

# Mehr als Recht und Gesetz:

Compliance als Erfolgsfaktor in dezentralen  
Managementstrukturen

Fachtagung Dienstleistungsmanagement 17.-19.09.2018

19.09.2018/ Ines Trzaska und Karsten Baufeld

# Der Diakonie Himmelsthür e. V.

- Die Gründung der Diakonie Himmelsthür erfolgte als „Frauenheim“ am 03.11.1884 durch Pastor Bernhard Isermeyer
- Übernahme der Trägerschaft von Jugendhilfe-Maßnahmen (Fürsorgeerziehung)
- Heute: Spezialisierter Dienstleister für Menschen aller Altersgruppen mit Assistenzbedarf
- Größter Träger von Leistungen der Eingliederungshilfe in Niedersachsen

# Der Diakonie Himmelsthür e. V. – Übersicht



# Der Diakonie Himmelsthür e. V. – Anzahl Mitarbeitende

Mitarbeitende	Ø Anzahl 2017
Köpfe	2.014
Vollbeschäftigtenwert	1.327
Teilzeitkräfte	1.503
Vollzeitkräfte	511



Datenstand: 01.03.2018

## Der Diakonie Himmelsthür e. V. – Geschäftsjahr 2017

Geschäftsjahr 2017	Diakonie Himmelsthür e.V.	Töchter	Diakonie Himmelsthür Unternehmensverbund
Anzahl Kunden	1.676	771	2.447
Investitionen	7.145	5.142	12.287
Gesamtumsatz	110.194	47.975	158.169
Bilanzsumme	93.239	26.324	119.563

# Der Diakonie Himmelsthür e. V. – Konversion 2009



## Der Diakonie Himmelsthür e. V. – Neue Projekte



Klosterhof, Sorsum



Mullstraße, Harpstedt



Amundsenstraße, Delmenhorst



Kirchweyhe, Delmenhorst

# Der Diakonie Himmelsthür e. V. – Tochterunternehmen



Jobwärts Inklusionsbetriebe  
Hannover gGmbH

# Der Diakonie Himmelsthür e. V. – Unser Leitbild

## Unser Leitbild

Miteinander leben -  
das macht den **UNTERNEHMENSVERBUND\***  
Diakonie Himmelsthür aus:

Das christliche Menschenbild ist Motivation und Orientierung für unsere Arbeit. Deswegen setzen wir uns dafür ein, dass eine umfassende Teilhabe am Leben in der Gesellschaft für alle möglich wird.

Vor Gott haben alle Menschen die gleiche Würde und werden von ihm geliebt. Niemand darf aufgrund einer Behinderung, wegen der sozialen oder ethnischen Herkunft, wegen des Geschlechts, der Religion, des Alters oder anderer Merkmale ausgegrenzt werden. Alle Menschen sind gleichberechtigter Teil der Gemeinschaft. Wir arbeiten an der Verwirklichung mit und folgen dem diakonischen Auftrag.

Zielorientiert, schnell und flexibel stellen wir uns auf den Bedarf unserer Kundinnen und Kunden ein. Wir bieten professionelle und qualitativ hochwertige Dienstleistungen und Produkte.

Der Dienst an Menschen und ihre Zufriedenheit mit unseren Angeboten sind unser oberstes Ziel. Unseren Kundinnen und Kunden wie auch unseren Mitarbeitenden begegnen wir mit Respekt und Wertschätzung. Wir achten die Individualität und kommunizieren offen und transparent miteinander.

Unsere Angebote gestalten wir langfristig auf der Grundlage von christlich-ethischen Werten wie Vertrauen, Fairness und Verantwortung. Unsere Leistungen erbringen wir wirtschaftlich und umweltschonend. Die uns anvertrauten Ressourcen setzen wir sorgsam und nachhaltig ein.

Auf Basis unserer über 130-jährigen Geschichte entwickeln wir uns stetig weiter. Wir schätzen den Einsatz unserer Mitarbeitenden und bieten sinnstiftende Arbeitsplätze.

Unsere Mitarbeitenden beziehen wir in die Gestaltung ihrer Arbeitsplätze ein. Sie bereichern die tägliche Arbeit mit ihren besonderen Fähigkeiten und Ideen.

