

VERANTWORTUNG & NACHHALTIGKEIT

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

2020/2021



INHALT

	VORWORT	3
1	WER WIR SIND	4
	Caritasverband für die Diözese Speyer	5
	Starker Unternehmensverbund	6
2	WAS IST CSR?	8
3	CARITAS VERANKERT CSR STRATEGISCH	10
	Sozialunternehmen und CSR	11
	Beauftragte für CSR benannt	12
	Gründung des CSR-Kernteams	14
	Was CSR für die Mitglieder des Kernteams bedeutet	15
4	UNSER WIRKEN AUF DIE UMWELT	16
	Einsatz von erneuerbaren Energien	17
	CSR in unseren Servicebereichen	20
5	WAS TUN WIR FÜR UNSERE GESELLSCHAFT	22
	Sozialraumorientierung	23
	Gesellschaftliches Engagement	24
	Unsere Kooperationspartner in CSR und Digitalisierung	26
6	WAS TUN WIR FÜR UNSERE KUND*INNEN	28
	Unsere Qualitätssicherung für unsere Kund*innen	29
	Unser Angebot für unsere Kund*innen	32
	Unsere Stakeholder	33
7	WAS UNSERE MITARBEITER*INNEN FREUT	34
8	CARITAS ALS „BUNTE“ ARBEITGEBERIN	38
9	UNSERE STRATEGIE ZUR WEITERENTWICKLUNG VON CSR	42





VORWORT

In seiner Enzyklika „Laudato Si“ (2015) betont Papst Franziskus, dass Soziales und Klimaschutz keine Gegensätze sind, sondern zwei Seiten derselben Medaille. Er schreibt: „Wir kommen [...] heute nicht umhin anzuerkennen, dass ein wirklich ökologischer Ansatz sich immer in einen sozialen Ansatz verwandelt, der die Gerechtigkeit in die Umweltdiskussionen aufnehmen muss, um die Klage der Armen ebenso zu hören wie die Klage der Erde.“ (LS 491). Dies ist für uns Ansporn und Auftrag zugleich.

Der Deutsche Caritasverband hat im November 2020 sein Positionspapier „Klimaschutz – ambitioniert und sozial gerecht gestalten“ verabschiedet. Er leitet den Blick auf die „Option für die Armen“, an der wir messen können, ob ausreichend für den Erhalt des Planeten getan wird. Klimaschutz darf nicht zuvorderst Einkommensschwache belasten. Es gilt Reformen in die Wege zu leiten, die sowohl dem not-

wendigen Klimaschutz durch die Reduktion der Treibhausgasemission als auch die soziale Gerechtigkeit befördern.

Der Caritasverband Speyer beschäftigt sich seit 2018 vertiefend mit dem Themenbereichen CSR und Nachhaltigkeit. Mit der nun vorliegenden CSR-Bestandsaufnahme wird das in unseren Unternehmenszielen verortete strategische Thema Nachhaltigkeit oder „Corporate Social Responsibility“ (CSR) öffentlich und verdeutlicht die Wechselwirkung zwischen uns und unseren Kund*innen, unseren Mitarbeiter*innen, der Umwelt und der Gesellschaft. Die Bestandsaufnahme gibt einen Überblick über die für uns relevanten CSR-Themen.

Mit dem geschärften Blick auf die Themen Nachhaltigkeit und Klimaschutz reagiert der Caritasverband Speyer auf die gesellschaftlichen Veränderungen und gestaltet in seiner über hundertjährigen Geschichte auch heute wieder eine Umbruchzeit mit. Der Caritasverband Speyer stärkt mit sei-

ner Kompetenz für benachteiligte Gruppen und junge Menschen deren Zukunftsperspektive und kann selbst in seinen Diensten und Einrichtungen einen Beitrag zur Nachhaltigkeit leisten.

Speyer, September 2021

Karl-Ludwig Hundemer,
Caritas-Vorsitzender

Vinzenz du Bellier,
Caritasdirektor



1

WER WIR SIND

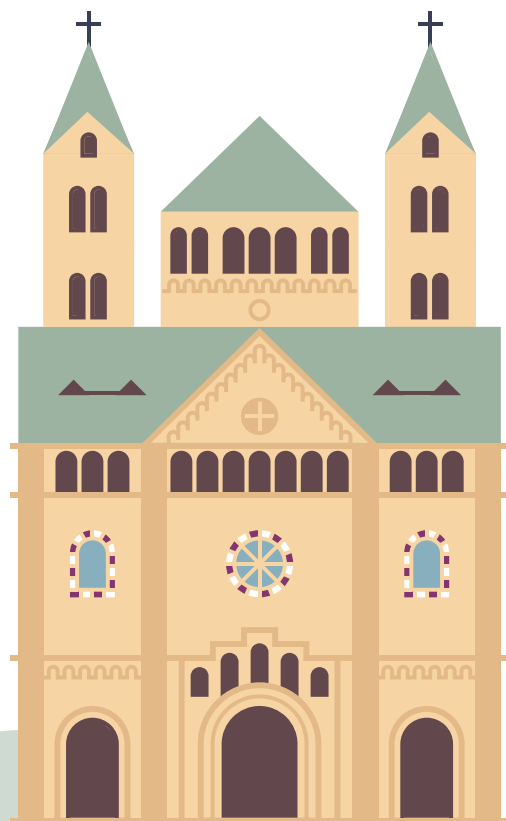


CARITASVERBAND FÜR DIE DIÖZESE SPEYER

Der **Caritasverband für die Diözese Speyer e.V.** (Caritasverband Speyer) ist einer von 27 Diözesanverbänden in der Caritas Deutschland. Er verwirklicht eine Wesensaufgabe der Kirche: Den Dienst am Menschen in Not.

Der Caritasverband Speyer setzt sich dafür ein, dass Menschen in Würde leben können. Als Wohlfahrtsverband der katholischen Kirche berät und unterstützt er unter anderem Menschen in schwierigen Lebenssituationen und ist dabei dem Auftrag christlicher Nächstenliebe verpflichtet. In **Trägerschaft** des Caritasverbandes Speyer befinden sich acht Caritas-Zentren in Germersheim, Homburg/St. Ingbert, Kaiserslautern, Landau, Ludwigshafen, Neustadt, Pirmasens und Speyer. Die Caritas-Zentren sind Anlaufstelle für Menschen, die in einer schwierigen Lebenslage Hilfe suchen. Ratsuchende erhalten umfassende Hilfe aus einer Hand. Zum

Caritasverband Speyer gehört auch die private staatlich anerkannte Fachschule für Altenpflege in Ludwigshafen. Er beschäftigt 420 Mitarbeiter*innen. Gleichzeitig ist der Caritasverband Speyer **Spitzenverband der freien Wohlfahrtspflege** und vertritt die Interessen der caritativen Träger und Einrichtungen in der Diözese Speyer. In dieser Funktion setzt er sich für gerechte und soziale Lebensbedingungen ein. Aus der Praxis heraus entwickelt er Vorschläge, wie das System der sozialen Sicherung verbessert werden kann. Er arbeitet dabei mit dem Deutschen Caritasverband und anderen Verbänden der freien Wohlfahrtspflege in Rheinland-Pfalz und Saarland zusammen. Weiterhin vertritt er die gemeinsamen Interessen der kirchlich-caritativen Träger in der Diözese Speyer, informiert über aktuelle Entwicklungen in der Sozialpolitik und berät sie bei konzeptionellen, wirtschaftlichen und rechtlichen Fragen.





STARKER UNTERNEHMENSVERBUND

„Menschen helfen, Gesellschaft gestalten – Caritas: sozial, verlässlich und innovativ“ ist die Vision unseres starken Unternehmensverbundes. Zum Caritasverband Speyer gehören heute

Tochtergesellschaften im Bereich der Leistungserbringung, der ambulanten Pflege sowie in den Servicebereichen. Im Unternehmensverbund arbeiten 3.384 Mitarbeiter*innen.





CARITASVERBAND FÜR DIE DIÖZESE SPEYER e.V.

Die Leistungsbereiche sind: *siehe Seite 5*

cbs

LEISTUNGSERBRINGUNG

Die **CBS Caritas Betriebsträgergesellschaft mbH Speyer** ist Träger von 14 Caritas-Altenzentren, neun Caritas-Förderzentren – davon sechs für Menschen mit Behinderungen und psychischen Beeinträchtigungen zwei Einrichtungen für Wohnsitzlose, sowie einer Jugendhilfeeinrichtung.

cdm

AMBULANTE PFLEGE

Die **gemeinnützige CDM Caritas Dienste Mobil GmbH** mit den Standorten in Speyer und Haßloch-Mittelhardt bietet Kund*innen ein umfassendes Paket an Leistungen wie zum Beispiel die Grundpflege, medizinische Behandlungspflege, Beratung / Schulung zur Entlastung des Alltags und eine Auswahl an hauswirtschaftlichen Betreuungsleistungen. In der Organisation des ambulanten Pflegedienstes Speyer haben wir uns von dem Pflegemodell Buurtzorg aus den Niederlanden inspirieren lassen. Buurtzorg bedeutet übersetzt „Nachbarschaftshilfe, Nachbarschaftsbetreuung.“ In selbstorganisierten Teams werden die Kund*innen ganzheitlich versorgt und ihre Eigenständigkeit und Selbstständigkeit unter Einbezug ihres gesamten Umfelds gefördert. Mitarbeiter*innen in Teams von maximal 12 Personen kümmern sich um die Bedürfnisse der zu versorgenden Menschen.

SERVICEBEREICHE

Die **CS-Gruppe** ist der Allround-Dienstleister für den eigenen Unternehmensverbund, für öffentliche Einrichtungen und für private Haushalte. Alle drei Gesellschaften bieten Dienstleistungen für Unternehmen oder den häuslichen Bereich an:

CSM

Die **CSM Caritas Service Management GmbH** bündelt Angebote für Unternehmen und Institutionen. Zu den Angeboten zählen unter anderem Reinigungsdienste, Wäscheversorgung, Haus- und Gartenpflege sowie externe Qualitätsanalysen.

CSI

Die **CSI Caritas Service und Inklusion GmbH** bietet Hilfe für Menschen mit Behinderung.

CSS

Die **CSS Caritas Servicegesellschaft mbH Speyer** bietet Hilfe für Senioren.

2 WAS IST CSR?

Corporate Social Responsibility – unternehmerische Verantwortung für die Gesellschaft – beschreibt den freiwilligen Beitrag von Unternehmen zu einer nachhaltigen Entwicklung für die Umwelt, die Gesellschaft, unsere Kund*innen und Mitarbeiter*innen.

Vermeidung von Umweltbelastung, effiziente Nutzung von Ressourcen, Maßnahmen zur Abschwächung des Klimawandels und die Beachtung des Umweltschutzes gehören zu den freiwilligen Beiträgen im Bereich **Umwelt**.

Für die **Gesellschaft** lassen sich Aspekte anführen wie zum Beispiel das Generieren von Arbeitsplätzen als Entwicklungspotenzial in der Gesellschaft, die Erhöhung des Einkommens in der Gesell-

schaft und Investitionen zugunsten des Gemeinwohls. Verantwortungsbewusste politische Mitwirkung und transparente Außendarstellung von Unternehmen sind weitere Bestandteile.

Die Verantwortung gegenüber unseren **Kund*innen** wird unter anderem durch eine richtige Vermittlung der Produkte oder Dienstleistungen eines Unternehmens assoziiert. Darüber hinaus ist der Schutz und die Sicherheit von Verbrauchern zu gewährleisten.

Gesundheit am Arbeitsplatz, flexiblere Arbeitszeiten und die Wertschätzung der geleisteten Arbeit im Rahmen des sozialen Dialogs sind mögliche Beiträge für **Mitarbeiter*innen**.



