



Gemeinwohlbericht der Diakonie Düsseldorf

Berichtsjahre 2021 bis 2023

Vorwort des Vorstandes

Liebe Lesende,

Sie halten unseren zweiten Gemeinwohl-Bericht in Ihren Händen. Wir als Diakonie Düsseldorf sind stolz auf unseren hiermit dokumentierten Fortschritt in Sachen Nachhaltigkeit.

Wir nehmen unsere Verantwortung für unser Handeln ernst und entwickeln uns daher stetig weiter. Die Entwicklung von unserer letzten Bilanz zu dieser macht uns stolz. Ein Erfolgsfaktor für uns: Seit wir uns strategisch mit Nachhaltigkeit beschäftigen, verankern wir das Thema immer tiefer in unserer Organisation – im Berichtszeitraum haben wir 2022 die Stelle einer Nachhaltigkeitsreferentin geschaffen. So bringen wir den Prozess immer mehr in Schwung und das lässt uns zuversichtlich in unsere Nachhaltigkeits-Zukunft blicken: Inzwischen haben wir erste Photovoltaik-Anlagen installiert und weitere geplant, sind dabei ein umfassendes Mobilitätskonzept auszuarbeiten und haben ein Projekt zu Bildung für Nachhaltige Entwicklung in unseren Kitas gestartet. Das wird auf eine folgende Bilanz einzahlen.

Wir betrachten Nachhaltigkeit als Gemeinschaftsaufgabe. Deswegen haben wir auch stets versucht, möglichst viele Kolleg*innen, Abteilungen und Einrichtungen zu beteiligen und begeistern. Auch an diesem Bericht. Allen sei hiermit von Herzen für ihr Engagement gedankt!

Für jetzt lade ich Sie im Namen des Vorstandes und aller Kolleg*innen bei der Diakonie Düsseldorf ein, mit diesem Bericht einen Blick auf unsere Nachhaltigkeits-Entwicklungen in den Jahren 2021 bis 2023 zu werfen und sich mit uns über das Erreichte zu freuen.

Für den Vorstand der Diakonie Düsseldorf

Tanja Buck



Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Vorstandes	2
Inhaltsverzeichnis.....	3
Abbildungsverzeichnis	5
Tabellenverzeichnis	5
Allgemeine Informationen zum Unternehmen	7
Kurzpräsentation des Unternehmens	8
Produkte / Dienstleistungen.....	8
Nachhaltigkeitsmanagement auf der Grundlage der Gemeinwohlökonomie	9
Mitwirkende	12
Testat	13
Berührungsgruppe A: Lieferant*innen	14
A1 Menschenwürde in der Zulieferkette.....	21
A1.1 Arbeitsbedingungen und gesellschaftliche Auswirkungen in der Zulieferkette	21
A1.2 Negativ-Aspekt: Verletzung der Menschenwürde in der Zulieferkette.....	22
A2 Solidarität und Gerechtigkeit in der Zulieferkette	23
A2.1 Faire Geschäftsbeziehungen zu direkten Lieferant*innen	23
A2.2 Positive Einflussnahme auf Solidarität und Gerechtigkeit in der gesamten Zulieferkette	24
A2.3 Negativ-Aspekt: Ausnutzung der Marktmacht gegenüber Lieferant*innen	25
A3 Ökologische Nachhaltigkeit in der Zulieferkette	26
A3.1 Umweltauswirkungen in der Zulieferkette	26
A3.2 Negativ-Aspekt: Unverhältnismäßig hohe Umweltauswirkungen in der Zulieferkette	28
A4 Transparenz und Mitentscheidungen in der Zulieferkette.....	29
A4.1 Transparenz und Mitentscheidungsrechte für Lieferant*innen	29
A4.2 Positive Einflussnahme auf Transparenz und Mitentscheidung in der gesamten Zulieferkette	30
Berührungsgruppe B: Eigentümer*innen und Finanzpartner*innen.....	32
B1 Ethische Haltung im Umgang mit Geldmitteln.....	32
B1.1 Finanzielle Unabhängigkeit durch Eigenfinanzierung	32
B1.2 Gemeinwohlorientierte Fremdfinanzierung	33
B1.3 Ethische Haltung externer Finanzpartner*innen	35
B2 Soziale Haltung im Umgang mit Geldmitteln	36
B2.1 Solidarische und gemeinwohlorientierte Mittelverwendung	37
B2.2 Negativ-Aspekt: Unfaire Verteilung von Geldmitteln.....	38
B3 Sozial-ökologische Investitionen und Mittelverwendung.....	38
B3.1 Ökologische Qualität der Investition.....	38
B3.2 Gemeinwohlorientierte Veranlagung.....	39

B3.3 Negativ-Aspekt: Abhängigkeit von ökologisch bedenklichen Ressourcen	40
B4 Eigentum und Mitentscheidung	40
B4.1 Gemeinwohlorientierte Eigentumsstruktur	40
B4.2 Negativ-Aspekt: Feindliche Übernahme.....	42
Berührungsgruppe C: Mitarbeitende	44
C1 Menschenwürde am Arbeitsplatz	44
C1.1 Mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur	44
C1.2 Gesundheitsförderung und Arbeitsschutz.....	49
C1.3 Diversität und Chancengleichheit	53
C1.4 Negativ-Aspekt: Menschenunwürdige Arbeitsbedingungen	55
C2 Ausgestaltung der Arbeitsverträge	57
C2.1 Ausgestaltung des Verdienstes	57
C2.2 Ausgestaltung der Arbeitszeit	58
C2.3 Ausgestaltung des Arbeitsverhältnisses und Work-Life-Balance	59
C2.4 Negativ-Aspekt: Ungerechte Ausgestaltung der Arbeitsverträge	60
C3 Förderung des ökologischen Verhaltens der Mitarbeitenden	62
C3.1 Ernährung während der Arbeitszeit	62
C3.2 Mobilität zum Arbeitsplatz	63
C3.3 Organisationskultur, Sensibilisierung für ökologische Prozessgestaltung.....	64
C3.4 Negativ-Aspekt: Anleitung zur Verschwendung / Duldung unökologischen Verhaltens	66
C4 Innerbetriebliche Mitentscheidung und Transparenz	67
C4.1 Innerbetriebliche Transparenz	67
C4.2 Legitimierung der Führungskräfte	68
C4.3 Mitentscheidung der Mitarbeitenden.....	69
C4.4 Negativ-Aspekt: Verhinderung des Betriebsrates.....	70
Berührungsgruppe D: Kund*innen	71
D1 Ethische Kund*innenbeziehungen	72
D1.1 Menschenwürdige Kommunikation mit Kund*innen	72
D1.2 Barrierefreiheit.....	73
D1.3 Negativ-Aspekt: Unethische Werbemaßnahmen.....	77
D2 Kooperation und Solidarität mit Mitunternehmen	77
D2.1 Kooperation mit Mitunternehmen.....	77
D2.2 Solidarität mit Mitunternehmen	81
D2.3 Negativ-Aspekt: Missbrauch der Marktmacht gegenüber Mitunternehmen.....	82
D3 Ökologische Auswirkung durch Nutzung und Entsorgung von Produkten und Dienstleistungen	83
D3.1 Ökologisches Kosten-Nutzen-Verhältnis von Produkten und Dienstleistungen (Effizienz und Konsistenz)	83
D3.2 Maßvolle Nutzung von Produkten und Dienstleistungen (Suffizienz).....	85
D3.3 Negativ-Aspekt: Bewusste Inkaufnahme unverhältnismäßiger, ökologischer Auswirkungen.....	86
D4 Kund*innen-Mitwirkung und Produkttransparenz	87
D4.1 Kund*innen-Mitwirkung, gemeinsame Produktentwicklung und Marktforschung	87

D4.2 Produkttransparenz.....	90
D4.3 Negativaspekt: kein Ausweis von Gefahrenstoffen	92
Berührungsgruppe E: Gesellschaftliches Umfeld	93
E1 Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen	93
E1.1 Produkte und Dienstleistungen decken den Grundbedarf und dienen dem guten Leben.....	95
E1.2 Gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen	100
E1.3 Negativ-Aspekt: Menschenunwürdige Produkte und Dienstleistungen	103
E2 Beitrag zum Gemeinwesen	104
E2.1 Steuern und Abgaben	104
E2.2 Freiwillige Beiträge zur Stärkung des Gemeinwesens.....	105
E2.3 Negativaspekt. Illegitime Steuerverwendung.....	109
E2.4 Negativaspekt: mangelnde Korruptionsprävention	109
E3 Reduktion ökologischer Auswirkungen	110
E 3.1 Absolute Auswirkungen / Management und Strategie	110
E 3.2 Relative Auswirkungen.....	112
E 3.3 Negativaspekt: Verstöße gegen Umweltauflagen sowie unangemessene Umweltbelastungen	112
E4 Transparenz und gesellschaftliche Mitentscheidung	113
E 4.1 Transparenz	113
E 4.2 Gesellschaftliche Mitbestimmung.....	115
E 4.3 Negativaspekt: Förderung von Intransparenz und bewusster Fehlinformation	116
Ausblick	117
Prozess der Erstellung der Gemeinwohl-Bilanz.....	118
Anlagenverzeichnis zum Gemeinwohlbericht	119

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Organigramm der Diakonie Düsseldorf	9
Abbildung 2: Nachhaltigkeitsmanagement der Diakonie Düsseldorf	11
Abbildung 3: Bewertungsskala der Berührungsgruppe A.....	31
Abbildung 4: Bewertungsskala der Berührungsgruppe B.....	43
Abbildung 5: Bewertungsskala der Berührungsgruppe C	70
Abbildung 6: Bewertungsskala der Berührungsgruppe D	92
Abbildung 7: Sustainable Development Goals	99
Abbildung 8: Bewertungsskala für Berührungsgruppe E.....	116

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Zugekaufte Produkte und Dienstleistungen.....	14
Tabelle 2: Top 20 Lieferant*innen der Diakonie Düsseldorf.....	18
Tabelle 3: Übersicht Betriebszugehörigkeit und Bewerbungen.....	48
Tabelle 4: Übersicht Angebote des Diakonie Instituts	48
Tabelle 5: Anreise der Mitarbeitenden nach Mobilitätsart 2023	63

Tabelle 6: Nutzung Job-Ticket und Job-Rad	64
Tabelle 7: Ansprache der Grundbedürfnisse nach Neef/Rosenberg	95
Tabelle 8: Kraftstoffverbrauch der Diakonie Düsseldorf 2022 + 2023.....	111
Tabelle 9: Energieverbrauch der Diakonie Düsseldorf 2022 + 2023.....	111

Abkürzungsverzeichnis

ASA	Ausschuss Arbeitssicherheit
BAT-KF	Bundesangestellten-Tarifvertrag in Kirchlicher Fassung
BNE	Bildung für nachhaltige Entwicklung
BuE	Bildung und Erziehung (Geschäftsbereich)
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive
EKD	Evangelische Kirche in Deutschland
EuB	Erziehung und Beratung (Geschäftsbereich)
GuS	Gesundheit und Soziales (Geschäftsbereich)
JuS	Jugendhilfe und Schule (Geschäftsbereich)
KBH	Katharina-von-Bora-Haus
LiA	Leben im Alter (Geschäftsbereich)
LKSG	Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz
LVR	Landschaftsverband Rheinland
MAV	Mitarbeitendenvertretung
OGS	Offene Ganztagschule

Allgemeine Informationen zum Unternehmen

Firmenname: Diakonie Düsseldorf e.V.
inkl. Katharina-von-Bora-Haus gGmbH
Rechtsform: Eingetragener Verein
Eigentums- und Rechtsform:
Website: www.diakonie-duesseldorf.de
Branche: Wohlfahrtsverband der ev. Kirche in Düsseldorf
Firmensitz: Düsseldorf

Gesamtanzahl der Mitarbeitenden: 2021 – 2.996 Mitarbeitende
2022 – 3.080 Mitarbeitende
2023 – 3.146 Mitarbeitende

Vollzeitäquivalente: 2021 – 2.203 Vollzeitäquivalente
2022 – 2.273 Vollzeitäquivalente
2023 – 2.324 Vollzeitäquivalente

Saison- oder Zeitarbeitende: 2021 Kennzahl wird nicht erhoben
2022 Kennzahl wird nicht erhoben
2023 Kennzahl wird nicht erhoben

Umsatz 2022 – 198.980.294,- €
(Diakonie inkl. KBH) 2023 – 205.144.003,- €
Jahresüberschuss: 2022 – 580.631,- €
(Diakonie inkl. KBH) 2023 – 414.666,- €

Tochtergesellschaften / verbundene Unternehmen:
Katharina-von-Bora-Haus gGmbH (KBH) (Eigentumsanteil 100%)
Renatec – Gesellschaft für Rehabilitation und Neue Arbeit mbH (Eigentumsanteil 100%)
IGL – In der Gemeinde leben gGmbH (Eigentumsanteil 50%)

Berichtszeitraum: Kalenderjahre 2021, 2022 und 2023

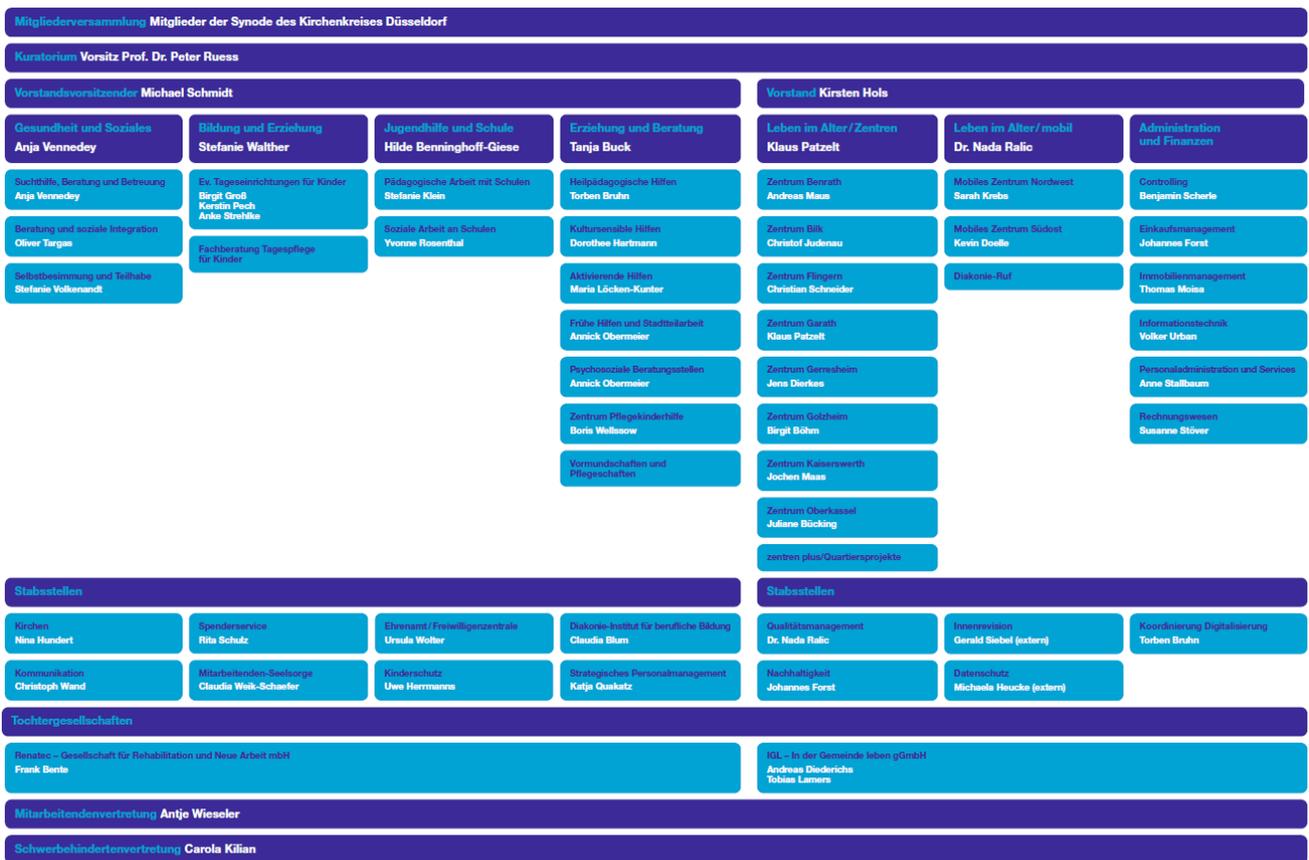
Aus Ressourcengründen wurden die Kennzahlen im Bericht überwiegend für die Geschäftsjahre 2022 und 2023 erhoben. Über relevante Entwicklungen aus dem Jahr 2021 wird berichtet. Der Berichtsfokus liegt auf den Jahren 2022 und 2023. Das Kalenderjahr entspricht dem Geschäftsjahr.

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. Der Geschäftsbereich Administration und Finanzen unterstützt wie die Vorstandsstabsstellen die Fachbereiche bei der Erfüllung ihrer vielfältigen Angebote.

Produkte und 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 230 Standorten tragen über 3.000 Mitarbeitende dazu bei, Menschen neue Lebensperspektiven zu geben. Außerdem engagieren sich über 1.300 Personen ehrenamtlich in vielen Feldern der diakonischen Arbeit. Das nachfolgende Organigramm gibt einen Überblick über die vielfältigen Aufgabenfelder der Diakonie Düsseldorf und die dahinterstehende Aufbauorganisation.



Organigramm der Diakonie Düsseldorf Gemeindedienst der evangelischen Kirchengemeinden e. V. Stand: Juli 2024

Abbildung 1: Organigramm der Diakonie Düsseldorf

Das Organigramm der Diakonie Düsseldorf kann auch in der Anlage (0.1) eingesehen werden.

Nachhaltigkeitsmanagement auf der Grundlage der Gemeinwohlökonomie

Aufgrund unserer christlichen Überzeugung stellen wir, die Diakonie Düsseldorf, den Menschen in den Mittelpunkt und setzen uns für die Bewahrung der Schöpfung ein. Unserem Leitbild folgend übernehmen wir Verantwortung für die sozialen, ökologischen und ökonomischen Folgen unseres Handelns sowie dessen Auswirkungen auf heutige und künftige Generationen. Deshalb ist Nachhaltigkeit – sozial, ökologisch und ökonomisch – ein Maßstab bei der Steuerung und den Entscheidungen zur Weiterentwicklung unserer Organisation. Dabei stehen wir für Offenheit und Transparenz unserer Strukturen und unseres Handelns. Unserer Verantwortung folgend entwickeln wir unsere Organisation, unsere Angebote, unsere Beziehungen und unseren Umgang mit Ressourcen laufend weiter. Unser Ziel ist eine glaubhafte sozial, ökologisch und ökonomisch nachhaltige Organisation.

Um diese Verantwortung auch glaubhaft in soziales und unternehmerisches Handeln zu überführen, wurde das Nachhaltigkeitsverständnis der Diakonie Düsseldorf im Jahr 2018 in der Strategie „Strategie 2022 – nachhaltig – innovativ – evangelisch“ formuliert (Strategieauszug in Anlage 0.2). Im

Kontext der Strategieumsetzung ist die Diakonie 2021 der Bewegung der Gemeinwohlökonomie beigetreten und hat die Systematik der Gemeinwohlbilanz zur Grundlage ihres Nachhaltigkeitsmanagements erklärt. Mit der Auditierung der ersten Gemeinwohlbilanz im Herbst 2022 endete auch das oben beschriebene Strategiepapier. Um das Streben nach mehr Nachhaltigkeit unabhängig von Strategiezyklen als Grundpfeiler der Diakonie Düsseldorf zu festigen, wurde in 2023 im „Positionierungspapier Nachhaltigkeit“ festgeschrieben, was Nachhaltigkeit für die Diakonie Düsseldorf bedeutet. Das Positionspapier ist diesem Bericht als Anlage 0.3 beigefügt.

Auf der Umsetzungsebene dienten die Erkenntnisse und Verbesserungsideen der ersten Gemeinwohlbilanz, um 5 Schwerpunktfelder einer nachhaltigen Transformation zu identifizieren. Sehr geholfen hat uns dabei, dass der Prozess zur Erstellung des Berichtes von Beginn an sehr stark auf Beteiligung der Organisation ausgelegt war. Die im Verlauf der Strategieentwicklung mit der Geschäftsleitungsrunde abgestimmten Schwerpunktfelder lauten:

1. Strategische Verankerung der Nachhaltigkeit in der Organisation
2. Wege zur Klimaneutralität
3. Faire und soziale Arbeitsbedingungen für Mitarbeitende ausbauen
4. Organisation und Arbeit transparent darstellen
5. Teilhabe von Kund*innen und Mitarbeitenden erhöhen

Jedes Schwerpunktfeld differenziert sich wiederum in konkrete Umsetzungsmaßnahmen die in den Jahren 2023 und 2024 angegangen wurden und werden. Eine Übersicht der Maßnahmen kann der Anlage 0.4 entnommen werden.

Ein weiterer wichtiger Schritt bei der Stärkung des Nachhaltigkeitsmanagements war der Ausbau der Stabsstelle Nachhaltigkeit mit der Schaffung einer neuen Stelle „Referent*in für Nachhaltigkeit“. Die Stelle konnte zum 01.10.2022 besetzt werden und unterstützt seitdem maßgeblich das Nachhaltigkeitsmanagement der Diakonie Düsseldorf. Auf der Strategie- und Steuerungsebene hat die Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit ihre in 2019 aufgenommene Arbeit auch in den Berichtsjahren fortgesetzt. Die Steuerungsgruppe setzt sich aus Vertretenden aller Zentral- und Fachbereiche zusammen und ermöglicht eine trägerweite Perspektive bei der Steuerung der nachhaltigen Transformation.

Das folgende Schaubild gibt einen Überblick zur Konzeption des Nachhaltigkeitsmanagements im Berichtszeitraum.

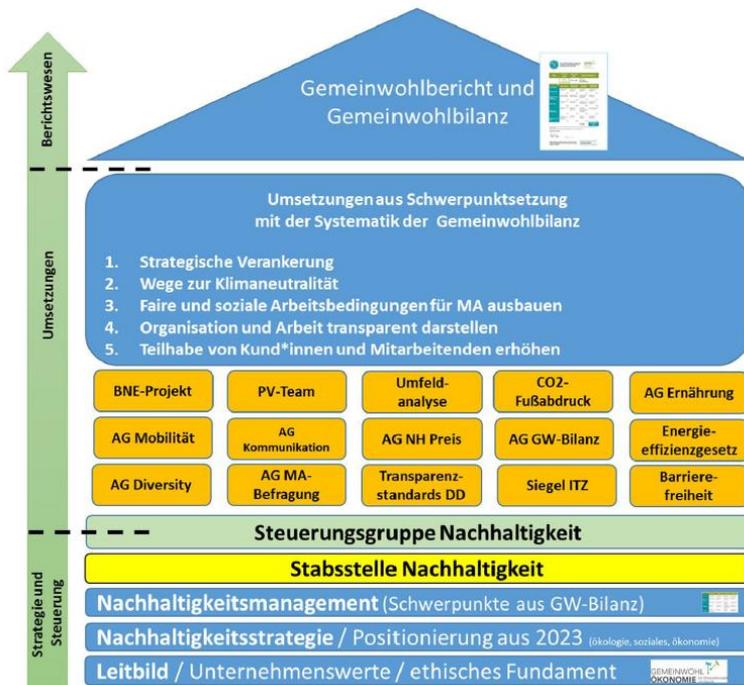


Abbildung 2: Nachhaltigkeitsmanagement der Diakonie Düsseldorf

Bei der Weiterentwicklung des Nachhaltigkeitsmanagements gilt es aktuelle oder zukünftige gesetzliche Regelungen zu integrieren. Hierbei sind beispielhaft das LKSG (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz), das EnEfG (Energie-Effizienz-Gesetz) und die Berichtspflichten aus der CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) zu nennen.

Das LKSG wird bereits seit 2023 umgesetzt. Näheres hierzu kann dem Berichtsteil A entnommen werden. Für das EnEfG wurde in 2023 eine Umsetzungsstrategie entwickelt, die das Ziel hat, ein Energiemanagementsystem nach DIN ISO 50001 bis Juli 2025 zu implementieren. Auch wenn die Diakonie Düsseldorf nicht direkt unter die Regelungen der CSRD fällt, wird das Nachhaltigkeitsberichtssystem strategisch CSRD-konform ausgebaut.

Kontakt zum Nachhaltigkeitsmanagement der Diakonie Düsseldorf und zu den Redakteur*innen dieses Gemeinwohlberichtes:

Diakonie Düsseldorf e.V.

Stabsstelle Nachhaltigkeit
Christine Loges / Johannes Forst
Platz der Diakonie 1
40233 Düsseldorf

christine.loges@diakonie-duesseldorf.de
M 0173 26 68 925

johannes.forst@diakonie-duesseldorf.de
M 0211 7353 150

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 Gemeinwohnberichts.

Hauptredaktion:

Renate Solich
Oliver Targas
Cornelia Großer
Heike Glasmacher
Johannes Forst
Christine Loges

Weitere Mitwirkende:

Tanja Buck	Stefanie Klein
Eva Beck	Klaus Patzelt
Volker Urban	Kevin Dölle
Julius Kohl	Susanne Stöver
Jochen Maas	Benjamin Scherle
Sabine Ross	Anja Venedey
Rainer Vetter	Dagmar Reimer
Nils Bauer	Claudia Blum
Christoph Wand	Katja Quakatz
Kirsten Hols	Stefanie Walther
Tobias Brosig	Michael Schmidt
Laura Böpple-Agrusa	Antje Wieseler
Lena Alberty-Faßbender	Anne Stallbaum
Hilde Benninghoff-Giese	Sarah Krebs
Michael Dura	Frank Bente
Dirk Redemann	Stefanie Volkenandt
Sebastian Krombholz	Torben Bruhn
Dirk Morgner	Maria Löcken-Kunter
Tina Dietrich	Nada Ralic
Nina Sarau	Birgit Sittermann-Brandsen
Miriam Falk	Jens Dierkes
Silke Lassen	Andreas Maus
Marietta Hansmann	Anna Waldhausen
Fabian Hammes	Nina Hundert
Anja Trepels	Claudia Weik-Schäfer
Manuela Lenssen	Uwe Herrmanns
Veronika Lim	Christof Judenau
Birgit Groß	Boris Wellsow
Gabriele Kretschmer	Thomas Moisa
Antonia Sassin	Karin Reinhardt
Michelle Hartroth	Martina Dietrich
Ursula Wolter	
Rita Schulz	
Juliane Bücking	
Christian Schneider	

Testat



TESTAT Externes Audit

Testat gültig bis
31.03.2027

ZertifikatsID
n4gsy

Gemeinwohl Bilanz

Diakonie Düsseldorf e.V.

Platz der Diakonie 1, DE 40233 Düsseldorf

Wert	MENSCHENWÜRDE	SOLIDARITÄT UND GERECHTIGKEIT	ÖKOLOGISCHE NACHHALTIGKEIT	TRANSPARENZ UND MITENTSCHEIDUNG
Berührungsgruppe				
A: LIEFERANT*INNEN	A1 Menschenwürde in der Lieferkette: 30 %	A2 Solidarität und Gerechtigkeit in der Lieferkette: 30 %	A3 Ökologische Nachhaltigkeit in der Lieferkette: 30 %	A4 Transparenz und Mitentscheidung in der Lieferkette: 20 %
B: EIGENTÜMER*INNEN & FINANZ-PARTNER*INNEN	B1 Ethische Haltung im Umgang mit Geldmitteln: 20 %	B2 Soziale Haltung im Umgang mit Geldmitteln: 80 %	B3 Sozial-ökologische Investitionen und Mittelverwendung: 20 %	B4 Eigentum und Mitentscheidung: 70 %
C: MITARBEITENDE	C1 Menschenwürde am Arbeitsplatz: 50 %	C2 Ausgestaltung der Arbeitsverträge: 40 %	C3 Förderung des ökologischen Verhaltens der Mitarbeitenden: 30 %	C4 Innerbetriebliche Mitentscheidung und Transparenz: 10 %
D: KUND*INNEN & MITUNTERNEHMEN	D1 Ethische Kund*innenbeziehungen: 70 %	D2 Kooperation und Solidarität mit Mitunternehmern: 70 %	D3 Ökologische Auswirkung durch Nutzung und Entsorgung von Produkten und Dienstleistungen: 30 %	D4 Kund*innen Mitwirkung und Produkttransparenz: 50 %
E: GESELLSCHAFTLICHES UMFELD	E1 Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen: 80 %	E2 Beitrag zum Gemeinwesen: 70 %	E3 Reduktion ökologischer Auswirkungen: 40 %	E4 Transparenz und gesellschaftliche Mitentscheidung: 60 %

BILANZSUMME:
401

Mit diesem Audit Zertifikat bestätigt der International Federation for the Economy for the Common Good e.V. das Ergebnis des ECONGOOD Audits basierend auf der Version: M5.0 Vollbilanz. Dieses Audit wurde durchgeführt von Armin Schmelzle Wilfried Knorr.

Nähere Informationen zur Matrix und dem Auditsystem finden Sie auf www.ecogood.org

Hamburg, 12.03.2025

International Federation for the Economy for the Common Good e.V.
Stresemannstraße 23
22769 Hamburg

federation-accounting@ecogood.org
Amtsgericht Hamburg, VR 24207

Gus Hagelberg
Executive Director

Markus Müllenschläder
Executive Director

Berührungsgruppe A: Lieferant*innen

Als breit aufgestellter Wohlfahrtsverband dominieren beim Blick auf die Gesamtausgaben der Diakonie Düsseldorf natürlich Aufwendungen für das Personal. Trotzdem benötigt die Diakonie für ihr Wirken am und mit Menschen Gebäude, Investitionsgüter, Sachaufwendungen und Dienstleistungen. Das in den Berichtsjahren identifizierte relevante Beschaffungsvolumen beträgt für das Berichtsjahr 2022 rd. 52 Millionen Euro und für das Berichtsjahr 2023 rd. 54 Millionen Euro. Bei der Berechnung des Beschaffungsvolumens wurden die Aufwände der Diakonie Düsseldorf e.V. sowie der Katharina-von-Bora-Haus gmbH (KBH) berücksichtigt. Hintergrund ist, dass das KBH vollständig in die Beschaffungsorganisation der Diakonie Düsseldorf integriert ist. Die nachfolgende Tabelle gibt Auskunft über die wesentlichen Ausgabengruppen des Beschaffungsvolumens in den Berichtszeiträumen.

