



Unsere Regeln
für unser Verhalten
zu unserem Leitbild



Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Pensionsversicherungsanstalt (PVA)
Friedrich-Hillegeist-Straße 1, 1020 Wien
Telefon: +43 (0)5 03 03
Website: www.pv.at
E-Mail: pva@pv.at

Verlags- und Herstellungsort: PVA, Wien

Druck: PVA, Wien

Stand: 1.12.2012

Ihr Partner
für soziale Sicherheit
in Gegenwart
und Zukunft

Inhalt

Präambel	2
Unser Selbstverständnis	4
Unsere Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter	6
Unser Kundenverhalten	8
Unsere Dienstleistung	10
Unsere Führungskräfteverantwortung	12
Unsere Vision	24
Glossar	26

Präambel

Wir bieten unseren Kunden **Schutz** vor finanziellen Risiken des Alters, der Berufsunfähigkeit/Invalidität sowie des Todes im Gefüge der österreichischen Sozialversicherung. Darüber hinaus erbringen wir Maßnahmen der Gesundheitsvorsorge und der Rehabilitation, mit dem Ziel, die Gesundheit unserer Kunden zu fördern und ihre Arbeitsfähigkeit zu erhalten. Damit haben wir wesentlichen Anteil an der gesetzlichen Sozialversicherung, die **als Garant für soziale Sicherheit** in diesem Land steht.

Soziale Sicherheit als Voraussetzung für sozialen Frieden und Wohlstand erfordert **Solidarität** innerhalb der Gesellschaft, im Sinne einer Bereitschaft der Leistungsfähigeren, sozial Schwächere zu unterstützen. Daher erfolgt die **Finanzierung** unserer Leistungen **durch Pflichtbeiträge** der Dienstnehmer und Dienstgeber sowie aus einem Bundesbeitrag.

Die **Geschäftsführung** erfolgt **im Wege der Selbstverwaltung**. Das bedeutet, dass der Gesetzgeber bestimmte Agenden der öffentlichen Verwaltung an davon unmittelbar Betroffene überträgt. In der Pensionsversicherungsanstalt sind das Dienstnehmer und Dienstgeber, deren Interessenvertretungen Versicherungsvertreter entsenden. Diese demokratisch legitimierten Repräsentanten nehmen

Aufgaben der Geschäftsführung und Kontrolle unter Aufsicht des Bundes wahr. Sie sind als direkte Vermittler zwischen uns und unseren Kunden tätig. Dies garantiert in diesem Rahmen **Unabhängigkeit** und **größtmögliche Nähe zu unseren Kunden**.

Wir nehmen **unsere Verpflichtung**, den durch steigende Lebenserwartung, medizinischen Fortschritt und zunehmende Mobilität der Menschen sich rasch ändernden Anforderungen an unser Pensionssystem zu entsprechen, durch **flexibles und kundenorientiertes Handeln** wahr.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pensionsversicherungsanstalt sind überzeugt von den Stärken und dem gesellschaftlichen Wert einer gesetzlichen Sozialversicherung als einer tragenden Säule sozialer Sicherheit in Österreich. In diesem Sinne **leben sie die Regeln für unser Verhalten zu unserem Leitbild** und bewältigen so die an sie gestellten Herausforderungen. Auf diese Weise wird es gelingen, die durch soziale und wirtschaftliche Veränderungen auftretenden Problemstellungen für die Pensionsversicherung auch in einem sich erweiternden Europa zu lösen.