WEITBLICK



GLEICHE
ZIELE



NUTZEN



ZUSAMMENHALT



KUND*INNEN



TRANSPARENZ



SCHUTZ



UMWELT



INNOVATION



PERSONENZENTRIERUNG



AKTIV
MITGESTALTEN



WERTE



VERANTWORTUNG
ÜBERNEHMEN



GEMEINSCHAFT



MITARBEITER*INNEN



WIRTSCHAFTLICHKEIT



3 CARITAS VERANKERT CSR STRATEGISCH

SOZIALUNTERNEHMEN UND CSR

CSR – die gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen – gewinnt besonders in den letzten Jahren aufgrund von Globalisierung und der stetigen Weiterentwicklung der Kommunikationstechnologie immer stärker an Bedeutung. Die Ereignisse der globalen Wirtschaft sind nicht nur Herausforderungen für Wirtschaftsunternehmen, sondern auch für Unternehmen im Sozialbereich.

Die Einbindung von gesellschaftlicher Verantwortung in das Kerngeschäft von Unternehmen wird daher als ein Teil der strategischen Unternehmensführung bezeichnet. CSR soll sicherstellen, dass Unternehmen gesellschaftliche Verantwortung übernehmen und entsprechend handeln. Weiterhin dient das Konzept als

Grundlage zur Entwicklung von internen Maßnahmen für Unternehmen, um deren Außenwahrnehmung positiv zu beeinflussen und somit das Vertrauen in der Gesellschaft zu stärken.

Im Zusammenhang mit der Übernahme gesellschaftlicher Verantwortung, kommt einem Sozialunternehmen, wie dem Caritasverband Speyer, eine besondere Rolle zu. Hierbei kann er als „beidseitiger Akteur“ auftreten. Beidseitig heißt, dass der Caritasverband Speyer zunächst selbst ein CSR-Konzept erarbeiten und umsetzen muss, gleichzeitig aber auch als Kooperationspartner von anderen Unternehmen, um diese bei der Übernahme gesellschaftlicher Verantwortung zu unterstützen.



BEAUFTRAGTE FÜR CSR BENANNT

Um dieser Verantwortung gerecht zu werden benannte der Vorstand im Jahr 2018 Christina Loch als CSR-Beauftragte für den Caritasverband Speyer. In einem ersten Schritt verständigte sich die erste und zweite Führungsebene des Caritasverbandes Speyer auf eine einheitliche Sichtweise und verankerte CSR im Strategieprozess. Dies geschah zunächst über die Erstellung / Verankerung einer Grundstrategie CSR. Zeitgleich führte die CSR-Beauftragte eine Analyse des Caritasverbandes Speyer durch. Diese Analyse bildet die Grundlage des jetzt vorliegenden CSR-Berichts. Um Stärken- und Verbesserungsbereiche zu definieren wurden Einzelinterviews mit der ersten und zweiten Führungsebene

geführt. Die Grundlage der Fragen bildete die ISO 26000. Sie ist ein Leitfaden, der Orientierung und Empfehlungen gibt, wie sich Organisationen jeglicher Art verhalten sollten, damit sie als gesellschaftlich verantwortlich angesehen werden können. Die ISO 26000 ist keine zertifizierbare Managementsystem-Norm. Um CSR langfristig und strategisch im Unternehmen zu verankern und auch sichtbar für die Mitarbeiter*innen zu gestalten ist es uns wichtig, dass wir die Inhalte des Leitfadens ISO 26000 mit unserem Managementsystem EFQM (European Foundation for Quality Management) verknüpfen. Somit wird eine nachhaltige Implementierung und Fortschreibung der

Themenbereiche von CSR im Caritasverband Speyer gewährleistet.

Unsere Vision 2022 unter dem Motto „Menschen helfen – Gesellschaft gestalten; Caritas – sozial, verlässlich, innovativ“ stärkt unseren Einsatz für Nachhaltigkeit:

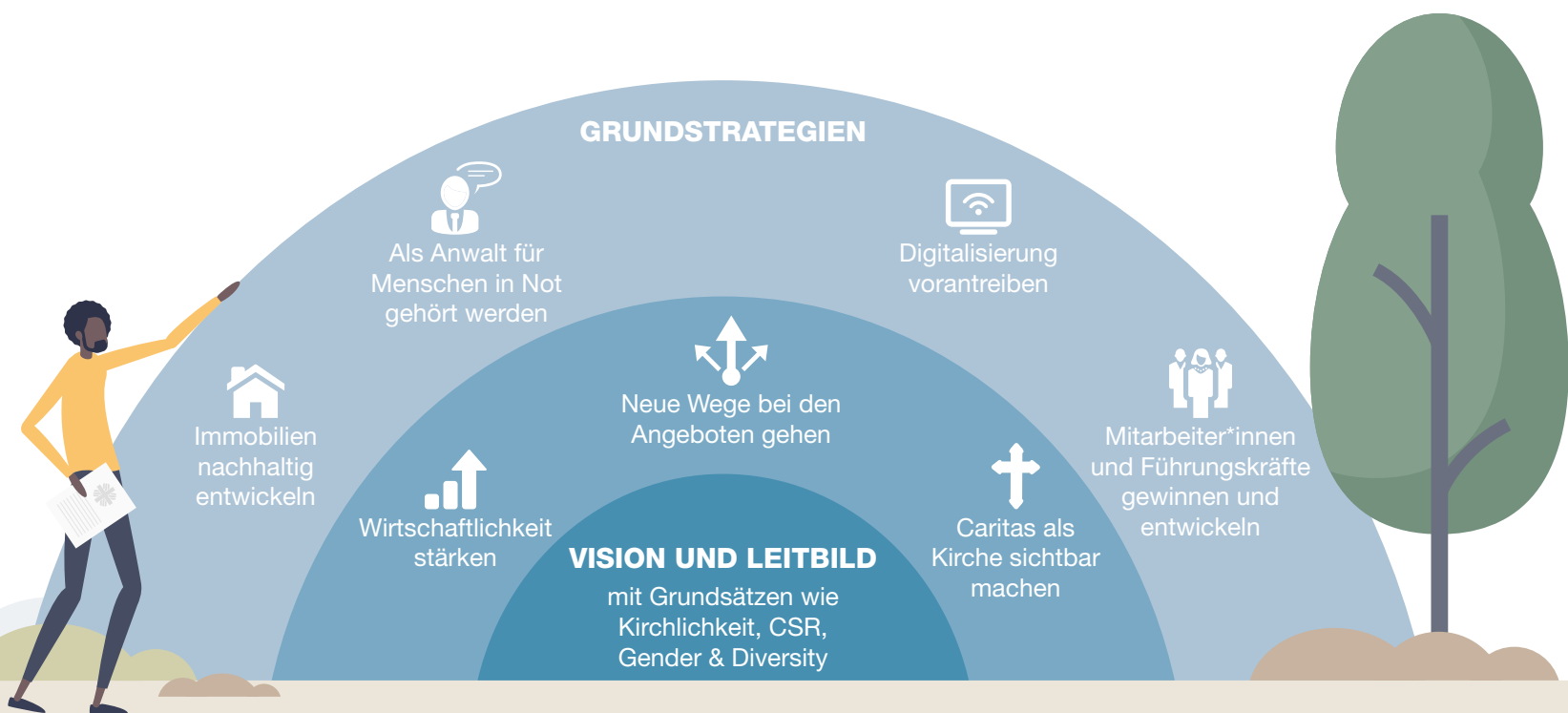
- Caritas **sozial** bedeutet für uns nachhaltiger Einsatz für Menschen in Not, am Rande der Gesellschaft
- Caritas **verlässlich** bedeutet für uns nachhaltige Gestaltung einer sozialen Gesellschaft
- Caritas **innovativ** bedeutet für uns nachhaltige Weiterentwicklung unserer Angebotsstruktur bei gesellschaftlichen Veränderungen



Dazu heißt es in unserer Vision unter dem Stichwort „sozial“: **„Wir nehmen unsere soziale, ökologische und ökonomische Verantwortung wahr.“**

In der Strategieklausur im Jahr 2020 überarbeiteten die erste und zweite Führungsebene unsere Unternehmensstrategie dahingehend, dass nach unserem Verständnis CSR kein einzelnes Ziel oder Strategie ist, sondern vielmehr eine gesell-

schaftliche Verantwortung, die alle Unternehmensteile tangiert. Somit wurde CSR, neben Kirchlichkeit und Gender & Diversity, als weiterer Grundpfeiler unseres unternehmerischen Handelns definiert und in unserer Unternehmensvision und unserem Leitbild abgebildet. Das bedeutet, dass bei jeder Unternehmensentscheidung oder strategischen Neuausrichtung die Themenbereiche von CSR mit einfließen.



GRÜNDUNG DES CSR-KERNTEAMS

Anfang des Jahres 2021 gründete der Caritasverband Speyer ein CSR-Kernteam. Das Ziel des Teams ist es zunächst die Inhalte aus der vorangegangenen Analyse zu priorisieren und mit aktuellen Themen

zu ergänzen. Weiter sind die Mitglieder des Teams unsere CSR-Multiplikator*innen im Caritasverband Speyer. Als CSR Botschafter*innen sollen sie das Verständnis von CSR im Unternehmen steigern und

eine höhere Transparenz schaffen. Das Kernteam setzt sich aus Mitarbeiter*innen aus unterschiedlichen Hierarchieebenen und Unternehmensteilen zusammen.

MITGLIEDER DES CSR-KERNTEAMS SIND:

- **Markus Anstötz:** Abteilungsleitung Facility-Management
- **Kerstin Bettin:** Gruppenleitung Caritas-Förderzentrum Paul Josef Nardini Zweibrücken
- **Michael Gerst:** Leitung der Stabstelle Verbandswesen
- **Johannes Keuck:** Einrichtungsleitung Caritas-Zentrum Neustadt
- **Christina Loch:** Leitung der Vorstandsbüros und CSR-Beauftragte
- **Thomas Matz:** Einrichtungsleitung Caritas-Altenzentrum St. Nikolaus Landstuhl
- **Gerhard Schaaf:** Caritas Servicegesellschaft
- **Mathias Schunck:** Stv. Leitung Personalservicezentrum und Teamleitung Personalsachbearbeitung
- **Kim Lara Smetan:** Trainee Nachfolgeplanung Einrichtungsleitung

Des Weiteren wurden Unterteams nach CSR-Themen gebildet. Sie haben die Aufgabe sich inhaltlich tiefer mit den CSR-Themen auseinanderzusetzen. Die Themencluster sind Mitarbeiter*innen, Kund*innen und Gesellschaft / Nachhaltigkeit mit den Schwerpunktthemen Klimaanpassung und Wertstoffmanagement.