*Tabelle 1: Zugekaufte Produkte und Dienstleistungen
(Enthalten sind die Ausgaben für Diakonie Düsseldorf e.V. und KBH gmbH)*

Nr.	Kostenposition	Beschaffungsvolumen 2022	in % vom BV 2022	Beschaffungsvolumen 2023	in % vom BV 2023
1.	Miete/Pacht/Leasing	10.711.952,86 €	20,33%	11.345.328,61 €	20,97%
2.	Summe der Investitionen in immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen	4.736.000,00 €	8,99%	5.587.000,00 €	10,32%
3.	Instandsetzung/Wartung	4.650.124,67 €	8,82%	4.960.484,58 €	9,17%
4.	Verwaltungsbedarf	4.071.937,89 €	7,73%	4.507.422,12 €	8,33%
5.	Honorare	5.446.680,02 €	10,34%	4.257.737,28 €	7,87%
6.	Catering	3.074.387,93 €	5,83%	3.591.709,63 €	6,64%
7.	Objektreinigung	2.675.950,14 €	5,08%	3.025.994,13 €	5,59%
8.	Lebensmittel	2.698.647,49 €	5,12%	3.022.006,41 €	5,58%
9.	Betreuungsaufwand	2.496.027,53 €	4,74%	2.952.912,60 €	5,46%
10.	Wirtschaftsbedarf	3.121.844,05 €	5,92%	2.591.110,15 €	4,79%
11.	Sonstige Aufwendungen	1.758.780,92 €	3,34%	2.198.091,12 €	4,06%
12.	Arbeitnehmerüberlassung	2.779.538,63 €	5,27%	1.654.654,02 €	3,06%
13.	Strom	1.170.956,31 €	2,22%	1.378.623,06 €	2,55%
14.	Wäschereinigung	627.756,12 €	1,19%	808.446,03 €	1,49%
15.	Gas	334.659,24 €	0,64%	656.738,74 €	1,21%
16.	Versicherungen	373.758,86 €	0,71%	408.199,90 €	0,75%
17.	Getränke	342.324,66 €	0,65%	399.440,76 €	0,74%
18.	Heizkosten Fernwärme	313.655,31 €	0,60%	373.437,94 €	0,69%
19.	Medizinischer/Pflegerischer Bedarf	1.149.518,01 €	2,18%	234.255,38 €	0,43%
20.	Wasser	145.485,93 €	0,28%	144.520,79 €	0,27%
21.	Heizkosten Öl	13.711,68 €	0,03%	13.516,07 €	0,02%
		52.693.698,25 €	100%	54.111.629,32 €	100%

Wie im ersten Gemeinwohlbericht, möchten wir zum Start vorab noch einmal auf die grundsätzliche Organisation der Beschaffung bei der Diakonie Düsseldorf eingehen. Die zentral gesteuerte Beschaffungsorganisation wirkt in allen Matrixfeldern der Berührungsgruppen. Die sich

anschließenden Berichte zu den Fragestellungen und Verifizierungsindikatoren der einzelnen Matrixberichtsfelder A1 bis A4, fassen wir deshalb in diesem Bericht deutlich kürzer. Nach einer kurzen Wiederholung der Ausgangssituation und grundsätzlichen Haltung zu jedem Matrixfeld, konzentrieren wir uns auf die im Berichtszeitraum umgesetzten und angestoßenen Maßnahmen und Veränderungen. Dabei werden, neben durch zentrale Beschaffungseinheiten umgesetzte Maßnahmen, auch Maßnahmen der operativen Bereiche aufgeführt. Die zentral umgesetzten Maßnahmen wirken dabei auf den gesamten Träger, die dezentral angestoßenen Maßnahmen wirken im umsetzenden Bereich.

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 Einkaufsteuerung 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 Rahmenbedingungen 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 weiterhin 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. Im Berichtszeitraum wurde hierzu u.a. eine Befragung der internen Kund*innen des Einkaufsmanagements durchgeführt, die wichtige Rückmeldungen zur strategischen Weiterentwicklung der Beschaffung geliefert hat. Das Ergebnis der Befragung der internen Kund*innen kann der Anlage 1.4 entnommen werden.

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 Lieferant*innen, sondern intern bei der IT. 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. Im letzten Gemeinwohlbericht haben wir die Bedarfsgruppe der IT-Hardware als kritischen Bereich erkannt, da die benötigten Rohstoffe (Lithium etc.) häufig unter menschenunwürdigen und ökologisch bedenklichen Bedingungen hergestellt werden. Um sich dieser Herausforderung zu stellen, hat die Informationstechnik Ansätze einer „Green-IT-Strategie“ entwickelt, setzt diese konsequent um und sucht nach weiteren Entwicklungsfeldern. Das Ziel dieses Ansatzes ist es, die ökologischen und sozialen Belastungen der notwendigen IT-Ausstattung möglichst gering zu halten. Die bisher aufgeführten Ansätze der „Green-IT-Strategie“ sind in einem separaten Teil auf den nächsten Seiten beschrieben.

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 Lieferant*innen (teilweise Rahmenvertragspartner) vergeben. Für kleinere Handwerkerleistungen werden den operativen Einrichtungen über das Einkaufshandbuch Ansprechpersonen benannt.

Durch die zentrale Steuerung der Sachausgaben werden einheitliche Standards implementiert und das Beschaffungsvolumen auf wenige ausgewählte Lieferant*innen, mit denen ein sozial-ökologischer Einkauf aufgebaut werden kann, verbindlich verteilt. Neben den ökonomischen Vorteilen dieser Einkaufsorganisation und der Möglichkeit der zentralen Einkaufssteuerung, wird die Qualität der Lieferant*innen 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. Im Kontext des Nachhaltigkeitsmanagements der Diakonie Düsseldorf streben wir an, sozialen und ökologischen Faktoren mehr Gewicht bei Vergabeentscheidungen zu geben bzw. bei Entscheidungen mehrere Vergabeszenarien anzubieten.

LKSG (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz)

Durch ihre Unternehmensgröße fällt die Diakonie Düsseldorf seit dem Geschäftsjahr 2023 in den Anwendungsbereich des deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes. Zur Umsetzung des Gesetzes und der Berichtspflicht, haben der Vorstand und das Einkaufsmanagement in der Gemeinwohlberichtsphase eine Umsetzungsstrategie entwickelt. Die folgenden wesentlichen Punkte wurden in der Berichtsphase umgesetzt:

- Formulierung und Veröffentlichung einer Grundsatzerklärung
Die Grundsatzerklärung wurde im Berichtszeitraum auf der Homepage der Diakonie Düsseldorf veröffentlicht und ist diesem Bericht als Anlage 1.1 angefügt.
- Unterzeichnung aller zentral geführten Rahmenvertragspartner eines Verhaltenskodex der Diakonie Düsseldorf. Der Verhaltenskodex ist diesem Gemeinwohlbericht als Anlage 1.2 anfügt.
- Implementierung eines Risikomanagements (Lieferantenbewertungen, Jahresgespräche, Audits etc.). Die Ergebnisse der Risikoanalysen fließen fortlaufend in die unternehmerischen Entscheidungsprozesse der Diakonie Düsseldorf in Bezug auf interne Geschäftsstrategien sowie Lieferant*innenauswahl und Lieferant*innenmanagement ein. Die Risikoanalyse bildet dabei die Grundlage für die Identifikation angemessener Ziele, Präventions- und Abhilfemaßnahmen.
- Implementierung eines Beschwerdemanagements in Kombination mit der Umsetzung des Hinweisgeberschutzgesetzes

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 unsere Analysen zeigen, dass das Volumen weiterhin als eher gering zu bewerten ist.

Lieferant*innenmanagement

Die zentral ausgewählten Lieferant*innen werden meist über Ausschreibungsverfahren ermittelt. Im Verfahren werden die Lieferant*innen in Bietergesprächen intensiv geprüft. Zur Prüfung gehört meist auch der Besuch des Lieferanten und ein Anruf bei Referenzen. Wenn möglich, wurden regionale Lieferant*innen und Dienstleister*innen bevorzugt. In einigen Fällen wurde zusätzlich mit Herstellern von Produkten verhandelt, um dem regionalen Lieferant*innen einen besseren Rabattrahmen zu ermöglichen. Nachhaltigkeitsfaktoren werden hierbei berücksichtigt. Alle Rahmenvertragspartner*innen 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 zwei bis drei Jahre.

Im Rahmen von Jahresgesprächen werden mit den Partner*innen 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. Bestandslieferant*innen erhalten immer die Möglichkeit an der Ausschreibung teilzunehmen und den Auftrag wieder für sich zu gewinnen.

Ausbau der Aufwandskonzentration auf zentrale Beschaffungslösungen

Durch die zentrale Steuerung der Beschaffung, erzeugen wir deutliche Mehrwerte für die Diakonie Düsseldorf in Bezug auf ökonomische, ökologische und soziale Faktoren. Gesteuerte Beschaffung ermöglicht es der Organisation sich bewusst und transparent dargestellt für Veränderungen in der Beschaffungsstruktur zu entscheiden. Deshalb liegt unser Bestreben darin, bisher nicht von zentral organisierten Beschaffungslösungen erfasste Ausgaben zu erfassen und in zentrale Lösungen zu integrieren. Unsere Analysen zeigen, dass uns dies zunehmend gelingt.

Beispielhaft sind folgend die Top 20 Lieferant*innen der Diakonie Düsseldorf aufgeführt, die alle von zentralen Organisationseinheiten gesteuert werden. Die Top 20 Lieferant*innen decken ein Beschaffungsvolumen über ca. 17,5 Millionen € ab.

Tabelle 2: Top 20 Lieferant*innen der Diakonie Düsseldorf

	Lieferant	Warengruppe
1.	STADTWERKE D'DORF	Energie
2.	Chefs Culinar West GmbH & Co.K	Lebensmittel
3.	Pro Gourmet GmbH	Catering
4.	Stölting Klinikservice GmbH	Reinigung
5.	CANCOM GmbH	IT-Hardware
6.	gepe Gebäudedienste Peterhoff	Reinigung
7.	Elis Erkelenz GmbH & Co. KG	Wäschereinigung
8.	apetito AG	Lebensmittel/Catering
9.	Lunchbox Catering GmbH & Co. K	Catering
10.	Knode GmbH & Co.KG	Verbrauchs- und Hygienematerial
11.	Liota Bau & Verwaltungs GmbH	Bauleistungen
12.	Vodafone GmbH	Telekommunikation
13.	CONNEXT GmbH	Software
14.	ECCLESIA Versicherungsdienst Gm	Versicherungen
15.	AWISTA Gesellschaft für Abfall	Abfallentsorgung
16.	E.I.S.Einetter Installations-	Instandsetzungen
17.	Klüh Clinic Service GmbH	Reinigung
18.	Schloss-Quelle Mellis GmbH	Lebensmittel
19.	Logiway GmbH	IT-Hardware
20.	P&I AG	Software

Weiteres Praxisbeispiel:

Geringpreisige Einmalbedarfe werden in der Einkaufssprache C-Teile genannt. Für diese Art der Beschaffungen gab es bisher noch keine organisierte Beschaffungslösung, so dass die Einrichtungen diese Einkäufe bei den unterschiedlichsten Quellen (meist Online-Shops) beschaffen mussten. Bei diesen Bestellungen kam es häufig zu Störungen bei der Lieferung oder im Rechnungsprozess, da viele eher auf Privatkunden ausgelegte Händler*innen zur Bezahlung der Ware auf Zahlungsdienstleister setzen. Im Berichtszeitraum wurde eine zentrale C-Teile-Beschaffungslösung implementiert, die alle C-Teile-Beschaffungen auf einer Plattform konzentriert. Nach der Analyse verschiedener Anbieter, haben wir uns für die Lösung von amazon business entschieden. Durch die Lösung können wir organisiert und gesteuert C-Teile beschaffen und haben die Möglichkeit, mit der hergestellten Transparenz aktiv auf die C-Teile-Beschaffung einzuwirken. Vor der Entscheidung für amazon hat eine intensive Abwägung auf Geschäftsleitungsebene stattgefunden, in der die Vorteile der Lösung und Kritikpunkte am Lieferanten amazon besprochen wurden. Mit der Umsetzung und Betrieb der Lösung wurde das Einkaufsmanagement beauftragt, das den Prozess auch weiterhin sehr eng begleiten wird.

Krisen im Berichtszeitraum

Die Berichtsjahre waren in der Beschaffung sehr von der auslaufenden Corona-Krise und der durch den russischen Angriffskrieg gegen die Ukraine ausgelösten Energiekrise geprägt. In der Folge insb. der Energiekrise, wurden wir von Lieferant*innen mit teilweise massiven Preiserhöhungsbegehren konfrontiert, obwohl wir uns bereits auf eine faire Preisgestaltung im Rahmen unserer Rahmenvertragsverhandlungen verständigt hatten. In Einzelfällen wurde mit der Einstellung der

Belieferung gedroht, sollten wir nicht auf die Preisforderungen eingehen. Hier einen fairen Weg für Lieferant und Diakonie zu finden, hat die zentralen Teams insb. im Einkaufsmanagement stark herausgefordert. Im Ergebnis konnten wir für jede Herausforderung eine Lösung verhandeln, mit der die Lieferant*innen gut leben bzw. überleben konnten. Es kam zu keiner krisenbedingten Kündigung eines Rahmenvertrages.

Ansatz einer Green-IT Strategie

Folgend wird der Ansatz der Green-IT-Strategie der Diakonie Düsseldorf beschrieben. Die Green-IT-Strategie wirkt auf Gesamträgerebene durch die oben beschriebene zentrale IT-Beschaffung und wurde im Berichtszeitraum intensiviert.

Eine effektive Green-IT-Strategie in der Sozialwirtschaft zielt darauf ab, die Umweltbelastung durch die IT-Infrastrukturen zu minimieren und gleichzeitig den sozialen Auftrag der Organisation zu unterstützen. Hier sind einige zentrale Aspekte, die in der Diakonie Düsseldorf berücksichtigt und umgesetzt werden:

1. Bewusstsein und Schulung

- Sensibilisierung der Mitarbeitenden:
Schulungen zur Umweltfreundlichkeit und Ressourceneffizienz fördern das Bewusstsein für Green IT und die Bedeutung nachhaltiger Praktiken. In internen Informationsveranstaltungen und Steuerungsgruppen werden Mitarbeitende und Multiplikatoren geschult.
- Schulung der IT-Abteilung: Spezifische Schulungen für die IT-Abteilung, um Best Practices für energieeffiziente IT-Lösungen zu implementieren. Auch aktives Abfall-Management mit Trennung wurde eingeführt – Gelbe (Verpackungsmaterial), Blaue (Kartonage und Altpapier) und Rote Tonnen wie auch Gitterbox (Elektronik-Schrott) sind etabliert.

2. Energieeffiziente Hardware und Software

- Beschaffung energieeffizienter Geräte: Bevorzugung von Hardware bei der Beschaffung, die energieeffizient ist und einen geringen ökologischen Fußabdruck hat, z. B. durch die Nutzung von Geräten mit dem Energy Star-Label von nachhaltigen und verlässlichen Markenherstellern wie DELL bei Notebooks und Monitoren sowie verschleißarme Drucker von Kyocera und Storage mit stromsparenden SSD-Speichern von HP Nimble.
- Virtualisierung und Cloud-Computing: Reduzierung der physischen Serveranzahl durch Virtualisierung und die Nutzung von Cloud-Diensten, die auf energieeffiziente Rechenzentren setzen (Backup bei DataCenter One in Langenfeld).
- Effiziente Software: Nutzung und Auswahl von Software, die ressourcenschonend arbeitet.

3. Optimierung der IT-Infrastruktur

- Serverkonsolidierung: Reduzierung der Anzahl physischer Server durch Konsolidierung und Virtualisierung, um den Energieverbrauch zu senken mit automatisch anpassenden Netzteilen.
- Optimierung der Kühlung: Verbesserung der Kühlsysteme in Rechenzentren durch Einsatz energieeffizienter Technologien und ideale Ausrichtung der Doppelboden- und Rack-Architektur.
- Nutzung erneuerbarer Energien: Der für die Server genutzte Strom ist zertifizierter Ökostrom (zentrale Beschaffung durch Einkauf) aus erneuerbaren Quellen.

4. Lebenszyklus-Management

- Verlängerung der Lebensdauer von IT-Geräten: Regelmäßige Wartung und Upgrades, um die Lebensdauer von Geräten zu verlängern und Elektroschrott zu minimieren. Auswahl der genannten Markenhersteller mit hoher Qualität, längerer Lebensdauer über die AfA hinaus und Produktion unter nachhaltigen Bedingungen.
- Recycling und umweltfreundliche Entsorgung: Einführung von Richtlinien für das Recycling und die Entsorgung von IT-Hardware in Zusammenarbeit mit zertifizierten Recyclingunternehmen – hier Rote Tonne und Gitterbox mit nachgewiesenen umweltgerechter und datenschutz-konformer Entsorgung durch Rhenus.
- Nutzung von Second-Hand-Geräten: Förderung der Wiederverwendung von IT-Geräten, indem projektbezogen gebrauchte, aber funktionsfähige Geräte beschafft und eingesetzt werden sowie abgeschriebene, aber funktionssichere Eigengeräte intern weiterverwendet werden.

5. Nachhaltige Beschaffungsrichtlinien

- Lieferant*innenauswahl: Bevorzugung von Lieferant*innen, die hohe Umweltstandards einhalten und sich zu nachhaltigen Praktiken verpflichtet haben.
- Umweltzertifikate und Labels: Achten auf Umweltzertifikate bei der Beschaffung von IT-Produkten, z. B. Energy Star, RoHS compliant, TCO Certified oder das EU Ecolabel.

6. Green IT als Teil der Unternehmensstrategie

- Integration in die CSR-Strategie: Green IT ist als fester Bestandteil der Corporate Social Responsibility (CSR) verankert, um die sozialen und ökologischen Ziele des Unternehmens zu unterstützen. z.B. ist die IT-Leitung Mitglied der Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit.
- Regelmäßige Überprüfung und Anpassung: Fortlaufende Überprüfung der Green IT-Strategie und Anpassung an neue technologische Entwicklungen und Umweltstandards.

7. Transparenz und Kommunikation

- Berichterstattung: Regelmäßige Berichterstattung über die Fortschritte im Bereich Green IT und die erreichten Umwelteffekte in der Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit.
- Stakeholder-Einbindung: Einbindung von Stakeholdern, einschließlich Mitarbeitenden, Partner*innen und der Gemeinschaft, um das Engagement für nachhaltige IT-Lösungen zu demonstrieren.

8. Soziale und ökologische Projekte unterstützen

- Unterstützung von Umwelt- und Sozialprojekten: Nutzung von IT-Ressourcen zur Unterstützung von Projekten, die sowohl soziale als auch ökologische Ziele verfolgen, etwa durch Bereitstellung von Technologien für Umweltbildungsprogramme (BNE).

Durch die Umsetzung dieser Maßnahmen verbessern wir als Organisation in der Sozialwirtschaft nicht nur unsere ökologische Bilanz, sondern leisten auch einen Beitrag zu einer nachhaltigeren Gesellschaft, die mit ihren sozialen Zielen im Einklang steht. Eine durch die IT erstellte Präsentation mit weitergehenden Informationen ist diesem Bericht als Anlage 1.3 angehängt.

A1 Menschenwürde in der Zulieferkette

Ausgangslage/Haltung

Die Diakonie Düsseldorf beschafft Produkte primär über Händler und setzt dabei ausschließlich auf Handelsbetriebe, die ihren Firmensitz in Deutschland haben. Dies gilt gleichlautend für die Beschaffung von Dienstleistungen. Verstöße gegen die Menschenwürde sind im Berichtszeitraum bei direkten Lieferant*innen oder Dienstleister*innen nicht bekannt. Verdachtsfälle, die den zentralen Organisationseinheiten zur Kenntnis gelangen, werden immer konsequent bis zur Klärung verfolgt. Mit der oben beschriebenen zentral gesteuerten Beschaffung, haben wir ein gutes Fundament geschaffen, um Themen der Menschenwürde in der Beschaffung kontinuierlich auszubauen.

A1.1 Arbeitsbedingungen und gesellschaftliche Auswirkungen in der Zulieferkette

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- Zentral: Umsetzung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LKSG) mit allen oben aufgeführten Maßnahmen. Konkret: Verpflichtung aller Rahmenvertragspartner*innen zur Einhaltung von Standards zur Menschenwürde in der Zulieferkette. Installation eines Beschwerdesystems zur anonymen Anzeige von Verstößen gegen Standards zur Menschenwürde in der Zulieferkette.
- Zentral: Weitere Verdichtung von Umsätzen auf Rahmenvertragspartner und damit verbunden ein Ausbau der oben aufgeführten Mehrwerte durch eine organisierte und gesteuerte Beschaffung. Konkret: Mind. jährliche Lieferant*innengespräche, in denen auch die Einhaltung von Menschenrechten in der Zulieferkette thematisiert werden. Zentrale Verfolgung von Verdachtsfällen bei Rahmenvertragspartnern. Umsteuerung weiterer Umsätze auf Lieferant*innen, die sozial-ökologische Kriterien berücksichtigen.
- Zentral: Einführung eines digitalen QM-Systems in der extern vergebenen Unterhaltsreinigung. Das System verbessert die Steuerung der Reinigungsaufträge auch in Bezug auf die kontinuierliche Sicherung guter Arbeitsbedingungen in dieser sensiblen Bedarfsgruppe.
- Zentral: Umsetzung einer „Green-IT-Strategie“ durch die Informationstechnik der Diakonie Düsseldorf: Konkret: Bündelung der IT-Beschaffung bei Herstellern, die in der eigenen Nachhaltigkeitsstrategie das Thema Menschenwürde reflektieren. (Bsp.: Laptops=Dell, Drucker=Kyocera). Den großen Bereich der IT-Beschaffung sehen wir mit Blick auf die benötigten Rohstoffe als global schwierig an. Hier haben wir im Berichtszeitraum versucht, im Kontext der globalen Rahmenbedingungen Verbesserungen zu bewirken.

Verifizierungsindikatoren

- Anteil der zugekauften Produkte/Dienstleistungen am gesamten Einkaufsvolumen in Tabellenform

Siehe Tabelle zum Beschaffungsvolumen am Berichtsanfang.

- Anteil der eingekauften Produkte/Dienstleistungen, die unter fairen Arbeitsbedingungen hergestellt wurden

Wir gehen davon aus, dass der größte Anteil der beschafften Produkte und Dienstleistungen unter fairen Arbeitsbedingungen hergestellt wird. Bei der Komplexität der Beschaffungslandschaft bei der Diakonie Düsseldorf, haben wir eine flächendeckende Erhebung noch nicht durchgeführt.

Verbesserungspotenzial

- Formulierung einer Ethikrichtlinie, die grundsätzliche ESG-Kriterien für alle Beschaffungen definiert
- Ausbau der organisierten Beschaffung, damit die Mehrwerte der organisierten Beschaffung für das gesamte Beschaffungsvolumen wirken können
- Erneuter Versuch mit Fairphone und Shiftphone als Hersteller für Mobiltelefone
- Entwicklung einer „Label-Richtlinie“ bzw. einer Hilfestellung bei der Beschaffungsunterstützung mit Labels

A1.2 Negativ-Aspekt: Verletzung der Menschenwürde in der Zulieferkette

Bei der Komplexität der Beschaffungsthemen bei der Diakonie Düsseldorf haben wir keinen abschließenden Überblick über die gesamte Lieferkette. Unter Risikoaspekten sehen wir Themen bei der Beschaffung der IT Hardware und versuchen diese durch den oben beschriebenen Ansatz der Green-IT-Strategie zu minimieren.

Verifizierungsindikatoren

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

Neben der IT-Hardware sehen wir keine ethisch riskanten Produkte in unserem Beschaffungsvolumen. Hier konnte die IT-Abteilung im Berichtszeitraum Maßnahmen anstoßen, um die Sicherheit in dieser Bedarfsgruppe zu erhöhen. (Green-IT-Strategie-Ansatz)

A2 Solidarität und Gerechtigkeit in der Zulieferkette

Ausgangslage/Haltung

Die Diakonie Düsseldorf strebt faire, transparente und vertrauensvolle sowie nach Möglichkeit langfristige Geschäftsbeziehungen mit direkten Lieferant*innen an. Durch die organisierte und zentral gesteuerte Beschaffung wird dies möglich. Die in den Rahmenverträgen fixierten Bedingungen geben der Diakonie und den Lieferant*innen Stabilität und Versorgungssicherheit. Die verhandelten Konditionen wie z.B. Preise, Zahlungsbedingungen oder Lieferkonditionen gelten für jeden Auftrag und werden mind. einmal jährlich mit den Lieferant*innen im Rahmen der Jahresgespräche reflektiert. Über das interne Portal „Diakonie Wissen“ waren diese Vereinbarungen für alle internen Bestellende 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 zentral gesteuerten Beschaffung ist es auch, dass durch die Bündelung von Einkaufsvolumina Kostenvorteile im Vergleich zu einer dezentralen Beschaffung generiert werden. Die Zufriedenheit der Lieferant*innen mit den verhandelten Preis-, Zahlungs- und Lieferbedingungen wurde dabei 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 ist jedem Lieferanten eine Ansprechperson aus dem Einkaufsmanagement oder der IT zugewiesen, so dass bei Vertragsstörungen die Zuständigkeiten klar geregelt sind.

Die Wertschöpfung einzelner Produkte und Dienstleistungen in der gesamten Lieferkette ist weiterhin 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 Beschaffungsexpert*innen der Diakonie Düsseldorf müssen über ausreichende Marktkenntnisse verfügen, um beurteilen zu können, welche Konditionen marktgerecht und/oder für beide Seiten fair sind.

A2.1 Faire Geschäftsbeziehungen zu direkten Lieferant*innen

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- Zentral: Umsetzung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LKSG) mit allen oben aufgeführten Maßnahmen. Konkret: Implementierung eines Beschwerdeverfahrens, Grundsatzerklärung siehe Anlage 1.1.
- Zentral: Formulierung einer Positionierung zur Nachhaltigkeit (Anlage 0.3) mit klarem Bekenntnis zum fairen Umgang mit Lieferant*innen.

- Zentral: Weitere Verdichtung von Umsätzen auf Rahmenvertragspartner und damit verbunden ein Ausbau der oben aufgeführten Mehrwerte durch eine organisierte und gesteuerte Beschaffung. Konkret: Verbindliche Rahmenverträge mit definierten Vertragskonditionen (Zahlungszielen, Lieferbedingungen etc.).

Verifizierungsindikatoren

- 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 ungefähr der Dauer der abgeschlossenen Rahmenverträge, die i. d. R. eine Laufzeit von zwei bis drei Jahren aufweisen. In der Praxis arbeiten wir deutlich länger mit den Rahmenvertragspartnern zusammen, da wir den Anspruch haben, langfristige Geschäftsbeziehungen aufzubauen. Die Dauer der Zusammenarbeit unterscheidet sich in den einzelnen Bedarfsgruppen und wird auf 4-7 Jahren geschätzt.

- Geschätztes Verhältnis des Anteils an der Wertschöpfung zwischen Unternehmen und Lieferant*innen

Diese Kennzahl kann durch die Komplexität der Beschaffung bei der Diakonie nicht ermittelt werden.

Verbesserungspotenzial

- Formulierung einer Ethikrichtlinie, die grundsätzliche ESG-Kriterien für alle Beschaffungen definiert
- Ausbau der organisierten Beschaffung, damit die Mehrwerte der organisierten Beschaffung für das gesamte Beschaffungsvolumen wirken können
- Entwicklung einer „Label-Richtlinie“ bzw. einer Hilfestellung bei der Beschaffungsunterstützung mit Labeln

A2.2 Positive Einflussnahme auf Solidarität und Gerechtigkeit in der gesamten Zulieferkette

Größe und Beschaffungsstruktur der Diakonie Düsseldorf hatten Einfluss auf direkte Lieferant*innen und Dienstleister*innen. 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 auf den Weg gemacht, positiven Einfluss auf die Zulieferketten zu nehmen und sich mit einem klaren Fokus auf Nachhaltigkeit organisatorisch neu aufzustellen.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- Zentral: Umsetzung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LKSG) mit allen oben aufgeführten Maßnahmen.

- Zentral: Weitere Verdichtung von Umsätzen auf Rahmenvertragspartner und damit verbunden ein Ausbau der oben aufgeführten Mehrwerte durch eine organisierte und gesteuerte Beschaffung.

Verifizierungsindikatoren

- Anteil der eingekauften Produkte und Rohwaren, die ein Label tragen, welches Solidarität und Gerechtigkeit berücksichtigt

Durch die Komplexität der Beschaffung bei der Diakonie Düsseldorf wird dieser Wert nicht flächendeckend erhoben.

- Anteil der Lieferant*innen, mit denen ein fairer und solidarischer Umgang mit Anspruchsgruppen thematisiert wurde bzw. die auf dieser Basis ausgewählt wurden

Durch die Komplexität der Beschaffung bei der Diakonie Düsseldorf wird dieser Wert nicht flächendeckend erhoben.

Verbesserungspotenzial

- Formulierung einer Ethikrichtlinie, die grundsätzliche ESG-Kriterien für alle Beschaffungen definiert
- Ausbau der organisierten Beschaffung, damit die Mehrwerte der organisierten Beschaffung für das gesamte Beschaffungsvolumen wirken können
- Entwicklung einer „Label-Richtlinie“ bzw. einer Hilfestellung bei der Beschaffungsunterstützung mit Labels
- Stärkere Fortbildung der Beschaffer*innen zu Zertifizierungen und Siegeln, die einen fairen und solidarischen Umgang in der gesamten Zulieferkette sicherstellen.

A2.3 Negativ-Aspekt: 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 gewisse Marktmacht verfügt. Wie beschrieben, wird eine partnerschaftliche Geschäftsbeziehung angestrebt. Um das Risiko zu minimieren, werden Bedarfsgruppen, wenn möglich, auf mehrere Lieferant*innen oder Dienstleister*innen aufgeteilt. Es sind keine Beschwerden bekannt, dass die Marktposition gegenüber Lieferant*innen durch die Diakonie ausgenutzt worden wäre.

A3 Ökologische Nachhaltigkeit in der Lieferkette

Ausgangslage/Haltung

Die Diakonie Düsseldorf erbringt soziale Dienstleistungen für die unterschiedlichsten Menschen. Um diese vielfältigen Dienstleistungen umzusetzen, 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 Blockheizkraftwerken 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 Lieferkette wurden wegen dieser Komplexität nicht evaluiert. Die Problemfelder zur Beschaffung von IT-Hardware und Smartphones wurden im Berichtsteil A1.2 bereits beschrieben und bleiben auch aus ökologischer Sicht eine Herausforderung. (Green-IT-Strategie Ansatz)

Durch die zentral gesteuerte Beschaffung haben wir die Grundvoraussetzungen geschaffen, um den Einkauf auch in der ökologischen Perspektive ständig weiterzuentwickeln.

