompetenzen fördern das voneinander Lernen. Diese Vielfalt hilft uns auch beim Verständnis der heterogenen Lebenslagen unserer Kundinnen und Kunden.

Organisationsstruktur

## Unser Umgang miteinander

- Unser offener und respektvoller Umgang miteinander lässt sich unter anderem an klaren Kommunikationsstrukturen und Verfahrensweisen festmachen. Bei uns werden Verantwortlichkeiten und Verfahren deutlich benannt.
- Verantwortliches Handeln entwickelt sich nur in einer Kultur, die von gegenseitigem Vertrauen und von Toleranz geprägt ist. Das bedeutet auch, dass wir uns Zeit nehmen für das voneinander Lernen.
- Gegenseitige Wertschätzung und Lob zeigt sich für uns in erfolgreichen Zeiten genauso wie in schwierigen Zeiten. Wir unterstützen uns ebenso, wie wir Erfolge gemeinsam feiern können.

## Unsere Rahmenbedingungen

- Wir setzen auf eine nachhaltige Entwicklung der gesamten Organisation. Dazu gehören für uns nachvollziehbare und realistische Zielvorgaben, die Fürsorge für unsere Belegschaft und eine ausgewogene Arbeitsverteilung.
- Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten eine qualifizierte Einarbeitung.

- Mitarbeiterfreundliche Rahmenbedingungen stärken das Arbeitsklima. Für uns macht sich das ganz wesentlich an angemessenen Räumlichkeiten, einem modernen EDV-System und einer guten Materialausstattung bemerkbar.
- Uns Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird ermöglicht, unsere berufliche Entwicklung mit unserem Privat- und Familienleben in Einklang zu bringen. Wir haben flexible und familienfreundliche Arbeitszeiten. Außerdem machen wir uns für die Themen Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz stark.

**Gegenseitige Wertschätzung ist die Grundlage unserer Kommunikationskultur. Dabei sind Vertrauen, Vertraulichkeit und Transparenz in der Kommunikation für uns Ausdruck der Vielseitigkeit dieser Kultur.**

Eine zeitnahe, zielgerichtete und lösungsorientierte Kommunikation ist immer eine Bring- und eine Holschuld. Dabei sollen alle immer genau das wissen, was sie jeweils für ihre Arbeit benötigen. Wir kommunizieren verständlich, verbindlich und konstruktiv. Eine sachorientierte Kommunikation in der alltäglichen Arbeit ist

wünschenswert. Eine offene Feedbackkultur ist uns wichtig. Dabei sollte nicht jede Äußerung persönlich genommen werden.

Wir begreifen auftretende Konflikte als gemeinsames Lernfeld.

Informieren  
und  
kommunizieren

### Unser Umgang mit Veränderungen

- Um die Menge an Informationen zielgerichtet zu verarbeiten, setzen wir klare Prioritäten bei der Kommunikation.
- Als lernende Organisation sind wir darauf vorbereitet, relevante Informationen schnell, zielgruppenspezifisch und übersichtlich zu kommunizieren. Dazu gehört ein effizientes Informationsmanagement mit einer Informationsplattform, die uns als Mitarbeiter/innen zur Verfügung steht.
- Zwar kann Kommunikation nicht immer in einem persönlichen Gespräch verlaufen, ein regelmäßiger persönlicher Austausch auf allen Ebenen wird dennoch angestrebt. Gleichzeitig sehen wir es als unsere Aufgabe an, die Qualität unserer Kommunikation immer wieder zu reflektieren und weiterzuentwickeln.

**Die Anforderungen und Erwartungen an Führungskräfte im Jobcenter Münster sind vielfältig. Wir sind Vermittlerinnen und Vermittler zwischen Zielsetzungen, Rahmenbedingungen und der praktischen Umsetzung des SGB II.**

Dabei berücksichtigen wir die Ansprüche der Kundinnen und Kunden, unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und unserer Leitung. Wir als Führungskräfte verbinden die hohe Identifikation mit den Zielen des Jobcenters Münster.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, benötigen wir ein hohes Maß an sozialen und fachlichen Kompetenzen. Wir geben Orientierung und erfüllen unsere Vorbildfunktion. Wir motivieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und sind wichtige Multiplikatoren in Veränderungsprozessen.

