



# WERTSCHÄTZUNGSKODEX der Stadt Villach

Eine Vereinbarung von Wirtschaft & Verwaltung  
für ein unternehmensfreundliches Miteinander  
und Mindset in Villach.

# WERTSCHÄTZUNGSKODEX der Stadt Villach

## **IMPRESSUM**

### **MEDIENEIGENTÜMER UND HERAUSGEBER:**

Dieser Verhaltenskodex basiert auf dem Wertschätzungskodex des Landes Kärnten.

Stadt Villach, Abteilung Öffentlichkeitsarbeit, Standesamtsplatz 2, 9500 Villach

**T:** +43 (0) 4242 205-1700

**E:** [oeffentlichkeitsarbeit@villach.at](mailto:oeffentlichkeitsarbeit@villach.at)

[www.villach.at](http://www.villach.at)

### **Layout & Produktion:**

Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit (2020)

### **Fotos:**

Stadt Villach

### **Druck:**

Kreiner Druck

# DER VORLIEGENDE LEITFADEN DIENT ALS GRUNDLAGE FÜR EINE KON- STRUKTIVE ZUSAM- MENARBEIT VON VERWALTUNG UND WIRTSCHAFT FÜR EINE ERFOLGREICHE STADT VILLACH!



Bürgermeister Günther Albel

## Mit Respekt zu gemeinsamen Erfolg

**Wirtschaft und Verwaltung haben ein verbindendes Ziel: Villachs Zukunft. Wertschätzung ist dafür die Basis.**

Hervorragende Wirtschaftsdaten, ein optimistisches UnternehmerInnen-Klima, österreichweit ausgezeichnete Bevölkerungswachstumszahlen: Villach ist ein pulsierender Standort, der Lebensqualität und Jobmöglichkeiten kombiniert. Dahinter steckt harte Arbeit und ein wechselseitiges Verständnis von Wirtschaft und Verwaltung.

Mit diesem - vom Land Kärnten angeregten - Wertschätzungskodex wollen wir intensivieren, was wir in Villach über die Veranstaltungsreihe „Wirtschaft trifft Verwaltung“ bereits begonnen haben: Ein noch besseres und stets respektvolles Miteinander, das Serviceorientierung und Effizienz als Voraussetzung für eine nachhaltige Wirtschaft erkennt. Denn das ist unser gemeinsamer Nutzen. Für Villachs Zukunft.

WK-Obmann Bernhard Plasounig

## Wertschätzung kommt vor Wertschöpfung

**Nicht nur in besonders herausfordernden Zeiten, auch im alltäglichen Geschäftsleben zeigt es sich, wie wichtig die gute Zusammenarbeit von Stadtverwaltung und Wirtschaft ist.**



Gerade jüngste Erfahrungen bestärken uns in dem Bestreben, Abläufe zu optimieren, das konstruktive Miteinander zu stärken. Weil vor der Wertschöpfung die Wertschätzung kommt, haben wir die uns selbst auferlegten Spielregeln für ein noch besseres Miteinander von Betrieben und Behörden klar definiert: Verlässliche Rahmenbedingungen, rasche Verfahren und eine respektvolle Kommunikation sind die beste Wirtschaftsförderung.

# 1 ERREICHBARKEIT & ZUSTÄNDIGKEIT



**Ein erfolgreicher Wirtschaftsstandort zeichnet sich durch erfolgreiche Kommunikation zwischen Wirtschaft und Verwaltung aus. Oft sind nämlich die Anliegen der Anruferinnen und Anrufer von entscheidender Bedeutung für anhängige Projekte. Dabei sind für deren Fortkommen verlässliche Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner von zentraler Wichtigkeit. Nur durch funktionierende Kommunikationskanäle können wir den Wirtschaftsstandort langfristig aufwerten.**

## Wir bekennen uns:

- ▶ Wir machen transparent, wann wir erreichbar sind und wer für welches Thema zuständig ist.
- ▶ Wir haben eine kompetente Telefonvermittlung, die in der Regel nur einmal weiterverbindet.
- ▶ Wir haben eine verlässliche Rufumleitung und bieten einen Rückruf an, wenn der zuständige Mitarbeiter bzw. die zuständige Mitarbeiterin nicht erreichbar ist.
- ▶ Wir stehen für gegenseitige Auskünfte und Nachfragen zur Verfügung und stellen seitens der Behörde und des Unternehmens nach Möglichkeit eine Ansprechpartnerin bzw. einen Ansprechpartner für das jeweilige Verfahren zur Verfügung.

# 2 WERTSCHÄTZENDER UMGANG



**Partnerschaftliche Zusammenarbeit funktioniert nur bei Kommunikation auf Augenhöhe.**

**Dabei sind wertschätzende und sachliche Formulierungen der anliegenden Themen der Grundpfeiler einer erfolgreichen Zusammenarbeit.**

**Nur durch eine angemessene Wortwahl lässt sich eine rasche und konstruktive Lösung finden.**

## **Wir bekennen uns:**

- ▶ Wir pflegen wertschätzende Umgangsformen auf Augenhöhe.
- ▶ Wir vermeiden persönliche Angriffe und beleidigendes Verhalten.
- ▶ Wir nehmen uns für das Gespräch ausreichend Zeit.
- ▶ Wir gehen sachlich, gelassen und professionell mit Kritik um.

