



Gemeinwohlbericht der Diakonie Düsseldorf *Berichtsjahre 2019/2020*

Vorwort des Vorstands

Sehr geehrte Leser*innen,

die Ausbeutung von Natur und Menschen zur Maximierung von Profiten hat die Menschheit in Krisen von bisher ungeahntem Ausmaß geführt. In den Nachrichten im Fernsehen und online oder mit eigenen Augen beim Blick auf die Geschehen vor unserer Haustür sehen wir, wie Natur unwiederbringlich zerstört wird, wie viele Menschen ihre Lebensgrundlage oder ihr Lebenswerk verlieren, ihre Gesundheit und auch ihre Freiheit. Gleichzeitig sehen wir die Profite einiger Weniger in immer aberwitzigere Höhen steigen.

Wir müssen anerkennen, dass wir alle für diese Entwicklung Verantwortung tragen, auch die Diakonie. Denn trotz aller Bekenntnisse und Anstrengungen wirtschaften wir noch immer nicht so nachhaltig und sozial, wie es uns möglich ist.

Die Übernahme der Verantwortung und die Arbeit für eine sozialere und ökologischere Welt sind Teil unseres Selbstverständnisses als Diakonie. Dafür setzen wir uns gesellschaftlich ein und arbeiten auch daran, selbst immer besser zu werden. Um mit unserer eigenen Organisation dabei möglichst erfolgreich zu sein, haben wir uns für den zielgerichteten und strukturierten Weg einer Gemeinwohl-Bilanzierung entschieden; für ein Vorgehen, dass die der Gemeinwohl-Ökonomie innewohnenden Ideen der Transparenz und breiten Beteiligung mit Leben füllt. Und wir haben damit trotz widrigster Rahmenbedingungen durch die Corona-Pandemie begonnen und bis zum Ende durchgehalten.

In diesen Prozess haben sich viele Menschen aus allen Bereichen und Einrichtungen der Diakonie eingebracht. Was Sie hier in den Händen halten, ist das Ergebnis ihrer Arbeit, es sind ihre Erkenntnisse und ihre Ideen. Im Namen des Vorstands bedanke ich mich von Herzen bei jedem Einzelnen der sich für diese Sache engagiert hat und an ihr beteiligt war. Und der Dank gilt auch jetzt schon jenen, die auf der nun geschaffenen Grundlage die nächsten Schritte gehen und so zur steten Verbesserung beitragen. Dies ist nur der Anfang!

Ihr

Rudolf Brune

Vorstand der Diakonie Düsseldorf



Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Informationen zum Unternehmen	5
Der Weg des Unternehmens zur Gemeinwohlökonomie.....	7
Mitwirkende	8
Testat	9
A 1 Menschenwürde in der Zulieferkette	10
A1.1 Arbeitsbedingungen und gesellschaftliche Auswirkungen in der Zulieferkette	12
Negativ-Aspekt A 1.2 Verletzung der Menschenwürde in der Zulieferkette	13
A 2 Solidarität und Gerechtigkeit in der Zulieferkette	14
A2.1 Faire Geschäftsbeziehungen zu direkten Lieferant*innen	14
A 2.2 Positive Einflussnahme auf Solidarität und Gerechtigkeit in der gesamten Zulieferkette.....	15
Negativ-Aspekt A 2.3 Ausnutzung der Marktmacht gegenüber Lieferant*innen	16
A 3 Ökologische Nachhaltigkeit in der Zulieferkette	17
A3.1 Umweltauswirkungen in der Zulieferkette	17
Negativ-Aspekt A 3.2 Unverhältnismäßig hohe Umweltauswirkungen in der Zulieferkette	19
A 4 Transparenz und Mitentscheidung in der Zulieferkette	19
A4.1 Transparenz und Mitentscheidungsrechte für Lieferant*innen.....	19
A 4.2 Positive Einflussnahme auf Transparenz und Mitentscheidung in der gesamten Zulieferkette	20
B1 Ethische Haltung im Umgang mit Geldmitteln	22
B1.1 Finanzielle Unabhängigkeit durch Eigenfinanzierung	22
B1.2 Gemeinwohlorientierte Fremdfinanzierung	23
B1.3 Ethische Haltung externer Finanzpartner*innen	24
B2 Soziale Haltung im Umgang mit Geldmitteln	25
B2.1 Solidarische und gemeinwohlorientierte Mittelverwendung	25
Negativ-Aspekt B2.2 Unfaire Verteilung von Geldmittel	26
B3 Sozial-ökologische Investitionen und Mittelverwendung	26
B3.1 Ökologische Qualität der Investitionen	26
B3.2 Gemeinwohlorientierte Veranlagung	27
Negativ-Aspekt B3.3 Abhängigkeit von ökologisch bedenklichen Ressourcen	28
B4 Eigentum und Mitentscheidung	28
B4.1 Gemeinwohlorientierte Eigentumsstruktur	28
Negativ-Aspekt B4.2 Feindliche Übernahme.....	29
C 1 Menschenwürde am Arbeitsplatz	30
C 1.1 Mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur	30
C 1.2 Gesundheitsförderung und Arbeitsschutz	33
C 1.3 Diversität und Chancengleichheit	35
Negativ-Aspekt C 1.4 Menschenunwürdige Arbeitsbedingungen	37
C 2 Ausgestaltung der Arbeitsverträge	37
C2.1 Ausgestaltung des Verdienstes	37
C 2.2 Ausgestaltung der Arbeitszeit.....	39
C 2.3 Ausgestaltung des Arbeitsverhältnisses und Work-Life-Balance	39
Negativ-Aspekt C 2.4 Ungerechte Ausgestaltung der Arbeitsverträge	40

C 3 Förderung des ökologischen Verhaltens der Mitarbeitenden	41
C3.1 Ernährung während der Arbeitszeit	41
C 3.2 Mobilität zum Arbeitsplatz	42
C 3.3 Organisationskultur, Sensibilisierung für ökologische Prozessgestaltung	44
Negativ-Aspekt C 3.4 Anleitung zur Verschwendung/Duldung unökologischen Verhaltens	46
C 4 Innerbetriebliche Mitentscheidung und Transparenz	46
C4.1 Innerbetriebliche Transparenz	46
C 4.2 Legitimierung der Führungskräfte	47
C 4.3 Mitentscheidung der Mitarbeitenden.....	48
Negativ-Aspekt C 4.4 Verhinderung des Betriebsrates.....	49
D 1 Ethische Kund*innenbeziehungen.....	50
D1.1 Menschenwürdige Kommunikation mit Kund*innen	50
D 1.2 Barrierefreiheit	53
Negativ-Aspekt D 1.3 Unethische Werbemaßnahmen	54
D 2 Kooperation und Solidarität mit Mitunternehmen.....	54
D2.1 Kooperation mit Mitunternehmen	54
D 2.2 Solidarität mit Mitunternehmen	57
Negativ-Aspekt D 2.3 Missbrauch der Marktmacht gegenüber Mitunternehmen	57
D 3 Ökologische Auswirkung durch Nutzung und Entsorgung von Produkten und Dienstleistungen	58
D3.1 Ökologisches Kosten-Nutzen-Verhältnis von Produkten und Dienstleistungen (Effizienz und Konsistenz).....	58
D 3.2 Maßvolle Nutzung von Produkten und Dienstleistungen (Suffizienz).....	60
Negativ-Aspekt D 3.3 Bewusste Inkaufnahme unverhältnismäßiger, ökologischer Auswirkungen	60
D 4 Kund*innen-Mitwirkung und Produkttransparenz	61
D4.1 Kund*innen-Mitwirkung, gemeinsame Produktentwicklung und Marktforschung	61
D 4.2 Produkttransparenz	62
E 1 Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen	64
E 1.1 Produkte und Dienstleistungen decken den Grundbedarf und dienen dem guten Leben	67
E 1.2 Gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen	70
Negativ-Aspekt E 1.3 Menschenunwürdige Produkte und Dienstleistungen	71
E 2 Beitrag zum Gemeinwesen	71
E 2.1 Steuern und Abgaben	72
E 2.2 Freiwillige Beiträge zur Stärkung des Gemeinwesens	73
E2.3 Negativaspekt. Illegitime Steuerverwendung.....	74
E2.4 Negativaspekt: mangelnde Korruptionsprävention	75
E 3 Reduktion ökologischer Auswirkungen	75
E 3.1 Absolute Auswirkungen / Management und Strategie	76
E 3.2 Relative Auswirkungen	76
Negativ-Aspekt E 3.3 Verstöße gegen Umweltauflagen sowie unangemessene Umwelt-belastungen	77
E 4 Transparenz und gesellschaftliche Mitentscheidung	77
E 4.1 Transparenz	77
E 4.2 Gesellschaftliche Mitbestimmung	78
Negativ-Aspekt	79
E 4.3 Förderung von Intransparenz und bewusste Fehlinformation	79
Anlage – Auszug Strategie 2022	82
Anlage – Umsetzungspakete	83

Allgemeine Informationen zum Unternehmen

Firmenname:	Diakonie Düsseldorf e.V. inkl. Katharina-von-Bora-Haus gGmbH Eingetragener Verein	
Rechtsform:		
Eigentums- und Rechtsform:		
Website:	www.diakonie-duesseldorf.de	
Branche:	Wohlfahrtsverband der ev. Kirche in Düsseldorf	
Firmensitz:	Düsseldorf	
Gesamtanzahl der Mitarbeitenden:	2019 – 2.808 Mitarbeitende 2020 – 2.859 Mitarbeitende	
Vollzeitäquivalente:	2019 – 2.073 Vollzeitäquivalente 2020 – 2.099 Vollzeitäquivalente	
Saison- oder Zeitarbeitende:	2019	nicht bekannt
	2020	nicht bekannt
Umsatz:	2019 – 166.846.364,64 € 2020 – 171.683.322,45 €	
Jahresüberschuss:	2019 – 592.738,10 € 2020 – 415.298,67 €	
Tochtergesellschaften / verbundene Unternehmen:	Katharina-von-Bora-Haus gGmbH (Eigentumsanteil 100%) Renatec – Gesellschaft für Rehabilitation und Neue Arbeit mbH /Eigentumsanteil 100%) IGL – In der Gemeinde leben gGmbH (Eigentumsanteil 50%)	
Berichtszeitraum:	Kalenderjahr 2019 und 2020 Das Kalenderjahr entspricht dem Geschäftsjahr	

Kurzpräsentation des Unternehmens

Wir sind die Diakonie der Evangelischen Kirche und ihrer Gemeinden in Düsseldorf und sehen uns in der lebendigen Tradition der Nächstenliebe. Wir möchten, dass es möglichst allen Menschen gut oder zumindest besser geht. Dazu ist es wichtig, dass ihre Kräfte geweckt werden, dass ihr Selbstvertrauen gestärkt wird und sie ihre Entwicklungsmöglichkeiten entfalten können. Unsere Mitarbeitenden engagieren sich täglich auf vielfältige Weise, damit das gelingt. Sie setzen auf Herzlichkeit und menschliche Nähe, auf fachliches Können und Teamarbeit. Wir freuen uns mit jedem Menschen, dem es gelingt, aus eigenen Kräften oder mit unserer Unterstützung eine schwierige Situation zu bewältigen und seine Zukunft selbst zu gestalten. Unsere fachliche Arbeit ist in sechs Geschäftsbereiche differenziert. Die Geschäftsbereiche Personal sowie Administration und Finanzen unterstützen wie die Vorstandsstabsstellen die Fachbereiche bei der Erfüllung ihrer vielfältigen Angebote.

Produkte / Dienstleistungen

Die Diakonie Düsseldorf verfolgt ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige, mildtätige und kirchliche Zwecke im Sinne des Abschnitts „Steuerbegünstigte Zwecke“ der Abgabenordnung durch Förderung der Allgemeinheit auf materiellem, geistigem und sittlichem Gebiet, indem sie Mittel zur Erfüllung dieser Zwecke einsetzt. Im Rahmen dessen engagiert sich die Körperschaft im Auftrag der evangelischen Kirchengemeinden für Kinder, Jugendliche und Familien, Migrantinnen und Migranten, Gefährdete, Wohnungslose, Straffällige und Haftentlassene, Arbeitslose, Suchtkranke, psychisch Kranke, Behinderte sowie alte, kranke und pflegebedürftige Menschen. An rund 180 Standorten tragen über 2.800 Mitarbeitende dazu bei, Menschen neue Lebensperspektiven zu geben. Außerdem engagieren sich über 1.600 Personen ehrenamtlich ohne stundenweise Aufwand in vielen Feldern der diakonischen Arbeit. Zur Erfüllung ihrer Aufgaben ist der Diakonie Düsseldorf – Gemeindedienst der Evangelischen Kirchengemeinden e.V. organisatorisch in folgende Vorstandsbereiche untergliedert:

- Kinder, Jugend und Familie
- Leben im Alter
- Gesundheit und Soziales
- Finanzen (seit dem 1. Januar 2020)

Die Vorstandsbereiche bieten zielgruppenorientiert Unterstützung und Expertise für Menschen in verschiedensten Lebensphasen und -lagen und werden wiederum durch zentrale Funktionen *der Geschäftsleitung und Verwaltung* in ihrer Tätigkeit unterstützt.

Im Vorstandsbereich Leben im Alter unterstützt der Verein bedürfnisorientiert alte Menschen. Das Angebot reicht von Beratung und Begegnung über verschiedene Hilfen für zuhause Lebende, sowie Wohnen mit Unterstützung bis zu vollstationärer Pflege. Im Rahmen dessen werden hauswirtschaftliche und ambulante pflegerische Dienstleistungen und Betreuungen angeboten sowie sechs Wohnparks und acht Pflegeheime betrieben.

Die Mitarbeitenden im Vorstandsbereich Gesundheit und Soziales setzen sich für benachteiligte Menschen ein. Zum einen bieten sie Hilfe für arbeitslose, wohnungslose und arme Menschen sowie für Menschen mit Flüchtlings- oder Migrationshintergrund. Zum anderen unterstützen sie suchtkranke, psychisch Kranke und behinderte Menschen mit diversen Angeboten und Projekten.

Der Vorstandsbereich Kinder, Jugend und Familie bietet insbesondere Hilfen für (werdende) Mütter, Familien, aber auch für Heranwachsende an. Besonders zu erwähnen ist das Engagement bei den Kindertagesstätten, in welchen der Verein mit seinen Familienzentren tätig ist und für eine ganzheitliche Begleitung und Förderung von Kindern sorgt.



Der Weg des Unternehmens zur Gemeinwohlökonomie

Die Ausbeutung von Natur und Menschen zur Maximierung von Profiten führt die Menschheit in Krisen von bisher ungeahntem Ausmaß: Natur wird unwiederbringlich zerstört, viele Menschen verlieren Lebensgrundlage, Gesundheit, Freiheit. Nur wenige profitieren. Für diese Entwicklung tragen wir alle Verantwortung, auch die Diakonie Düsseldorf. Denn trotz aller Anstrengungen wirtschaften wir noch nicht in allen Bereichen so nachhaltig und sozial, wie es uns möglich ist. Mit diesem Hintergrund hat die Diakonie Düsseldorf im Jahr 2018 die Strategie 2022 – Nachhaltig – innovativ – evangelisch formuliert und sich damit deutlich zu einer nachhaltigeren Ausrichtung in ihrem gesamten Wirken positioniert. Die formulierte Strategie zur Nachhaltigkeit haben wir diesem Bericht als Anlage beigefügt. Die Kernbotschaft der Strategie lautet, dass die Diakonie Düsseldorf Nachhaltigkeit als ein Zusammenspiel aus sozialen, ökologischen und ökonomischen Kriterien begreift und somit einen ganzheitlichen Ansatz verfolgt. Mit der Umsetzung des ganzheitlichen und trägerweiten Transformationsprozesses wurde die Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit beauftragt, die sich neben einem Mitglied des Vorstands aus Vertreter*innen aller Geschäftsbereiche zusammensetzt. Moderiert und koordiniert wird die Steuerungsgruppe von der Stabsstelle Nachhaltigkeit, für die in 2019 Personalressourcen bereitgestellt wurden.

Das Nachhaltigkeit auf verschiedensten Ebenen wirkt, brachte die Steuerungsgruppe mit dem Anstoßen strategischer Themen wie der Elektromobilität, der Prüfung energetischer Effizienzen in ausgewählten Gebäuden oder der Beteiligung bei Ökoprofit Düsseldorf zum Ausdruck. Schnell umsetzbare Erfolge wurden in zwei Maßnahmenpaketen gebündelt und nach erfolgter Freigabe durch den Vorstand der Diakonie trägerweit umgesetzt. Eine Beschreibung der Maßnahmenpakete „100-Tage-Programm“ und „ab Tag 101“ fügen wir in der Anlage diesem Bericht bei. Mit der Steuerungsgruppe konnte somit eine Klammer um die vielen lose bestehenden Aktivitäten zur Nachhaltigkeit in den Geschäftsbereichen gezogen werden, die einen gemeinsamen Entwicklungsprozess ermöglicht.

Auf der Suche nach einem Berichtssystem zur Nachhaltigkeit sind wir auf die Gemeinwohlökonomie aufmerksam geworden. Lag unser Fokus zuerst auf einem an den SDG's orientierten Berichtssystem, haben wir schnell die Vorteile der Gemeinwohlbilanz und den Mehrwert einer externen Auditierung erkannt.

Dem Beitritt zur GWÖ im Sommer 2021 wurde eine Beteiligungsschleife durch alle Leitungsteams der Geschäftsbereiche vorangestellt, um hier bereits den Grundstein für eine breite Beteiligung zu legen. Mit der Verbindung zum Zweigverein Gemeinwohl-Ökonomie Rheinland e.V. versuchen wir die Vision der Gemeinwohlökonomie in unserem Kernmarkt zu positionieren und werden uns nach dem Abschluss des Bilanzprozesses auch gerne vor Ort engagieren.

Der Kontakt zur Steuerungsgruppe erfolgt über die Stabsstelle Nachhaltigkeit:

Diakonie Düsseldorf e.V.
Stabsstelle Nachhaltigkeit / Johannes Forst
Platz der Diakonie 1
40233 Düsseldorf
Tel.: 0211 7353 150
Email: johannes.forst@diakonie-duesseldorf.de

Mitwirkende

Dieser Gemeinwohlbericht wurde mit dem Anspruch einer breiten Beteiligung erstellt. Hinter den Informationen und Formulierungen der einzelnen Berichtsteile verbergen sich verschiedene Autoren unterschiedlichster Fachrichtungen. Hierdurch kann es zu Unterschieden im Schreibstil und der Tonalität der Berichtsabschnitte kommen. Ein besonderer Dank gilt allen Mitwirkenden bei der Erstellung dieses Gemeinwohlberichtes auf dem Weg zur ersten Gemeinwohlbilanz der Diakonie Düsseldorf.

Silke Baxmann-Lohne
Gerald Bär
Eva Beck
Günther Becker
Daniela Broehl
Rudolf Brune
Tanja Buck
Nicole Boehm
Svenja Botzen
Laura Böpple
Ute Clevers
Tina Dietrich
Martina Dietrich
Ute Dröge
Marc Esch
Suzana Erlauer
Anja Erdl
Katharina Fornfeist
Johannes Forst
Cornelia Grosser
Felix Geisen
Constanze Gamon
Inge Gössling
Heike Glasmacher
Marietta Hansmann
Kirsten Hols
Jürgen Hampel
Stefan Hallen
Iris Jammer
Stefanie Klein
Thomas Kemper
Gabriele Kretschmer
Angelika Knecht
Julius Kohl
Kai Lingenfelder
Iris Leiverkuß

Dirk Leven
Silke Lassen
Anna-Lena Merhart
Thomas Moisa
Isabell Mölls
Klaus Niel
Katja Quakatz
Petra Rominski
Dagmar Reimer
Yvonne Rosenthal
Rita Schulz
Volker Schotte
Michael Schmidt
Renate Solich
Susanne Stöver
Peter Steidel
Stefan Sohn
Antonia Sassin
Clarissa Schruck
Joachim Schwabe
Maria Schumacher-Nahry
Gabriele Simek
Birgit Sittermann-Brandsen
Peter Steidel
Oliver Targas
Matthias Thomes
Volker Urban
Rainer Vetter
Christoph Wand
Andrea Wehr
Stefanie Wight
Stefanie Winter
Ursula Wolter

Testat

Bewertung des Gemeinwohlberichtes durch die Gemeinwohl-Ökonomie



Bilanzierendes
Unternehmen
mit externem Audit

Testat:	Externes Audit	Gemeinwohl- Bilanz	Diakonie Düsseldorf e.V.	
	M5.0 Vollbilanz	2019 + 2020	Auditor*In: Nils Wittke Gitta Walchner	
Wert	MENSCHENWÜRDIGKEIT	SOLIDARITÄT UND GERECHTIGKEIT	ÖKOLOGISCHE NACHHALTIGKEIT	TRANSPARENZ UND MITENTSCHEIDUNG
Berührungsgruppe				
A: LIEFERANT*INNEN	A1 Menschenwürde in der Lieferkette: 20 %	A2 Solidarität und Gerechtigkeit in der Lieferkette: 20 %	A3 Ökologische Nachhaltigkeit in der Lieferkette: 20 %	A4 Transparenz und Mitentscheidung in der Lieferkette: 20 %
B: EIGENTÜMER*INNEN & FINANZ- PARTNER*INNEN	B1 Ethische Haltung im Umgang mit Geldmitteln: 10 %	B2 Soziale Haltung im Umgang mit Geldmitteln: 70 %	B3 Sozial-ökologische Investitionen und Mittelverwendung: 10 %	B4 Eigentum und Mitentscheidung: 70 %
C: MITARBEITENDE	C1 Menschenwürde am Arbeitsplatz: 40 %	C2 Ausgestaltung der Arbeitsverträge: 30 %	C3 Förderung des ökologischen Verhaltens der Mitarbeitenden: 20 %	C4 Innerbetriebliche Mitentscheidung und Transparenz: 10 %
D: KUND*INNEN & MITUNTERNEHMEN	D1 Ethische Kund*innen beziehungen: 60 %	D2 Kooperation und Solidarität mit Mitunternehmen: 70 %	D3 Ökologische Auswirkung durch Nutzung und Entsorgung von Produkten und Dienstleistungen: 20 %	D4 Kund*innen Mitwirkung und Produkttransparenz: 50 %
E: GESELLSCHAFTLICHES UMFELD	E1 Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen: 70 %	E2 Beitrag zum Gemeinwesen: 60 %	E3 Reduktion ökologischer Auswirkungen: 20 %	E4 Transparenz und gesellschaftliche Mitentscheidung: 30 %
			Testat gültig bis: 31.12.2024	BILANZSUMME: 333

A 1 Menschenwürde in der Zulieferkette

Kostenseitig dominieren bei der Diakonie Düsseldorf als Anbieterin von sozialen Dienstleistungen Personalaufwendungen. Trotzdem benötigt sie für ihr Wirken am und mit Menschen Gebäude, Investitionsgüter, Sachaufwendungen und Dienstleistungen. Die für die Beschaffung relevanten Positionen der Gewinn- und Verlustrechnung aus den Berichtsjahren beziffern sich auf ein Gesamtvolumen für 2020 von rd. 48 Millionen Euro und 2019 rd. 44 Millionen Euro.

Zugekaufte Produkte und Dienstleistungen im Berichtszeitraum sowie Hinweise zum Einsatz von Nachhaltigkeitssiegeln

Kostenposition	in % vom Aufwand 2019	2019	in % vom Aufwand 2020	2020	A1 Menschenwürde in der Zulieferkette	A2 Solidarität und Gerechtigkeit in der Zulieferkette	A3 Ökologische Nachhaltigkeit in der Zulieferkette	A4 Transparenz und Mitentscheidung in der Zulieferkette
Lebensmittel	4,85%	2.367.903,71	4,68%	2.020.886 €	10 T. Kaffee über Gepa/Fair Trade Siegel Anteil Lieferant 2019: 4,7%/2020: 5,3% / Beschaffung von weiteren Siegelprodukten möglich, Verantwortung liegt beim Beschaffer vor Ort	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.
Getränke	0,54%	266.091,32	0,55%	236.598 €		Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Wasser ausschl. aus Wasserflaschen (siehe 100-Tage-Programm)	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.
Catering	4,41%	2.152.451,97	4,11%	1.774.999 €		Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.
Allgemeiner Medizinischer/pflegerischer Bedarf	0,33%	161.393,24	2,89%	1.248.469 €	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	2020: Beschaffung von Schutzmaterial während Corona-Pandemie	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.
Inkontinenzmittel	0,38%	186.913,76	0,46%	197.654 €	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.
Wasser, Brennstoffe	1,33%	647.382,35	1,40%	606.923 €				
Strom	1,76%	861.719,65	2,06%	889.922 €			100% Ökostrom (Siegel TÜV Nord)	
Allgemeiner Wirtschaftsbedarf	4,54%	2.214.998,68	5,19%	2.243.075 €	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Blauer Engel Siegel für Toilettenpapier und Hygienepapier im Waschräum	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.
Objektreinigung	3,87%	1.890.842,00	4,87%	2.103.284 €	Zentrale Koordinierung der 4 eingesetzten Lieferanten über EKM / bisher keine NH-Siegel	Zentrale Koordinierung der 4 eingesetzten Lieferanten über EKM / bisher keine NH-Siegel	Zentrale Koordinierung der 4 eingesetzten Lieferanten über EKM / bisher keine NH-Siegel	Zentrale Koordinierung der 4 eingesetzten Lieferanten über EKM / bisher keine NH-Siegel
Wäschereinigung	1,26%	615.401,75	1,73%	745.797 €	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben
KFZ-Betrieb	0,35%	168.921,57	0,33%	144.594 €	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	im Berichtszeitraum 3 Elektrofahrzeuge zugelassen	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben
Honorare	8,77%	4.282.816,00	10,12%	4.373.911 €	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben
Betreuungsaufwendungen	4,02%	1.961.016,00	4,10%	1.771.520 €	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben
Miete/Pacht/Leasing	16,80%	8.201.553,00	19,87%	8.587.842 €	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben
Sonstiger Materialaufwand	1,70%	830.083,00	3,03%	1.308.153 €	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben
Allgemeiner Verwaltungsbedarf	5,01%	2.443.799,87	5,05%	2.181.593 €	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.
EDV-Aufwand	1,55%	757.098,77	1,74%	754.172 €	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.
Büromaterial und Drucker	0,59%	289.020,36	0,58%	250.308 €	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.	Kauf von NH-Siegeln über RV-Partner möglich. Keine zentrale Evaluation.
Instandsetzung/Wartung	7,52%	3.670.557,00	9,36%	4.044.584 €	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben
Arbeitnehmerüberlassung	2,65%	1.294.731,52	3,74%	1.618.333 €	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben	NH-Siegel werden bisher nicht erhoben
Summe der Investitionen in immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen	27,77%	13.560.226,99	14,16%	6.122.876 €	Einsatz von NH-Siegeln bei der Beschaffung wird bisher nicht erhoben	Einsatz von NH-Siegeln bei der Beschaffung wird bisher nicht erhoben	Einsatz von NH-Siegeln bei der Beschaffung wird bisher nicht erhoben	Einsatz von NH-Siegeln bei der Beschaffung wird bisher nicht erhoben
	100%	48.824.922,51	100%	43.225.493,67				

Beschaffungsvolumen der Diakonie Düsseldorf

Bevor auf die Punkte der Gemeinwohlbilanzierung eingegangen wird, vorab grundsätzliche Erläuterungen zur Organisation der Beschaffung sowie zum Umgang mit Lieferant*innen.

Organisation der Beschaffung

Ein Großteil der Sachaufwendungen werden über zentrale Organisationseinheiten aus der Verwaltung der Diakonie Düsseldorf heraus gesteuert oder vergeben. Hierbei wird zwischen der strategischen Einkaufssteuerung und dem operativen Einkaufsprozess (u. a. Bestellung, Annahme Ware oder Abnahme DL, Rechnungsprüfung) unterschieden.

Das Einkaufsmanagement fasst wiederkehrende Bedarfe zusammen, wählt Lieferant*innen aus und verhandelt das gebündelte Volumen in Rahmenverträgen. Die operativen Bedarfsträger*innen können dezentral innerhalb dieser definierten Rahmen bei den gelisteten Lieferant*innen ihre Bestellungen direkt tätigen. Jede Einrichtung kann dafür auf das laufend aktualisierte digitale Einkaufshandbuch zugreifen. Besteht für ein benötigtes Produkt oder eine Dienstleistung keine Rahmenvertragslösung oder ist eine Bündelung der Bedarfe nicht sinnvoll, regelt eine Vergaberichtlinie die Beschaffung. Diese geht auch auf ökologische und soziale Faktoren ein, ist aber diesbezüglich allgemein gehalten. Beispiele für Produktgruppen ohne zentrale Beschaffungslösung sind frische Backwaren bei lokalen Bäckereien oder Blumen. Im Einkaufsmanagement wird regelmäßig geprüft, ob sich die verhandelten Einkaufslösungen mit den operativen Beschaffungsanforderungen decken und bei Abweichungen wird nachgesteuert.

Den Einkauf aller IT-Hardwarekomponenten (Notebooks, Bildschirme, Drucker, Server, Storage, Software etc.) verantwortet die Abteilung Informationstechnik. Der gesamte Beschaffungsprozess ist zentral organisiert. Dies bedeutet, dass hier neben der strategischen Beschaffung auch die operativen Prozesse abgebildet werden: Dezentrale Bedarfsträger bestellen benötigte Produkte nicht bei Lieferanten, sondern intern. Bei Projekten wie der Einführung neuer Software findet ein sehr enger Austausch mit den internen Kund*innen und den Lieferant*innen statt, um die Produkte und Dienstleistungen auf die Bedarfe und Anforderungen abzustimmen und in

Form eines Lastenheftes oder Leistungsverzeichnisses zu definieren.

Das Immobilienmanagement vergibt Aufträge an Handwerker und Gebäudedienstleister oder plant und betreut die Bauprojekte der Diakonie Düsseldorf. Die für Bauprojekte, Wartungen und Instandsetzungen aufgewendeten Sachausgaben werden direkt über das Immobilienmanagement an Rahmenvertrags-partner vergeben. Für kleinere Handwerker-leistungen werden den operativen Einrichtungen über das Einkaufshandbuch Ansprechpartner benannt.

Durch die zentrale Steuerung der Sachausgaben werden einheitliche Standards implementiert und das Beschaffungsvolumen auf wenige ausgewählte Lieferanten verbindlich verteilt. Neben den ökonomischen Vorteilen dieser Einkaufsorganisation und der Möglichkeit der zentralen Einkaufssteuerung, wird die Qualität der Lieferanten erhöht und mehr Planungssicherheit erreicht. Jede Beschaffung findet im Spannungsfeld der durch die Refinanzierung der sozialen Arbeit gesetzten Kostengrenzen statt. Daher wurden in der Vergangenheit ökonomische Faktoren bei Beschaffungsentscheidungen stark gewichtet. Mit der Nachhaltigkeitsstrategie wird versucht, soziale und ökologische Faktoren gleich zu gewichten. Seit Längerem bestehende Leuchtturmprojekte wie der Bezug von Ökostrom oder Gepa-Kaffee konnten in den Berichtsjahren um weitere Umsetzungen ergänzt und so die Transformation der Beschaffung fortgesetzt werden.

Sonderfall: Pädagogischer Einkauf

In mehreren Angeboten der Diakonie Düsseldorf sollen betreute Personen lernen die Einkäufe des täglichen Lebens selbstständig durchzuführen. Aus diesem Grund erhalten sie Bargeld und versorgen sich und die Einrichtung aus dem umliegenden Einzelhandel mit einer breiten Produktpalette. Dies wird als „pädagogischer Einkauf“ bezeichnet. Dieser Beschaffungsbereich fällt nicht unter die zentral organisierte Beschaffung und wird in seinem Volumen als eher klein eingeschätzt.

Lieferant*innenmanagement

Die zentral ausgewählten Lieferanten werden meist über Ausschreibungsverfahren ermittelt. Im Verfahren werden die Lieferanten in Bietergesprächen intensiv geprüft. Zur Prüfung gehört meist auch der Besuch des Lieferanten und ein Anruf bei Referenzen. Wenn möglich, wurden regionale Lieferanten und Dienstleister bevorzugt. In einigen Fällen wurde zusätzlich mit Herstellern von Produkten verhandelt, um dem regionalen Lieferanten einen besseren Rabattrahmen zu ermöglichen. Dieses Vorgehen wurde u. a. bei der Beschaffung von Druckern und Büromöbeln angewandt. Nachhaltigkeitsfaktoren werden hierbei berücksichtigt, allerdings bisher nicht standardisiert dokumentiert. Alle Rahmenvertragspartner kamen aus Deutschland, die meisten hatten ihren Firmensitz in Nordrhein-Westfalen. Das Ziel des Ausschreibungsverfahrens ist der Abschluss eines Rahmenvertrages der transparent alle Fragen der Zusammenarbeit regelt: Neben dem Preis werden auch gesetzliche Standards wie die Einhaltung von Tariflöhnen und Qualitätsanforderungen wie die Bremer-Liste für Kita-Catering schriftlich festgehalten. Diese Verträge werden mit langen Laufzeiten abgeschlossen, durchschnittlich vier bis sechs Jahre. Im Rahmen von Jahresgesprächen werden mit den Partnern das jeweils abgelaufene Geschäftsjahr reflektiert und die Konditionen für das kommende besprochen. Hierbei steht auch die Zufriedenheit des Lieferanten im Fokus. Ökonomische Faktoren werden mit verschiedenen Indikatoren (Marktentwicklungen, Inflationsraten, Benchmarks etc.) im Vorfeld der Jahresgespräche überprüft. Eine erneute Ausschreibung findet nur aufgrund einer schlechten Bewertung des Lieferanten oder nach mehreren Jahren der Zusammenarbeit statt. Bestandslieferanten erhalten immer die Möglichkeit an der Ausschreibung teilzunehmen und den Auftrag wieder für sich zu gewinnen.