Aus Erfahrungen und Fehlern lernen wir und optimieren stetig unsere Prozesse.

Heute sind wir als Diakonie Himmelsthür ein eingetragener Verein mit sieben Tochtergesellschaften. In unserem Unternehmensverbund sind über 2.800 Mitarbeitende tätig.

Unsere Angebote in diesem Verbund sind innovativ und vielfältig: Sie umfassen Wohn- und Arbeitsassistenten, Bildung und Förderung, Pflegeleistungen, Wohnungslosenhilfe, Speiseversorgung, Fahrdienste, Textile Dienstleistungen und Immobilienservice. Rund 50.000 Menschen nutzen täglich unsere Dienstleistungen und Produkte.

Als einer der größten Anbieter für soziale Dienstleistungen in Norddeutschland sind wir ein bedeutender Arbeitgeber. Wir bieten attraktive und moderne Arbeitsplätze mit einer langfristigen Perspektive.

\*Der Verbund umfasst neben dem Mutterunternehmen sieben Tochtergesellschaften.



# Der Diakonie Himmelsthür e. V. – Rahmenvereinbarung

Wir verpflichten uns zu einer offenen und wertschätzenden Kommunikation und Transparenz. Bei Zielkonflikten suchen wir nach einer sachbezogenen und tragfähigen Lösung.

Wir schaffen Verbindlichkeit und stiften gemeinsame Identität. Deswegen verständigen wir uns regelmäßig über die Gesamtstrategie. Unsere differenzierten Konzepte folgen dieser Gesamtstrategie, werden stetig weiterentwickelt und miteinander abgestimmt.

Zur Stärkung der Wirtschaftlichkeit sind Leistungen primär im Verbund nachzufragen, soweit wirtschaftliche Gründe aus Gesamtsicht nicht entgegenstehen. Die Abnahme von vergleichbaren Leistungen Dritter muss vorher abgestimmt werden. Bestehende Dienstleistungsverträge sind verbindlich, sie werden bei Bedarf gemeinsam weiterentwickelt.



## Haltung im Unternehmensverbund

- **Das Vorbild:** Die Selbstverpflichtung zur Anerkennung der Verbindlichkeit von Regelungen
- Die Kultur des aufmerksamen Hinsehens
- Die Fehlerkultur und Bereitschaft zum Lernen
- Die Transparenz und Information
- Der vertrauliche Rahmen bis hin zur Anonymität

**Das Ziel: Verbindlichkeit schafft Sicherheit und Identifikation**

# Loyalität und ihre Grenzen im Unternehmensverbund

- Gesetze und Regelungen sind transparent und verbindlich
- Umgang mit Ressourcen
- Dokumentation (-spflichten)
- Wird die Verbindlichkeit nicht eingehalten, gibt es Sanktionen
- Kategorien zur Bewertung von Vorfällen: Diese sind nach Schweregrad der Abweichung abgestuft

## Fragen zu Compliance

- Wie gelingt es uns, in dezentralen Strukturen erfolgreich zu arbeiten?
- Welchen Rahmen, welche Systeme und wieviel Bürokratie brauchen wir dafür?
- Wer trägt die Verantwortung in komplexen Managementsystemen?
- Welche Werte und was für eine Kultur brauchen wir?

# Über Selbstverpflichtung zu Compliance

- Compliance-Anforderungen werden vorgegeben
  - Beispiele:
    - Kontrahierungszwang für Konzerndienstleistungen
    - Einkauf ohne zentralen Einkauf: Richtlinie für Beschaffung von Investitionsgütern, Waren und Dienstleistungen
    - Was geht und was geht nicht? Unterschriften- und Vollmachtenregelung

# Über Selbstverpflichtung zu Compliance

- Beispiel: Was geht und was geht nicht? **Unterschriften- und Vollmachtenregelung**