# 3 KLARE SPRACHE

**Die Sprache ist das Werkzeug effektiver und erfolgreicher Zusammenarbeit. Dabei ist es wichtig, dass Antragstellerinnen und Antragsteller sowie Fachexpertinnen und Fachexperten eine für beide verständliche Sprache wählen.**

**Die Kunst besteht darin, die eigene Fachsprache allgemein verständlich zum Ausdruck zu bringen.**



## **Wir bekennen uns:**

- ▶ Wir bringen unsere Anliegen ruhig und verständlich vor.
- ▶ Wir verwenden klar verständliche Begriffe und Beschreibungen.
- ▶ Wir vermeiden “Fachchinesisch” und unverständliche Fremdwörter.
- ▶ Wir helfen beim “Verständlich machen” von Gesetzestexten.
- ▶ Wir fragen nach, ob Dinge verstanden wurden.

# 4 WECHSELSEITIGES VERSTÄNDNIS

**Der subjektiv wahrgenommene  
Verfahrensfortschritt deckt sich  
nicht immer mit dem tatsächlichen  
Verfahrensfortschritt. Denn  
oft sind Antragstellerinnen  
bzw. Antragsteller und die  
verfahrensabwickelnde  
Behörde an unterschiedliche  
Rahmenbedingungen und  
Gegebenheiten gebunden.  
Daher ist das wechselseitige  
Verständnis für eine erfolgreiche  
Verfahrensabwicklung  
unerlässlich.**



## **Wir bekennen uns:**

- ▶ Wir hören gut zu und fragen nach, wenn wir etwas nicht verstehen.
- ▶ Wir bemühen uns die Sichtweisen/Rahmenbedingungen/Probleme der anderen zu verstehen.
- ▶ Wir haben wechselseitiges Verständnis für rechtliche und fachliche Rahmenbedingungen.

# 5 LÖSUNGSORIENTIERUNG UND ENGAGEMENT



**Klarheit ist meist der effektivste Schlüssel für eine erfolgreiche Zusammenarbeit in der Verfahrensabwicklung.**

**Der Austausch unterschiedlicher Positionen kann zu einer Lösungsfindung beitragen.**

**Dabei ist eine offene und ehrliche Diskussion über bestehende Herausforderungen entscheidend.**

## **Wir bekennen uns:**

- ▶ Wir leben bei unserer Arbeit eine positive und serviceorientierte Grundhaltung.
- ▶ Wir haben ein aktives Interesse an einer konstruktiven Lösungsfindung.
- ▶ Wir zeigen Möglichkeiten auf, wie es gehen könnte, und sind bereit, sinnvolle Anregungen aufzugreifen.
- ▶ Wir grenzen klar ab, was nicht möglich ist und nehmen zur Kenntnis, wenn etwas nicht möglich ist.



# 6 VERLÄSSLICHKEIT



**Nur wenn die rechtlichen und fachlichen Rahmenbedingungen klar definiert sind, können auch die Gespräche auf einer guten Grundlage geführt werden.**

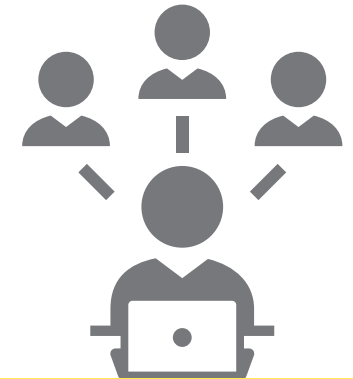
**Dabei ist es unerlässlich, dass sich die Verfahrensbeteiligten in der Materie auskennen und ein ausreichendes Maß an Verlässlichkeit bieten.**

## **Wir bekennen uns:**

- ▶ Wir geben rechtlich und fachlich fundierte Auskünfte.
- ▶ Wir halten uns an gemeinsam festgelegte Vorgangsweisen.
- ▶ Wir halten uns an Termine und Vorgaben.

# 7 ZÜGIGE & EFFIZIENTE ABWICKLUNG

**Der Zeitfaktor spielt für den Projektwerber wie auch für die öffentliche Hand eine entscheidende Rolle in der Verfahrensabwicklung. Denn der Zeitfaktor bestimmt auch, welche Konsequenzen aus einzelnen Handlungen zu erwarten sind. Um einen möglichst günstigen und raschen Verfahrensverlauf gewährleisten zu können, ist auch ein entsprechendes Maß an Planungsqualität und -sicherheit erforderlich.**



## Wir bekennen uns:

- ▶ Wir informieren und informieren uns proaktiv über Serviceleistungen.
- ▶ Wir achten auf die Vollständigkeit und Richtigkeit von Anträgen und Unterlagen und machen rechtzeitig aufmerksam, wenn etwas fehlt.
- ▶ Wir bemühen uns, um Planungssicherheit und Planungsqualität.
- ▶ Wir forcieren eine rasche und qualitative Erledigung.
- ▶ Wir verbessern laufend Prozesse und Verfahren und achten auf serviceorientiertes Vorgehen.

villach *:stadt*

[www.villach.at](http://www.villach.at)

Design/Layout: MD/Ö

Illustrationen: [iStockphoto.com/appleuzur](https://iStockphoto.com/appleuzur)