A1.1 Arbeitsbedingungen und gesellschaftliche Auswirkungen in der Zulieferkette

Hier lag die Konzentration auf der Ebene des Handels, der Dienstleistungserbringung oder der

Caterer die Produkte verarbeiten. Hinweisen zu Verstößen gehen wir direkt nach. *Beispiel:* Bei der Unterhaltsreinigung sind die Reinigungskräfte tief in die Ablaufprozesse von Einrichtungen integriert. Kommt es hier zu Beschwerden seitens der Reinigungskräfte über Personen oder Prozesse des Vertragspartners (ihres Arbeitgebers), wird der Sachverhalt durch die Koordinatorin der externen Objektreinigung, die dem Einkaufsmanagement zugeordnet ist, zeitnah geklärt. Verstöße gegen die Menschenwürde waren im Berichtszeitraum bei direkten Lieferanten oder Dienstleistern nicht bekannt.

Bei den dem Handel, Caterern oder Dienstleistern vorausgehenden Lieferketten wurde auf das Qualitätsmanagement der direkten Lieferanten und Dienstleister vertraut. Größere Partner werden regelmäßig besucht, um uns ein Bild der Arbeitsbedingungen vor Ort zu machen. *Beispiele:* Rahmenvertragspartner für Catering, Lebensmittelgroßhandel oder Wäschereinigung. Bei einigen Produkten wurden die hinter dem Handel stehenden Hersteller besucht (siehe A1 „Lieferantenmanagement“). Bei Jahresgesprächen werden Probleme in der Lieferkette besprochen, aber nicht systematisch evaluiert.

Bei Kaffee und Tee wurden ausschließlich Produkte mit dem Fairtrade-Siegel eingesetzt. Grundsätzlich können über die gelisteten Händler weitere Produkte mit Nachhaltigkeitssiegeln zur Menschenwürde in der Zulieferkette beschafft werden. Dies liegt bisher in der Verantwortung des Bestellers und wird nicht systematisch erfasst.

Verpflichtende Indikatoren

- Anteil der zugekauften Produkte/Dienstleistungen am gesamten Einkaufsvolumen in Tabellenform
Siehe Tabelle unter A1.
- Anteil der eingekauften Produkte/Dienstleistungen, die unter fairen Arbeitsbedingungen hergestellt wurden
Siehe Tabelle unter A1.1.
Eine flächendeckende Erhebung dieses Wertes findet bisher nicht statt.

Negativ-Aspekt

A 1.2 Verletzung der Menschenwürde in der Zulieferkette

Über die vollständigen Lieferketten bestand kein abschließender Überblick. Insbesondere bei der IT-Hardware wurden marktübliche Produkte gekauft, bei deren Produktion es berechnete Zweifel bezüglich der Einhaltung der Menschenwürde gibt. Im Berichtszeitraum gab es Versuche, mit dem Fairphone oder dem Shift-Phone alternative Produkte einzusetzen. Leider erwiesen sie sich im Alltag nicht als tauglich.

Verpflichtende Indikatoren

- Anteil der eingekauften Produkte, die ethisch riskant bzw. ethisch unbedenklich sind

Neben der IT-Hardware sehen wir keine ethisch riskanten Produkte in unserem Beschaffungsvolumen.

Verbesserungspotenziale:

- Wenn verfügbar, deutsche oder europäische Produkte und Hersteller wählen.
- Aufnahme von Kriterien zur Menschenwürde in der Zulieferkette in die Vergaberichtlinie
- Beschaffungskriterien definieren für nachhaltige Beschaffung der Berichtsteile A1 bis A4
- Mehr Transparenz über Beschaffungskriterien außerhalb der zentral organisierten Beschaffung.
- Erhebung des Anteils der unter fairen Arbeitsbedingungen hergestellten eingekauften Produkte und Dienstleistungen.
- Erneuter Test alternativer Smartphone mit den aktuellen Generationen des Fairphone und Shift Phone.
- Bei Smartphones auf höherwertige Geräte mit langen Nutzungsdauern setzen.
- Nutzungsdauer von IT-Hardware erhöhen.
- Die vorhandene Strategie zur „green-IT“ laufend aktualisieren.



A 2 Solidarität und Gerechtigkeit in der Zulieferkette

A2.1 Faire Geschäftsbeziehungen zu direkten Lieferant*innen

Die Diakonie Düsseldorf strebte faire, transparente und vertrauensvolle sowie nach Möglichkeit langfristige Geschäftsbeziehungen mit direkten Lieferant*innen an. Bei wiederkehrenden Bedarfen wurden schriftliche Rahmen- und Konditionsvereinbarungen geschlossen. Diese wurden in Jahresgesprächen reflektiert. In den Vereinbarungen wurden Preis-, Zahlungs- und Lieferbedingungen detailliert vereinbart. Diese galten und gelten während der gesamten Vertragslaufzeit für das operative Tagesgeschäft. Über das interne Portal „Diakonie Wissen“ waren diese Vereinbarungen für alle einsehbar. Die Verhandlung der Preis-, Zahlungs- und Lieferbedingungen orientierte sich an den jeweiligen Marktbedingungen (Angebot und Nachfrage, Marktumfeld, Anzahl der Wettbewerber etc.) sowie den eigenen Bedarfen und Möglichkeiten und denen der Lieferant*innen. Ziel der zentralen Beschaffung war es auch, dass durch die Bündelung von Einkaufsvolumina Kostenvorteile im Vergleich zu einer dezentralen Beschaffung generiert wurden. Die Zufriedenheit der Lieferant*innen mit den verhandelten Preis-, Zahlungs- und Lieferbedingungen wurde nicht evaluiert. Grundsätzlich ist aber davon auszugehen, dass die Vereinbarungen nur unterschrieben wurde, wenn beide Seiten mit den darin festgehaltenen Bedingungen einverstanden waren. Wichtig ist, dass die Vereinbarungen für beide Vertragspartner verständlich waren und umfänglich besprochen wurden. Die Vorteile eines Rahmenvertrages überwogen für den Lieferanten, so sind in einigen Bedarfsgruppen Erhöhungen des Preises durch neue Tarifabschlüsse bereits vertraglich vereinbart (Beispiel: Unterhaltsreinigung). In der Organisation war jede*r Lieferant*in ein* Ansprechpartner*in aus dem Einkaufsmanagement oder der IT zugewiesen, so dass bei Vertragsstörungen die Zuständigkeiten klar geregelt waren.

Die Wertschöpfung einzelner Produkte und Dienstleistungen in der gesamten Lieferkette war nicht zu ermitteln. Hier sind wir auf die in den Verhandlungen vorgetragenen Informationen der Lieferant*innen angewiesen. Eine Preiserhöhung können wir zum Beispiel grundsätzlich nur akzeptieren, wenn diese nachvollziehbar und marktgerecht ist.

Die Beschaffungsexperten der Diakonie Düsseldorf müssen über ausreichende Marktkenntnisse verfügen, um beurteilen zu können, welche Konditionen marktgerecht und/oder für beide Seiten fair sind.

Verpflichtende Indikatoren

- Durchschnittliche Dauer der Geschäftsbeziehung zu Lieferant*innen
Laut der im Berichtszeitraum geltenden Vergabeordnung werden Preise/Konditionen in den meisten Bedarfsgruppen alle zwei bis drei Jahre geprüft. Dies entspricht nicht immer der Dauer der abgeschlossenen Rahmenverträge, die i. d. R. eine Laufzeit von vier bis sechs Jahren aufweisen.
- Geschätztes Verhältnis des Anteils an der Wertschöpfung zwischen Unternehmen und Lieferant*innen
Kann nicht ermittelt werden.

Verbesserungspotenziale:

- Abfrage, ob Lieferant*innen mit den Preis-, Zahlungs- und Lieferbedingungen zufrieden sind. Dies sollte von einer (externen) Stelle erfolgen, die nicht in der Beschaffung der Diakonie Düsseldorf angesiedelt ist.
- Dokumentation der Ergebnisse der Jahresgespräche.
- Mehr Transparenz über Beschaffungskriterien außerhalb der zentral organisierten Beschaffung.
- Einrichten einer Ansprechstelle für Beschwerden für Lieferant*innen.

A 2.2 Positive Einflussnahme auf Solidarität und Gerechtigkeit in der gesamten Zulieferkette

Größe und Beschaffungsstruktur der Diakonie Düsseldorf hatten Einfluss auf direkte Lieferant*innen und Dienstleister. Der Einfluss auf die gesamte Zulieferkette wird jedoch als gering angesehen. Über die Auswahl der Produkte und Dienstleistungen konnte primär entschieden werden, ob diese fair produziert wurden. Mit ihrer Unternehmensstrategie, in der Nachhaltigkeit verankert ist, sowie den Beitritt zur Gemeinwohl-Ökonomie hat sich die Diakonie Düsseldorf auf den Weg gemacht, positiven Einfluss auf die Zulieferketten zu nehmen und sich mit einem klaren Fokus auf Nachhaltigkeit organisatorisch neu aufzustellen.

Verpflichtende Indikatoren

- Anteil der eingekauften Produkte und Rohwaren, die ein Label tragen, welches Solidarität und Gerechtigkeit berücksichtigt
Siehe Tabelle unter A1.
Eine flächendeckende Erhebung dieses Wertes findet bisher nicht statt.
- Anteil der Lieferant*innen, mit denen ein fairer und solidarischer Umgang mit Anspruchsgruppen thematisiert wurde bzw. die auf dieser Basis ausgewählt wurden
*Zertifizierungen von Lieferant*innen, die einen fairen und solidarischen Umgang in der gesamten Zulieferkette garantieren, stehen bislang nicht im Fokus der Beschaffung.*

Verbesserungspotenziale:

- Stärkere Fortbildung der Beschaffer*innen zu Zertifizierungen und Siegeln, die einen fairen und solidarischen Umgang in der gesamten Zulieferkette sicherstellen.
- Mehr Transparenz über Beschaffungskriterien außerhalb der zentral organisierten Beschaffung.
- Erfassen des Anteils der eingekauften Produkte und Rohstoffe, die ein Label tragen, welches Solidarität und Gerechtigkeit berücksichtigt
- Aufnahme von Kriterien zur Solidarität und Gerechtigkeit in der Zulieferkette in die Vergaberichtlinie
- Beschaffungskriterien definieren für nachhaltige Beschaffung der Berichtsteile A1 bis A4

Negativ-Aspekt

A 2.3 Ausnutzung der Marktmacht gegenüber Lieferant*innen

Die Marktmacht der Diakonie Düsseldorf war bei größeren Lieferant*innen – insbesondere bei international tätigen Unternehmen – gering. Bei lokalen Lieferant*innen kann es vorkommen, dass die Diakonie Düsseldorf der größte Einzelkunde ist und somit über eine Marktmacht verfügt. Wie beschrieben, wird eine partnerschaftliche Geschäftsbeziehung angestrebt. Beispiel: Im Berichtszeitraum wurde ein sehr enger Austausch mit den beauftragten Kita- und Schulcaterern gepflegt, die von Lockdowns und anderen Regelungen während der Pandemie wirtschaftlich betroffen waren. Die Insolvenz eines solchen langjährigen Rahmenvertragspartners wäre nicht im Sinne der Diakonie Düsseldorf gewesen. Um das Risiko zu minimieren, wurden Bedarfsgruppen, wenn möglich, auf mehrere Lieferant*innen oder Dienstleister aufgeteilt.

Die Bündelung von Einkaufsvolumina wurde nur mit Töchterunternehmen zur Verbesserung der Konditionen vorgenommen. Es sind keine Beschwerden bekannt, dass die Marktposition gegenüber Lieferant*innen ausgenutzt worden wäre.



A 3 Ökologische Nachhaltigkeit in der Zulieferkette

A3.1 Umweltauswirkungen in der Zulieferkette

Die Diakonie Düsseldorf erbringt soziale Dienstleistungen und setzt somit keine Rohstoffe im eigentlichen Sinne ein. Um diese vielfältigen Dienstleistungen zu erbringen, werden jedoch diverse Produkte und extern erbrachte Dienstleistungen eingekauft. Beispielhaft können Materialien des pflegerischen Bedarfes, Hardware (IT), Büromaterial, Spielwaren und Lebensmittel genannt werden. Die Art der benötigten Produkte und Dienstleistungen ist sehr unterschiedlich und hängt vom Charakter und der Art der erbrachten sozialen Dienstleistung ab.

Für den Betrieb der Gebäude wird zudem Energien, Gebäudetechnik und gebäudespezifisches Verbrauchsmaterial benötigt. Beim Strom setzen wir seit 2015 flächendeckend auf Ökostrom (Tüv-Nord-Label) sowie den Einsatz von BHKW's und wenn möglich Fernwärme. In verschiedenen Objekten wurden die Leuchtmittel bereits auf LED's umgestellt.

Aufgrund der Vielfalt der Angebote und Standorte gibt es individuelle und teilweise sehr unterschiedliche Rahmenbedingungen für die verwendeten Energieträger, Materialien und Technologien. Teilweise sind wir Eigentümer der Immobilie, in vielen Fällen aber auch Mieter und deshalb auf die Kooperation des jeweiligen Vermieters angewiesen. An einigen Standorten unterliegen wir zudem den Bedingungen des Denkmalschutzes.

Die ökologischen Risiken in der Zulieferkette wurden nicht evaluiert.

Es gab innerhalb der Zulieferkette schädliche Umweltauswirkungen für die noch keine Alternative bestand, wie zum Beispiel Plastikverpackungen bei Einwegprodukten in der Pflege oder Produkte, die massenweise im Rahmen der Pandemiebekämpfung eingesetzt wurden (u. a. FFP2-Masken, Schnelltests). Die Problemfelder zur Beschaffung von IT-Hardware und Smartphones wurden im Berichtsteil A1.2 bereits beschrieben und bleiben auch aus ökologischer Sicht eine Herausforderung.

Ein weiteres Beispiel ist der Wechsel zu einem regionalen Lieferanten für Drucker. So wurden Fahrtwege des Dienstleisters im Kundendienst deutlich verkürzt, was den Treibstoffverbrauch des Lieferanten senkt.

Hinsichtlich des ökologischen Einkaufsverhaltens hob sich die Diakonie von ihren Wettbewerbern ab und ist Vorreiterin durch den zentralen Einkauf. Die Organisationsform erlaubt es, Wissen zu bündeln und Entscheidungen trägerweit umzusetzen.

Im Berichtszeitraum wurden die Anforderungen an einzelne Produkte mit Blick auf ihre Nachhaltigkeit verändert und ihre Beschaffung somit neu ausgerichtet. Zu nennen sind hier die folgenden Punkte, die in zwei Programme der Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit eingebunden waren. (Paket „100 Tage“ und Paket „Ab Tag 101“). Aufgrund der zentralen Steuerung der Beschaffung durch das Einkaufsmanagement bzw. die Informationstechnik konnten diese Produkte über die gesamte Organisation hinweg kurzfristig umgestellt werden:

- Umstellung Suchmaschine von Google auf Ecosia
- Umstellung Toilettenpapier (ca. 35.000 Rollen p. a.) von Frischfaser auf Recyclingfaser (Siegel „Blauer Engel“)
- Umstellung Handtuchpapier (ca. 1.200 Rollen p. a.) in den standardisierten Handtuchspendern aller Einrichtungen
- Vorher: 40% Recyclingfaser, 60% unzertifizierte Frischfaser
- Nachher: 48% Recyclingfaser, 52% FSC-zertifizierte Frischfaser
- Umstellung Druckerpapier (ca. 3.553.500 Blatt p. a.) auf Recyclingfaser (Siegel „Blauer Engel“)

- Umstellung von PET-Flaschen auf Glasflaschen bei der Getränkebelieferung
- Bezug von Tee über die Rahmenvertragspartner Gepa und Chefsculinar ausschließlich mit Nachhaltigkeits-Siegel
- Vorgabe für eigene Cafés, dass ein fleischfreies Gericht immer günstiger sein muss als die fleischhaltige Alternative

Bereits vor den Berichtsjahren wurde die gesamte Strombeschaffung auf Ökostrom (Siegel TÜV Nord) sowie das gesamte Beschaffungsvolumen für Kaffee (ca. 10 Tonnen/p.a.) auf den Lieferanten Gepa (Siegel Fairtrade) umgestellt.

Im Berichtszeitraum hat das Stammhaus Kaiserswerth als erstes Pflegeheim in Düsseldorf am Programm „Ökoprofit“ der Stadt Düsseldorf teilgenommen und wurde in der Folge im Frühjahr 2021 zertifiziert. (<https://www.duesseldorf.de/oekoprofit.html>)

Verpflichtende Indikatoren

- Anteil der eingekauften Produkte/Dienstleistungen, die ökologisch höherwertige Alternativen sind *Siehe Tabelle unter A1 sowie oben beschriebene Pakete der Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit (Paket „100 Tage“ und Paket „Ab Tag 101“). I. d. R. konnte bei Rahmenvertragspartnern auch die ökologisch höherwertige Alternative beschafft werden. Eine flächendeckende Erhebung fand nicht statt.*
- Anteil der Lieferant*innen, die zur Reduktion ökologischer Auswirkungen beitragen *Siehe Tabelle unter A1. Eine Erhebung dieses Wertes fand nicht statt.*

Verbesserungspotenziale:

- Im Jahr 2021 wurde die Entscheidung getroffen medizinischen Mund-Nasen-Schutz, sowie FFP2-Masken ausschließlich aus deutscher Herstellung zu kaufen
- Austausch mit Mitbewerbern, um voneinander zu lernen
- Einsatz von wiederverwendbaren Verpackungen, wie Boxen, die der Lieferant wieder mitnimmt oder aus nachhaltigen Materialien als Alternative zu Plastikverpackungen
- Prüfen der Möglichkeit terracycle zu nutzen (Handschuhrecycling: <https://www.terracycle.com/de-DE/>)
- In Jugendgruppen so weit wie möglich regional und biologische erzeugte Produkte einkaufen
- Prüfung des Einsatzes von Reinigungsprodukten mit Öko-Label
- Verpflichtung der Lieferanten auf entsprechenden Produkteinsatz
- Bevorzugung von Lieferanten mit einschlägigen Zertifizierungen wie DIN ISO 14001 (Umweltmanagement) DIN ISO 50001 (Energieeffizienz)
- Weitergehende Bündelung von Bestellungen von Büromaterialien
- Erfahrungen aus der Öko-Profit-Zertifizierung in einem Pflegeheim auf alle anderen Häuser übertragen
- Mehr Transparenz über Beschaffungskriterien außerhalb der zentral organisierten Beschaffung
- Erhebung des Anteils der Lieferant*innen, die zur Reduktion ökologischer Auswirkungen beitragen
- Erhebung des Anteils der eingekauften Produkte/Dienstleistungen, die ökologisch höherwertige Alternativen sind

Negativ-Aspekt A 3.2 Unverhältnismäßig hohe Umweltauswirkungen in der Zulieferkette

Verpflichtende Indikatoren

- Anteil der eingekauften Produkte/Dienstleistungen, die mit unverhältnismäßig hohen Umweltauswirkungen einhergehen
Es wurden keine Produkte oder Dienstleistungen mit unverhältnismäßigen Umweltauswirkungen beschafft.

Verbesserungspotenziale:

- Testlauf mit der neuen Generation Endgeräte von nachhaltigeren Smartphone-Herstellern (Fairphone und Shift Phone)
- Nutzungsdauer von IT-Hardware überprüfen und durch alternative Produktauswahl erhöhen
- Mehr Transparenz über Beschaffungskriterien außerhalb der zentral organisierten Beschaffung

A 4 Transparenz und Mitentscheidung in der Zulieferkette

A4.1 Transparenz und Mitentscheidungsrechte für Lieferant*innen

Der Austausch mit den Lieferant*innen der Diakonie Düsseldorf erfolgte im Berichtszeitraum im Wesentlichen im Rahmen der Jahresgespräche und Lieferantenbesuche (Audits). Dies ist grundsätzlich nur möglich, wenn die Beschaffung zentral organisiert und Prozesse definiert sind. Bei regelmäßigen Bedarfen und höheren Umsatzvolumen wurden Rahmenverträge mit Lieferant*innen geschlossen, die zentral verwaltet werden. Das Verhältnis zu den Lieferant*innen ist partnerschaftlich, auf Augenhöhe, und langfristig angelegt.

Alle erforderlichen Informationen (Liste Ansprechpartner*innen in Einrichtungen, Schließ- und Öffnungstage in Kitas etc.) werden Lieferant*innen zur Verfügung gestellt. Auch in die Organisation hinein kommunizieren wir über unser Intranet (Diakonie Wissen) alle Verträge, Preislisten etc. sehr offen und transparent.

Lieferant*innen wurden (und werden generell) als partnerschaftliche Berater*innen wahrgenommen

und die Zusammenarbeit orientierte sich immer auch an ihren Möglichkeiten. Dazu ist es vorteilhaft, wenn spezialisierte Beschaffer*innen die Möglichkeiten der Lieferant*innen und die jeweiligen Branchen und Märkte gut kennen.

Eine Vernetzung und ein Austausch der jeweiligen (internen als auch externen) Spezialist*innen ist sinnvoll und wurde im Rahmen gemeinsamer (Beschaffungs-) Projekte umgesetzt. Beispiel: Einkaufsmanagement, IT, Immobilienabteilung und das Qualitätsmanagement haben bei der Definition von Bedarfen und Anpassungen von Leistungsverzeichnissen mit den operativ betroffenen Kolleg*innen zusammengearbeitet.

Es wurde nicht abgefragt bzw. evaluiert, ob und in wie weit Lieferant*innen mit der Informationspolitik und den bestehenden Möglichkeiten zu kooperativen Entscheidungen zufrieden sind. Im Rahmen der Jahresgespräche wurde die Zusammenarbeit jedoch reflektiert.

Verbesserungspotenziale:

- (Anonyme) Abfrage der Zufriedenheit der Lieferant*innen inklusive Auswertung und Ableitung von Maßnahmen
- Einführung eines zentralen und fachbereichsübergreifenden Vertragsmanagements
- Fortlaufende Analyse der Beschaffungsvorgabe mit dem Ziel, dass alle wesentlichen wiederkehrenden Bedarfe ausschließlich über Rahmenvertragspartner abzuwickeln sind
- Ausbau und Weiterentwicklung des organisationsweiten Wissensmanagements
- Einführen einer Checkliste für Jahresgespräche
- Dokumentation der Ergebnisse der Jahresgespräche
- Verpflichtende jährliche Abfrage von Lieferantenbewertungen
- Überprüfen und anpassen der bestehenden Vergaberichtlinie bezüglich der Anforderungen an Transparenz und Mitentscheidung.
- Mehr Transparenz über Beschaffungskriterien außerhalb der zentral organisierten Beschaffung.

A 4.2 Positive Einflussnahme auf Transparenz und Mitentscheidung in der gesamten Zulieferkette

Die Möglichkeiten der Einflussnahme auf Transparenz und Mitentscheidung in der gesamten Zulieferkette waren für die Diakonie Düsseldorf primär auf die direkten Lieferant*innen beschränkt. Durch Leistungsverzeichnisse, Kernsortimente, Bedarfsanforderungen etc. wurde gezielt Einfluss genommen und Entscheidungen für Produkte und Hersteller getroffen, die den definierten Anforderungen entsprachen. Dies war ein sehr arbeitsintensiver Prozess unter Beteiligung der operativen Kolleg*innen (den Konsument*innen).

Je größer der Umsatzanteil beim Lieferanten, desto größer waren die Einflussmöglichkeiten auf Zulieferer. Auch konnten in der Zulieferkette kritische Aspekte ausgeschlossen werden, wie der Einsatz von Subunternehmern. In Rahmenverträgen – insbesondere im Zusammenhang mit Lebensmitteln – kamen darüber hinaus Klauseln zum Einsatz, die eine Rückverfolgbarkeit der Produkte über die gesamte Lieferkette verlangten.

So Missstände über Lieferant*innen oder deren Zulieferer bekannt geworden wären (z. B. über Medien, Reklamationen durch operativen Kolleg*innen), wäre dem unmittelbar nachgegangen und mit dem Vertragspartner ein Gespräch mit dem Ziel der Beseitigung des Missstandes gesucht worden. Erwies sich dies im Sinne der definierten Qualitätskriterien als erfolglos, würde dies bei einer künftigen Neu-Vergabe berücksichtigt.

Mit Labeln und Siegeln wurde primär auf der Produktebene und bei der Definition von Kernsortimenten gearbeitet. Beispiele siehe Tabelle unter A1.

Darüber hinaus bestätigen alle Lieferant*innen, dass alle erforderlichen gesetzlichen Standards erfüllt und umgesetzt werden. Der Einsatz von Subunternehmern ist grundsätzlich untersagt beziehungsweise nur nach vorheriger Genehmigung möglich.

Verpflichtende Indikatoren

- Anteil der eingekauften Produkte und Rohwaren, die ein Label tragen, welches Transparenz und Mitentscheidung berücksichtigt
Zu Labeln siehe Tabelle unter A1. Bisher ist jedoch kein Label zur Transparenz und Mitentscheidung im Einsatz.
- Anteil der Lieferant*innen, mit denen ein transparenter und partizipativer Umgang mit Anspruchsgruppen thematisiert wurde bzw. die auf dieser Basis ausgewählt wurden
Wurde bisher nicht erhoben.

Verbesserungspotenziale:

- Die Leistungsverzeichnisse, Kernsortimente, Bedarfsanforderungen müssen weiterhin sehr eng mit den operativen Kolleg*innen abgestimmt werden. Dafür sind entsprechende Austauschformate erforderlich. Hier sind noch einmal die aktuellen Ressourcen zu prüfen und ggf. anzupassen. Digitale Formate sind zu berücksichtigen
- Laufende fachliche Aus- und Weiterbildung für Beschaffende, um den Markt und die Zulieferketten beurteilen zu können und mit den Lieferant*innen zu verhandeln
- Mehr Transparenz über Beschaffungskriterien außerhalb der zentral organisierten Beschaffung



B1 Ethische Haltung im Umgang mit Geldmitteln

B1.1 Finanzielle Unabhängigkeit durch Eigenfinanzierung

Die Diakonie Düsseldorf ist ein eingetragener gemeinnütziger Verein und nicht gewinnorientiert. Daher nutzt die Diakonie Düsseldorf zur Finanzierung Subventionen, staatliche Förderungen, Gelder vom Jugendamt, Kirchensteuer, Pflegesätze, Zuschüsse, Nachlässe und Spenden. Die Entgelte für die von ihr erbrachten Leistungen werden mit den Leistungs- bzw. Kostenträgern verhandelt. Alle ihr zur Verfügung stehenden Mittel werden ausschließlich zur Erfüllung ihres Satzungszwecks eingesetzt.

Der Jahresüberschuss des Berichtsjahres verbleibt grundsätzlich im Unternehmen und wird den Gewinnrücklagen zugeführt. Eine Finanzierung durch Fremdkapital erfolgt nur für Bauprojekte.

Budgetprozess

Ein besonderer Fokus liegt auf der Budget- und Mittelfristplanung. Der gesamte Budgetprozess erstreckt sich über ca. 5 Monate und ist in unterschiedliche Themenkomplexe unterteilt. Die Beteiligung der Führungskräfte stellt dabei einen wichtigen Teil in der Zielfindung sowie der detaillierten Planung dar.

Der erste Themenkomplex beschäftigt sich mit der Prämissen-Bildung als Ausgangslage für den Planungsprozess. Zusammen mit den Strategien der Diakonie Düsseldorf werden hieraus die Wachstums- und Ergebnisziele für die Budget- und Mittelfristplanung erarbeitet. Zusätzlich wird ein Zeitplan für die unterschiedlichen Budgetschritte erarbeitet, um die Führungskräfte über die Entwicklungs- und Umsetzungsstufen frühzeitig zu informieren.

Der zweite Themenkomplex beinhaltet die Vorbereitungen für die detaillierte (Kostenstellen-) Planung. In Zusammenarbeit mit den Führungskräften der Diakonie Düsseldorf werden die Personal-, Investitions- und Sachkostenplanung innerhalb eines Austauschprozesses aufbereitet, diskutiert und in den Budgetmodellen zur Verfügung gestellt. Innerhalb der anschließend stattfindenden Budgetgespräche werden alle vorab generierten Informationen, zusammen mit der Ertragsplanung, kombiniert und ein Ergebnis vereinbart.

Der dritte Themenkomplex beschäftigt sich mit der Konsolidierung der Kostenstellen-Budgets mit anschließendem Abgleich der im ersten Themenkomplex gebildeten Wachstums- und Ergebniszielen. Dieses Gegenstromverfahren beinhaltet laufende Abstimmungen zwischen den Führungskräften sowie die Verarbeitung von (Budget-) Änderungen.

Den Abschluss bildet der vierte Themenkomplex: Die Verabschiedung der Budget- und Mittelfristplanung in den unterschiedlichen Gremien mit letztendlicher Freigabe durch das Kuratorium der Diakonie Düsseldorf.

Die gewählte Form des Budgetprozesses bei der Diakonie Düsseldorf beinhaltet eine hohe Kommunikations- und Beteiligungsstruktur. Hierdurch wird sichergestellt, dass eine breite Akzeptanz der Wachstums- und Ergebnisziele für die Budget- und Mittelfristplanung innerhalb der Diakonie Düsseldorf vorhanden ist.

Verpflichtende Indikatoren

- Eigenkapitalanteil
- Durchschnittlicher Eigenkapitalanteil der Branche

Die folgende Tabelle zeigt den Eigenkapital des Diakonie Düsseldorf e.V.:

in TEUR	2020	2019
Eigenkapitalanteil in %	38,5%	38,7%
Durchschnittlicher Eigenkapitalanteil der Branche*	44,8%	43,6%

*Quelle Curacon Research Datenpool Komplexträger Stand 15.11.2021

Verbesserungspotenziale:

- Erhöhung der Eigenkapitalquote

B1.2 Gemeinwohlorientierte Fremdfinanzierung

Bisher erfolgt keine Finanzierung von Investitionsbedarfen durch Berührungsgruppen oder Ethik-Banken. Der Liquiditätsbedarf der nächsten drei Jahre wird jährlich auf Grundlage des Budgets, der geplanten Baumaßnahmen sowie deren Investitionskostenrechnungen ermittelt. Diese 3-jährige Liquiditätsplanung gibt einen Überblick, ob und wieviel Fremdkapital aufgenommen werden muss. Bei jeder Fremdfinanzierung ist mindestens ein Eigenkapitalanteil von 20% eingeplant.

Verpflichtende Indikatoren

- Fremdkapitalanteil (%-Anteil Fremdkapital)
- Finanzierung, aufgeschlüsselt nach Finanzierungsart (in Tsd. EUR)

Die Branchenwerte für Fremdkapitalanteile anderer sozialer Komplexträger konnten trotz Recherche nicht ermittelt werden.

Der Fremdkapitalanteil des Diakonie Düsseldorf e.V. lautet wie folgt:

in TEUR	2020	2019
Fremdkapitalanteil in %	45,3%	46,3%
Durchschnittlicher Fremdkapitalanteil der Branche	unbekannt	

in TEUR	2020	2019
Langfristige Passiva		
Sonstige Rückstellungen	1.467	1.418
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	32.786	35.102
Verbindlichkeiten gegenüber anderen Darlehensgebern	1.893	2.024
	36.146	38.544
Kurzfristige Passiva		
Sonstige Rückstellungen	9.239	7.146
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	2.233	2.069
Verbindlichkeiten gegenüber anderen Darlehensgebern	164	161
Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	37	28
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	2.967	3.254
Sonstige Verbindlichkeiten und RAP	8.474	8.616
	23.114	21.274

Verbesserungspotenziale:

- Intensivierung des Benchmarks zu fehlenden Branchenwerten.

B1.3 Ethische Haltung externer Finanzpartner*innen

Die drei größten Finanzpartner*innen der Diakonie Düsseldorf sind die ortsansässige Stadtparkasse Düsseldorf, die KD-Bank und die NRW Bank.

Bei der Auswahl von Finanzpartner*innen für Investitionsfinanzierungen war das wesentliche Kriterium die Höhe des Zinssatzes.

Ein Mehrwert in der Zusammenarbeit mit der örtlichen Stadtparkasse Düsseldorf liegt in der ortsnahen Verfügbarkeit weiterer Bankdienstleistungen- (z.B. Verfügbarkeit von Geldautomaten, Möglichkeit Münzgeld einzuzahlen etc.).