A3.1 Umweltauswirkungen in der Lieferkette

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- Zentral: Umsetzung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LKSG) mit allen oben aufgeführten Maßnahmen. Konkret haben sich alle Rahmenvertragspartner verpflichtet alle Umweltstandards in der Lieferkette einzuhalten.
- Zentral: Weitere Verdichtung von Umsätzen auf Rahmenvertragspartner und damit verbunden ein Ausbau der oben aufgeführten Mehrwerte durch eine organisierte und gesteuerte Beschaffung.
- Zentral: Fortführung der Beschaffung von Ökostrom für die Einrichtungen der Diakonie Düsseldorf
- Zentral: Fortführung der Beschaffungsentscheidungen aus dem 100-Tage-Programm (u.a. Recyclingpapier mit dem Label „Blauer Engel“ bei den Druckerzeugnissen und im Waschaum, Verzicht auf PET-Flaschen, Umstellung Suchmaschine auf ecosia). Auf das 100-

Tage Programm wurde im letzten Gemeinwohlbericht eingegangen.

- Zentral: Fortführung der Grundsatzentscheidung bei zentral durch die Öffentlichkeitsarbeit in Auftrag gegebenen Druckerzeugnissen auf Recyclingpapier mit dem Label „Blauer Engel“ zurückzugreifen.
- Dezentral im GB Erziehung und Beratung: Über eine Spende ist es gelungen, die Wohngruppen der Diakonie ab Mai 2023 fortlaufend bis heute mit Bio-Gemüseboxen zu versorgen. Der Sponsor wird die Gemüseboxen auch 2024 weiter finanzieren.
- Dezentral im GB Erziehung und Beratung: Im Berichtszeitraum wurde auf dem Dach einer Wohngruppe die erste Photovoltaik-Anlage (PV) der Diakonie installiert. Zudem wurde für diese Wohngruppe das bisher fossil betriebene Fahrzeug durch ein Elektrofahrzeug ersetzt, das den benötigten Strom nun aus der PV-Anlage beziehen kann.
- Dezentral im GB Gesundheit und Soziales: Im Berichtszeitraum wurde die Versorgung mit Eiern in der Wohnungslosenhilfe auf Bio-Eier umgestellt. Der Mehrpreis für die Bio-Eier wird von der Einrichtung übernommen, da die sehr preissensiblen Besucher*innen sich den Mehrpreis nicht leisten können.
- Dezentral/Zentral: Beschaffung von 4 Elektrofahrzeugen (Ersatzbeschaffungen) im Berichtszeitraum als ökologischere Alternative zu Fahrzeugen mit Verbrennungsmotor.
- Dezentral: Beschaffung von mehreren E-Bikes zur Unterstützung einer nachhaltigeren Mobilität. Konkret: Im Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule wurde ein Fahrzeug abgebaut und durch zwei E-Bikes ersetzt.
- Dezentral: Im Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule (ca. 28 Angebote in Düsseldorfer Grundschulen) wurde die Versorgung mit Wasser im Berichtszeitraum komplett auf eine Versorgung mit Leitungswasser umgestellt. Durch die Umstellung konnte die Belieferung mit Glaskästen durch einen Rahmenvertragspartner eingestellt und das CO₂ für Abfüllung und Anlieferung eingespart werden.

Verifizierungsindikatoren

- Anteil der eingekauften Produkte/Dienstleistungen, die ökologisch höherwertige Alternativen sind

Durch die Komplexität der Beschaffung bei der Diakonie findet keine flächendeckende Erhebung dieses Wertes statt.

- Anteil der Lieferant*innen, die zur Reduktion ökologischer Auswirkungen beitragen

Durch die Komplexität der Beschaffung bei der Diakonie findet keine flächendeckende Erhebung dieses Wertes statt.

Verbesserungspotenzial

- Formulierung einer Ethikrichtlinie, die grundsätzliche ESG-Kriterien für alle Beschaffungen definiert
- Ausbau der organisierten Beschaffung, damit die Mehrwerte der organisierten Beschaffung für das gesamte Beschaffungsvolumen wirken können
- Entwicklung einer „Label-Richtlinie“ bzw. einer Hilfestellung bei der Beschaffungsunterstützung mit Labels
- Prüfung einiger Anliefersituationen für die Pflegeheime. Können Produkte mit geringerer Intensität angeliefert werden? (z.B. Wäsche nicht mehr 3x sondern nur noch 2x, Lebensmittel etc.)

A3.2 Negativ-Aspekt: Unverhältnismäßig hohe Umweltauswirkungen in der Zulieferkette

Verifizierungsindikatoren

- Anteil der eingekauften Produkte/Dienstleistungen, die mit unverhältnismäßig hohen Umweltauswirkungen einhergehen

Es wurden keine Produkte oder Dienstleistungen mit unverhältnismäßigen Umweltauswirkungen beschafft.



A4 Transparenz und Mitentscheidungen in der Zulieferkette

Ausgangslage/Haltung

Der Austausch mit den Lieferant*innen der Diakonie Düsseldorf erfolgte im Berichtszeitraum im Wesentlichen im Rahmen der Jahresgespräche und Lieferantenbesuche (Audits). Die Grundlage bildet die zum Start des Berichtsteils beschriebene organisierte gesteuerte Beschaffung. 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 inwieweit Lieferant*innen mit der Informationspolitik und den bestehenden Möglichkeiten zu kooperativen Entscheidungen zufrieden sind. Im Rahmen der Jahresgespräche wurde die Zusammenarbeit jedoch reflektiert.

A4.1 Transparenz und Mitentscheidungsrechte für Lieferant*innen

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- Zentral: Umsetzung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LKSG) mit allen oben aufgeführten Maßnahmen.
- Zentral: Weitere Verdichtung von Umsätzen auf Rahmenvertragspartner und damit verbunden ein Ausbau der oben aufgeführten Mehrwerte durch eine organisierte und gesteuerte Beschaffung.

A4.2 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. (Beispiel: Fairtrade beim Kaffee und Tee)
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.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- Zentral: Umsetzung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LKSG) mit allen oben aufgeführten Maßnahmen.
- Zentral: Weitere Verdichtung von Umsätzen auf Rahmenvertragspartner und damit verbunden ein Ausbau der oben aufgeführten Mehrwerte durch eine organisierte und gesteuerte Beschaffung.

Verifizierungsindikatoren

- Anteil der eingekauften Produkte und Rohwaren, die ein Label tragen, welches Transparenz und Mitentscheidung berücksichtigt

Bisher setzten wir das Fairtrade-Siegel in diesem Bereich ein. Eine große Palette an Labeln, die für Transparenz und Mitentscheidung stehen, existiert noch nicht am Markt.

- Anteil der Lieferant*innen, mit denen ein transparenter und partizipativer Umgang mit Anspruchsgruppen thematisiert wurde bzw. die auf dieser Basis ausgewählt wurden

Durch die Komplexität der Beschaffung bei der Diakonie wurde dieser Wert nicht flächendeckend erfasst.

Verbesserungspotenzial

- Formulierung einer Ethikrichtlinie, die grundsätzliche ESG-Kriterien für alle Beschaffungen definiert
- Ausbau der organisierten Beschaffung, damit die Mehrwerte der organisierten Beschaffung für das gesamte Beschaffungsvolumen wirken können
- Entwicklung einer „Label-Richtlinie“ bzw. einer Hilfestellung bei der Beschaffungsunterstützung mit Labels
- (Anonyme) Abfrage der Zufriedenheit der Lieferant*innen inklusive Auswertung und Ableitung von Maßnahmen.
- Einführung eines zentralen und fachbereichsübergreifenden Vertragsmanagements.
- Fortlaufende Analyse der Beschaffungsvergabe mit dem Ziel, dass alle wesentlichen wiederkehrenden Bedarfe ausschließlich über Rahmenvertragspartner abzuwickeln.
- 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.

GWÖ Bewertungsskala: Berührungsgruppe A: Lieferant*innen																			
Bewertungen	Punkte	A1.1		A1.2		A2.1		A2.2		A2.3		A3.1		A3.2		A4.1		A4.2	
		2022 AB	2024 SB																
Vorbildlich	10																		
	9																		
	8																		
	7																		
Erfahren	6																		
	5																		
Fortgeschritten	4																		
	3		3			3	4					2	3			3	3		
Erste Schritte	2	2							2										
	1							1	2									1	1
Basislinie	0																		
Negativ-Aspekte		A1.1		A1.2		A2.1		A2.2		A2.3		A3.1		A3.2		A4.1		A4.2	
0-200 Minuspunkte				0	0					0	0			0	0				

Abbildung 3: Bewertungsskala der Berührungsgruppe A

2022 AB = Auditbewertung 1. GWÖ-Bericht
 2024 SB = Selbstbewertung 2. GWÖ-Bericht

Berührungsgruppe B: Eigentümer*innen und Finanzpartner*innen

Die Eigentumsstruktur der Diakonie Düsseldorf unterscheidet sich von profitorientierten Unternehmen auf Grund der Rechtsform als gemeinnütziger Verein. Als Non-Profit-Organisation bewegen wir uns in dem begrenzten Rahmen der Refinanzierung.

B1 Ethische Haltung im Umgang mit Geldmitteln

B1.1 Finanzielle Unabhängigkeit durch Eigenfinanzierung

Als eingetragener gemeinnütziger Verein gilt die Geschäftstätigkeit der Diakonie Düsseldorf e.V. ausschließlich dem Satzungszweck und folgt keiner Gewinnorientierung. Zur Refinanzierung der Angebote über alle Helfefelder, ist die Diakonie Düsseldorf auf die jeweils durch den Bund, die Länder oder die Kommunen organisierten Refinanzierungsrahmen angewiesen. Die Entgelte für die von der Diakonie erbrachten Leistungen werden mit den Leistungs- bzw. Kostenträgern für alle Helfefelder individuell verhandelt. Unterstützt wird die Arbeit der Diakonie Düsseldorf zusätzlich noch durch Spenden, Nachlässe oder Mittel aus der Kirchensteuer. Alle der Diakonie zur Verfügung stehenden Finanzmittel werden ausschließlich zur Erfüllung ihres Satzungszwecks eingesetzt.

Ein möglicher Jahresüberschuss verbleibt grundsätzlich im Unternehmen und wird den Gewinnrücklagen zugeführt. Die Gewinnrücklagen sind zur Refinanzierung von Eigenanteilen bei sozialen Angeboten und für Instandsetzungen des Anlagevermögens zwingend erforderlich. Eine Finanzierung durch Fremdkapital erfolgt nur für Bauprojekte und vereinzelt beim Fahrzeugleasing.

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.

Verifizierungsindikatoren

- Eigenkapitalanteil
- Durchschnittlicher Eigenkapitalanteil der Branche

	2023	2022
Eigenkapitalanteil in %	39,2%	39,0%
Durchschnittlicher Eigenkapitalanteil der Branche	37%-54%*	

*Quelle: Curacon Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Die Einordnung des Branchendurchschnittes ist nicht aussagekräftig und kann daher nicht abschließend bewertet werden. Die genaue Definition der Wirtschaftsprüfung zur Erstellung der Eigenkapitalquote ist nicht gegeben, sodass nicht deutlich ist, mit welchen Kriterien wir uns vergleichen.

Verbesserungspotenzial

- Detailanalyse zum Eigenkapitalanteil der Branche: Mit Unterstützung anderer Gemeinwohlberichte aus der Sozialbranche sowie frei zugänglicher Jahresabschlüsse sollte nochmal der Eigenkapitalanteil der Branche hinterfragt werden. In diesem Zusammenhang sollte auch auf den vorhandenen Immobilienbestand der berichtenden Träger geachtet werden (Vergleichbarkeit der Kennzahlen).

B1.2 Gemeinwohlorientierte Fremdfinanzierung

Als gemeinnütziger Verein zur Förderung des Gemeinwohls ergibt die Finanzierung durch Berührungsgruppen (abseits von Spender*innen) keinen Sinn, da mit dem Solidaritätsprinzip Mittel des Staates zur Erfüllung der Fürsorge gegeben sind.

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.

Verifizierungsindikatoren

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

	2023	2022
Fremdkapitalanteil in %	46,3%	45,8%
Durchschnittlicher Fremdkapitalanteil der Branche	unbekannt	

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

in TEUR	2023	2022
Langfristige Passiva		
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	29.556	29.610
Rückstellungen	1.482	1.441
Verbindlichkeiten gegenüber anderen Darlehensgebern	248	274
	31.286	31.325
Kurzfristige Passiva		
Rückstellungen	13.193	13.410
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	2.609	2.598
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	2.194	2.233
Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	78	41
Sonstige Verbindlichkeiten und RAP	11.399	10.344
	29.473	28.626

Verbesserungspotenzial

- Die Konditionen von Ethikbanken werden geprüft und entschieden, ob diese zu unseren Bedarfen passen. Ggf. kann eine neue Geschäftsbeziehung zu einer Ethikbank aufgebaut werden
- Detailanalyse zum Fremdkapitalanteil der Branche: Mit Unterstützung anderer Gemeinwohlberichte aus der Sozialbranche sowie frei zugänglicher Jahresabschlüsse, sollte nochmal der Fremdkapitalanteil der Branche hinterfragt werden. In diesem Zusammenhang sollte auch auf Sondereffekte (Verbindlichkeiten aus Spenden) eingegangen werden (Vergleichbarkeit der Kennzahlen).

B1.3 Ethische Haltung externer Finanzpartner*innen

Bei der Auswahl von Finanzpartner*innen für Investitionsfinanzierungen sind die Höhe des Zinssatzes, verlässliche und vertrauensvolle Partnerschaften, Stabilität sowie Regionalität wesentliche Kriterien.

Die drei größten Finanzpartner*innen der Diakonie Düsseldorf sind die ortsansässige Stadtparkasse Düsseldorf, die genossenschaftliche KD-Bank (Bank für Kirche und Diakonie) und die NRW Bank. 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/user_upload/aki-ekd.de/PDFs/ekd_texte_113_2023-1.pdf

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

Die *KD-Bank* (Bank für Kirche und Diakonie) hat eine sehr umfangreiche Nachhaltigkeitsstrategie, die im bankeneigenen Nachhaltigkeitsportal dargestellt wird.

<https://nachhaltigkeitsportal.kd-bank.de/>

Vom Wirtschaftsmagazin Capital wurde das Nachhaltigkeitsmanagement der KD-Bank mit der Höchstnote bewertet und erzielte im Vergleich mit anderen Banken Platz 1.

Die *Stadtparkasse Düsseldorf* ist ökologisch, sozial und ökonomisch ausgerichtet und der lokale Anbieter im Bankenportfolio der Diakonie Düsseldorf.

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

Die *NRW Bank*, über die überwiegend Fördermittel verwaltet werden, fördert und finanziert im Sinne ihrer umfangreichen Nachhaltigkeitsstrategie:

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

Verifizierungsindikatoren

- 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:

Darlehen bei Institut - zum 31.12. in TEUR	2023	2022
Stadtsparkasse Düsseldorf	20.417	21.336
KD-Bank	8.070	7.120
NRW-Bank	3.234	3.364

Verbesserungspotenzial

- Analyse zur Verteilung der Geldströme auf die Finanzpartner*innen. Wer ist Hauptbankpartner und welche Kriterien sind bei der Auswahl von Bankpartnern als Grundlage genommen worden.
- Steuerung der ausgehenden Zahlungsströme auf Ethikbanken, da häufig mehrere Bankkonten der Lieferant*innen angegeben werden. Heute erfolgt die Auswahl des Bankkontos der Zahlung eher zufällig.
- Aktives Bankmanagement und aktive Ansprache der Banken auf nachhaltige Kriterien
- Definition von Nachhaltigkeitskriterien für Kreditaufnahmen
- Die Konditionen von Ethikbanken werden geprüft und entschieden, ob diese zu unseren Bedarfen passen. Ggf. kann eine neue Geschäftsbeziehung zu einer Ethikbank aufgebaut werden.

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. Wir engagieren uns für eine offene, inklusive, gerechte und solidarische Gesellschaft, indem wir tatkräftige, christliche Antworten auf soziale Fragen und Missstände finden.

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 zu werden, an der Gesellschaft teilhaben zu können oder unterstützen sie an ihrem Lebensende, wenn sie es selbst nicht mehr können. Wir stärken Kinder und Jugendliche. Unsere soziale Haltung ist es, Menschen zu befähigen und ihnen mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Wir leben Nächstenliebe. Jeder Mensch ist ein Geschöpf Gottes und damit wertvoll und einzigartig. Diakonie steht in der lebendigen Tradition christlicher Nächstenliebe, die sich als Gottes Liebe allen Menschen zeigt und erweist. Diese Nächstenliebe ist für uns Basis und Motivation unseres täglichen Handelns, das sich als ganzheitliche Aufgabe an alle Menschen in ihrer Vielfalt richtet. Dies prägt auch das Miteinander in der Diakonie. Nächstenliebe heißt für uns:

Wir begegnen allen Menschen offen.

Wir sehen die Nöte und Chancen der Menschen.

Wir unterstützen Menschen in allen Lebenssituationen.

Wir helfen Menschen, sich zu entfalten.

Wir fördern Eigeninitiative und Fähigkeiten.

Unsere vielfältige 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 vollständig den Gewinnrücklagen zugeführt und nicht an die Mitglieder des Vereins ausgeschüttet. Alle Investitionen und Ausgaben dienen dem Zweck der Diakonischen Arbeit und der Existenzsicherung der Organisation. Alle Mittelverwendung dient dem Gemeinwohl. Dies ist in unserem Leitbild festgelegt, welches die soziale Haltung der Diakonie widerspiegelt, und wird mittels unserer Rechtsform sichergestellt.

Als Zukunftsausgaben definieren wir Investitionen in die strategischen Themen Innovation, Digitalisierung, Nachhaltigkeit und Sanierungen (Zukunftsprojekte), sowie Organisationsentwicklung & Investitionen in bestehendes Personal (FoBi Institut und allgemeine Fortbildungskosten), sowie Personalrecruiting, -bindung & -entwicklung (Strategisches Personalmanagement). Ausnahmslos alle Zukunftsausgaben dienen dem Erhalt und Ausbau diakonischer Arbeit in der Sozialwirtschaft für Klient*innen und dem Gemeinwohl. Diese Investitionen werden (soweit wie möglich) aus der Umsatzrendite finanziert.

Grundsätzlich erlaubt das Geschäftsmodell der Diakonie Düsseldorf keine Ausschüttung von Gewinnen. Jahresüberschüsse werden den Rücklagen zugeführt und zu 100% in den Satzungszweck unterstützende Themen investiert. Somit werden alle Mittel in das Gemeinwohl investiert.

Verifizierungsindikatoren

- 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)



Darstellung analog vorherigem GW-Bericht:

	ist 2022	ist 2023
Zukunftsprojekte: Betrieblicher Aufwand	299.423	206.035
Fortbildungsinstitut Betrieblicher Aufwand	717.714	844.156
Diakonie e.V.: Fortbildungskosten	423.284	460.421
Strategisches Personalmanagement	169.554	660.534
Betriebliche Erträge	198.980.294	205.144.003
Quote Zukunftsinvestitionen (% vom Umsatz)	0,8%	1,1%
Betriebsergebnis nach IBL	580.631	414.666
Umsatzrendite in %	0,3%	0,2%

* inkl. KBH

Anlagenzugang in T€	2023	2022
Diakonie Düsseldorf e.V.	5.587	4.736
KBH gGmbH	0	0

Im Berichtszeitraum wurden in 2022 EUR 580.631 und in 2023 EUR 414.666 den Gewinnrücklagen zugeführt.

Da im Geschäftsmodell der Diakonie Düsseldorf keine Ausschüttungen von Gewinnanteilen vorgesehen ist und alle aufgeführten Zukunftsausgaben ohne eine Neuverschuldung getätigt werden, haben wir uns auf der höchsten Stufe „Vorbildlich“ bei der Eigenbewertung mit 10 Punkten bewertet. Unser Eindruck war, dass wir bei der ersten Gemeinwohlbilanz diesen Wert zu vorsichtig bewertet haben.

B2.2 Negativ-Aspekt: Unfaire Verteilung von Geldmitteln

Eine unfaire Verteilung von Geldmitteln findet nicht statt. Ausschüttungen finden aufgrund unserer Unternehmensstruktur nicht statt (siehe Punkt 2.1).

B3 Sozial-ökologische Investitionen und Mittelverwendung

B3.1 Ökologische Qualität der Investition

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. Im Rahmen der Instandsetzungsplanung werden Bedarfe aufgenommen und in eine zeitliche Planung integriert.

Diakonie Düsseldorf investiert laufend in das eigene Immobilienportfolio. Die Höhe der jährlichen Instandhaltungs- & Sanierungsinvestitionen sind abhängig von der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit im zu planenden Jahr. Festgehalten werden kann, dass der Bedarf an baulichen sowie energetischen Sanierungen erheblich höher ist als derzeit pro Jahr Investitionen getätigt werden können. Nichtsdestotrotz wurden auch im Berichtszeitraum erhebliche Mittel hierfür eingesetzt:

Verifizierungsindikatoren

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

In 2022 waren Investitionen in das Immobilienportfolio im Umfang von 2.035 Tsd € geplant. Hiervon waren 1.147 Tsd € für ökologische Investitionen geplant und es konnten davon 1.021 Tsd € realisiert werden (89,01%).

In 2023 waren Investitionen in das Immobilienportfolio im Umfang von 3.445 Tsd € geplant. Hiervon waren 2.676 Tsd € für ökologische Investitionen geplant und es konnten davon 2.376 Tsd € realisiert werden (88,79%).

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). Im Berichtszeitraum wurde der Großteil der ökologischen Investition in die Kernsanierung eines Hauses mit 19 Mini-Apartments für obdachlose junge Frauen investiert. Hierbei konnte eine KfW Zuschuss „BEG Wohngebäude / Sanierung Effizienzhaus 70 EE“ im Umfang von 1.160.000€ zugesagt werden.

Im Rahmen der Umsetzung des Energieeffizienzgesetzes hat die Diakonie Düsseldorf zum 01.10.2024 einen Energiemanager eingestellt und das Ziel formuliert, bis Juli 2025 ein Energiemanagementsystem nach DIN ISO 50001 einzuführen. Aus dem Energiemanagement werden zukünftig deutlich differenziertere Kennzahlenerhebungen möglich sein.

B3.2 Gemeinwohlorientierte Veranlagung

Verifizierungsindikatoren

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

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

Verbesserungspotenzial

- Bei einer zukünftig neuen Fondsauswahl sollen ethischen Kriterien (ESG) bei der Auswahl stärker berücksichtigt werden.

B3.3 Negativ-Aspekt: 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.

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
 - o Ev. Kirchengemeinde Benrath
 - o Ev. Kirchengemeinde Düsseldorf-Mitte
 - o Ev. Kirchengemeinde Düsseldorf-Süd
 - o Ev. Emmaus-Kirchengemeinde
 - o Ev. Friedens-Kirchengemeinde
 - o Ev. Kirchengemeinde Garath
 - o Ev. Kirchengemeinde Gerresheim
 - o Ev. Kirchengemeinde Heerdt
 - o Ev. Kirchengemeinde Kaiserswerth
 - o Ev. Luther-Kirchengemeinde
 - o Ev. Markus-Kirchengemeinde
 - o Ev. Mirjam-Kirchengemeinde
 - o Ev. Kirchengemeinde Oberkassel
 - o Ev. Oster-Kirchengemeinde
 - o Ev. Tersteegen-Kirchengemeinde
 - o Ev. Kirchengemeinde Unterrath
 - o Ev. Kirchengemeinde Urdenbach

- die persönlichen Mitglieder
 - o Egon und Inge Anhalt, Werner Böcker, Luise Carson, Hildegard Hartmann, U. van Meeteren

Mitglieder des Vereins sind die im Kirchenkreis Düsseldorf zusammengeschlossenen Kirchengemeinden. Jede Kirchengemeinde wird durch die vom Presbyterium für die Kirchengemeinde benannten stimmberechtigten Mitglieder der Kreissynode vertreten. Mitglied des Vereins ist ferner der Kirchenkreis Düsseldorf. Er wird vertreten durch alle stimmberechtigten Mitglieder der Kreissynode Düsseldorf, soweit sie nicht Delegierte sind.

Die *Mitgliederversammlung* des Vereins findet jährlich im Frühjahr 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.

Die Mitgliederversammlung ist beschlussfähig, wenn mindestens die Hälfte aller Delegierten der Kirchengemeinden anwesend ist. In der Mitgliederversammlung haben die Delegierten der Kirchengemeinden je eine Stimme, die übrigen Mitglieder ebenfalls je eine Stimme.

Die Mitgliederversammlung wird von der oder dem Vorsitzenden des Kuratoriums oder einer von ihr oder ihm bestimmten Person geleitet, solange die Mitgliederversammlung keine andere Versammlungsleitung bestimmt. Die Mitgliederversammlung fasst ihre Beschlüsse mit einfacher Mehrheit der abgegebenen Stimmen. Beschlüsse über Satzungsänderungen bedürfen einer Drei-Viertel-Mehrheit der abgegebenen Stimmen. Davon abweichend ist das Kuratorium berechtigt, mit einstimmigem Beschluss der anwesenden Mitglieder Änderungen und Ergänzungen an der Satzung oder einer beschlossenen Satzungsänderung/-neufassung vorzunehmen, die vom Vereinsregister zur Ermöglichung von deren Eintragung oder vom Finanzamt zum Erhalt der Gemeinnützigkeit verlangt werden. Der Beschluss über die Auflösung des Vereins bedarf einer Zwei-Drittel-Mehrheit der allen Mitgliedern zustehenden Stimmen. Im Übrigen gelten die Bestimmungen der Kirchenordnung der Evangelischen Kirche im Rheinland Art. 119 zu Abstimmungen und Wahlen sinngemäß.

Satzungsänderungen, die den Zweck des Vereins ändern, bedürfen außerdem der Zustimmung des Diakonischen Werkes Rheinland Westfalen-Lippe (RWL).

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

Das Kuratorium hat folgende Aufgaben:

- a) Überwachung der diakonischen Ausrichtung aller Dienste
- b) Überwachung des Vorstandes und Entgegennahme der regelmäßigen Berichte des Vorstands
- c) Bestellung und Abberufung der Vorstandsmitglieder sowie der besonderen Vertreter des Vereins
- d) Abschluss, Änderung und Beendigung von Verträgen mit Vorstandsmitgliedern und besonderen Vertreterinnen und Vertretern
- e) Vertretung des Vereins in allen übrigen Angelegenheiten gegenüber dem Vorstand
- f) Aufstellung einer Geschäftsordnung für den Vorstand und Entscheidung in den darin dem Kuratorium vorbehaltenen Fällen
- g) Prüfung und Genehmigung des von dem Vorstand aufzustellenden Wirtschaftsplans
- h) Beratung des Jahresabschlusses und Vorlage an die Mitgliederversammlung
- i) Zustimmung zu allen Rechtsgeschäften und Rechtshandlungen, die über den laufenden Betrieb des Vereins hinausgehen und von besonderer Wichtigkeit für den Verein sind. Ein Katalog solcher Rechtsgeschäfte und Rechtshandlungen wird in der Geschäftsordnung für den Vorstand aufgestellt.

- die Mitglieder des Kuratoriums der Diakonie Düsseldorf im Berichtszeitraum
 - o Peter Andersen, Friedemann Bruhn, Heike-Christin Falkenberg Heinrich Fucks (stellvertr. Vorsitzender), Sabine Happe, Birgitta Horster, Hans-Günther Meier, Prof. Dr. Paul Melot de Beauregard, Dr. Gudrun Ramthun, Dr. Daniela Roxin, Prof. Dr. Peter Ruess (Vorsitzender), Dr. Johannes Graf von Schmettow, Helmut Schmitz, Brita Siebke-Holzapfel

Die Mitarbeitendenvertretung (MAV) ist seit 2023 auch mit einem Sitz im Kuratorium vertreten. Dies bedeutet eine erhöhte Beteiligung und Transparenz für die Mitarbeitenden der Diakonie. Mit der

geplanten Satzungsänderung im kommenden Jahr ist auch ein aktives Stimmrecht der MAV im Kuratorium geplant.

Der Verein wird durch einen mindestens zweiköpfigen *Vorstand* vertreten. Das Kuratorium bestellt den Vorstand in der Regel für die Dauer von fünf Jahren.

In den Berichtsjahren hat die Curacon Wirtschaftsprüfungsgesellschaft den Jahresabschluss der Diakonie Düsseldorf geprüft und den Prüfbericht erstellt. Die Mitglieder der Kreissynode des ev. Kirchenkreises Düsseldorf entlasten mit einfacher Mehrheit bei ordnungsgemäßem 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 Pfarrerrinnen 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 Menschen 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.

Verifizierungsindikatoren

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

Als Rechtsform „Eingetragener Verein“, ist das Eigenkapital des Vereins nicht auf unterschiedliche Berührungsruppen vereint, sondern dient dem Vereinszweck laut der Vereinssatzung.

B4.2 Negativ-Aspekt: Feindliche Übernahme

Die Organisation und Rechtsform des Vereins verhindern eine feindliche Übernahme. Eine feindliche Übernahme anderer sozialer Unternehmen findet satzungsgemäß nicht statt.

GWÖ Bewertungsskala: Berührungsgruppe B: Eigentümer*innen & Finanz-Partnerinnen																					
Bewertungen	Punkte	B1.1		B1.2		B1.3		B2.1		B2.2		B3.1		B3.2		B3.3		B4.1		B4.2	
		2022 AB	2024 SB																		
Vorbildlich	10							10													
	9																				
	8																				
	7						7											7	7		
Erfahren	6																				
	5																				
	4																				
Fortgeschritten	3						3														
	2				2																
Erste Schritte	1	1	1	1	1							1	1								
Basislinie	0													0	0						
Negativ-Aspekte		B1.1		B1.2		B1.3		B2.1		B2.2		B3.1		B3.2		B3.3		B4.1		B4.2	
0-200 Minuspunkte										0	0					0	0			0	0

Abbildung 4: Bewertungsskala der Berührungsgruppe B



Berührungsgruppe C: Mitarbeitende

C1 Menschenwürde am Arbeitsplatz

Die Diakonie Düsseldorf beschäftigt rund 3000 Mitarbeitende in sehr unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen. Den vielfältigen Bedürfnissen und Bedarfen der Mitarbeitenden gerecht zu werden, ist die Verantwortung der Diakonie Düsseldorf als Arbeitsgeber. Sie setzt sich für einen wertschätzenden und respektvollen Umgang am Arbeitsplatz sowie faire Arbeitsbedingungen ein.

C1.1 Mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur

Das Leitbild der Diakonie Düsseldorf „Wir leben Nächstenliebe. Wir gestalten Zukunft“ wird nach innen und außen gelebt. Respekt, Wertschätzung, Vertrauen und Diversität sind auch in den Führungsgrundsätzen verankert. Im Umgang mit Mitarbeiter*innen sind die Leitlinien und das Leitbild der Diakonie für alle Arbeitsbereiche handlungsleitend. Neue Führungskräfte werden zu diesen Grundsätzen geschult und allen Mitarbeiter*innen wird das Leitbild bei der „Einführungsveranstaltung für neue Mitarbeitende“ vorgestellt. Bereits in den Bewerbungsgesprächen wird das Leitbild der Diakonie Düsseldorf gegenüber den Bewerber*innen thematisiert.