Wofür wir stehen

Wie wir uns sehen

Was wir sein wollen

Unser Selbstverständnis

- » Die PV gehört ihnen – unseren Kunden
- » Wir haben den Auftrag und die Verantwortung Gesetze umzusetzen
- » Wir erbringen unsere Dienstleistung im Bewusstsein, dass unsere Produkte existenzbestimmend sind
- » Wir sind fachlich und sozial kompetent, wir arbeiten korrekt und verlässlich
- » Wir sind eine Gemeinschaft, in der Arbeit für unsere Kunden Freude macht
- » Wir kommen unseren Kunden entgegen, räumlich wie auch persönlich
- » Unsere Leistung hat Qualität

Freude
an der Arbeit
Der Mensch
im Mittelpunkt

Wir setzen Vertrauen in unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- » Wir alle sind Garant für unseren gemeinsamen Erfolg
- » Mit hohem Engagement wirken wir mit am Erhalt sozialer Sicherheit für unsere Kunden
- » Wir begegnen einander freundlich und höflich, sind kollegial und solidarisch
- » Wir verhalten uns loyal und tolerant, wir sind taktvoll offen und kritikfähig
- » Wir behandeln einander mit Würde und gegenseitigem Respekt
- » Wir stärken das Selbstwertgefühl durch gegenseitige Anerkennung von Leistung und durch persönliche Gespräche
- » Mit der Übertragung und Übernahme von Aufgaben in Abstimmung mit unseren Fähigkeiten beweisen wir Eigenständigkeit
- » Kollegiale Einsatzbereitschaft und die Übernahme von Verantwortung jedes Einzelnen für das Ganze sind uns wesentlich
- » Wir verhindern negative Kompetenzkonflikte durch zuvorkommende Bewältigungsenergie statt abwehrender Vermeidungskreativität
- » Unsere Erwartung an uns alle: Pflichtbewusstsein, Zuverlässigkeit, Veränderungsbereitschaft und permanente Weiterbildung

Durch soziale
Kompetenz
erzeugen wir
Verständnis und
Vertrauen

Wir stellen unsere Kunden mit unserem Verhalten zufrieden

- » Wir zeigen unseren Kunden, dass wir sie persönlich wichtig nehmen
- » Wir betreuen sie individuell und vertraulich
- » Wir nehmen ihre Anliegen ernst und gehen auf ihre Sorgen ein
- » Wir nehmen uns für sie Zeit und hören ihnen genau und geduldig zu
- » Unser Auftreten ist zuvorkommend, freundlich und höflich
- » Wir zeigen den Kunden, dass sie auch mit ihren Beschwerden willkommen sind

Fachliche Kompetenz
und persönliches Enga-
gement sind
tragende Säulen
für das Erbringen
unserer Dienstleistung

Wir stellen unsere Kunden mit unserer Dienstleistung zufrieden

- » Unsere Dienstleistungen haben Qualität
- » Kompetente Beratung, Auskunft und Betreuung erbringen wir sachlich richtig und inhaltlich nachvollziehbar
- » Wir sprechen die Sprache der Kunden und geben ihnen das sichere Gefühl, gewissenhaft betreut zu werden
- » Unsere Kunden können mit uns leicht und rasch Kontakt aufnehmen
- » Wir beantworten die Anliegen umfassend und informieren fachübergreifend
- » Wir treffen unsere Entscheidungen sachgerecht und begründen sie
- » Die Leistung erbringen wir termingerecht

Unsere
Führungskräfte
übernehmen die
Verantwortung
für die Umsetzung
unseres Leitbildes

Führen heißt für uns

- » Ethisch verantwortet handeln
- » Ziele erreichen und den
Unternehmenssinn erfüllen
- » Aufmerksamkeit schenken
- » Fähigkeiten entwickeln
- » Vorbild sein

Führen heißt
**ethisch verantwortet
handeln**

Unsere Führungsverantwortung

- » Wir achten die Persönlichkeit jeder einzelnen Mitarbeiterin und jedes einzelnen Mitarbeiters
- » Wir übernehmen die Verantwortung für die Bildung einer Kultur des Vertrauens
- » Solidarität und Kollegialität bedeuten für uns das Gemeinsame über das Trennende zu stellen
- » Wir stehen auf dem Boden der Realität, weil wir unsere Stärken und Schwächen erkennen
- » Wir helfen uns gegenseitig Vorurteile abzubauen
- » Wir fördern tolerantes und loyales Verhalten
- » Konstruktive Kritik- und Konfliktfähigkeit wollen wir aktiv entwickeln