Für Geldanlagen wird die Anlagerichtlinie der evangelischen Kirche im Rheinland angewendet. Die Anlagestrategie ist darauf ausgerichtet, eine möglichst große Sicherheit bei angemessener Rentabilität und notwendiger Liquidität der Finanzanlagen zu erreichen. Die Strategie folgt der Maßgabe Sicherheit vor Ertrag und ist nachhaltig im Sinne der Grundsätze aus dem Leitfaden für ethisch-nachhaltige Geldanlage in der evangelischen Kirche, EKD Texte 113 (EKD-Leitfaden) in der jeweils aktuellen Fassung.

Leitfaden für ethisch-nachhaltige Geldanlagen in der evangelischen Kirche, abrufbar unter:

https://www.aki-ekd.de/fileadmin/Publikationen/ekd_texte_113_vierte_Auflage_2019.pdf

Die drei Hauptbanken der Diakonie Düsseldorf haben in ihrer Unternehmensausrichtung Nachhaltigkeitsansätze implementiert.

Die Stadtparkasse Düsseldorf ist ökologisch, sozial und ökonomisch ausgerichtet:

<https://www.sskduesseldorf.de/de/home/ihre-sparkasse/nachhaltigkeit-ueberblick/haltung.html?n=true&stref=imagebox>

Die KD-Bank für Kirche und Diakonie arbeitet mit einem Nachhaltigkeitsfilter:

https://www.kd-bank.de/content/dam/f0388-1/nachhaltigkeit/nachhaltigkeitsfilter/ekd_texte_113_vierte_Auflage_2019.pdf

Die NRW Bank fördert und finanziert im Sinne ihrer Nachhaltigkeitsbestrebungen:

<https://www.nrwbank.de/de/die-nrw-bank/dafuer-stehen-wir/nachhaltigkeit/#Einf%C3%BChrung>

Verpflichtende Indikatoren

Bis zu drei wesentliche Finanzpartner*innen; jeweils Partner*inneninstitut, Finanzprodukt und Geschäftsumfang (Jahresvolumen).

Die drei größten Finanzpartner der Diakonie Düsseldorf zum Geschäftsjahresende der letzten beiden Vorjahre sind der folgenden Tabelle zu entnehmen:

Finanzprodukt Darlehen bei Institut – zum 31.12. – in TEUR	2020	2019
Stadtparkasse Düsseldorf	23.187	24.076
KD-Bank	7.913	9.058
NRW Bank	3.813	3.921

- Stärkere Berücksichtigung von ethisch-nachhaltigen Finanzpartnern bei Bankgeschäften
- Dokumentation der Auswahl der Finanzpartner unter Berücksichtigung nachhaltiger Kriterien

B2 Soziale Haltung im Umgang mit Geldmitteln

Die Frage, welchen Stellenwert die gesellschaftlich wirkenden Ausgaben als Einkommen für die Berührungsgruppen und deren Sicherung für die Zukunft einnehmen, haben wir dahingehend einstimmig beantwortet, dass wir davon überzeugt sind, dass es die Grundlage unserer Arbeit darstellt.

Unsere Mitarbeitenden beraten und begleiten Menschen in verschiedenen sozialen und/oder gesundheitlich schwierigen Notlagen. Wir organisieren gemeinsam mit unseren Klient*innen ihren Alltag, ihre Lebensverläufe und helfen ihnen dabei wieder selbständig und autark zu werden. Unsere soziale Haltung ist es, Menschen zu befähigen, ihr Leben wieder in den Griff zu bekommen und ihnen mit Rat und Tat zur Seite zu stehen.

Unsere Arbeit mit den Klient*innen ist eine Investition in die Gesellschaft, verhindert Nachfolgekosten und sichert die Menschenwürde eines jeden Hilfesuchenden. Daher ist es eine logische Konsequenz, dass der größte Kostenanteil der Diakonie mit ca. 70% die Personalkosten darstellt.

B2.1 Solidarische und gemeinwohlorientierte Mittelverwendung

Die Diakonie Düsseldorf e.V. ist ein gemeinnütziger Verein und hat keine Gewinnerzielungsabsichten. Die Jahresüberschüsse werden den Gewinnrücklagen zugeführt und nicht an die Mitglieder des Vereins ausgeschüttet.

Als Zukunftsausgaben definieren wir Aufwendungen, die für strategische Themen aufgebracht werden und nicht im operativen Tagesgeschäft verortet sind.

	Januar - Dezember		
	Ist 2019	Ist 2020	Plan 2020
Zukunftsprojekte: Betrieblicher Aufwand	280.401	353.739	499.654
Fortbildungsinstitut: Betrieblicher Aufwand	763.469	553.181	821.116
Diakonie e.V.: Fortbildungskosten	403.587	294.203	482.521
Betriebliche Erträge	166.041.763	170.842.842	164.090.048
Quote Zukunftsinvestitionen (zu Umsatz) in %	0,9%	0,7%	1,1%
Betriebsergebnis nach IBL	592.780	415.336	718.788
Umsatzrendite in %	0,4%	0,2%	0,4%

Die Diakonie Düsseldorf verwendet einen erheblichen Anteil ihrer Umsatzrendite für Zukunftsprojekte, wie z.B. Nachhaltigkeit, Digitalisierung, Organisationsentwicklung und Fortbildungen. Damit leistet die Diakonie Düsseldorf ihren Beitrag, um die Produkte für ihre Klienten sowie ihre Mitarbeitenden für die Zukunft weiterzuentwickeln. Die Höhe der Anlagenzugänge betrugen in 2019 Tsd. EUR 6.123 und in 2020 EUR 13.710.

Im Berichtszeitraum wurden in 2019 EUR 592.738,10 und in 2020 EUR 415.298,67 den Gewinnrücklagen zugeführt.

Verpflichtende Indikatoren

- Mittelüberschuss aus laufender Geschäftstätigkeit (in Tsd. EUR)
- Gesamtbedarf Zukunftsausgaben (in Tsd. EUR)
- Getätigter strategischer Aufwand (in Tsd. EUR)
- Anlagenzugänge (in Tsd. EUR)
- Zuführung zur Rücklage (in Tsd. EUR)
- Auszuschüttende Kapitalerträge (in Tsd. EUR, in % vom Stamm- oder Grundkapital)

Verbesserungspotenziale:

- Verbesserung der Transparenz über getätigte Zukunftsausgaben

Negativ-Aspekt B2.2 Unfaire Verteilung von Geldmitteln

Im Berichtszeitraum wurden keine Arbeitsplätze trotz stabiler Gewinne abgebaut. Ausschüttungen haben aufgrund unserer Unternehmensstruktur nicht stattgefunden (siehe Punkt 2.1).

B3 Sozial-ökologische Investitionen und Mittelverwendung

B3.1 Ökologische Qualität der Investitionen

Unser Ziel ist es, die Immobilien der Diakonie Düsseldorf in einem guten Zustand zu erhalten, damit sich unsere Klient*innen und Mitarbeitende in unseren Räumlichkeiten wohl fühlen und der Wert des Objektes erhalten bleibt. Dieser Ansatz erfordert laufende Investitionen in die Immobilien.

Im Rahmen der Instandsetzungsplanung werden Bedarfe aufgenommen und in eine zeitliche Planung integriert. Durch begrenzte finanzielle Mittel erfolgt eine Priorisierung der Maßnahmen. Bei den Instandsetzungen werden auch ökologische Verbesserungen erzielt, diese werden jedoch bisher nicht flächendeckend dokumentiert. Beispielhaft ist der Austausch von mehreren Wärmeversorgungsanlagen in Bestandsimmobilien zu nennen. In einigen Objekten der Diakonie Düsseldorf, insb. in den Räumlichkeiten der Verwaltung, wurden im Berichtszeitraum die bestehenden Leuchtkörper durch LED-Technik ersetzt.

In 2019 wurde der Neubau eines Autismus Zentrums und der Neubau eines Pflegeheimes fertiggestellt. Beide Neubauten wurden unter der Berücksichtigung qualitativer und langlebiger Materialien, trotz höherer Kosten, gebaut. Im Pflegeheim wurde ein eigenes Blockheizkraftwerk (BHKW) eingebracht.

Bei größeren Maßnahmen wird die Nutzung von Förderprogrammen geprüft. Dies ist je nach Anwendungsfall zum Beispiel eine KfW-Förderung (im Falle einer Sanierung oder eines Neubaus). Perspektivisch soll auch auf das ZUG-Förderprogramm zurückgegriffen werden.

Durch die Art unserer Geschäftstätigkeit werden per se soziale Aspekte gefördert, solange wir damit unserem Kerngeschäft nachgehen. Ökologische Aspekte versuchen wir bei möglichst vielen Entscheidungen mit zu berücksichtigen. Eine Dokumentation der Entscheidungskriterien findet nicht flächendeckend statt.

Der Instandhaltungsplan für unsere Eigentumsobjekte per 15.11.2021 sieht für die kommenden Jahre notwendige Investitionen im Umfang von 3.992 Tsd. € vor, davon 652 Tsd. € ökologische Sanierung.

Der Ausblick im Jahr 2019 für die Folgejahre sah wie folgt aus:

5.418.776 € geplante Instandhaltung 2020-2024

davon 1.348.700 € ökologische Sanierung

Das Gesamtbudget für die „geplante Instandhaltung“ für 2020 sah vor:

insgesamt 935.480 €

davon ca. 146.750 € ökologische Sanierung

Verpflichtende Indikatoren

- Investitionsplan inkl. ökologischer Sanierungsbedarf (in Tsd. EUR)
- Realisierung der ökologischen Sanierung (in Tsd. EUR und %-Angaben)

Verbesserungspotenziale:

- Verbesserung der Transparenz zur Darstellung ökologischer Investitionen im Rahmen der Instandsetzungsplanung
- Stärkerer Fokus auf Förderprogramme, insbesondere Förderprogramme für nachhaltige Investitionen
- Entwicklung von Entscheidungskriterien zur Dokumentation nachhaltiger Investitionsentscheidungen
- Ausweis ökologischer Investitionen am Gesamtinvestitionsbudget

B3.2 Gemeinwohlorientierte Veranlagung

Bislang beteiligt sich die Diakonie Düsseldorf nicht an solidarischen Finanzierungsformen und investiert auch nicht in Nachhaltigkeitsfonds.

Verpflichtende Indikatoren

- Finanzierte Projekte (in Tsd. EUR; % v. Veranlagung)
0 EUR und 0%
- Fonds-Veranlagungen (in Tsd. EUR; % v. Veranlagung)
0 EUR und 0%

Verbesserungspotenziale:

- Prüfung bestehender Fonds oder Finanzprodukte, ob diese auf nachhaltige Finanzprodukte umgeschichtet werden können
- Prüfung von solidarischen Finanzierungsformen bei anstehenden Projekten
- Prüfung von Investitionen in ökologische Projekte z.B. Windparks oder genossenschaftliche PV-Anlagen

Negativ-Aspekt B3.3 Abhängigkeit von ökologisch bedenklichen Ressourcen

Das Geschäftsmodell der Diakonie Düsseldorf ist die Erbringung sozialer Dienstleistungen für unterschiedlichste Zielgruppen in Düsseldorf. Wir möchten die hierfür benötigten Ressourcen möglichst gering halten und arbeiten im Rahmen unserer Nachhaltigkeitsstrategie an der Verbesserung des Ressourcenverbrauchs. Ökologisch bedenkliche Ressourcen setzen wir nicht ein.

Verbesserungspotenziale:

- Verringerung der Abhängigkeit von fossilen Brennstoffen, durch die Umstellung auf alternative Energien (z.B. PV-Anlagen für die Stromgewinnung, Wärmepumpen etc.)

B4 Eigentum und Mitentscheidung

B4.1 Gemeinwohlorientierte Eigentumsstruktur

Die Diakonie Düsseldorf ist ein eingetragener Verein. Der vollständige Name lautet: Diakonie Düsseldorf, Gemeindedienst der evangelischen Kirchengemeinden e.V., Düsseldorf. Eigentümer der Diakonie sind laut Satzung die Mitglieder des eingetragenen Vereins:

- die Kirchengemeinden des ev. Kirchenkreises Düsseldorf
- die persönlichen Mitglieder
- die Mitglieder des Kuratoriums der Diakonie Düsseldorf

Die Mitgliederversammlung des Vereins findet jährlich im Herbst auf der Kreissynode des evangelischen Kirchenkreises Düsseldorf statt. Die Kreissynode beschließt über den kreiskirchlichen Haushalt, sie wählt die Superintendentin oder den Superintendenten und als geschäftsführendes Gremium den Kreissynodalvorstand.

Die Mitgliederversammlung der Diakonie Düsseldorf bildet auf der Kreissynode einen eigenen Tagesordnungspunkt. Dort berichtet der Vorstand über die geleistete Arbeit. Der im jeweiligen Jahr fällige Jahresbericht und der Jahresabschluss werden vorgestellt.

Das Kuratorium ist das ehrenamtliche Aufsichtsgremium der Diakonie Düsseldorf. Es setzt sich zusammen aus Vertreter*innen der evangelischen Kirchengemeinden sowie sachkundigen Mitgliedern.

In den Berichtsjahren hat die KPMG AG Prüfungswirtschaftsgesellschaft den Jahresabschluss der Diakonie Düsseldorf geprüft und den Prüfbericht erstellt. Die Mitglieder der Kreissynode des ev. Kirchenkreises Düsseldorf entlasten mit einfacher Mehrheit bei ordnungsgemäßigem Bericht und Jahresabschluss das Kuratorium und den Vorstand.

Stimmberechtigt sind:

- die von jeder Kirchengemeinde durch die vom jeweiligen Presbyterium für die Kreissynode benannten Mitglieder.
- der Evangelischen Kirchenkreis, vertreten durch alle weiteren stimmberechtigten Mitglieder der Kreissynode Düsseldorf
- Die persönlichen Mitglieder, die einzelnen Gemeinden im Ev. Kirchenkreis angehören

Die Kreissynode ist das Leitungsgremium des Kirchenkreises. Ihre Mitglieder sind die Pfarrerinnen und Pfarrer des Kirchenkreises sowie Presbyter*innen („Gemeindeälteste“), die von den Presbyterien (Leitungsorgane der Kirchengemeinden) der im Kirchenkreis zusammengeschlossenen Gemeinden entsandt werden.

Jedes Gemeindemitglied kann sich an der Wahl der Personen, die in das Leitungsgremium der jeweiligen Gemeinde gewählt werden, beteiligen bzw. sich selbst zur Wahl stellen.

Zusätzlich gibt es Fachvertreterinnen und Fachvertreter, die ihre Kenntnisse aus verschiedenen Fachgebieten von der Altenarbeit über die Arbeit mit geflüchteten Personen bis zur Kirchenmusik einbringen.

Laut Kirchenordnung der Evangelischen Kirche im Rheinland dürfen Theolog*innen in einer Kreissynode nicht in der Mehrzahl sein. Kreissynoden dienen der Aussprache, der gemeinsamen Willensbildung sowie der Richtungsentscheidung.

Die Kreissynoden tagen öffentlich und stellen somit sicher, dass Entscheidungsgrundlagen für alle Eigentümer*innen transparent sind. Auch Gäste können nach Anmeldung an der Synode ohne Stimmrecht teilnehmen.

Es gibt keine Verteilung des Eigenkapitals, da die Diakonie ein eingetragener gemeinnütziger Verein ist (siehe Punkt 4.1).

Verpflichtende Indikatoren

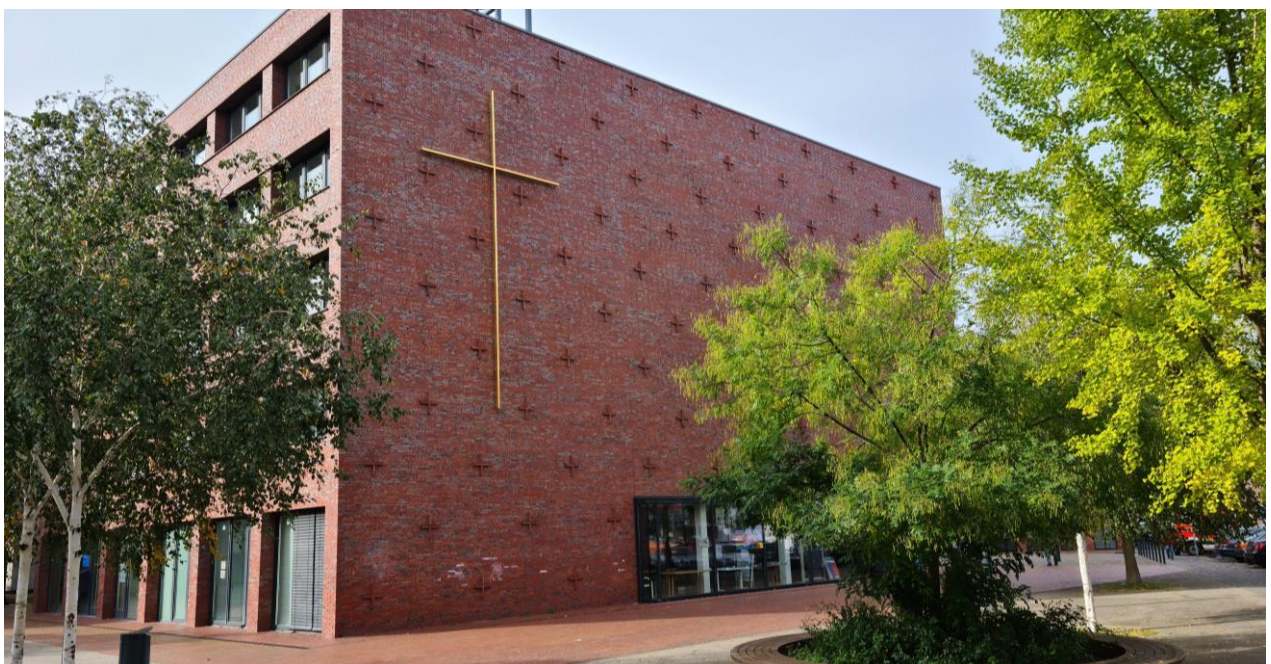
Verteilung des Eigenkapitals: (Eigenkapitalstruktur in %, jeweils von 0 bis 100 %)

- Unternehmer*innen
- Führungskräfte
- Mitarbeiter*innen
- Kund*innen
- Lieferant*innen
- weiteres Umfeld
- nicht mittätige Kapitalinvestor*innen

Negativ-Aspekt B4.2 Feindliche Übernahme

Die Organisation und Rechtsform des Vereins verhindert eine feindliche Übernahme.

Eine feindliche Übernahme anderer sozialer Unternehmen hat im Berichtszeitraum nicht stattgefunden und ist perspektivisch nicht geplant.



C 1 Menschenwürde am Arbeitsplatz

C 1.1 Mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur

Die Diakonie Düsseldorf lebt ihr Leitbild auch bezogen auf ihre Mitarbeitenden. Respekt, Wertschätzung, Vertrauen und Diversität sind in den Führungsgrundsätzen verankert. Im Umgang mit Mitarbeitenden sind das Leitbild und die sich hieraus ableitenden Leitlinien für alle Arbeitsbereiche handlungsleitend. Neue Führungskräfte werden zu diesen Grundsätzen geschult.

Die etablierte strategische Personal- und Organisationsentwicklung spiegelt diese mitarbeitenden-orientierte Unternehmenskultur wider. Sie umfasst eine Vielzahl von Angeboten und Prozessen:

- Ein Willkommen mit einem Begrüßungsblumenstrauß bei Aufnahme der Tätigkeit.
- Die Teilnahme an verbindlichen Einführungsveranstaltungen diakonieübergreifend und geschäftsbereichs- bzw. abteilungsintern („Willkommen in der Diakonie“, „Das evangelische Profil“, „Willkommen im Ganztags“, Willkommensveranstaltung für Auszubildende und Pflegefachkräfte).
- In einigen Aufgabengebieten gibt es Patenschaften von erfahrenen Mitarbeitenden für neue Kolleg*innen; Je nach Tätigkeit strukturierte Verfahren zur Einarbeitung.
- Im Geschäftsbereich Leben im Alter, in den Kindertagesstätten und der Jugendhilfe gibt es eine Praxisbegleitung von Auszubildenden, die neben der Vermittlung fachlicher Themen auch Incentives beinhalten, um die Kommunikation unter den Auszubildenden zu fördern.
- Die Teilnahme an Qualitätsmanagement-Prozessen und übergreifenden Arbeitsgruppen.

Besonderes Augenmerk wird auf die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden gelegt. Neben der allgemeinen Einführungsveranstaltung gibt es im Geschäftsbereich Leben im Alter und anderen fachspezifische Einarbeitungskonzepte. Diese stehen über die interne Datenbank für Wissensmanagement allen zur Verwendung oder Information zur Verfügung.

Mit allen neuen Mitarbeitenden wird zum Ende der Probezeit ein gemeinsames Gespräch mit der oder dem Vorgesetzten geführt.

In vielen Geschäftsbereichen und Abteilungen – inklusive der Führungsebene – finden jährlich vertrauliche Mitarbeitergespräche statt. Dabei reflektieren Mitarbeitende und Vorgesetzte gemeinsam ihre Arbeit, äußern gegenseitig konstruktiv Kritik und planen berufsbezogen die weitere fachliche und persönliche Entwicklung der Mitarbeitenden. Neben einer besseren Zusammenarbeit und größerer Zufriedenheit, sind diese Gespräche Ausdruck sowie wichtige Stützen einer den Mitarbeitenden zugewandten Unternehmenskultur.

Dieser kulturelle Hintergrund ermöglicht die persönliche Entfaltung und Entwicklung im beruflichen Kontext. Dies wird gefördert durch ein vielfältiges Angebot von internen und externen Fort- und Weiterbildungen. Der Rahmen hierfür orientiert sich an den gesetzlichen Vorgaben, dem bei Ausübung der Tätigkeit und den individuellen Interessen des oder der jeweiligen Mitarbeitenden. Hierfür macht auch das diakonie-eigene Fortbildungsinstitut ein breites Angebot an Seminaren, Fachtagungen und Vorträgen (<https://www.diakonie-bildung.de/>).

In allen Arbeitsbereichen sind Betriebsausflüge, Teamevents und Weihnachtsfeiern sowie die aktive Brauchtumspflege am Rosenmontag mit der Teilnahme am Rosenmontagszug in Düsseldorf Ausdruck einer umfassenden Begegnungskultur. Mitarbeitende, die in Dienstplänen eingebunden sind, können den arbeitsfreien Brauchtumstag Rosenmontag zu einem späteren Zeitpunkt in Anspruch nehmen.

In den Geschäftsbereichen und Abteilungen werden darüber hinaus Feste zu Anlässen wie Eröffnungen von Einrichtung, Jubiläen, Geburtstage und Geburten, Verabschiedungen, sowie ein jährliches Mitarbeitenden-Fest aber auch einrichtungsbezogen zum Beispiel Sommerfeste gefeiert, zu denen dann auch Familienmitglieder eingeladen sind.

(Pandemiebedingt haben Festivitäten im Jahr 2020 in anderem Format stattgefunden oder mussten entfallen.)

Die umfangreiche Kommunikationskultur wird insbesondere durch die sich über alle Organisationsebenen und -einheiten erstreckende Kommunikations-Kaskade getragen: Sie beginnt bei der (erweiterten) Vorstandssitzung, umfasst die Dienstbesprechung mit den Führungskräften eines Geschäftsbereichs und endet bei den Teamgesprächen in den einzelnen Arbeitsbereichen. In den Geschäftsbereichen und Abteilungen finden regelmäßige Klausurtagungen statt. Die „große Leitungsrunde“ führt eine Klausur durch und mit dem erweiterten Führungskreis werden im Rahmen eines jährlichen Empfangs große strategische Entscheidungen und andere Entwicklungen, welche die Gesamtorganisation oder große Teile von ihr betreffen, besprochen.

Der Umgang mit Fehlern und Konflikten wird von den Geschäftsbereichen individuell gehandhabt: Im Geschäftsbereich Erziehung und Beratung haben sich Mitarbeitende und Führungskräfte mit den Themen Feedback und Umgang mit Kritik besonders mit Blick auf ihre Klient*innen beschäftigt und entsprechende Leitfäden erarbeitet. Diakonieverfassende Standards zum Umgang mit Konflikten und Beschwerden für Mitarbeitende sind im Qualitätsmanagement etabliert und über die Wissensdatenbank allen zugänglich. Wahrscheinlich sind sie aber noch nicht allen Mitarbeitenden bekannt (s. „internes Verbesserungs- und Beteiligungsmanagement“).

In den verschiedenen Teams gibt es zudem individuelle Strategien mit Konflikten und Kritik, auch Beschwerden, umzugehen. Jede*r Mitarbeitende kann sich zur Entlastung aber auch zur Klärung kritischer Fragen, bei Konflikten und Beschwerden, an die im Haus eingesetzte Seelsorgerin oder an die Mitarbeitendenvertretung wenden. Die Seelsorgerin führt sowohl Einzelgespräche und steht auch Teams in Konfliktsituationen beratend zur Seite. Weiterhin begleitet sie Mitarbeitende in der Pflege beim Umgang mit dem Thema Tod und Sterben, hilft bei der Bewältigung von Trauer und anderen Lebenskrisen. Das Angebot steht allen frei zur Verfügung und unterliegt der Schweigepflicht.

Ergänzend zu solchen internen Strukturen besteht ein Pool externer Coaches und Supervisor*innen, die bei Bedarf einbezogen werden können. In einigen Tätigkeitsbereichen ist das Angebot der Supervision für die Mitarbeitenden fest verankert und im Rahmen der Personalentwicklung verlässlich etabliert. Supervision und Coaching dienen hier der Qualitätssicherung der fachlichen Arbeit und der Gesundheitsförderung der Mitarbeitenden gleichermaßen. So können im

Geschäftsbereich Erziehung und Beratung Mitarbeitende ohne Angabe von Gründen ein Beratungsangebot bei eine*r Trauma- und krisentherapeutisch geschulten Berater*in in Anspruch nehmen.

2019 und 2020 wurden Vorbereitungen und Planungen getroffen, damit der Geschäftsbereich Erziehung und Beratung die Zertifizierung zur systemischen Organisation durch die Systemische Gesellschaft erhalten konnte. Im Juni 2020 wurde von Seiten des Geschäftsbereichs Erziehung und Beratung diese Zertifizierung beantragt. Als Grundvoraussetzung für den Erwerb des Zertifikats musste eine Reihe von Anforderungen erfüllt werden. So mussten die Hälfte aller Mitarbeitenden eine systemische Weiterbildung von mindestens 90 Stunden und die Hälfte aller leitenden Mitarbeitenden eine systemische Weiterbildung von mindestens 500 Stunden nachweisen. Darüber hinaus umfasste der Antrag zur Zertifizierung einen umfangreichen Fragenkatalog zur Einordnung, inwieweit eine systemische Haltung und Arbeitsweise in Bereichen der Personal- und Organisationsentwicklung, der Kooperation mit Netzwerkpartnern und hinsichtlich der Unternehmenskultur implementiert sind.

In der Diakonie Düsseldorf wird eine hohe Eigenverantwortung gelebt und von den Mitarbeitenden geschätzt. Das Ausmaß an Selbstorganisation, Selbstbestimmung und Eigenverantwortung wird durch die unterschiedlichen Rahmenbedingungen der sehr diversen Arbeitsbereiche gerahmt und bringt daher ein verschiedenes hohes Maß an Eigenverantwortung mit sich. So ist die Flexibilität der Arbeitszeitgestaltung und der Homeoffice-Möglichkeiten in der Verwaltung eine andere als in der Pflege oder in den Kindertagesstätten.

Auch die ausgeprägte, interne Kommunikation der Diakonie Düsseldorf zeigt, dass eine mitarbeitenden-orientierte Unternehmenskultur gelebt wird: Veröffentlichungen auf DINA -dem Intranet der Diakonie- zu Projekten, Auszeichnungen etc. sind den Mitarbeitenden tagtäglich zugänglich. Außerdem bietet DINA den Mitarbeitenden die Gelegenheit sich sowohl fachlich als auch persönlich auszutauschen, was gerade in 2020 im Zuge der Einschränkungen persönlicher Kontakte durch die Corona Pandemie von großer Bedeutung war.

Verpflichtende Indikatoren

Anzahl an (Initiativ-)Bewerbungen

2019: 3.450 Bewerbungen insgesamt, davon 310 initiativ

2020: 3.820 Bewerbungen insgesamt, davon 350 initiativ

Die letzte Befragung der Mitarbeitenden wurde 2017 durchgeführt.

	2019	2020
Fluktuationsrate (in Prozent)	11,2	12
durchschn. Betriebszugehörigkeit (in Jahren)	7,4	7,6

Zum Angebot und den in Anspruch genommene Entwicklungsmöglichkeiten (fachlich und persönlich) gibt es keine Erhebung.

Verbesserungspotenziale:

- Ein Beschwerde- und Verbesserungsmanagement für Mitarbeitende analog zum Prozess für externe Rückmeldungen entwickeln und bekannt machen bzw. das vorhandene System kommunizieren und weiterentwickeln.
- Im Bereich Leben im Alter wünschen wir uns mehr Möglichkeiten, Pflegehilfen und Hauswirtschaftskräfte nicht nur Teilzeitstellen anbieten zu können. Die Corona-Pandemie hat diese Möglichkeiten allerdings weiter eingeschränkt.
- Im ambulanten Pflegebereich gibt es eine 6-Tage-Woche. Dadurch sind Erholungsmöglichkeiten eingeschränkt. In den stationären Einrichtungen Leben im Alter und den stationären Einrichtungen der Jugendhilfe ist die 5 statt 5,5 Tageweche ein erstrebenswertes Ziel.
- Teilhabe von Mitarbeitenden an der Entscheidung über die Besetzung der ihnen vorgesetzten Stellen.
- Führungskräfte sollen regelmäßig Auffrischung zur fehlerfreundlichen Führungs- und Gesprächskultur erhalten, um diese Haltung weiter zu tragen und in der Betriebskultur weiter zu etablieren (diakonisches Führungsleitbild).
- Es soll analysiert werden, wie Mitarbeitende unabhängig von ihrer Tätigkeit (Reinigungskräfte, Hausmeister, Hauswirtschaftskräfte usw.) mit Informationen erreicht und beteiligt werden können.
- Die Nutzung des Intranets durch die Mitarbeitenden wird weiter ausgebaut.
- Jährliche Mitarbeiter*innengespräche sollen in allen Geschäftsbereichen verbindlich verankert werden.
- In einer Umfrage sollen Mitarbeitende zur Zufriedenheit mit ihrer Tätigkeit, Arbeitsplatz, Führung etc. befragt werden.



C 1.2 Gesundheitsförderung und Arbeitsschutz

Gesundheitsförderung und Arbeitsschutz sind strukturell und mit etablierten Maßnahmen bzw. Angeboten für alle Mitarbeitende fest verankert und werden stetig weiter verbessert bzw. ausgebaut.

Die gesetzlichen Vorgaben des Arbeitsschutzes werden umgesetzt und überprüft. Dazu tagt regelmäßig der Arbeitssicherheitsausschuss. Der Arbeitsschutzbeauftragte und die Mitarbeitendenvertretung führen entsprechende Begehungen der Arbeitsplätze durch.

Es werden Verbandskästen oder Elektrogeräte geprüft und alle Pflichtschulungen umgesetzt, wie Brandschutzbelehrungen und -übungen. Gefährdungsanalysen und -beurteilungen werden regelmäßig erneuert. Neue Führungskräfte erhalten Schulungen zur Arbeitssicherheit. Zur Corona-Pandemie wurden unter anderem alle notwendigen Pläne entwickelt, ein Testregime für Schnelltests entwickelt, persönliche Schutzausrüstung zur Verfügung gestellt, Notfallpläne bei Quarantäne erstellt und umgesetzt.

Der Arbeitsmedizinische Dienst führt Pflicht- und Angebotsuntersuchungen für alle Mitarbeitenden durch. Ein betriebliches Eingliederungsmanagement, das Mitarbeitenden hilft, sich nach längeren Erkrankungsphasen wieder in den Arbeitsalltag einzufinden, ist etabliert.

Die bestehende umfangreiche Gesundheitsförderung ist partizipativ angelegt. Jeder Geschäftsbereich und jede Verwaltungseinheit ist mit eine*r Vertreter*in Teil des zentralen Gesundheitsausschusses. Themen können so aus den einzelnen Geschäftsbereichen in den Ausschuss transportiert und für alle Mitarbeitenden gelöst, bearbeitet und aufbereitet werden. Zugleich werden Themen aus dem Ausschuss zielgenau und abgestimmt auf die Zielgruppe in die Geschäftsbereiche kommuniziert. Die Maßnahmen des Gesundheitsausschusses wie die Gesundheitsmesse und -tage, Gesundheitskurse wie die „Bewegte Pause“, der „Markt der Möglichkeiten“ mit Gesundheitsinformationen, Preisausschreiben oder ein Schrittzählerwettbewerb werden allen Mitarbeitenden kostenlos zur Verfügung gestellt.