In der Diakonie Düsseldorf ist eine strategische Personal- und Organisationsentwicklung etabliert, die eine mitarbeitenden-orientierte Unternehmenskultur widerspiegelt. Sie umfasst eine Vielzahl von Angeboten und Prozessen, die je nach Geschäftsbereich bzw. Arbeitsfeld um fachspezifische Angebote ergänzt wird.

Dazu gehören u.a. folgende Maßnahmen und Prozesse:

- Das Onboarding für neue Mitarbeitende ist in den QM-Handbüchern hinterlegt (Verfahren je Geschäftsbereich-spezifisch)
- Basis-Informationen zur Diakonie werden mit dem Arbeitsvertrag zugeschickt.
- Alle Mitarbeitenden haben Zugang zu Sabio (Wissensmanagement) und DINA (Intranet) inkl. Kommentarfunktion und Chat
- Zur Begrüßung für die/den neuen Mitarbeitende/n wird ein Geschenk überreicht
- Für alle neuen Mitarbeiter*innen finden zentrale, verbindliche „Einführungsveranstaltung für neue Mitarbeitende“ statt. Fast monatlich werden diese Veranstaltungen angeboten, so dass eine zeitlich sehr nahe Teilnahme nach erstem Arbeitstag möglich ist. Diese Veranstaltung wurde im Jahr 2022 von einer Arbeitsgruppe (bestehend aus „neuen“ Mitarbeiter*innen aller Geschäftsbereiche, die die „alte“ Einführungsveranstaltung gerade erlebt haben) neu konzipiert. Das interaktive Format bietet neben Informationen zur Organisation auch Zeit für Vernetzung untereinander.
- Diverse, verbindliche Veranstaltungen für neue Mitarbeitende, sowie für Auszubildende: Einführungsveranstaltungen diakonieübergreifend und geschäftsbereichs- bzw. abteilungsintern für alle neuen Mitarbeitenden (z.B. „Willkommen in der Diakonie“, „Nächstenliebe leben“, „Orientierung JuS“)
- In einigen Arbeitsbereichen gibt es Einarbeitungspatenschaften.
- Für die Auszubildenden gibt es neben Ausbildungskoordinator*innen auch feste Praxisanleitungen (Ansprechpartner*innen vor Ort).

- Auf die jeweilige Ausbildung ausgearbeitete Programme zur Begleitung während der Ausbildungszeit runden das Angebot ab: „Care“ im Geschäftsbereich Leben im Alter, „Socius“ in den Kindertagesstätten und „Willkommen im Ganzttag“ für OGS. Diese Programme umfassen neben fachlichen Themen auch Incentives (z.B. Ausflüge) um so die Kommunikation unter den Auszubildenden zu fördern. Seit 2023 werden auch regelmäßige diakonie-weite Austauschtermine für alle Auszubildenden angeboten.
- In einigen Abteilungen können Mitarbeitende QM-Prozesse mitgestalten.
- Teilnahmemöglichkeit für Mitarbeitende an übergreifenden Arbeits- und Steuerungsgruppen zu Themen wie Nachhaltigkeit, Qualitätsentwicklung, Personal- und Organisationsentwicklung, Gesundheit und Familie, Fortbildungen und Feedbackmöglichkeiten.

Zum Ende der Probezeit wird mit jeder/jedem neuen Mitarbeiter*in ein gemeinsames Gespräch mit der/dem Vorgesetzten geführt. Weiterhin werden jährlich Mitarbeitendengespräche geführt. Dabei können die Mitarbeitenden im Gespräch mit den jeweiligen Vorgesetzten ihre Arbeit reflektieren, gegenseitig konstruktiv Kritik äußern und die weitere berufliche Entwicklung thematisieren. Die Gespräche sind vertraulich und dienen der besseren Zusammenarbeit, ermöglichen die Gestaltung einer mitarbeitenden-orientierten Unternehmenskultur und dienen der Verbesserung der Mitarbeitendenzufriedenheit.

Die Unternehmenskultur der Diakonie Düsseldorf ermöglicht Partizipation, eine persönliche Entfaltung und Entwicklung im beruflichen Kontext und bietet jedem/r Mitarbeitenden die Inanspruchnahme von internen und externen Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten an. Die Rahmenbedingungen orientieren sich dabei an den gesetzlichen Vorgaben, dem BAT-KF, den Bedarfen im Arbeitsfeld und den Interessen der Mitarbeitenden. Das diakonie-eigene Fortbildungsinstitut bietet hierfür zahlreiche Seminare, Fachtagungen und Vorträge (<https://www.diakonie-bildung.de/>).

Die Diakonie Düsseldorf legt großen Wert auf Angebote zum Netzwerken und der Kommunikation untereinander. In allen Arbeitsbereichen werden Betriebsausflüge, Teamevents und Weihnachtsfeiern durchgeführt.

Als Düsseldorfer Unternehmen wird der Rosenmontag von der Diakonie sogar mit einer Teilnahme am Rosenmontagszug in Düsseldorf aktiv begangen. Die Organisation wird von einem freiwilligen Orga-Team übernommen. Das Interesse an einer Teilnahme am Rosenmontagszug unter den Mitarbeiter*innen ist groß. Außerdem gilt Rosenmontag als Brauchtumstag für alle Beschäftigten und wurde vom Vorstand als arbeitsfrei entschieden. Mitarbeitende, die in Dienstplänen eingebunden sind, können diesen Tag zu einem anderen Zeitpunkt in Anspruch nehmen.

In den Geschäftsbereichen und Abteilungen werden auch verschiedene Anlässe gefeiert, wie z.B.

- Eröffnung einer Einrichtung
- Jubiläen und Verleihung Kronenkreuz
- Geburtstage
- Geburten
- Austritt von Mitarbeitenden und
- Abschied in den Ruhestand
- Jährliches Mitarbeitenden-Fest im Zakk



In Form einer Informations-Kaskade, die sich über alle Organisationsebenen erstreckt, wird eine umfangreiche Kommunikationsstruktur ermöglicht. Sie beginnt bei der (erweiterten) Vorstandssitzung, umfasst die Dienstbesprechung mit den Leitungskräften eines Geschäftsbereichs und endet bei den Teamgesprächen in den einzelnen Arbeitsbereichen. In den Geschäftsbereichen und Abteilungen finden regelmäßige Klausurtage auf verschiedenen Ebenen statt. Die „große Leitungsrunde“ der Diakonie Düsseldorf führt eine Klausur durch und der erweiterte Führungskreis ist zum Jahresempfang eingeladen.

Der Umgang mit Fehlern und Konflikten wird von den verschiedenen Geschäftsbereichen individuell gehandhabt. In einigen Abteilungen wurde sich intensiv mit dem Thema Feedback oder Umgang mit Kritik - besonders bzgl. der Klient*innen-Arbeit beschäftigt und entsprechende Leitfäden erarbeitet. Diakonieu umfassende Standards zum Umgang mit Konflikten und Beschwerden für Mitarbeitende sind im QM etabliert und zugänglich.

In den Teams der Diakonie Düsseldorf gibt es zudem individuelle Strategien mit Konflikten und Beschwerden umzugehen. Weiterhin hat jede/r Mitarbeitende die Möglichkeit, sich an unsere Seelsorgerin oder an die MAV zu wenden, wenn sie Konflikte lösen oder Beschwerden besprechen möchten.

Die Seelsorgerin kann jede/r Mitarbeitende bei beruflichen und privaten Sorgen und Problemen anrufen. Neben Einzelgesprächen geht sie auch beratend in Teamrunden und unterstützt in Konfliktsituationen. Weiterhin begleitet sie die Pflegemitarbeitenden mit dem Thema Tod und Sterben umzugehen und hilft in Trauersituationen, wenn ein/e Kolleg/in verstorben ist. Aber auch bei privaten Problemsituationen ist die Seelsorgerin Ansprechpartnerin für Mitarbeitende. Jede/r Mitarbeitende steht dieses Angebot kostenfrei zur Verfügung. Die Schweigepflicht ist gegeben.

Ergänzend zu den internen Strukturen verfügt die Diakonie über einen Pool externer Coaches und Supervisor*innen, die bei Bedarf ebenfalls einbezogen werden können. In einigen Arbeitsbereichen 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 gleichermaßen. Z.B. können im Bereich Erziehung und Beratung Mitarbeitende ohne Angabe von Gründen ein Beratungsangebot bei einem/einer trauma- und krisentherapeutisch geschulten Berater*in in Anspruch nehmen.

In der Diakonie 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 verschieden hohes Maß an Eigenverantwortung mit sich. So ist die Flexibilität der Arbeitszeitgestaltung und des mobilen Arbeitens in der Verwaltung eine andere als in der Pflege oder in den Kindertagesstätten.

Die ausgeprägte interne Kommunikation – Mitarbeitendenversammlungen des Vorstandes, Bereichs- und Teamsitzungen, Dienstbesprechungen usw., einem Social Intranet „Dina“ (verfügbar auch für Mitarbeitende ohne eigenen Rechnerarbeitsplatz) und einer dazugehörigen Mitarbeitenden-App inklusive Chat (verfügbar auf dienstlichen und privaten Endgeräten), einem E-Mail-Verteiler (ca. 1.500 Mitarbeitende können direkt erreicht werden), verschiedensten Druckerzeugnissen und Mitarbeitenden-Events (z. B. Sommerfest) – zeigt, dass eine mitarbeitenden-orientierte Unternehmenskultur gelebt wird: Alle Elemente sind so gestaltet, dass Mitarbeitende auch hierarchie- oder organisationseinheitenübergreifend in den direkten Austausch treten können.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- Das Diakonie-Institut für berufliche Bildung bietet seit 2021 wieder ein umfangreiches Fortbildungsprogramm an. Das Programm ist von jedem Mitarbeitenden digital auf der Homepage einsehbar, das Anmeldeverfahren online und als Prozess hinterlegt. (s. <https://www.diakonie-bildung.de/seminare>).
- Der Geschäftsbereich Leben im Alter mobil hat für die Mitarbeitenden flexibles Arbeiten eingeführt.
- Mitarbeitendenbefragung 2023: Erhebungen zur Zufriedenheit am Arbeitsplatz bzw. zum Erleben der Unternehmenskultur werden regelmäßig trägerweit durchgeführt. Im Herbst 2023 fand eine gesamte Mitarbeitenden-Befragung statt. Die Ergebnisse wurden im Jahr 2024 den Mitarbeitenden vorgestellt. Weiterhin wurden in einigen Abteilungen Workshops zur Entwicklung von Maßnahmen und Ideen durchgeführt, um mit den Ergebnissen der Befragung zu arbeiten. Dazu gehören z.B. Ergebnisbesprechungen und Ableitungen in und für die einzelnen Abteilungen (siehe Anlage 3.1 Präsentation MAB Diakonie Düsseldorf).
- Die Geschäftsbereiche Jugendhilfe und Schule, sowie Bildung und Erziehung verbesserten die Kommunikationsstruktur und überarbeiteten die Stellenbeschreibungen.
- Im Geschäftsbereich Bildung und Erziehung wurde 2021 der theologische Elementarkurs wieder gestartet – Konzept siehe Anlage 3.2.
- Seit 2020 ist der Bereich „Erziehung & Beratung“ der Diakonie Düsseldorf nun mit dem Qualitätssiegel der Systemischen Gesellschaft e.V. zertifiziert. Zur Rezertifizierung wurde im Herbst 2023 mit einem Bericht über die Weiterentwicklung des systemischen Ansatzes

beantragt. Nach einem Besuch durch die Systemische Gesellschaft wurden der Geschäftsbereich rezertifiziert.

- Seit 2023 ist bei der Diakonie Düsseldorf auch ein Hinweisgebendensystem (gemäß HschG) etabliert, <https://www.diakonie-duesseldorf.de/ueber-uns/diakonie-im-ueberblick/hinweisgeberschutz>
- Via dem Abrechnungssystem Loga, einem Employer Self Service, wird den Mitarbeitenden personalrechtliche Informationen und Unterlagen zur Verfügung gestellt. Unterlagen können individuell hinterlegt und ausgedruckt werden (Gehaltsabrechnung), aber auch allgemeine-relevante Informationen zugänglich gemacht werden. Dadurch entfällt Papierverbrauch für Abrechnungen, sowie Portokosten und Transport.

Verifizierungsindikatoren

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick der Betriebszugehörigkeit sowie der Anzahl an Bewerbungen im Berichtszeitraum.

Tabelle 3: Übersicht Betriebszugehörigkeit und Bewerbungen

	2021	2022	2023
Fluktuationsrate	10,9	8,8	13,4
durchschn. Betriebszugehörigkeit	7,58	7,59	7,58
Bewerbungen (gesamt)	4178	4324	4327
davon Initiativbewerbungen	252	260	246

Angebot und in Anspruch genommene Entwicklungsmöglichkeiten (fachlich und persönlich): Das Diakonie Institut bietet Kurse, Seminare zur persönlichen Entwicklung und auch Kurse im Bereich des Gesundheitsmanagements (z.B. Resilienz) an. Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht der durchgeführten Seminartage am Diakonie Institut und den dazu angemeldeten Mitarbeitenden.

Tabelle 4: Übersicht Angebote des Diakonie Instituts

	2021	2022	2023
Seminartage	152	196	156
Anmeldungen	1996	1370	2173

Verbesserungspotenzial

- In Zukunft werden alle Mitarbeitenden ein Seminar zum Thema „Schutzkonzept“ verpflichtend besuchen: Die evangelische Kirche und die Diakonie haben es sich zur Aufgabe gemacht, das Thema „Sexualisierte Gewalt“ aus dem Schatten zu holen und den Schutz vor Verletzungen der sexuellen Selbstbestimmung in den Fokus zu rücken. Hierfür ist es notwendig zu erfahren, wie im Falle eines Verdachts vorzugehen ist.

- Es ist geplant für alle Mitarbeitenden Einführungsschulungen zu Microsoft 365 durchzuführen und langfristig allen eine eigene Diakonie-Mail-Adresse anzulegen.
- Die grundsätzliche Partizipation aller Mitarbeitenden soll über verschiedene Formate weiter ausgebaut werden.
- Der Informationsfluss und Transparenz der Geschäftsbereiche wird mittels diverser Kommunikationsmaßnahmen verbessert.
- Die Verbindlichkeit zum Wahrnehmen von Fortbildungsangeboten sowie die Kenntnis über die Angebote des Instituts fördern.
- Erstellung eines diakonieweiten Gesamtkonzepts „Personalentwicklung und Fortbildung“.

C1.2 Gesundheitsförderung und Arbeitsschutz

Gesundheitsförderung und Arbeitsschutz sind bei der Diakonie Düsseldorf durch Gremienarbeit sowie etablierte Maßnahmen bzw. Angebote für die Mitarbeitenden fest verankert und werden stetig weiter verbessert bzw. ausgebaut.

Die gesetzlichen Vorgaben des Arbeitsschutzes werden umgesetzt und überprüft. Dazu tagt regelmäßig der Ausschuss Arbeitssicherheit (ASA). Arbeitsschutzbeauftragter und Mitarbeitendenvertretung (MAV) führen Arbeitsplatzbegehungen durch. Es werden bspw. Verbandskästen oder transportable Elektrogeräte geprüft und vor allem Pflichtschulungen umgesetzt, wie bspw. Brandschutzbelehrungen und -übungen. Gefährdungsanalysen und -beurteilungen werden regelmäßig umgesetzt. Für neue Führungskräfte werden externe Schulungen zum Thema Arbeitssicherheit angeboten.

Im Bereich der betrieblichen Gesundheit ist die Zusammenarbeit mit dem Arbeitsmedizinischen Dienst (ABMZ) zu nennen; dieser führt Pflicht- und Angebotsuntersuchungen für die Mitarbeitenden durch. Die Diakonie Düsseldorf verfügt auch über ein etabliertes betriebliches Eingliederungsmanagement bei längeren Erkrankungsphasen von Mitarbeitenden.

Die Gesundheitsförderung bei der Diakonie gestaltet sich partizipativ. So hat jeder Geschäftsbereich und die Verwaltungseinheit eine Vertretung im Gesundheitsausschuss. Themen können so aus den einzelnen Geschäftsbereichen in den Ausschuss transportiert und für alle Mitarbeitenden gelöst, bearbeitet und aufbereitet werden. Zugleich können Themen aus dem Ausschuss ziel- und zielgruppen-bezogen in die Vertretungsbereiche kommuniziert werden. Die Maßnahmen des Gesundheitsausschusses z. B. Gesundheitskurse wie die „Bewegte Pause“, Gesundheitsinformationen, oder der Tappa-Gehwettbewerb bzw. Teilnahme am Stadtradeln, werden den Mitarbeitenden kostenlos zur Verfügung gestellt.

Für alle Mitarbeitenden der Diakonie werden zahlreiche Maßnahmen zur Gesundheitsförderung ergriffen. So haben beispielsweise alle Mitarbeitenden der Diakonie die Möglichkeit ein Job-Rad zu leasen oder einen entsprechenden zinslosen Kredit für die Anschaffung zu nutzen.

Wie auch im vorherigen GWÖ-Bericht aufgezeigt, orientieren sich die Geschäftsbereiche in der Gesundheitsförderung an den Wünschen und Bedürfnissen der Mitarbeitenden. So werden informelle Möglichkeiten für Mitarbeitende gefunden, bei Belastungen Pausen einlegen zu können, bzw. wird eine aktive Pausenkultur unterstützt (EuB). Hier wird auch immer wieder versucht Möglichkeiten zu schaffen, um die Arbeitsbelastung an Gesundheit und Alter anzupassen (Beispiel: In der ambulanten Jugendhilfe helfen sich Kolleg*innen bspw. bei der Umsetzung von Wohnungsumzügen von

Jugendlichen.) Dieser notwendige Zusammenhalt in Teams und über Abteilungen hinweg auf Geschäftsbereichsebene wird durch bereichsbezogene Maßnahmen zur Gesundheitsförderung unterstützt, wie bspw. Gesundheitstage, Massageangebote, Kooperation mit digitalen Anbietern oder aktive Pausen vor Ort.

Der Geschäftsbereich Leben im Alter bietet allen Mitarbeitenden bei Bedarf seine Unterstützung zum Thema pflegende Angehörige an. Auch aktuelle Wissensbedarfe zum Infektionsschutz (Material, Impfungen, Hygienebedarf und -schulungen) werden gedeckt.

Die gesundheitlichen Herausforderungen stellen sich, neben den allgemein erhöhten Risiken im Sozial- und Gesundheitswesen (siehe Berichte der Krankenkassen), nach den Arbeitsbereichen sehr unterschiedlich dar. So sind in den Bereichen Leben im Alter und Kindertagesstätten die körperlichen Herausforderungen wie Rückenleiden aufgrund von schwerem Heben/Tragen oder Lärmbelastung größer als bspw. in Erziehung und Beratung, wo die psychischen Herausforderungen aufgrund von Kinderschutz und schwerwiegenden Fällen / sekundäre Traumatisierung, größer sind. Eigene belastende Erfahrungen können sich in psychischer Belastung bis hin zur Arbeitsunfähigkeit auswirken. Teamberatung und Supervision sind hier obligatorische Qualitätsmerkmale unserer Angebote. Die sog. „Joker-Karte“ ermöglicht jedem Mitarbeitenden einmal im Jahr einen Fall oder eine Aufgabe abzulehnen bzw. abzugeben, ohne dies näher begründen zu müssen.

Ein externer Psychotraumatologe steht den Mitarbeitenden im Notfall / bei Belastung (sog. blaue Karte) zur Verfügung.

Weiterhin sind alle Mitarbeitenden im Bereich Erziehung und Beratung verpflichtet, an Grundlagenschulungen wie Kinderschutz, Basiskurs systemisches Arbeiten, Ergonomieshow, Burn-out und sekundäre Traumatisierungen erkennen, teilzunehmen. Zudem werden Supervision (zur Verarbeitung belastender Situationen, Tod von Schutzbefohlenen etc.) und Deeskalationstrainings, bzw. Fortbildungen zum Umgang mit schwierigen Situationen und Klient*innen (bspw. Traumafolgen, Neue Autorität, Auswirkungen ungenügender Bindungserfahrungen, psychischen Erkrankungen etc.) für die Mitarbeitenden angeboten.

Zusätzlich wird in verschiedenen Arbeitsbereichen (bspw. der Jugendhilfe) Wert auf regelmäßige kollegiale Beratung gelegt. Dieses Wissen, und auch das Wissen um den Erwerb, den Verlauf und die Bewältigung von Burnout und sekundärer Traumatisierung wird regelmäßig geschult und erhoben. Der Schutz ist allerdings nicht lückenlos, wie zum Beispiel in den Wohngruppen für Jugendliche oder im Bereich Gesundheit und Soziales. Strukturelle Absicherungen sind nicht vorhanden, sondern werden meist informell in den Teams situations- und anlassbezogen gelöst. In diesem Kontext werden in manchen Arbeitsbereichen die Mitarbeiterjahresgespräche als mit auf die Berufs-Lebenssituation fokussierende Methode gehandhabt, um insbesondere dem komplexen Zusammenspiel von einerseits Gesund(-erhaltung) und Familienfreundlichkeit und andererseits Arbeitsfähigkeit / Arbeitsleistung / Arbeitsbedingungen und Verhaltens- und Verhältnisprävention gerechter zu werden.

Beschriebene Verfahren zum Umgang mit physischer und psychischer Gewalt gegen Mitarbeitenden, die von Klient*innen ausgehen, sind sehr unterschiedlich in den Arbeitsbereichen vorhanden.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

Über den vom Vorstand eingerichteten Gesundheitsfond werden wechselnde und kostenfreie Fortbildungen zu Themen wie Achtsamkeit, Resilienz, Yoga, Waldbaden, Rückenschule etc. in Zusammenarbeit mit dem Diakonie-Institut angeboten. Im Jahr 2021 wurde - unter Berücksichtigung der Corona-Auflagen - ein besonders vielfältiges Gesundheitsprogramm aufgelegt: Mit vielen außergewöhnlichen Aktivitäten, einem wöchentlichen Gesundheitsimpuls über DINA für alle Mitarbeitenden und der Besonderheit, dass jede/r Mitarbeiter*in 10 Arbeitsstunden für gesundheitliche Aktivitäten „geschenkt“ wurden.

Aus den Rückmeldungen zur Gesundheitsreihe 2021 (s. Anlage 3.3) kristallisierte sich für die Arbeit des Gesundheitsausschusses in 2022/2023 der Schwerpunkt psychische Gesundheit heraus. In Kooperation mit der Hochschule Düsseldorf wurde ein Forschungsprojekt zum Thema „Psychische Gesundheit“, mit Fachtagen, Workshops, Seminarangeboten und Lesungen durchgeführt.

Alle Kindertageseinrichtungen haben zur Vorlage beim LVR ein einrichtungsbezogenes Schutzkonzept erarbeitet. Es wurden vollständig alle Kita Teams darüber hinaus zum Thema „Psychosexuelle Entwicklung der Kinder“ geschult. Das Schulungskonzept kann der Anlage 3.4 entnommen werden.

Im Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule wird das Verfahren zum Umgang mit Gewalt gegen Mitarbeitende umgesetzt.

- Für alle Führungskräfte wird die verpflichtende Fortbildung zum Thema „Sucht am Arbeitsplatz“ angeboten.
- In den Geschäftsbereichen Erziehung & Beratung, sowie Jugendhilfe & Schule wurden zur Unterstützung bzw. Entlastung der Fachkräfte zusätzliche Verwaltungskräfte eingestellt
- In den Kitas wurden zusätzliche Alltagshelfer*innen eingestellt
- Die Zusammenarbeit mit dem ABMZ wurde evaluiert, Standards vereinbart und regelmäßige Kritikgespräche geführt
- Für Mitarbeitende des Geschäftsbereichs Bildung und Erziehung und Erziehung & Beratung besteht die Möglichkeit die sog. „Poschkamp-Karte“ zu ziehen. Dr. Poschkamp bietet bei Überlastung, Krisen oder in beruflich/privaten schwierigen Situationen Beratung an. Die Mitarbeitenden können Dr. Poschkamp direkt kontaktieren (Kontaktaten in Checkkartenformat „Karte“ werden jährlich neu ausgehändigt) und 1-2 Sitzungen in Anspruch nehmen, ggf. Überbrückung bis zu einem Therapieangebot.
- Schutzmaßnahmen in der Coronazeit wurden über das vorgeschriebene Maß hinaus angeboten
- Resilienzberatung für Mitarbeitende steht zur Verfügung
- Das Diakonie Institut hat eine Veranstaltungsreihe rund um Gesundheit konzipiert und angeboten
- Die Möbel der Arbeitsplätze werden sukzessive weiter ergonomisch optimiert.

Verifizierungsindikatoren

Mitarbeitende sollen selbstverständlich bei einer Erkrankung zuhause bleiben.

	2021	2022	2023
Krankenquote (ohne Langzeiterkrankte)	7,4	7,7	7,2
Anzahl und Ausmaß der Betriebsunfälle	101	126	121

Unter den C.1.1 Kennziffern zu Seminaren sind auch Kurse zum Gesundheitsmanagement enthalten.

Außerdem hat die Diakonie einen Rahmenvertrag mit drei Fitnessstudios geschlossen, der unseren Mitarbeitenden einen vergünstigten Tarif bietet. Nach den Einschränkungen durch die Corona-Pandemie sind die Anmeldezahlen hierfür auch wieder gestiegen: Im Jahr 2021 wurden 17 Fitness-Verträge über die Diakonie Düsseldorf abgeschlossen, im Jahr 2022 50 und in 2023 67 Verträge.

Verbesserungspotenzial

- Im Geschäftsbereich Leben im Alter wird ein Konzept zur Umsetzung „Rückenschonendes Arbeiten“ erstellt
- Im Geschäftsbereich Bildung und Erziehung wird mit der AOK ein Konzept zur Gesundheitsförderung (physische und psychische Gesundheit) erstellt
- Der Standort Oberlinplatz erarbeitet ein Konzept zur Förderung des sozialen Miteinanders für Mitarbeitende
- Der Geschäftsbereich Jugendhilfe & Schule bietet eine „bewegte Pause“ einmal in der Woche an
- Die genaue Funktion „Gesundheitsbeauftragter Diakonie“ wird überarbeitet und neu definiert
- Wingwave-Coach als Angebot zur Stressreduktion
- Schulungsangebot „Sicherheit beim Fahrrad fahren“

C1.3 Diversität und Chancengleichheit

Vielfalt ist bei der Diakonie willkommen. Evangelisch sein heißt für uns auch, die Vielfalt der Menschen in einer Stadt wie 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“. Bereits bei Vorstellungsgesprächen nimmt die Schwerbehindertenvertretung teil bzw. die MAV kann auf Wunsch hinzugezogen werden.

Wir setzen uns für die Verständigung zwischen Menschen in unserer Stadt ein, damit das Zusammenleben gelingt und jeder Mensch so angenommen wird, wie er/sie/* 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. Allerdings werden bisher keine spezifischen Kennzahlen bzgl. Diversität erhoben bzw. analysiert. Diversität ist ein Thema, das die Diakonie in den einzelnen Arbeitsbereichen und gegenüber den verschiedenen Zielgruppen (Mitarbeitende, Klient*innen) zunehmend in Überlegungen, Angebote und Projekte einbezieht.

Die Diakonie Düsseldorf bietet für Multiplikator*innen aus sozialen und integrativen Diensten, Ehrenamtliche, Studierende und weitere Gruppen die „Integrationsagentur“. 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, welches auch ein Aspekt von Diversität bei einem kirchlichen Träger ist. Dazu wurde eine „Leitlinie zur Umsetzung der Loyalitätsrichtlinie“ verfasst, die für alle Mitarbeitenden verbindlich ist und Handlungsmöglichkeiten bzw. Einschränkungen benennt.

In der täglichen Zusammenarbeit wird angestrebt, allen Mitarbeitenden bzw. Talenten die gleichen Chancen zu geben und Benachteiligungen zu überwinden. Bei einer Benachteiligung können sich die betroffenen Mitarbeitenden jederzeit an ihre/n Vorgesetzte/n bzw. die Mitarbeitervertretung wenden.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

2023 wurde die erste queere Tagespflege für ältere Menschen durch die Diakonie Düsseldorf eröffnet. Dafür wurde in Vorbereitung ein Workshop durchgeführt, bei dem sich die Fachstelle "Altern unterm Regenbogen", Vertreter*innen der queeren Community und des Geschäftsbereichs Leben im Alter mobil austauschten.

Dabei stehen neben den Bedürfnissen und Erwartungen an Barrierefreiheit, insbesondere die spezifischen Bedürfnisse von nicht-heterosexuellen Menschen im Vordergrund, oder von Menschen, die sich nicht einer bestimmten Geschlechteridentität zuordnen. Der Wunsch nach einem geschützten Raum, in dem sie frei von Diskriminierungen und Vorurteilen leben können, steht für die Betroffenen dabei ganz oben und die Diakonie Düsseldorf unterstützt dies.

Seit 2021 gibt es im Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule einen Arbeitskreis „Queerness“, sowohl als Kontakt für Kinder/Familien und auch für Mitarbeitende. Aus diesem Arbeitskreis heraus werden auch Vorträge bei Abteilungsversammlungen gehalten. Für das Jahr 2024 ist ein queerer Stammtisch in Planung und eine Arbeitsgruppe, die sich trägerweit mit dem Thema Diversität beschäftigt.

Außerdem wurden folgende Punkte umgesetzt:

- Einfache Sprache in interner Kommunikation wird durch Leitlinie erarbeitet.
- Mitarbeitende werden bei Wechsel des Geschlechts selbstverständlich akzeptiert und offen aufgenommen. Die Nicht-Thematisierung ist eine Handlungsfrage.
- Es gab ein Angebot des Fortbildungsinstituts zum Thema Queerness.
- Auch die Loyalitätsrichtlinie bzw. Gespräche im Auswahlverfahren bei Kirchengaustritten spiegeln das Verständnis von Diversität wieder.
- Es gibt Arbeitsmaterial für alle Kita Teams zur Teamschulung „Vielfalt Familie“.
- Für die spanischen Fachkräfte wurde das QM Handbuch in spanische Sprache übersetzt (siehe Anlage 3.5)

Verifizierungsindikatoren

Basierend auf dem regelmäßigen Unternehmensreport liegen folgende Zahlen vor (in %).

