

# Handlungsgrundsätze

**Präambel** Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen Diakonie als einen praktischen Auftrag in Wort und Tat. Diakonisches Handeln geschieht bewusst im Geist des Evangeliums, der Zuwendung Gottes in Jesus Christus zu jedem einzelnen Menschen. Dies schafft eine Atmosphäre des Angenommenseins, schenkt Mut zum Glauben und gibt Antwort auf Sinnfragen.

## Kundenzufriedenheit

### **Ganzen Einsatz für die von uns betreuten Menschen leisten**

Wir wollen, dass sich unsere Kunden von uns gut betreut fühlen. Wir nehmen ihre Wünsche ernst und bieten ihnen kompetente Hilfestellung mit persönlicher Zuwendung.

### **Vertrauenspartner sein für alle, die mit uns zu tun haben**

Wir sind für Wirtschaft und Gesellschaft sowohl Dienstleister als auch Kunde. Unsere Partner können darauf vertrauen, dass wir Verträge/Vereinbarungen/Zusagen einhalten und auch zu Fehlern stehen.

### **Öffentliche Verantwortung in Kirche und Gesellschaft wahrnehmen**

Wir treten für eine Gesetzgebung mit einem gerechten Ausgleich zwischen Hilfebedürftigen und Hilfeleistenden ein. Als Unternehmen und als einzelne Mitarbeiter vertreten wir unsere gemeinsamen Überzeugungen in Kirche und Gesellschaft.

### **Engagement über Grenzen hinweg gestalten**

Wir engagieren uns auf nationaler und internationaler Ebene in Fragen der Diakonie und der Altenhilfe und sind offen für einen partnerschaftlichen Gedankenaustausch mit anderen Verbänden und Unternehmen. Wir sind bereit, von anderen zu lernen, und bieten unsere Unterstützung an.

## Mitarbeiterzufriedenheit

### **Fachliche und persönliche Entwicklung fördern, fördern und sichern**

Wir brauchen engagierte und qualifizierte Mitarbeiter. Im Sinne einer kontinuierlichen Personalentwicklung fördern und fordern wir das Streben der Mitarbeiter nach Aus- und Weiterbildung.

### **Offen und vertrauensvoll über alle Ebenen zusammenarbeiten**

Wir sagen die Wahrheit und vertrauen darauf, dass uns die Wahrheit gesagt wird. Fähigkeiten, Kenntnisse und Meinungen der Mitarbeiter und Kunden sind eine Bereicherung und werden in unsere Entscheidungs- und Gestaltungsprozesse aktiv mit eingebunden.

### **Veränderungen als Chancen für Verbesserungen begreifen**

Wir nehmen bewusst und aktiv an gesellschaftlichen und wissenschaftlichen Veränderungen und Entwicklungen teil. Wir agieren und reagieren mit unserem Leistungsangebot am Markt und sichern damit auch unsere Arbeitsplätze.

### **Durchgängig informieren, bezogen auf den jeweiligen Arbeitsplatz**

Wir schaffen Vertrauen und Transparenz durch Information. Mitarbeiter und Vorgesetzte bekommen Entscheidungs- und Handlungskompetenz durch gezielte gegenseitige Information.

## Wirtschaftlichkeit

### **Wirtschaftlich und nachhaltig handeln**

Wir sind uns bewusst, dass die Schöpfung nicht beliebig erneuerbar oder unbegrenzt verfügbar ist. Wir setzen die uns zur Verfügung stehenden Mittel und Kräfte sorgsam ein und wollen unsere Dienste zu einem leistungsgerechten Preis anbieten. Wir beachten die Belange des Umweltschutzes und sorgen, soweit dies wirtschaftlich vertretbar ist, für den Einsatz ökologischer Produkte und eine nachhaltige Betriebsführung.

### **Optimale Betriebsbereitschaft sicherstellen**

Wir setzen unsere Mitarbeiter möglichst flexibel ein, um auf die Interessen von Kunden und Mitarbeitern eingehen zu können. Wir nutzen den technischen Fortschritt dazu, unsere Arbeitsprozesse zu verbessern und unsere Einrichtungsgegenstände und Immobilien funktionsfähig zu erhalten und neuen Erkenntnissen anzupassen.

### **Unternehmerisch denken und handeln**

Wir wollen unsere Leistungen und deren Qualität ständig verbessern, kostenbewusst handeln und Einnahmen steigern. Damit gewinnen wir Freiraum für notwendige Investitionen. Wir ermutigen die Mitarbeiter zu Verbesserungsvorschlägen und honorieren diese.

### **Innovation als Chance nutzen**

Wir entwickeln auf der Grundlage unserer Erfahrungen und der aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnisse neue, moderne Konzepte, Produkte und Prozesse. Durch deren Implementierung gestalten wir aktiv Veränderungsprozesse zum Nutzen unserer Kunden und Mitarbeiter.