Darüber hinaus fördert die Diakonie Düsseldorf durch die Kooperation mit dem Anbieter Euro-Rad die Anschaffung von Fahrrädern oder E-Bikes und unterstützt deren Nutzung für den Arbeitsweg zumindest für einen Teil der Mitarbeitenden durch eine Fahrradgarage am Platz der Diakonie sowie weiteren Standorten.

Außerdem besteht ein Rahmenvertrag mit drei Fitnessstudios, die Mitarbeitenden die Nutzung eines Angebotes zu einem vergünstigten Tarif ermöglicht. Über den vom Vorstand eingerichteten Gesundheitsfond werden wechselnde und kostenfreie Fortbildungen zu Themen wie Achtsamkeit, Resilienz, Yoga, Rückenschule etc. – auch in Zusammenarbeit mit dem hauseigenen Weiterbildungsinstitut – angeboten.

Die weitere Gesundheitsförderung innerhalb einzelner Geschäftsbereiche ist an den Wünschen und Bedürfnissen der Mitarbeitenden ausgerichtet.

So werden im Geschäftsbereich Erziehung und Beratung bei besonderen Belastungen informelle Möglichkeiten für Pausen geschaffen und auch sonst eine aktive Pausenkultur unterstützt. Auch werden nach Möglichkeit Belastung an Gesundheit und Alter angepasst. Beispiel: In der ambulanten Jugendhilfe helfen sich Kolleg*innen bei der Umsetzung von Wohnungsumzügen von Jugendlichen. Der hierfür notwendige Zusammenhalt der Mitarbeitenden über Organisationseinheiten hinweg wird durch gezielte Maßnahmen zur Gesundheitsförderung unterstützt. Dazu gehören Gesundheitstage, Massageangebote, Kooperation mit digitalen Anbietern oder aktive Pausen.

Im Geschäftsbereich Leben im Alter wird den Mitarbeitenden bei Bedarf Unterstützung bei der Pflege eigener Angehöriger angeboten. Auch aktuelle Wissensbedarfe zum Infektionsschutz (Material, Impfungen, Hygienebedarf und -schulungen) werden gedeckt.

Neben den allgemein erhöhten gesundheitlichen Risiken im Sozial- und Gesundheitswesen (siehe Berichte der Krankenkassen) bestehen weitere, die sich je nach Tätigkeit unterscheiden:

So sind die Folgen der Arbeit in der Pflege (schweres Heben) und in Kindertagesstätten (Lärmbelastung) eher körperliche, bei beraterischen Tätigkeiten (Geschäftsbereich Erziehung und Beratung) erleiden die Mitarbeitenden häufiger psychische (z. B. sekundäre Traumatisierungen). Dem wird mit qualitativ hochwertiger Beratungsarbeit und Supervision begegnet. Darüber hinaus erlaubt eine sogenannte „Joker-Karte“ jedem Mitarbeitenden zur eigenen Entlastung einmal im Jahr einen Fall oder eine Aufgabe abzulehnen bzw. abzugeben. Auch steht den Mitarbeitenden bei Bedarf ein Psychotraumatologe zur Seite.

Weiterhin sind alle Mitarbeitenden im Bereich Erziehung und Beratung verpflichtet, an Grundlagenschulungen teilzunehmen. Dazu gehören die Themen Kinderschutz, systemische Arbeit, Ergonomie-Show, Burn-out und sekundäre Traumatisierungen erkennen. Zudem werden den Mitarbeitenden Supervisionen (zur Verarbeitung belastender Situationen, Tod von Schutzbefohlenen etc.), Deeskalationstrainings und Fortbildungen zum Umgang mit schwierigen Situationen und Klienten (bspw. Traumfolgen, Neue Autorität, Auswirkungen ungenügender Bindungserfahrungen, psychische Erkrankungen etc.) angeboten.

Zusätzlich werden im Rahmen verschiedener Tätigkeiten (Beispiel: Jugendhilfe und Schule) regelmäßig kollegiale Beratungen durchgeführt. Auch das Wissen um den Erwerb, Verlauf und die Bewältigung eines Burnouts und sekundärer Traumatisierungen wird regelmäßig geschult und erhoben.

Der Schutz der Mitarbeitenden weist allerdings Lücken auf und eine strukturelle Absicherung ist nicht vorhanden. Hier greifen meist informelle situations- und anlassbezogene Lösungen in den Teams. In diesem Zusammenhang werden Mitarbeiterjahresgespräche als bindungsfördernde und auf die Berufs-Lebenssituation fokussierende Methode genutzt. So soll insbesondere das komplexe Zusammenspiel von einerseits Gesunderhaltung und Familienfreundlichkeit und andererseits Arbeitsfähigkeit/ Arbeitsleistung/ Arbeitsbedingungen und Verhaltens- und Verhältnisprävention gerechter werden.

Verpflichtende Indikatoren

Mitarbeitende sind aufgefordert, bei einer Erkrankung der Arbeit fern zu bleiben. Krankenstand und Betriebsunfälle im Berichtszeitraum:

	2019	2020
Krankenquote (ohne Langzeiterkrankte)	7,1; (4,3)	7,2; (4,2)
Anzahl und Ausmaß der Betriebsunfälle	n.V.	104

Zahlen zu in Anspruch genommenen Angeboten durch die MA werden nicht erhoben. Ein Beispiel ist die aufgrund eines Rahmenvertrags für Mitarbeitende vergünstigte Mitgliedschaft in Fitnessstudios. Zahl der Verträge: 2019 = 30; 2020 = 42.

Verbesserungspotential

- Einführung strukturell verankerter Unterstützungssysteme für Mitarbeitende, die Gewalterfahrungen gemacht haben.
- Weiterentwicklung des Wiedereingliederungsmanagements.
- Analyse und Anpassung der Maßnahmen zur Gesundheitsförderung; Ausbau und verstärkte Kommunikation des Angebots.

C 1.3 Diversität und Chancengleichheit

Vielfalt ist bei der Diakonie Düsseldorf willkommen. Es ist Teil des evangelischen Selbstverständnisses, die Vielfalt der Menschen in Düsseldorf willkommen zu heißen: „Die Diakonie ist für Sie da, egal, wie alt Sie sind, welches Geschlecht Sie haben und woher Sie kommen. Ihre Hautfarbe oder Religion, ob Sie eine Behinderung haben oder nicht –das spielt keine Rolle“.

Wir setzen uns für die Verständigung zwischen Menschen in unserer Stadt ein, damit das Zusammenleben gelingt und jeder Mensch so angenommen wird, wie er ist. Rassistischen, fremdenfeindlichen und diskriminierenden Worten und Taten stellen wir uns mutig entgegen.



Diese Aussage, die die Diakonie Düsseldorf nach außen kommuniziert, wird auch intern gelebt. Bisher aber ohne Kennzahlen dazu zu erheben. Diversität ist ein Thema, das in den einzelnen Aufgabenbereichen und gegenüber den verschiedenen Zielgruppen (Mitarbeitende, Klient*innen) zunehmend in Überlegungen, Angebote und Projekte einzieht. Erste Schritte zu mehr Diversität wurden bisher u.a. im Rahmen von einer Plakatkampagne der Pflegekinderstelle sowie in der Kernarbeit der Freiwilligenzentrale umgesetzt.

Als ein Angebot für Multiplikator*innen aus sozialen und integrativen Diensten, Ehrenamtliche, Studierende und weitere Gruppen ist das Projekt „Integrationsagentur“ ins Leben gerufen worden. Diese bietet Impulsseminare zur Stärkung und Anerkennung der sozialen und kulturellen Vielfalt als gesellschaftliche Normalität. Als evangelischer Träger hat sich die Diakonie Düsseldorf intensiv mit dem Thema der Konfessionszugehörigkeit beschäftigt – auch ein Aspekt von Diversität bei einem kirchlichen Träger – und dazu eine „Leitlinie zur Umsetzung der Loyalitätsrichtlinie“ verfasst, die für alle Mitarbeitenden verbindlich ist und Handlungsmöglichkeiten sowie Einschränkungen benennt.

In der täglichen Zusammenarbeit wird angestrebt, allen Mitarbeitenden die gleichen Chancen zu geben und bestehende Benachteiligungen zu überwinden. Bei Fällen von Diskriminierung können sich die Betroffenen jederzeit an die Mitarbeitendenvertretung wenden.

Verpflichtende Indikatoren

Bei der Diakonie Düsseldorf wurden bisher keine Daten erfasst, wie viele Stunden Mitarbeitende dafür aufwenden, um an Angeboten im Bereich Gesundheit und Diversität teilzunehmen.

Die Verteilung verschiedener Gruppen in der Mitarbeiterschaft im Berichtszeitraum:

		2019	2020
Diversität und Chancengleichheit in %			
Durchschnittsalter		44,3	44
bis 25 Jahre		8	8
bis 30		11	11
bis 40		22	23
bis 50		21	21
bis 60		29	28
über 60		10	10
Frauen in %		83	83
Schwerbehinderte in %		5	6
Teilzeit in%		53	53
Konfessionen in %		2019	2020
evang.		49	47,6
kath.		38	38,1
jüdisch		0,28	0,24
muslimisch		4,10	4,5
orthodox		5,34	5,2
ohne Konfession		1,42	2,75
Sonstige		1,86	1,61

Weitere Zahlen, die die Dimensionen der Diversität im Unternehmen beschreiben, wurden nicht erhoben.

Verbesserungspotenziale:

- Entwicklung, Implementierung und strukturelle Verankerung von Maßnahmen zur Förderung der Diversität. Die Diakonie Düsseldorf hat hier noch viele Möglichkeiten, sich in Zukunft besser aufzustellen.
- Eine ausführlichere Datenanalyse und die Einführung weiterführender Kennzahlen wird angeregt.

Negativ-Aspekt

C 1.4 Menschenunwürdige Arbeitsbedingungen

Bei der Diakonie Düsseldorf wird viel Wert auf menschenwürdige Arbeitsbedingungen gelegt, da wir uns für diese grundlegenden Werte auch bei unseren verschiedenen Zielgruppen einsetzen.

Neben der Erfüllung aller gesetzlicher Bestimmungen liegt ein Hauptaugenmerk auf der Erhaltung und Förderung der Gesundheit auch mit der Möglichkeit, Tätigkeiten der individuellen Leistungsfähigkeit und Belastbarkeit der Mitarbeitenden anzupassen.

Verstöße gegen menschenwürdige Arbeitsbedingungen gab es keine.

Im Falle eines Fehlverhalten bzgl. Arbeitsbedingungen können sich die Mitarbeitenden an die Mitarbeitendenvertretung wenden und so darauf aufmerksam machen.

Verpflichtende Indikatoren

Stellungnahme der Mitarbeitendenvertretung: „Von Seiten der MAV gibt es keine arbeitsrechtlichen Auseinandersetzungen, die mit menschenunwürdigen Arbeitsbedingungen zu tun hatten“.

Verbesserungspotenziale

- Eine neue Mitarbeiterbefragung und deren Analyse kann Aufschluss über Zufriedenheit, Gesundheit und die Arbeitsbedingungen sowie Verbesserungspotenziale bringen.

C 2 Ausgestaltung der Arbeitsverträge

C2.1 Ausgestaltung des Verdienstes

Für die Beschäftigten in den Geschäftsbereichen der Diakonie Düsseldorf werden die jeweils für die Berufsgruppen vorhandenen Entgelttabellen des BAT-KF, der „Bundesangestellten-Tarifvertrag in Kirchlicher Fassung“, angewendet. Der BAT-KF regelt die Eingruppierung und somit das Gehalt der Mitarbeitenden.

Ergänzend liegen Beschreibungen mit Zuordnung der einzelnen Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten vor. Regelmäßige Tarifsteigerungen sind gegeben. Ebenso legt der BAT-KF fest, wann die nächste Stufe der Berufserfahrung und eine damit verbundene Entgelterhöhung erreicht wird. In der Regel ist diese an die fachliche Erfahrung bzw. Zugehörigkeit gebunden.

Außerdem werden u.a. noch gezahlt:

- Zuschläge für Mehr- bzw. Wochenend-/Schichtarbeit
- Zuschuss für Lehrmittel bei Auszubildenden
- Kinderzulage
- Betriebliche Altersvorsorge
- Jährliche Sonderzahlung

Der BAT-KF kann intern jederzeit – auch online – eingesehen werden, wodurch volle Transparenz gegeben ist. Aktuelle Tarifabschlüsse und damit verbundene Entwicklungen werden auch über Medien öffentlich.

Den Verdienst selbstorganisiert zu bestimmen ist innerhalb eines Tarifvertrages nur eingeschränkt möglich. Persönliche Zulagen sind möglich. Mitarbeitende können im Gespräch mit ihrer Vorgesetzten eine Anpassung der Eingruppierung ansprechen und prüfen lassen. Bei einer Weiterqualifizierung mit Weiterbildung über 500 Stunden kann eine Verbesserung der Eingruppierung erfolgen, sofern diese Qualifikation für die Tätigkeit erforderlich ist.

Der BAT-KF bildet überdurchschnittliche Verdienste ab und ist somit als lebenswürdig einzuschätzen. Durch die Bindung an den Tarif und die darin enthaltene Anpassung der Vergütung ist sichergestellt, dass alle Mitarbeitenden bei einer Vollzeitbeschäftigung einen lebenswürdigen Verdienst erhalten. Allerdings werden in einigen Tätigkeitsbereichen Hilfskräfte aus organisatorischen Gründen in Teilzeit eingestellt. Der Verdienst reicht in diesen Fällen i. d. R. nicht für die zu erwartenden Lebenshaltungskosten.

Die Einstellung von neuen Mitarbeitenden erfolgt immer unter Beteiligung der Mitarbeitendenvertretung. Diese achtet bereits im Einstellungsprozess auf die richtige Eingruppierung bzw. Entlohnung der neuen Mitarbeitenden und berät auch zu individuellen Fragestellungen des Entgelts. Zwischen den niedrigsten und den höchsten Tarif-Entgeltgruppen im operativen Bereich erreicht die Spreizung den maximal fünffachen Verdienst nicht.

Verpflichtende Indikatoren

Die aktuelle tarifliche Spanne erstreckt sich von EG 1a bis EG 15Ü AEGP. Das bedeutet eine gehaltliche Spreizung im Vollzeit-Arbeitsverhältnis von 2049,58 Euro bis 8033,83 Euro (12,09 pro Std. bis 47,38 pro Std.); also eine Spreizung von ca. 1:4 im tariflichen Bereich.

Der Medianverdienst innerhalb des Tarifs liegt bei 4.341,09 Euro (Vollzeit).

Ein standortabhängiger "lebenswürdiger Verdienst" (für alle Betriebsstandorte) ist bei einer Vollzeitstelle gemäß BAT-KF gegeben.

Verbesserungspotenziale:

Das Verdienst-Transparenzgesetz könnte stärker genutzt und dadurch die Transparenz erhöht werden. Diskussionen um das Ehrenamt sollten geklärt werden. Es gibt Ehrenamtliche, die eine Aufwandsentschädigung erhalten. Ist es noch ein Ehrenamt, wenn bis zu 12 Euro pro Stunde als Aufwandsentschädigung gezahlt wird?

C 2.2 Ausgestaltung der Arbeitszeit

Aufgrund der verschiedenen Tätigkeiten von ambulanter Pflege bis Verwaltungstätigkeiten sind in der Diakonie unterschiedliche Zeiterfassungssysteme von Nöten und in Nutzung. Dazu gehören: elektronische Zeiterfassungssysteme, papiergestützte Lösungen für Mitarbeitende ohne Computerarbeitsplatz und Excel-Tabellen zur Selbstkontrolle der Mitarbeitenden mit Vertrauensarbeitszeit.

Mehrarbeit soll nur in Absprache mit dem Vorgesetzten erfolgen – also nach Genehmigung oder auf Anweisung. Wenn Überstunden geleistet wurden, können diese mit Freizeit nach Rücksprache mit der/dem Vorgesetzten ausgeglichen bzw. auch ausbezahlt werden.

Eine einheitliche Höchstgrenze für Überstunden liegt nicht vor – dies wird von den Abteilungen individuell gehandhabt.

In vielen Tätigkeitsbereichen kommen Dienstpläne zum Einsatz, die möglichst auch die Wünsche der Mitarbeitenden berücksichtigen. Dies hängt vom jeweiligen Arbeitsfeld und der Arbeitslast ab. Beispiel: Pflegeeinrichtungen müssen Tag und Nacht besetzt sein, Kitas und Schulen haben feste Öffnungszeiten, während manche Projekte zeitlich flexibel bearbeitet werden können. Eine hohe Verantwortung der Mitarbeitenden ist überall gegeben. Bei einer Tätigkeit im Büro gibt es oftmals Kernarbeitszeiten und darüber hinaus eine hohe Flexibilität der Wochenarbeitszeitgestaltung. Andere Bereiche organisieren ihre Arbeitszeiten gemäß den Aufgaben und/oder der Erreichbarkeit der Klient*innen.

Überstunden sind nicht kulturell verankert oder gar gewollt. Vielmehr spiegeln sie in einzelnen Geschäftsbereichen den Fachkräftemangel und auch besondere Faktoren wie Auswirkungen der Corona-Pandemie wieder.

Das Diakonie-Institut bietet Mitarbeitenden regelmäßig Seminare zu Selbst- und Zeitmanagement.

Verpflichtende Indikatoren

Die unternehmensweit definierte Wochenarbeitszeit beträgt für eine Vollzeitstelle 39h/Woche.

Die geleisteten Überstunden, die bezahlt und zurückgestellt wurden lagen 2019 bei 61.120 Stunden, im Jahr 2020 bei 48.450 Stunden.

Verbesserungspotentiale:

- Ausweitung der Nutzung der zentralen onlinebasierten Zeiterfassung.

C 2.3 Ausgestaltung des Arbeitsverhältnisses und Work-Life-Balance

Es werden für Mitarbeitende arbeitsvertragliche Vollzeit-, Teilzeit- und sehr individuell auch Sabbatical-Modelle angeboten. In manchen Arbeitsbereichen gibt es auch individuelle Langzeitarbeitskonten. Ein früherer Renteneintritt, wie durch Altersteilzeit, kann individuell vereinbart werden.

Befristete Stundenreduzierungen/-erhöhungen sind möglich. Dadurch wird die Rückkehr auf einen höheren Stellenumfang gesichert.

Die Gestaltungsmöglichkeiten sind innerhalb der Arbeitsfelder sehr unterschiedlich.

In den Arbeitsfeldern Schulsozialarbeit und Offener Ganztags orientiert sich die Flexibilität von Arbeitszeiten am System Schule. Die individuelle Gestaltung wird nach Möglichkeit umgesetzt.

Im Geschäftsbereich Gesundheit und Soziales gibt es wenige Vollzeitbeschäftigte und viel Flexibilität in der Gestaltung der wöchentlichen Arbeitszeit. Im Bereich EuB gibt es viele Teilzeitmodelle. Im stationären Bereich leidet allerdings die Betreuungs- und Beziehungsqualität für die Kinder- und Jugendlichen je größer das Team ist, daher werden vorrangig 70% und mehr Stellenumfang ausgeschrieben.

Um eine Work-Life-Balance zu gewährleisten sind unterschiedliche Maßnahmen möglich. Im Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule arbeiten viele Mitarbeitende in Teilzeit, sind weiblich und haben Kinder. Die Vollzeitstellen sind oftmals durch sehr junge weibliche Führungskräfte und Männer besetzt. Durch die Rhythmisierung mit dem Schuljahr werden die Ferienzeiten „herausgearbeitet“. Das ist besonders für Mitarbeitende mit schulpflichtigen Kindern attraktiv.

Gesundheit und Soziales hat viele kinderlose Mitarbeitende, die dennoch in Teilzeit beschäftigt sind. Einige Mitarbeitende sind zusätzlich freiberuflich tätig. Befristete Beurlaubungen sind häufig intern zu kompensieren.

Individuelle Auszeiten können verabredet und geplant werden. Grundsätzlich sind Stellenwechsel auch geschäftsbereichsübergreifend möglich.

Verpflichtende Indikatoren

Bei den Arbeitszeitmodellen gibt es Vollzeit-, Teilzeit- und individuell auch Sabbatical-Möglichkeiten. Jobsharing wird nicht angeboten. Die Teilzeitquote bei den Mitarbeitenden insgesamt beträgt 53%.

		2019	2020
Anzahl Führungskräfte in Teilzeit		26 von 200	41 von 205

Verbesserungspotentiale:

- Einrichten von Arbeitszeitkonten.
- Ausweiten der Möglichkeit von Sabbaticals auf andere Organisationseinheiten.

Negativ-Aspekt

C 2.4 Ungerechte Ausgestaltung der Arbeitsverträge

Die Diakonie Düsseldorf zahlt allen Mitarbeitenden einen lebenswürdigen Verdienst. Dies stellt der geltende Tarifvertrag sicher. Karriereschritte werden gefördert. Hierfür sind das individuelle Potential der Mitarbeitenden, ihre Fachlichkeit und ihr Engagement in ihrem Arbeitsbereich wesentlich. Ein Risikoausgleich wird nicht gezahlt.

Verpflichtende Indikatoren

Kirchliche Träger entlohnen ihre Mitarbeitenden i. d. R. besser als Privatträger. Als Wohlfahrtsverband ist es der Diakonie Düsseldorf sehr wichtig, ihren Beschäftigten einen lebenswürdigen Verdienst zu zahlen. Durch die Anbindung an den geltenden Tarifvertrag ist das sichergestellt. Als eingetragener Verein ist die Gewinnerzielung nicht primäres Unternehmensziel. Gewinne werden investiert oder als Rücklagen eingestellt.

Im Jahr 2019 waren bei der Diakonie Düsseldorf 2.808 Mitarbeitende beschäftigt, im Jahr 2020 waren es 2.859.

Die für den Berichtszeitraum gültige tarifliche Spanne erstreckt sich von EG 1a bis EG 15Ü AEGP. Das bedeutet eine gehaltliche Spreizung von 2049,58 Euro bis 8033,83 Euro (12,09 pro Std. bis 47,38 pro Std.). Die Anzahl der Pauschalverträge liegt bei 50.

Ohne Sachgrund befristete Arbeitsverträge haben in der Regel eine Laufzeit von einem Jahr. Verträge, die mit Sachgrund befristet sind, laufen zwischen 3 Monaten und 5 Jahren. Der Anteil befristeter Arbeitsverträge lag im Jahr 2019 bei 14,5 Prozent im Jahr 2020 bei 14,8 Prozent. Entfristungen finden nach Möglichkeit statt. Allerdings ist dies fallweise von der Drittmittelfinanzierung abhängig. Dies betrifft beispielsweise Mitarbeitende in der Flüchtlingshilfe. Es gibt keine „Nullstunden-Verträge“.

Zeitarbeitskräfte werden – je nach Geschäftsbereich bzw. Abteilung – dezentral eingesetzt, bezahlt und reportet. Es gibt zentrale Rahmenverträge mit Zeitarbeitsfirmen.

Verbesserungspotenziale:

- Zusammenführung und Analyse der Kennzahlen.
- Zeitarbeit transparenter gestalten.

C 3 Förderung des ökologischen Verhaltens der Mitarbeitenden

C3.1 Ernährung während der Arbeitszeit

Aufgrund von über 200 Standorten im Düsseldorfer Stadtgebiet ist das Ernährungsangebot für die Mitarbeitenden sehr unterschiedlich.

Im Zuge der Entscheidung, das Thema Nachhaltigkeit strategisch zu verfolgen, wurden auch hier Veränderungen vorgenommen.

So wurde die zentrale Beschaffung von bis dato nicht weiter definierten Gebinden des Rahmenvertragspartners von PET bewusst auf Glasflaschen umgestellt. Kaffee und Tee wird zentral mit dem Fairtrade-Siegel von GEPA bezogen. Es gibt aber noch Standorte, an denen Kaffee individuell eingekauft wird.

Im Programm „100-Tage“ der Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit wurde die ökologische Ausrichtung der Ernährung folgendermaßen festgehalten: (siehe hierzu auch die Anlagen)

Reduzierung des Fleischkonsums

Ein hoher Fleischkonsum, der als einer der größten Treiber des Klimawandels gilt, hat nicht nur ökologische Auswirkungen, sondern auch soziale Folgen. Neben enormen Weideflächen braucht es zur Futtererzeugung nämlich Ackerland, das der direkten Ernährung von Menschen und damit der Bekämpfung von Hunger und Armut dienen könnte. Um den Wert von Fleisch wieder ins Bewusstsein zu bringen und Ihnen einen reduzierten Fleischkonsum schmackhaft zu machen, soll in den Einrichtungen der Diakonie immer ein vegetarisches Gericht günstiger sein als die fleischhaltige Alternative.

Gerne würde die Diakonie Düsseldorf hier noch mehr regionale Produkte und Biokost anbieten. Durch den eng gesteckten Rahmen der verschiedenen Finanzierungsgrundlagen ist es aber leider erforderlich Prioritäten zu setzen, damit das Essen für unsere Klienten erschwinglich bleibt.

An vielen Standorten können Mitarbeitende Küchen mit Herd, Mikrowelle, Kühlschrank und Kaffeemaschinen nutzen. In einigen Einrichtungen können Mitarbeitende das Essen, das für Klienten angeboten wird, gegen Bezahlung ebenfalls in Anspruch nehmen. Dies ist beispielsweise in den Wohngruppen, dem Helmut-Gollwitzer-Haus und in den Leben im Alter-Zentren möglich. Darunter die Kantine am Standort Oberlinplatz, die im Berichtszeitraum zum Großteil auf biologische und regionale Produkte umgestellt hat.

Mit der Pandemie gab es 2020 an einigen Standorten aufgrund der jeweiligen Bestimmungen keine Verpflegungsmöglichkeit mehr für Mitarbeitende.

Verpflichtende Indikatoren

Anteil der Verpflegung aus ökologischer Herkunft

- *Die Diakonie Düsseldorf bietet ihren Mitarbeitenden überwiegend kostenfrei GEPA-Kaffee, -Tee und Wasser aus Glasflaschen an.*
- *Der Anteil an Lebensmitteln, der aus ökologischer Haltung kommt, ist gering.*

Verbesserungspotentiale:

Im Rahmen der Erstellung der Gemeinwohlbilanz wurden einige Verbesserungspotenziale identifiziert:

- Es werden weitere Versorgungsmöglichkeiten für die Mitarbeitenden gewünscht.
- Die Diakonie muss sich transparent und umfassend auf die Anforderungen und Veränderungen durch das neue Lieferkettengesetz ab 2023 vorbereiten.
- Aufgrund der engen Finanzierungsvorgaben ist der Spielraum für ökologisches/regionales Essen in vielen Bereichen begrenzt. Hier sollen alternative bzw. erweiternde Finanzierungsmöglichkeiten geklärt werden. Aktuell existieren in diesem Bereich zwar einige Leuchttürme wie das Stammhaus Kaiserswerth, das auf heilsames Kochen und ayurvedische Küche setzt. Insgesamt sollen mehr Anreize und Möglichkeiten für ökologisches und gesundes Essen geschaffen werden.
- Ein regelmäßiger Obstkorb an mehr Standorten wird gewünscht.

C 3.2 Mobilität zum Arbeitsplatz

Die über 200 Standorte sind über das gesamte Stadtgebiet Düsseldorfs verteilt. Dazu gehören u.a. 48 Kindertagesstätten, 8 Pflegeeinrichtungen, 25 Grundschulen, Verwaltungsgebäude und zahlreiche Beratungsstellen. Mitarbeitende kommen mit dem Pkw, Fahrrad, dem ÖPNV oder zu Fuß zu ihrem Arbeitsort.

Es besteht die Möglichkeit eines Job-Rad-Leasings und eines Job-Tickets für die öffentlichen Verkehrsmittel. Ehrenamtlichen werden die entstandenen Kosten für die An- und Abreise per ÖPNV zum Ehrenamt erstattet.

Der Vorstand hat 2019 beschlossen, dass für Dienstreisen im Inland möglichst keine Flüge in Anspruch genommen werden dürfen. Dienstreisen sollen primär mit dem Zug erfolgen oder aber mit dem Auto. Im Berichtszeitraum wurde damit begonnen, die Dienstwagen mit

Verbrennungsmotoren durch E-Autos zu ersetzen. E-Bike und E-Lastenrad können mit Unterstützung des Arbeitgebers über Euro-Rad geleast werden. Linksrheinisch werden bei der häuslichen Pflege bereits ausschließlich gasbetriebene Fahrzeuge eingesetzt. Zudem gibt es die Möglichkeit eines der im zentralen Fahrzeugpool befindlichen Lastenfahrräder zu nutzen sowie für den ÖPNV ein Ticket 2000.

Mit der Pandemie im Jahr 2020 wurde die mobile Arbeit deutlich ausgeweitet. Dort wo es von der Tätigkeit her möglich ist, können Mitarbeitende

zeitweise mobil arbeiten und ihren Co2-Fußabdruck auch dadurch verringern.

Verpflichtende Indikatoren

- Aufgrund der vielen verschiedenen Standorte gibt es keine Daten die zeigen, wie viele Mitarbeitende mit dem Auto, ÖPNV, zu Fuß oder mit Fahrrad zur Arbeit kommen.
- Das Job-Ticket der Rheinbahn Düsseldorf nutzten in 2019 237 Mitarbeitende, im Jahr 2020 568 Personen. Die starke Steigung von 2019 zu 2020 ist mit einer System-Umstellung und der Datenerfassung zu erklären. Das Angebot eines Fahrradleasings über den Anbieter Euro-Rad nutzten im Jahr 2019 24 Mitarbeitende, in 2020 wurden 27 Verträge abgeschlossen.



Verbesserungspotenziale:

Die folgenden Verbesserungspotenziale konnten im Rahmen der Erstellung der Gemeinwohlbilanz identifiziert werden:

- Um die Nutzung von E-Bikes attraktiver zu gestalten, sollen an verschiedenen Standorten Ladestationen installiert werden.
- Eine höhere Kostenerstattung für Fahrten mit dem Fahrrad wird diskutiert. Derzeit können Dienstreisen mit den folgenden Sätzen abgerechnet werden: 5 Cent/km für das Rad; 20 Cent/km für das Moped und 30 Cent/km für das Auto. Die Ausweitung des mobilen Arbeitens, auch außerhalb der Pandemie, soll angestrebt werden.
- Wenn alternative Transportmittel dezentralisiert bereitgestellt werden, ergeben sich daraus weitere Synergieeffekte, da die Standorte sich durch den Austausch zu den Transportmitteln enger vernetzen als bisher. Erweitert werden könnte dies noch durch externe Bike- und Car-Sharing-Angebote.
- Die Konditionen für das Firmenticket sollen verbessert werden, damit mehr Mitarbeitende die Angebote in Anspruch nehmen.
- Die Möglichkeit einer Bahncard für Mitarbeitende soll angestrebt werden.
- Die Diakonie sollte Ehrenamtlichen grundsätzlich ein Monatsticket für den ÖPNV finanzieren, um damit den Anreiz zu erhöhen, öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen und das Ehrenamt noch attraktiver zu machen
- Laden von Elektrofahrzeugen und E-Bikes an Diakonie Standorten ermöglichen

C 3.3 Organisationskultur, Sensibilisierung für ökologische Prozessgestaltung

Seit Februar 2019 gibt es die Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit, in der alle Geschäftsbereiche vertreten sind. So können Themen der Nachhaltigkeit bereichsübergreifend gesteuert werden.

Im Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule wird seit 2018 ein Nachhaltigkeitspreis ausgelobt. Die Mitarbeitenden wurden eingeladen, geplante, bereits gestartete oder abgeschlossene Projekte zum Thema ökologische Nachhaltigkeit einzureichen. Ein Ideengeber war das Klimaschutzbuch der Stadt Düsseldorf, das an alle Mitarbeiter*innen verteilt wurde. Es wurden drei Preisträger mit jeweils 1.000 € bedacht. Der Preis ist an einen nachhaltigen Einsatz (Sachmittel, Kurse für nachhaltiges Handeln, usw.) gekoppelt. Im Jahr 2019 wurde der Nachhaltigkeitspreis für den gesamten Jugendhilfeverbund (3 Geschäftsbereiche) geöffnet.

Die Gewinner-Projekte waren:

- Kleiderbörse „Gebraucht wird gebraucht“
- „Urban Gardening“
- „Tiere und Natur“
- Demokratiebildung und Bildung für nachhaltige Entwicklung in den Kindertagesstätten
- Nachhaltige Renovierung der Redlichstraße
- Nachhaltigkeits-AG „einfach-öko-logisch“



Obstbäume an der Alfred-Herrhausen-Schule



Ausstattung für das Urban Gardening

Von den Preisgeldern wurden beispielsweise Obstbäume, Materialien für die Nachhaltigkeits-AG und Zubehör für den Tierschutzhof des Tierschutzvereins Düsseldorf angeschafft.

In zwei Sachgebieten werden Imkerprojekte umgesetzt, bei denen Klient*innen Bienenvölker pflegen. Der Honig kann erworben werden. Ökologisches Bewusstsein ist bei vielen Mitarbeitenden vorhanden und oftmals auch von privatem Interesse an dem Thema begleitet. Innerhalb der vorhandenen Strukturen werden Nachhaltigkeitsaspekte in den Geschäftsbereichen gelebt und umgesetzt.