	2021	2022	2023
Diversität und Chancengleichheit in %			
Durchschnittsalter	43,8	43,9	43,9
bis 25 Jahre	9	8	9
bis 30	11	10	10
bis 40	23	23	24
bis 50	20	21	21
bis 60	27	26	25
über 60	10	11	11
Frauen in %	82	82	81
Schwerbehinderte in %	6	5	6
Teilzeit in%	53	52	53

Konfessionen in %	2021	2022	2023
ev.	45	44	42
kath.	38	36	36
jüdisch	0,2	0,2	0,3
muslimisch	6	7	7
orthodox	5	5	3
ohne Konfession	4	7	10
Sonstige	1,8	0,75	1,7

Die Elternzeit von Müttern bzw. Vätern teilt sich wie folgt auf:

Elternzeit	2021	2022	2023
Mütter	132	120	120
Väter	7	6	7

Weitere Kennziffern im Hinblick auf Dimensionen der Diversität werden nicht erhoben, und auch die Teilnahme an Seminarangeboten wird zum Punkt „Diversität“ nicht gesondert analysiert.

Verbesserungspotenzial

- Berufung einer diakonie-weiten Arbeitsgruppe mit Vertretenden aus allen Geschäftsbereichen zum Thema Diversität ist für 2024 geplant. Diese soll Leitsätze erarbeiten.
- Genderneutrale WC nach und nach in allen Häusern implementieren (Kennzeichnung durch Piktogramme).
- Kooperation mit Fachstelle „Altern unterm Regenbogen“ ausbauen
- Für den Geschäftsbereich Bildung und Erziehung ist ein Fachtag „Diversität“ geplant
- Beitritt der Diakonie Düsseldorf zur „Charta der Vielfalt“
- Statistische Erfassung der Schwerbehinderten
- Im Unternehmensreport Merkmale prüfen und ausführlichere Analyse anpassen

C1.4 Negativ-Aspekt: 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 den gesetzlichen Bestimmungen legt die Diakonie Wert auf Gesundheitsthemen und die Einhaltung von Pausen und Erholungsphasen. Als Wohlfahrtsverband, der als Kernbotschaft Nächstenliebe und Zukunftsgestaltung in die Stadtgesellschaft trägt, ist das ein wichtiges Ziel. Verstöße gegen menschenwürdige Arbeitsbedingungen gibt es keine.

Im Falle eines Fehlverhalten bzgl. Arbeitsbedingungen können sich die Mitarbeitenden an die MAV wenden und so darauf aufmerksam machen. Außerdem könnte in solchen Fällen auch das Hinweisgebendensystem genutzt werden.

Verifizierungsindikatoren

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



C2 Ausgestaltung der Arbeitsverträge

C2.1 Ausgestaltung des Verdienstes

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

Hierzu liegen auch Funktionsbeschreibungen mit Zuordnung der 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.

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 auch frei zugänglich online eingesehen werden. Aktuelle Tarifabschlüsse und damit verbundene Entwicklungen werden meistens auch über die Medien publik.

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

Der BAT-KF bildet einen überdurchschnittlichen Verdienst ab und ist somit als lebenswürdig einzuschätzen. Durch die Bindung an den Tarif und die darin enthaltene Anpassung der Vergütung stellt die Diakonie sicher, dass alle Mitarbeitenden unter Vollzeitbedingungen einen lebenswürdigen Verdienst erhalten.

Die Einstellung von Mitarbeitenden erfolgt immer unter Beteiligung der MAV. Diese achtet bereits im Einstellungsprozess auf die richtige Eingruppierung bzw. Entlohnung der neuen Mitarbeitenden. Die MAV berät auch zu individuellen Fragestellungen des Entgelts.

Zusätzliche Maßnahmen:

- Im Geschäftsbereich Jugendhilfe & Schule wurden Zulagen über gesetzliche Vorgaben hinaus gezahlt.
- Für die Auszubildenden in OGS und Kita werden Ausbildungskosten für den Theoriepartner der praxisintegrierten Auszubildenden übernommen.
- Es erfolgte eine Reduzierung auf die 5 Tage Woche im Geschäftsbereich Leben im Alter mobil.

Verifizierungsindikatoren

- Die aktuelle tarifliche Spanne erstreckt sich von EG 1a bis EG 15Ü AEGP. Das bedeutet eine gehaltliche Spreizung im Vollzeit-Arbeitsverhältnis von 2579,22 Euro bis 8.686,96 Euro (15,21 pro Std. bis 51,22 pro Std.); also eine Spreizung von ca. 1:4 im tariflichen Bereich.
- Ein standortabhängiger "lebenswürdiger Verdienst" (für alle Betriebsstandorte) ist bei einer Vollzeitstelle gemäß BAT-KF gegeben.

Verbesserungspotenzial

- Ein regelmäßiger Newsletter Personal für bessere Information ist in Planung.
- Erhöhte Transparenz für Tarifwerte/Eingruppierungen soll geschaffen werden.

C2.2 Ausgestaltung der Arbeitszeit

Aufgrund der verschiedenen Arbeitsfelder sind in der Diakonie unterschiedliche Zeiterfassungssysteme von Nöten und in Nutzung. Dazu gehören verschiedene elektronische Zeiterfassungssysteme: Bis Ende 2022 gab es SoPart, TimeOffice und Snap. Timeoffice wurde im Bereich Leben im Alter 2023 durch Vivendi abgelöst.

Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass aber auch noch ausgedruckte Tabellen für Mitarbeitende ohne Computerarbeitsplatz und Excel-Tabellen zur eigenen Selbstkontrolle der Mitarbeitenden mit Vertrauensarbeitszeit im Einsatz sind.

Mehrarbeit soll nur in Absprache mit den Vorgesetzten erfolgen – also mit Genehmigung oder auf Anweisung. Wenn Überstunden geleistet wurden, können diese mit Freizeit nach Rücksprache mit dem/der Vorgesetzten ausgeglichen werden, bzw. auch ausbezahlt werden. Eine einheitliche Höchstgrenze für Überstunden liegt nicht vor – dies wird von den Abteilungen individuell gehandhabt.

Bei der Diakonie gibt es in vielen Bereichen Dienstpläne, die möglichst auch die Wünsche der Arbeitnehmer*innen berücksichtigen. Dies hängt stark vom jeweiligen Arbeitsfeld und der Arbeitslast ab. Zum Beispiel müssen Pflegeeinrichtungen Tag und Nacht besetzt sein, Kitas und Schulen weisen feste Betreuungszeiten auf, während z.B. 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 unternehmenskulturell gewollt, sondern spiegeln in einzelnen Geschäftsbereichen den Fachkräftemangel und auch besondere Faktoren wie z.B. zuletzt Auswirkungen der Corona-Pandemie wieder.

Das Diakonie Institut bietet regelmäßig Seminare zu Selbst- & Zeitmanagement, an denen die Mitarbeitenden teilnehmen können.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- Flexible, auf Arbeitszeit angepasste Möglichkeit des mobilen Arbeitens wurde auch nach der Pandemie beibehalten.
- Arbeitszeiten und Stellenumfang werden mit Hinblick auf Vereinbarkeit von Familie und Beruf möglich gemacht.
- Im Geschäftsbereich Leben im Alter gibt es eine digitale Anwendung für Warnhinweise bei Überschreitung der Arbeitszeit, - gefolgt von konsequenter Umsetzung/Beachtung.
- Leben im Alter bietet Mitarbeitenden zunehmend flexible Arbeitszeiten und Wunschdienstzeiten.

Verifizierungsindikatoren

Die unternehmensweit definierte Wochenarbeitszeit beträgt im Berichtszeitraum für eine Vollzeitstelle 39h/Woche. Überstunden, also jeweils die Differenz der Stunden vom Jahresende zum Jahresanfang, wurden wie folgt erfasst:

2021	7896 Stunden
2022	7761 Stunden
2023	3971 Stunden

Verbesserungspotenzial

Es wird die digitale Arbeitszeiterfassung in allen Geschäftsbereichen angestrebt. Das Modell für geteilte Stellen wird weiterhin getestet, evaluiert und in der Praxisphase ausgeweitet.

C2.3 Ausgestaltung des Arbeitsverhältnisses und Work-Life-Balance

Innerhalb der Diakonie werden Vollzeit, Teilzeit und auch Sabbatical-Modelle (basierend auf Zeitwertkonten) angeboten. Die Möglichkeit eines früheren Renteneintritts, z.B. Altersteilzeit, kann individuell vereinbart werden.

Die Diakonie bietet zudem befristete Stundenreduzierungen/-erhöhungen. Dadurch wird die Rückkehr auf einen höheren Stellenumfang, z.B. wenn die Kinder größer sind, gesichert.

Die Gestaltungsmöglichkeiten sind innerhalb der Arbeitsfelder sehr unterschiedlich. Im Bereich Schulsozialarbeit und Jugendhilfe gibt es begrenzte Gestaltungsmöglichkeiten die Arbeitszeiten individuell zu gestalten, da die Förderkonditionen des Jugendamtes (0,5 VB oder 1,0 VB) das nicht zulassen.

Im Bereich GuS gibt es wenige Vollzeitbeschäftigte und viel Flexibilität in der Gestaltung der wöchentlichen Arbeitszeit. Im Bereich EuB und JuS 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. Für Elternzeitrückkehrer*innen werden bezüglich der Arbeitszeit Wünsche aus Rücksprachen berücksichtigt.

Individuelle Auszeiten können in Abteilungen verabredet und geplant werden. Grundsätzlich sind Stellenwechsel bzw. Karriere-Entwicklungen innerhalb der Diakonie Düsseldorf bzw. des Berufsfelds und Geschäftsbereichs-übergreifend möglich.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- Flexible Regelungen für Arbeitszeitreduzierungen bzw. Stundenaufstockung auf Wunsch der Mitarbeitenden
- Großzügige Regelungen für unbezahlten Urlaub
- Möglichkeit des Weiterarbeitens während der Rente
- Verringerung von sachgrundlos befristeten Arbeitsverträgen

Verifizierungsindikatoren

Zu den Arbeitszeitmodellen der Diakonie gibt es Vollzeit, Teilzeit, Arbeitszeitkonten (Zeitwertguthaben) für Sabbatical, sowie die Möglichkeit der Altersteilzeit. Jobsharing wird bei der Diakonie nicht angeboten. Das Sabbatical ist nun diakonieweit vereinheitlicht - dies wurde als Anregung aus dem letzten GWÖ-Bericht entnommen und umgesetzt.

	2021	2022	2023
Anzahl Führungskräfte in Teilzeit	47	41	37
Anzahl der Mitarbeitenden in Teilzeit, inkl. Führungskräfte	1258	1263	1321

Verbesserungspotenzial

- Tarifgemäße Sonderurlaube oder Dienstbefreiung
- Zeitgutschriften zur Verfügung der Mitarbeitenden ermöglichen (z.B. Gesundheit, Geburtstag).
- Zusammenführung und Analyse der Kennzahlen.

C2.4 Negativ-Aspekt: Ungerechte Ausgestaltung der Arbeitsverträge

Die Diakonie zahlt allen Mitarbeitenden einen lebenswürdigen Verdienst, dieser ist durch die Anbindung an den BAT-KF weitgehend sichergestellt. Ebenso wird der gesetzliche Mindestlohn eingehalten. Die Erreichung von Karriereschritten wird gefördert. Hier spielt das Potential der Mitarbeitenden, ihre Fachlichkeit und das Engagement in ihrem Arbeitsbereich eine wesentliche Rolle. Ein Risikoausgleich wird von Seiten der Diakonie nicht gezahlt.

Verifizierungsindikatoren

Vorab sei gesagt: kirchliche Träger zahlen besser als Privatträger. Als Wohlfahrtsverband ist es der Diakonie sehr wichtig, allen Beschäftigten einen lebenswürdigen Verdienst zu zahlen. Durch die

Anbindung an den BAT-KF ist das sichergestellt. Als eingetragener Verein ist die Gewinnerzielung nicht unser primäres Ziel. Gewinne werden investiert oder als Rücklagen eingestellt.

Im Jahr 2021 waren bei der Diakonie Düsseldorf 2.996 Mitarbeiter*innen beschäftigt, im Jahr 2022 waren es 3.080 und im Jahr 2023 3.146 Mitarbeiter*innen.

Die für den Berichtszeitraum gültige tarifliche Spanne erstreckt sich von EG 1a bis EG 15Ü AEGP. Das bedeutet eine gehaltliche Spreizung im Vollzeit-Arbeitsverhältnis von 2.579,22 Euro bis 8.686,96 Euro (15,21€ pro Std. bis 51,22€ pro Std.).

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 in den Jahren 2021 und 2022 bei 16 % und im Jahr 2023 bei 17%.

Entfristungen finden nach Möglichkeit statt, allerdings ist das in manchen Geschäftsbereichen sehr von den Projektinhalten bzw. der Refinanzierung abhängig (z.B. Alltagshelfer*innen in Kita oder Mitarbeiter*innen, die in der Flüchtlingshilfe arbeiten).

Es gibt keine „Nullstunden-Verträge“ und auch keine Pauschalverträge.

Zeitarbeitskräfte werden – nach Geschäftsbereich bzw. Abteilung- dezentral eingesetzt, beauftragt und bezahlt. Es gibt zentral gelistete Rahmenvertragspartner für Zeitarbeitsfirmen (über das Einkaufsmanagement). Es findet keine Ausbeutung der Mitarbeitenden statt.

Verbesserungspotenzial

- Zusammenführung und Analyse der Kennziffern (digital)
- Zeitarbeit transparenter gestalten und diakonieweit erheben

C3 Förderung des ökologischen Verhaltens der Mitarbeitenden

C3.1 Ernährung während der Arbeitszeit

Die Diakonie ist auf dem Düsseldorfer Stadtgebiet an 230 Standorten aktiv. Somit gestaltet sich das Angebot der Diakonie an die Mitarbeitenden bzgl. der Ernährung sehr unterschiedlich. Wie im letzten Gemeinwohlbericht beschrieben wurde mit dem „Tag-101-Programm“ die nachhaltige Ausrichtung der Ernährung bzw. Catering vorangetrieben. Folgende Maßnahmen werden bspw. fortlaufend umgesetzt:

- Mineralwasser wird aus einer regionalen Quelle in Glasflaschen bezogen
- Kaffee und Tee wird fair gehandelt von GEPA bezogen
- Cafés am Platz der Diakonie bieten vegetarische und vegane Gerichte an, welche am preisgünstigsten verkauft werden

Gerne würde die Diakonie 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 Klient*innen erschwinglich bleibt.

An sehr vielen Standorten der Diakonie gibt es Küchen mit Herd, Mikrowelle, Kühlschrank und Kaffeemaschinen, die von den Mitarbeitenden genutzt werden können. In manchen Einrichtungen können unsere Mitarbeitenden das Essen, das für die Klient*innen angeboten wird ebenfalls gegen Entgelt in Anspruch nehmen. Dies ist zum Beispiel in den Wohngruppen, dem Helmut-Gollwitzer-Haus und den Leben im Alter Zentren möglich.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- Am Oberlinplatz werden Wassersprudler mit Leitungswasser statt Glasflaschen verwendet.
- Das Diakonie Institut verwendet bei der Verpflegung nur noch große statt kleine Glasflaschen.

Verifizierungsindikatoren

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

Verbesserungspotenzial

- Das Thema wird im Gesundheitsausschuss diskutiert: Wie kann/möchte Diakonie ökologische Ernährung fördern auch ohne Kantinenangebot?
- Wo und wie kann trotz engem finanziellen Rahmen, ökologische Ernährung gefördert werden?

C3.2 Mobilität zum Arbeitsplatz

Die Diakonie Düsseldorf ist über das gesamte Stadtgebiet verteilt. Dazu gehören u.a. 48 Kindertagesstätten, 8 Pflegeeinrichtungen, 25 Grundschulen, Verwaltungsgebäude und zahlreiche Beratungsstellen. Unsere Mitarbeitenden reisen mit einem eigenen Pkw, Fahrrad, ÖPNV oder zu Fuß zur Arbeitsstätte an. Es besteht die umweltbewusste Möglichkeit eines Job-Rads und eines Job-Tickets für die öffentlichen Verkehrsmittel. Ehrenamtlichen werden die Kosten für das ÖPNV-Ticket komplett erstattet. Seit 2019 sollen Dienstreisen primär per Bahn oder Auto erfolgen, Flugreisen sind unerwünscht.

Im Berichtszeitraum wurde damit begonnen, die Dienstwagen sukzessive durch E-Autos zu ersetzen. E-Bike und E-Lastenrad können mit Unterstützung des Arbeitgebers geleast werden. Linksrheinisch werden Gas-Betriebene Fahrzeuge eingesetzt. Zudem gibt es die Möglichkeit eines unserer diakonieeigenen Lastenfahrräder auszuborgen, sowie ein Ticket 2000 (dies ist übertragbar und kann somit als Fahrkarte im ÖPNV von allen Mitarbeitenden genutzt werden). An den großen Standorten gibt es Fahrradparkplätze.

Vorangetrieben durch die Pandemiebedingungen im Jahr 2020 wurde die Einführung des mobilen Arbeitens deutlich beschleunigt und ausgeweitet. Dort, wo es von der Tätigkeit her möglich ist, können Mitarbeitende zeitweise mobil arbeiten und ihren CO₂-Fußabdruck auch dadurch verringern.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- 2023 wurden Mobilitätsumfragen zum Mobilitätsverhalten der Mitarbeitenden durchgeführt (siehe unten). Die Ergebnisse haben auch zum Verständnis der Mobilitätsbedarfe der Mitarbeitenden beigetragen und dienen als Grundlage zur Entwicklung von Maßnahmen.
- Es wurde mit der Planung zur Entwicklung eines trägerweiten Mobilitätskonzept begonnen.
- Ladestationen für Fahrräder und Fahrzeuge wurde punktuell erweitert.
- Fahrradstellplätze sowie Stellmöglichkeit der Fahrräder in der Tiefgarage wurden geschaffen.
- Der Geschäftsbereich Leben im Alter mobil hat zwei E-Bikes im Fuhrpark.

Verifizierungsindikatoren

2023 wurde an den zwei größten Standorten das Mobilitätsverhalten der Mitarbeitenden untersucht. Die Ergebnisse werden auf die gesamte Mitarbeiterschaft hochgerechnet und beinhalten damit eine gewisse Unschärfe (Ergebnisse siehe Anlage C 3.6).

Tabelle 5: Anreise der Mitarbeitenden nach Mobilitätsart 2023

Mobilitätsmittel	Verteilung in %
Anreise mit PKW	45%
Anreise mit ÖPNV	20%
Anreise mit Fahrrad	20%
Anreise zu Fuß	15%

Tabelle 6: Nutzung Job-Ticket und Job-Rad

	2021	2022	2023
Job-Ticket	406	404	436
Job-Rad	59	69	82

Verbesserungspotenzial

- Eine Subventionierung des Deutschlandtickets durch den Arbeitgeber wird für 2024 angestrebt.
- Am Standort Oberlinplatz sollen E-Bikes für die Mitarbeitenden aus Erziehung & Beratung zur Nutzung während der Arbeitszeit zur Verfügung gestellt werden, sowie die Errichtung eines Fahrradunterstands.
- Am Platz der Diakonie soll eine Fahrradgarage für die Fahrrad-Rikscha der IGL gebaut werden.

C3.3 Organisationskultur, Sensibilisierung für ökologische Prozessgestaltung

Seit Februar 2019 gibt es die Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit, in der sämtliche Geschäftsbereiche vertreten sind und durch die Nachhaltigkeitsthemen der Diakonie Düsseldorf bereichsübergreifend gesteuert werden. Ein Budget für nachhaltige Projekte und Aktivitäten ist seit 2023 fest eingeplant.

Ein ökologisches Bewusstsein ist bei vielen Mitarbeitenden der Diakonie vorhanden und oftmals auch von privatem Interesse an dem Thema begleitet. Innerhalb der vorhandenen Strukturen werden Nachhaltigkeitsaspekte in den Geschäftsbereichen gelebt und umgesetzt sowie an Schule und Kita an die nächste Generation weitergegeben.

Auf Messen bzw. Recruiting-Veranstaltungen wird inzwischen auch das Thema „Nachhaltigkeit“ in Gesprächen erwähnt bzw. findet ein Austausch mit interessierten, potentiellen Bewerber*innen statt.

Weiterhin bieten Beiträge in DINA zum Themenbereich Nachhaltigkeit den Mitarbeitenden die Chance, sich mit Nachhaltigkeitsthemen auseinanderzusetzen und über aktuelle Themen informiert zu bleiben.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- In allen 50 Kitas gibt es regelmäßige Auffrischungs-Kurse im Bereich Bildung für nachhaltige Entwicklung. 2023 wurde das Projekt „Bildung für nachhaltige Entwicklung – für Alle“ konzipiert und durch die Stiftung Umwelt und Entwicklung NRW in der Förderung bewilligt. Das Projekt unterstützt und schult auch Erzieher*innen der Kitas. Projektantrag siehe Anlage 3.7.
- Nach dem Stammhaus Kaiserswerth wurde nun 2023 auch der Diakonie Campus Oberlinplatz Ökoprofit zertifiziert. Eine besondere Herausforderung im Tagesgeschäft, da zum Campus

unterschiedlichste Einrichtungen und Gebäude zählen, u.a. Büros, eine Kita, das Diakonie Institut und auch ein Standort der IGL. Durch dieses Engagement werden auch zahlreiche Mitarbeiter*innen angesprochen und der Gedanke der Nachhaltigkeit weiter kommuniziert und gelebt.

- In zwei Sachgebieten werden Imkerprojekte umgesetzt, bei denen Klient*innen Bienenvölker pflegen. Der Honig kann käuflich erworben werden.
- Ab 2024 soll trägerweit ein Nachhaltigkeitspreis verliehen werden, um nachhaltiges Engagement der Mitarbeitenden zu würdigen. Konkrete Planungen zur Umsetzung haben stattgefunden.
- Als ein Beispiel zur Sensibilisierung der Mitarbeitenden mittels Wissensvermittlung dient das „Klimafasten 2023“. Dabei wurden während der Fastenzeit im Intranet der Diakonie Beiträge zu verschiedenen Themen an die Mitarbeitenden gerichtet, um auf nachhaltige Lebens- und Arbeitsweise aufmerksam zu machen.
- Die Entwicklung der Schwerpunktthemen zur Nachhaltigkeit sowie das Positionspapier Nachhaltigkeit der Diakonie Düsseldorf beeinflussen die Organisationskultur.
- Die zentren plus haben mit diversen Angeboten an den Deutschen Aktionstagen Nachhaltigkeit teilgenommen. Die Angebote konnten online eingesehen werden.
- 2023 wurden erste Überlegungen zur Entwicklung eines Schulungskonzepts aufgestellt. Das Schulungskonzept soll perspektivisch Angebote für alle Mitarbeitenden zur nachhaltigen Sensibilisierung berücksichtigen und die Handlungsfähigkeit der Mitarbeitenden stärken.
- JuS informiert alle Mitarbeitenden im Geschäftsbereich zu Nachhaltigkeitsthemen durch eine eigene Steuerungsgruppe.
- Die Stabsstelle Nachhaltigkeit wurde mit 30 Wochenstunden ab Oktober 2022 personell ausgebaut.

Verbesserungspotenzial

- Planung und Kommunikation eines diakonieweiten Nachhaltigkeitspreis inkl. Prämie und öffentlicher Preisverleihung für 2024
- Teamschulung in Kitas „Stark im Team-MINT Bildung für eine nachhaltige Entwicklung“ entwickeln
- Für den Geschäftsbereich Jugendhilfe & Schule werden Angebote im Diakonie Institut umgesetzt und der Fachtag „Nachhaltigkeit“ organisiert.



C3.4 Negativ-Aspekt: Anleitung zur Verschwendung / Duldung unökologischen Verhaltens

Wir vermeiden unökologisches Verhalten und die Verschwendung von Ressourcen. Es gibt keine Geschäftsfahrzeuge der sogenannten Oberklasse (> 180g/km CO₂).

Verbesserungspotenzial

- Der Fuhrpark der Diakonie soll mit mehr E-Autos und durch kleinere Fahrzeuge ersetzt werden. Der Mobilitätspool wird strukturell angepasst und dadurch nach Möglichkeit der Fuhrpark verkleinert.
- Der Ausbau von Ladestationen wird vorangetrieben.

C4 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 wir unser Wirken gegenüber der Öffentlichkeit transparent darlegen und Rechenschaft über unsere Strukturen, Finanzen und Leistungen ablegen.

Alle Basisdaten zur Diakonie können über die Homepage abgerufen werden, dazu gehören unser Organigramm, unser Leitbild, die Mitglieder des Kuratoriums und die umfangreichen Angebote der Diakonie: www.diakonie-duesseldorf.de

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

Über das Social Intranet DINA mit ca. 2.500 Abonnent*innen werden viele Informationen und Neuigkeiten aus den verschiedenen Arbeitsbereichen geteilt. Über den Mailverteiler der Diakonie, mit dem circa 1500 Mitarbeitende direkt erreicht werden, werden ebenfalls Informationen publik gemacht, die für alle Kolleg*innen eine hohe Relevanz haben.

Bei der Weitergabe von Daten/Informationen aus Konferenzen entscheiden die Leitungskräfte, welche Informationen für ihre Mitarbeitenden Relevanz haben und geteilt werden sollten. Protokolle aus Leitungsgremien, Budgetplanung, Jahresergebnisse u.ä. sind nur begrenzten Kreisen zugänglich. Der Jahresbericht der Diakonie gibt die Jahresthemen der Diakonie wieder, enthält aber keine differenzierten Zahlen. In manchen Geschäftsbereichen ist es üblich, in der Geschäftsbereichsversammlung Informationen zum Jahresergebnis zu transportieren. Die Quartals- und Jahreszahlen werden ebenfalls bei den Leitungskonferenzen oder dem Jahresempfang vorgestellt.

Die Ablage von Informationen findet überwiegend in elektronischer Form statt.

Allerdings ist die Ausstattung der Mitarbeitenden mit digitalen Endgeräten in den Geschäftsbereichen sehr verschieden. Mit der Pandemie wurden die Möglichkeiten zwar deutlich ausgeweitet, viele Mitarbeitenden 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 ergänzen und den Mitarbeitenden des Bereich Kinder und Jugend zur Verfügung gestellt wird.

Die geltenden Datenschutzbestimmungen werden eingehalten und neue Prozesse/Anwendungen werden auch dahingehend überprüft – zum Schutz der Mitarbeitenden und der Organisation.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- Es wurden die „Transparenzstandards von Caritas und Diakonie Deutschland“ übernommen. Genauere Erläuterungen hierzu siehe Teil E 4.1
- Die Mitarbeitervertretung nimmt seit Herbst 2023 mit Gaststatus an den Sitzungen des Kuratoriums teil.
- Berichte an die Leitungskonferenz werden durch Abteilungsleitung an Teams weitergegeben
- Transparenz in den Geschäftsbereichen durch regelmäßig stattfindende Abteilungsversammlungen
- In Loga (Employer Self Service) werden alle relevanten Informationen für das laufende Beschäftigungsverhältnis eingestellt.

Verifizierungsindikatoren

Der Grad der Transparenz bei kritischen und wesentlichen Daten ist nicht hoch bzw. es liegen keine aussagekräftigen Daten vor.

Verbesserungspotenzial

- Neue zusätzliche Veranstaltungsformate und Newsletter des Vorstandes für eine noch bessere Transparenz schaffen.
- Einführung M 365 für alle Mitarbeitenden ist für 2025 geplant.
- Anknüpfung an Mitarbeitendenbefragung: Umsetzung aller Maßnahmen mit allen Teams der unterschiedlichen Arbeitsbereiche

C4.2 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 wird eine Kandidatin oder ein Kandidat den Mitarbeitenden vorgestellt, um festzustellen, ob die Person gut in das Team passt. Das wird aber in jedem Bereich individuell entschieden.

Es gibt keine durchgängige Beteiligungsstruktur 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 kann es im vertrauensvollen Austausch auch eine Rückmeldung von Mitarbeiter*in an die jeweilige Führungskraft geben. Ein institutionalisiertes, diakonie-weites Feedback-Format von Mitarbeitenden zu Führungskraft ist nicht gegeben. Prinzipiell fließen die Ergebnisse der Mitarbeitendenbefragung in die Verbesserung von Beteiligungsprozessen und die Bewertung von Führungskräften und der Führungskultur der Diakonie ein.

Verifizierungsindikatoren

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

C4.3 Mitentscheidung der Mitarbeitenden

Die Mitarbeitenden der Diakonie zeichnen sich durch Fachkompetenz und gleichermaßen 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 gehören das selbständige Handeln in Arbeitssituationen inkl. der Verantwortungsübernahme und die vorgelagerte Entscheidungsfähigkeit. Vor diesem Hintergrund sind Diakonie Mitarbeitende an Mitentscheidungen 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.

Die Diakonie verfolgt in ihrem Leitbild und in ihrer Arbeit einen partizipativen Ansatz; dieser wirkt in die Belegschaft und spiegelt sich in der eigenen Wahrnehmung und Selbstwirksamkeit der Mitarbeiter*innen.

Die fachliche und organisatorische Mitwirkung der Mitarbeitenden ist facettenreich. Damit Entscheidungen getroffen werden 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 können die Kanäle der internen Kommunikation (Überblick s. Abschnitt C 1.1) dafür nutzen. Jenseits der Team- bzw. Fachebene können sich Mitarbeiter*innen bei verschiedenen Gremien bzw. auch der MAV einbringen und so auch für fachübergreifende bzw. unternehmensweite Themen Verantwortung übernehmen und Entwicklung beeinflussen. Auch im Rahmen der Mitarbeitendenjahresgespräche oder der Mitarbeitendenbefragung kann durch ehrliche Rückmeldungen an die Organisation der Bottom-up Ansatz genutzt werden. Im Jahr 2023 wurde eine Mitarbeitendenbefragung durchgeführt (Anlage 3.1).

Verifizierungsindikatoren

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

Verbesserungspotenzial

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

C4.4 Negativ-Aspekt: Verhinderung des Betriebsrates

Bei der Diakonie Düsseldorf greift das MVG, das aussagt: „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 MAV der Diakonie Düsseldorf vertritt die Mitarbeitenden bei Themen der Mitbestimmung in allgemeinen, personellen, organisatorischen und sozialen Angelegenheiten. Eine MAV ist seit den 1980er Jahren bei der Diakonie Düsseldorf etabliert. Außerdem gibt es bei der Diakonie Düsseldorf eine Jugend- und Auszubildendenvertretung.

GWÖ Bewertungsskala: Berührungsgruppe C: Mitarbeitende																																	
Bewertungen	Punkte	C1.1		C1.2		C1.3		C1.4		C2.1		C2.2		C2.3		C2.4		C3.1		C3.2		C3.3		C3.4		C4.1		C4.2		C4.3		C4.4	
		2022 AB	2024 SB																														
Vorbildlich	10																																
	9																																
	8																																
	7																																
Erfahren	6																																
	5																																
	4	4	5	6	7					4	5																						
Fortgeschritten	3																																
	2			2	4					3	4	3	4																				
Erste Schritte	1																																
	0																																
Basislinie																																	
Negativ-Aspekte																																	
0-200 Minuspunkte						0	0							0	0																	0	0

Abbildung 5: Bewertungsskala der Berührungsgruppe C

Berührungsgruppe D: Kund*innen

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, Amt für Schule und Bildung), 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 Ethische Kund*innenbeziehungen

Aus unserer sozialen Haltung heraus folgen wir nur ethische Kund*innenbeziehungen. Bei der Diakonie steht das Wohl des Menschen im Mittelpunkt. Mit vielfältigen Angeboten gehen wir auf die unterschiedlichen Belange unserer Kund*innen ein.