Führen heißt
Ziele erreichen
und den **Unterneh-**
menssinn erfüllen

Unsere Führungsverantwortung

- » Es ist unsere Aufgabe, die Werte und Inhalte des Leitbildes zu pflegen und Mitarbeiterinnen wie Mitarbeiter von deren Sinnhaftigkeit zu überzeugen
- » Für die Inhalte des Leitbildes wecken wir hohe Annahmefähigkeit
- » Das Erreichen unserer Verhaltensziele wird durch ein Leitbild-Controlling begleitet
- » Den Zielen des Unternehmens liegen klare Standards und vergleichbare Maßstäbe zugrunde
- » Unsere Ziele erfüllen die Kriterien erreichbar, terminisiert, messbar, klar beschrieben; die Folgen sind bekannt und akzeptiert
- » Wir pflegen Teamarbeit durch zielorientiertes Zusammenwirken
- » Wir bemühen uns um einen leistungs- und lebensfördernden Ausgleich zwischen Konkurrenz und Kooperation
- » Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geben wir Rückhalt
- » Wir treffen die notwendigen Entscheidungen und setzen Prioritäten, die nachvollziehbar sind

Führen heißt
Aufmerksamkeit
schenken

Unsere Führungsverantwortung

- » Wir schaffen ein Klima des Vertrauens und der Geborgenheit
- » Für die Anliegen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen wir uns ausreichend Zeit
- » Wir gehen auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu und zeigen Interesse für ihre Erwartungen, Bedürfnisse und Sorgen
- » Wir zeigen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass wir sie ernst und wichtig nehmen, indem wir ihnen genau und geduldig zuhören
- » Wir sprechen nur verantwortungsbewusst über Menschen

Führen heißt
Fähigkeiten
entwickeln

Unsere Führungsverantwortung

- » Die Werte des Leitbildes bilden die Basis für die Beurteilung und Entwicklung der uns anvertrauten Menschen
- » Durch regelmäßige Mitarbeitergespräche bestimmen wir unseren gemeinsamen Standort und geben einander Orientierung
- » Menschen fördern bedeutet für uns, ihre Leistung anzuerkennen, sie zu loben und ihnen Feedback zu geben
- » Menschen fördern verlangt ebenso Kritikwürdiges deutlich aufzuzeigen
- » Abweichungen werden sachlich besprochen, persönliche Schuldzuweisung steht nicht im Vordergrund
- » Wir unterscheiden klar zwischen Fehler und Irrtum
- » Fehler und Irrtümer sind Orientierungshilfen aus denen wir lernen können
- » Wir ermutigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Übernahme von Eigenverantwortung im Rahmen ihrer Möglichkeiten
- » Um uns selbst zu entwickeln sind wir offen für Kritik

Führen heißt
Vorbild sein

Unsere Führungsverantwortung

- » Wir sind von den Werten des Leitbildes überzeugt. Zwischen diesen und unserem Auftreten soll kein Widerspruch erkennbar sein
- » Wir signalisieren eine positive Einstellung zu den gesteckten Zielen
- » Wir lernen aus der Vergangenheit – wir gestalten die Gegenwart für die Zukunft
- » Wir pflegen eine einheitliche Sprache zur Bildung einer gemeinsamen Unternehmensidentität
- » Wir setzen Initiativen zur Erreichung von Zielen
- » Verantwortung tragen heißt für uns, einstehen für die Konsequenzen eines Fehlverhaltens
- » Wir geben unsere Fehler und Irrtümer zu
- » Wir sind veränderungsbereit und entwickeln uns ständig weiter
- » Wir halten, was wir versprechen

Unsere Vision



Ihr Partner

für soziale Sicherheit

in Gegenwart

und Zukunft

Glossar

Bedürfnis & Erwartung: ein Bedürfnis ist eine Mangelercheinung; eine Erwartung ist die Art und Weise wie jemand einen Mangel beheben haben möchte. Z.B. Bedürfnis ist Durst löschen; die Erwartung ist ein Bier zu erhalten und kein stilles Wasser.