Durch die Arbeit der Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit wurden bereits viele Veränderungen im Berichtszeitraum vorgenommen, um die ökologischen Aspekte zu verbessern. So sind Druckpapier und Toilettenpapier mit dem „Blauen Engel“ zertifiziert. Wasser gibt es in Glasflaschen von einem regionalen Anbieter. Als Suchmaschine ist Ecosia im Browser eingestellt, in der man mit jeder Suche hilft gerodete Gebiete wieder aufzuforsten.

Es gibt eine Mülltrennung mit variierenden Abwurfmöglichkeiten. Zum Beispiel gibt es am Campus Flingern getrennte Tonnen in der Garage. Am Oberlinplatz wird nach Restmüll, gelber Tonne und Papiermüll getrennt. Im Stammhaus Kaiserswerth wurde im Rahmen der Zertifizierung Ökoprot das Müllentsorgungssystem überprüft und optimiert, so dass es jetzt neben den krankenhausspezifischen Abfällen, gelben Tonnen, Altpapiertonnen nun auch Bio-Tonnen und einen Glascontainer für diesen Standort gibt. Die IT entsorgt Elektroschrott zentral und bietet auch andere Abwurfmöglichkeiten. Weitere an verschiedenen Standorten bereits laufende kleine Projekte sind Akkus statt Batterien zu verwenden, ein Büchertausch und Tauschregal für Geschenke im Pausenraum.

In allen 48 Kindertagesstätten gab es eine verpflichtende Teamschulung für alle Mitarbeitenden zum Thema nachhaltige Entwicklung. Im Stammhaus Kaiserswerth wurde im Rahmen der Ökoprot-Zertifizierung ein Großteil der Mitarbeitenden zu Nachhaltigkeitsthemen sensibilisiert. Das Thema Nachhaltigkeit ist fester Programmteil bei „Lunch & Lernen“, der monatlichen Mittagspause mit Impulsreferaten und Austausch für Mitarbeitende.

Bei der Personalrekrutierung spielte dieser Aspekt im betreffenden Zeitraum noch keine Rolle.

Beiträge im sozialen Intranet informieren zu Nachhaltigkeitsthemen und bieten den Mitarbeitenden die Chance, sich organisationseinheitenübergreifend zu informieren und zu beteiligen.

Verpflichtende Indikatoren – *liegen nicht vor*

- Bekanntheitsgrad der Unternehmenspolitik zu ökologischem Verhalten in %
- Akzeptanzgrad des ökologischen Betriebsangebots bei Mitarbeitenden in %

Verbesserungspotenziale:

- Eine Aufnahme in das Leitbild, wie auch die strukturelle Verankerung nachhaltiger Grundsätze sind dringend erforderlich. Hierbei soll die dezentrale Struktur berücksichtigt werden. Dazu gehört auch die Verankerung im Weiterbildungsangebot, z. B. gezielte Weiterbildung der Köch*innen und Haustechniker*innen. Gewünscht wird eine verstärkte Präsenz und Einbindung der Vorstände in diese Themen.
- In der Diskussion wurde deutlich, dass das soziale Intranet nicht alle Mitarbeitende erreicht. So haben bislang die Ehrenamtlichen keinen Zugang. Hier sollen alternative Informations- und Kommunikationswege gefunden werden.
- Möglichst viele Mitarbeitende sollen zu Themen der Nachhaltigkeit geschult werden. Für Führungskräfte als wichtige Multiplikatoren und Vorbilder sollten diese Schulungen verpflichtend sein.
- Benötigte Indikatoren als Abfrage in Mitarbeitenden-Befragung aufnehmen.
- Ausrollung des Nachhaltigkeitspreises auf die Gesamtorganisation.
- Mehr Mülltrennung am Campus Flingern z.B. Altglas

Negativ-Aspekt

C 3.4 Anleitung zur Verschwendung/Duldung unökologischen Verhaltens

Die Diakonie Düsseldorf vermeidet unökologisches Verhalten und die Verschwendung von Ressourcen.

10 Minuspunkte:

Es gibt Geschäftsfahrzeuge der sogenannten Oberklasse (> 180g/km CO₂).

In 2019 belief sich die Anzahl auf 0 in 2020 auf 0 Fahrzeuge.

Verbesserungspotenziale:

- Der Fuhrpark der Diakonie Düsseldorf soll auf E-Autos und kleinere Fahrzeuge umgestellt werden
- Die Diakonie verzichtet auf Dienstfahrzeuge der Oberklasse
- Der Ausbau von Ladestationen für E-Fahrzeuge und E-Bikes wird vorangetrieben

C 4 Innerbetriebliche Mitentscheidung und Transparenz

C4.1 Innerbetriebliche Transparenz

Die Diakonie Düsseldorf hat den Auftrag, Gesellschaft zu gestalten und ist gleichzeitig Empfängerin von kirchlichen und staatlichen Zuwendungen. Diese Kombination erfordert, dass das Wirken gegenüber der Öffentlichkeit transparent dargelegt und Rechenschaft über Strukturen, Finanzen und Leistungen abgelegt wird. Alle Basisdaten können online über die Website www.diakonie-duesseldorf.de abgerufen werden, dazu gehören das Organigramm, das Leitbild, die Mitglieder des Kuratoriums und die umfangreichen Angebote.

Die Angebote für Mitarbeitende werden über verschiedene Medien wie Internet, Flyer, Broschüren, Intranet und Aushänge bekannt gemacht. Manche Arbeits- und Steuerungsgruppen wie die Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit stellen ihre Protokolle online zur Verfügung und arbeiten transparent. Weiterhin wurden die Ergebnisse der letzten Mitarbeitendenbefragung öffentlich gemacht. Das interne Wissensmanagementsystem stellt zahlreiche Dokumente, Antragsformulare und Hilfestellungen zur Verfügung.

Über das soziale Intranet werden viele Informationen und Neuigkeiten aus den verschiedenen Arbeitsbereichen geteilt. Über den Mailverteiler der Diakonie Düsseldorf, mit dem circa 1.000 Mitarbeitende erreicht werden, werden ebenfalls Informationen weitergegeben.

Bei der Weitergabe von Daten und Informationen aus Konferenzen entscheiden die Leitungskräfte, welche für ihre Mitarbeitenden Relevanz haben und geteilt werden.

Protokolle aus Leitungsgremien, die Budgetplanung, Jahresergebnisse u. ä. sind begrenzten Kreisen zugänglich. Die Zusammensetzung und Entstehung von Soll-Kennzahlen ist nicht transparent.

Abrechnungsmodalitäten sind nicht ausreichend klar. Der Jahresbericht der Diakonie gibt die Jahresthemen der Diakonie Düsseldorf wieder, enthält aber keine differenzierten Zahlen. In manchen Geschäftsbereichen wie Erziehung und Beratung ist es üblich, in einer generellen Versammlung Informationen zum Jahresergebnis

weiter zu geben. Die Quartals- und Jahreszahlen werden ebenfalls bei den Leitungskonferenzen oder beim Jahresempfang unternehmensöffentlich vorgestellt.

Die Ablage von Informationen findet überwiegend in elektronischer Form statt. Die Ausstattung der Mitarbeitenden mit digitalen Endgeräten ist in den Geschäftsbereichen sehr verschieden. Mit der Pandemie wurden die Möglichkeiten deutlich ausgeweitet, aber viele Mitarbeitende teilen sich dennoch Arbeitsplätze und Geräte.

Der Geschäftsbereich Erziehung und Beratung hat eigene Leitsätze entwickelt und auch Aussagen zu Transparenz getroffen, die das Leitbild der Diakonie Düsseldorf ergänzen und den Mitarbeitenden des Bereichs Kinder und Jugend zur Verfügung gestellt wird.

Verpflichtende Indikatoren

Der Grad der Transparenz bei kritischen und wesentlichen Daten ist nicht hoch bzw. es liegen keine aussagekräftigen Daten vor. Die Mitarbeitendenvertretung schätzt diesen auf max. 25 Prozent.

Verbesserungspotenziale:

- Die Diakonie wird die „Transparenzstandards von Caritas und Diakonie Deutschland“ übernehmen.
- Sie schließt sich der Initiative Transparente Zivilgesellschaft (ITZ) an.
- In elektronischer Form sind die wesentlichen Daten, z.B. die eigenen Personaldaten den jeweiligen Mitarbeitenden zugänglich.
- Die Digitalisierung der Gehaltsabrechnungen wurde geplant (die Umsetzung erfolgte 2021)

C 4.2 Legitimierung der Führungskräfte

Führungskräfte werden in aller Regel mit einer Stellenausschreibung und einem Auswahlverfahren über die Leitung des jeweiligen Bereiches ggf. mit Beteiligung der darüber liegenden Hierarchie oder des Vorstandes bzw. der Personalabteilung ausgewählt und eingestellt. In manchen Teams werden Kandidat*innen den Mitarbeitenden vorgestellt, um festzustellen, ob die Person gut in das Team passt.

Es gibt keine strukturelle Beteiligung bei der Auswahl für eine Stellenbesetzung bei Führungskräften. Nach Möglichkeit sollen interne Bewerber*innen auf Leitungspositionen eingesetzt werden. Bei Mangel an interessierten bzw. kompetenten Nachwuchskräften werden externe Besetzungen vorgenommen.

Die Kultur im Umgang mit Hierarchien ist in den einzelnen Arbeitsbereichen unterschiedlich ausgeprägt.

Bei den Mitarbeiterjahresgesprächen gibt es im vertrauensvollen Austausch auch eine Rückmeldung von Mitarbeitenden an die jeweilige Führungskraft. Ein institutionalisiertes, diakonie-weites Feedback-Format von Mitarbeitenden zu Führungskraft ist aber nicht gegeben.

Prinzipiell fließen die Ergebnisse der Mitarbeitendenbefragung in die Verbesserung von Beteiligungsprozessen und die Bewertung von Führungskräften und der Führungskultur der Diakonie Düsseldorf ein.

Verpflichtende Indikatoren

Laut Mitarbeitendenvertretung liegt der Anteil der Führungskräfte, die über Anhörung/Gespräch/Mitgestaltung/Mitentscheidung der eigenen Mitarbeitenden legitimiert werden, schätzungsweise unter 5 Prozent.

Verbesserungspotenziale:

Durch das Mitspracherecht und die verstärkte Einbeziehung von Mitarbeitenden könnte die Akzeptanz der Leitenden erhöht werden.

C 4.3 Mitentscheidung der Mitarbeitenden

Alle Mitarbeitenden zeichnen sich gleichermaßen durch Fachkompetenz und Menschlichkeit aus. Im alltäglichen Miteinander mit Klient*innen, Eltern, Kindern und anderen Zielgruppen sowie Kolleg*innen ist die Fähigkeit zur Kommunikation besonders gefragt. Zu den überwiegenden Tätigkeiten gehört das selbständige Handeln in Arbeitssituationen inklusive der Übernahme von Verantwortung und die vorgelagerte Entscheidungsfähigkeit. Vor diesem Hintergrund sind Mitarbeitende an der Einbeziehung in Entscheidungen und der Gestaltung in ihrem Arbeitsbereich interessiert, informieren sich und bringen ihr Wissen ein. Dies geschieht bei Team-Besprechungen, in Arbeitsgruppen, im fachübergreifenden kollegialen Austausch, in Steuerungsgruppen und weiteren Gremien.

Im Leitbild und in der täglichen Arbeit wird ein partizipativer Ansatz verfolgt. Dieser wirkt in die Belegschaft und spiegelt sich in der eigenen Wahrnehmung und Selbstwirksamkeit der Mitarbeitenden.

Die fachliche und organisatorische Mitwirkung der Mitarbeitenden ist facettenreich. Um Entscheidungen treffen zu können, muss man gut informiert sein. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, haben die Mitarbeitenden die Möglichkeit sich fachlich bzw. persönlich fort- bzw. weiterzubilden und sie können die Kanäle der internen Kommunikation (Überblick s. Anlage) dafür nutzen. Jenseits der Team- bzw. Fachebene können sich Mitarbeitenden bei verschiedenen Gremien und auch bei der Mitarbeitendenvertretung einbringen und so auch für fachübergreifende und unternehmensweite Themen Verantwortung übernehmen und Entwicklungen beeinflussen.

Auch im Rahmen der Mitarbeiterjahresgespräche oder der Mitarbeitendenbefragung kann durch ehrliche Rückmeldungen an die Organisation der Bottom-up Ansatz genutzt werden.

Verpflichtende Indikatoren

Anteil der Entscheidungen, die über Anhörung/Mitwirkung/Mitentscheidung getroffen werden (in %): Trotz vieler Möglichkeiten zur Partizipation ist hierfür keine valide Kennzahl vorhanden.
Geschätzter Wert der MAV: unter 10 Prozent

Verbesserungspotenziale:

Eine messbare Feedbackkultur im Unternehmen verankern und leben.
Hierarchien abbauen und vertrauensvollen Umgang auf Augenhöhe verbessern und vorleben.

Negativ-Aspekt

C 4.4 Verhinderung des Betriebsrates

Es gilt das *für* die Diakonie Düsseldorf zutreffende Mitarbeitervertretungsgesetz der Ev. Kirche Deutschlands. Dies besagt: „Die Mitarbeitervertretung hat die beruflichen, wirtschaftlichen und sozialen Belange der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu fördern. Sie hat in ihrer Mitverantwortung für die Aufgaben der Dienststelle das Verständnis für den Auftrag der Kirche zu stärken und für eine gute Zusammenarbeit einzutreten.“ Die Mitarbeitendenvertretung vertritt die Mitarbeitenden bei Themen der Mitbestimmung in allgemeinen, personellen, organisatorischen und sozialen Angelegenheiten. Sie ist mindestens seit den 1980er Jahren strukturell fest verankert.



D 1 Ethische Kund*innenbeziehungen

Wir betrachten mehrere Adressat*innen unserer Bemühungen als Kund*innen bzw. Kooperationspartner*innen. Unsere Hilfen und Angebote stehen allen Menschen, die in Düsseldorf und der näheren Umgebung leben, zur Verfügung. Dieser Personenkreis ist wiederum zu unterteilen in Personen aller Altersgruppen und Lebensalter, die ein Regelangebot wie Tagespflege, Tageseinrichtung für Kinder und Angebote des Offenen Ganztags in Anspruch nehmen, einen individuellen Rechtsanspruch auf eine Hilfe haben, die durch die Sozialgesetze und unser Leistungsspektrum abgedeckt wird, ein offenes Beratungs- und Kontaktangebot wahrnehmen möchten oder sich ehrenamtlich oder als Spender*innen engagieren möchten.

Darüber hinaus betrachten wir unsere Geldgeber als Kund*innen, da wir die Angebote und Hilfen mit dem auf städtischer oder landesbezogener Ebene festgestellten Bedarfen abstimmen und weiterentwickeln:

Kostenträger auf kommunaler Ebene (insbesondere Sozialamt, Gesundheitsamt, Jugendamt, Jobcenter, Schulamt), Kostenträger auf überörtlicher Ebene (insbesondere Landschaftsverband Rheinland, Landschaftsverband Westfalen Lippe, Bezirksregierung, Krankenkassen, Pflegekassen), Kostenträger wie Stiftungen, Landes- und Bundesministerien für besondere Projekte und Hilfeformen mit entsprechender Finanzierungsstruktur.

Auch Kooperationspartner wie Kultureinrichtungen und interne Kooperationen sind zugleich Kund*innen, da wir uns mit ihnen ebenfalls in einer Angebot- und Nachfragesituation befinden und die gegenseitigen Vorstellungen stets aufs Neue abgleichen und in Verträgen festhalten.

D1.1 Menschenwürdige Kommunikation mit Kund*innen

Unsere Angebote wie Tageseinrichtungen für Kinder, Offene Ganztagsbetreuung, Schulsozialarbeit, stationäre Altenpflege, Begegnungsstätten für Familien und Senioren oder Beratungsstellen haben Bezug zum Stadtteil und werden daher vorwiegend von Bürger*innen aus der näheren Umgebung ausgewählt. Sie kommen aktiv auf unsere Einrichtungen zu und/oder sie folgen einer persönlichen Empfehlung. Andere Angebote sind spezialisiert auf bestimmte Personengruppen wie z.B. Menschen mit Suchterkrankungen, Familien mit Gewalterfahrungen, Wohnungslose oder Migrant*innen. Hier erfolgt die Kontaktaufnahme häufig aufgrund von Empfehlungen und Anfragen durch Fachkräfte beispielsweise in (Fach-) Kliniken oder Behörden, Bevollmächtigte, gesetzliche Betreuer*innen und Vormund*innen oder Angehörige. Charakteristisch für unser Unternehmen ist die christliche Orientierung an der Nächstenliebe und der Hilfe zur Selbsthilfe. Der Kundennutzen steht immer vor dem eigenen Umsatzstreben. Diese ist durch die Satzung sowie die Gemeinnützigkeit des Unternehmens festgeschrieben.

Wir nutzen verschiedene Kommunikationswege, um unsere Kund*innen über unsere Angebote zu informieren. Mit unseren Geldgebern / Kostenträgern sind unsere Leistungen unter den Gesichtspunkten der Fachlichkeit und Wirtschaftlichkeit ausgehandelt und vertraglich vereinbart und häufig durch eine Aufsicht führende Stelle genehmigt. Wir befinden uns auf der operativen Ebene permanent im Dialog mit den Fachkräften, welche im Einzelfall Hilfebedarfe prüfen und in Angebote vermitteln, um unser Portfolio präsent zu halten. Die vorliegenden Konzeptionen und Leistungsbeschreibungen werden zusätzlich über Kurzinformationen wie Flyer und Broschüren sowie Beiträge auf unserer Homepage und in sozialen Medien in einfacher Sprache verbreitet. Einzelpersonen, Unternehmen und Stiftungen, die sich ehrenamtlich oder mit Spenden engagieren möchten, werden über

ausgewählten Medien Presseartikel, Anzeigen, eigene Fachveranstaltungen, die Mitwirkung bei größeren Veranstaltungen sowie gezielt, z.B. durch unseren Spenderservice, angesprochen. Die Öffentlichkeitsmaterialien sowie unser eigenes Magazin „dialog“, welches erstmals 2019 erschien, sind sowohl redaktionell als auch grafisch professionell gestaltet.

Zur Gewinnung von Pflegeeltern wurde 2018 eine Kampagne mit dem Titel „**Wir haben ein Leben verändert**“ geplant und umgesetzt. 2019 wurde basierend auf den Erkenntnissen dieser Kampagne eine zweite Auflage geplant. Die Umsetzung wurde aufgrund der Corona-Pandemie auf das Jahr 2021 aufgeschoben. Hier zeigt sich auf sehr plastische Weise die Ansprache künftiger Pflegeeltern als potentielle Kund*innen (www.werdet-pflegeeltern.de).

Zitat aus den Texten der Kampagne:

„Sie möchten ein Leben zu verändern? Geben Sie einem Kind oder Jugendlichen ein neues Zuhause, eine Familie. Engagieren Sie sich und geben Sie Kindern und Jugendlichen eine zweite Chance! Werden Sie Pflegeeltern! Dabei ist es uns nicht wichtig, ob Sie alleine oder ein Paar sind. Ob Sie in einer gleichgeschlechtlichen Beziehung leben oder ob Sie als Mann und Frau verheiratet sind. Vielleicht haben Sie sich für einen muslimischen Glauben entschieden oder ob Sie nicht religiös? Wir möchten Vielfalt! Unterschiedliche Kinder und Jugendliche brauchen unterschiedliche Pflegeeltern! Wir schauen mit Ihnen zusammen, was passt.“



Das Jahr 2020 war von der Corona-Pandemie bestimmt. Im Berichtszeitraum wurden 2019/2020 zwei Aktionen realisiert, die den Charakter einer Kampagne hatten: eine zum Thema „Miteinander“ - wie wir als Gesellschaft wieder mehr ins Miteinander kommen, eine zum Thema „Ankommen“ - wie wir nach der Soforthilfe für Geflüchtete jetzt mehr für Integration tun können.

Konkrete Kontaktanfragen von Bürger*innen und Fachkräften werden zeitnah und verbindlich im Sinne des Dienstleistungsgedankens durch das Anfrage- und Belegungsmanagement der unterschiedlichen Handlungsfelder bewertet und beantwortet. Mit dem Ziel, das passende Angebot zu finden, erfolgt eine erste telefonische Beratung und Prüfung.

Konkrete Aufträge, Ziele und Wünsche der Kund*innen werden strukturiert, im Hilfeverlauf aufgenommen und berücksichtigt. Die Zusammenarbeit wird teilweise durch die Kostenträger fachlich begleitet, z.B. Hilfeplanverfahren gem. SGB VIII, individuelle Hilfeplanung (IHP) gem. SGB IX. Angehörige, gesetzliche Vertreter*innen sowie wichtige Bezugspersonen werden je nach Handlungsfeld einbezogen oder informiert soweit dies möglich ist.

Die Geschäftsbereiche haben verbindliche Verfahren zum Verbesserungs- und Beteiligungsmanagement beschrieben und hinterlegt.

Im Rahmen von Zufriedenheitsbefragungen der Kinder, Eltern und Betreuten sowie Zertifizierung „Grüner Haken“ (Kundenzufriedenheit), sind systematische Evaluationen im Bereich der Tageseinrichtungen für Kinder sowie in der Altenpflege verankert.

Auf der strukturellen Ebene sind gesetzlich und/oder durch die Kostenträger Berichte, Evaluationen, (un-)angemeldete Ortsbegehungen sowie Qualitätsdialoge obligatorisch.

Um zeitgemäße und niederschwellige Kommunikation mit unseren Klient*innen anbieten zu können, haben wir bereits 2017 die sog. Kita-Info-App entwickelt. Sie wurde intern als besonders innovativ ausgezeichnet. In der Folge wurden weitere Anwendungen gemeinsam mit einem IT-Dienstleister und unseren Mitarbeitenden entwickelt: TAGEA dient der Kommunikation mit

den Eltern der Kinder in unseren Heilpädagogischen Tagesgruppen. Die App GISA wird von Bürger*innen genutzt, die unsere offenen Kontakt- und Beratungsangebote verschiedener Handlungsfelder in Anspruch nehmen. Die Erfahrungen der Anwender*innen (Klient*innen wie Mitarbeitende) wurden und werden in die Verbesserung der Anwendungen einbezogen. Bereits seit 2014 stellen wir Angehörigen und Mitarbeitenden den sog. Demenz-Knigge zu Verfügung. Dieser erleichtert Angehörigen, die Erkrankung zu verstehen und mit ihr umzugehen.

Verpflichtende Indikatoren

Das Referat Öffentlichkeitsarbeit der Diakonie Düsseldorf verfügt über ein Sachkostenbudget von jährlich 100.000,- Euro. Davon können höchstens 20.000,- Euro für Kampagnenarbeit verwendet werden. Weitere Ausgaben zum Thema Arbeitgebermarketing / Recruiting werden durch den Geschäftsbereich Personal verantwortet. Diese Aktivitäten werden im Berichtsteil C Mitarbeitende beschrieben.

Die Gewinnung von Kund*innen erfolgt offerentspezifisch und wird hauptsächlich durch die operativen Geschäftsbereiche betrieben. Kennzahlen unterstützen die Steuerung. Es gibt keine provisions-/erfolgsgebundene Vergütung.



D 1.2 Barrierefreiheit

Die Mitarbeitenden in den Geschäftsbereichen stellen sich flexibel auf die Kund*innen ein. Unsere Belegschaft ist divers hinsichtlich Profession, Herkunft, Religion, Muttersprache etc. Allen gemeinsam ist, dass sie die christlichen Werte, denen die Diakonie Düsseldorf verpflichtet ist, mittragen. Um Sprachbarrieren zu reduzieren können Sprach- und Kulturmittler, die wir selbst vermitteln sowie Übersetzer*innen beispielsweise in den Geschäftsbereichen Bildung und Erziehung sowie Gesundheit und Soziales eingesetzt werden. Auf diese Weise erleichtern wir unseren Klient*innen die Kommunikation. Die Kenntnis der Herkunftskultur hilft, kulturelle Unterschiede oder Deutungsmuster aufzudecken. Hilfe beim Lesen und Ausfüllen von Behördenschreiben und Anträgen ist in den meisten Geschäftsbereichen ein fester Bestandteil des Hilfeangebotes. Allen Tageseinrichtungen für Kinder stehen die Materialien für gebärdensupportierende Kommunikation zur Verfügung; diese werden in der Praxis nach Bedarf verwendet. Das Programm METACOM (Pictogramme) zur Unterstützung und zum Erlernen von Sprache steht den Mitarbeitenden der Diakonie Düsseldorf auf dem zentralen Server zur Verfügung.

Grundsätzlich werden Briefe, Flyer, (Erklär-)Filme in einfacher oder leichter Sprache verfasst. Die Barrierefreiheit der eigenen Immobilien der Diakonie Düsseldorf ist in den Geschäftsbereichen unterschiedlich ausgeprägt. Sie hängt teilweise von der Nutzung der Gebäude ab.

Die Geschäftsbereiche Bildung und Erziehung (Tageseinrichtungen für Kinder und Tagespflege), Leben im Alter sowie Gesundheit und Soziales erfüllen den Standard barrierefrei oder sind barrierearm. Die Anbindung unserer Standorte an den ÖPNV ist in der Regel gut bis sehr gut.

Verpflichtende Indikatoren

Ein wesentlicher Anteil unserer Kund*innen sind aufgrund von psychischen Einschränkungen, Sucht, Pflege- oder Assistenzbedürftigkeit, Armut, Arbeitslosigkeit, Aufenthaltsstatus u.a. in der sozialen Teilhabe wesentlich beeinträchtigt und daher hilfebedürftig- und berechtigt. Für den Grad der Beeinträchtigung der Teilhabe unserer Klient*innen führen wir keine Erhebungen durch. Die Teilhabebeeinträchtigung resultiert häufig aufgrund mehrerer sich wechselseitig bedingender oder verstärkender Faktoren. Diese sind individuell zu bewerten. Als Kriterium für die Gewährung einer Hilfe gemäß SGB IX werden entsprechende Diagnosen und Gutachten hinzugezogen. Der Anteil variiert nach Handlungsfeld und trifft schätzungsweise auf die Hälfte unserer Kund*innen zu (Pflegebedürftigkeit, Behinderung, Wohnungslosigkeit, Sprachbarrieren, Sucht, psychische Erkrankungen, chronische Erkrankungen und Behinderung bei Kindern sowie Entwicklungsverzögerungen von mehr als sechs Monaten). Der gemeinnützige Auftrag der Organisation ist in der Satzung des Vereins verankert.

Verbesserungspotenziale/Ziele

Im Geschäftsbereich Erziehung und Beratung (stationäre Erziehungshilfe) sind viele Immobilien im Eigentum der Diakonie Düsseldorf für Personen mit körperlichen Einschränkungen nicht begehbar.

Negativ-Aspekt

D 1.3 Unethische Werbemaßnahmen

Wir halten uns an den Fundraising-Kodex, der bundesweit einheitlich ist. Wir schließen unethische Werbemaßnahmen grundsätzlich aus. Wir machen Angebote, setzen Menschen aber nie unter Druck und werben auch nicht mit Elend und Armut.

Vergleichende Werbung mit Mitbewerbern ist ausgeschlossen. Wir informieren und beraten. Plakataktionen und Kampagnen werden durchgeführt. Am Beispiel der Kampagne zur Gewinnung von Pflegeeltern „Wir haben ein Leben verändert“ (s.o.) haben wir durchgängig eine ethisch angemessene Form gefunden und darüber hinaus das Thema Diversität in die Öffentlichkeit gerückt.

Verpflichtende Indikatoren

Wir finanzieren keine unethischen Kampagnen.

D 2 Kooperation und Solidarität mit Mitunternehmen

D2.1 Kooperation mit Mitunternehmen

Die Diakonie Düsseldorf kooperiert aufgrund der Vielseitigkeit der Angebote mit sehr verschiedenen Mitunternehmen und auch auf vielfältige Art und Weise. Aus diesem Grund geht es in diesem Berichtsteil um die Mitunternehmen, mit denen eng zusammengearbeitet wird bzw. die jeweils das gleiche Aufgabengebiet bedienen.

Die hier berücksichtigten Geschäftsbereiche sind Gesundheit und Soziales, Leben im Alter, Bildung und Erziehung (Tageseinrichtungen für Kinder, Tagespflege), Jugendhilfe und Schule sowie Erziehung und Beratung. Der Bereich des Spenderservice und des Referates Ehrenamt findet ebenfalls Berücksichtigung.

Andere Träger, wie die Kaiserswerther Diakonie, die AWO, der Paritätische, die Caritas, die Graf Recke Stiftung etc. sind enge Kooperationspartner mit dem Ziel der Positionierung in der Landschaft, der gemeinsamen Weiterentwicklung wie auch der Bearbeitung inhaltlicher Themen und Fragestellungen. Einige dieser Träger sind wie auch die Diakonie Düsseldorf Mitglieder der LIGA, deren Ziele das solidarische Handeln, der kollegiale Austausch, eine gemeinsame politische Richtung, wie auch gegenseitige Unterstützung und gemeinsame Krisenbewältigung sind. Als LIGA wird der Zusammenschluss der Träger verstanden, welche Mitglied eines Spitzenverbandes der Freien Wohlfahrtspflege sind. Diese bildet auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene Gremien zur Abstimmung fachpolitischer Inhalte und vertritt die gemeinsamen Interessen ihrer Mitglieder gegenüber dem Gesetzgeber und der öffentlichen Hand. Die Träger der LIGA sind an die von ihren Spitzenverbänden vereinbarten Tarifwerke sowie an die jeweilige religiöse bzw. humanistische und soziale Orientierung gebunden. Sie sind in der Regel als gemeinnützig anerkannt.

Die Freiwilligenagentur der Caritas ist ein enger Kooperationspartner von „MachMit“ der Freiwilligengenzentrale der Diakonie Düsseldorf, mit dem uns eine gemeinsame Aufgabenbeschreibung in

Zusammenarbeit mit der Stadt, gemeinsames Auftreten bei städtischen Veranstaltungen zum Ehrenamt wie auch das bereits benannte Ziel des kollegialen Austausches verbindet.

Zum Beginn der Corona-Pandemie (2020) konnte temporär eine Sockelfinanzierung als Unterstützung und Kompensation von Ausfällen von ambulanten Leistungen vereinbart werden. Die LIGA hat unter ihren Trägern Daten zum Volumen der ausfallenden Fachleistungsstunden zur Verfügung gestellt. Auf diese Weise wurde ein wichtiger Beitrag zur Weiterführung der Hilfen unter Kontaktbeschränkungen sowie die Existenz ambulanter Hilfen sowie Arbeitsverhältnisse gesichert. Diese Sockelfinanzierung wurde ohne Einzelverhandlung auch freigewerblichen Trägern angeboten.

In nahezu allen Geschäftsbereichen sind auch die jeweils benachbarten Kirchengemeinden wichtige Mitunternehmen, mit denen die Diakonie Düsseldorf kooperiert. Das Ziel dieser Kooperationen ist die Transparenz in der fachlichen Arbeit, der fachliche Austausch wie gemeinsamer Informationsaustausch. Dieser ist sinnvoll und erforderlich, da beide Seiten mit denselben Klient*innen arbeiten und oftmals komplementär sind. Gegenseitige Kenntnis hilft, bei Weitervermittlung an andere, spezifisch kompetente Stellen. Beispielsweise vom Senior*innen-Café der Gemeinde zur Tagespflege der Diakonie, weil eine ganztägige Versorgung und Beschäftigung erforderlich geworden ist.

Es gibt eine grundsätzliche Bereitschaft weitere Kooperationen mit anderen Unternehmen, Stiftungen und Vereinen einzugehen. Im Bereich Leben im Alter wird eine Kooperation mit der Nikolaus Groß Stiftung in Essen angestrebt, mit dem Ziel des Voneinander-Lernens. Beide Unternehmen sind auf verschiedenen Gebieten stark und wünschen sich daher den Austausch. Die Träger sind sich im Themenbereich nah und sind im gleichen Bundesland tätig, planen jedoch nicht in das Einzugsgebiet des jeweils anderen zu expandieren (Essen – Düsseldorf). Im Trägerverbund wie auch mit öffentlichen Trägern geht es um konzeptionelle Umsetzung, Wissensaustausch und einen partizipativen Umgang miteinander. Dies erstreckt sich bis in die Verbandsarbeit, da in den Verbänden die Mitunternehmen ebenso engagiert sind wie die Diakonie Düsseldorf. Dabei dient die themenbezogene Zusammenarbeit mit den lokalen Fach- wie auch Wohlfahrtsverbänden letztendlich dazu, die Situation der Menschen, die die Angebote der Diakonie Düsseldorf in Anspruch nehmen, zu verbessern. Der Austausch mit überregionalen Verbänden setzt hier durch Transparenz untereinander auf ein gemeinsames Auftreten den überregionalen Kostenträgern gegenüber.