WAS CSR FÜR DIE MITGLIEDER DES KERNTREAMS BEDEUTET



THOMAS MATZ:

„Für mich bedeutet CSR, dass wir als Caritas Speyer dieser Verantwortung in unserem unternehmerischen Handeln gegenüber Mitarbeitenden, Kunden aber auch der gesamten Gesellschaft, sowie im Umgang mit Ressourcen aller Art, soweit im praktischen Arbeitsleben möglich, nachkommen. Dies beginnt schon bei der Modellierung von Prozessen bis zur tatsächlich erbrachten Dienstleistung gegenüber unseren Kunden oder unseren Partnern in der Gesellschaft. Gerade uns als kirchlichem Arbeitgeber obliegt es im Besonderen verantwortlich mit der Gesamtheit der göttlichen Schöpfung umzugehen und diese möglichst unbeschadet auch unseren Nachkommen zu hinterlassen.“

KIM LARA SMETAN:

„CSR bedeutet für mich den moralisch, ethischen Unternehmerpflichten nachzugehen und eine nachhaltige Wertepolitik zu vertreten, sowohl hinsichtlich ökologischer Aspekte, als auch im Umgang mit Mitarbeitern und Kunden.“



JOHANNES KEUCK:

„CSR bedeutet für mich, den Blick ganzheitlich aufs Unternehmen zu richten. Es ist ein Bekenntnis zu Menschenwürde, Demokratie, Vielfalt, Transparenz und Mitbestimmung. Wer CSR ernst nimmt, der weiß um den menschengemachten Klimawandel, die planetaren Grenzen und erkennt an, dass der globale Norden hier in besonderer Weise Verantwortung trägt. CSR bedeutet aus dieser Gemengelage heraus, enkeltaugliche Entscheidungen zu treffen.“



4 UNSER WIRKEN AUF DIE UMWELT

EINSATZ VON ERNEUERBAREN ENERGIEN



Neben dem Thema Digitalisierung priorisiert der „Trendmonitor Nachhaltigkeit 2021/01“, insbesondere den Klimaschutz, Rohstoffe, Umweltschutz und nachhaltiger Konsum. Aber auch Themen wie Menschenrechte, Abfall und Lieferkette sind im Vergleich zur Auswertung in 2020 höher priorisiert worden. Dies zeigt, dass unser Wirken auf die Umwelt in der Gesellschaft an Stellenwert gewonnen hat. Der Caritasverband Speyer hat erkannt, dass wir als Unternehmen einen wichtigen Beitrag zur Klimaneutralität leisten können und müssen. Es ist unser Bestreben die Klimaneutralität vor 2035 zu erreichen. Als ein Beitrag zur Abschwächung des Klimawandels und zur effizienten Nutzung von natürlichen Ressourcen leistet der Einsatz von erneuerbaren Energien einen sehr wichtigen Beitrag. Aufgrund dessen machten wir uns auf den Weg den Energiebedarf unserer Immobilien mit erneuerbaren Energien zu decken. Dadurch wird auch der Ausstoß klimaschädlicher Treibhausgase verringert.

NEUES ENERGIEKONZEPT Caritas-Zentrale, Standort Nikolaus-von-Weis-Straße in Speyer

Der Neubau der Caritas-Zentrale wurde auf Basis eines neuen Energiekonzepts

realisiert. Dabei wurde auf den Einsatz von Primärenergie vollständig verzichtet. Da das neue Gebäude den heutigen Energiestandards entspricht, ergab sich eine Reduktion des Energieverbrauchs von 400.000 kWh auf 250.000 kWh im Jahr. Auf dem Dach des Neubaus wurde eine Photovoltaikanlage mit 384 Solarmodulen à 260 Watt installiert und ergibt somit eine Leistung von 99,84 kWh. Die Photovoltaikanlage produziert jährlich ca. 100.000 kWh, bei einem Eigenverbrauch von 65.000 kWh. Den Überschuss von 35.000 kWh speisen wir ins Stromnetz ein. Somit produzieren wir ca. 40 % unseres Energieverbrauchs selbst, 25 % verbrauchen wir direkt, 15 % speisen wir ins Energienetz ein.

NEUES ENERGIEKONZEPT Caritas-Altenzentrum St. Nikolaus in Landstuhl

Für den Neubau des Caritas-Altenzentrums St. Nikolaus in Landstuhl, das Ende August 2020 in Betrieb ging, wurde im Energiekonzept die Installation einer Photovoltaikanlage vorgesehen. Die Anlage hat 956 Solarmodule mit je 320 Watt und ergibt somit eine Leistung von 305,92 kWh. Das Energiekonzept an diesem Standort wird mit einem Blockheizkraftwerk (BHKW) abgerundet, das Wärme und Strom vollständig für den Eigenverbrauch erzeugt.

INNOVATIVES BELEUCHTUNGSKONZEPT

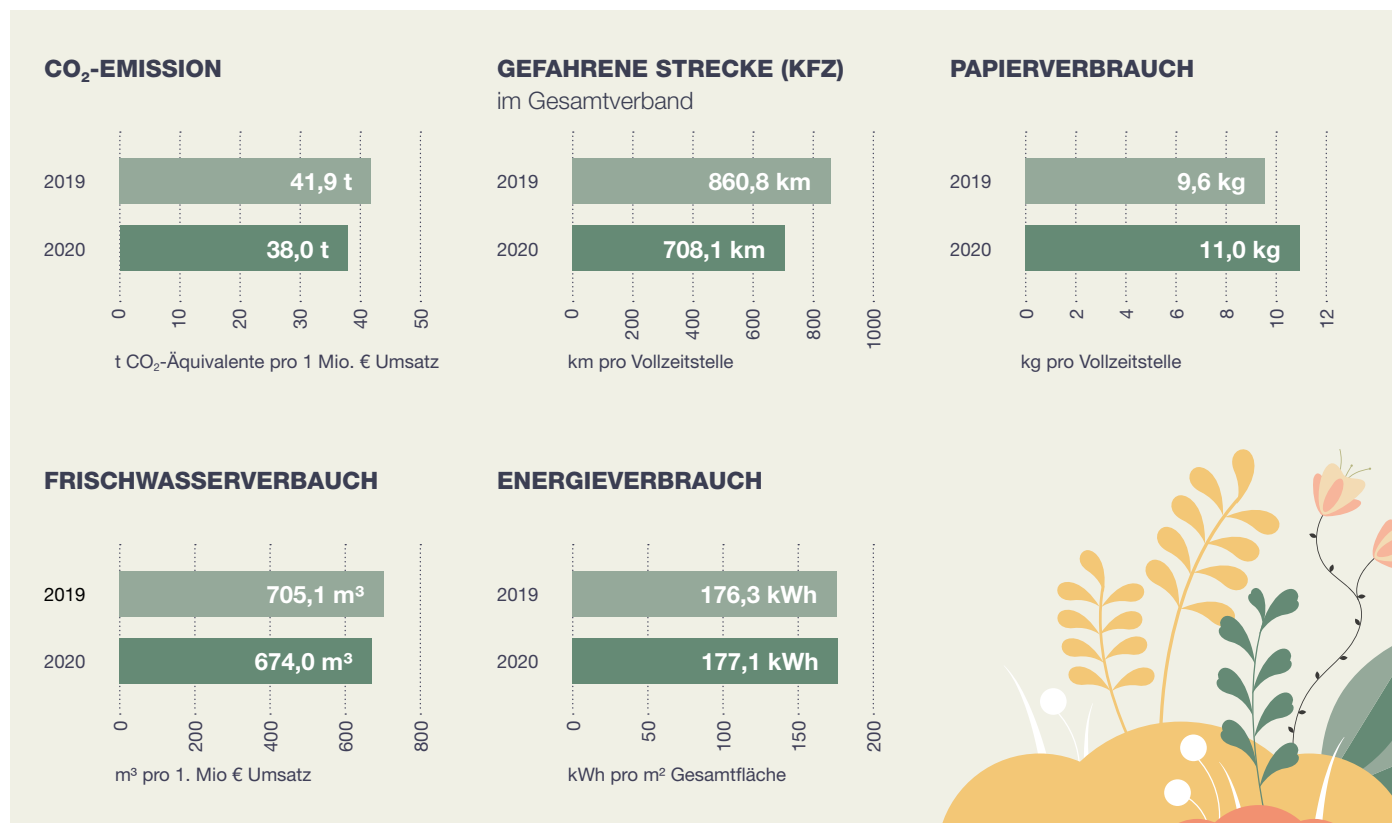
Caritas-Altenzentrum
St. Barbara in St. Ingbert

Im Caritas-Altenzentrum St. Barbara in St. Ingbert wurde im Jahr 2020 eine komplette Lichtsanierung auf Basis einer LED-Beleuchtungsanlage mit Human Centric Lighting (HCL) Technik durchgeführt. **Das Motto von HCL: Der Mensch im Mittelpunkt des Human Centric Lighting.** Das Ungleichgewicht der inneren Uhr kann durch den richtig eingestellten Verlauf des Lichts synchronisiert und sogar

gefördert werden. HCL ist ein Beleuchtungskonzept, das auf den menschlichen Biorhythmus ausgerichtet ist und so Stärkung und Erhalt der Gesundheit maßgeblich beeinflusst. Außerdem wirkt es positiv auf die kognitive Leistungsfähigkeit und das Wohlbefinden eines Menschen. Dabei simuliert die HCL-Beleuchtung das Tageslicht samt seiner tages- und jahreszeitabhängigen Veränderung der Lichtfarbe und Lichtintensität biodynamisch im Gebäudeinneren. Von der HCL-Technik versprechen wir uns einen verbesserten Schlaf- und Wachrhythmus für unsere Bewohner*innen.

Als Folge dessen könnte dies einen Beitrag zur Sturzprophylaxe in der Altenhilfe sein und kann damit beim Nachtdienst einen Teil des Stressfaktors nehmen, insgesamt eine entspanntere Atmosphäre und Stimmungslage hervorrufen und eine positive Auswirkung auf die Krankheitsquote der Mitarbeiter*innen haben.

Durch die Inbetriebnahme der LED-Beleuchtung ergibt sich eine jährliche Stromersparung von 149.000 kWh, dies entspricht ca. 65 % des Energieverbrauchs für die Beleuchtung. Zusätzlich konnten durch die Maßnahme 63 kg SO₂-Emission und 78.000 kg CO₂ eingespart werden.



Wir haben uns an diesem Standort bewusst dafür entschieden, HCL als Pilotprojekt zu testen und die Auswirkungen über einen längeren Zeitraum zu beobachten, um belastbare Effekte aufzuzeigen. Die Zusatzkosten für die HCL-Technik belaufen sich auf ca. 130.000 €. Die Mehrkosten der HCL-Technik werden jedoch durch geringeren Energieverbrauch kompensiert.

DRUCKER- UND KOPIERERKONZEPT

Der Umzug der Caritas-Zentrale in einen Neubau führte zur vollständigen Abschaffung von 80 sogenannten Peripheriegeräten. Dies bedeutet: Keine Arbeitsplatzdrucker in den einzelnen Büros, sondern 13 leistungsstarke Multifunktionsgeräte auf den Fluren. Damit ist die Emissionen aus diesen Geräten in den Büros für unsere Mitarbeiter*innen der Zentrale auf Null reduziert worden.

In unseren dezentralen Einrichtungen sind 245 Multifunktionsgeräte und 351 Arbeitsplatzdrucker im Einsatz. Die Ausweitung des zentralen Druckerkonzepts ist geplant.



BIENENHORT IM WILENSTEINER HOF

„Bienen helfen!“ heißt in Wirklichkeit der Natur helfen. Dabei sind Bienen äußerst wichtig, da sie auf den Feldern die Blüten bestäuben. Insekten und Blütenpflanzen sind aufeinander angewiesen. Insekten erhalten durch die Pflanzen Nahrung, während umgekehrt die Pflanzen die Bestäubung zur Vermehrung nutzen. Fast ein Drittel aller Lebensmittel entstehen nur dank der Bienen und anderer Insekten. Damit stellen sie eine der wichtigsten Tierart der Welt dar. Betrachtet man den Mehrwert hinsichtlich landwirtschaftlicher und gärtnerischer Kulturen, rücken sie sogar auf Platz drei vor. Durch die Bienen wird die Vielfalt der Pflanzenwelt erhalten. Somit können sich diese den stetig verändernden Umweltverhältnissen, wie etwa dem Klimawandel, besser anpassen.

Zudem bieten unsere Bienen eine hervorragende Horzonterweiterung für die Jugendlichen auf dem Bauernhof. Sie lassen sich immer wieder begeistern, wie ein Bienenvolk aufgebaut ist und funktioniert. Die gemeinsame Arbeit mit den Jugendlichen an den Bienen bereitet ihnen viel Spaß und der Lohn ist die Ernte unseres eigenen Honigs.