Beurteilung & Bewertung: eine Beurteilung basiert auf einem gemeinsam definierten Maßstab, eine Bewertung hingegen auf einem subjektiven Urteil.

Bewältigungsenergie: die Kraft, um Lösungen für Probleme zu finden.

Erfolg: ist das Ergebnis von Ziele setzen und erreichen.

Ethisch: ist ein Denken und Tun, wenn es dem obersten zu schützenden Gut dient. Oberstes zu schützendes Gut kann sein die Würde oder (im Christentum) das personale Leben (in all seinen Dimensionen; physisches Leben, psychisches, soziales, religiöses, musikalisches Leben).

Feedback: ist ein Führungsinstrument, das in Form einer persönlichen Rückmeldung erfolgt.

Fehler & Irrtum: ein Irrtum liegt vor, wenn etwas nicht erreicht wird ohne Wissen, ohne Information, ohne Erfahrung – ein Fehler hingegen trotz Wissen, Information, Erfahrung.

Flexibilität: ist die Fähigkeit, sich auf unterschiedliche Situationen konstruktiv einzustellen.

Freundlichkeit: ist ein Verhalten, das dem Gegenüber zeigt, willkommen zu sein.

Höflichkeit: ist ein Verhalten, das allgemein anerkannten Regeln der Gesellschaft entspricht.

Leitbild-Controlling: Controlling bedeutet Beobachtungsdaten aufzubereiten, die die Planung, Steuerung und Kontrolle ermöglichen. Kontrolle bedeutet Ergebnisüberprüfung.

Loyalität: bedeutet eigene Bedürfnisse hinter fremde Interessen zu stellen.

Meßbarkeit: setzt einen anerkannten Maßstab voraus. Meßbar entweder quantitativ in Zahlen oder qualitativ im Vergleich mit anderen oder mit mir selbst im Zeitvergleich.

Negativer Kompetenz-Konflikt: (in Abgrenzung zum positiven Kompetenz-Konflikt, der vorliegt, wenn jeder etwas erledigen möchte); das Verhalten, wenn bei einem Problem oder

einer Aufgabe sich niemand zuständig fühlt.

Räumlich entgegenkommen: die PV erzeugt Kundennähe durch die Landesstellen und Sprechtag.

Respekt: bedeutet Menschen Wertschätzung entgegenzubringen.

Solidarität: bedeutet handeln zum gemeinsamen Nutzen.

Team: ist eine Gruppe von Menschen, die gemeinsam ein Problem lösen und in der kein Mitglied gegen ein anderes kämpft.

Termingerecht: ist eine Handlung, wenn sie zu dem vereinbarten Zeitpunkt erfolgt.

Toleranz: bedeutet die Andersartigkeit anderer zu akzeptieren.

Unbürokratisch: ist eine Erledigung, die mit dem Minimum der geforderten Bürokratie erledigt wird.

Verantwortung: bedeutet einstehen für die Konsequenzen aus seinem bewussten Tun.

Vermeidungskreativität: der Einfallsreichtum, um Gründe zu finden, warum etwas nicht geht.

Vertrauen: bedeutet glauben; glauben
bedeutet für wahr halten ohne zu wissen.

Vision: ist ein Fixstern, der uns Orientierung, Energie, Licht und Wärme gibt und der über Anziehungskraft verfügt. Eine Vision gibt uns Sicherheit auf unserem Weg zum Ziel.

Vorurteile: sind Urteile, die vor Kenntnis gefällt werden.

Wert: ist (sozial betrachtet) das von einer Gruppe gemeinsam Gewünschte.

Würde: ist gegeben, wenn man Menschen nicht nur als Mittel, als Instrument behandelt, sondern sie selbst immer auch als Zweck.

Ziel: ist ein definierter Endzustand.



Unsere Regeln für unser Verhalten
zu unserem Leitbild