In der Diakoniefamilie wird Wissen mit fachlichem Hintergrund geteilt wie auch zum Thema der Erfüllung des diakonischen Austausches. Dies betrifft auch die eigene Tochter renatec. Die renatec GmbH ist das Beschäftigungs- und Qualifizierungsunternehmen der Diakonie Düsseldorf. Der Geschäftsführer der renatec nimmt monatlich an der Konferenz der Leitenden Mitarbeitenden der Diakonie Düsseldorf teil. Der Handwerks-Service der renatec wird von Einrichtungen der Diakonie Düsseldorf beispielsweise für Maler- und Gartenarbeiten beauftragt.

Im Bereich des Spenderservice wird im Rahmen von Arbeits- und Vernetzungstreffen ein kollegialer Austausch vorgenommen. Auf Basis dieser Informationen werden gezielt Maßnahmen zur Gewinnung von Spender*innen entwickelt. Weitere Möglichkeiten zum Austausch von Wissen und Informationen bieten Kongresse, Workshops und Stiftungstage, während derer die Mitarbeitenden mit den Kolleg*innen der Mitunternehmen in den Austausch gehen.

Verpflichtende Indikatoren

Die Diakonie Düsseldorf engagiert sich in den folgenden Bereichen mit individuellem Umfang.

Im Bereich der Kooperation mit zivilgesellschaftlichen Initiativen zur Erhöhung der ökologischen, sozialen, wie auch qualitativen Branchenstandards gibt es eine aktive Zusammenarbeit mit allen Beteiligten an den jeweiligen Angebotsstandorten. Ein Ziel ist zum Beispiel die Verbesserung der Finanzierung von gesetzlichen Betreuungen.

Das Stammhaus Kaiserswerth aus dem Geschäftsbereich Leben im Alter hat im Jahr 2020 mit der Arbeit am Zertifikat ÖKOPROFIT (Wertsicht) begonnen und konnte dieses im Januar 2021 erlangen. Hierbei geht es auch um die Erhöhung von ökologischen Branchenstandards, weshalb diese Einrichtung als Leuchtturm-Projekt im Unternehmen diesen Prozess durchlaufen hat. Aufgrund der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie konnten die zwei Tageseinrichtungen für Kinder das Projekt nicht abschließen. Die Wiederaufnahme ist jedoch für den Zeitpunkt nach der Pandemie geplant.

Zur Erhöhung der gesetzlichen Standards innerhalb der Branche oder auch Responsible Lobbying trägt die Diakonie Düsseldorf durch Gremienarbeit in unterschiedlichen Settings bei. Zahlreiche leitende Mitarbeitende sowie eine Reihe von Fachkräften engagieren sich auf kommunaler Ebene in den gemeinsamen Arbeitsgremien mit der Stadt Düsseldorf. Dazu zählen unter anderem der Sozial- und der Jugendhilfeausschuss. Hier legen die Fachämter den politischen Vertreter*innen sowie den Verbänden Fragen der strategischen Steuerung und des Budgets zur Beratung und Beschlussfassung vor. Weitere fachbezogene Gremien werden mit Beteiligung des öffentlichen und der freien Trägers besetzt. Ein Beispiel dafür ist die Arbeitsgemeinschaft gemäß § 78 SGB VIII in der Kinder- und Jugendhilfe. Die freien Träger organisieren sich als LIGA wie oben beschrieben und tragen abgestimmte Positionen in die Beratungen ein. Der Vorsitz der LIGA wechselt jährlich zwischen den Verbänden und wird alle vier Jahre durch die Diakonie ausgeübt. Der Vorsitz mehrerer Unterausschüsse wird ebenfalls durch die Diakonie wahrgenommen.

Auf Landes- und Bundesebene engagiert sich die Diakonie mit personellen und fachlichen Ressourcen, beispielsweise über die ehrenamtliche Mitarbeit in Fachverbänden (u.a. Drogenhilfe, Erzieherische Hilfen, Tageseinrichtungen für Kinder). Auf diese Weise kann sie die Einschätzung und Interessen der operativen Ebene in den Diskurs einbringen und zugleich Impulse für die eigene Innovationskraft aufnehmen und weiterentwickeln. Dies gilt zum Beispiel für die Festschreibung von Qualitätsstandards im Offenen Ganztag, welche nicht durch rechtlichen Vorgaben konkretisiert sind, und für die Verbesserung von Standards zur Unterbringung von Wohnungslosen und/oder geflüchteten Menschen. Das Projekt „Inklusion jetzt“ ist ein gefördertes Projekt der evangelischen und katholischen Bundesfachverbände und hat das Ziel über Praxisentwicklungsprojekte die Umsetzung der Inklusion innerhalb des Kinder- und Jugendhilfegesetzes zu fördern. Das Projekt erhält Mittel für die Finanzierung von zwei Fachreferent*innen und für Veranstaltungen. Etwa 60 freie Träger setzen ihre eigenen Projekte um und nutzen die Möglichkeiten von Fachtagungen und Arbeitstreffen, um die eigenen Entwicklungen zu reflektieren und bekannt zu machen. Der Geschäftsbereich Erziehung und Beratung unterstützte 2020 die Planung einer bundesweiten Fachtagung für Fachkräfte auf kommunaler Ebene sowie von freien Trägern, die 2021 durch das Diakonie Institut für berufliche Bildung organisiert und realisiert wurde.

Einen weiteren Beitrag leistet die Diakonie Düsseldorf durch die langjährige und fruchtbare Zusammenarbeit des Referates Ehrenamt mit dem Spitzenverband Diakonisches Werk Rheinland-Westfalen-Lippe – Diakonie RWL e.V. zum Thema Ehrenamtskoordination und soziales Engagement in Unternehmen. Hier genannte und weitere fachbezogene Gremien tagen mindestens 2-4-mal im Jahr. Das zeitliche Volumen dieser Kooperations- und Netzwerkarbeit ist schwer einschätzbar (Vorarbeit, Reisezeiten etc. kommen hinzu).

Verbesserungspotenziale:

Der Spenderservice/Spenderservice wird ausgebaut. Die Beteiligung an EU-Ausschreibungen zur Förderung und zum Anschub von innovativen Projekten bedarf einer eigenen Expertise und Begleitung. Außerdem suchen und finden wir Geldgeber*innen für kleine und große Nachhaltigkeitsprojekte an unseren Standorten, z.B. Dachbegrünung und Solarenergie.

D 2.2 Solidarität mit Mitunternehmen

Im Bereich Spenderservice stehen die Mitarbeitenden Kolleg*innen aus anderen Organisationen solidarisch und uneigennützig mit ihrem Wissen zur Verfügung.

Das Referat Ehrenamt mit MachMit, der Freiwilligenzentrale, hat ein breites Netzwerk an Kooperationspartnern. Zu nennen sind die anderen Wohlfahrtsverbände der Stadt Düsseldorf und zahlreiche in Düsseldorf ansässige Unternehmen. Seit der Gründung 1999 haben sich ca. 340 Einrichtungen unterschiedlicher Trägerschaft der Freiwilligenzentrale angeschlossen. Im Jahr 2019 wurden dadurch insgesamt 1260 engagierte Bürger*innen trägerübergreifend vermittelt, 2020 war es pandemie-bedingt etwas weniger (1.100 Personen). Dabei bestand 2019 zu insgesamt 60 Unternehmen ein Kontakt um gemeinsam soziales Engagement zu gestalten, im Jahr darauf entsprechend weniger.

Das Referat Ehrenamt bietet die berufsbegleitende Weiterbildung zur Ehrenamtskoordination an, die Interessierten völlig unabhängig von der Trägerzugehörigkeit offensteht.

Arbeitsgebiete, die keine neuen Aufnahmen realisieren können, über Wartelisten verfügen und/oder wenn Anfrage und Angebot nicht zueinander passen, beraten die anfragenden Fachkräfte und Behörden, indem sie ihnen Hinweise auf Mitbewerber*innen geben, die in Düsseldorf oder im Umland geeignete Kapazitäten haben könnten.

Verpflichtende Indikatoren

Aufgrund der Rahmenbedingungen wie Direktionsrecht (innerhalb des Trägers) und Mitbestimmungspflicht der Mitarbeitervertretung ist eine Personalüberlassung an Mitunternehmen nicht möglich.

Die Gemeinnützigkeit bindet die Diakonie und macht die Weitergabe von finanziellen Mitteln zur Unterstützung von anderen Unternehmen unmöglich.

Negativ-Aspekt

D 2.3 Missbrauch der Marktmacht gegenüber Mitunternehmen

Die Diakonie Düsseldorf ist der größte Träger und Wohlfahrtsverband in Düsseldorf. Die Marktrelevanz der Diakonie Düsseldorf speist sich durch das hohe Maß an Qualität und die gelebten christlichen Werte. Wir könnten andere Unternehmen stören, blockieren oder sogar schädigen, wenn wir in Ausschreibungsverfahren deutlich geringere Preise angeben würden, um andere Anbieter zu verdrängen. Dies wäre zum Beispiel im Bereich der Angebote im Offenen Ganztage an Schulen möglich. Eine weitere Möglichkeit wäre das Werben um Fachkräfte mit hohen Prämien oder erheblich übertariflichen Gehältern, was einige Unternehmen bereits tun. Allerdings werden solche Maßnahmen bei der Diakonie Düsseldorf nicht ergriffen. Wir nutzen unsere Marktrelevanz zur Sicherung von Arbeitsplätzen und zur Weiterentwicklung des Feldes der sozialen Dienstleistungen durch innovative, zeitgemäße Ansätze. Wir begrüßen die Vielfalt auf dem Markt der sozialen Dienstleistung. Aber wir nutzen unsere Position nicht zur Verdrängung von Mitbewerbern.

Die Strategie der Diakonie für den Zeitraum 2019 bis 2022 formuliert insbesondere die folgenden Ziele in der Erfüllung des diakonischen Auftrages:

- Wir entwickeln die Diakonie nachhaltig weiter.
- Wir sind ein attraktiver und wettbewerbsfähiger Arbeitgeber.
- Wir sind diakonische Kirche in aller Diversität.

D 3 Ökologische Auswirkung durch Nutzung und Entsorgung von Produkten und Dienstleistungen

D3.1 Ökologisches Kosten-Nutzen-Verhältnis von Produkten und Dienstleistungen (Effizienz und Konsistenz)

Bislang liegen zu diesen Aspekten keine verwertbaren Daten vor. Die ökologischen Auswirkungen unserer Dienstleistung sind in der Regel in weiten Teilen mit normalen Haushalten vergleichbar. In den Arbeitsgebieten entstehen durch die Verwendung von hygienisch verpackten Pflegeprodukten nennenswerte Mengen zu entsorgender, nicht recyclingfähiger Materialien. Diese wurden im Berichtszeitraum nicht erfasst. Die Auswahl von Produkten des alltäglichen Bedarfs von Lebensmitteln über Kleidung bis zu Reinigungsmitteln ist aufgrund der zu Verfügung stehenden Mittel stark begrenzt. Die Wohngruppen sind der Lebensweltorientierung verpflichtet.

Das bedeutet, die Klient*innen entscheiden wie sie ihre zu Verfügung gestellten Mittel (z.B. für Hygieneartikel, Kleidung, teilweise Lebensmittel) einsetzen. Die Konsumwünsche der Kund*innen stehen in der Praxis häufig einer ökologisch günstigeren Variante entgegen, z.B. Convenience-Produkte aus dem Discounter versus Bioprodukte, Einwegverpackung versus Mehrwegverpackung. Das Strategieziel Nachhaltigkeit wird in allen Geschäftsbereichen verfolgt. Im Januar 2020 wurde zur Planung von Maßnahmen und zur Beratung des Vorstands eine Steuerungsgruppe berufen. Diese setzt sich zusammen aus Vertreter*innen der operativen Geschäftsbereiche, des kaufmännischen Bereichs, des Geschäftsbereichs Personal sowie den Stabsstellen (Spenderservice, Ehrenamt und Öffentlichkeitsarbeit). Der Steuerungsgruppe hat eine Geschäftsordnung und veröffentlicht alle Protokolle und Maßnahmenpläne im Intranet der Diakonie. Seit November 2020 ist die Geschäftsführung der Steuerungsgruppe mit 20% der wöchentlichen Arbeitszeit als Stabsstelle freigestellt.

Zunächst hat die Steuerungsgruppe erste schnell umsetzbare Maßnahmen als Beitrag zur Reduzierung der ökologischen Auswirkungen unserer sozialen Dienstleistungen in einem 100-Tage-Programm gebündelt. Der Vorstand der Diakonie Düsseldorf hat daraufhin im April 2019 die folgenden 8 Maßnahmen beschlossen. Die Umsetzung ist erfolgt.

1. Umstellung der Suchmaschine auf www.ecosia.de
2. Umstellung auf recyceltes Toilettenpapier
3. Erhöhung der Nachhaltigkeit beim Handtuchpapier
4. Umstellen des Druckpapiers auf Recyclingpapier
5. Verzicht auf PET-Flaschen
6. Vorgabe an Cafés, dass ein vegetarisches Essen günstiger sein muss als ein fleischhaltiges Essen
7. Verzicht auf Inlandsflüge / Auftrag an den GB Personal
8. Überarbeitung der Vergaberichtlinie / Auftrag an das Einkaufsmanagement

In einem zweiten Maßnahmenpaket „ab Tag 101“ werden im September 2019 weitere konkrete Maßnahmen beschlossen:

1. Verzicht auf Portionsverpackungen auf der Kaffeetafel
2. Ausschließliche Beschaffung von nachhaltig produziertem Tee
3. Verzicht auf Plastikverpackungen bei Blumensträußen / Suche nach nachhaltigeren Alternativgeschenken
4. Müll vermeiden / Anfallenden Müll trennen
5. Energetische Potentialanalysen an 3 Standorten

6. Erweiterung des Lieferantenportfolios um einen Lieferanten für Kleinstmengen mit Bio-Sortiment
7. Doppelseitiger Druck

Die Umsetzung der Maßnahmen wurde durch die Corona-Pandemie in Teilen wegen hygienischer Anforderungen nicht weiterverfolgt (Portionsverpackungen).

Im April 2020 beschließt der Vorstand, der Bewegung der Gemeinwohlökonomie beizutreten und verpflichtet sich die erste Gemeinwohlbilanz für die Geschäftsjahre 2019/2020 zu erstellen. Die Umsetzung ökologischer und nachhaltiger Projekte und Verhaltensweisen wird durch zahlreiche pädagogische Projekte in den Tageseinrichtungen für Kinder „Haus der kleinen Forscher“ und im Bereich Jugendhilfe und Schule als Bildungselement sowie in Leben im Alter (ÖKOPROFIT-Zertifikat des Stammhaus Kaiserswerth) verfolgt. Im Helmut-Gollwitzer-Haus (Gesundheit und Soziales) gibt es ein Team der Energie-Wächter, welche systematisch auf die Regulierung von Heizkörpern und Elektrogeräten in nicht genutzten Räumen oder beim Lüften achten. Der Speiseplan orientiert sich an den Empfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Ernährung und sieht wöchentlich maximal zwei fleischhaltige Mahlzeiten vor. Die Wohngruppen im Geschäftsbereich Erziehung und Beratung hängen vermehrt Wäsche zum Trocknen auf anstatt den Trockner zu verwenden.

Für die Erbringung der Dienstleistungen erforderliche Produkte werden nach Bedarf und möglichst unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit gekauft. Wir bauen nur in geringem Umfang Materiallager auf. Auf der Ebene der operativ tätigen Teams hängt die Umsetzung stark vom Engagement und Bewusstsein der Fachkräfte ab. Umgesetzt werden beispielsweise Poollösungen für pädagogische Materialien, die Mehrfachnutzung von Arbeitsplätzen, die

Reduzierung von Fahrwegen sowie die Reduzierung von Ausdrucken durch digitale Ablage im Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule. Im Geschäftsbereich Bildung und Erziehung werden BNE-Fortbildungen für alle Kita-Teams obligatorisch durchgeführt.

Der Organisation von Poollösungen für die Beschaffung von Materialien, die intensive Kommunikation und Umsetzung der Strategieziele sowie die Reflexion der (maßvollen) Nutzung von Produkten werden bei Kaufentscheidungen ritualisiert. Das Einkaufsmanagement berücksichtigt bei der Bewertung und Auswahl von Produkten, die in großen Mengen anfallen (wie Verbrauchsmaterialien in der Pflege, Ökostrom etc.) die Aspekte der Qualität und Quantität. Die Unternehmenskommunikation im Intranet DINA wie in Richtung der Öffentlichkeit legt ihren Schwerpunkt auf die gesellschaftlichen Themen und das Engagement der Diakonie für ihre Kund*innen.

Verbesserungspotenziale:

Die konsequente Umsetzung der Maßnahmenpakete wird in Erinnerung gebracht und der Umsetzungsstand evaluiert.

Künftig sollen Materialbestellungen nach Möglichkeit wöchentlich statt täglich erfolgen, um Fahrwege des Lieferanten sowie Verpackungsmaterial zu reduzieren. Die Öffentlichkeitsarbeit wird gezielt und regelmäßig die guten Umsetzungsbeispiele aus der Praxis der operativ tätigen Mitarbeitenden in der internen Kommunikation bekannt machen. Auf diese Weise werden zahlreiche Mitarbeitende informiert, sensibilisiert und motiviert.

D 3.2 Maßvolle Nutzung von Produkten und Dienstleistungen (Suffizienz)

Die Diakonie Düsseldorf bietet soziale Dienstleistungen an, die entsprechend der Nachfrage mit personellen Ressourcen hinterlegt werden. Jede Fachkraft, die nicht eingesetzt wird, ist nicht refinanziert. Daher reflektieren wir regelmäßig die Inanspruchnahme der verschiedenen Angebote und Hilfen und passen unser Angebotsspektrum an.

Im Bereich der zuwendungsfinanzierten Angebote werden Kennzahlen, wie Anzahl Klient*innen pro Jahr oder Fachkraft vereinbart, über die jährlich Verwendungsnachweise führen. Darüber hinaus halten wir Hilfen vor, die einen negativen Deckungsbeitrag haben, aber für die Erfüllung unseres diakonischen Auftrages und für die Zielgruppe von hoher Relevanz sind. Diese werden teilweise mit Hilfe von Spenden, Drittmitteln und den Erträgen der operativen Geschäftsbereiche subventioniert. Die Solidarität innerhalb der diakonischen Dienstgemeinschaft findet hier einen Ausdruck.

Die Hilfe- und Entwicklungsbedarfe aus Perspektive der Sozial- und Stadtplanung basieren auf den Erkenntnissen des Statistikamtes der Stadt Düsseldorf und bilden zusammen mit der demografischen Entwicklung die Basis für die Entscheidung über zusätzliche Angebote wie Altenpflegeeinrichtungen oder Tageseinrichtungen für Kinder. Die Diakonie bietet sich als starker Partner und Träger neuer Angebote an. Die Gemeinnützigkeit der Organisation zielt auf die Deckung von Hilfebedarfen ab, die gesellschaftlich erforderlich sind. Die Reduzierung von Angeboten / Hilfen ist in diesem Kontext (Stichwort: Suffizienz) nicht zielführend. Überlegungen zur ökologisch sinnvollen Gestaltung unserer Dienstleistungen und unserer Infrastruktur (z.B. Fuhrpark) haben bisher nachgeordnete Bedeutung.

Konkret bemühen wir uns um Verbesserungen unserer Dienstleistungen, z.B. ÖKOPROFIT oder Anpassung von Speiseplänen an Vorlieben der Bewohner*innen führen zur Reduktion von Abfällen. Wir konnten eine große Verbesserung durch die Einsparung von über 70.000 Joghurtbechern durch Eigenproduktion.

Negativ-Aspekt

D 3.3 Bewusste Inkaufnahme unverhältnismäßiger, ökologischer Auswirkungen

Wir sind uns bewusst, dass eine Reihe unserer Verbrauchsmaterialien (wie Hygieneartikel, Inkontinenzunterlagen, Portionsverpackungen) erhebliche ökologische Auswirkungen haben. Diese können wir aufgrund unserer Dienstleistung und gesetzlicher Vorgaben nicht vermeiden.



D 4 Kund*innen-Mitwirkung und Produkttransparenz

D4.1 Kund*innen-Mitwirkung, gemeinsame Produktentwicklung und Marktforschung

Kund*innen erhalten in den verschiedenen Geschäftsbereichen zu verschiedenen Produkten unterschiedliche Mitsprachemöglichkeiten und Mitspracherechte.

Im Bereich des Offenen Ganztags an Schulen besteht die Möglichkeit der Kündigung des Kooperationsvertrages jährlich, wobei die Schule ein Mitspracherecht hat in Bezug auf das eingesetzte Personal. Das Angebot wird in einem regelmäßigen Turnus mit allen Beteiligten gemeinsam bilanziert, gemeinsam weiterentwickelt und als Rückkopplung an das zuständige Amt für Schule und Bildung bewertet. Es gibt im Bereich der Schulen Partizipationsprojekte mit Schüler*innen, im Zuge der Beratungs- und Entscheidungsprozesse werden auch die Eltern einbezogen. Daraus ergibt sich die konzeptionelle Weiterentwicklung des Angebotes unter Einbeziehung der Schüler*innen, Eltern, Lehrer*innen und Angebotspartnern.

Menschen, die durch die Diakonie Düsseldorf betreut werden, sind aktiv eingebunden in die Hilfeplanung und somit in die Gestaltung des Angebotes, das sie nutzen. Darüber hinaus werden unsere Klient*innen regelmäßig eingeladen, an Eltern-, Nutzer*innen- und Bewohner*innenbeiräten teilzunehmen und dort ihre Wünsche und Interessen zu einzubringen. Hinzu kommen weitere Möglichkeiten der Mitgestaltung, die es in Variationen in allen Bereichen gibt. Diese sind Kundenbefragungen, Elternbefragungen, Angehörigenbefragungen, Kinderkonferenzen, Beiräte und selbstverständlich das Verbesserungs-/ Beschwerdemanagement, welches im Qualitätsmanagementsystem verankert ist, welches den Prozess bei Beschwerden von außen beschreibt.

Im Sommer 2019 wurden erstmalig rund 1000 Kinder im Alter von 2 bis 6 Jahren nach der Qualität der pädagogischen Arbeit, dem Tagesablauf und den Rahmenbedingungen in den Kindertageseinrichtungen befragt. Die Fragen wurden teilweise von den Kindern formuliert: Sind die Stühle bequem? Hast du genug Zeit zum Spielen? Weißt du, wer dich tröstet, wenn du traurig bist? Hast du Freunde in der Kita? Die Befragung haben die Kinder sehr ernst genommen und es gab ehrliche Antworten bzw. auch kritische Kommentare, die alle notiert wurden. „Es wird ja nun auch mal Zeit, dass die Kinder befragt werden. Immer nur die Eltern befragen, reicht nicht“ „Ich mag keinen Streit, aber ich weiß auch, was ich tun muss, um mir Hilfe zu holen“ „Ich bin froh, dass ich morgens in der Kita so nett empfangen werde und freue mich auf meine Freunde“ Es wurde deutlich, dass es den Kindern um gute Beziehungen ging, das ist eindeutig zu priorisieren, auch wenn mal Stühle unbequem sind oder es auf der Toilette nicht so gut riecht.

Im Geschäftsbereichen Bildung und Erziehung sowie Erziehung und Beratung werden sogenannte besondere Vorkommnisse, die das Kindeswohl gefährden (könnten) der Aufsichtsbehörde gemeldet und detailliert aufgearbeitet, dazu zählt auch die Aufarbeitung möglicher Fehler der Fachkräfte mit dem Vorgesetzten oder auch im Rahmen von zusätzlicher Supervision.

Marktforschung wird in verschiedenen Bereichen eingesetzt, wie ganz klassisch zur Ermittlung von Kundenbedarfen oder zur Verbesserung von bestehenden Angeboten, jedoch auch zur Ermittlung von neu entstehenden Bedarfen, die womöglich mit einem bislang nicht vorhandenen Angebot bedient werden müssten.

Verpflichtende Indikatoren

Es gibt bei der Diakonie Düsseldorf Angebote, die mit der Beteiligung von Kund*innen entstanden sind. Diese sind unter anderem das neu konzipierte Rather Modell Nord (Projekt für Schüler*innen mit schulvermeidendem Verhalten), die Kleiderkammer, Lebensmitteltüten für belastete Familien, bedarfsorientierte Ferienfahrten, die TAGEA-App für die Kommunikation mit Sorgeberechtigten, die den Innovationspreis der Diakonie Düsseldorf erhalten hat.

Unsere Dienstleistungen greifen den Bedarf unserer Kund*innen auf und sind auf den direkten Austausch und Kooperation mit ihnen ausgerichtet. Produkte werden konzipiert und implementiert. Die Fachkonzepte werden regelmäßig überprüft und weiterentwickelt. Dazu werden die Wirkungen und Rückmeldungen der Klient*innen einbezogen.

D 4.2 Produkttransparenz

Unsere Produktinformationen sind sehr transparent. Auf der Homepage der Diakonie Düsseldorf sind alle Angebote, Standorte, zentrale Konzepte, wie auch teilweise die Kosten transparent abrufbar. Dies ist zum Beispiel im Bereich Leben im Alter zentriert der Fall. Es werden direkte Ansprechpartner benannt und mit Kontaktdaten abgebildet, wobei sowohl die Telefonnummer, die Postadresse, als auch die Email-Adresse angegeben sind.

In den Räumlichkeiten sind zudem alle relevanten Informationen als Aushang öffentlich gemacht und es besteht die Möglichkeit der Einsichtnahme in ältere Prüfberichte. Die Diakonie Düsseldorf informiert offen und transparent über die Arbeit, den Einsatz der Mittel, Kosten und Ausgaben. Es wird in Einrichtungen eingeladen und bei Interesse können Rechnungen eingesehen werden. Zu allen größeren Spendenprojekten wird einen Bericht vorgelegt, der aufzeigt, wie die Spenden eingesetzt wurden. Weiterhin werden jährlich alle Stiftungen durch eine externe Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft.

Für die Erbringung der Dienstleistungen ist es teilweise erforderlich Chemikalien einzusetzen (Reinigung, Desinfektion), für die es jeweils ein Produktdatenblatt gibt, das vor Ort zur Verfügung steht. Die Speisepläne sind im Bereich Leben im Alter mit Rezepturen, Nährwert- und Kalorienangaben versehen, da dies die korrekte Dokumentation und individuell notwendige Ernährung der Bewohner*innen in der Kurzzeit- wie auch der Langzeitpflege ermöglicht.

Aufgrund der Preisvorgaben bzw. -vereinbarungen mit den Kostenträgern ist die Preisfindung nicht individuell, sondern entsprechend von behördlichen Vorgaben und festgelegten Rahmenbedingungen. Im Bereich Leben im Alter wird sowohl im Rahmen der Beratung, als auch bei der Abrechnung der Leistungen im Detail aufgeführt, wie sich die Kosten für die Leistung zusammensetzen. Bei der vollstationären Langzeitpflege handelt es sich um die folgenden Posten:

- Kosten für die Pflege
- Kosten für die Unterkunft
- Kosten für die Verpflegung
- Investivkosten
- Ausbildungsumlage für Azubis im alten Ausbildungssystem
- Ausbildungsumlage für Azubis in der generalistischen Ausbildung

In anderen Bereichen ist eine derartige Transparenz bislang noch nicht möglich.

Verpflichtende Indikatoren

Im Rahmen unserer sozialen Dienstleistungen entstehen bei uns keine physischen Produkte, deren Inhaltsstoffe messbar sind. Informationen zur Preisfindung werden nicht allgemein veröffentlicht. Die Preise unserer Dienstleistungen basieren zu 80% auf den Personalkosten sowie Mieten, Verbrauchsmaterialien und Energie. Die Kostenträger erhalten im Zusammenhang mit der Entgeltverhandlung detaillierte Übersichten der vorhandenen Kosten, ökologisch relevante Informationen werden nicht ausgewiesen. Die Entgelte werden den Kostenträgern als Auftraggebern immer bekannt gegeben. Den direkten Nutzer*innen dieser Dienstleistungen werden die Preise auf Nachfrage mitgeteilt. Der Umfang der sozioökologischen Belastung (externalisierte Kosten), die durch Produkte und Dienstleistungen entstehen und die nicht in den Preisen enthalten sind, wird nicht erfasst.

Verbesserungspotenziale:

Der Negativaspekt zum Ausweis von Schadstoffen bezieht sich auf Produkte. Unsere Dienstleistungen selbst enthalten keine Schadstoffe. Insofern trifft der Negativaspekt nicht auf unser Unternehmen zu.



E 1 Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen

Die Arbeit der Diakonie Düsseldorf als Gemeindedienst der evangelischen Gemeinden in Düsseldorf ist schon vom Grundsatz her an der Wirkung der Arbeit für die Gemeinde also der Dienstleistungen Gesellschaft orientiert. Entstanden aus der Idee der Fürsorge für in Not geratene Menschen, hat die Diakonie in ihrer über 100-jährigen Geschichte diese Arbeit professionalisiert und ausdifferenziert. Mit der Entwicklung professioneller Sozialer Arbeit, nicht nur in der Diakonie, bildeten sich verschiedene Bereiche von Fürsorge und Unterstützungsarbeit heraus, in denen auch die Diakonie in großem Umfang tätig ist. Das beinhaltet den Bereich der Hilfen für Menschen im Alter, stationär und ambulant, die Bereiche der Jugendhilfe, die Familien unterstützen von der Betreuung und Bildung (Kita, OGS, Familienzentren) über Wohngruppen, kultursensible Hilfen und Beratungsstellen bis zu den Bereichen die Menschen Unterstützung in konkreten Hilfebedarfen bietet (Wohnungslosenhilfe [ambulant und stationär], Suchthilfe, Migrationsberatung, Bahnhofsmision etc.). In allen diesen Bereichen arbeiten die Mitarbeitenden der Diakonie Düsseldorf daran, gesellschaftliche Beteiligung zu ermöglichen, sind sie gesellschaftlich wirksam (z.B. Netzwerkarbeit im Quartier) und beziehen darüber hinaus im Rahmen ihrer Tätigkeit Stellung zu gesellschaftlich relevanten Themen.

Für die Bewertung von Sinn und gesellschaftlicher Wirkung ist es jedoch zunächst wichtig, einen deutlichen Bezugsrahmen zu benennen. Die Einschätzung bezieht sich zum einen auf die, von M. Max-Neef und M. Rosenberg, genannten Grundbedürfnisse und den Nutzen, den die Kund*innen daraus ziehen.

Welche der neun Grundbedürfnisse erfüllen die Produkte und Dienstleistungen der Diakonie Düsseldorf?

Geschäftsbereiche Diakonie Düsseldorf	LiA	G&S	B&E	JuS	E&B	Ehren- amt	Spen- den	Kfm.	Pers
Lebenserfahrung/ Gesundheit/Wohlbefinden	X	X	X	X	X	X			
Schutz/ Sicherheit	X	X	X	X	X	X	X		
Zuneigung/ Liebe	X	X	X	X	X	X	X		
Verstehen/ Einfühlung	X	X	X	X	X	X	X		
Teilnehmen/ Geborgenheit	X	X	X	X	X	X	X		
Muße/ Erholung	X	X	X	X	X				
Kreatives Schaffen	X	X	X	X	X	X			
Identität/ Sinn	X	X	X	X	X	X	X		
Freiheit/ Autonomie	X	X	X	X	X	X			

Abkürzungen: Leben im Alter (LiA); Gesundheit und Soziales (G&S); Bildung und Erziehung (B&E) Jugendhilfe und Schule (J&S) Erziehung und Beratung (E&B); Kaufmännischer Bereich (Kfm)

Darüber hinaus sind die Ziele für nachhaltige Entwicklung der UN (Sustainable Development Goals, SDG) für die Einschätzung der gesellschaftlichen Wirkung ein Bezugspunkt. Diese 17 Ziele für eine nachhaltige



Entwicklung wurden von der UN in der Agenda 2030 festgeschrieben und können zusätzlich herangezogen werden.

Die Ziele, in denen die Arbeitsbereiche der Diakonie Düsseldorf vor allem wirksam sind, sind

- Ziel 1 *keine Armut* (Wohnungslosenhilfe [Tagestätten, Streetwork], Tafeln etc.)
- Ziel 3 *Gesundheit und Wohlergehen* (heilpädagogische Hilfen, Suchthilfe etc.)
- Ziel 4 *Hochwertige Bildung* (zentren plus, Kitas etc.) und
- Ziel 10 *weniger Ungleichheit* (Flüchtlingsberatung, Schuldnerberatung etc.).

Uns ist bewusst, dass es in Deutschland im Vergleich zu anderen Ländern keine bzw. weniger Fälle absoluter Armut gibt. Die relative Armut im Vergleich zum durchschnittlichen Einkommen und die daraus resultierenden *Ungleichheiten* (Ziel 10) wirken sich auf die betroffenen Personen und Familien jedoch massiv aus, gerade die Zahl der von Armut betroffenen Kindern wächst stetig an.

