

# LEITBILD JOBCENTER DÜSSELDORF



## Präambel

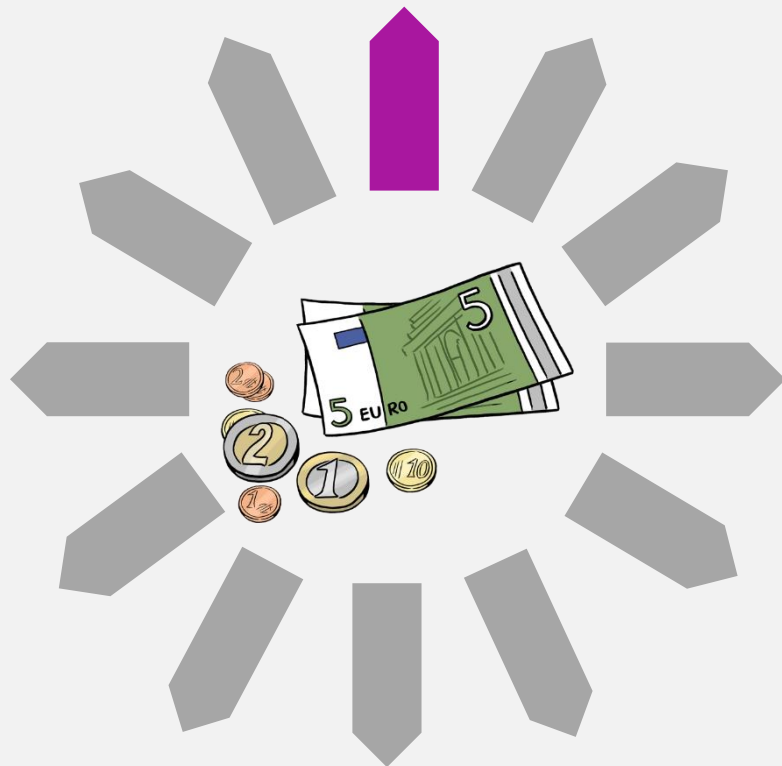
**W**ertschätzend **I**ndividuell **R**espektvoll –  
dafür stehen **WIR** im Jobcenter Düsseldorf!

Mit dem folgenden Leitbild wollen wir, die Mitarbeiter\*innen des Jobcenters Düsseldorf, unsere Motivation für unsere tägliche Arbeit zum Ausdruck bringen.

Gemeinsam mit der Agentur für Arbeit und der Landeshauptstadt Düsseldorf sind wir der größte Akteur am Arbeitsmarkt und gestalten diesen aktiv mit. Die Verantwortung gegenüber den Menschen, mit denen wir erfolgreich zusammenarbeiten, ist dabei der Maßstab unseres Handelns.

**Dafür stehen WIR:  
Arbeit finden – Zukunft sichern.**

**WIR sichern den individuellen Lebensunterhalt von erwerbsfähigen Düsseldorfer Bürger\*innen und deren Familien, die diesen nicht aus eigenen Mitteln bestreiten können.**



