

Stadtentwässerung  
Frankfurt am Main  
Goldsteinstraße 160  
60528 Frankfurt am Main

# Wir über uns

Vision und Leitbilder  
der Stadtentwässerung  
Frankfurt am Main

- 3.** Wir fühlen uns der nachhaltigen Sicherung unserer Lebensgrundlagen und insbesondere der Ressource Wasser verpflichtet. Durch laufende Fortentwicklung der technischen Standards minimieren wir die Umweltbelastungen und verbessern stetig die Qualität unserer Gewässer.
- 4.** Wir bieten attraktive Arbeitsplätze. Wir fördern unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und beteiligen sie am Erfolg.
- 5.** Auf der Basis des Kerngeschäftes erhöhen wir langfristig Ertrag und Umsatz und sichern Arbeitsplätze.

## Vision der Stadtentwässerung Frankfurt am Main

- 1.** Wir sind der führende Betrieb für die Abwasserentsorgung und die Gewässerentwicklung in der Rhein-Main-Region. Wir sind als öffentlicher Betrieb Beispiel für Effizienz, Qualität und Wirtschaftlichkeit.
- 2.** Als Dienstleistungsbetrieb ist für uns das Vertrauen der Öffentlichkeit in die langfristige Sicherheit der Abwasserentsorgung von größter Bedeutung. Höchste Kundenzufriedenheit, gerade auch bezüglich günstiger und angemessener Gebühren, bei hohem Qualitätsstandard ist das Maß.

## Unternehmensleitbild – Orientierung nach außen: Beschreibung der Arbeit mit den Zielen Klarheit und Service

### U I. Wir sind ein modernes Dienstleistungsunternehmen für Abwasserentsorgung und Gewässerschutz und stehen für umfassenden Umweltschutz

Wir bieten ein umfassendes Dienstleistungsangebot rund um Abwasser und Gewässer

Wir verbinden Wirtschaftlichkeit und Umweltschutz bei geringstem Ressourcenverbrauch

Wir sind innovativ und erbringen unsere Leistungen flexibel

Als öffentliches Unternehmen sind wir zuverlässig und erfüllen das in uns gesetzte Vertrauen

Wir sehen unsere Pflicht nicht nur in der Umsetzung von vorbildlichen Umweltschutzmaßnahmen im Rahmen der eigenen Geschäftstätigkeit, sondern auch in der Information und Aufklärung der Öffentlichkeit über den schonenden Umgang mit Wasser und Ressourcen im Allgemeinen

Wir präsentieren uns als „gläsernes“ Unternehmen für unsere Kunden und Eigentümer

### U II. Wir stehen für hohe Beratungskompetenz und sind für unsere Kunden stets erreichbar

Jede Anfrage ist uns willkommen

Beraten heißt für uns, die Fragen und Probleme unserer Kunden mit hohem Verantwortungsbewusstsein und hoher Kompetenz zu lösen

Kritik und Anregungen nutzen wir als Chance zur Verbesserung

Die interne Organisation sorgt für die eindeutige Zuordnung und rasche Bearbeitung von Anfragen und Informationen

Für unseren Kundenservice setzen wir alle modernen Medien ein

### U III. Wir setzen wirtschaftliche Maßstäbe durch ständige Überwachung und Optimierung der Prozesse und technischen Abläufe

Unser Preis-Leistungsverhältnis wird von unseren Kunden auch im Vergleich mit Anderen geschätzt

Die ständige Überprüfung und Verbesserung unserer Abläufe im Rahmen eines systematischen Qualitätsmanagements ist für jede/n Mitarbeiter/in und die Vorgesetzten selbstverständlich

Wir erreichen ein Höchstmaß an Effizienz durch qualifiziertes Personal, optimierte Prozesse, effektiven Ressourceneinsatz und moderne Technik

### U IV. Wir investieren in eine gesunde Zukunft, schaffen moderne Arbeitsplätze und bauen unsere Qualitätsstandards aus

Wir setzen und verbessern Qualitätsstandards auch durch den Vergleich mit Anderen und arbeiten in den entsprechenden Gremien mit

Unsere Qualitätsmaßstäbe erfüllen bereits heute die Anforderungen von morgen

Arbeits- und Gesundheitsschutz haben in unserem Betrieb hohe Priorität. Dies sichern wir durch moderne Arbeitsplätze und qualifiziertes Personal

Wir bieten attraktive und zukunftssichere Arbeitsplätze in der Region und sind für eine Erweiterung des Dienstleistungsangebotes offen

## Führungsleitbild – Orientierung nach innen: Beschreibung des Umgangs untereinander und zwischen Führungskräften und MitarbeiterInnen

### F I. Jeder ist gefordert, in Bezug auf Ehrlichkeit, Offenheit, Verständnis, Fehlertoleranz und Anerkennung an sich zu arbeiten

Wir gehen offen und ehrlich miteinander um, schaffen dadurch Klarheit und achten einander

Gegenseitige Anerkennung und Verständnis schaffen ein Gemeinschaftsgefühl mit ausgeprägter Motivation und Identifikation der MitarbeiterInnen

Wir halten Zusagen ein, sprechen Arbeitsabläufe ab und schaffen dadurch Vertrauen

Das Lernen aus Fehlern fördert den Mut zu Veränderungen und schafft Vertrauen für zukünftige Aufgaben

### F II. Führung schafft Orientierung und Verbindlichkeit, Information und Kommunikation sind grundlegende Führungsaufgaben, schaffen Zielorientierung und Identifizierungsmöglichkeit

Zuhören und miteinander Reden sind eine Verpflichtung

Die Fähigkeit, sachlich fair zu kritisieren und Kritik entgegenzunehmen, schafft Vertrauen

Unter Führung verstehen wir Anerkennung aussprechen, konstruktive Kritik üben und Lösungswege aufzeigen

Führung heißt, die Vorbildfunktion auszufüllen und die MitarbeiterInnen zu fordern und zu fördern

### F III. Wir erhöhen die Effektivität durch Aufgabenverteilung

Die Führungskräfte fördern die Eigenverantwortung der MitarbeiterInnen

Die MitarbeiterInnen werden intensiv auf ihre erweiterte Verantwortlichkeit vorbereitet

Die Entscheidungsverantwortung liegt dort, wo die Arbeit geleistet wird

Jede/r Mitarbeiter/in trägt die Verantwortung für die Konsequenzen seiner Entscheidungen und ist sich dessen bewusst

Durch schnelle Entscheidungen wird die Servicequalität erheblich erhöht

### F IV. Wir investieren in die Zukunft, sind leistungsbereit und werden am Erfolg beteiligt

Jeder Arbeitsplatz hat die notwendige zeitgemäße Ausstattung, und IT-Systeme unterstützen wirkungsvoll alle Prozesse im Unternehmen und sichern deren Effizienz

Für die MitarbeiterInnen gibt es eine umfassende Personal(-entwicklungs-)planung mit persönlichen Entwicklungsperspektiven

Ein umfassender Weiterbildungs- und Schulungsplan sichert die Personalentwicklung

Die soziale, fachliche und methodische Kompetenz der Führungskräfte wird kontinuierlich weiter ausgebaut

Die soziale Verantwortung des Unternehmens – auch für vermindert Leistungsfähige – stärkt die dauerhafte Identifizierung mit dem Unternehmen

Präventionsmaßnahmen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz werden durch Aufklärung und Schulung der MitarbeiterInnen gestärkt

Ein modernes Ideenmanagement sorgt für eine einfache Abwicklung und Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen

Die MitarbeiterInnen werden am gemeinsam verdienten Erfolg beteiligt