Die Diakonie Düsseldorf arbeitet in den vielfältigen Leistungsbereichen der Geschäftsbereiche daran, die angeführten Grundbedürfnisse der Kund*innen zu erfüllen und den größten daraus resultierenden Nutzen für die Kund*innen zu erreichen. In der Kurzzusammenfassung der Diakonie Düsseldorf, die Berichten vorangestellt wird, wird dieser Anspruch formuliert:

Die Diakonie Düsseldorf engagiert sich im Auftrag der evangelischen Kirchengemeinden für Kinder, Jugendliche und Familien, für arbeitslose, wohnungslose, suchtkranke, behinderte und ältere Menschen. An mehr als 200 Standorten tragen rund 2.800 Mitarbeitende und 1.600 Ehrenamtliche dazu bei, Menschen neue Lebensperspektiven zu geben.

Dies erfolgt individuell nach Fachbereichen und Bedarfen der Menschen. Das Ziel ist die bestmögliche Entfaltung des Einzelnen/der Einzelnen im Rahmen seiner/ihrer Möglichkeiten. Der Nutzen der verschiedenen Angebote wird dadurch erhöht, das Kund*innen mitunter übergreifend verschiedene Dienstleistungen in Anspruch nehmen z.B. als Familie, die eine Kita nutzt, außerdem Angehörige ein Angebot von Leben in Anspruch nehmen sowie als Kund*innen die Suchtambulanz nutzen. Die Diakonie Düsseldorf kann dabei als Anbieter unterstützender Dienstleistungen ganzheitlich agieren und den Nutzen für die Kund*innen erhöhen. Alle Tätigkeit der Diakonie Düsseldorf orientiert sich dabei am Leitbild:

Wir leben Nächstenliebe

Jeder Mensch ist ein Geschöpf Gottes und damit wertvoll und einzigartig. Deshalb haben sich Christen von Beginn an für den Menschen und dessen Würde eingesetzt. Diakonie steht in dieser lebendigen Tradition christlicher Nächstenliebe, die sich als Gottes Liebe in der Welt allen Menschen zeigt und erweist. Diese Nächstenliebe ist es, die für uns Basis und Motivation unseres täglichen Handelns ist. Dabei richtet sich unser Handeln an alle Menschen: Einzelne und Gruppen, Christen und Nichtchristen, Hilfesuchende und Mitarbeitende – Diakonie ist ganzheitlicher Dienst am Menschen.

Wir begegnen allen Menschen offen.

Wir sehen die Nöte der Menschen.

Wir helfen Menschen, sich zu entfalten.

Wir unterstützen Menschen in allen Lebenssituationen.

Wir fördern Eigeninitiative und Fähigkeiten.

Wir gestalten Zukunft

Die Diakonie in Düsseldorf steht als evangelischer Gemeindedienst und Wohlfahrtsverband in einer langen Tradition in unserer Stadt. Im Fokus unserer Arbeit steht dabei die partnerschaftliche und nachhaltige Mitgestaltung einer gerechten Sozialordnung. Seit 1916 finden wir in Düsseldorf tatkräftige, christliche Antworten auf soziale Fragen und Missstände und treten meinungsbildend für soziale Gerechtigkeit ein. Wir setzen auf Nachhaltigkeit unserer Arbeit und unserer Ansprüche. Durch kontinuierliche fachliche Fortbildung. Durch die Weiterentwicklung bestehender Arbeitsgebiete. Durch Umsetzen innovativer Konzepte in der Stadt. Mehr als 3.000 ehren- und hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagieren sich in 120 Einrichtungen für die Menschen unserer Stadt – und helfen ihnen, ihre Zukunft zu gestalten.

Wir gestalten mit haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden das Soziale in Düsseldorf.

Wir handeln professionell.

Wir setzen auf Partnerschaft.

Wir fördern Engagement für Menschen.

Wir handeln ergebnis- und zielorientiert.



E 1.1 Produkte und Dienstleistungen decken den Grundbedarf und dienen dem guten Leben

Die Diakonie Düsseldorf als Unternehmen der Freien Wohlfahrtspflege deckt mit ihrem Leistungsspektrum und ihren Dienstleistungen eine große Vielfalt von Arbeitsfeldern ab, die unmittelbar im Kontext der Grundbedürfnisse nach Max-Neef und Rosenheim (s.o.) verortet sind.

Die Dienstleistungen der Diakonie beruhen in allen Bereichen mit Nutzer*innenkontakt auf der Voraussetzung von Erfüllung von Grundbedürfnissen (Max-Neef/Rosenberg):

1. Lebenserhaltung/Gesundheit/Wohlbefinden

- Existenzsicherung für mittellose Personen
- Schuldnerberatung
- Suchthilfe
- Beratungsangebote, z.B. Lebensberatung, Seelsorge
- Betreuung - Versorge - Pflege
- Glauben leben - Gemeinschaft finden

2. Schutz und Sicherheit

- Betreute Wohnformen: Mutter/Vater-Kind-Wohngruppe
- Altenheim
- Wohngruppen für Menschen mit Demenz
- Tagesstätten für Wohnungslose
- Kinderschutz: Stabsstelle, Schlüsselprozess

3. Zuneigung und Liebe

- Nächstenliebe leben: im Leitbild verankert, Grundbedingung der Arbeit
- Wertschätzung:
- den Menschen zugewandt, unterstützend, helfend, respektvoll
- Gestaltung von Einrichtungen und Räumlichkeiten, z.B. KiTa, Pflegeheim, Tagesstätten

4. Verstehen/Einfühlen

- Einbeziehung und Nennung aller gesellschaftlichen Gruppen

5. Teilnehmen /Geborgenheit

- Gottesdienste und Andachten
- Veranstaltungen für Bewohner*innen, in den Familienzentren und Stadteilläden
- Gemeinschaftsräume, z.B. Zentren plus, Familienzentren, Welcome Points, Stadteilläden, Care Leaver Projekt

6. Muße/Erholung

- Ausflüge, Freizeitaktivitäten
- Freizeit, Kultur, Sport

7. kreatives Schaffen

- vielfältige Angebote in allen Bereichen, z.B. Kooperationen mit Kulturinstituten, Künstler*innen, Musiker*innen; Projekte und Angebote für verschiedenste Zielgruppen

8. Identität/Sinn

- Räume für Empowerment von Teilnehmenden
- Glauben leben
- Möglichkeiten zur Weiterentwicklung der Persönlichkeit und Reflektion, z.B. Präventionsprojekte an Schulen, Trebe Café für wohnungslose Mädchen und Frauen, jungenspezifische Arbeit im Angebot AlleMann

9. Freiheit /Autonomie

- Öffentliches Eintreten für die Bedarfe und Belange der Kunden*innen
- Erhalt und im besten Falle Verbesserung der Lebensqualität der Kund*innen

Die im Folgenden aufgeführten Bereiche stehen beispielhaft für die Einrichtungen und Stellen, die dieses in den Geschäftsbereichen in der Praxis umsetzen:

Geschäftsbereich Bildung und Erziehung

- Ev. Tageseinrichtungen
- Tagespflege

Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule

- Soziale Arbeit an Schulen
- Pädagogische Arbeit mit Schulen

Geschäftsbereich Erziehung und Beratung

- Heilpädagogische Hilfen
- Aktivierende Hilfen
- Kultursensible Hilfen
- Frühe Hilfen und Stadtteilarbeit

- Psychosoziale Beratungsstellen
- Zentrum Pflegekinderhilfe
- Vormundschaften und Pflegschaften

Geschäftsbereich Gesundheit und Soziales

- Suchthilfe, Beratung und Betreuung
- Beratung soziale Integration

Geschäftsbereich Leben im Alter stationär

- Leben im Alter Zentren
- Zentren plus / Quartiersprojekte
- Wohnparks

Geschäftsbereich Leben im Alter zu Hause

- Mobile Pflege
- Ambulante Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz
- Diakonie-Ruf

Stabsstellen

- Referat Ehrenamt/Freiwilligenzentrale
- Spenderservice
- Mitarbeitenden-Seelsorge
- Öffentlichkeitsarbeit
- Diakonie und Kirchengemeinden
- Nachhaltigkeit
- Qualitätsmanagement
- Kinderschutz

Es lässt sich festhalten, dass es die originäre Aufgabe der verschiedenen Geschäftsbereiche ist, den Grundbedarf zu decken bzw. entsprechende Bedarfslücken zu schließen. Dies betrifft zum einen u.a. die Bereiche die Unterbringung, Versorgung und Erziehung, also die Bereiche Leben im Alter mit den Pflegeheimen, den Zentren plus und weiteren Angeboten. Für den Bereich Jugendhilfe sind dies u.a. die Kindertagesstätten, die Schulsozialarbeit und alle Angebote, die eigenständig der Bildung dienen oder mit Bildungsinstitutionen wie Schulen kooperieren sowie Beratung, familienergänzende und -ersetzende Hilfen. In allen diesen Feldern wird für die Zielgruppen, die Angehörigen und auch das gesellschaftliche Umfeld sowohl an dem Erhalt und dem Ausbau und der Erweiterung eines guten Lebens gearbeitet. Die weiteren Bereiche der Jugendhilfe und des Geschäftsbereichs Gesundheit und Soziales die sich der Unterstützung und der Hilfe benachteiligter Gruppen (Kinder und Jugendliche, Wohnungslose, Geflüchtete, etc.) widmen, dienen ebenso den Grundbedürfnissen und dem guten Leben. Entsprechend dem spezifischen gesetzlichen Auftrag (Jugendhilfe), besonderer

Bedarfslagen (Wohnungslose) und großer Diversität der Zielgruppen (Familien, Menschen mit Suchterkrankungen, Senioren, etc.) differieren die jeweiligen Arbeitsbeschreibungen und die fachliche Darstellung der geleisteten Arbeit mitunter erheblich. Sie alle dienen der Erfüllung der Grundbedürfnisse der Nutzer*innen.

Die zentralen kaufmännischen und administrativen Abteilungen verstehen sich als Dienstleister, die den Rahmen für die Hilfen und Angebote sicherstellen (Personal, Einkauf, Immobilienmanagement etc.). Sie sind ebenso den ethischen Grundlagen der Diakonie Düsseldorf verpflichtet und richten ihr Handeln danach aus. Aus den Geschäftsbereichen der Diakonie Düsseldorf kann eine Vielzahl von Beispielen angeführt werden die die beschriebene Orientierung am Menschen belegen:

So wird bei den Angeboten der Offenen Ganztagschule (OGS) der Chancengleichheit unabhängig von Bildung und sozioökonomischem Status Rechnung getragen: Schüler*innen aus Familien mit geringeren finanziellen Ressourcen wird dort die Teilhabe ermöglicht. Gerade in Quartieren mit einem hohen Anteil an Haushalten, die davon betroffen sind, wird diese Arbeit direkt zu Gunsten der Familien wirksam.

Die Schulsozialarbeit fördert die Persönlichkeitsentwicklung von Kindern und Jugendlichen. Mit ihrer Arbeit ermöglichen die Fachkräfte ein besseres Miteinander im sozialen Umgang miteinander und sie fördern Akzeptanz und Toleranz. Durch direkte Intervention durch Gespräche können Aggressionspotentiale erkannt und abgebaut werden. Eine frühzeitige Hinzuziehung von Hilfen anderer Systeme, z.B. Inanspruchnahme einer Erziehungshilfe kann Familien entlasten. Durch diese Unterstützung für die Kinder und Jugendlichen und deren Familien leistet die Diakonie Düsseldorf einen nachhaltigen Beitrag zur gesellschaftlichen Entwicklung. Für die Erfüllung der Grundbedürfnisse von Familien für ein gutes Leben wurden im Berichtsjahr neben der regulären Betreuungsarbeit in der Jugendhilfe konkrete Projekte wie z.B. Familientag im K21 (Museum), Sportfeste, Familienaktionen, Familiengottesdienste, Projekt Spielzeugfrei und weitere Familienaktionen jeglicher Art umgesetzt. Derartige Aktionen

bereichernd den Alltag der Familien und ermöglichen die Teilhabe an Gesellschaft.

Die Arbeitsbereiche des Geschäftsbereiches Gesundheit und Soziales unterstützen im Berichtsjahr durch vielfältige Angebote, die die Integration und die Stabilisierung von Menschen, welche beispielsweise aufgrund von Flucht oder Suchterkrankung Unterstützung benötigten. Im Berichtszeitraum hat die Wohnungslosenhilfe ein Kooperationsprojekt mit einem anderen Träger und der Stadtverwaltung zur Wohnungsvermittlung gestartet. Das Ziel war dabei, die Menschen bei dem Zugang zu eigenem Wohnraum zu unterstützen und ihnen damit ein würdevolleres Leben zu ermöglichen. Die Unterstützung der Nutzer*innen der jeweiligen Zielgruppen (Wohnungslose, Suchterkrankte etc.) in Zeiten der Corona-Pandemie und angesichts der daraus resultierenden Einschränkungen konnte durch die Fachkräfte der Arbeitsbereiche z.B. bei der Wohnungslosenhilfe, kompetent und zielgruppengerecht umgesetzt werden (Masken, Hygieneregeln Tagestätten etc.). Gerade diese Zielgruppen geraten bei derartigen Ereignissen aus dem Fokus und werden zusätzlich benachteiligt.

Der Bereich Leben im Alter ist sowohl mit seinen stationären Angeboten in den Leben im Alter Zentren als auch mit den ambulanten Angeboten der Pflege zu Hause, den zentren plus etc. ebenfalls dem Erhalt des guten Lebens verpflichtet. Die

aktive Teilhabe am gesellschaftlichen Leben für ältere und gesundheitlich beeinträchtigte Nutzer*innen ist Ziel vieler Angebote. Aus dem umfangreichen Angebot des Bereichs Leben im Alter soll hier die Kulturkirche im Stammhaus als besonderes Beispiel genannt werden, dient diese doch neben dem Wohl der Menschen im Haus auch der Öffnung im Stadtteil im Sinne des Gemeinwohls.

Verpflichtende Indikatoren

- Anteil der Nutzenart in % des Gesamtumsatzes:
- erfüllte Bedürfnisse
- Grundbedürfnisse (100%)
- Statussymbole bzw. Luxus (0 %)
- dient der Entwicklung
- der Menschen (90%)
- der Erde/Biosphäre (10 %)
- löst gesellschaftliche oder ökologische Probleme lt. UN-Entwicklungszielen (30%)
- Nutzen der Produkte/Dienstleistungen
- Mehrfachnutzen bzw. einfacher Nutzen (100%)
- Hemmender bzw. Pseudo-Nutzen (0 %)
- Negativ-Nutzen (0%)



E 1.2 Gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen

Die Diakonie Düsseldorf ist mit ihren Produkten und Dienstleistungen in hohem Maße der gesellschaftlichen Wirkung verpflichtet, sei es im Bereich der institutionellen Betreuungsarbeit (Kindertagesstätten, Pflegeheime etc.), in den stationären und ambulanten Angeboten der Jugendhilfe (Wohngruppen, Sozialpädagogische Familienhilfe [SPFH], Schulsozialarbeit etc.), der Wohnungslosenhilfe (Tagesstätten, Wohnheime, Streetwork etc.), der Suchthilfe (Tagesklinik etc.), Migrationsberatung (Flüchtlingsberatung, Jugendmigrationsdienst [JMD], Integrationsagentur etc.) oder auch der Seniorenarbeit (zentren plus etc.). Außerdem gibt es eine große Vielfalt an spezifischen Beratungsangeboten (Erziehungsberatung, Suchtberatung, Schuldnerberatung etc.). In allen diesen Bereichen wird in Anlehnung und in Bezug auf das Leitbild der Diakonie und der dort verankerten Idee der Nächstenliebe als Grundierung der fachlichen Praxis die Arbeit an der gesellschaftlichen Wirkung umgesetzt und neben den Bedarfen und Bedürfnissen auch an der Teilhabe und der Integration der Nutzerinnen gearbeitet. Das können offene Veranstaltungen in den Leben im Alter Zentren sein, Freizeitaktivitäten mit Suchterkrankten oder Fortbildungen für Menschen im Ehrenamt. Im Wechselspiel mit gesellschaftlichen Entwicklungen werden zudem Dienstleistungen weiterentwickelt und angepasst, dieses lässt z.B. bei der langfristigen Etablierung der Stabstelle Kinderschutz unternehmensübergreifend erkennen.

Angesichts unmittelbar auftretender gesellschaftlicher Anforderungen wie bspw. die Aufnahme, Integration und Unterstützung von Geflüchteten, die Auseinandersetzung mit den Themen Armut und Vereinsamung oder Demenz entwickelt die Diakonie ihre Angebote und Dienstleistungen weiter und ist ein wichtiger Akteur in der Stadtgesellschaft der Landeshauptstadt Düsseldorf. Bei der Entwicklung der sogenannten Welcome Points als Treffpunkte im Quartier für Geflüchtete, Ehrenamtliche und Nachbarn in denen mithilfe von Angeboten wie Sprachcafé Integration konkret umgesetzt werden kann war die Diakonie in Düsseldorf federführend.

Als weiteres Beispiel kann die Bedeutung der Kinderbetreuung für das Privat- und Berufsleben der Familien herangezogen werden. Die professionelle Betreuung der Kinder ermöglicht z.B. Alleinerziehenden die Teilnahme am Berufsleben was als sinnstiftend und selbstwirksam und damit stabilisierend für die Familien erlebt werden kann. Außerdem unterstützt und entlastet die Kita als Bildungsinstitution die Eltern bei der Begleitung und Entwicklung der Kinder. Die Ambulante Pflege bietet „personennahe“ Dienstleistungen am Menschen, d.h. konkrete und notwendige Hilfeleistungen, wie Körperpflege, Versorgung etc. für Personen, die aufgrund von Alter und/oder Erkrankung auf Unterstützung angewiesen sind. Mit dieser Unterstützung kann ein Verbleib in der eigenen Wohnung und im gewohnten Umfeld ermöglicht werden.

Bei der Bewertung der gesellschaftlichen Wirkung der Arbeit der Diakonie Düsseldorf ist außerdem die Bedeutung des Ehrenamts hervorzuheben. Die Arbeit mit Ehrenamtlichen ist eine Querschnittsaufgabe über alle operativen Bereiche hinweg. Sie unterstützt, begleitet und ergänzt die Arbeit der Mitarbeitenden in Kitas, in Pflegeheimen, mit Geflüchteten, mit Wohnungslosen etc. Das Ehrenamt oder auch zivilgesellschaftliche Engagement ist dabei ergänzt und erweitert die professionelle Versorgung. Für diese Einsätze bedarf es der fachlichen Anleitung durch ausgebildeten Ehrenamtskoordinator*innen. Eine entsprechende Weiterbildung wird bereits seit einigen Jahren durch das Referat Ehrenamt angeboten und vermittelt Mitarbeitenden aus allen Bereichen die Grundlagen, wie zivilgesellschaftliches Engagement in den Arbeitsfeldern eingebunden werden kann.

Die vielen Bereiche, in denen das Ehrenamt in die Arbeit integriert ist, belegen durch die Gestaltung des sozialen Miteinanders in Düsseldorf die gesellschaftliche Wirkung der Diakonie Düsseldorf.

Verpflichtende Indikatoren

Die Art und Anzahl aller Aktivitäten/Maßnahmen im Berichtsjahr zu beschreiben und zu quantifizieren ist in Bezug auf das Berichtsjahr aufgrund der beschriebenen Vielfalt schwierig. Dies ist bei der Planung des Folgeberichts frühzeitig zu berücksichtigen. Das Gleiche gilt für die Quantifizierung der Anzahl der erreichten Menschen, z. B. Leser*innen, Besucher*innen.

Verbesserungspotenziale/Ziele

Die Möglichkeiten der Erfassung der gesellschaftlichen Wirkung über die einzelnen Arbeitsfelder hinaus sollte geprüft werden.

Negativ-Aspekt E 1.3 Menschenunwürdige Produkte und Dienstleistungen

Menschenunwürdige Produkte und Dienstleistungen sind durch die beschriebene Haltung und Orientierung der Diakonie Düsseldorf ausgeschlossen. Die Arbeit der Diakonie wirkt sich in aller Regel positiv auf das Leben und die Gesundheit der Nutzer*innen aus, sie dient der Freiheit und der Entwicklung der Einzelnen.

Verpflichtende Indikatoren

Produkte und Dienstleistungen zu diesem Negativaspekt legen nicht vor

Verbesserungspotenziale:

Die Diakonie Düsseldorf erstellt ein institutionelles Schutzkonzept. Als Grundlage dafür werden in den Geschäftsfeldern Risikoanalysen durchgeführt, welche zur Sensibilisierung dienen und Hinweise auf Schutzlücken geben. Der Bearbeitungsstand des Schutzkonzeptes soll im nächsten Gemeinwohlbericht dargestellt werden.

E 2 Beitrag zum Gemeinwesen

Die Diakonie Düsseldorf ist in der Rechtsform ein gemeinnütziges Unternehmen, welches unmittelbar und ausschließlich gemeinnützige Zwecke verfolgt. Neben den daraus resultierenden Folgen bezüglich Steuern und Abgaben ist, liegt dies in einer Haltung und einem Selbstverständnis als Soziales Unternehmen begründet, die u.a. auf der Homepage der Diakonie Deutschland erläutert sind:

Soziales Unternehmertum gehört unmittelbar zum heutigen Selbstverständnis der Diakonie. Diakonie-Stationen, Krankenhäuser oder Pflegeheime - unabhängig von ihrer Größe - verstehen sich als diakonische Unternehmen, die im Schnittfeld zwischen sozialem Auftrag und verantwortungsvollem Wirtschaften handeln: Sie agieren am Sozialmarkt und müssen sich auch im Wettbewerb behaupten. Sie sind Arbeitgeber und bieten Dienstleistungen für Menschen in sozialen und gesundheitlichen Notlagen an, gewissermaßen für ihre „Kunden“. Dabei orientiert sich

diakonisches Unternehmertum jedoch stets an christlichen Werten sowie an der gesellschaftlichen Wirkung und nicht an Profitgenerierung: Als gemeinnützige Unternehmen reinvestieren sie ihren Gewinn vollständig in den Satzungszweck.

(<https://www.diakonie.de/soziales-unternehmertum/>)

E 2.1 Steuern und Abgaben

Die Diakonie Düsseldorf kommt ihren gesetzlichen Verpflichtungen als gemeinnütziges Unternehmen vollumfänglich nach. Die Beschäftigungsverhältnisse sind tarifgebunden. Die Organisation hat sich entschieden, in Bereichen wie Ambulante Hilfen zur Erziehung nicht mit Honorarkräften zu arbeiten und führt für alle Mitarbeitenden Steuern und Sozialabgaben ab.

Die Finanzierung der Angebote für soziale Dienstleitungen erfolgt im Rahmen des Subsidiaritätsprinzips zum großen Teil über Mittel des Bundes, des Landes oder der Kommune zur Finanzierung. Der Kirchenkreis Düsseldorf finanziert einen Teil der Arbeit mit Kirchensteuern in Höhe von 3,6 Mio. Euro. Davon werden

- 2,1 Mio. Euro für KiTa
- 1,0 Mio. Euro als Vereinsbeitrag der Mitglieder
- 0,5 Mio. Euro als Zuschüsse für Migrationsarbeit, Schuldnerberatung etc. verwendet.

Wo staatliche Finanzierung nicht ausreicht, beispielsweise zur Linderung von Armut, motiviert der Spenderservice potentielle Spender. Betroffenen Menschen in akuten Notlagen kann so unbürokratisch geholfen werden. Auch innovative Ideen zur Unterstützung von Kindern, Jugendlichen, alten Menschen und anderen Gruppen können zielgerichtet und kurzfristig umgesetzt werden. Auch die Arbeit der Welcome Points wurde in den ersten Jahren teilweise über Spenden realisiert. Zusätzlich werden innovative zielgruppenorientiert Projekte, beispielsweise aus dem Asyl-, Integrations- und Migrationsfond der Europäischen Union (AMIF), entwickelt und beantragt, um nicht regelfinanzierte Angebote für besonders schutzbedürftige Gruppen zur Verfügung stellen zu können. Die Arbeit der Diakonie Düsseldorf ist nicht gewinnorientiert. Sie nutzt Subventionen oder Fördermittel i. d. R. zum direkten Nutzen ihrer Kund*innen. Alle Erträge werden im Sinne des Gemeinwohls eingesetzt. Zum Anteil der Subventionen und Fördermittel liegt keine systematische Erfassung vor. Die Diakonie Düsseldorf ist einer der größten lokalen Arbeitgeber und prägt durch die Schaffung qualitativ hochwertiger Arbeitsverhältnisse die Stadtgesellschaft. Sie stellt daneben zielgerichtet Arbeitsverhältnisse auf dem 2. und 3. Arbeitsmarkt bereit. Bei der Einstellung von Menschen, die aufgrund ihres Alters oder einer Behinderung schwer auf dem Arbeitsmarkt zu vermitteln sind, erhält die Diakonie Düsseldorf einen Eingliederungszuschuss (Beschäftigungsförderung). Die Diakonie ist einer der größten Anbieter von Plätzen zur beruflichen Ausbildung der Stadt Düsseldorf.

Als einer der größten Arbeitgeber in Düsseldorf leistet die Diakonie einen guten Beitrag zur Absicherung von Arbeitnehmer*innen zur Stärkung der staatlichen Angebote, durch Abgaben und Steuern. Die Anzahl der Auszubildenden wurde erhöht. Auszubildende wurden in verschiedenen Ländern für den Pflegebereich angeworben und mit einem Ausbildungsvertrag bzw. nach abgeschlossener Ausbildung als Fachkraft eingestellt.

Verpflichtende Indikatoren

Zahlreiche Leistungen der Diakonie werden über Zuwendungen (Rahmenvertrag zwischen der Stadt Düsseldorf und den Trägern der Freien Wohlfahrtspflege) finanziert. Diese Zuwendungen müssen häufig mit einem Trägeranteil ergänzt werden. Dies gilt auch für zahlreiche Projektmittel, die von der öffentlichen Hand auf Landes- und Bundesebene vergeben werden. Darüber hinaus erbringt die Diakonie keine geldwerten, freiwilligen Leistungen für das Gemeinwesen. Insofern hier keine Angabe zum Anteil am Umsatz bzw. der Gesamtjahresarbeitszeit dargestellt werden.

Die Diakonie Düsseldorf nimmt sich vor, die Indikatoren zum Umsatz in Projekten sowie die Nettoabgabenquote für den nächsten Bericht aufzubereiten und darzustellen.

E 2.2 Freiwillige Beiträge zur Stärkung des Gemeinwesens

Die bereits im Vorhergehenden beschriebenen Leistungen und Produkte gehen in vielen Fällen über den im Rahmen des Subsidiaritätsprinzips erforderlichen gesetzlichen und über die öffentliche Hand finanzierten Rahmen hinaus. Der Einsatz von bürgerschaftlichem Engagement, Spendenmittels als Eigenanteil sowie der Ausgleich zwischen Angeboten mit Eigenmittelbedarf und ertragsstarken Angeboten unterstreichen den Beitrag der Diakonie zur Stärkung des Gemeinwesens.

Die Diakonie Düsseldorf als Unternehmen der freien Wohlfahrt hatte in seiner gesamten Geschichte einen starken Bezug zum Ehrenamt. War schon die Gründung der Diakonie als Gemeindienst der evangelischen Gemeinden in Düsseldorf der Professionalisierung der Fürsorgearbeit aufgrund der großen Zahl an Bedürftigen geschuldet, blieb in den Folgejahren trotz der zunehmenden Professionalisierung Sozialer Arbeit das ehrenamtliche Engagement immer fester Bestandteil diakonischer Arbeit.

Auch in der langen Entwicklung zu dem gemeinnützigen Unternehmen in der heutigen Form, war gerade hier der Bezug zu gesellschaftlichen Wirkung der Arbeit immer präsent. Gerade die Einbindung des Ehrenamts in die verschiedenen Arbeitsbereiche der Diakonie von der Altenhilfe (Pflegeheime), über die verschiedenen Angebote der Jugendhilfe (Kita, Wohngruppen etc.) bis zu den diversen Angeboten des Geschäftsbereich Gesundheit und Soziales (gesetzliche Betreuungen, Tagesstätten für Wohnungslose, Tafeln etc.) stellt einen direkten gesellschaftlichen Bezug unserer Arbeit dar. Die ehrenamtliche Arbeit ist in allen diesen Feldern eine wichtige Ergänzung der hauptamtlich Tätigen. Zu keiner Zeit ersetzt das Ehrenamt die professionellen Kräfte. In der Verbindung und durch die Koordination des Ehrenamts durch das Hauptamt entfaltet sich die Wirksamkeit des bürgerschaftlichen Engagements.

Das Referat Ehrenamt wurde 2003 gegründet und als Stabsstelle dem Vorstand zugeordnet. Dies spiegelt den Stellenwert des Ehrenamtes für das Unternehmen. Die „Positionen zum Ehrenamt“ wurden 2008 vom Vorstand und der Leitungskonferenz verabschiedet und 2018 erneut als verbindlich erklärt. Damit ist auch auf formaler Ebene der starke Bezug zum Engagement fortgeschrieben worden.

Die Diakonie Düsseldorf spricht im Zusammenhang mit dem Referat Ehrenamt von ehrenamtlich Mitarbeitenden, wenn diese ohne stundenweise Aufwendung, also unentgeltlich, tätig sind und ihnen ausschließlich abgesprochene Kosten erstattet werden.

MachMit - Die Freiwilligenzentrale (FWZ) der Diakonie Düsseldorf informiert und berät Freiwillige zu allen Fragen rund um das Thema Ehrenamt. Sie wurde 1999 gegründet und bis 2018 aus Eigenmitteln finanziert. Seit 2018 wird die Freiwilligenzentrale Landeshauptstadt Düsseldorf gefördert. Sie vermittelt ehrenamtliche Aufgaben trägerübergreifend in das Gemeinwesen der Stadt Düsseldorf. Die FWZ bietet ein umfangreiches Programm an Seminaren und Veranstaltungen für ehrenamtlich Engagierte. Das Referat kooperiert strukturell mit weiteren in der Stadt Düsseldorf angesiedelten Ehrenamtsorganisationen. Durch die koordinierte Freiwilligenarbeit wird ein hoher Mehrwert für die Stadtgesellschaft generiert.

Ein neues Feld der Unterstützung ehrenamtlichen Engagements wurde seit 2002 mit dem Feld des Corporate Social Responsibility (CSR) erschlossen. Seitdem bietet die Diakonie Düsseldorf anderen Unternehmen die Möglichkeit ihren Mitarbeitenden ein ehrenamtliches Engagement während der Arbeitszeit durchzuführen. Gemeinsam mit den Unternehmen werden geeignete Aktivitäten gesucht, die der Arbeit der Diakonie und den Nutzer*innen zu Gute kommen z.B. Renovierungsarbeiten in Kitas, Ausflüge mit Wohnungslosen etc. Bei dem Corporate Volunteering geht es darum, eine Brücke zwischen der Wirtschaft und dem Sozialen zu bauen. Auf diese Weise wird das gesellschaftliche Miteinander gestärkt.

Mit der Veröffentlichung des Qualitätshandbuch Ehrenamt (2003) wurden erstmals Standards zur Ehrenamtskoordination für die gesamte Diakonie Düsseldorf beschrieben und seitdem regelmäßig aktualisiert. Die 4. überarbeitete Auflage wurde 2018 herausgegeben. Das Qualitätshandbuch wird bis heute bundesweit als Standardwerk genutzt.

Das Referat Ehrenamt qualifiziert Mitarbeitende sozialer Einrichtungen als Ehrenamtskoordinator*innen. Innerhalb der Diakonie Düsseldorf profitieren Mitarbeitende in nahezu jeder Abteilung von diesem Angebot, damit sie das Engagement unseren 1600 ehrenamtlich Tätigen professionell begleiten und einbinden können. Die vielfältigen Aktivitäten und die Professionalität des Referats Ehrenamt kann allein über die Anzahl der für die Diakonie Düsseldorf tätigen Ehrenamtlichen ausgedrückt werden. Die Effekte durch die Schulungsangebote und das Qualitätshandbuch Ehrenamt können nicht erfasst werden.

Verpflichtende Indikatoren

„MachMit-Die Freiwilligenzentrale“ des Referates Ehrenamt wurde in den Berichtsjahren über den Rahmenvertrag mit der Landeshauptstadt Düsseldorf finanziert. Durch den folgend aufgeführten Eigenanteil der Diakonie, konnte die Arbeit zudem ausgebaut werden.

- 2019: 153.930,- Euro
- 2020: 95.193,- Euro (Einschränkungen aufgrund der Corona-Pandemie).

Das Referat ist personell wie folgt ausgestattet: Eine Vollzeitstelle für MachMit - Die Freiwilligenzentrale ist aufgeteilt auf 2 Mitarbeiterinnen. Die Leitung des Referats Ehrenamt hat einen Stellenumfang von 35 Stunden/Woche. Für die Verwaltung steht eine Stelle mit 28 Stunden/Woche zu Verfügung.

Im Berichtszeitraum (2019/2020) haben 27 Personen in zwei Jahrgängen darunter auch 10 Teilnehmende von anderen Trägern Ausbildung zur Ehrenamtskoordinator*in absolviert.

Beispielhaft werden hier die Zahlen des Referats Ehrenamt (2021) vorgelegt.

