

## 1. Wir handeln kompetent und zuverlässig.

Wirkung Dienstleistungen in hoher Qualität

Unsere Produkte weisen eine hohe Qualität aus und unsere Arbeit ist effizient organisiert.

Unsere Kundinnen und Kunden erleben die BKD als verlässliche Dienstleisterin. Ziel ist eine hohe Glaubwürdigkeit unseres Handelns. Unsere Kundinnen und Kunden haben das Gefühl, rechtsgleich behandelt zu werden.

Massnahmen **2010: Die wichtigen Arbeitsabläufe werden nach einem einheitlichen Muster und mit Leistungsstandards beschrieben.**

Die Weiterbildung wird bewusst geplant und durchgeführt.

Es werden Vergleiche mit anderen Dienststellen gezogen (Benchmarking).

Es werden periodisch Evaluationen durchgeführt.

Das Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch wird bewusst für Zielvorgaben eingesetzt.

Es finden regelmässig Teamsitzungen statt.

## 2. Wir bedienen unsere Kundinnen und Kunden stets freundlich und nehmen ihre Anliegen ernst.

Wirkung eine hohe Kundenzufriedenheit

Es entsteht ein positives Klima zwischen uns und unseren Kundinnen und Kunden. Dies fördert einen guten Dialog, führt zu einer hohen Kundenzufriedenheit und zum richtigen Verhältnis von Nähe und Distanz.

Es gelingt uns, die Sachverhalte zu klären und die Anliegen der Kundinnen und Kunden richtig zu verstehen.

Ziel ist es, dass wenig Konflikte entstehen und Entscheide, die nicht den Vorstellungen der Gesuchstellenden entsprechen, von diesen besser akzeptiert werden können.

Massnahmen **2011: Wir führen gezielt Befragungen von Kundinnen und Kunden durch**

Es wird ein Merkblatt "Umgang mit Konflikten" erarbeitet

Wir sorgen für eine gute Erreichbarkeit

Alle Stellvertretungen sind geregelt

Negative Rückmeldungen werden thematisiert.

### 3. Wir verhalten uns gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wertschätzend und hilfsbereit.

Wirkung ein positives Arbeitsklima

Wir schaffen die Voraussetzung für ein positives Arbeitsklima und leisten damit einen wichtigen Beitrag für eine positive Motivation der Mitarbeitenden.

Wir stärken den Teamgeist und den Zusammenhalt.

Ziel ist es, dank positiver Motivation und Teamgeist eine hohe Leistung und bessere Ergebnisse zu erzielen.

Massnahmen **2010: Für die Jahresplanung und das Ressourcenmanagement werden neue Instrumente eingeführt und erprobt**

Jährlich findet mindestens ein gemeinsamer informeller Anlass während des Tages statt.

Die Teilzeit-Angestellten werden ins Team eingebunden.

Die Teambildung wird gezielt angegangen und verstärkt: Befindlichkeit und Zusammenarbeit wird regelmässig angesprochen.

BKD intern wird transparent und vorausschauend kommuniziert.

Aufgaben und Zuständigkeiten werden für alle sichtbar gemacht.

Einführung eines BKD-Knigge.

Am Schluss eines Projektes wird ein Debriefing durchgeführt.

Einführung einer Feedback-Kultur mit Regeln.

### 4. Wir sind offen für Neues.

Wirkung Innovation und Flexibilität

Wir eignen uns ständig neue Kompetenzen an und schaffen damit die Voraussetzung, unsere Arbeit effizient erfüllen zu können.

Wir erkennen neue Erkenntnisse und Trends frühzeitig, um sie in unserem Aufgabenfeld weitergeben und umsetzen zu können.

Ziel ist es, professionell zu handeln und die Rolle als Vordenkerin im Kanton Uri wahrzunehmen.

Massnahmen Die Öffentlichkeitsarbeit wird verstärkt  
Direktionsintern wird ein Vorschlagswesen installiert  
Die individuelle Weiterbildung wird verstärkt  
Intern findet ein Austausch über Entwicklungen und Trends statt  
Die Regionale Zusammenarbeit wird verstärkt.