**Führen**

## Verantwortlichkeiten der Führungskräfte

- Wir gestalten unsere Führungsrolle verbindlich, verständlich und authentisch. Verantwortlichkeiten werden klar definiert und kommuniziert. Führung bedeutet insbesondere, Entscheidungen zu treffen und Verantwortung zu delegieren. Entscheidungen werden dabei verlässlich begründet.
- Unsere Eigenverantwortung zeichnet sich durch Selbstreflexion und Kritikfähigkeit aus.
- Wir sorgen für gute Arbeitsbedingungen und eine faire Arbeitsverteilung. Wir nehmen uns Zeit für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und fördern sie in ihrer Entwicklung. Grundlagen unserer Führung sind Offenheit und Vertrauen.
- Wir nehmen unsere Aufgaben fair, ausgewogen und respektvoll wahr. Dabei gehen wir individuell und anlassbezogen auf unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein, vertrauen in deren Stärken und unterstützen sie in schwierigen Situationen.
- Die Fürsorge für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist für uns eine Selbstverständlichkeit.

**Wir als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters Münster sind das Fundament für eine erfolgreiche Arbeit. Wir leisten damit einen wichtigen Beitrag zur sozialen Absicherung, Aktivierung und Integration in der Stadt Münster.**

Wir, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, übernehmen Verantwortung für unseren Beitrag zur Zielerreichung und Qualität der Arbeit des Jobcenters Münster. Wir haben den direkten Kontakt zu den Kundinnen und Kunden. So prägen wir in besonderer Weise das Bild des Jobcenters in der Öffentlichkeit.

Mitarbeiterinnen  
 und Mitarbeiter

## Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter/innen

- Wir, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, stellen die rechtmäßige Umsetzung des SGB II sicher. Dabei stellen wir den Kunden und die Kundin in den Mittelpunkt unserer Arbeit. Wir handeln umsichtig und situationsangemessen und treffen eigenverantwortlich Entscheidungen.
- Wir arbeiten vertrauensvoll und fair zusammen und unterstützen uns gegenseitig. Die Wahrnehmung unserer Eigenverantwortung zeichnet sich durch Selbstreflexion und Kritikfähigkeit aus.
- Den Umgang miteinander und mit den Führungskräften gestalten wir ehrlich und offen.
- Wir haben den Anspruch, uns weiterzuentwickeln und zu qualifizieren, um unsere Kompetenzen und Fähigkeiten auszubauen.



**Wir verstehen uns als offener und professioneller Kooperationspartner innerhalb der Stadtverwaltung Münster. Eine partnerschaftliche Zusammenarbeit ist für unsere Arbeit ein wichtiger Faktor, den wir in Zukunft weiter ausbauen wollen.**

Dazu gehören insbesondere die Zusammenarbeit mit städtischen Einrichtungen, den sozialen Trägern und Bildungseinrichtungen sowie den Unternehmen und anderen Leistungsträgern in der Region.

Dabei arbeiten wir auf Augenhöhe und vertrauensvoll zusammen, um gemeinsame Ziele zu verwirklichen. Unsere Schnittstellenfunktion zwischen Trägern und Kunden oder Unternehmen und Kunden nehmen wir gerne und mit großem Engagement wahr.

Unsere gute Erreichbarkeit und örtliche Vernetzung erlaubt es uns, kundenorientiert zu arbeiten.

## Schlussbemerkung

Wir haben dieses Leitbild als eine verbindliche Grundlage für unsere zukünftige Arbeit im Jobcenter Münster formuliert. Die durch uns und für uns formulierten Ansprüche und Ziele setzen wir bestmöglich in unserer täglichen Arbeit um.

Unser Handeln werden wir in regelmäßigen Abständen überprüfen. So können wir uns stetig an unserem formulierten Idealbild messen und füllen dieses Leitbild mit Leben.

Zusammenarbeit  
mit Partnern

Freiraum für unsere Notizen:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Freiraum für unsere Notizen:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

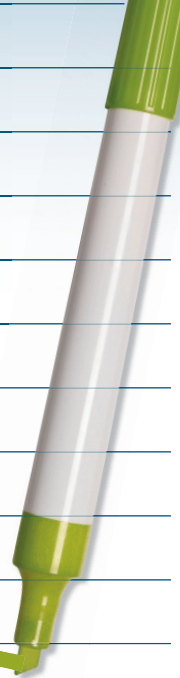
---

---

---

---

---



## Kontakt

Stadt Münster  
Jobcenter  
Ludgeriplatz 4  
48151 Münster

Telefon: 02 51/4 92-92 92  
[jobcenter@stadt-muenster.de](mailto:jobcenter@stadt-muenster.de)

[www.stadt-muenster.de/jobcenter](http://www.stadt-muenster.de/jobcenter)

Impressum

Herausgeberin:

Stadt Münster

Jobcenter

Isabell Neumann

Foto: Stadthaus 2 (Presseamt Münster / Joachim Busch), Zusammenhalt/

Erfolg (Piqza / Prspics)

Juli 2018, 2. Auflage: 350