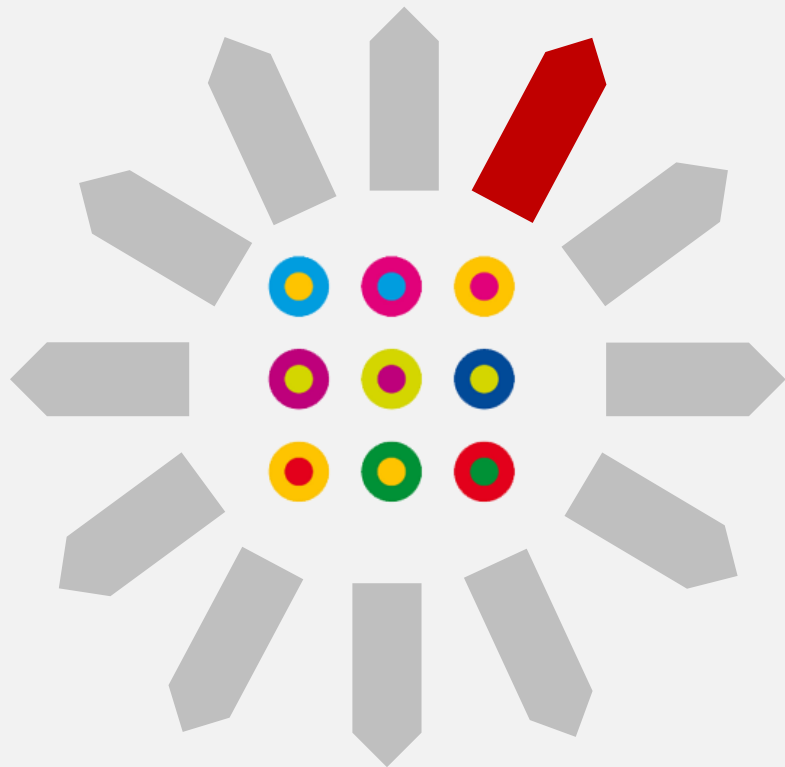
### ***Das bedeutet für uns:***

Wir bieten Hilfe zur Selbsthilfe für ein Leben in Würde und ermöglichen gesellschaftliche Teilhabe. Die Einzelpersonen und Familien sind auf unsere Hilfe angewiesen. Wir helfen schnell, individuell und möglichst unbürokratisch. Wir sind ehrlich zu den Menschen und tun alles dafür, dass sie ihren Lebensunterhalt unabhängig von uns bestreiten können.

### ***Das tun wir dafür:***

Wir beraten aktiv über alle Leistungen, die den Kundinnen und Kunden zustehen. Wir kümmern uns um die Anträge und Anliegen unserer Kundinnen und Kunden und helfen ihnen konkret weiter.

**WIR stärken durch unsere kompetente und engagierte Arbeit die positive Wahrnehmung des Jobcenters Düsseldorf und pflegen einen konstruktiven Umgang mit gesellschaftlicher Vielfalt.**



### ***Das bedeutet für uns:***

Freundlichkeit und ein ausgeprägter Dienstleistungsgedanke stehen für uns im Vordergrund. Wir bearbeiten die Anliegen unserer Kundinnen und Kunden kompetent und zeitnah.

### ***Das tun wir dafür:***

Wir stehen für Gleichberechtigung und sind zu allen unseren Kundinnen und Kunden freundlich. Eine freundliche Begrüßung der Kundinnen und Kunden und der Kolleginnen und Kollegen ist für uns selbstverständlich. Auf dem Fundament unserer Ethik stehen wir allen Menschen offen gegenüber, unabhängig von Herkunft, Religion, sexueller Orientierung, kulturellem Hintergrund, Alter und gesundheitlichen Einschränkungen. Bei Unsicherheiten gehen wir in den Dialog.