CSR IN UNSEREN SERVICEBEREICHEN



Die im Servicebereich getroffenen Entscheidungen und Maßnahmen waren von Anfang an von der Absicht geprägt, den Beweis dafür anzutreten, dass Nachhaltigkeit, Ressourcenschonung und wirtschaftliche Betriebsführung keinen Widerspruch in sich darstellen müssen. Dementsprechend langfristig waren manche Entwicklungspfade in diesem Bereich angelegt. Ausgangspunkt aller Überlegungen war eine Wesentlichkeitsanalyse entlang der „Produktionsabläufe“ im Servicebereich von der Planung der Produktion bis zur Entsorgung der anfallenden Reststoffe.

Grob lassen sich die Produktionsabläufe im Servicebereich in **Wäschepflege, Essensversorgung, Reinigung und Hauswirtschaft** gliedern. Den Produktionsabläufen vor- bzw. nachgelagert sind die Prozesse **Produktionsplanung, Beschaffung, Lagerung von Restbeständen** und **Entsorgung**.

WÄSCHEPFLEGE

Im Bereich der Wäschepflege waren bei der Zusammenführung der Servicebereiche in die Sparte Service verschiedene Formen der Handhabung erkennbar. Neben der vollständigen Fremdvergabe der Wäschepflege an verschiedenste Firmen unterschiedlicher Größe und Qualität war ebenso die teilweise bis hin zur vollständigen Übernahme der Wäschereinigung in betriebsstätteneigenen Wäschereien vorzufinden. Nachdem bereits bei erster Inaugenschein-

nahme klar war, dass neben einem erheblichen Investitionsstau in diesem Bereich die umwelttechnischen Anforderungen in den eigenen Wäschereien Probleme bereiten werden, war die Schließung der Wäschereien im Eigenbetrieb eine erste, wichtige und unumgängliche Maßnahme.

In einem zweiten Schritt erfolgte die Berücksichtigung aller externen Wäschereien, mit denen Verträge bestanden, verbunden mit der Analyse deren technischer, insbesondere umwelttechnischer Standards. Auch hier konnten deutliche Unterschiede festgestellt werden.

Ergebnis aller Überlegungen und Verhandlungen war die Vertragsunterzeichnung mit einer zentralen Großwäscherei, die alle organisatorischen, technischen und umwelttechnischen Voraussetzungen für eine längerfristige Partnerschaft erfüllt und eine breite Basis im Wäschesortiment auf Leasingbasis bis hin zur Arbeitskleidung anbieten konnte.

Die Vertragsbeziehung besteht mittlerweile seit zehn Jahren zur beiderseitigen Zufriedenheit bei bemerkenswerter Preisstabilität (eine Preiserhöhung in zehn Jahren). In regelmäßigen Besprechungen sowohl in den Einrichtungen als auch in der Zentrale der CS-Gruppe werden die Abläufe weiter aufeinander abgestimmt und Neuerungen in den Produktionsprozessen besprochen. Der regelmäßige Nachweis der Einhaltung aller Umweltauflagen ist gewährleistet, die Bewohnerzufriedenheit – die regelmäßig erhoben wird – hoch.

ESSENSVERSORGUNG

Ähnlich wie im Bereich der Wäschepflege war im Bereich der Essensversorgung eine große Heterogenität in Qualität und Arbeitsabläufen sowie eine unüberschaubare Streuung in der Belieferung und der damit verbundenen Kostenstruktur vorzufinden. Mittlerweile kann durch die Konzentration auf wenige – nach in der Leitungskonferenz konsentierten Kriterien ausgewählten – Lieferanten deutlicher Einfluss sowohl auf die Preisgestaltung als auch auf Lieferfrequenzen genommen werden. Während früher verschiedenste Lieferanten zu unterschiedlichen Zeiten mit eigenen Fahrzeugen auch mehrmals wöchentlich Kleinmengen anliefern, erfolgt nun eine einzige wöchentliche Lieferung in Fahrzeugen neuester Bauart. Für die Beschaffung von Lebensmitteln gelten folgende Grundsätze:

- Bevorzugung von Produkten aus der Region und gemäß der Saison
- Einkauf von Produkten aus ökologischer Erzeugung
- Fleisch und Geflügel bevorzugt aus artgerechter Tierhaltung
- Fisch bevorzugt aus bestandsschonender Fischerei
- Bevorzugung von Produkten aus fairem Handel
- Keine kennzeichnungspflichtig gentechnisch veränderten Produkte
- Kein Fleisch von geklonten Tieren und deren Nachkommen

- Möglichst keine deklarationspflichtigen Zusatzstoffe
- Bei Auftragsvergabe bevorzugt Mehrwegverpackungen und Mehrwegsysteme bzw. sortenreine Verpackungen
- Einhaltung des deutschen Mindestlohnstandards
- Einhaltung der Kernarbeitsnormen der ILO (Internationale Arbeitsorganisation)

Wie eingangs erwähnt, ist neben der Beschaffung die Produktionsplanung zentrale Schaltstelle für Ressourcenschonung. Daher wurde mit der Einführung eines Warenwirtschaftssystems der Überblick über vorhandene Restmengen und sparsame Bestellung sichergestellt und mit einem Programm zur Produktionsplanung durch zentrale Rezepturen gängiger Speisen gewährleistet, dass Speisen in gleichbleibender Qualität und in der richtigen Menge produziert und Überproduktionen – und damit Lebensmittelverschwendung auf der einen und Abfallproduktion auf der anderen Seite – vermieden werden. Restbestände aus der Produktion werden – soweit überhaupt vorhanden – umgehend tiefgefroren und zeitnah dem Produktionsprozess wieder zugeführt. Essensreste und Produktionsrückstände, die der Entsorgung zugeführt werden müssen, werden regelmäßig gewogen und dokumentiert, um so das Bewusstsein der Mitarbeiter*innen in der Produktion weiter zu schärfen. Es bestehen langfristige Verträge mit zertifizierten und auf die Verwertung von Speiseabfällen spezialisierten Unternehmen.

REINIGUNG UND HAUSWIRTSCHAFT

In Reinigung und Hauswirtschaft war neben der Konzentration auf einige wenige zertifizierte Produkte und Lieferanten der Hauptaugenmerk auf die richtige Dosierung der angewendeten Reinigungskemikalien zu richten um so von Anfang an die Umweltverträglichkeit der Produktionsprozesse zu gewährleisten.

Es wurden in allen Betriebsstätten Dosieranlagen für die Reinigungsmittel installiert, die sofort gebrauchsfertige Lösungen herstellen. Im Bereich der Fußbodenreinigung werden bereits vorgetränkte Wischmops verwendet, was die Verschwendung von Wasser verhindert. Zentraler Punkt der Maßnahmen ist aber die kontinuierliche Schulung des Personals in der richtigen Handhabung der Gerätschaften und eingesetzten Chemie um so neben der Arbeitssicherheit des Personals den umwelt- und ressourcenschonenden Mitteleinsatz zu gewährleisten. Die Mitarbeiter*innen werden mindestens einmal wöchentlich entsprechend geschult, die Teilnahme an den Schulungen durch Unterschrift bestätigt. Arbeitsunfälle in der Reinigung und Schäden durch Überdosierungen wurden in den vergangenen Jahren nicht verzeichnet. In einem nächsten Schritt werden derzeit Reinigungsmittel auf biologischer Basis unter Vermeidung von Chemikalien in ausgewählten Betriebsstätten auf Handhabbarkeit und Effektivität getestet. Ziel ist es

dabei, die hohen Hygienestandards, die in Gemeinschaftseinrichtungen Vorschrift sind, unter weitestgehender Vermeidung des Einsatzes von Chemie zu erfüllen. Sollte dies bei wirtschaftlich vertretbarem Personaleinsatz gelingen, ist geplant, diese Reinigungsmittel flächendeckend bei allen Kund*innen einzusetzen.

AUSBLICK

Um das gesetzte Ziel Klimaneutralität vor 2035 zu erreichen, arbeiten wir in den nächsten Jahren an folgenden Themen:

- Klimatechnische Anpassung unserer Immobilien
- Wertstoffmanagement
- Energiemanagement
- Digitalisierung zur Reduktion von Ressourcenverbräuchen
- Nachhaltige Beschaffung in Bereichen Büroverbrauchsmaterial und Lebensmittel
- Verhaltensgrundsätze für unsere Mitarbeiter*innen zum Thema „nachhaltig handeln“



5

WAS TUN WIR FÜR UNSERE GESELLSCHAFT

SOZIALRAUMORIENTIERUNG

Der Caritasverband Speyer gestaltet mit seinen Angeboten die Gesellschaft. Hierbei agiert er nach den Prinzipien der katholischen Soziallehre: **Personalität, Solidarität und Subsidiarität**. Er ist gesellschaftspolitischer Akteur und als solcher eng mit seiner Umwelt verbunden. Ebenso setzt er sich für gesellschaftliche Rahmenbedingungen ein, in denen soziale Gerechtigkeit verwirklicht und Notsituationen wirksam begegnet wird. Beispielhaft lässt sich das an Quartiersprojekten aufzeigen. Hier spielt der sozialräumliche Ansatz eine zentrale Rolle. Um als Anbieter von Leistungen den Bewohner*innen des Quartiers gewinnbringende Angebote machen zu können, muss man eng in die Gemeinschaft und die Netzwerke vor Ort eingebunden sein. Gleichzeitig wirken die Angebote nicht nur förderlich für den

Einzelnen, sondern auch gestaltend für die Gesellschaft.

Um unserer Verantwortung für das Gemeinwesen gerecht zu werden hat sich der Caritasverband Speyer konsequent auf den Ansatz der Sozialraumorientierung verständigt. So beschreibt er in seinem Leitbild die Grundsätze seiner Arbeit:

- Wir respektieren die Menschen in all ihrer Vielfalt
- Wir richten unsere Hilfe am Willen und an den Interessen der Menschen aus
- Wir unterstützen Eigeninitiative und Selbsthilfe der Menschen im Sozialraum
- Wir nutzen die Ressourcen der Menschen und ihres Umfeldes

Passend dazu beteiligt sich der Caritasverband Speyer am Aufbau unterschied-

licher Quartiersprojekte, die alle zu den genannten Grundsätzen passen.

In **Ludwigshafen** bringt sich der Caritasverband Speyer als Partner in die Entwicklung der Heinrich-Pesch-Siedlung ein, um das Leben im Quartier durch Stadtteilarbeit zu beleben und für Menschen mit unterschiedlichen Unterstützungsbedarfen da zu sein.

In **Schifferstadt** errichten wir auf dem Gelände des ehemaligen Caritas-Altenzentrums St. Matthias ein eigenes Quartier und in **Speyer Süd** wird er sich in enger Kooperation mit dem Gemeinnützigen Siedlungswerk engagieren.

Einen Schritt weiter ist man in **Pirmasens**. Dort hat der Caritasverband Speyer die Ausschreibung zum Quartiersmanagement im Stadtteil Horeb gewonnen und baut das Angebot jetzt Schritt für Schritt aus.