- 1600 Ehrenamtliche in der Diakonie Düsseldorf
- 824 Kontakte + 449 Vermittlungen durch MachMit -Die Freiwilligenzentrale
- 30 Aktionstage mit Unternehmen
- 26 Fortbildungen für Ehrenamtliche
- 22 ausgebildete Ehrenamtskoordinator*innen in zwei Jahrgängen

Verbesserungspotentiale:

Bewertungsmöglichkeiten zur Erhebung des nebenberuflichen/ehrenamtlichen Engagements inner- und außerhalb der Diakonie Düsseldorf sollten entwickelt werden.

E2.3 Negativaspekt. Illegitime Steuerverwendung

Die Diakonie Düsseldorf als Unternehmen hält alle rechtlich vorgeschriebenen und möglichen Strukturen ein und betreibt keine Aktivitäten zur illegitimen Steuervermeidung.

E2.4 Negativaspekt: mangelnde Korruptionsprävention

Die Diakonie Düsseldorf als Unternehmen ist gemeinnützig, das ist der Satzung verankert. Damit sind formell zunächst sowohl Korruption als auch Steuervermeidung ausgeschlossen. In der Praxis werden neue Mitarbeitende im Rahmen der

Einstellung u.a. über den Umgang mit angebotenen Bargeldgeschenken informiert (Annahme untersagt) und über die dienstrechtlichen Konsequenzen im Falle der Zuwiderhandlung informiert. Dies wird mit einem unterschriebenen Schriftstück dokumentiert und der Personalakte hinzugefügt.

E 3 Reduktion ökologischer Auswirkungen

Die Diakonie benötigt für die Umsetzung der gesellschaftlich wirksamen Dienstleistungen und Produkte Ressourcen. In den Teilbereichen des Unternehmens findet eine Überprüfung des jeweiligen Ressourcenverbrauchs statt und es wird, wo immer dies möglich ist, nachgesteuert.

Verpflichtende Indikatoren

Eine Einrichtung (Stammhaus) strebte erfolgreich die Erlangung eines Ökoprotit Zertifikats an (Beginn 2019, Zertifizierung 2021). Damit nimmt diese Einrichtung eine Vorreiterfunktion ein.

Die Diakonie Düsseldorf führte ein Wiederholungs-Energieaudit gem. dem Energiedienstleistungsgesetz (EDL-G) und der DIN EN 16247-1 für alle Einrichtungen durch (2021).

Konstanter Verbrauch Strom und Gas im Berichtszeitraum 2019 und 2020:

Energieverbrauch 2019+2020				
3.935.352 kwh Strom im Jahr				
4.775.644 kwh Erdgas im Jahr				
Übersicht Verbrauch in Liter pro Kundennummer				
2020				
Kundennummer	Benzin	Erdgas / Flüssiggas	Diesel	Gesamtverbrauch pro Kundennummer
58076 - GB Leben im Alter	24.571,14	16.568,14	940,29	42.079,57
94524 - GB Erziehung und Beratung	15.264,62	0,00	23.058,82	38.323,44
97928 - GB Bildung und Erziehung und Verwaltung	5.676,12	193,20	4.280,56	10.149,88
88740 - GB Gesundheit und Soziales	2.490,02	328,42	896,75	3.715,19
Gesamtverbrauchssumme in Liter	48.001,90	17.089,76	29.176,42	94.268,08
2019				
Kundennummer	Benzin	Erdgas / Flüssiggas	Diesel	Gesamtverbrauch pro Kundennummer
58076 - GB Leben im Alter	22.604,77	18.482,17	1.592,88	42.679,82
94524 - GB Erziehung und Beratung	13.843,31	0,00	34.111,57	47.954,88
97928 - GB Bildung und Erziehung und Verwaltung	7.677,18	262,75	5.600,88	13.540,81
88740 - GB Gesundheit und Soziales	3.443,74	668,31	958,78	5.070,83
Gesamtverbrauchssumme in Liter	47.569,00	19.413,23	42.264,11	109.246,34

Mögliche weitere Ansätze zur Reduzierung ökologischer Auswirkungen:

- Überprüfung von Alternativen für Wasch- und Reinigungs-/Spülmittel in den Wohneinrichtungen, Kitas, Wohnungslosenhilfe
- Reduktion von Abfallmengen der Verbrauchsmaterialien, z.B. Pflegemittel, Hygieneartikel
- Lärmmessung an besonders exponierten Standorten, z.B. Kita in Flughafennähe

E 3.1 Absolute Auswirkungen / Management und Strategie

Diakonie Düsseldorf hat sich mit den Auswirkungen und dem Ressourcenverbrauch, der durch die angebotenen Produkte und Dienstleistungen entsteht, auseinandergesetzt und gehandelt. Dieses Handeln wird fortlaufend erweitert und ausgebaut und soll in der Praxis hier in Stichpunkten aufgeführt werden.

- Konstituierung der Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit (ab 2018)
- Einkauf von Ökostrom
- Umweltfreundliches WC- und Handtuchpapier
- Recycling-Papier
- Glasflaschen
- Maßnahmenpakete 1 und 2 (100-Tage-Programm in 2019) – Evaluation liegt vor und ist als Anlage beigefügt

Verpflichtende Indikatoren

Die Erfassung in relevanten Umweltkonten liegt aufgrund der im Vorhergehenden beschriebenen Diversität und Vielfalt der Arbeitsfelder noch nicht vor, könnte aber als Ziel für den Folgebericht formuliert werden.

Verbesserungspotentiale:

- Mülltrennung in den Büros umsetzen
- Digitalisierung von Verwaltungsabläufen zur Einsparung von Papier
- beidseitige Ausdrücke
- Ausbau des Fuhrparks mit Elektrofahrzeugen
- Verwendung von waschbaren Materialien oder Lufttrockner (siehe Firma Dyson) wie Handtücher anstelle von Papiertüchern – differenziert nach Nutzungsintensität
- Reinigungsmittel – Qualität, Herstellung, biologisch abbaubar

E 3.2 Relative Auswirkungen

Im Bereich der sozialen Dienstleistung werden Herstellungsprozesse nicht gemessen, Vergleichsdaten liegen nicht vor. Durch ambulante Hilfen entstehen Emissionen für Fahrwege – hier kann eine Einschätzung vorgenommen, z.B. Anteil Elektrofahrzeuge im Vergleich zu anderen Unternehmen (Energieverbrauch, Mobilitätsaufwand mit km/ Verkehrsmittel, Ressourcenverbrauch), siehe Liste unter 3.1.

Die Ausstattung der Organisationseinheiten mit digitaler Technik wurde seit 2019 wesentlich ausgebaut. Dementsprechend wurde die Anzahl mobiler Endgeräte erheblich gesteigert. Diese Entwicklung wurde durch die Pandemie ab 2020 forciert.

Verpflichtende Indikatoren

Für den Bereich der Wohlfahrtsverbände liegt noch keine Vergleichsmöglichkeit mit anderen Verbänden vor. Die Diakonie Düsseldorf als großer kommunaler Verband ist an dieser Stelle Vorreiterin und hofft Andere zur Nachfolge zu inspirieren.

Die Diakonie Düsseldorf engagiert sich in verschiedenen überregionalen Netzwerken zum Thema Nachhaltigkeit und sammelt damit zum einen weitere Informationen zur eigenen Weiterentwicklung und vermittelt zum anderen die bereits gemachten eigenen Erfahrungen an Andere. Das Ökoprotect-Zertifikat des Stammhauses ist in diesem Kontext von großer interner und externer Signalwirkung.

Negativ-Aspekt

E 3.3 Verstöße gegen Umweltauflagen sowie unangemessene Umwelt-belastungen

Die Diakonie Düsseldorf hält sich an bestehende Umweltauflagen und vermeidet in den Arbeitsbereichen unangemessene Umweltbelastungen. In Handlungsfeldern, die konkreten Anforderungen unterliegen (z.B. Gewerbeabfallordnung) werden diese eingehalten. Die Einhaltung dieser Anforderungen, z.B. bei Neubaumaßnahmen, wird über entsprechende Überprüfungen und Berichte sichergestellt.

E 4 Transparenz und gesellschaftliche Mitentscheidung

E 4.1 Transparenz

In Form verschiedener Publikationen werden die für die gesellschaftlichen Berührungsgruppen wichtigen und kritischen Informationen erfasst. Hierbei handelt es sich um externe, wie auch interne Prüfberichte, individuelle Konzepte für die verschiedenen Bereiche, sowie dort jeweils spezifische wichtige Themen, außerdem Jahresberichte für die gesamte Diakonie, wie auch für einzelne Geschäftsbereiche und/oder Einrichtungen und nicht zuletzt externe Zertifizierungen. Das sind beispielsweise Verwendungsnachweise für die im Geschäftsbereichen Gesundheit und Soziales sowie Erziehung und Beratung über Zuwendungsbescheide finanzierten Angebote (Flüchtlingsberatung, Welcome Points, Stadtteilläden, Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen, Vormundschaften u.v.m.). Diese werden vom Kostenträger überprüft. Andere konkrete Beispiele sind die Auditberichte für die Zertifizierung von Familienzentren und Kitas auch im Berichtszeitraum.

Die vorgenannten Informationen werden auf verschiedenen und auch teilweise mehreren Wegen publiziert. Nahezu alle Informationen stehen auf der Webseite und den angebotsbezogenen Unterseiten zur Verfügung.

Auf der jeweiligen Website wie auch in den Räumlichkeiten vor Ort wird die jeweilige direkte Ansprechperson benannt, die jederzeit bereit ist, Auskünfte zu erteilen, Einsichtnahme in Papierunterlagen zu gewähren oder bei der Navigation auf der Webseite zu unterstützen. In den Einrichtungen der Arbeitsbereiche, z.B. in Kindertagesstätten, besteht immer die Möglichkeit der Einsichtnahme vor Ort, wenn die interessierte Person zum Beispiel nicht in der Lage ist die digitale Version zu nutzen.

Digital besteht jederzeit die Möglichkeit Informationen zusätzlich über Social Media zu erhalten. Es gibt Facebookseiten, Instagram-Accounts, sowie einen twitter-Kanal, die abonniert werden können oder auch direkt aufgerufen werden können.

Externe Prüfungen, die sowohl als Regel- oder Anlassprüfung, als auch vom Unternehmen selbst beauftragt durchgeführt werden, schließen mit einem entsprechenden Bericht ab. Im Rahmen von Zertifizierungen können auch die Fragenkataloge eingesehen werden. Beispiele für Zertifizierungen finden sich im Bereich der Pflege und der Familienzentren. Diese Zertifizierungen werden regelmäßig überprüft und aktualisiert.

Der Jahresbericht der Diakonie Düsseldorf wird nicht extern geprüft, wobei die Jahresabschlussprüfung durch das beauftragte Wirtschaftsprüfungsunternehmen die internen Angaben bestätigt.

Beispiele aus der Jugendhilfe:

- Im Handbuch des Qualitätsmanagements (QM) werden die pädagogischen Prozesse und Abläufe, die dem fachlichen Handeln zu Grunde liegen, erläutert.
- Kita-Info-App: über ein App können Eltern aktuelle und grundlegende Informationen über eine Kita einholen und Kontakt aufnehmen.

Verbesserungspotenziale:

Die Entwicklung eines übergreifenden Formats zur Erfassung der Transparenz wird geprüft.

E 4.2 Gesellschaftliche Mitbestimmung

Interessierten Bürger*innen stehen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, um mit der Diakonie Düsseldorf sowie den einzelnen Einheiten der verschiedenen Geschäftsbereiche in einen offenen, macht- und sanktionsfreien Argumentationsaustausch zu treten und somit beteiligt zu werden. Möglich ist die Kontaktaufnahme über die Homepage der Diakonie Düsseldorf, über das Referat Kommunikation und selbstverständlich die Kontaktaufnahme vor Ort mit den verantwortlichen Ansprechpersonen. Zudem gibt es einen von der Diakonie Düsseldorf selbst angestoßenen Dialog in der Planungs-/Vorbereitungsphase neuer Angebote, um die Anwohner und weitere interessierte Personen rechtzeitig einzubinden.

Für gesellschaftliche Berührungsgruppen mit legitimen Interessen gegenüber der Diakonie Düsseldorf bestehen mehrere Möglichkeiten, diese dem Unternehmen gegenüber zu vertreten. Die persönliche Kontaktaufnahme, die schriftliche Kontaktaufnahme (Papierform & digital), sowie

durch von der Diakonie Düsseldorf organisierte Beteiligungsformate, wie Informationsveranstaltungen, Fragerunden oder Podiumsdiskussionen. Diese Präsenzformate waren in Zeiten der Pandemie jedoch stark eingeschränkt. Einzelne Formate wie z.B. der Ev. Arbeitskreis Asyl konnten in digitaler Form fortgeführt werden. Die Ergebnisse des Dialogs werden schriftlich erfasst und im Zuge der Bearbeitung weiterführend dokumentiert. Beschwerden/ Anfragen/ Vorschläge werden einbezogen und ins Verhältnis gesetzt mit weiteren Aspekten im Rahmen der Entscheidungsfindung. Eine offene Kommunikation wird gefördert, mit dem Ziel der Transparenz, sowie dem Finden der bestmöglichen Entscheidung.

Verpflichtende Indikatoren

In allen Arbeitsfeldern mit direkten Kontakt zu den Nutzer*innen der Angebote der Diakonie Düsseldorf findet aktive Mitarbeit in

themenbezogenen Gremien, wie z. B. dem Arbeitskreis Migration und Gesundheit (digital) statt. Einrichtungen der Diakonie nehmen u.a. an Runden Tischen in den Stadtteilen der Landeshauptstadt und bringen dort sowohl die Perspektive der Diakonie als auch die der Nutzer*innen ein. Ein gutes Beispiel ist auch der der Ev. Arbeitskreis Asyl in dem sich die Fachkräfte aus dem Bereich der Migrationsarbeit regelmäßig mit Aktiven aus den ev. Gemeinden in Düsseldorf zu den Aktivitäten und Entwicklungen im Bereich der Arbeit mit Geflüchteten auseinandersetzen. Der prozentuale Anteil der Beteiligung lässt sich aufgrund der Vielfalt und der Unterschiedlichkeit der Beteiligung an verschiedenen Gremien und der verschiedenen einbezogenen Ebenen nicht prozentual beziffern. Es gibt dazu keine institutionelle unternehmensübergreifende Struktur. In den einzelnen Abteilungen und Geschäftsbereichen werden diese Aktivitäten konsolidiert aber nicht statistisch erhoben. Eine weitere Form der Beteiligung der Nutzer*innen sind Besucher*innenbefragungen, diese werden genutzt um die bestehende

Angebotsstruktur zu überprüfen und weitergehende Bedarfe zu ermitteln.

Verbesserungspotenziale:

Einrichtung und Etablierung einer institutionalisierten Form des Dialogs mit den Nutzer*innen.

Negativ-Aspekt

E 4.3 Förderung von Intransparenz und bewusste Fehlinformation

Die Förderung von Intransparenz und bewusster Fehlinformation widerspricht den beschriebenen Grundätzen der Diakonie Düsseldorf und kann deshalb ausgeschlossen werden. Die Diakonie Düsseldorf fördert über den Bereich Kommunikation bewusst keine Intransparenz und Desinformation.



Ausblick

Kurzfristige Ziele

Als nächster Schritt ist geplant, die im Gemeinwohlbericht identifizierten Verbesserungspotentiale gesamtheitlich zu betrachten, in thematische Kategorien einzuteilen und im Anschluss zu priorisieren. Aus dem so entstehenden Überblick können schnell umsetzbare Themen herausgelöst und angegangen sowie ein weiterreichender Umsetzungsplan für die priorisierten Sachverhalte entwickelt werden.

Langfristige Ziele

Die erste Gemeinwohlbilanz der Diakonie Düsseldorf soll den Anstoß für einen nachhaltigen Organisationsentwicklungsprozess geben. Derzeit planen wir die Entwicklungen in den Matrixfeldern aus den Berichtsjahren 2021 – 2023 in einem erneuten Bilanzierungsprozess abzubilden und somit unser Handeln erneut zu reflektieren. Durch die personelle Stärkung der Stabsstelle Nachhaltigkeit sollen die Kolleginnen und Kollegen bei der Umsetzung konkreter Nachhaltigkeitsprojekte aktiv unterstützt werden.

EU Konformität: Offenlegung von nicht-finanziellen Informationen (EU COM 2013/207)

Im Mai 2014 stimmte der Ministerrat der EU einer Richtlinie zu, die noch in nationales Recht umzusetzen ist. Die offenzulegenden Informationen (obligatorisch ab 500 Mitarbeitenden) sind

- Beschreibung des Geschäftsmodells. Was ist der Zweck des Unternehmens, womit wird Nutzen gestiftet für Kunden, wodurch werden Gewinne erwirtschaftet.
- Welche Politiken verfolgt das Unternehmen, um die Einhaltung der gebotenen Sorgfalt in Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelangen, zur Achtung der Menschenrechte und zur Bekämpfung von Korruption zu gewährleisten?
- Was sind die primären Risiken der Geschäftsprozesse in diesen Bereichen?
- Was sind die primären Risiken der Geschäftsbeziehungen, Produkte und Dienstleistungen in diesen Bereichen?
- Wie werden diese Risiken gehandhabt? Mit welchen Ergebnissen?
- Offenlegung relevanter nicht-finanzieller Leistungsindikatoren

Der Gemeinwohl-Bericht kann zur nichtfinanziellen Berichterstattung gemäß EU-Richtlinie verwendet werden. Es ist Verantwortung des Unternehmens sicherzustellen, dass der Gemeinwohlbericht in der entsprechenden Tiefe und mit allen nationalen Erfordernissen der Umsetzung der Richtlinie erstellt wird.

In Österreich gilt das „Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz (NaDiVeG)“, in Deutschland das „CSR-Richtlinien-Umsetzungsgesetz (CSR-RUG)“.

Beschreibung des Prozesses der Erstellung der Gemeinwohl-Bilanz

Wie auf den ersten Seiten des Berichtes bereits beschrieben, war der Weg zur Erstellung des ersten Gemeinwohlberichtes der Diakonie Düsseldorf von Beginn an auf eine breite Beteiligung angelegt. Im Mittelpunkt des Prozesses zur Erarbeitung der Gemeinwohlbilanz stand ein Workshop für jede Berührungsgruppe. Teilnehmende der Workshops waren Vertreter*innen der zentralen Organisationseinheiten sowie Interessierte aus allen Geschäftsbereichen der Diakonie Düsseldorf, die per Losverfahren ermittelt wurden. An den durch die erfahrene GWÖ-Beraterin Martina Dietrich moderierten Workshoptagen mit ca. 20 Teilnehmenden, wurden die Themenfelder der Berührungsgruppen beleuchtet und wichtiger Input aus den komplexen Hilfefeldern der Diakonie eingebracht. Konnten die ersten beiden Workshops noch in Präsenz durchgeführt werden, mussten wir durch die Corona-Lage im Winter 2021/2022 die Workshops der Berührungsgruppen D, E und C in ein digitales Format überführen. Nach den Workshops wurden die Berichtsteile durch die Impulsgeber aus den Workshops und durch Recherchen der Steuerungsgruppe im vertretenen Geschäftsbereich angereichert. Verantwortliche Autoren, die sich ebenfalls aus Mitgliedern der Steuerungsgruppe zusammensetzten, brachten alle Informationen abschließend in die Berichtsform.

Am 30. Mai 2022 wurde der Gemeinwohlbericht erstmalig in die Sitzung des Vorstands eingebracht und erläutert. Der Vorstand folgte dem Vorschlag der Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit, das im Bericht formulierte Bild vor der Einreichung des Berichtes zur Auditierung einem letzten Detailtest durch die Leitungskonferenz der Diakonie, der alle Abteilungs- und Stabsstellenleitungen angehören, zu unterziehen.

Die nun für das Audit vorgelegte Version beinhaltet die vielfältigen Rückmeldungen der Abteilungsleitenden und konnte durch die Beteiligungsschleife nochmal nachgeschärft werden.

Für die Erstellung des Gemeinwohlberichtes wurden ca. 1.500 Arbeitsstunden aufgewendet.

Düsseldorf, 30.06.2022

Anlage – Auszug Strategie 2022: *nachhaltig – innovativ – evangelisch*

I. Wir entwickeln die Diakonie nachhaltig weiter

Unter Nachhaltigkeit verstehen wir die soziale, ökologische und ökonomische Verantwortung der Diakonie Düsseldorf und eine Offenheit und Transparenz unserer Strukturen und unseres Handelns. Als evangelisches Unternehmen steht der Mensch im Mittelpunkt unserer Arbeit, unter Wahrnehmung der gesamtgesellschaftlichen Herausforderungen unserer Zeit. Wir zielen auf eine glaubwürdige und überzeugende Gestaltung der Angebote, der Beziehungen und des Umgangs mit Ressourcen. Diese Nachhaltigkeit ist für uns Maßstab der Steuerung und der Entscheidungen bei der Weiterentwicklung der Organisation.

1. Ziel ist die größtmögliche positive und an den Bedürfnissen der Menschen orientierte Wirkung der diakonischen Angebote für die Nutzer und Nutzerinnen sowie die Mitgestaltung einer gerechten und auf Teilhabe basierenden Sozialordnung. Wir engagieren uns aktiv für die Verbesserung der Rahmenbedingungen der Sozialen Arbeit in Kooperation mit anderen Trägern und setzen uns für eine solidarische, diverse und inklusive Gesellschaft ein. Wir gestalten unsere Angebote für alle Menschen offen, transparent und zugänglich. Soziale Nachhaltigkeit heißt darüber hinaus, einen fairen, offenen, wertschätzenden und partizipativen Umgang mit allen für die Diakonie Tätigen und allen ehrenamtlich Engagierten zu pflegen, deren Entwicklung und Engagement zu fördern und zu unterstützen. Dies findet Niederschlag in der Struktur und im Partizipationsdesign unserer Organisation. Wir pflegen einen kollegialen und fairen Umgang mit allen Kooperationspartnern und gestalten die Vereinbarungen und Verträge mit Partnern und Lieferanten transparent, langfristig und fair.

2. Wir wollen eine Organisation sein, in der Umwelt-, Klima- und Ressourcenschutz glaubwürdig umgesetzt werden. Um dies zu erreichen, steuern wir den Umgang mit unseren Ressourcen in der Beschaffung und im Verbrauch aktiv um. Durch eine messbare Absenkung des Verbrauchs natürlicher Ressourcen zur Umsetzung unserer Arbeit verbessern wir unsere CO₂-Bilanz und verringern Emissionen in Luft, Boden und Wasser. Dies erreichen wir durch eine energieeffiziente und bewusste Mobilität, durch Vermeiden unnötiger Energieverbräuche sowie durch Investitionen in energieeffizientere Technik. Wir steigern unsere Quote an Produkten mit einem Nachhaltigkeits-Siegel, um die sozialen und menschenrechtlichen Fragen in der Produktion und die Umweltverträglichkeit dieser Produkte dokumentiert zu verbessern.

3. Der Einsatz der zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel wird nachhaltig gesteuert. Dies beinhaltet eine stringente Orientierung und Umsetzung einer nachhaltigen Haushaltsplanung mit begleitendem Monitoring. Zudem werden unsere Zusammenarbeit mit Finanzdienstleistern und unser Anlageverhalten nach sozialen und ökologischen Kriterien ausgerichtet. Die Substanz der Immobilien wird nachhaltig geplant und konstant ressourcenorientiert bewirtschaftet. Die Umstellung der Immobilien auf inklusive Nutzung, ökologische Optimierung und bessere Ertragsmöglichkeiten wird ausgeschöpft.

Anlage – Umsetzungspakete

100-Tage-Programm

Als erstes spürbares Zeichen der in der Strategie 2022 dokumentierten Haltung zum Thema Nachhaltigkeit, hat die Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit erste schnell umsetzbare Maßnahmen in einem 100-Tage-Programm gebündelt und empfiehlt dem Vorstand der Diakonie Düsseldorf, diese Maßnahmen zu beschließen:

1. Umstellung der Standardsuchmaschine auf www.ecosia.de

Die Suchmaschine www.ecosia.de funktioniert wie alle bekannten Suchmaschinen im Internet (z.B. Google). Den Unterschied macht jedoch die Verwendung der durch Werbeplatzierungen erwirtschafteten Erträge. Ecosia investiert seine Gewinne in das Pflanzen von Bäumen auf dem Planeten und arbeitet so aktiv gegen den Klimawandel. Dies bedeutet, dass Rund 50 Suchanfragen nötig sind, damit ein Baum neu gepflanzt werden kann. Durchschnittlich bindet ein von Ecosia gepflanzter Baum während seiner Lebenszeit etwa 50 kg CO₂ aus der Luft. Zudem laufen alle Server von Ecosia ausschließlich mit erneuerbarer Energie. Die Umstellung ist kostenneutral und lt. IT problemlos möglich.

2. Umstellung des Toilettenpapiers auf Recyclingpapier mit dem Label „Blauer Engel“

Alle Einrichtungen der Diakonie Düsseldorf verbrauchen ca. 35.000 Toilettenpapierrollen im Jahr. Bisher wird hierfür ein Produkt aus Frischfaser (3-Lagig) eingesetzt, dass ca. 39 Cent pro Rolle kostet. Eine nachhaltigere Alternative ist ein Produkt aus recycelter Faser (ebenfalls 3-Lagig), mit dem Öko-Label „Blauer Engel“. Die Kosten pro Rolle liegen 2 Cent über dem Frischfaserprodukt, so dass im Jahr Mehrkosten über ca. 700,- € brutto entstehen.

3. Umstellung des Handtuchpapiers auf einen höheren Recyclinganteil

In den letzten Jahren sind alle Einrichtungen der Diakonie Düsseldorf auf ein einheitliches System bei der Ausstattung der Sanitärräume umgestellt worden. Beim Handtuchpapier besteht der Standard aus einem Rollenspender der Fa. Kimberly-Clark der kostenfrei zur Verfügung gestellt wird sowie den entsprechenden Handtuchpapierrollen. Im Jahr werden ca. 1.200 Rollen Handtuchpapier verbraucht. Aktuell wird ein Papier eingesetzt, dass zu 40% aus Recyclingfasern besteht und zu 60% aus unzertifizierter Frischfaser. Die nachhaltigere Alternative ist ein Produkt, dass zu 48% aus Recyclingfaser und zu 52% aus FSC-zertifizierter Frischfaser besteht. Ein 100% Recyclingpapier ist am Markt derzeit nicht verfügbar. Die Mehrkosten pro Rolle liegen bei 0,71 € brutto, so dass bei 1.200 Rollen Mehrkosten von ca. 860,- € pro Jahr entstehen.

4. Umstellung des Druckerpapiers auf Recyclingpapier mit dem Label „Blauer Engel“

Alle Einrichtungen der Diakonie Düsseldorf haben im letzten Jahr bei unserem Rahmenvertragspartner für Büromaterial ca. 7.065 Pakete mit jeweils 500 Blatt bestellt. Der Gesamtverbrauch liegt somit bei 3.532.500 Blättern weißem Papier aus Frischfaser. Der aktuelle Preis pro Paket beträgt 2,33 € brutto (16.461,45 € brutto Gesamtkosten p.a.). Die nachhaltigere Alternative ist hier Papier aus 100% recycelter Faser mit dem Öko-Label „Blauer Engel“. Die Kosten für ein Paket liegen bei 3,67 € brutto, so dass hierfür Mehrkosten über 9.467,- € pro Jahr entstehen. Diese Mehrkosten müssen durch eine Reduzierung der Ausdrücke kompensiert werden.

Der Einsatz von recyceltem Papier spart pro Paket (500 Blatt) 7,5 KG Holz, 107,8 Liter Wasser, 19,3 kWh Energie sowie 1,6 kg CO₂.

5. Verzicht auf PET-Flaschen

Im aktuellen Rahmenvertrag mit der Fa. Schloss-Quelle steht es den Einrichtungen frei Glasflaschen oder Flaschen aus PET zu bestellen. Die PET-Flasche ist eine Einmalflasche, die nach dem Verzehr des Wassers entsorgt wird. Da PET-Einwegflaschen ein wesentlicher Treiber der Meervermüllung sind, schlägt die Steuerungsgruppe vor, gänzlich auf PET-Einmalflaschen zu verzichten und stattdessen ausschließlich die Glasflaschen zu bestellen. Diese Maßnahme hat einen großen Mehrwert und ist kostenneutral umsetzbar.

6. Vorgabe an alle Cafés der Diakonie, dass ein vegetarisches Essen günstiger sein muss als ein fleischhaltiges Essen

Einer der größten Treiber des Klimawandels ist die Massentierhaltung, um billiges Fleisch für die internationalen Märkte bereitzustellen. Dies betrifft sowohl die heimische Umwelt aber auch die Umwelt anderer Kontinente wie Südamerika, wo flächendeckend Regenwald für den Anbau von Futtermitteln für die Massentierhaltung gerodet werden. Durch eine Reduzierung des Fleischkonsums kann somit eine große Wirkung erzielt werden. Als ersten Schritt schlägt die Steuerungsgruppe einen Beschluss vor, indem klargestellt wird, dass ein vegetarisches Essen immer günstiger sein muss als eine fleischhaltige Alternative. Das Ziel ist, die Wertigkeit von Fleisch wieder in das Bewusstsein der Tischgäste zu bringen und zum Verzehr fleischloser Gerichte zu motivieren.

7. Verzicht auf Inlandsflüge / Auftrag an den GB Personal / Anpassung der Reiseordnung

Der nationale und internationale Flugverkehr trägt immens zum globalen Ausstoß von CO₂ bei und befeuert somit die Erderwärmung. Insbesondere der zeitliche Mehrwert von Inlandsflügen ist im Verhältnis zum CO₂-Ausstoß sehr kritisch zu bewerten. Mit diesem Hintergrund schlagen wir vor, auf Inlandsflüge gänzlich zu verzichten und den Auftrag an den GB Personal zu erteilen, die Reiseordnung der Diakonie entsprechend anzupassen.

8. Überarbeitung der Vergaberichtlinie / Auftrag an das Einkaufsmanagement Integration der Haltung zur Nachhaltigkeit / Ökofaire Beschaffung

Um die Entscheidungen zur ökofairen Beschaffung zu dokumentieren, schlagen wir eine Beauftragung des Einkaufsmanagement zur Überarbeitung der derzeit gültigen Vergaberichtlinie vor.

Als erstes spürbares Zeichen der in der Strategie 2022 dokumentierten Haltung zum Thema Nachhaltigkeit, hat der Vorstand, auf Empfehlung der Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit, acht schnell umsetzbare Maßnahmen in einem ersten Maßnahmenpaket „100-Tage-Programm“ beschlossen. In einem zweiten Maßnahmenpaket „ab Tag 101“ sollen nun weitere konkrete Maßnahmen beschlossen werden.

1. Verzicht auf Portionsverpackungen auf der Kaffeetafel

Im Rahmen der Plastik-Vermeidung soll zukünftig in der gesamten Organisation auf den Einsatz von Portionsverpackungen auf der Kaffeetafel verzichtet werden. Konkret sind einzeln verpackte Portionen von Kaffeemilch, Kaffeesahne, Zucker, Honig und Marmelade durch die Nutzung von Spendern und Kännchen zu ersetzen.

2. Ausschließliche Beschaffung von nachhaltig produziertem Tee

Analog zur seit Jahren bewährten Praxis bei der Beschaffung von Kaffee, soll zukünftig nur noch nachhaltig produzierter Tee erworben werden. Tee kann beim Lieferanten Gepa oder anderen Rahmenvertragspartnern beschafft werden. Bei der Beschaffung ist darauf zu achten, dass das Produkt das „Fairtrade-Siegel“ und ein „Bio-Siegel“ trägt.

3. Verzicht auf Plastikverpackungen bei Blumensträußen / Suche nach nachhaltigeren Alternativgeschenken

Bei Geschenken wird häufig auf Blumen zurückgegriffen, die jedoch in der Herstellung problematisch in Bezug auf den Einsatz von Chemie und die Arbeitsbedingungen bei der Ernte sind. Fair Trade Blumen wären wünschenswert, sind aber erheblich teurer als konventionell angebaute Blumen. Bei Blumengeschenken sollten deshalb nachhaltigere Alternativgeschenke geprüft werden. Bei der Bestellung von Blumensträußen ist darauf zu achten, dass diese nicht in Plastik verpackt sind.

4. Müll vermeiden / Anfallenden Müll trennen

Für jeden Standort ist ein gesondertes Müllkonzept zu entwickeln. Ziel ist eine Trennung von Papier, Plastik, Biomüll und Restmüll sowie die anschließende fachgerechte Entsorgung.

5. Energetische Potentialanalysen an 3 Standorten

Bereits vom Vorstand freigegeben, wurde die Beauftragung von energetischen Potentialanalysen an 3 Standorten durch die Fa. Siemens.

6. Erweiterung des Lieferantenportfolios um einen Lieferanten für Kleinstmengen mit Bio-Sortiment

Lebensmittel können zukünftig auch an kleine Einrichtungen über den Rewe-Lieferservice, der in den letzten Wochen am Oberlinplatz getestet wurde, beliefert werden. Das Sortiment umfasst auch Bio-Produkte. Interessierte Einrichtungen können sich beim Einkauf melden.

7. Doppelseitiger Druck

Um Papier einzusparen, soll der doppelseitige Druck von allen Mitarbeitenden engagiert genutzt werden.