**WIR sehen den Menschen im  
Mittelpunkt unseres Handelns**



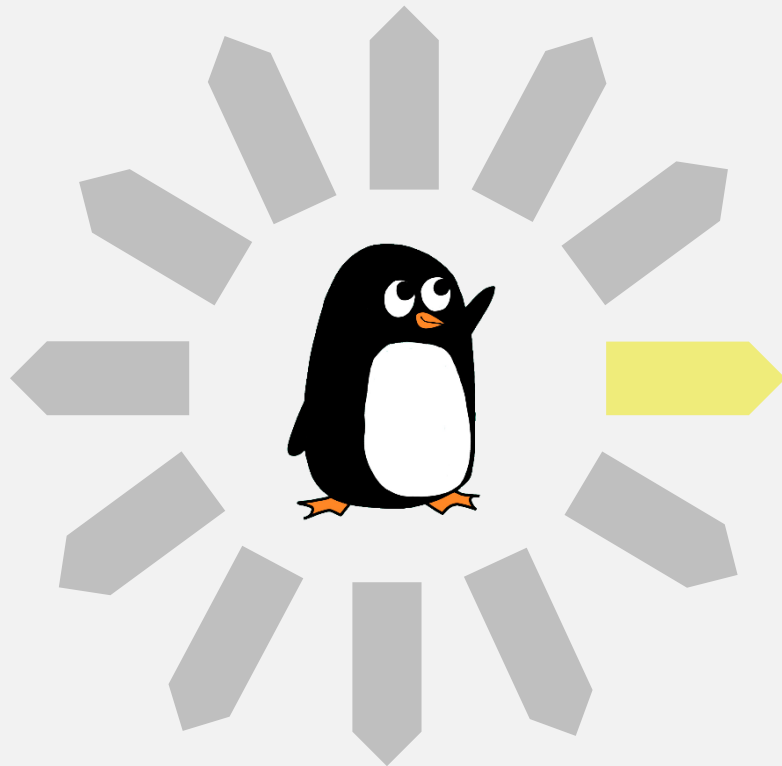
***Das bedeutet für uns:***

Wir berücksichtigen die unterschiedlichen Bedürfnisse und Stärken unserer Kundinnen und Kunden, stellen den Einzelfall und die angemessene Unterstützung in den Mittelpunkt. Umgekehrt erwarten wir Wertschätzung für unsere Arbeit. Wir erkennen an, dass alle Kolleginnen und Kollegen in ihren jeweiligen Aufgaben einen gleichwertigen Beitrag zur Umsetzung unseres gesetzlichen und gesellschaftlichen Auftrages leisten.

***Das tun wir dafür:***

Wir denken unsere Arbeit von unseren Kundinnen und Kunden her. Wir beraten individuell und passgenau in einem wertschätzenden Beratungsklima. Wir sprechen zielgruppenadäquat und beantworten Fragen gerne.

**WIR arbeiten kundenorientiert  
und bieten eine kompetente  
und stärkenorientierte Beratung  
für unsere Kundinnen und  
Kunden an.**



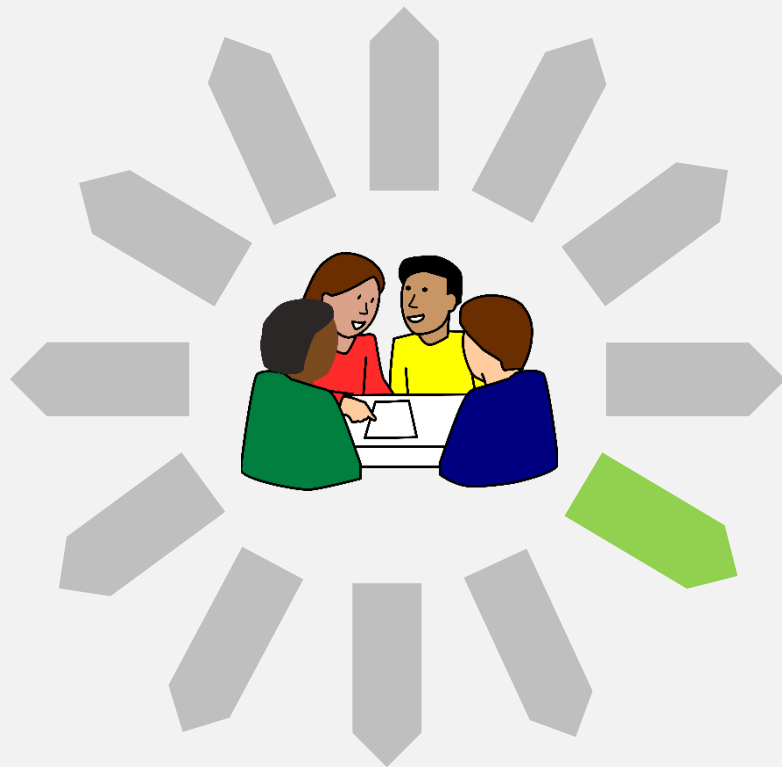
### ***Das bedeutet für uns:***

Beratung ist unser Kerngeschäft und unsere Kompetenz. Wir erarbeiten gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden individuell und stärkenorientiert Lösungen.

### ***Das tun wir dafür:***

Wir haben ein positives Menschenbild und legen den Fokus auf die Stärken unserer Kundinnen und Kunden. Wir schaffen eine motivierende Arbeitsatmosphäre und nehmen alle mit. Wir berücksichtigen die Lebensumstände unserer Kundinnen und Kunden und unterstützen die Teilhabe des Einzelnen und der Familien am gesellschaftlichen Leben.

**WIR gestalten aktiv den  
Ausbildungs- und Arbeitsmarkt  
gemeinsam mit unseren  
Kooperationspartner\*innen für  
unsere Kundinnen und Kunden.**