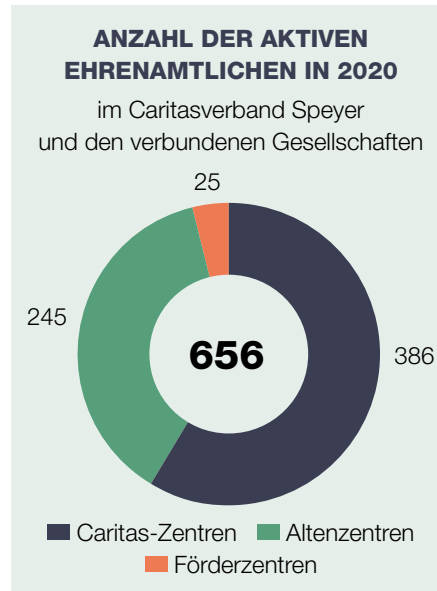


GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

EHRENAMT

Beim Caritasverband Speyer arbeiten haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter*innen Hand in Hand. Jede*r trägt einen Teil dazu bei, dass wir unserem Auftrag „Not sehen und handeln“ gerecht werden. Sei es, um Menschen mit Behinderung Freizeitangebote zu ermöglichen, Kund*innen der Caritas-Zentren beim Ausfüllen von Formularen zu unterstützen oder Bewohner*innen im Altenzentrum Zeit und ein offenes Ohr zu schenken. Ehrenamtliche komplettieren durch ihren Einsatz die Angebote im gesamten Unternehmensverbund. Dem Caritasverband Speyer sind diese **Qualitätsanforderungen an das Ehrenamt** wichtig:

- In allen Einrichtungen sind ehrenamtlich und freiwillig engagierte Mitarbeiter*innen willkommen
- Ehrenamtliches Engagement orientiert sich an den Interessen und Fähigkeiten der Ehrenamtlichen
- In jeder Einrichtung gibt es eine*n hauptamtliche*n Ansprechpartner*in für die Ehrenamtskoordination
- Ehrenamtliche werden in ihre Aufgaben eingeführt, qualifiziert und begleitet
- Ehrenamtliche gestalten ihr Aufgabenfeld mit
- Ehrenamtliche erfahren Anerkennung und Wertschätzung
- Ehrenamtliche sind versichert
- Ehrenamtliche Arbeit hat ein eigenständiges Profil



Der Caritasverband Speyer zeigt seine Wertschätzung und Anerkennung gegenüber seinen ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen zum einen über eine jährliche Auszeichnung des Nardini-Preises. Die Auszeichnung wurde im Jahr 2010 das erste Mal vergeben. Der Preis würdigt das Engagement ehrenamtlich tätiger Gruppen, die in ihrer Pfarrgemeinde oder in Zusammenarbeit mit kirchlich-caritativen Einrichtungen neue Wege gehen, um Menschen in Not zu helfen. Zum anderen lädt der Caritasverband Speyer jedes Jahr im November seine ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen zu einem Tag des Dankes ein. Dabei wechselt der Gastgeber jedes Jahr pro Dekanat. Das Ziel des Caritas-Tages ist es dem lang-

jährigen Engagement der ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen zu danken. Ehrenamtliche mit herausragendem Engagement werden mit dem Ehrenzeichen in Gold des Deutschen Caritasverbandes geehrt. Während des Lockdowns und über die Zeit der eingeschränkten Besuche in unseren Einrichtungen suchten die ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen nach Möglichkeiten digital mit den Bewohner*innen in Kontakt zu treten.

YOUNGCARITAS

Mit dem Projekt „youngcaritas“ ist der Caritasverband Speyer Ansprechpartner für alle Schulen im Bistum Speyer und sensibilisiert junge Menschen im Alter von 13 bis 18 Jahren für soziales Engagement. Das Ziel von youngcaritas ist es, jungen Menschen soziale Themen nahezubringen und ihnen Möglichkeiten zu bieten, sich für ein gesellschaftliches, solidarisches Miteinander zu engagieren. Sie erhalten die Möglichkeit, Solidarität zu leben und zu erleben. Mehrere 1000 Schüler*innen haben sich in den letzten Jahren an sozialen Projekten, insbesondere auch in der Flüchtlingshilfe, eingebracht.

PROJEKT ZUSAMMENHALT DURCH TEILHABE – GELEBTE DEMOKRATIE

Mithilfe dieses Projekts – gefördert im Bundesprogramm „Zusammenhalt durch

EHRENAMTLICHE BETTI SCHUCK:

„Als Nachbarin von St. Rafael habe ich vor 43 Jahren als Reinigungskraft dort angefangen. Für mich war die Arbeit mit und für die Kinder sehr schön und auch wichtig und so kam es, dass ich in die damalige Großküche wechselte, in der für alle Kinder gekocht wurde. Die Kinder kamen jeden Tag, um ihre Mahlzeiten oder auch das Pausenbrot für die Schule zu holen, das damals noch direkt aus der Küche ausgegeben wurde. Bei dieser Gelegenheit war auch mal eine kurze Umarmung für die Kleinen drin. Als das Kinderheim umgebaut wurde, war ich mit von der Partie, obwohl ich damals schon in Rente war. Ich wurde gebraucht und war gerne bereit, zu unterstützen und zu helfen. Ich hänge an dem Haus und seinen Menschen. Ich fühle mich hier wie zuhause.“



EHRENAMTLICHER HELMUT LATZ:

„Aus meinem christlichen Glauben und meiner inneren Überzeugung heraus, ist es mir wichtig, Mensch zu sein. Das heißt für mich, Menschen, denen ich im Alltag begegne, zu respektieren und soweit sie Hilfe benötigen, für sie da zu sein. Die Caritas kann ein Bindeglied sein zwischen den Menschen in unseren Gemeinden und unserer Kirche. Ich habe mir einen Slogan der Caritas zu eigen gemacht: Wenn andere die Hoffnung aufgeben, fängt unsere Arbeit erst an.“

Teilhabe“ – werden Räume geschaffen für fachliche Inputs und Austausch zu aktuellen und auch zeitlosen Themen zum gesellschaftlichen Zusammenleben, die im Arbeitsalltag nur selten bewusst reflektiert werden. Unterschiedliche Workshops, Veranstaltungen und Informationsangebote sensibilisieren die in vielen verschiedenen Bereichen tätigen Mitarbeiter*innen und weitere Interessent*innen für eine demokratische und diskriminierungsfreie Haltung und Praxis.

Die Themen reichen vom Umgang mit Rassismus, Antisemitismus, Verschwörungsmuthe im Kontext der Coronapandemie bis zur Auseinandersetzung mit Prinzipien von Partizipation, Teilhabe, demokratischen Werten, der Förderung einer guten Debattenkultur und Zusammenhalt. Eine Beleuchtung und Reflexion des Verhältnisses von „Kirche und Demokratie“ oder „Kirche und Macht“ sind weitere spannende Aspekte. Bei einzelnen Angeboten besteht eine

Kooperation mit der Katholischen Erwachsenenbildung im Bistum Speyer. Der Caritasverband Speyer ist Mitglied im Beratungsnetzwerk gegen Rechtsextremismus in Rheinland-Pfalz und hat beim Landesaktionsplan gegen Rassismus und Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit Rheinland-Pfalz mitgewirkt. Zur Sicherung der Nachhaltigkeit wurden 12 Mentor*innen für Gesellschaftlichen Zusammenhalt als Multiplikator*innen ausgebildet.

UNSERE KOOPERATIONSPARTNER IN CSR UND DIGITALISIERUNG

INITIATIVE LUDWIG ERHARD PREIS (ILEP)

Die Initiative Ludwig Erhard Preis (ILEP) vergibt den ältesten und hochwertigsten deutschen Excellence-Preis. Sie verbreitet den Excellence-Gedanken deutschlandweit und auch in unseren Einrichtungen. Das EFQM-Modell (European Foundation for Quality Management) und die vom ILEP dazu zur Verfügung gestellten Gedanken, Übersetzungen und Materialien sind seit vielen Jahren eine wichtige Grundlage unserer Strategiearbeit und unseres Qualitätsmanagements. Außerdem ist die ILEP ein wichtiger Netzwerkpartner, der uns Einblick in andere Branchen und die wichtige Fremdeinschätzung aus anderen Branchen bietet.

FACHVERBAND FINSOZ E.V.

Der Fachverband FINSOZ e. V. ist eine Plattform zur Gestaltung des digitalen Wandels in der Sozialwirtschaft und -verwaltung. Er initiiert digitale Innovationen und begleitet Organisationen beim technologischen Wandel. Wir schätzen den FINSOZ vor allem wegen seiner politischen Arbeit und der Vernetzung mit für die Branche wichtigen Software-Lieferanten. Er treibt die Entwicklung von Schnittstellen-Standards voran und bietet seinen Mitgliedern ein umfangreiches Fortbildungsangebot zu Digitalisierungsthemen.

VERBAND FÜR DIGITALISIERUNG IN DER SOZIALWIRTSCHAFT E.V. (VEDISO)

Der Verband für Digitalisierung in der Sozialwirtschaft e.V. (vediso) unterstützt seine Mitglieder darin, in einer digitalen Welt zukunftsfähig aufgestellt zu sein. Dabei inspiriert er uns regelmäßig durch die Einfachheit seines Vorgehens und seiner Aussagen – ganz im Geist eines Start-ups. Agile Methoden und offene Austauschformate für die Mitglieder stehen im Vordergrund. Außerdem ist der vediso Triebfeder und Richtungsweiser für die mitunsleben GmbH, die Plattformen für die Sozialwirtschaft entwickelt und betreibt.



INSTITUT FÜR TECHNOLOGIE UND ARBEIT (ITA)

Das Institut für Technologie und Arbeit (ITA) ist eine arbeits- und wirtschaftswissenschaftliche Forschungseinrichtung mit der Anerkennung als An-Institut der Technischen Universität Kaiserslautern. Es ist schon seit vielen Jahren ein zuverlässiger Forschungspartner, Berater und Impulsgeber für uns. Seit September 2020 befinden wir uns mit dem ITA und weiteren Unternehmen in dem Verbundforschungsprojekt Digital Compagnon (DiCo). Das Projekt wird vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) unter dem Dach der Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA) gefördert und soll einen digitalen, von künstlicher Intelligenz unterstützten Assistenten hervorbringen, der Pflegeeinrichtungen bei Digitalisierungsvorhaben berät.

HOCHSCHULE OFFENBURG

Die Hochschule Offenburg forscht an verschiedenen Fakultäten für uns spannende Technologien, zum Beispiel im Umfeld künstlicher Intelligenz bzw. kognitiver Kybernetik. Bisher hat sie sich eher produzierenden Branchen verschrieben, mit einem neuen Studiengang will sie sich aber nun der Sozialwirtschaft öffnen. So können die Best Practices der Industrie auf die Pflege, Diagnostik, Beratung und andere Anwendungsfelder übertragen werden.

AUSBLICK

Die Gesellschaft zu gestalten gehört zum Wesen der Caritas. Dies machen wir zuvorderst in unserer Rolle als Spitzenverband. Dabei sind die Möglichkeiten der gesellschaftlichen Einflussnahme zahlreich. Von der Mitwirkung in Gremien und Ausschüssen über öffentliche Stellungnahmen hin zum sozialpolitischen Lobbying im Kontakt mit politischen Entscheidungsträger*innen. Auch im direkten Austausch mit Bürgerinnen und Bürgern vertreten wir abgestimmte Positionen und mischen uns ein. Der Caritasverband Speyer wird auch in Zukunft seine Stimme für diejenigen erheben, die allzu oft ungehört bleiben. Die Interessen von Menschen am Rand der Gesellschaft anwaltschaftlich zu vertreten ist und bleibt Kernaufgabe der Caritas.



6 WAS TUN WIR FÜR UNSERE KUND*INNEN

UNSERE QUALITÄTSSICHERUNG FÜR UNSERE KUND*INNEN

Im seinem Leitbild hat der Caritasverband Speyer sein Grundverständnis von Qualitätsmanagement verankert: „Wir legen Prozesse und Verantwortlichkeiten fest und stellen durch kontinuierliche Verbesserungen eine hohe Qualität sicher.“ Und weiter: „Wir überprüfen unser Handeln regelmäßig und achten darauf, dass soziale, ökonomische und ökologische Erfordernisse berücksichtigt werden.“ Das Qualitätsmanagement verfolgt das Ziel, dass Kund*innen, Leistungsträger, Mitarbeiter*innen wie auch Repräsentanten der Gesellschaft den Caritasverband Speyer als professionellen und innovativen Dienstleister wahrnehmen. Zur Erreichung dieses Ziels werden die wichtigen Prozesse geklärt, in der Fachsoftware abgebildet und die Mitarbeiter*innen dafür geschult. Regelungen und Vorlagen, die sich nicht in der Software abbilden lassen, werden im Qualitätshandbuch für die Mitarbeiter*innen hinterlegt. Neben der Pflege der Handbücher kümmern sich die Qualitätsmanagementbeauftragten, die in allen Einrichtungen installiert wurden, vor allem um die regelmäßige Überprüfung der Aktualität und Wirksamkeit der Regelungen. Durch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess von Planen, Ausführen, Überprüfen und Verbessern sorgen wir dafür, dass der Caritasverband Speyer jeden Tag etwas besser wird. Dies zeigen die Prüfungsergebnisse des

Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK) wie auch die Ergebnisse der Selbst- und Fremdbewertungen auf Grundlage des EFQM-Modells, die wir seit 2013 alle drei Jahre durchführen. Sie konnten deutlich verbessert werden. Die EFQM hat uns zuletzt 2019 die Anerkennung für Excellence attestiert.