D1.1 Menschenwürdige Kommunikation mit Kund*innen

So unterschiedlich unsere Angebote sind, so unterschiedlich ist auch die Kommunikation mit unseren Kund*innen. Geregelte Kommunikationsformate mit Kooperationspartner*innen und Lieferant*innen fördern einen zeitnahen, regelmäßigen Austausch. Unser Leitbild spiegelt die Haltung zur Kommunikation wieder.

Die Kommunikationswege sind passgenau je nach Kund*innengruppe entwickelt: Eltern unserer Kindertagesstätten beispielsweise werden mithilfe des Kita-Navigators, am Tag der offenen Tür oder an verschiedenen Veranstaltungen in den Kirchengemeinden und Familienzentren angesprochen. Bilderbücher vermitteln Eltern mit Sprachbarriere den Ablauf, Eingewöhnung und Bräuche im Kindergarten. Erklärfilme ergänzen die Informationsvermittlung.

Die vielfältige Kommunikation hilft uns, ungedeckte Hilfebedarfe (z.B. für unbegleitete minderjährige Geflüchtete) zu entdecken und neue Angebote zu entwickeln. Bei Anfragen zur Hilfen zur Erziehung erfolgt eine Prüfung, welches Angebot (Konzept) und welche Gruppenkonstellation (z. B. Wohngemeinschaft, Wohngruppe, Tagesgruppe) oder auch welche Fachkraft (ambulante Hilfe, Beratungsstelle) am besten geeignet wäre. Bei Wünschen bzw. Reklamationen erfolgt eine Klärung der Sachlage und eine zeitnahe Rückmeldung unter Einbeziehung aller Beteiligten.

Eine abgestimmte Freiplatzmeldung an alle Kostenträger hilft die Plätze in der stationären Hilfe optimal zu belegen. Aus der Datenerhebung des Anfrage- und Aufnahmeverfahrens wird der künftige Bedarf erkannt und angepasst.

Seit der Corona-Pandemie haben sich viele ältere Menschen aus der Gesellschaft zurückgezogen. Um dem entgegenzuwirken ist unsere Beratungshotline für ältere Menschen und ihre Angehörigen bei Fragen rund ums Alter da. Die Mitarbeitenden hören zu, beraten, vermitteln Unterstützung und helfen bei der Suche nach dem passenden Angebot.

In allen stationären Hilfeformen des Geschäftsbereiches Erziehung und Beratung bestehen Partizipationskonzepte. Gruppensprecher*innen können gemeinsame Anliegen vorbringen, über Gruppenabende oder dem Beschwerde-/Beteiligungsmanagement können einzelne Anliegen aufgenommen und geprüft werden. Kundenbefragungen (im Verlauf oder bei Beendigung der Hilfe) werden durchgeführt oder entwickelt.

An Schulen wird eine partizipative Einbindung der Kinder und Jugendlichen beispielsweise über den Klassenrat sichergestellt.

Im Rahmen eines Projekts der heilpädagogischen Tagesgruppen kommen Eltern und Kinder im VR-Raum am Oberlinplatz zusammen. Die Technik wird genutzt, um Familien wieder besser in Kontakt zu bringen. Der VR-Raum (VR steht für Virtual Reality) soll ein Ort für eine spannungsfreie Kommunikation für Eltern und Kinder sein. Außerdem sind die Spiele oft kooperativ, weshalb Eltern

und Kind miteinander sprechen und zusammenarbeiten müssen, um Rätsel und Aufgaben lösen zu können.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

Unsere Sprache ist ein wesentlicher Bestandteil der Kommunikation mit Kund*innen und sollte diese deshalb immer unterstützen. Unser Handbuch zur Tonalität und Bildsprache der Diakonie Düsseldorf, das wir am 04.01.2021 veröffentlicht haben, hilft bei der diskriminierungssensiblen Sprache, gibt Anregungen für gute Texte, erklärt unseren Fotostil und den Einsatz von Bildern (siehe Anlage 4.1).

Die Kommunikation ist individuell an die Lebensrealität unserer Kund*innen angepasst. So können z. B. Eltern oft aufgrund der mangelnden Kinderbetreuung nicht an Elternabenden teilnehmen. Das Familienzentrum Am Hackenbruch ging auf diese Herausforderung ein und organisierte einen Pyjama-Elternabend, bei dem die Kinder parallel zur Elternveranstaltung betreut wurden. Besonders an dieser Veranstaltung war, dass die Kinder bereits in ihren Pyjamas gekleidet waren, ein Butterbrot erhielten, eine Gute-Nacht-Geschichte vorgelesen bekamen und sogar die Zähne schon geputzt wurden, falls die Kinder auf dem Heimweg schon einschlafen. Der Elternabend war voll besucht.

Verifizierungsindikatoren

Aufgrund der Komplexität der Organisation kann kein genaues Sachkostenbudget ermittelt werden. Im Berichtszeitraum stand für zentral vom Referat Öffentlichkeitsarbeit gesteuerte Maßnahmen etwa 100.000 € jährlich inkl. Kampagnenarbeit zur Verfügung.

Die Gewinnung von Kund*innen erfolgt offerungspezifisch und wird hauptsächlich durch die operativen Geschäftsbereiche betrieben. Es werden keine Verkaufsmitarbeitende eingesetzt und es existieren keine Umsatzvorgaben.

Verbesserungspotenzial

Ein gutes Beschwerdemanagement ist wichtig, um Kund*innenbeschwerden ernst zu nehmen und Lösungen anzubieten. Wir wollen, dass unser bestehendes Beschwerdemanagement wieder mehr gelebt wird und unseren Kund*innen bekannt ist.

D1.2 Barrierefreiheit

Wir erweitern unsere Hilfs- und Unterstützungsangebote, richten sie an den veränderten Anforderungen und Bedingungen aus und vernetzen uns erfolgreich mit weiteren Akteuren: Das ist das Hauptzielfeld mit der Ausrichtung auf unsere Kund*innen und Klient*innen aus den Strategiezielen der Diakonie Düsseldorf für 2023 – 2026.

Kommunikation

Briefe, Flyer und (Erklär-)Filme werden grundsätzlich in einfacher oder leichter Sprache verfasst. Eine niedrigschwellige Ansprache soll den Zugang zu den Angeboten erleichtern. Die Einrichtungen der Diakonie Düsseldorf sind überwiegend barrierefrei zugänglich. Bei Bedarf wird ein alternativer Ort für ein Beratungs- oder Informationsgespräch vereinbart.

Passgenaue Angebote

Unsere Angebote sind in der Regel kostenlos und für alle zugänglich – das ist das Ziel und Selbstverständnis der Diakonie Düsseldorf. Die Ermöglichung der digitalen Teilhabe ist ein weiteres Ziel. Wir passen unsere Angebote immer wieder den Bedarfen der Kund*innen an – auch das ist eine Kernaufgabe der Diakonie Düsseldorf.

Erlebbarer Kultur

Eine Kooperation zwischen der Diakonie Düsseldorf und der Kunstsammlung NRW hat zum Ziel, allen Familien die Möglichkeit zu geben, Kunst und Kultur erlebbar zu machen. Einmal im Jahr findet deshalb der Familientag statt, rund 1.000 Personen aus den Kindertagesstätten und Offenen Ganztagschulen folgen jährlich der Einladung. Die Veranstaltung ist für die Familien kostenfrei. Angebote wie eine Ausstellung, ein Suchspiel oder Workshops zum Ausprobieren in unterschiedlichen Themenfeldern werden gerne angenommen.



Im Berichtszeitraum umgesetzt

Veranstaltungen

Die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben wird durch das Angebot kostenloser Veranstaltungen gefördert. Deshalb bietet die Diakonie Düsseldorf im Geschäftsbereich Leben im Alter und in den Kindertagesstätten Sommerfeste und kulturelle Zusammenkünfte.

Digitale Teilhabe

Arbeitsbereichsbezogene Apps wie die Kita-App oder Tagea-App verbessert die digitale Teilhabe und ermöglicht eine Beteiligung an sozialen Angeboten sowie eine umfassende Information unserer Kund*innen. Um nicht digital vernetzte Menschen zu erreichen, fordern wir bei öffentlichen Stellen dies zu berücksichtigen.

Ferienfreizeit

Urlaub zu machen ist nicht für alle Kinder und Jugendliche selbstverständlich. Mithilfe von Spendenmitteln konnte für Kinder aus den Wohngruppen Ferienfreizeiten ermöglicht werden, damit sie sich erholen, neue Erfahrungen sammeln und sich selbstbestimmt beschäftigen können.

Erweiterung der Zielgruppe

Durch neue spezifische Konzeptionen in den Wohngruppen werden auch Kinder mit seelischer Behinderung aufgenommen. Dies war bisher nicht möglich; eine Anpassung der Konzeption ermöglicht den Zugang zu diesem Angebot.

Gemeinsam-Im-Stadtteil-App

Seit April 2021 schafft GISA (GISA Gemeinsam-Im-Stadtteil-App) einen leichteren Zugang zu Infos und Veranstaltungen für Familien in Flingern (Stadtteilladen Flingern) und Hassels (Ernst-Lange-Haus) – und auch für Geflüchtete in den Beratungsangeboten der Diakonie Düsseldorf. Menschen bekommen hier Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen oder bei Problemen mit ihren Vermietern, Stadtteilpat*innen helfen Neuzugezogenen, sich zurechtzufinden, in Eltern-Kind-Gruppen treffen sich Mütter mit und ohne Migrationshintergrund.

Die App kann kostenlos heruntergeladen werden und liefert aktuelle Informationen über neue Angebote oder Veranstaltungen. Dazu ist es möglich, direkt über einen Messenger datenschutzsicher mit den Mitarbeitenden in Kontakt zu treten – auch mit Sprach- oder Bildnachrichten. Zukünftig kann man sich direkt zu Veranstaltungen anmelden.

Intensiv genutzt werden insbesondere die Chat-Funktionen. Hier schicken Klient*innen Handyphotos von offiziellen Dokumenten, zu denen sie Feedback haben möchten oder die bei offiziellen Stellen eingereicht werden müssen. Auch Sprachnachrichten werden gerne genutzt, gerade für Menschen, die sich schriftlich schwer tun. Die Chat-Beratung ermöglicht zudem eine engmaschigere und gleichzeitig corona-konformere Betreuung der Klient*innen. Was früher in einer wöchentlichen Sprechstunde behandelt werden musste, lässt sich jetzt teilweise auch mit kleinen Nachrichten zwischendurch erledigen. So bleiben wichtige Dinge nicht liegen – und Klient*innen übernehmen Aufgaben eigenverantwortlicher. Inspiriert von den ersten beiden Nutzern haben sich mit dem Welcome Point 01 sowie dem Jugendmigrationsdienst weitere Einrichtungen der Diakonie Düsseldorf entschlossen, GISA als Plattform zu nutzen. Dann haben auch deren Klient*innen einen direkten, einfachen digitalen Zugang zu den Angeboten.

Interkultureller Workshop

Fluchtgeschichten sind mit starken und nicht immer bereits verarbeiteten Emotionen verbunden. Um bei der Aufarbeitung des Erlebten zu unterstützen und so die Teilhabe am Leben zu verbessern, organisierte der Welcome Point 8 in Zusammenarbeit mit der Modedesignerin Birgit Schwitalla einen Workshop. In diesem Workshop kamen 30 Frauen aus zehn Nationen und aus sieben Dekaden zusammen, bei dem sie zu ihrer Fluchtgeschichte oder dem, was sie emotional mit der Flucht verbinden, ein Kleid entwickelten. Diese Kleider wurden am 22. Juli 2023 bei den Düsseldorfer Fashion Days vorgestellt.

Elterncafé

In Kooperation zwischen der Schulsozialarbeit an der GGS Beckbuschstraße und der Fachstelle für kultursensible Familienhilfe und Familientherapie der Diakonie entstand das Angebot Elterncafé, für Eltern aus der Ukraine und dem arabischen Sprachraum, die neu in Deutschland bzw. in Düsseldorf sind, statt. Dort haben sie die Möglichkeit sich gegenseitig auszutauschen sowie kennenzulernen und mit den anwesenden Fachkräften und Sprachmittler*innen Anliegen rund um das Thema Schule und Leben mit Kindern in Düsseldorf zu besprechen. Des Weiteren können sie Infos/ Beratung über weitere Unterstützungsangebote erhalten.

Verifizierungsindikatoren

Ein wesentlicher Anteil unserer Kund*innen ist aufgrund von psychischen Einschränkungen, Sucht, Pflege- oder Assistenzbedürftigkeit, Armut, Arbeitslosigkeit, Aufenthaltsstatus u. a. in der sozialen Teilhabe wesentlich beeinträchtigt und daher hilfsbedürftig oder -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.

Verbesserungspotenzial

Wir wollen den barrierefreien Zugang für Kund*innen mit körperlichen Behinderungen weiter ausbauen und transparent kommunizieren. Aus der Evaluation 2023 entstand die Idee, ein neues Angebot mit dem Fokus auf wohnungslose Frauen anzubieten.

D1.3 Negativ-Aspekt: 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 durchgängig in einer ethisch angemessenen Form durchgeführt.

Verifizierungsindikatoren

Unethische Kampagnen werden nicht finanziert.

D2 Kooperation und Solidarität mit Mitunternehmen

D2.1 Kooperation mit Mitunternehmen

Kooperation mit Mitunternehmen ist ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. Sie lässt sich einordnen in enge Zusammenarbeit mit Unternehmen, die im gleichen Aufgabengebiet wirken, eine Zusammenarbeit mit anderen Trägern, die das Ziel der gemeinsamen Positionierung und Bearbeitung inhaltlicher Themen und Weiterentwicklung haben und die Kooperation mit Kirchengemeinden, Verbänden und Stiftungen.

Die Diakonie Düsseldorf ist mit dem Vorstand und mehreren Fachkolleg*innen aktiv in der liga wohlfahrt düsseldorf (www.liga-duesseldorf.de), dem Zusammenschluss der 6 großen Wohlfahrtsverbände auf Düsseldorfer Ebene (AWO, Caritas, Der Paritätische, Deutsches Rotes Kreuz, Diakonie Düsseldorf, Jüdische Gemeinde). Die Verbände setzen sich gemeinsam für eine gute Versorgung Düsseldorfer Bürger*innen mit sozialen Diensten ein. So verhandelten die Verbände 2023 gemeinsam eine Erneuerung eines Rahmenvertrags mit der Landhauptstadt Düsseldorf, der die Finanzierung vieler sozialen Dienstleistungen für weitere 4 Jahre absichert. Mit ihrer Expertise arbeiten sie in verschiedenen politischen Gremien mit, wie z.B. dem Jugendhilfeausschuss oder auch der Konferenz für Alter und Pflege. Diese Arbeit gehört zum Selbstverständnis der Wohlfahrtsverbände, die sich als Anwalt für soziale Belange in der Stadt verstehen.

Die liga wohlfahrt düsseldorf ist außerdem regelmäßig im Austausch mit der Landesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege NRW, dem Zusammenschluss der genannten sechs großen Wohlfahrtsverbände auf Landesebene.

„Crosspoint“, eine Kooperation von Caritas, Diakonie und Düsseldorfer Drogenhilfe, gibt es seit 2016 – jetzt erstmals in eigenen Räumen. Zu den Aufgaben von „Crosspoint“ gehören unter anderem Informationsveranstaltungen, Schulungen und die Fachberatung von Multiplikator*innen. Unter

ihrem Dach finden sich unter anderem Projekte wie „LoQ- Leben ohne Qualm“, „Standfest – Dein Wille gegen Promille“ oder das Alkoholpräventionsprogramm „HaLT – Hart am Limit“.

Der Tag der Wohnungslosen wird von den Trägern der Wohnungslosenhilfe in Düsseldorf veranstaltet. Ziel ist es, über die Lebenslage wohnungsloser Menschen und das Hilfesystem in Düsseldorf zu informieren. Die Kolleg*innen präsentieren die aktuellen politischen Forderungen und führen Podiumsgespräche mit Vertreter*innen aus Politik und Verwaltung sowie Betroffenen.

Im Bereich der Pflege finden regelmäßig gemeinsame Fachtage und Veranstaltungen mit anderen Trägern und Kostenträgern statt.

Die Zusammenarbeit mit pädagogischen Fachschulen, Fach-, Hochschulen, Berufskollegs und Instituten dient einer qualitativ hochwertigen Ausbildung von Fachkräften und perspektivisch der Fachkräftegewinnung. An einigen Instituten sind wir Mitglied in pädagogischen Beiräten. Der Geschäftsbereich Erziehung und Beratung, zertifiziert als systemisch orientierte Organisation, kooperiert mit der Systemischen Gesellschaft. Der Geschäftsbereich Bildung und Erziehung kooperiert mit der Stiftung Kinder forschen. Ziel ist eine Implementierung der MINT-Themen (Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften und Technik) und der Bildung für nachhaltige Entwicklung. Die Geschäftsbereiche Leben im Alter Zentren und Leben im Alter mobil kooperieren mit Pflegeschulen, Sanitätshäusern, Lieferanten, Firmen wie Siemens (Brandschutz), SAPV, Hospizdienste und Kirchen. Ziele sind gute Versorgungs- und Wartungsverträge, eine qualitativ hochwertige Pflegeausbildung, sichergestellte Lieferketten, Einhaltung aller gesetzlichen Vorgaben, würdiger Abschied und Begleitung in der letzten Lebensphase, sichergestellte und regelmäßige Gottesdienste.

Beim Corporate Volunteering, dem sozialen Engagement von Unternehmen und deren Mitarbeitenden, geht es darum eine Brücke zwischen der Welt der Wirtschaft und der sozialen Welt zu bauen. Unternehmen engagieren sich für ein lebendiges, sozial gerechtes und innovatives Gemeinwesen. Ziel ist es, den Klient*innen der Einrichtungen ergänzende Angebote zukommen zu lassen und das gesellschaftliche Miteinander zu stärken. Bürgerschaftliches Engagement stärkt bei den Engagierten wichtige soziale Kompetenzen wie Mitgefühl, Verständnis für andere Perspektiven und Teamgeist.

Das Referat Ehrenamt ist Mitglied in der Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenzentralen (lagfa). Im Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule wird politische Arbeit auf kommunaler, Landes- und Bundesebene mitgestaltet. Dies erfolgt über Fachverbände und Trägerverbände.

In Zusammenarbeit mit dem Pharmaunternehmen Janssen läuft das Leuchtturm-Projekt gesund.zeit.raum der Diakonie Düsseldorf. Seit 2016 widmet sich das Projekt der ganzheitlichen Versorgung von Wohnungslosen und anderer in Armut lebenden Menschen. Das Pharmaunternehmen Janssen hilft dabei nicht nur mit finanziellen Spenden, sondern auch mit Volunteering-Aktivitäten. Eine dieser Aktivitäten ist das Ausrichten des Buffets mit gesunden Lebensmitteln. Mitarbeiter*innen, die an diesen Aktivitäten teilnehmen, berichten, dass dies für sie eine wertvolle Erfahrung sei und fest im Credo des Unternehmens verankert ist.

Die Engagementförderung spricht die 9. Jahrgangsstufe an zwei Gymnasien an. Das Projekt ermöglicht den Schüler*innen sich ehrenamtlich in insgesamt 145 sozialen Einrichtungen im sozialen, gesellschaftlichen, ökologischen oder kirchlichen Bereich einzusetzen.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

Seit 2023 ist der Geschäftsbereich Bildung und Erziehung im BNE-Kita-Netzwerk (Bildung für nachhaltige Entwicklung) vertreten. Ziel ist es unter anderem sich mit best-practice-Beispielen auszutauschen und sich untereinander zu vernetzen.

Mit dem Berufskolleg der Kaiserswerther Diakonie entstand eine Kooperation, die das Kolleg stützt und der Diakonie Düsseldorf eine Mitgestaltung der Ausbildung ermöglicht.

Zusammenarbeit als liga wohlfahrt

Neben vielen Hintergrundgesprächen mit Politikern und Mitarbeitenden der Stadtverwaltung, um auf soziale Probleme aufmerksam zu machen, organisierte die liga wohlfahrt im Herbst 2023 eine Tour für Lokalpolitiker*innen und Verwaltungsmitarbeitende in verschiedene Einrichtungen und Beratungsstellen für geflüchtete Menschen. So wurde für die besonderen Belange dieser Menschen sensibilisiert.

Mit einem offenen Brief hat sich die liga wohlfahrt an den Oberbürgermeister und an die Ratsfraktionen gewandt, um den völligen Entfall der Mittel für die Betreuung von geflüchteten Menschen zu verhindern.

Am 25. April 2022 veranstaltete die Liga ein Live-Forum zur Landtagswahl, um sich dort als sozialpolitischer Akteur mit Anwaltsfunktion zu positionieren. Ein weiteres Ziel war den Landespolitiker*innen die Bedeutung von sozialpolitischen Themen durch konkrete Beispiele aus dem eigenen Umfeld zu verdeutlichen.

Die Verlängerung des Rahmenvertrages für die Jahre 2024 bis einschließlich 2028 konnte die Liga erfolgreich verhandeln. Insgesamt konnten 100 Millionen Euro im Jahr 2023 für die nächsten fünf Jahre vertraglich gesichert und die Steigerungsrate des KiBiz für die Kindertageseinrichtungen in den kommenden Jahren dynamisiert werden. Zudem konnte eine Festbetragsfinanzierung im Vertrag fixiert werden.

Sehr beeindruckend war die Kundgebung vor dem Landtag am 19.10.2023: Rund 22.000 Mitarbeitende der Freien Wohlfahrtspflege und der Kirchen haben zeitnahe Hilfen für die Kindertagesstätten und einen Rettungsschirm für die OGS gefordert, um einen Kollaps des Betreuungssystems in NRW zu verhindern. Sehr viele Diakonie-Mitarbeitende waren mit lautstarken Protest vor Ort, der Vorstand hat die Teilnahme ausdrücklich begrüßt und gefördert.

Eine gemeinsame Imagekampagne für den Erzieherberuf hatte zum Ziel, dem immer größer werdenden Fachkräftemangel zu begegnen. Mit verschiedenen Trägern fand eine kostenlose Info-Veranstaltung statt, um über Zugangsmöglichkeiten, Quereinstieg und Informationen für bereits ausgebildete Fachkräfte ins Gespräch zu kommen.

Nachhaltigkeitsaktionen zentrum *plus*

Das zentrum *plus* Heerdt hat Nachhaltigkeit auf dem Plan: Angeboten wurden ein Workshop zur Herstellung pflanzlicher Brotaufstriche, ein Workshop zum Thema Upcycling und ein geführter Rundgang durch das Ökotopt in Heerdt.

Durch gemeinsame und kostenlose Aktivitäten sollen Nutzungsbarrieren abgebaut und die Selbstwirksamkeit bei den Teilnehmenden gefördert werden. In einem Workshop zeigte ein

Mitarbeiter von der Solidarischen Landwirtschaft (SoLaWi) wie pflanzliche Brotaufstriche selbst hergestellt werden. In lockerer Atmosphäre wurden unterschiedliche Aufstriche produziert und auch gleich probiert. Wie aus alten Fahrradschläuchen Schlüsselanhänger, Etais und andere nützliche Gegenstände entstehen können, zeigte eine Mitarbeiterin von PLUP, einem Upcycling-Laden in Flingern. Den Abschluss des Projektes bildete ein geführter Rundgang durch das Ökotop in Heerdt. In einer Gesprächsrunde wurden Ideen und Vorstellungen für eine seniorengerechte Nutzung des Ökotops erörtert.

Corporate Volunteering

Das Referat Ehrenamt berät Mitarbeitende von Unternehmen, die ein soziales Engagement für sich und ihre Kolleg*innen suchen. Durch unser Netzwerk ermöglichen wir einen Zugang in die sozialen Einrichtungen der Diakonie Düsseldorf. Wir vermitteln und begleiten einmalige wie längerfristige Projekte. Die Projekte sind so unterschiedlich wie unsere Angebote und Kooperationspartner*innen: Ein frischer Anstrich für die Kita, eine Stadtrundfahrt mit Senioren oder Hilfe beim Möbelaufbauen. Eine vollständige Auflistung der zahlreichen Aktionen kann der Anlage 4.2 entnommen werden. Und wenn der Kontakt auf beiden Seiten stimmt, kann durch eine Kooperationsvereinbarung eine Partnerschaft zwischen dem Unternehmen und einer sozialen Einrichtung gestiftet werden.

Verifizierungsindikatoren

Aus den unterschiedlichen Beispielen geht hervor, dass Kooperation ein Bestandteil unserer Arbeit ist. Aufgrund der zahlreichen, vielfältigen und komplexen Kooperationen in den verschiedenen Geschäftsbereichen kann eine Erhebung der Kennzahlen nicht durchgeführt werden.

Verbesserungspotenzial

Der Geschäftsbereich Bildung und Erziehung möchte sich mit Kooperationspartner*innen für Ökologie und Nachhaltigkeit auseinandersetzen. Der Geschäftsbereich Erziehung und Beratung plant eine Kooperation mit dem Jugendamt Mettmann.

Und der Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule möchte mit den Wohlfahrtsträgern in Düsseldorf ein Pooling in der Schulbegleitung mitgestalten und ausbauen. Mit dem Pooling soll eine Kompensation von Personalausfällen sowie eine kontinuierliche und verlässliche Betreuung sichergestellt werden.

Mit der Gewinnung weiterer Kooperationsschulen wird die Erweiterung des Kund*innenkreises im Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule angestrebt.

Durch den Unterausschuss Altenhilfe der Liga organisiert soll in naher Zukunft wieder ein Fachtag psychiatrische Pflege durchgeführt werden.

Gemeinsam mit dem Jugendamt wird der Prozess der Angebotsgestaltung im Bereich Hilfen zur Erziehung überarbeitet.

D2.2 Solidarität mit Mitunternehmen

Der Spenderservice der Diakonie Düsseldorf steht Kolleg*innen aus anderen Organisationen solidarisch und uneigennützig mit seinem Wissen zur Verfügung.

Das Referat Ehrenamt mit MachMit, der Freiwilligenzentrale, hat ein breites Netzwerk an Kooperationspartner*innen. 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. Das Referat Ehrenamt bietet bundesweit die berufsbegleitende Weiterbildung zur Ehrenamtskoordination an, die allen Interessierten völlig unabhängig von der Trägerzugehörigkeit offensteht.

Mit der Liga bietet das Netzwerk neben fachlichen Austausch gegenseitige Kenntnis von Arbeitsschwerpunkten und wechselseitige Unterstützung auf kommunaler Ebene. Evangelische Träger in Düsseldorf gestalten zudem gemeinsame Werte und Merkmale. Fachveranstaltungen zu gemeinsamen Themen werden, wenn möglich, auch gemeinsam ausgerichtet und finanziert.

Über die Initiierung des ev. Trägerverbundes Jugendhilfe und Schule wird solidarisch die Weiterentwicklung vorangetrieben. Die Geschäftsbereiche Leben im Alter Zentren und Leben im Alter mobil arbeitet zusammen mit Pflegeschulen und Kooperationspartner*innen aus dem Gesundheitswesen (Krankenhäuser) im Rahmen der Pflegeausbildung.

Wenn Anfragen grundsätzlich nicht bedient werden können, leiten wir diese an andere Träger weiter, da im Vordergrund die Ausführung des Bedarfes steht.

Verifizierungsindikatoren

Die Rahmenbedingungen wie Direktionsrecht und Mitbestimmungspflicht schließen eine Personalüberlassung aus. Die Gemeinnützigkeit macht die Weitergabe von finanziellen Mitteln zur Unterstützung von Mitunternehmen unmöglich.

Verbesserungspotenzial

Heilpädagogische Frühförderhilfen werden in Düsseldorf von 3 Trägern angeboten. Wir arbeiten daran, eine gemeinsame Warteliste unter Berücksichtigung der Bedarfe zu führen. Ziel ist es, dass die Eltern schneller einen Platz für eine adäquate Frühförderung für ihr Kind bekommen.

D2.3 Negativ-Aspekt: 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.



D3 Ökologische Auswirkung durch Nutzung und Entsorgung von Produkten und Dienstleistungen

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

Wir wissen, welche ökologischen Auswirkungen unsere Dienstleistungen haben, in weiten Teilen sind sie mit normalen Haushalten vergleichbar. Das benötigte Verbrauchsmaterial wird bewusst eingesetzt. Für die Erbringung unserer Dienstleistungen erforderliche Produkte werden nach Bedarf und möglichst unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten gekauft.

Eine umweltbewusste Mobilität zu Kund*innen bzw. die Reduzierung von Fahrten steht ebenfalls im Fokus. Unnötige Fahrten werden vermieden. Die fortschreitende Digitalisierung von Verwaltungsprozessen verstärkt den Effekt. Neben der Möglichkeit, ein Jobrad zu leasen werden Dienstfahrten mit dem ÖPNV in Höhe des Einzeltickets erstattet. Inhaber eines Deutschlandtickets wird der Betrag bis höchstens 100 % der Kosten erstattet.

Wir beziehen bereits seit vielen Jahren ausschließlich Ökostrom.

Digitale Endgeräte werden, wenn möglich, über den Zeitraum der Abschreibung hinaus genutzt.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- Folgende Beispiele erläutern unsere Maßnahmen:
- Mobilität wird arbeitsbereichsspezifisch vorangetrieben: Im Geschäftsbereich Erziehung und Beratung werden Fahrten innerhalb der Stadt (ca. 10 km Radius) mithilfe der Anschaffung von Diensträdern ermöglicht und gefördert. Diakonieweit wurden zwei E-Autos angeschafft.
- Das Projekt Ökoprotit am Campus Oberlinplatz (dort sind rund 120 Mitarbeitende aus drei Geschäftsbereichen ansässig) hat zur Einsparung von Gas und Strom durch Änderung des Nutzerverhaltens geführt. Eine gemeinsam entwickelte Umweltleitlinie hat zur Sensibilisierung der Mitarbeitenden beigetragen.
- Im Rahmen des BNE-Projekts werden Kindern in Kitas und Offenen Ganztagschulen der Diakonie mittels Aktionstage für nachhaltige Entwicklung sensibilisiert. Damit setzt das Projekt direkt bei einer unserer Kundengruppe an. Das BNE-Projekt zur Förderung von Bildung für nachhaltige Entwicklung wurde 2023 geplant und konzipiert (s. Anlage 3.2). Ein Förderantrag wurde bei der Stiftung für Umwelt und Entwicklung NRW (SUE) 2023 gestellt und bewilligt. Das Projekt startet im Februar 2024. Das neue Projekt wird ein Programm entwickeln und umsetzen, bei dem eine Fachkraft in die Einrichtungen vor Ort geht und BNE-Angebote umsetzt. Zusätzlich werden Lehrmaterialien und einfache Methoden entwickelt und den pädagogischen Fachkräften zur Verfügung gestellt. Weiterhin ist Austausch und Vernetzung mit außerschulischen Bildungspartnern und weiteren Akteuren ein relevanter Baustein des Projektes, um eine langfristige Implementierung von BNE in der Diakonie, sowie auch in der Region zu fördern.