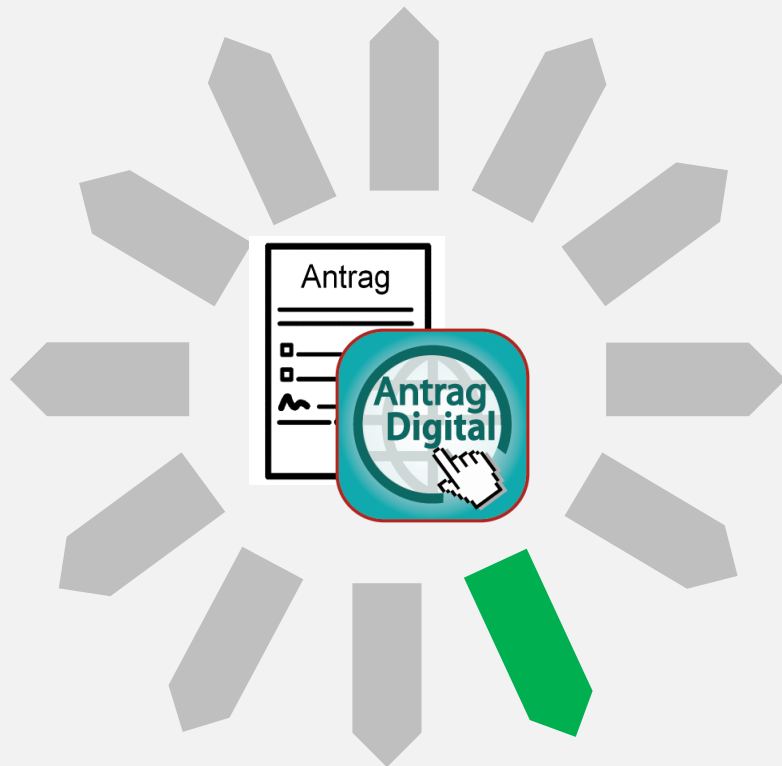
### *Das bedeutet für uns:*

Wir gestalten politisch und wirtschaftlich den Arbeitsmarkt aktiv mit. Dies bedeutet, wir arbeiten mit Unternehmen, Kooperationspartner\*innen, wie der Agentur für Arbeit, der Kommune und den Trägern zusammen. Wir pflegen eine gute Netzwerkarbeit und agieren auf dem Ausbildungs- und Arbeitsmarkt.

### *Das tun wir dafür:*

Wir arbeiten täglich an unserem Netzwerk. Zudem erweitern wir stetig unser Wissen. Wir gehen in den Dialog, treffen uns mit Arbeitgeber\*innen und begleiten die Kundinnen und Kunden zum Vorstellungsgespräch. Wir unterstützen die berufliche Integration unserer Kundinnen und Kunden durch eine Vielzahl von passgenauen Fördermöglichkeiten. Um einen guten Arbeits- oder Ausbildungsplatz zu erlangen, nehmen wir unsere Kundinnen und Kunden an die Hand.

**WIR nutzen die Chancen der Digitalisierung im Interesse unserer Kundinnen und Kunden und Mitarbeiter\*innen.**



### ***Das bedeutet für uns:***

Wir finden neue Wege, um mit unseren Kundinnen und Kunden einfacher, schneller und besser zu kommunizieren, um so einen noch besseren Service bieten zu können. Wir verringern durch die Digitalisierung den Verwaltungsaufwand und schaffen so Freiräume für mehr persönliche Beratung.

### ***Das tun wir dafür:***

Wir sind offen für neue Technologien. Wir nutzen neue Kommunikationswege wie unsere Online Terminierung, unsere Jobcenter App und begleiten die Kundinnen und Kunden im Umgang damit. Wir sparen Zeit und Wege, indem wir neue Angebote erarbeiten.

WIR gehen wertschätzend  
miteinander um und  
unterstützen uns gegenseitig  
team-, bereichs- und  
standortübergreifend.



### *Das bedeutet für uns:*

Wir sehen uns als **eine** Organisation, als **eine** Gemeinschaft und denken nicht in einzelnen Standorten. Wir arbeiten Hand in Hand, um unsere komplexe Aufgabe zum Wohl der Kundinnen und Kunden erfolgreich umzusetzen. Wir sind **ein** Jobcenter mit mehreren Standorten.

### *Das tun wir dafür:*

Wir pflegen wertschätzend unser internes Netzwerk, organisieren uns selbst, tauschen uns in verschiedenen Gesprächs- und Schulungsformaten aus. Wir teilen gute Ideen, entwickeln gemeinsam Verbesserungsmöglichkeiten, setzen auf Vereinfachung und Vereinheitlichung von Prozessen für das gesamte Jobcenter.