KUNDENBEFRAGUNG ALLGEMEIN ERKLÄRT

Die Rückmeldung der Kund*innen ist für die Bewertung der Qualität der Caritas-Arbeit ein zentraler Baustein. Daher werden alle drei Jahre zentrale Kundenbefragungen durchgeführt. Die Durchführung einer Befragung ist dabei ähnlich vielschichtig wie die Angebote der Caritas selbst:

- Neben den Kund*innen selbst werden auch ihre Angehörigen befragt
- Neben allgemeinen Fragestellungen braucht es für die unterschiedlichen Angebote spezifische Fragestellungen zu Themen wie Pflege, Betreuung, Beratung etc.
- Für die vielen Menschen mit Migrationshintergrund braucht es Fragebögen in anderen Sprachen
- Da viele Menschen ihren Fragebogen nicht selbst ausfüllen können, bieten wir ihnen Unterstützung z.B. in Form von Interviews an



Bei der letzten Befragung waren 22 verschiedene Fragebögen im Einsatz, teilweise in drei Sprachen übersetzt. 20 Mitarbeiter*innen wurden geschult, die Interviews durchzuführen. Der Aufwand hat sich am Ende mehr als gelohnt: knapp 4000 ausgefüllte Fragebögen gingen beim Institut Konkret Consult Ruhr (KCR) ein, das die Befragung durchführte. Zwei Drittel sind mit den Dienstleistungen sehr zufrieden, weitere 21% überwiegend zufrieden. 87% der Befragten empfehlen den Caritasverband Speyer gerne weiter. Auf diese Rückmeldungen dürfen wir stolz sein, so die Verantwortlichen von KCR.

BESCHWERDE-MANAGEMENT

Das zentrale Beschwerdemanagement regelt den Umgang mit Kundenbeschwerden innerhalb des Unternehmensverbundes des Caritasverbandes Speyer. Wir sehen in Beschwerden die Möglichkeit Verbesserungsbedarfe zu erkennen und somit eine Qualitätssicherung zu erkennen und damit Kundenbeziehungen zu festigen. Daher sind Beschwerden für uns nicht nur bloße Kritik sondern enthalten wichtige Hinweise für Anforderungen, Erwartungen und Wünsche unserer Kunden, aber auch direkte Verbesserungsvorschläge. Die Erreichung unserer Ziele, zum einen die Kund*innen zufriedenzustellen und

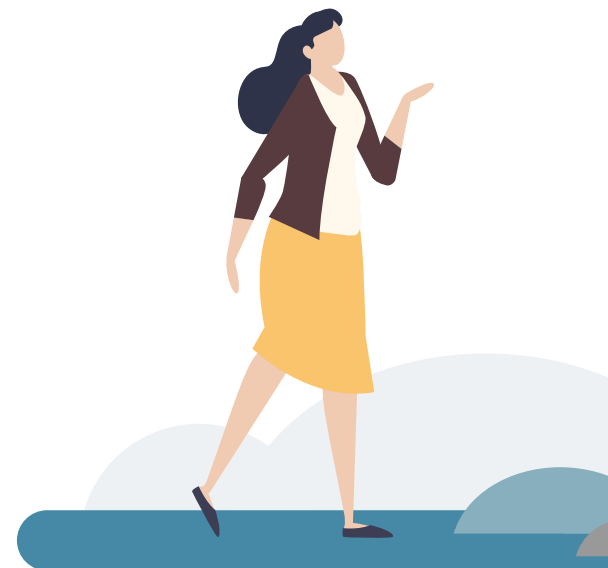
zum anderen eine gesicherte oder gesteigerte Qualität, hat langfristig positive Effekte, denn Beschwerdemanagement

- fördert das Image des Unternehmens als kundenfreundlich und serviceorientiert
- stärkt die Kundenbindung und reduziert Kosten zur Neukundengewinnung (zufriedene Kund*innen als Werbeträger durch Erfahrungsweitergabe)
- trägt dazu bei Produkt- und Prozessmängel zu erkennen und abzustellen
- zeigt Verbesserungsmöglichkeiten von Leistungen auf und leistet so einen Beitrag zum Innovationsmanagement

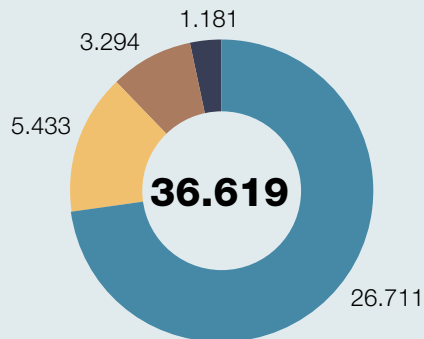
KUNDENSICHERHEIT

In den Einrichtungen und Diensten des Caritasverbandes Speyer wird mit Kund*innen gearbeitet, die vor allem besonders zu schützenden Gruppen angehören u.a. Kinder und Jugendliche sowie Menschen mit Behinderung. Zumeist sind die Kund*innen aufgrund körperlicher, psychischer, kognitiver oder sprachlicher Unterlegenheit besonders gefährdet, Opfer von sexualisierter Gewalt zu werden. Daher liegt der primäre Fokus auf dem Schutz der Kund*innen. Der Schutzauftrag gegenüber den Kund*innen bezieht sich ebenfalls auf den Schutz vor Übergriffen, die durch andere Kund*innen, deren Angehörige oder fremde Personen ausgeübt werden.

Ein Schutzauftrag besteht allerdings nicht nur gegenüber den Kund*innen, sondern auch im Hinblick auf die Mitarbeiter*innen. Diese sind laut den Vorschriften des Arbeitsschutzgesetzes und des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes ebenfalls vor sexualisierter Gewalt auch in Form von sexueller Belästigung zu schützen. Das Ziel der Präventionsarbeit „Schutz vor sexualisierter Gewalt“, ist einerseits, dass Mitarbeitende aus den Einrichtungen als Multiplikator*innen qualifiziert werden, und andererseits alle Mitarbeiter*innen für das Thema Prävention sensibilisiert werden.

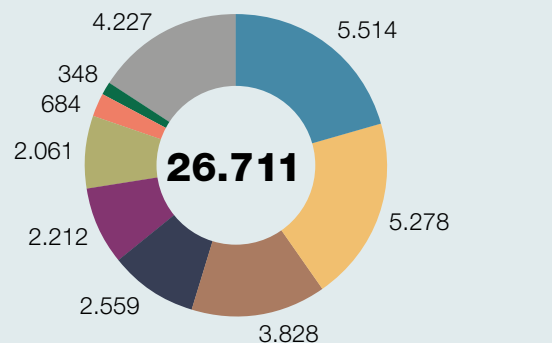


ANZAHL KUND*INNEN IM UNTERNEHMENSVERBUND 2020



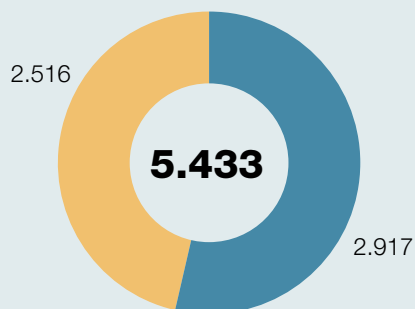
■ DiCV ■ CS-Gruppe
■ CBS ■ CDM

ANZAHL KUND*INNEN IM DiCV 2020



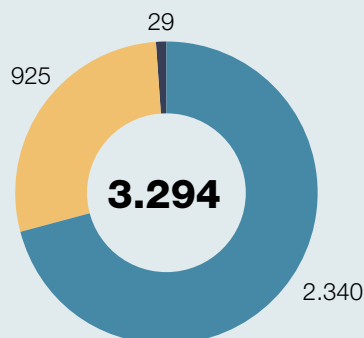
■ Migration und Integration ■ Suchtberatung
■ Erziehung-, Ehe- und Lebensberatung ■ Schwangerschaftsberatung
■ allgemeine Sozialberatung ■ Ökumenischer Hospiz- und Palliativberatungsdienst
■ Schuldner- und Insolvenzberatung ■ Kinderschutzdienst
■ Gemeindecaritas

ANZAHL KUND*INNEN DER CBS 2020



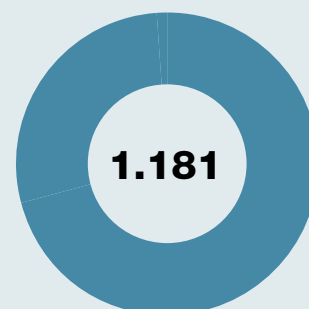
■ Förderzentren ■ Altenzentren

ANZAHL KUND*INNEN DER CS-GRUPPE 2020



■ CSS ■ CSI ■ CSM

ANZAHL KUND*INNEN DER CDM 2020



■ ambulante Pflege

UNSER ANGEBOT FÜR UNSERE KUND*INNEN

SPEYER

Caritasverband für die Diözese
Speyer e.V.

CBS Caritas Betriebsträgergesellschaft
mbH Speyer

gemeinnützige CDM Caritas Dienste
Mobil GmbH

CS-Gruppe

Caritas-Altenzentrum St. Martha

Caritas-Zentrum

Warenkorb-Kaufhaus

GERMERSHEIM

Caritas-Altenzentrum St. Elisabeth

Warenkorb-Kaufhaus

Caritas-Zentrum

HASSLOCH

Caritas Sozialstation Haßloch-
Mittelhaardt

HOMBURG

Caritas-Zentrum (Saarpfalz)

ST. INGBERT

Caritas-Altenzentrum St. Barbara

Warenkorb-Kaufhaus

KAISERSLAUTERN

Caritas-Altenzentrum St. Hedwig

Caritas-Förderzentrum St. Christo-
phorus mit Bauernhof Wilensteiner
Hof in Trippstadt

Caritas-Förderzentrum St. Lukas

Caritas-Zentrum

LANDAU & HERXHEIM

Katholisches Altenzentrum

Caritas-Förderzentrum St. Laurentius
und Paulus

Caritas-Zentrum

LANDSTUHL

Caritas-Altenzentrum St. Nikolaus

LIMBURGERHOF & SCHIFFERSTADT

Caritas-Altenzentrum St. Bonifatius
mit Haus St. Matthias

LUDWIGSHAFEN

Caritas-Altenzentrum St. Josefspflege

Caritas-Förderzentrum St. Johannes
und St. Michael

Caritas-Förderzentrum St. Martin

Caritas-Zentrum

NEUSTADT

Caritas-Altenzentrum St. Ulrich

Caritas-Zentrum

ALTLEININGEN

Caritas-Förderzentrum St. Rafael

BLIESKASTEL

Caritas-Altenzentrum St. Josef

Caritas-Förderzentrum Edith Stein

BOBENHEIM- ROXHEIM

Caritas-Altenzentrum St. Magdalena

DEIDESHEIM

Caritas-Altenzentrum Stiftung
Bürgerhospital

FRANKENTHAL

Caritas-Altenzentrum Heilig-Geist

PIRMASENS

Caritas-Altenzentrum St. Anton

Caritas-Förderzentrum Vinzenz von
Paul

Caritas-Zentrum mit Caritas-Quartier
Horeb

ZWEIBRÜCKEN

Caritas-Förderzentrum Paul Josef
Nardini



KUNDE EGON BARTH:

„Ich wohne gerne hier auf dem Wilensteiner Hof mit den Tieren. Wir haben Hühner, Ziegen, Schafe und Alpakas. Ich gehe gerne mit den Tieren spazieren, damit sie auch mal ein bisschen rauskommen. Die Alpakas sind sehr brav, sie hören auf mich.“



UNSERE STAKEHOLDER

- Kund*innen
- Anwohner*innen
- Lieferanten
- Kooperationspartner
- Schulen
- Mitarbeiter*innen
- Ehrenamtliche
- Bischof, Bischöfliches Ordinariat
- Caritasrat / Aufsichtsrat
- Kirchengemeinden
- Spender*innen
- Stiftungen
- Deutscher Caritasverband
- CSR Kooperationskreis
- Europäischer Rat
- Ministerien
- Landtage
- Landesämter
- Kommunen
- Kostenträger
- Politische Parteien
- Drittmittelgeber
- Banken
- Öffentlichkeit
- Presse



AUSBLICK

Um unsere Qualitätsstandards für unsere Kund*innen kontinuierlich zu verbessern, arbeiten wir in den nächsten Jahren an folgenden Themen:

- Umfassende Transparenz durch eine neue Website und die Einführung eines Call-Centers
- Einführung einer Lieferantenbewertung
- Errichtung eines digitalen Kundenpostfachs

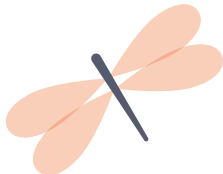


7 WAS UNSERE MIT- ARBEITER*INNEN FREUT




MITARBEITERIN JULIA MUJČINOVIĆ:

„Hier bin ich Mensch – in meiner Einzigartigkeit und Individualität bin ich akzeptiert. Danke für elf Jahre Vertrauen und Wertschätzung.“




In der Verantwortung als verlässliche Arbeitgeberin gegenüber unseren Mitarbeiter*innen bieten wir dauerhafte und vielfältige berufliche Gestaltungsmöglichkeiten und versuchen flexibel auf jede Lebenssituation einzugehen. Unsere Personalpolitik bietet hierfür innovative und kreative Lösungswege, die eine Balance von Menschlichkeit, Fachlichkeit und Wirtschaftlichkeit gewährleisten. Als „bunte“ Arbeitgeberin unterstützen wir Gender- und Diversity in allen Bereichen.

VERGÜTUNG UND MITARBEITERVORTEILE



Wir gewähren eine **attraktive, leistungsgerechte Vergütung** nach den allgemeinen Vertragsrichtlinien AVR des Deutschen Caritasverbandes mit einer zusätzlichen, **betrieblichen Altersversorgung**, vermögenswirksamen Leistungen sowie einer Jahressonderzahlung und Urlaubsgeld. Wir bieten unseren Mitarbeiter*innen verschiedene **Zusatzleistungen und Mitarbeitervorteile**. Unter anderem erhält jede/r Mitarbeiter*in eine Zugangsmög-



lichkeit zum Mitarbeiterrabattportal und verschiedene Vergünstigungen durch Kooperationen mit verschiedenen regionalen Dienstleistern.

ARBEITSZEIT

Mit einer **lebensphasenorientierten Personalpolitik** bieten wir attraktive Arbeitsbedingungen. Gerade für junge Familien und pflegende Familienangehörige schaffen wir vielfältige Gestaltungsmöglichkeiten in der Ausübung der beruflichen Tätigkeit.

Flexible Arbeitszeit- und Gleitzeitmodelle ermöglichen eine individuelle Arbeitszeitgestaltung in der Dienstplanung. Wir legen Wert darauf, individuelle Wünsche mit Blick auf Vereinbarkeit von Familie & Beruf oder Pflege & Beruf zu erfüllen und nutzen hierzu alle gesetzlichen und tariflichen Regelungen. Die Mitarbeiter*innen erhalten nach den Vorgaben der AVR unter Fortzahlung der Bezüge pro Jahr Dienstbefreiung für die Teilnahme an Exerzitien und bei familiären Anlässen wie Hochzeit, Geburt, Taufe, Firmung.

AUSBILDUNG UND PERSÖNLICHE ENTWICKLUNG

Mit dem Ziel einer professionellen Versorgung der Kund*innen, legen wir großen Wert auf die Ausbildung in den Bereichen Pflege, Betreuung, Erziehung, Beratung und Verwaltung. Wir bilden derzeit 173 Auszubildende und dual Studierende aus. Pflegefachfrau und Pflegefachmann erhalten in der generalistischen Pflegeausbildung eine vollumfassende Qualifizierung mit europaweiter Anerkennung. Dadurch gewährleisten wir die Zukunftsfähigkeit und die Qualitätssicherung der Einrichtungen in der Altenhilfe. Die eigene Fachschule für Altenpflege bietet eine qualifizierte Basis zur Vermittlung der theoretischen Grundlagen. Kooperationen mit dualen Hochschulen begleiten unsere Studierenden in ihren jeweiligen Lernphasen. Unsere Auszubildenden und Studierenden werden an ihren Ausbildungsplätzen durch qualifizierte Praxisanleiter*innen und geprüfte Ausbilder*innen begleitet. Mitarbeiterjahresgespräche erfassen die individuellen und **persönlichen Entwicklungswünsche und -potentiale**. Dadurch eröffnen wir neue Karrierewege mit Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten wie z.B. ein Programm zur Förderung und Entwicklung von Nachwuchsführungskräften, Maßnahmen im Rahmen von Coaching und Supervision, Potenzialanalysen für Einrichtungs- und Abteilungsleitungen sowie spezielle Weiterbildungen für Gruppen- und Bereichsleitungen.

BETEILIGUNG UNSERER MITARBEITER*INNEN

Wir sind ein sozial-innovatives Unternehmen und lassen uns über **regelmäßige Mitarbeiterbefragungen** im gesamten Unternehmen kritisch bewerten, leiten hierüber Verbesserungspotentiale ab und sorgen uns um deren Umsetzung. Im vorliegenden Jahresbericht sind die aktuellen Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung vom Mai 2021 zu sehen. Die Ergebnisse der psychischen Gefährdungsbeurteilung im Vergleich zu 2018 sind trotz der Corona-Pandemie durchweg positiver ausgefallen.

Die Mitarbeiter*innen werden in betriebliche Gestaltungs- und Entscheidungsprozesse eingebunden. So können sie neue Projekte aktiv mitgestalten und auf Veränderungen im Unternehmen einwirken, die ihre Arbeit betreffen.

Durch die Mitarbeitervertretungen in den Einrichtungen werden unsere Mitarbeiter*innen mit ihren Anliegen gegenüber dem Dienstgeber unterstützt und vertreten.

Die Gesamt-Mitarbeitervertretungen koordinieren übergeordnet zentrale Themen, erarbeiten Vorlagen zu Dienstvereinbarungen und nutzen ihre Mitbestimmungsrechte nach der Mitarbeitervertretungsordnung (MAVO) gegenüber dem Dienstgeber. Darüber hinaus beteiligt sich der Caritasverband Speyer als Arbeitgebervertreter in der Regionalkommission Mitte zur zukunftsfähigen

Weiterentwicklung der AVR.

Der Vorstand bietet allen Mitarbeiter*innen eine **offene Sprechstunde** nach Terminvereinbarung. Durch das Konzept der offenen Sprechstunde soll die Kommunikation und das Vertrauen im Unternehmen gefördert werden und zu einer höheren Zufriedenheit in der Mitarbeiterschaft führen. Die regelmäßigen Mitarbeiterversammlungen in den Einrichtungen und die Einführungstage für neue Mitarbeiter*innen, an denen der Vorstand teilnimmt, bieten eine Plattform für einen gemeinsamen Austausch zur Klärung von Fragen und Anliegen.



SICHERHEIT UND SCHUTZ UNSERER MITARBEITER*INNEN

Der Schutz der Mitarbeiter*innen hat für uns höchste Priorität. Der betriebliche Arbeits- und Gesundheitsschutz wird zentral organisiert und in Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern zur Arbeitsmedizin und -sicherheit in die Einrichtungen getragen und dort verantwortungsbewusst umgesetzt. Durch unsere Präventionsordnung und die damit in Verbindung stehenden Schulungen werden die Mitarbeiter*innen sensibilisiert, über Vorfälle der seelischen,

körperlichen oder sexualisierten Gewalt zu sprechen und auf mögliche Optimierungspotenziale innerhalb unseres Unternehmens hinzuweisen.

Einrichtungsbezogene Maßnahmen zum **betrieblichen Gesundheitsmanagement** wie z.B. Rückenschule, Walk & Talk, Vorbereitung und Teilnahme an Firmenlaufevents, Angebot eines gesunden Frühstücks, Seminare zur Stressbewältigung und diverse Angebote von Netzwerken der betrieblichen Gesundheitsförderung bieten unsere Mitarbeiter*innen präventive Angebote zur Aufrechterhaltung der individuellen Gesundheit.

Ziel ist es durch regelmäßige Untersuchungen und präventive Maßnahmen frühzeitig eine mögliche Berufserkrankung zu erkennen und zu verhindern.

Während individuellen längeren Krankheitsphasen begleiten wir die Mitarbeiter*innen im Rahmen des betrieblichen Eingliederungsmanagements, bieten eine besondere Betreuung für unser schwerbehinderten Mitarbeiter*innen und schaffen finanzielle Sicherheit für die Betroffenen durch Unterstützung von Krankenkassen, Rentenversicherungsträgern und Integrationsfachdiensten.



AUSBLICK

Um zu gewährleisten, dass zum einen die Mitarbeiter*innen als Markenbotschafter agieren können und zum anderen eine nachhaltige und werteorientierte Personalpolitik gepflegt wird, arbeiten wir in den nächsten Jahren an folgenden Themen:

- Digitale und analoge Kommunikationskanäle/-wege stärken
- internes wie externes Personalmarketing stärken
- Konzept für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen erneuern
- Nachfolgeplanung ausbauen
- Betriebliches Gesundheitsmanagement stärken



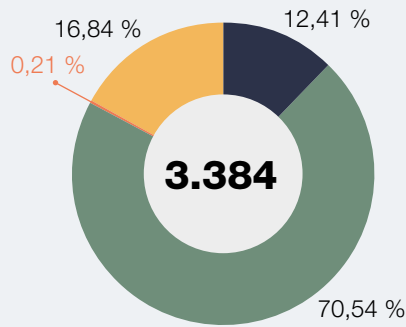


8

CARITAS ALS „BUNTE“ ARBEITGEBERIN

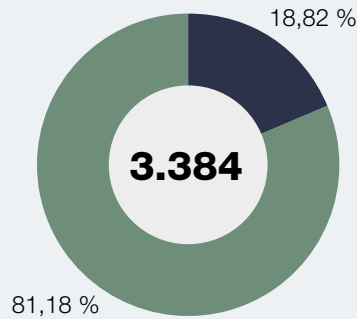
GESAMTZAHL MITARBEITER*INNEN 2020

**UNTERNEHMENSVERBUNDENE
GESELLSCHAFTEN**



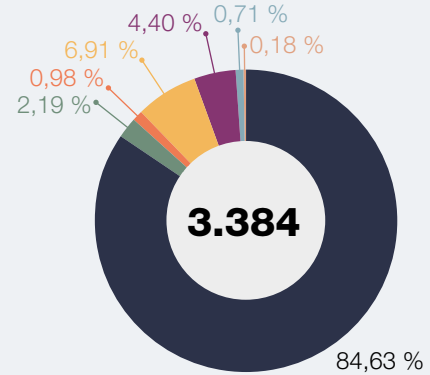
- Caritasverband Speyer
- CBS
- CDM
- CS-Gruppe