- Im Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule werden bei der Catererauswahl Ökostandards berücksichtigt und in den OGS-Standorten wurden Wassersprudler abgeschafft.
- In einer Wohngruppe in Langenfeld ist im Jahr 2023 eine Photovoltaik-Anlage in Betrieb genommen worden, weitere sind in Planung.
- Für die Wohngruppen wird über Spenden finanziert eine wöchentliche Bio-Gemüsebox bezogen.
- Im Jahr 2021 wurde in den Wohngruppen eine Kleiderbörse eingerichtet. Die Bewohnenden aller Wohngruppen können sich an Kleiderspenden oder an der Kleidung, aus der andere Bewohnende herausgewachsen sind, bedienen. Kinder und Jugendliche, die durch den Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule betreut werden, werden durch unterschiedliche Projekte angeleitet mit den Ressourcen sorgsam und nachhaltig umzugehen. Eine interne Mobilitätsbefragung deckte Potential zur Reduzierung bzw. Vermeidung von Fahrten auf, eine Reduzierung des Autopools folgte.
- Weitere Angebote sind angeleitete Reparaturen von Fahrrädern, Handyreparatur und große Auswahl von Second-hand-Kleidung für wohnungslose Mädchen (Trebe Café).
- Die bereits in 2023 gestartete Erarbeitung eines Mobilitätskonzepts wird in 2024 fertiggestellt und verabschiedet. Ziel ist dabei, dass effiziente und nachhaltige Mobilitätslösungen die Mobilitätsbedürfnisse der Mitarbeitenden und Klient*innen darin berücksichtigt werden. Gleichzeitig ist das Ziel die Betriebskosten zu optimieren und die soziale Verantwortung des Unternehmens zu stärken.
- Für pädagogisches Material wurden Poollösungen geschaffen, bei Standorten mit mehreren Fachkräften konnte - wo möglich - eine Arbeitsplatzteilung eingeführt werden.
- Die Bewertung der Nutzung von Verbrauchsmaterialien wie Handschuhen und der Einsatz der Wäsche erfolgt in den Zentren des Geschäftsbereichs Leben im Alter kontinuierlich.
- Gebrauchte Möbel können von Jugendlichen für deren Nutzung übernommen werden.

Verbesserungspotenzial

- Im Geschäftsbereich Leben im Alter Zentren hat eine Bewertung der Energieeffizienz der Gebäude stattgefunden, Potential für Energieeinsparung ist vorhanden. Es werden externe Dienstleister zur Beratung benötigt.
- Nach der Ökoprot-Zertifizierung des Stammhauses Kaiserswerth und des Oberlinplatzes möchten wir mit weiteren Standorten am Programm teilnehmen.
- Vorhandene Dokumente werden zunehmend auch digital zur Verfügung stehen.
- Durch ein strukturiertes Benchmark von Produkten wie beispielsweise Wäsche, Essensportionen und Medikamente möchten wir die Ökobilanz weiter verbessern.

- Eine weitere Photovoltaik-Anlage in einer Wohngruppe wird in Mettmann in Betrieb gesetzt. Ein Lastenrad in den Wohngruppen wird für Einkäufe und andere Fahrten genutzt werden können.

D3.2 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 der Klient*innen pro Jahr oder Fachkraft vereinbart, über die wir 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.

Mit dem Erwerb des Ökoprotit-Zertifikats am Campus Oberlinplatz und damit erfolgten Erfassung und Auswertung der Verbrauchsdaten und der Mobilitätsbefragung zu den Arbeitswegen der Mitarbeitenden kommen wir dem Ziel Ressourcen zu reduzieren und Unterstützung nachhaltigen Mobilität näher.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

Als Wohlfahrtsverband setzen wir uns mit maßvoller Nutzung unserer Dienstleistungen auseinander. Wir nutzen nur so viel, wie wir für die Leistungserbringung benötigen.

Ob in den Tagesstätten für Kinder, Offenen Ganztagschulen oder anderen Beratungsangeboten: Viele unserer Klient*innen sind Kinder und Jugendliche. Durch Bildungsmaßnahmen und fortwährende Thematisierung von Nachhaltigkeitsaspekten erhöhen wir die Sensibilisierung zur Suffizienz unserer Kund*innen. Durch die Weitergabe zu Hause wird der Effekt noch deutlich verstärkt.

Nachfolgend einige Maßnahmenbeispiele:

- Aktuelle Themen wie Klimakleber oder Friday for future werden in den Kindertagesstätten laufend mit den Kindern besprochen.
- Die umgesetzten und geplanten Maßnahmen im Rahmen des Ökoprotit-Projektes können der Anlage 4.3 entnommen werden.
- In den Wohngruppen wird beim gemeinsamen Einkaufen auf Nachhaltigkeitsaspekte geachtet, es gibt beispielsweise nur einmal in der Woche Fleisch.
- Fahrten zu Beratungsgesprächen werden, wenn möglich, durch digitale Treffen vermieden.

D3.3 Negativ-Aspekt: Bewusste Inkaufnahme unverhältnismäßiger, ökologischer Auswirkungen

Diakonie Düsseldorf nimmt bewusst keine unverhältnismäßigen, ökologischen Auswirkungen in Kauf.



D4 Kund*innen-Mitwirkung und Produkttransparenz

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

Die Entwicklung unserer Dienstleistungen basiert auf Kundenbeteiligung bzw. Bedarfe der Kunden*innen. Auf neue Bedarfe reagieren wir situativ und schnell, Mitwirkung und Entwicklung ist eine Ur-Aufgabe der Diakonie Düsseldorf. Unsere Qualitätsmanagement-Prozesse beinhalten eine Partizipation der Kinder, Partizipation der Eltern, Beobachtung und Dokumentation, Entwicklungsgespräche, Kinder- und Elternbefragung, Beschwerdemanagement und passgenaue Evaluationsmethoden. So fanden beispielsweise im Geschäftsbereich Gesundheit und Soziales Kundenzufriedenheitsbefragungen statt. Ein weiteres Instrument der Beteiligung ist die Einführung des Bewohnendenbeirats.

Kundenzufriedenheit und Passung der Angebote/Marktforschung im Geschäftsbereich Erziehung und Beratung wird über Klient*innenbefragungen und Kenntnis über die Angebote der Mitunternehmen sowie statistische Daten aus unterschiedlichen Quellen (Land, Stadt, Statistikstelle TU Dortmund) ermittelt. Kundenbefragungen fanden im Jahr 2023 ebenfalls in den Kindertagesstätten statt.

Auch junge Menschen in Wohngruppen bestimmen mit. Ganz im Sinne der Partizipation finden regelmäßig Gruppensprecherkonferenzen in den Wohngruppen statt. Mittelpunkt dieser Treffen sind die Anliegen und Wünsche der Kinder und Jugendlichen. Dafür kommen neun gewählte Kinder und Jugendliche aus den Wohngruppen sowie die jeweiligen Sprecher*innen der Gruppen zusammen. Aus diesen Konferenzen konnte bereits ein spendenfinanzierter Netflix-Account sowie ein spendenfinanzierter Besuch im Phantasialand organisiert werden.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

Folgende Beispiele verdeutlichen unser Engagement:

Kund*innenbefragung

Ein Schwerpunktthema der Nachhaltigkeitsstrategie ist die Erhöhung der Teilhabe von Kund*innen der Diakonie Düsseldorf. Befragungen von Kund*innen werden als sehr relevant bewertet, um sich als Organisation kundenorientiert weiter entwickeln zu können und zukunftsfähig zu bleiben. Schließlich stellt Diakonie Düsseldorf aufgrund ihrer christlichen Überzeugung den Menschen und dessen Bedarfe in den Mittelpunkt. In vielen Bereichen der Diakonie werden bereits einzelne Kundengruppen befragt.

Die Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit hat sich mit dem Thema Kund*innumfrage beschäftigt. Dabei wurde zum einen eine Übersicht von allen Kundengruppen der Diakonie erstellt, welche sich je nach Geschäftsbereich stark unterscheiden. Die dahinterliegende Definition von dem Begriff Kund*innen unterscheidet sich ebenfalls sehr nach Geschäftsbereich und beinhaltet unterschiedliche Qualitätsaspekte. Die erstellte Übersicht bildet die Vielfalt der Kundengruppen ab und zeigt zudem, in welchem Bereich Befragungen von Kund*innen bereits durchgeführt werden. Zum anderen wurde eine

Haltung zur Befragung und Teilhabe von Kund*innen verfasst, welche sich in fünf Grundsätzen abbilden lässt (s. Anlage 4.4).

Studie zur Ehrenamtsarbeit

Eine wichtige Säule der Diakonie Düsseldorf ist die Arbeit von Ehrenamtlichen. Aus diesem Grund wurde im Jahr 2022 eine Studie zur Ehrenamtsarbeit durchgeführt. Insgesamt wurden 117 Ehrenamtliche befragt, wovon drei Viertel über 65 Jahre alt ist. Interessant ist, dass weder eine Kirchengliederung noch die Zuordnung zu einem soziologischen Milieu mit dem Ehrenamt verknüpft ist. Des Weiteren wurde deutlich, dass die Ehrenamtlichen sehr zufrieden mit ihrer Tätigkeit sind und vor allem die hohe Anerkennung und Wertschätzung betonen. Im Schnitt sind diese 8 Jahre für die Diakonie tätig. Das Ende der ehrenamtlichen Tätigkeit gibt oft das Alter vor. Natürlich gibt es auch Verbesserungsvorschläge. Genannt wurden unter anderem die Bereiche Relevanz der Arbeit vor Ort, Vertrauensverhältnis unter Ehrenamtlichen, Reflexionsgespräche, organisatorische Rahmenbedingungen und Möglichkeiten eigener Weiterentwicklung. Bei einem Fachtag im Jahr 2022 hatten die Ehrenamtskoordinator*innen die Möglichkeit den Grenzgang zwischen Partizipation und Ehrenamt zu beleuchten. Dabei wurde das Modul der Stufen von Partizipation und deren Wirkung im Zusammenhang mit großen Organisationen diskutiert. Diese Stufen konnten die Teilnehmer*innen in zwei Workshops für ihre Einrichtung näher beleuchten und diskutieren, welche Chancen von Partizipation sich in einem eigenen Ehrenamtsprojekt verbergen können.

Ökoprofit mit Kindergartenkindern

Die Auseinandersetzung mit unseren Ressourcen im Rahmen des Projektes Ökoprofit am Campus Oberlinplatz war eine tolle Gelegenheit, unterschiedliche Themen mit den Kindern im Familienzentrum Am Falder zu erarbeiten: Richtige Mülltrennung, sparsamer Umgang mit Papier oder die Auseinandersetzung mit der Wegwerf-Gesellschaft standen auf dem Plan. Aus den Kindern wurden richtige Umweltdetektive, die auf sparsamen Umgang mit Strom, Wasser und richtiges Recyceln achten. Durch die Einführung eines Dreck-weg-Tags (4 x im Jahr) im Heye-Park erleben die Kinder bewusst, wie viel Müll achtlos weggeworfen wird.

Einbindung der Jugendlichen

Im Geschäftsbereich Erziehung und Beratung werden Vorberichte zu Hilfeplangesprächen im direkten Kontakt mit den Besucher*innen/Nutzer*innen gemeinsam entwickelt. Das Care-Leaver-Programm bietet jungen Menschen, die aus der Jugendhilfe rausfallen eine Anlaufstelle. Care Leaver lebt auch davon, dass die älteren jungen Erwachsenen den Jüngeren ihre Erfahrungen weitergeben. Im Krisenzentrum wurde ein Evaluationsbogen „Zufriedenheit“ nach der ambulanten Maßnahme für Sorgeberechtigte eingeführt. In den Wohngruppen wird mithilfe einer Gruppensprecherkonferenz 4 x im Jahr die partizipative Einbindung der Kinder und Jugendlichen zu Schwerpunktthemen gelegt, ein differenziertes Konzept zur Elternarbeit; ein Beschwerdeverfahren und ein Partizipationskonzept ergänzen die Einbindungs- und Mitwirkungsmöglichkeiten.

Kinderbefragung

Im Geschäftsbereich Bildung und Erziehung wurden 2023 rund 1000 Kinder in unseren Kindertageseinrichtungen zu den Themen Wohlbefinden und Beschwerdemanagement befragt. Das Verfahren wurde erstmalig digital ausgeführt bzw. ausgewertet. Die Ergebnisse wurden den Eltern, Kindern und Mitarbeitenden vorgestellt. Maßnahmen zur weiteren Planung der pädagogischen Arbeit werden dabei berücksichtigt. Ergebnisse der Kinderbefragung können der Anlage 4.5 entnommen werden.

Weitere Befragungen

Eine gemeinsame Hilfeplanung im Rahmen des Bundesteilhabegesetzes, Befragungen von Klient*innen und Kund*innen in regelmäßigen Abständen, eine Patient*innenbefragung von Kostenträgern und Bewohnendenbeiräte in stationären Wohneinrichtungen gemäß Wohn- und Teilhabegesetz werden im Geschäftsbereich Gesundheit und Soziales umgesetzt.

Ein gelungenes Beispiel für eine Befragung ist der Einsatz von easy-feedback, ein digitales Tool, um anonyme themenbezogene Umfragen in den Wohngruppen durchzuführen. So wird in den Gruppenkonferenzen mehr Beteiligung und eine bessere Kommunikation ermöglicht. In der ambulanten Hilfe erfolgt nach Beendigung der Hilfe eine Evaluation mithilfe eines Reflexionsgesprächs mit der Fallführung des Jugendamtes und den Eltern.

Erste queere Tagespflege

Der Bewohnendenbeirat in den Altenzentren wird in große Entscheidungsprozesse eingebunden. Die Tagespflege Vielfalt in Heerdt wird konzeptionell mit queeren Menschen entwickelt. Das ist die erste queere Tagespflege und ist somit ein deutschlandweites Vorreiter-Projekt.

Quartiersprojekt Lörick

Beratung, Unterstützung und Freizeitangebote für alle Menschen im linksrheinischen Düsseldorf bietet das Quartiersprojekt Lörick. Um sich in der eigenen Straße, im eigenen Quartier zu Hause zu fühlen, gehört auch ein guter Kontakt zur Nachbarschaft und das Gefühl, gemeinsam etwas für den Stadtteil erreichen zu können dazu. Das Quartiersprojekt Lörick unterstützt die Menschen dabei, neue Kontakte zu knüpfen und gemeinsam aktiv zu werden, um die Lebensqualität im Viertel zu verbessern. Dank einer Spende konnte ein Projektfahrrad angeschafft werden. Nun ist das Projekt mobil und kann bei schönem Wetter auf den Straßen des Stadtteils angesprochen werden.

Verifizierungsindikatoren

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. Zahlenmäßig kann dies jedoch nicht erfasst werden.

Verbesserungspotenzial

Die Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit hat sich mit dem Thema Kund*innenbefragung auseinandergesetzt. Eine flächendeckende Befragung ist nicht in allen Bereichen aus Ressourcenmangel zu bewerkstelligen. Zudem gibt es einige Kundengruppen, bei denen aus der Fachlichkeit heraus eine Befragung nicht sinnvoll erscheint. Letztlich müssen finanzielle und personelle Ressourcen für die Umsetzung vorhanden sein. Dennoch sind in einigen Bereichen mittels Easy-Feedback oder Fragebogen vermehrte Kund*innenbefragungen geplant.

Im Referat Ehrenamt gibt es Verbesserungsbedarf, etwa bei der Verankerung der Aufgabe in den jeweiligen Stellenbeschreibungen und bei der Zeit, die für die Arbeit zur Verfügung steht. Bei der Befragung der Leitenden stellte sich vor allem heraus, dass sie weniger ehrenamtlich Mitarbeitende haben, als sie sich wünschen. Fast die Hälfte wünschte sich auch mehr Budget für die Arbeit mit Ehrenamtlichen.

Die verschiedenen Wünsche von Ehrenamtlichen, Ehrenamtskoordinator*innen und Leitenden wird sich die Diakonie Düsseldorf noch einmal genauer anschauen und prüfen, wie sie in den Konzepten zur ehrenamtlichen Arbeit berücksichtigt werden können.

Das Arbeitsfeld der Schulsozialarbeit plant eine extern durchgeführte Evaluation ihrer Leistungen. Erzielt werden soll eine Vergleichbarkeit und gemeinsame Weiterentwicklung mit weiteren Trägern, aber auch eine Verbesserung der Leistungen unter Berücksichtigung verschiedener Sichtweisen.

In den Offenen Ganztagschulen wird die OGS-App eingeführt. Die Nutzung soll dabei unterstützen, die Eltern besser zu beteiligen und transparent zu informieren.



D4.2 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 Zentren der Fall. Es werden direkte Ansprechpartner*innen benannt und mit Kontaktdaten abgebildet, wobei sowohl die Telefonnummer, die Postadresse als auch die E-Mail-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 ein Bericht vorgelegt, der aufzeigt, wie die Spenden eingesetzt werden. Weiterhin werden alle Stiftungen jährlich durch eine externe Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft.

Die Kostentransparenz im Geschäftsbereich Leben im Alter Zentren wird detailliert kommuniziert. In anderen Bereichen wird die Erbringung von Leistungen und deren Kosten mit den Kostenträgern erörtert.

In den Einrichtungen des Geschäftsbereiches Leben im Alter Zentren und Leben im Alter mobil finden regelmäßige interne und externe Überprüfungen statt.

Selbstbestimmung, Teilhabe, respektvoller Umgang – dass Menschen in allen unseren Pflegeheimen all das erleben, erkennen sie am „Grünen Haken“. Ihn hat uns die Bundesinteressenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im Alter und bei Behinderung e.V. (BIVA) nach einer freiwilligen Begutachtung verliehen.

In den Geschäftsbereichen Erziehung und Beratung sowie Gesundheit und Soziales werden die Leistungs- und Qualitätsentwicklungsbeschreibungen allen Beteiligten zur Verfügung gestellt. Im Geschäftsbereich Leben im Alter werden Prüfberichte transparent zugänglich gemacht.

Verifizierungsindikatoren

Die Vorgaben beim Einsatz von Reinigungs- und Hygienemitteln werden eingehalten und wenn notwendig ausgewiesen.

D4.3 Negativaspekt: kein Ausweis von Gefahrenstoffen

Unsere Produkte sind Dienstleistungen, deshalb werden Gefahrenstoffe nicht eingesetzt.

GWÖ Bewertungsskala: Berührungsgruppe D: Kund*innen																									
Bewertungen	Punkte	D1.1		D1.2		D1.3		D2.1		D2.2		D2.3		D3.1		D3.2		D3.3		D4.1		D4.2		D4.3	
		2022 AB	2024 SB																						
Vorbildlich	10																								
	9																								
	8							8	8																
	7				7																				
Erfahren	6	6	6	6						6	6										6				
	5																								
	4													4											
Fortgeschritten	3																								
	2												2												
Erste Schritte	1															1									
	0																								
Negativ-Aspekte		D1.1		D1.2		D1.3		D2.1		D2.2		D2.3		D3.1		D3.2		D3.3		D4.1		D4.2		D4.3	
0-200 Minuspunkte				0	0							0	0					0	0					0	0

Abbildung 6: Bewertungsskala der Berührungsgruppe D

Berührungsgruppe E: Gesellschaftliches Umfeld

E1 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 für die 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 bieten (Wohnungslosenhilfe [ambulant und stationär], Suchthilfe, Migrationsberatung, Bahnhofsmision, Betreutes Wohnen, Schuldnerberatung, Betreuungsverein etc.). In allen diesen Bereichen arbeiten die Mitarbeitenden der Diakonie Düsseldorf daran, gesellschaftliche Beteiligung zu ermöglichen (z.B. über Kund*innenbefragungen, im Rahmen der pädagogischen Arbeit sind sie gesellschaftlich wirksam (z.B. Netzwerkarbeit im Quartier, Feste, Präsenz in den Stadtteilen) und beziehen darüber hinaus im Rahmen ihrer Tätigkeit Stellung zu gesellschaftlich relevanten Themen (Rassismus, Kinderschutz, etc.).



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.

E1.1 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 verortet sind.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick welche Grundbedürfnisse nach Max-Neef/Rosenberg die verschiedenen Geschäftsbereiche der Diakonie abdecken.

Tabelle 7: Ansprache der Grundbedürfnisse nach Neef/Rosenberg

Geschäftsbereiche Diakonie Düsseldorf	LiA	G&S	B&E	J&S	E&B	Ehren- amt	Spenden
1. Lebenserfahrung/ Gesundheit/Wohlbefinden	X	X	X	X	X	X	
2. Schutz/ Sicherheit	X	X	X	X	X	X	X
3. Zuneigung/ Liebe	X	X	X	X	X	X	X
4. Verstehen/ Einfühlung	X	X	X	X	X	X	X
5. Teilnehmen/ Geborgenheit	X	X	X	X	X	X	X
6. Muße/ Erholung	X	X	X	X	X		
7. Kreatives Schaffen	X	X	X	X	X	X	
8. Identität/ Sinn	X	X	X	X	X	X	X
9. 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)

Die Dienstleistungen der Diakonie beruhen in allen Bereichen mit Nutzer*innenkontakt auf der Voraussetzung der Erfüllung von Grundbedürfnissen (Max-Neef/Rosenberg). Mit den folgenden Angeboten werden diese bedient:

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 und Voraussetzung der Arbeit
- Wertschätzung:
- den Menschen zugewandt, unterstützend, helfend, respektvoll
- Gestaltung von Einrichtungen und Räumlichkeiten, z.B. Kita, Pflegeheim, Tagesstätten für Wohnungslose etc.

4. Verstehen/Einfühlen

- Einbeziehung und Nennung aller gesellschaftlichen Gruppen (Menschen im Alter, Familien, Wohnungslose, Geflüchtete, Menschen mit einer gesetzlichen Betreuung, Menschen in Armut, etc.)

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 mit Klient*innen Bewohner*innen; Ehrenamtlichen
- Freizeit, Kultur, Sport sowohl passiv als Zuschauer*innen, als auch aktiv im Rahmen einzelner Projekte (z. B. Besuch von Fußballspielen der 2. Bundesliga mit Klient*innen, Rikschaprojekt Leben im Alter, Unterstützung der Teilnahme an Wettbewerben [Fußball-WM der Wohnungslosen] etc.)

7. kreatives Schaffen

- vielfältige Angebote in allen Bereichen, z.B. Kooperationen mit Kulturinstituten, Künstler*innen, Musiker*innen; Projekte und Angebote für verschiedenste Zielgruppen (z. B. in den Kitas und Stadteilläden für Kinder und Familien, „Konzerte“ für die Bewohner*innen bei Leben im Alter; Chor für Mitarbeitende; Programm Kulturkirche; Zusammenarbeit der Tagesstätten für Wohnungslose mit Düsseldorfer Museen, Artickl [künstlerisches Angebot mit Bewohner*innen einer stationären Einrichtung für wohnungslose Frauen etc.)

8. Identität/Sinn

- Räume für Empowerment von Teilnehmenden
- Glauben leben und Räume eröffnen für Fragen wie: Woher komme ich? Wohin gehe ich? Was ist der Sinn meines Lebens?
- Räume für Empowerment von Teilnehmenden: Erfahrung des Gefühls der Handhabbarkeit von Problemen und der Bewältigung, Möglichkeiten zur Weiterentwicklung der Persönlichkeit und Reflektion, z. B. Präventionsprojekte an Schulen, Trebe Café für wohnungslose Mädchen und Frauen, jungenspezifische Arbeit im Angebot AlleMann, Gruppenangebote im Jugendmigrationsdienst (JMD)

9. Freiheit/Autonomie

- Öffentliches Eintreten für die Bedarfe und Belange der Kunden*innen z.B. Wohnungslose, Menschen mit Fluchtgeschichte, Pflegekinder etc.
- Erhalt und im besten Falle Verbesserung der Lebensqualität der Kund*innen, z. B. Notschlafstelle für Frauen, Betreutes Wohnen, etc.

Aus allen Unternehmensteilen der Diakonie, aber vor allem bei den Bereichen, die direkt an den Menschen arbeiten, ließen sich unzählige weitere Arbeitsbereiche aufzählen. An dieser Stelle sei auf das Organigramm am Beginn des Berichts verwiesen.

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, 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 im Alter 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.

Es lässt sich festhalten, dass es die originäre Aufgabe der verschiedenen operativen 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, 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, Menschen mit einer Suchterkrankung etc.) widmen, dienen ebenso den Grundbedürfnissen und dem guten Leben.

Entsprechend dem spezifischen gesetzlichen Auftrag (Jugendhilfe), besonderer Bedarfslagen (Wohnungslose, Geflüchtete, etc.) 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 finanzschwachen Haushalten, 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 und fördern Akzeptanz sowie Toleranz. Durch direkte Intervention können Aggressionspotentiale erkannt und abgebaut werden. Eine frühzeitige Einbeziehung 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 positiven gesellschaftlichen Entwicklung. Im Auftrag der Stadt Düsseldorf wurde die Schulsozialarbeit in den Berichtsjahren weiter ausgebaut.

Für die Erfüllung der Grundbedürfnisse von Familien für ein gutes Leben wurden in den Berichtsjahren 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 bereichern den Alltag der Familien und ermöglichen die Teilhabe an Gesellschaft.

Die Arbeitsbereiche des Geschäftsbereich Gesundheit und Soziales unterstützen durch vielfältige Angebote die Integration und die Stabilisierung von Menschen, welche beispielsweise aufgrund von Flucht oder Suchterkrankung Hilfe benötigten. Im Berichtszeitraum hat die Wohnungslosenhilfe ein Kooperationsprojekt mit einem weiteren Träger in Düsseldorf, den *franzfreunden*, und der Stadtverwaltung zur Wohnungsvermittlung erfolgreich fortgeführt. Das Ziel ist es dabei, die Menschen bei dem Zugang zu eigenem Wohnraum zu unterstützen und ihnen damit ein würdevolleres Leben zu ermöglichen. Hervorzuheben ist die kompetente und zielgruppengerechte Unterstützung in Zeiten der Corona-Pandemie durch die Fachkräfte der Diakonie. Gerade diese Zielgruppen geraten bei derartigen Ereignissen aus dem Fokus und werden zusätzlich benachteiligt.

Am Beispiel der Welcome Points lässt sich die nachhaltige Wirksamkeit der Arbeit beschreiben: ursprünglich als Ergänzung und Unterstützung für die kommunale Unterbringung von Geflüchteten gestartet um ehrenamtliche Unterstützung zu ermöglichen, konnte in der Zusammenarbeit mit Trägern und Verwaltung eine Verstetigung (bei gleichzeitiger Reduktion der Standorte) und

konzeptionelle Weiterentwicklung sowie Öffnung des Angebots in die jeweiligen Quartiere erreicht werden. Damit wurden die Welcome Points als Orte des bürgerschaftlichen Engagements etabliert.

Der Bereich Leben im Alter ist sowohl mit seinen stationären auch mit den ambulanten Angeboten 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.

Von großer Bedeutung sind die Ziele für nachhaltige Entwicklung der UN (Sustainable Development Goals, SDG) für die Einschätzung der gesellschaftlichen Wirkung. Diese 17 Ziele für eine nachhaltige Entwicklung wurden von der UN in der Agenda 2030 festgeschrieben. Die Diakonie trägt mit ihrer Arbeit zu Lösung bzw. Minderung einiger der gesellschaftlichen Probleme bei.



Abbildung 7: Sustainable Development Goals

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, Altenhilfe, Suchthilfe etc.)
- Ziel 4 Hochwertige Bildung (zentren plus, Kitas, OGS etc.) und
- Ziel 10 weniger Ungleichheit (Flüchtlingsberatung, Schuldnerberatung etc.).

Uns ist bewusst, dass es in Deutschland im Vergleich zu anderen Ländern 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 Kinder wächst stetig an.

Verifizierungsindikatoren

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%)

Wie anhand der beschriebenen Beispiele (Endlich ein zu Hause; Welcome Points; Kulturkirche) deutlich wird, konnten nicht nur innovative zusätzliche Angebote entwickelt und umgesetzt werden, sondern erfolgreiche Formate auch modifiziert und fortgeführt werden. Alle Dienstleistungen der Diakonie zielen darauf ab gesellschaftliche Probleme zu lösen und Grundbedürfnisse zu erfüllen.

E1.2 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, Betreuungsverein 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 Nutzer*innen 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 sich 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 Menschen, 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 war die Diakonie in Düsseldorf federführend. Die

Welcome Points dienen als Treffpunkte im Quartier für Geflüchtete, Ehrenamtliche und Nachbarn, in denen mithilfe von Angeboten, wie Sprachcafés, Integration konkret umgesetzt werden kann. An diesen Beispielen lässt sich ablesen, dass die Diakonie aufmerksam und handelnd gesellschaftliche Entwicklungen verfolgt und sich dabei über die operativen Bereiche aktiv einbringt. Zum Ende des Jahres 2023 wurde in der Landeshauptstadt mit Verwaltung und diversen Trägern über neue Konzepte und Angebote für Menschen mit dem Lebensmittelpunkt Straße und einer Suchterkrankung (Heroin, Crack, etc.) diskutiert. Die Diakonie war dabei aktiv an dem Prozess beteiligt, übernahm Verantwortung und ist bei der kurzfristigen Umsetzung im Folgejahr (2024) maßgeblich beteiligt.