# Über Selbstverpflichtung zu Compliance

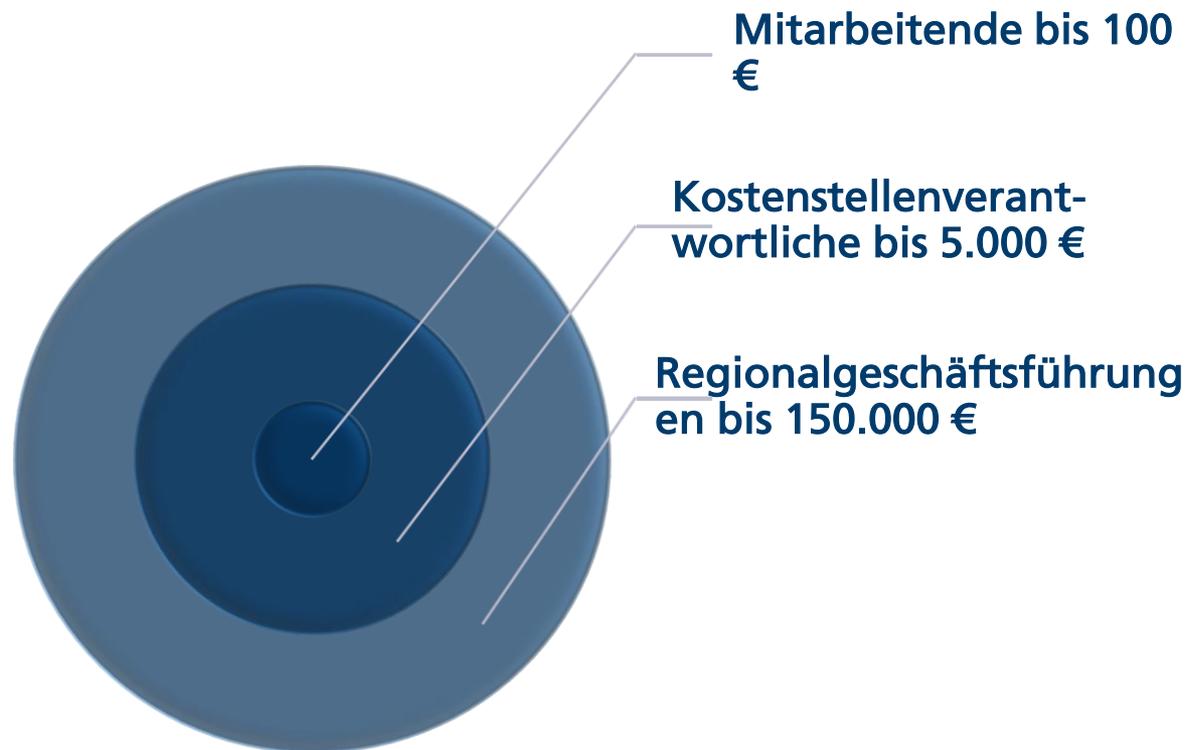
- Beispiel: Was geht und was geht nicht? **Unterschriften- und Vollmachtenregelung**
  - Voraussetzungen:
    - gedeckt durch Kostenstellenbudget / Bereichsplanung
    - 4-Augen-Prinzip
    - Beachtung der Beschaffungsrichtlinie
    - Beachtung der Kassen- und Finanzordnung
    - wesentliche Rechtsgeschäfte nach juristischer Prüfung

# Über Selbstverpflichtung zu Compliance

- Beispiel: Was geht und was geht nicht? **Unterschriften- und Vollmachtenregelung**
  - keine Vertretungskompetenz u.a. bei:
    - Grundstückskauf- und verkauf, Bürgschaften, Schuldversprechen, Belastungen, Finanzierungen
    - gerichtliche und außergerichtliche Vergleiche
    - langfristige Verträge
    - Leistungs- und Entgeltvereinbarungen

# Über Selbstverpflichtung zu Compliance

- Beispiel: Was geht und was geht nicht? **Unterschriften- und Vollmachtenregelung**



# Über Selbstverpflichtung zu Compliance



**Wir danken für Ihre Aufmerksamkeit.**

## **Diakonie Himmelsthür**

Stadtweg 100  
31139 Hildesheim  
Telefon 05121 604-0  
[www.diakonie-himmelsthuer.de](http://www.diakonie-himmelsthuer.de)

Im Verbund der  
**Diakonie** 

**HIMMELSTHÜR**  
**Diakonie**  
miteinander leben