GESCHLECHT



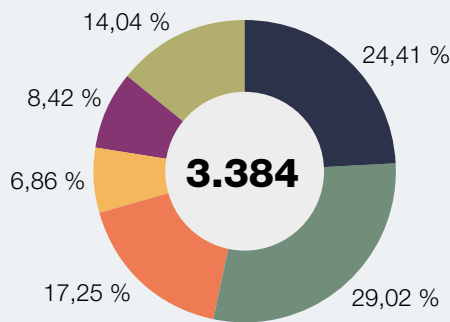
- Männlich
- Weiblich

BESCHÄFTIGUNGSVERHÄLTNISS



- Sozialversicherungspflichtige
- Auszubildende
- Praktikanten und Werkstudenten
- Altersteilzeit
- BFD
- Geringfügig Beschäftigte
- Altersvollrentner

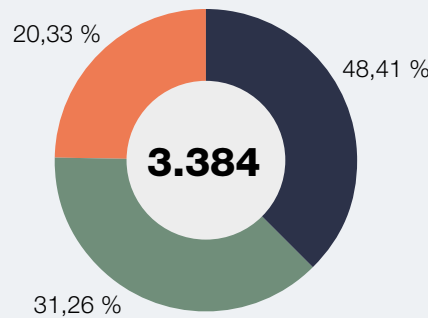
BETRIEBSZUGEHÖRIGKEIT



- 0 – 1 Jahre
- 2 – 5 Jahre
- 6 – 10 Jahre
- 11 – 15 Jahre
- 16 – 20 Jahre
- Ab 21 Jahren

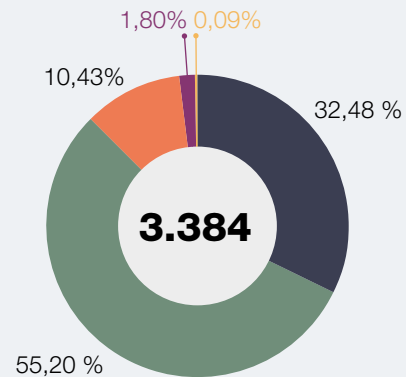
Im Durchschnitt **8,8** Jahre

KONFESSION



- Katholisch
- Evangelisch
- Sonstige

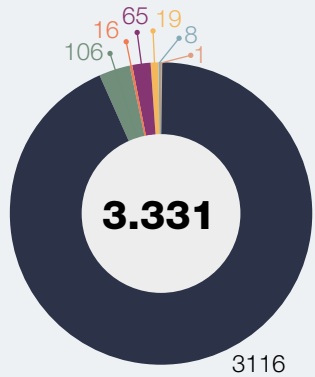
FAMILIENSTAND



- ledig
- verheiratet
- geschieden
- verwitwet
- eingetragene Partnerschaft

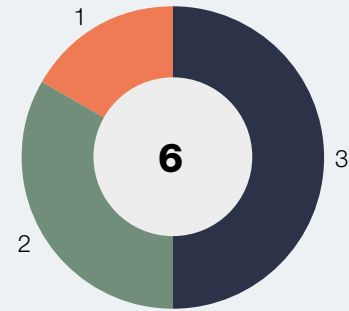
NATIONALITÄTEN MITARBEITER*INNEN 2020

EUROPA (REGIONEN)



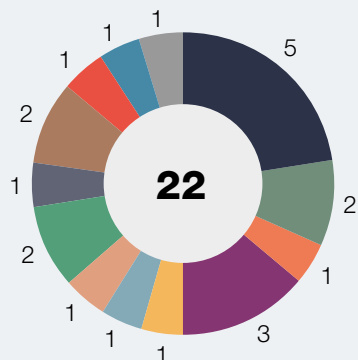
- Zentraleuropa
- Südosteuropa
- Südwesteuropa
- Südeuropa
- Osteuropa
- Westeuropa
- Nordeuropa

AMERIKA



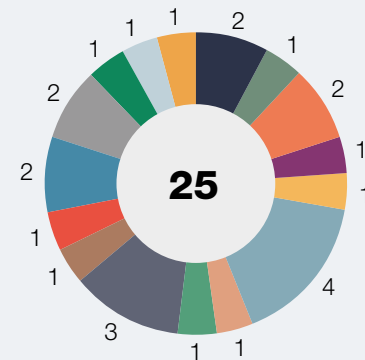
- Brasilien
- Kolumbien
- Dominikanische Republik

AFRIKA



- Tunesien
- Kenia
- Togo
- Ägypten
- Uganda
- Eritrea
- Guinea
- Kamerun
- Marokko
- Nigeria
- Libyen
- Algerien
- Ghana

ASIEN



- Afghanistan
- Aserbaidshon
- Indien
- Kirgisistan
- Usbekistan
- Syrien
- Nepal
- Pakistan
- Thailand
- Indonesien
- Sri Lanka
- Kasachstan
- Malaysia
- Iran
- Vietnam
- Irak

ALTERSSTRUKTUR MITARBEITER*INNEN

2020

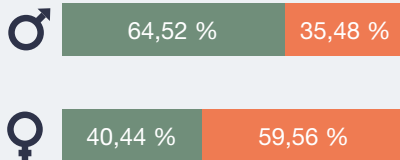


Das Durchschnittsalter liegt bei **45** Jahren

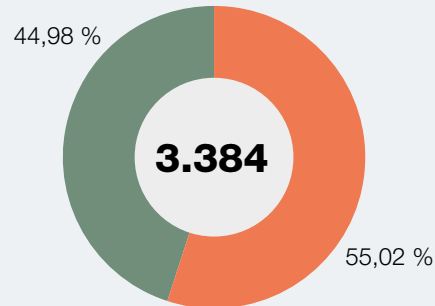
■ Bis 29 Jahre ■ 30 bis 39 Jahre ■ 40 bis 49 Jahre ■ 50 bis 59 Jahre ■ Ab 60 Jahren

TEIL- UND VOLLZEITSTELLEN IN 2020

VERTEILUNG NACH GESCHLECHT

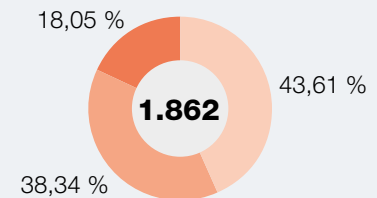


■ Vollzeit ■ Teilzeit



■ Vollzeit ■ Teilzeit

BESCHÄFTIGUNGSUMFANG IN TEILZEIT

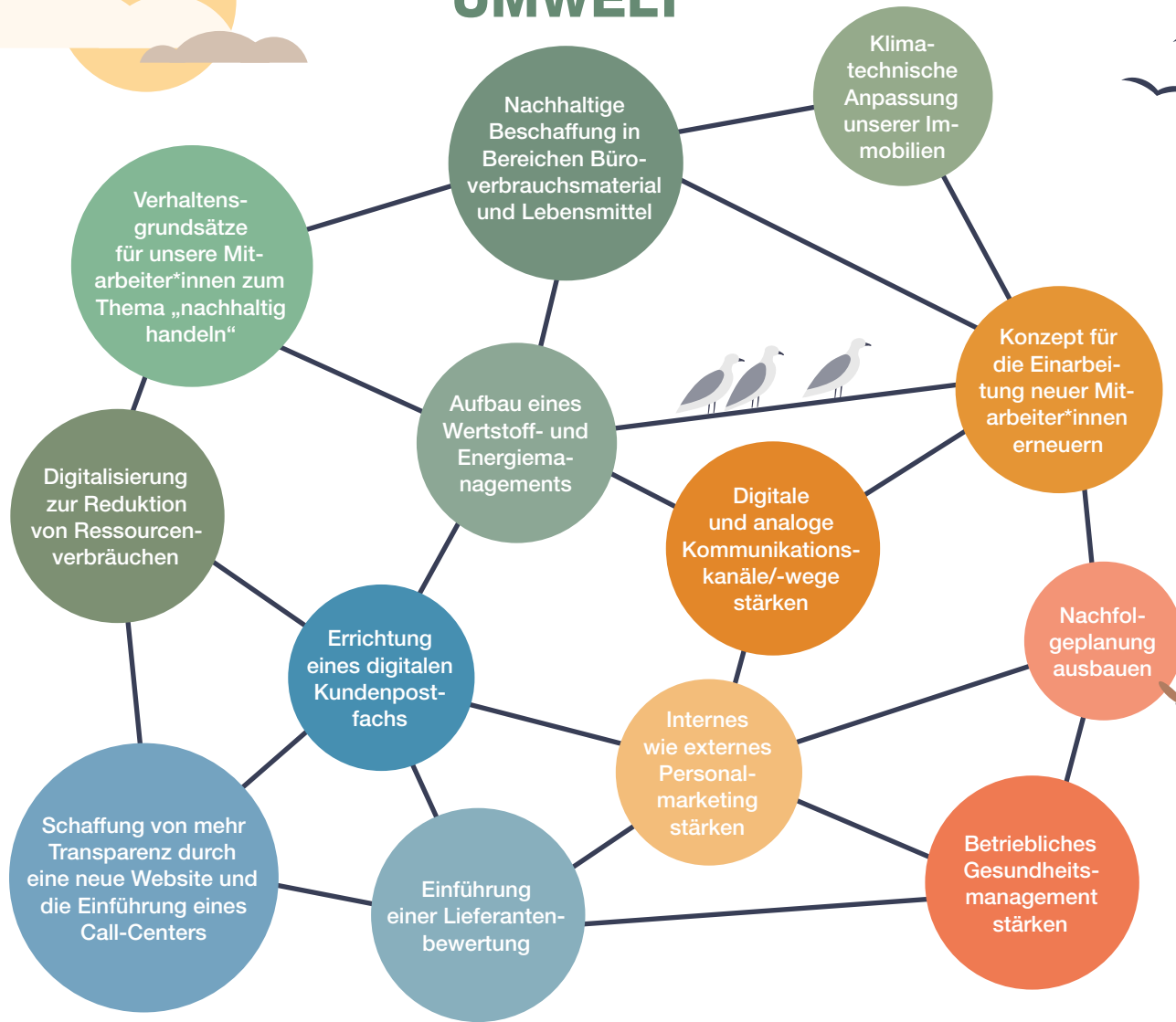


■ Bis 0,5 ■ 0,5 – 0,75 ■ ab 0,75



9 UNSERE STRATEGIE ZUR ENTWICKLUNG VON CSR

UMWELT



KUND*INNEN

MITARBEITER*INNEN



Herausgegeben von:
Caritasverband für die Diözese Speyer e.V.
Nikolaus-von-Weis-Straße 6 · 67346 Speyer
Tel. (06232) 209-0
info@caritas-speyer.de
www.caritas-speyer.de

Redaktion

Christina Loch, Leitung der Vorstandsbüros
und CSR-Beauftragte

Redaktionelle Mitarbeit

Markus Anstötz, Egon Barth, Eva Degen, Michael Gerst,
Verena Glindmeyer, Johannes Keuck, Jan Koch, Helmut Latz,
Thomas Matz, Julia Mujcinovic, Markus Nitsch, Dr. Erich Rösch,
Betti Schuck, Mathias Schunck, Kim Lara Smetan

Gestaltung

Adlhoch Grafikdesign, Harthausen

Illustrationen

VectorMine – stock.adobe.com, Adlhoch Grafikdesign

Fotos

Klaus Landry (S. 3, 15, 25, 33, 35), Justine Köhler (S. 15),
Privat (S. 15, 19)

Druck

Chroma-Druck, Ludwigshafen
Klimaneutral gedruckt auf 100 % Recycling-Papier

Auflage

600