**WIR verpflichten uns gegenseitig  
zu offener, transparenter und  
schneller Kommunikation.**



### ***Das bedeutet für uns:***

Wir nutzen kurze Wege und reden miteinander. Wir tauschen uns aus und sprechen Schwierigkeiten mutig an, um gemeinsam Lösungen zu finden. Wir übernehmen Verantwortung für unser Handeln.

### ***Das tun wir dafür:***

Wir greifen zum Telefonhörer oder gehen ins Büro der Kolleginnen und Kollegen und besprechen uns. Wir nutzen die Möglichkeit der Hospitation, um durch ein besseres Verständnis füreinander eine bessere Zusammenarbeit zu erreichen. Wir geben und nehmen gerne Feedback, um voneinander zu lernen. Wir sorgen für eine positive Grundstimmung und halten uns an Fakten.

**WIR fördern die  
Mitarbeiter\*innen durch  
vielfältige Angebote zur  
Vereinbarkeit von Familie, Pflege  
und Beruf sowie der  
persönlichen und beruflichen  
Weiterentwicklung.**



### ***Das bedeutet für uns:***

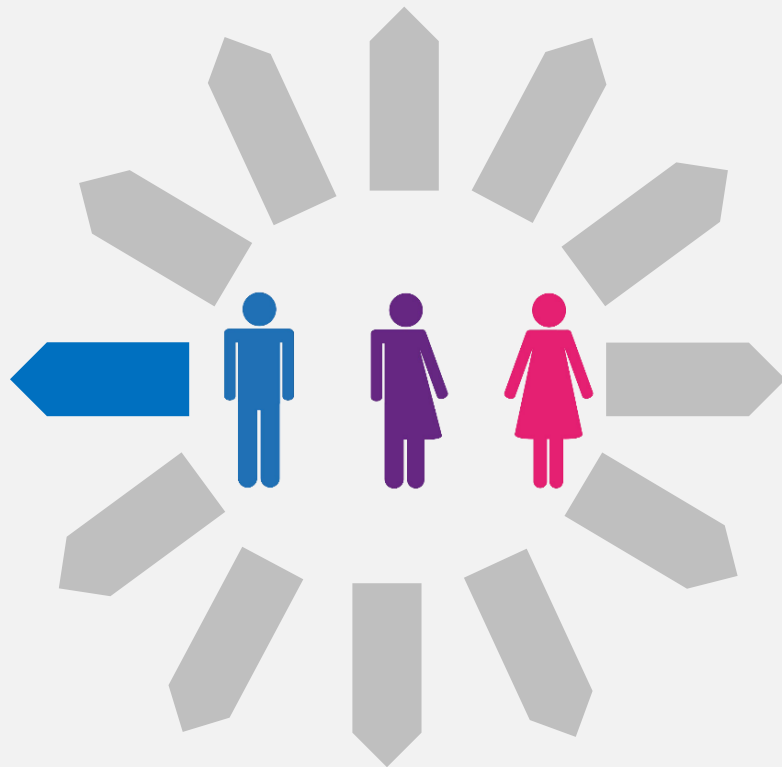
Wir gehen wertfrei mit den unterschiedlichen Lebenssituationen unserer Kolleginnen und Kollegen um. Wir bieten umfassende Beratungsangebote und Teilzeitmodelle an sowie interne und externe Unterstützungsangebote, damit Familien- und Pflegeaufgaben kein Hindernis für die berufliche Weiterentwicklung darstellen.

### ***Das tun wir dafür:***

Wir bieten ein Baukastensystem zur individuellen Unterstützung von Mitarbeiter\*innen mit Familien- und Pflegeaufgaben.

Wir reflektieren unbewusste und allgemeine Denkschubladen und überwinden die damit verbundenen klassischen Geschlechterrollenbilder.

**WIR arbeiten aktiv an der  
Gleichstellung aller  
Geschlechter und der  
Sicherstellung von  
Chancengleichheit.**



### ***Das bedeutet für uns:***

Wir beziehen klare Position gegen jede Form von Benachteiligung und Diskriminierung im Jobcenter Düsseldorf. Wir übernehmen gemeinschaftlich Verantwortung für die Verwirklichung der tatsächlichen Gleichstellung. Dies gilt für Mitarbeiter\*innen sowie Kundinnen und Kunden gleichermaßen.