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 existenzsichernd, sinnstiftend und selbstwirksam und damit als 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.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

Weitere Beispiele aus dem Berichtszeitraum zur gesellschaftlichen Wirkung:

- Ausweitung Sozialberatung Tafelausgabe: Die Diakonie Düsseldorf betreibt seit 2008 in Kooperation mit der Düsseldorfer Tafel Ausgabestellen mit angegliederter Sozialberatung. Von Beginn an war die Unterstützung von Betroffenen mittels Sozialarbeit neben dem Erhalt von Tafelspenden ein wichtiger Teil des Konzepts. Über die Jahre konnte dieses Angebot verstetigt und nachhaltig ausgebaut werden. Aufgrund des großen Bedarfs und der steigenden Nutzer*innenzahlen ist in den Berichtsjahren über Spendenmittel die Sozialarbeit zusätzlich erweitert worden → Verringerung der Armut
- Die Lebenssituation von Menschen mit dem Lebensmittelpunkt Straße und einer Suchterkrankung hat sich in den letzten Jahren aufgrund des Konsums von Crack auch in Düsseldorf massiv verschlechtert. Zum Ende des Berichtsjahrs 2023 wurde mit der Verwaltung und weiteren Anbietern (Düsseldorfer Drogenhilfe; aXept; fiftyfifty) kurzfristig eine neue niedrigschwellige Unterbringung und Beratungseinrichtung (NUB) geplant. Die Diakonie übernahm dabei zusammen mit der Düsseldorfer Drogenhilfe die Koordination, so dass bereits zum Ende des ersten Quartals des folgenden Jahres eröffnet werden konnte → Wohnungslosigkeit und Drogensucht
- Ein Haus zur Unterbringung von wohnungslosen Frauen, die aufgrund mehrfacher Problemlagen nicht dauerhaft in anderen Einrichtungen aufgenommen werden können (Marie-Burde-Haus) wurde von der Idee, über die konkrete Planung, die Verhandlungen mit dem Kostenträger hin bis zur Eröffnung in den Berichtsjahren konsequent verfolgt → Wohnungslose Frauen
- Der Verein *Stop Mutilation*, der sich mit dem Thema Genitalverstümmelung auseinandersetzt, Betroffenen hilft und Informationsveranstaltung durchführt, konnte nach langer erfolgreicher Kooperation mit der Diakonie an einen Bereich der Diakonie angeschlossen werden.

Fortführung und Verstetigung eines Projekts für junge Mütter aus der Sub Sahara: dieses Projekt konnte langfristig verstetigt werden und hat nun eigene Räumlichkeiten in Düsseldorf Flingern → geflüchtete Frauen, Gewalt gegen Frauen

- Das Projekt Stadtteilmütter, bei dem Frauen mit Migrationsgeschichte geschult werden anderen Frauen und ihren Familien mit Rat und Tat im Quartier zu unterstützen, konnte ebenfalls ausgebaut werden → Familien im Stadtteil
- Ein Quartiersprojekt im Düsseldorfer Stadtteil Unterbach nutzte die Expertise erfahrener Fachkräfte um z.B. Senior*innen im Stadtteil besser bzw. neu zu vernetzen. Dafür wurden neue und kreative Impulse gesetzt (Lastenrad) → Senior*innen; Quartiersarbeit

Alle diese Beispiel greifen akute gesellschaftlich Probleme auf und versuchen Lösungswege zu bieten und Unterstützung zu geben. Bei der Bewertung der gesellschaftlichen Wirkung der Arbeit der Diakonie Düsseldorf ist außerdem die Bedeutung des Ehrenamts hervorzuheben. Die Arbeit mit Ehrenamtlichen ist eine Querschnittaufgabe über alle operativen Bereiche hinweg. Sie unterstützt, begleitet und ergänzt die Arbeit der Mitarbeitenden bspw. in Kitas, in Pflegeheimen, mit geflüchteten oder wohnungslosen Menschen. Das Ehrenamt oder auch zivilgesellschaftliche Engagement wirkt dabei ergänzend 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.

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. An dem Schutzkonzept ist auf der Grundlage der Risikoanalysen in den Berichtsjahren gearbeitet worden und es steht im Jahr 2024 kurz vor der Vollendung. Auf der Grundlage dieser Arbeit ist im Berichtsjahr 2023 eine verpflichtende Schulung für alle Mitarbeitenden entsprechend der verschiedenen Einsatzbereiche (mit Klient*innenkontakt, mit eingeschränktem Klient*innenkontakt, ohne Klient*innenkontakt) erarbeitet worden und wird in 2024 umgesetzt.

Verifizierungsindikatoren

- Eine reine Aufzählung aller Bereiche und Projekte in denen die Diakonie tätig und wirksam ist, würde den Rahmen des Berichts sprengen. Wir haben daher entschieden die im Text enthaltenen beispielhafte Beschreibung einzelner Projekte fortzuführen.
- Auch bei der Quantifizierung der Anzahl der erreichten Menschen, z. B. Leser*innen, Besucher*innen erscheint eine verallgemeinernde Zusammenstellung der in den unterschiedlichen Bereichen über Befragungen, verschiedene Beteiligungsformate, etc. erfassten Quantitäten als wenig sinnvoll. In den operativen Bereichen werden diese mit konkreten und direktem Bezug zum jeweiligen Arbeitsfeld erfasst und ausgewertet und z.B. in Jahresberichten dokumentiert.

Verbesserungspotenzial

Die Wirksamkeit der gesellschaftlichen Bedeutung lassen sich am ehesten über die Befragung der Menschen, die unterstützt werden, abschätzen. Im Nachgang der Veröffentlichung des ersten GWÖ Berichts der Diakonie, ist das Augenmerk und die Aufmerksamkeit dazu geschärft worden.

Die Dokumentation und Erfassung der gesellschaftlichen Wirkung bleibt eine große Herausforderung, die die Diakonie als Unternehmen weiter angehen und nach guten Lösungsansätzen suchen muss.

E1.3 Negativ-Aspekt: 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.



E2 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 Schnittpunkt 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/>)

E2.1 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 Dienstleistungen 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 3,7 Mio. Euro.

Davon werden

- 2,04 Mio. Euro für Kita
- 1,02 Mio. Euro ungebundene Mittel deklariert als Mitgliedsbeitrag der Düsseldorfer Kirchengemeinden
- 0,62 Mio. Euro als Zuschüsse für Migrationsarbeit, Schuldnerberatung etc.

verwendet.

Wo staatliche Finanzierung nicht ausreicht, beispielsweise zur Linderung von Armut, motiviert der Spenderservice potenzielle Spender*innen. 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 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.

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 Diakonie Düsseldorf 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.

Verifizierungsindikatoren

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 werden hier keine Angaben zum Anteil am Umsatz bzw. der Gesamtjahresarbeitszeit dargestellt.

E2.2 Freiwillige Beiträge zur Stärkung des Gemeinwesens

Die bereits 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, Spendenmittel 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 zur 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 Felder 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 und nimmt somit eine hohe Bedeutung für das Unternehmen ein. 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. Das Referat der Diakonie Düsseldorf ist ausschließlich zuständig für das ehrenamtliche Engagement von ehrenamtlich Mitarbeitenden, die keine stundenweise Entlohnung erhalten, sondern ausschließlich abgesprochenen Kosten erstattet bekommen.

Das professionelle Ehrenamtsmanagement der Diakonie Düsseldorf bietet einen starken Mehrwert für alle interessierten Düsseldorfer*innen zur freiwilligen Stärkung des Gemeinwesens. *MachMit - Die Freiwilligenzentrale (FWZ)* der Diakonie Düsseldorf informiert und berät Freiwillige zu allen Fragen rund um das Thema Ehrenamt. Wir vermitteln ehrenamtliche Aufgaben trägerübergreifend in das Gemeinwesen von Düsseldorf. Die FWZ bietet ein umfangreiches Programm an Seminaren und Veranstaltungen für ehrenamtlich Engagierte und wird von der Landeshauptstadt Düsseldorf gefördert. Das Referat kooperiert strukturell mit weiteren in der Stadt Düsseldorf angesiedelten Ehrenamtsorganisationen. Durch die koordinierte Freiwilligenarbeit wird ein hoher Mehrwert für die Stadtgesellschaft generiert. Eine interne Studie der Ehrenamtsarbeit hat die Zufriedenheit und langjährige Bindung der Ehrenamtlichen an die Diakonie gezeigt (s. Teil D).

Das Referat Ehrenamt bildet Mitarbeitende in sozialen Einrichtungen zu Ehrenamtskoordinator*innen aus. Innerhalb der Diakonie Düsseldorf profitieren Mitarbeitende in nahezu jeder Abteilung von diesem Angebot, damit wir unseren 1300 Ehrenamtlichen professionell zur Seite stehen können. Gleichzeitig profitieren auch die an einem Ehrenamt interessierten Menschen von dem professionell organisierten Angebot. Ehrenamtliches Engagement kann die eigene Selbstwirksamkeit stärken und die persönliche Zufriedenheit durch eine sinnstiftende Aufgabe fördern, aber auch das Bedürfnis nach Gemeinschaft und sozialer Interaktion befriedigen. Ehrenamtliche Tätigkeiten nicht nur strukturiert und fachkompetent zu organisieren, sondern auch in verschiedenen Bereichen anzubieten, bildet einen großen Mehrwert für Engagierte. Je nach Interesse, Fähigkeit und verfügbare Zeit können sich interessierte Menschen in der Freiwilligenzentrale beraten lassen und das passende Ehrenamt für sich finden.

Im von der Leiterin des Referats entwickelten Qualitätshandbuch Ehrenamt sind Standards und professionelles Handwerkszeug für die Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen beschrieben, damit das Engagement in einem unterstützenden und verlässlichen Rahmen stattfinden kann. Auf der Grundlage dieses Fachwissens werden einmal im Jahr Mitarbeitende zu Ehrenamtskoordinator*innen ausgebildet.

Zusätzlich unterstützt und koordiniert das Referat Ehrenamt das soziale Engagement von Unternehmen und deren Mitarbeitenden. Bei diesem Corporate Volunteering geht es darum, eine Brücke zwischen der Wirtschaft und dem Sozialen zu bauen, um das gesellschaftliche Miteinander zu stärken. Unternehmen melden sich bei der Diakonie, weil sie sich sozial engagieren möchten bzw. ihren Mitarbeitenden ermöglichen, sich in der Arbeitszeit zu engagieren. Die Anfragen werden sondiert und in Abstimmung mit Arbeitsbereichen werden passende Aktionsformen entwickelt. Auch in den Berichtsjahren wurden in diversen Bereichen der Diakonie Aktionen durchgeführt (z. B. Einrichtungen gestrichen, Sommerfeste organisiert, Müll gesammelt; siehe Anlage 4.2).

Der Spenderservice der Diakonie wurde vor 26 Jahren gegründet. Damals 1998 wurde er vor allem zur Finanzierung und zum Aufbau des Trebe Cafés ins Leben gerufen. Heute unterstützt er alle Fachbereiche der Diakonie mit Geld- und Sachspenden. Die Aufgaben und Akquisemöglichkeiten sind dabei im Umfang enorm gewachsen und vielfältiger geworden.

Die Aufgabe des Spenderservice ist es, die Arbeitsbereiche der Diakonie bei der Finanzierung von sozialen Projekten für Klient*innen zu unterstützen, Anschubfinanzierungen zu ermöglichen und Wege außerhalb von Regelfinanzierungen zu sichern. Zahlreiche Angebote der Diakonie wären ohne Spenden nicht möglich. Seit damals hat die Bedeutung von Spenden für die soziale Arbeit stetig zugenommen, da zahlreiche Angebote der Diakonie nur mit Unterstützung von Spendern und Stiftungen realisiert oder fortgesetzt werden können. Die abnehmenden Kirchensteuermittel und Zuschüsse haben dazu weiter beigetragen.

Die Arbeitsbereiche des Spenderservice unterteilen sich in der Ansprache, Bindung und Betreuung von:

- a) Privatspendern
- b) Unternehmen
- c) Förderstiftungen
- d) Soziallotterien
- e) Fördererkreis der Diakonie
- f) Service-Clubs
- g) Freundeskreise der Kindertagestätten
- h) Bußgeldfundraising
- i) Online-Fundraising
- j) Stiftung für Diakonie und ihre Treuhandstiftungen
- k) Testaments- und Nachlassspender
- l) Kollekten der Kirchengemeinden
- m) Drittmittelakquise

Jährlich erwirtschaftet das Team vom Spenderservice Beträge in Millionenhöhe, um die Arbeit der Diakonie und das Gemeinwesen zu unterstützen.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

Neben den beschriebenen Aktivitäten im Referat Ehrenamt und die Aktionen des Corporate Volunteering (vollständige Auflistung siehe Anlage 4.2) und des Spenderservice engagiert sich die Diakonie freiwillig zur Gestaltung der lokalen Politik. Die Diakonie hat sich im Berichtszeitraum noch intensiver in die Lobbyarbeit zur Verbesserung der Sozialpolitik eingebracht. Als deutlich wahrnehmbare Stimme, die sich in der Stadtgesellschaft vor allem auch als Fürsprecher benachteiligter Gruppen positioniert, bekennt sich die Diakonie zu ihrer Verantwortung als einer der großen Wohlfahrtsverbände in der Landeshauptstadt.

Unterstützt wurde dies zusätzlich mit der Rolle des Sprechers der Liga der Wohlfahrtsverbände, wobei das Profil der Diakonie in der Außenwirkung als verantwortlicher Akteur geschärft werden konnte. Vor allem bei den Verhandlungen mit der Stadt Düsseldorf konnten über die Liga gute Ergebnisse erzielt werden.

Mitarbeitende der Diakonie aus unterschiedlichen Ebenen beteiligen sich außerdem an Gremien, und bringen dabei neben ihrer Sach- und Fachkenntnis die Perspektive und die Haltung der Diakonie ein.

Mit großer Anzahl waren die Mitarbeitenden der Diakonie bei Demonstrationen vertreten. Die Teilnahme an den Demonstrationen 2023 vor dem Landtag gegen den Sozialabbau „NRW bleibt sozial“ oder gegen Rassismus „Nie wieder ist jetzt!“ wurde von dem Vorstand ausdrücklich unterstützt und als Arbeitszeit gewertet. Die Diakonie gehörte zu den Unterstützern der Demonstrationen.

Verifizierungsindikatoren

Das Referat Ehrenamt wurde auch in den Berichtsjahren über den Rahmenvertrag mit der Landeshauptstadt Düsseldorf finanziert.

Das Referat ist personell wie folgt ausgestattet:

Eine Vollzeitstelle für MachMit - Die Freiwilligenzentrale ist aufgeteilt auf zwei 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.

Zahlen für die Jahre 2021 – 2023

- 1300 Ehrenamtliche in der Diakonie Düsseldorf konstant pro Jahr
- 2609 Kontakte + 1276 Vermittlungen MachMit, die Freiwilligenzentrale
- 135 Aktionstage mit Unternehmen
- 108 Fortbildungen für Ehrenamtliche
- 40 ausgebildete Ehrenamtskoordinator*innen in zwei Jahrgängen

Die durch die Corona-Einschränkungen entstandenen Rückgänge haben sich in den Jahren 2022 und 2023 wieder erholt.

Verbesserungspotenzial

Die professionelle Ehrenamtskoordination sollte auch in Zukunft bei neuen Mitarbeitenden lebendig gehalten werden. Mit Blick auf die große Bedeutung der Freiwilligenarbeit sowohl angesichts gesellschaftliche Entwicklungen als auch der zunehmenden Anforderungen an soziale Arbeit, trotz schwindender Mittel, sollte zum einen die Differenzierung und Trennschärfe zwischen unterschiedlichen Formen (mit und ohne Aufwandsentschädigung) deutlicher heraus gearbeitet werden und zum anderen Ehrenamtskoordination als wichtige Schnittstelle und Scharnier zur Gesellschaft etabliert und als elementarer Bestandteil in allen Bereichen verfestigt 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. Dies ist in 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.

E3 Reduktion ökologischer Auswirkungen

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

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 (vgl. erster Gemeinwohlbericht). Dieses Handeln wird fortlaufend erweitert und ausgebaut und soll in der Praxis hier in Stichpunkten aufgeführt werden.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

- Im Berichtszeitraum wurde die Stabstelle Nachhaltigkeit personell durch eine Referentin für Nachhaltigkeit erweitert;
- In Bezug auf die Strategieentwicklung konnte durch den Einsatz der Stabstelle mit Unterstützung der Steuerungsgruppe das Thema Nachhaltigkeit verankert werden. Es wurde ein trägerweites Positionspapier (siehe Anlage 0.3) verfasst und veröffentlicht, welches die grundsätzliche Haltung der Diakonie Düsseldorf zur Nachhaltigkeit wiedergibt.
- Abgeleitet aus der ersten GWÖ-Bilanz wurden Schwerpunktthemen (siehe Anlage 0.4) zur nachhaltigen Entwicklung der Diakonie ermittelt und bearbeitet.
- Das bereits genannte trägerweite Mobilitätskonzept wurde als strategisches Thema für die gesamte Organisation identifiziert und unter Berücksichtigung der Herausforderungen im Bereich Nachhaltigkeit, Innovation, Digitalisierung und Finanzierung betrachtet. Dabei wurden verschiedene Dimensionen der Mobilität identifiziert.
- Der Fuhrpark ist um weitere E-Autos ergänzt worden.
- Im Bereich der Digitalisierung wurden geschäftsbereichsübergreifend (Einbindung und Nutzung SoPart) sowie arbeitsfeldspezifisch (z. B. neue Software Leben im Alter) Fragestellungen herausgearbeitet und fachgerecht bearbeitet.
- Bereits 2021 hat das Stammhaus in Kaiserswerth ein ÖKOPROFIT Zertifikat erhalten. Nachfolgend wurde 2023 ein ganzer Campus am Oberlinplatz von ÖKOPROFIT zertifiziert. Dafür wurden Kennzahlen erhoben und mittels Maßnahmen Energie eingespart (siehe Anlage 4.3).
- Die Diakonie Düsseldorf führte ein Wiederholungs-Energieaudit gem. dem Energiedienstleistungsgesetz (EDL-G) und der DIN EN 16247-1 für alle Einrichtungen durch (2021).

- Es wurde eine Potentialanalyse zur Nutzung von Photovoltaik-Anlagen durchgeführt. Dabei wurde technisches, rechtliches und wirtschaftliches Wissen erlangt, um zukünftig in größerem Umfang geeignete Nutzungskonzepte von Photovoltaikanlagen bei der Diakonie umzusetzen.
- Eine abteilungsübergreifende Arbeitsgruppe hat sich frühzeitig mit dem neuen Energieeffizienzgesetz (EnEfG) und dessen Auswirkungen beschäftigt. Dabei wurden Nutzen, Herausforderungen und Potentiale aufgestellt und die Vor- und Nachteile von einem Energie- und Umweltmanagementsystem für die Diakonie erarbeitet. Das passende System für die Diakonie wurde ermittelt und personelle Ressourcen für 2024 geschaffen, um das Thema entsprechend zu bearbeiten. Eine intensive Auseinandersetzung und weitreichende Energieeffizienzmaßnahmen sind damit in Planung.

Verifizierungsindikatoren

Tabelle 8: Kraftstoffverbrauch der Diakonie Düsseldorf 2022 + 2023

Kraftstoff	2022	2023
Diesel	30.345 L	29.422 L
Benzin	54.825 L	73.899 L
Autogas/Erdgas CNG	13.971 L	2.111 L

Tabelle 9: Energieverbrauch der Diakonie Düsseldorf 2022 + 2023

Energieträger	2022	2023
Strom	3.469.546 kWh	3.798.553 kWh
Erdgas	4.831.219 kWh	4.443.670 kWh

Die Erfassung in relevanten Umweltkonten liegt aufgrund der im Vorhergehenden beschriebenen Diversität und Vielfalt der Arbeitsfelder noch nicht vor.

Verbesserungspotenzial

- Die Erstellung eines CO₂-Fußabdrucks für einen großen Campus der Diakonie ist für 2024 geplant. Das durch die Beratungsorganisation KATE begleitete Projekt Klimastarter dient als Vorreiterprojekt und dem Sammeln von Know-How zum Thema Klimabilanz bei der Diakonie.
- 2024 wird ein Energiemanager eingestellt, um ein Energiemanagementsystem nach ISO 50.001 bei der Diakonie Düsseldorf zu implementieren. Damit können trägerweite Energiedaten systematischer erfasst und ausgewertet werden.

E 3.2 Relative Auswirkungen

Im Bereich der sozialen Dienstleistung werden Herstellungsprozesse nicht gemessen, Vergleichsdaten von anderen Trägern oder Dienstleistern 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 auch in den Berichtsjahren weiter ausgebaut. Dementsprechend wurde die Anzahl mobiler Endgeräte erheblich gesteigert.

Verifizierungsindikatoren

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.

E 3.3 Negativaspekt: Verstöße gegen Umweltauflagen sowie unangemessene Umweltbelastungen

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.

E4 Transparenz und gesellschaftliche Mitentscheidung

Zum Themenfeld Transparenz und gesellschaftliche Mitentscheidung möchten wir ein Zitat des Vorstandsvorsitzenden Pfarrer Schmidt aus einem der Workshops zur Vorbereitung der Gemeinwohlberichts voranstellen:

„Wir kommunizieren das, was uns betrifft, nach Außen in einer nicht extern überprüften Form. Das, was wir machen, machen wir der Öffentlichkeit unter Einhaltung des Datenschutzes transparent zugänglich. Zum Beispiel suchen wir offen nach neuen Standorten und gehen auch transparent mit den von uns angelegten Vorgaben um, die bei der Umsetzung für uns relevant sind.“

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, Stadteilläden, 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 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 und Instagram-Accounts, die abonniert 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.

Im Berichtszeitraum umgesetzt

2023 wurden die Transparenzstandards von Caritas und Diakonie Deutschland übernommen. Auf der Webseite der Diakonie Düsseldorf sind auf einen Blick alle relevanten Informationen zu den Bereichen Struktur, Finanzen und Leistungen einsehbar.

Die Transparenzstandards

- haben zum Ziel, dass Verbände, Unternehmen und Einrichtungen der kirchlichen Wohlfahrt gegenüber der Öffentlichkeit professionell und glaubwürdig auftreten und ein klares Profil gewinnen.
- umfassen insgesamt neun Kriterien aus den drei Bereichen Strukturen, Finanzen und Leistungen.
- sind ausdrücklich als Rahmen und Hilfestellung zu verstehen - sie machen keine engen Vorgaben für die konkrete Gestaltung eines Geschäfts- oder Rechenschaftsberichts.
- ermöglichen über eine „Ankerseite“ auf der Website der Anwender die schnelle Auffindbarkeit aller relevanten Informationen.
-
- schlagen vor, auf vorhandene Berichte und Informationen zu verlinken, um doppelten Aufwand zu vermeiden.
- erfüllen auch die Kriterien der Initiative Transparente Zivilgesellschaft (ITZ).
- sehen Erleichterungen für kleine Organisationen vor und orientieren sich bei den Größenklassen am HGB-Standard.
- sollen in Form einer Selbstverpflichtung der Anwender wirksam werden.

Abrufbar unter: <https://www.diakonie-duesseldorf.de/ueber-uns/diakonie-im-ueberblick/transparenz>

Verifizierungsindikator

- Der erste Gemeinwohlbericht sowie der dazugehörige Auditbericht wurden 2022 auf der Webseite veröffentlicht (<https://www.diakonie-duesseldorf.de/ueber-uns/diakonie-im-ueberblick/nachhaltigkeit>)

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, 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*innen 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.

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.

Verifizierungsindikatoren

In allen Arbeitsfeldern mit direktem 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 teil 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.

E 4.3 Negativaspekt: Förderung von Intransparenz und bewusster Fehlinformation

Die Förderung von Intransparenz und bewusster Fehlinformation widerspricht den beschriebenen Grundätzen der Diakonie Düsseldorf und kann deshalb ausgeschlossen werden. Die Diakonie Düsseldorf tritt mit dem Bereich Kommunikation Intransparenz und Desinformation – auch in der gesellschaftlichen Debatte ihrer Themen – aktiv konsequent entgegen: Sie bezieht sich in Ihrer Kommunikation auf überprüfbare Fakten und erklärt offen Ihre Ziele sowie die Mittel, die sie zur Erreichung Ihrer Ziele einsetzt. Sie unterstützt so den überparteilichen demokratischen Meinungsbildungsprozess.

GWÖ Bewertungsskala: Berührungsgruppe E: Gesellschaftliches Umfeld																											
Bewertungen	Punkte	E1.1		E1.2		E1.3		E2.1		E2.2		E2.3		E2.4		E3.1		E3.2		E3.3		E4.1		E4.2		E4.3	
		2022 AB	2024 SB																								
Vorbildlich	10																										
	9																										
	8		8		8																						
	7	7																									
Erfahren	6																										
	5																										
	4		6		8				6		7																
Fortgeschritten	3																										
	2																										
Erste Schritte	1																										
	0																										
Basislinie																											
Negativ-Aspekte		E1.1		E1.2		E1.3		E2.1		E2.2		E2.3		E2.4		E3.1		E3.2		E3.3		E4.1		E4.2		E4.3	
0-200 Minuspunkte						0	0					0	0	0	0					0	0					0	0

Abbildung 8: Bewertungsskala für Berührungsgruppe E

Ausblick

Kurzfristige Ziele

Mit dem Vorlegen dieser Bilanz blicken wir bereits auf die kommende. Dazu legen wir zum einen diese Bilanz neben die Vorangegangene, analysieren die Entwicklungen und bewerten diese. Gleichzeitig betrachten wir die identifizierten Verbesserungspotentiale und gehen diese schrittweise an. Zum Beispiel sind uns bei der zurückliegenden Arbeit noch Lücken in unserem strategischen Nachhaltigkeitsmanagement aufgefallen. Mit der im letzten Quartal des Jahres 2024 geschehenen Neuaufstellung unseres Vorstandes, werden wir darum jetzt auch das Nachhaltigkeitsmanagement und die trägerweite Steuerung der Nachhaltigkeit neu gestalten.

Langfristige Ziele

Unser grundsätzlicher Fahrplan steht: Wir verfolgen die auf Grundlage unserer ersten Gemeinwohlbilanz entwickelten Schwerpunktthemen weiter. Diese werden von uns immer weiter aktualisiert und bei Bedarf durch die erkannten Verbesserungspotentiale aus der jetzt vorgelegten Bilanz ergänzt. Zu diesen Schwerpunktthemen gehört auch die Entwicklung eines nachhaltigen Mobilitätskonzepts und die Implementierung eines Energiemanagementsystems nach ISO 50.001 – daran arbeiten wir mit Hochdruck. Grundsätzlich wollen wir künftig die Daten zur Nachhaltigkeits-berichterstattung noch systematischer aufbereiten, differenziertere Daten zu erheben und analysieren.

Außerdem werden wir unser Nachhaltigkeitsberichtssystem strategisch ausrichten. Wir bereiten uns auf eine freiwillige CSRD-konforme Berichterstattung vor. Damit sehen wir uns für mögliche künftige Berichtspflichten gut aufgestellt und vertreten zudem den Stellenwert der nachhaltigen Entwicklung nach außen.



Prozess der Erstellung der Gemeinwohl-Bilanz

Die Prozessgestaltung der Erstellung der nächsten Gemeinwohlbilanz wurde frühzeitig thematisiert und auf Geschäftsleitungsebene entschieden. Auf mehreren Kommunikationswegen wurde die anstehende Bilanzerstellung in der Organisation angekündigt, um die betreffenden Organisationseinheiten darauf vorzubereiten. Dabei wurde auch kommuniziert, dass der zweite Bericht auf den ersten aufbauen soll und somit der Aufwand zur Berichtserstellung effektiver gestaltet werden kann.

Eine Arbeitsgruppe aus der Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit hat sich explizit mit der Bilanzerstellung, Datenerhebung und Beteiligung beschäftigt und den Prozess koordiniert. Die einzelnen Berichtsteile wurde nach den Berührungsgruppen aufgeteilt und jeweils einem/einer Hauptredakteur*in in der Verantwortung zugewiesen. Die Informations- und Datensammlung in den verschiedenen Geschäftsbereichen wurde von den Redakteur*innen gesteuert. Über einen gemeinsamen Cloud-Ordner konnten die Informationen aus den Geschäftsbereichen zusammengetragen werden. Der Fokus lag hierbei auf die Veränderungen/Entwicklungen in den Berichtsjahren 2021 bis 2023.

Weiterhin war die Einbindung und Beteiligung der Mitarbeitenden im Prozess ein wichtiger Aspekt. Daher wurden alle Mitarbeitenden zur freiwilligen Teilnahme an den Bewertungsworkshops eingeladen. Je Berührungsgruppe fand ein Workshop statt. Die Workshopreihe wurde online, mit unterschiedlichen Terminen, niedrighschwellig organisiert, sodass allen interessierten Mitarbeitenden die Teilnahme ermöglicht werden sollte. Die Teilnahme wurde durch den Vorstand begrüßt und galt als Arbeitszeit. In den Workshops konnten die Mitarbeitenden Rückmeldungen zum vorläufigen Berichtsstand geben, Fragen stellen, eine Einschätzung zur Eigenbewertung abgeben und Verbesserungspotentiale vorschlagen.

Auf der Klausurtagung der Leitungskonferenz haben sich die Leitenden der Diakonie einen ganzen Tag intensiv mit dem Thema Nachhaltigkeit und dem Gemeinwohlbericht beschäftigt. Dabei wurden in Workshops Ergänzungen sowie Feedback zum Bericht gegeben, Verbesserungspotentiale sowie Ziele für die nachhaltige Entwicklung der Organisation gesammelt und die Eigenbewertung vorgenommen. Die Diskussionen fanden mit Einbezug der Rückmeldungen aus den Beteiligungsworkshops der Mitarbeitenden statt. Die Klausurtagung wurde mit Unterstützung der GWÖ-Beraterin Martina Dietrich gestaltet.

Anlagenverzeichnis zum Gemeinwohlbericht

Alle Anlagen zum Gemeinwohlbericht können in einem öffentlich zugänglichen Nextcloud-Ordner unter dem folgenden Link abgerufen werden:

<https://nextcloud.diakonie-duesseldorf.de/s/57pq74JMcLDm5R6>

Passwort: Nachhaltigkeit24

0 Anlagen zum allgemeinen Teil

- 0.1 Organigramm der Diakonie Düsseldorf
- 0.2 Auszug „Strategie 2022 nachhaltig – innovativ - evangelisch
- 0.3 Diakonie Positionierung Nachhaltigkeit
- 0.4 Schwerpunktthemen 2023 - 2024
- 0.5 Leitbild der Diakonie Düsseldorf

1 Anlagen zur Berührungsgruppe A

- 1.1 LKSG Grundsatzklärung Diakonie Düsseldorf
- 1.2 Verhaltenskodex für Geschäftspartner*innen der Diakonie Düsseldorf
- 1.3 Green-IT und Nachhaltigkeit
- 1.4 Ergebnisse der internen Kund*innenbefragung des Einkaufsmanagements

2 Anlagen zur Berührungsgruppe B

- 2.1 Leitfaden für ethisch-nachhaltige Geldanlage in der evangelischen Kirche

3 Anlagen zur Berührungsgruppe C

- 3.1 Präsentation MAB Diakonie Düsseldorf
- 3.2 Theologischer Elementarkurs Kita
- 3.3 Präsentation Jahresreihe Gesundheit 2021
- 3.4 Konzept zur psychosexuelle Entwicklung von Kindern
- 3.5 QM-Handbuch spanisch
- 3.6 Ergebnisse Mobilitätsumfrage Flingern + Oberlinplatz
- 3.7 Projektantrag Bildung für nachhaltige Entwicklung

4 Anlagen zur Berührungsgruppe D

- 4.1 Tonalität und Bildsprache
- 4.2 Corporate Volunteering
- 4.3 Ökoprotit-Bericht Campus Holthausen
- 4.4 Haltung zur Kundenbefragung
- 4.5 Kinderbefragung 2023