### ***Das tun wir dafür:***

Wir bieten ein faires, einheitlich angewendetes und transparentes Personalentwicklungs- und Personalauswahlsystem an. Wir sorgen aktiv für die gleichberechtigte Teilhabe auf allen Tätigkeitsebenen. Wir sorgen konsequent für die Anwendung einer gendergerechten Sprache in unserer mündlichen und schriftlichen Kommunikation.

Wir überwinden geschlechtsspezifische Benachteiligung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt durch passgenaue Förderung und Strategien für unsere Kundinnen und Kunden.

**WIR fördern die Gesundheit  
der Mitarbeiter\*innen,  
Kundinnen und Kunden und  
stellen hierzu vielfältige Angebote  
zur Verfügung**



### ***Das bedeutet für uns:***

Der Erhalt und die Förderung der Gesundheit der Kolleginnen und Kollegen, gegenseitiges Aufeinander-Achtgeben sind für uns zentrale Anliegen, ebenso wie ein sicheres und gewaltfreies Arbeitsumfeld.

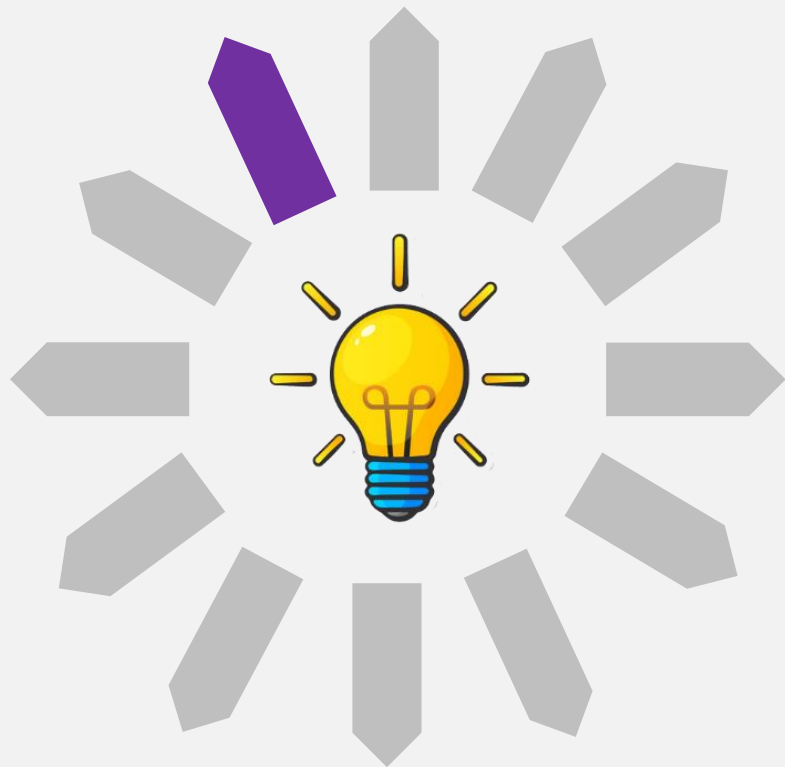
Wir verstehen, dass Erwerbslosigkeit mit belastenden Folgen für Gesundheit und Wohlergehen der Betroffenen einhergeht.

Angebote der Prävention und Gesundheitsförderung sind daher gleichberechtigter Bestandteil unserer internen und externen Serviceleistungen.

### ***Das tun wir dafür:***

Unser Gesundheitscoach erschließt vielfältige Angebote für Mitarbeiter\*innen, Kundinnen und Kunden. Weiter sorgen wir im Rahmen von Supervision und kollegialer Fallberatung für die Aufrechterhaltung der Gesundheit. Gegenseitige Achtung ist uns wichtig.

**WIR sind eine moderne und lernende Organisation und verbessern stetig unsere Leistungen und unsere Strukturen**



### ***Das bedeutet für uns:***

Nur mit Weiterbildung baut sich Bildung aus und erweitert sich. Zudem optimieren wir unsere internen Strukturen stetig. Wir setzen unsere Stärken passgenau ein, um weiter zu lernen und weiter zu wachsen. Wir leben eine offene und wertschätzende Fehlerkultur.

### ***Das tun wir dafür:***

Lebenslanges Lernen ist für uns selbstverständlich und wir öffnen uns für neue Prozesse und Ideen. Dazu gehört es, uns stetig fortzubilden, vor allem in den Bereichen Beratung, Gesetzeslage und Entwicklung des Arbeitsmarktes. Wir schaffen Freiräume fürs Lernen.