



**1. Nachhaltigkeitsbericht**  
der  
**MW Malteser Werke**  
**gemeinnützige GmbH, Köln**

Juli 2013



**Malteser**

...weil Nähe zählt.

## Inhalt

Impressum	Seite 2
Vorwort	Seite 3
Unternehmensstruktur	Seite 4
Unternehmensverantwortung	Seite 5
CSR-Themenfeld	Seite 5
Themenfeld „Arbeitsplatz“	Seite 6
Themenfeld „Gemeinwesen“	Seite 7
Themenfeld „Ökologie“	Seite 8
Themenfeld „Markt“	Seite 9
Ausblick	Seite 10
Standorte der Malteser Werke	Seite 11



»Mit Kompetenz,  
Gottvertrauen und gesundem  
Menschenverstand.«

### Impressum:

**MW Malteser Werke gemeinnützige GmbH**  
Kalker Hauptstraße 22-24 | 51103 Köln

Telefon: (02 21) 98 22-571  
Telefax: (02 21) 98 22-579

E-Mail: [malteserwerke@malteser.org](mailto:malteserwerke@malteser.org)  
Internet: [www.malteser-werke.de](http://www.malteser-werke.de)

Sitz Köln, HRB 31629  
USt-ID-Nr. gemäß § 27 a UStG: DE 813 27 67 45

Vertretungsberechtigter Geschäftsführer: Sebastian Schilgen  
Inhaltlich Verantwortlicher gemäß § 55 Abs. 2 RStV: Patrick Hofmacher

© MW Malteser Werke gemeinnützige GmbH, Köln (07/2013)  
Satz und Gestaltung: Malteser Grafikzentrum, Köln ([malteser.grafik@t-online.de](mailto:malteser.grafik@t-online.de))

## Vorwort

„Nachhaltigkeit beginnt schon heute. Denn als Malteser haben wir Verantwortung für unsere Gesellschaft. Selbstverständlich müssen wir weiter solide wirtschaften, müssen aber auch die Ressourcen unserer Schöpfung und auch die unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Blick haben. So ist es für uns Selbstverpflichtung, entsprechend unseres Nachhaltigkeitsprogramms dafür Sorge zu tragen, dass jeder von uns seiner ihm eigenen Verantwortung nachkommt.“



Renate Schmitz  
Finanzen und Organisation

Patrick Hofmacher  
Kommunikation und Unternehmenskultur

Sebastian Schilgen  
Geschäftsführer

Diese Textpassage findet sich im Unternehmenskonzept der Malteser Werke (2. Auflage, 2012) und belegt, dass wir uns entschieden haben, der Nachhaltigkeit einen besonderen Stellenwert zu geben.

Als die Malteser Werke 1989 gegründet wurden, um innerhalb der deutschen „Malteserfamilie“ die Verantwortung für die Betreuung deutscher Spätaussiedler in einer Erstaufnahmeeinrichtung des Bundes zu übernehmen, konnte niemand ahnen, was sich in den darauffolgenden Jahren entwickeln würde. Bis heute sind die Aufgabenfelder komplexer geworden, haben wir vieles entwickeln können und sind einfach auch gewachsen. Gewachsen, ohne den Blick für die Zukunft zu verlieren, eine Zukunft, die wir für unser Unternehmen, unsere MitarbeiterInnen und unsere Gesellschaft möchten. Für uns gilt deshalb: Kein Wachstum ohne Verantwortung, Verantwortung immer nur in und mit der Gesellschaft, und das nicht nur als Momentaufnahme, sondern mit einer zukunftsweisenden Wirksamkeit. Damit ist die Unternehmensverantwortung (Corporate

Social Responsibility), die wir tragen, bereits benannt, die damit verbundenen Themenfelder Arbeitsplatz, Gemeinwesen, Ökologie und Markt umrissen. Gerade als soziales Unternehmen tragen wir Verantwortung für unsere MitarbeiterInnen sowie die Gesellschaft, deren Teil wir sind; wir wissen uns der Schöpfung und ihren Ressourcen verpflichtet und wollen unser Handeln entsprechend ausrichten.

Seit Herbst 2011 sind wir deshalb mit Unterstützung des CSR-Kompetenzzentrums der Caritas in Deutschland und unter Einbeziehung der gesamten Mitarbeiterschaft auf dem Weg, zu den genannten Themenfeldern der von uns als Nachhaltigkeit bezeichneten unternehmerischen Verantwortung zu arbeiten. So freuen wir uns, heute den ersten Nachhaltigkeitsbericht vorlegen zu können. Dieser enthält die Ergebnisse der Bestandsaufnahme sowie die Beschreibung erster Maßnahmen. Wir wissen, dass wir am Beginn eines langen Weges sind. Die Strecke bis hierhin hat bereits gezeigt, dass es gut war, sich in Bewegung zu setzen.

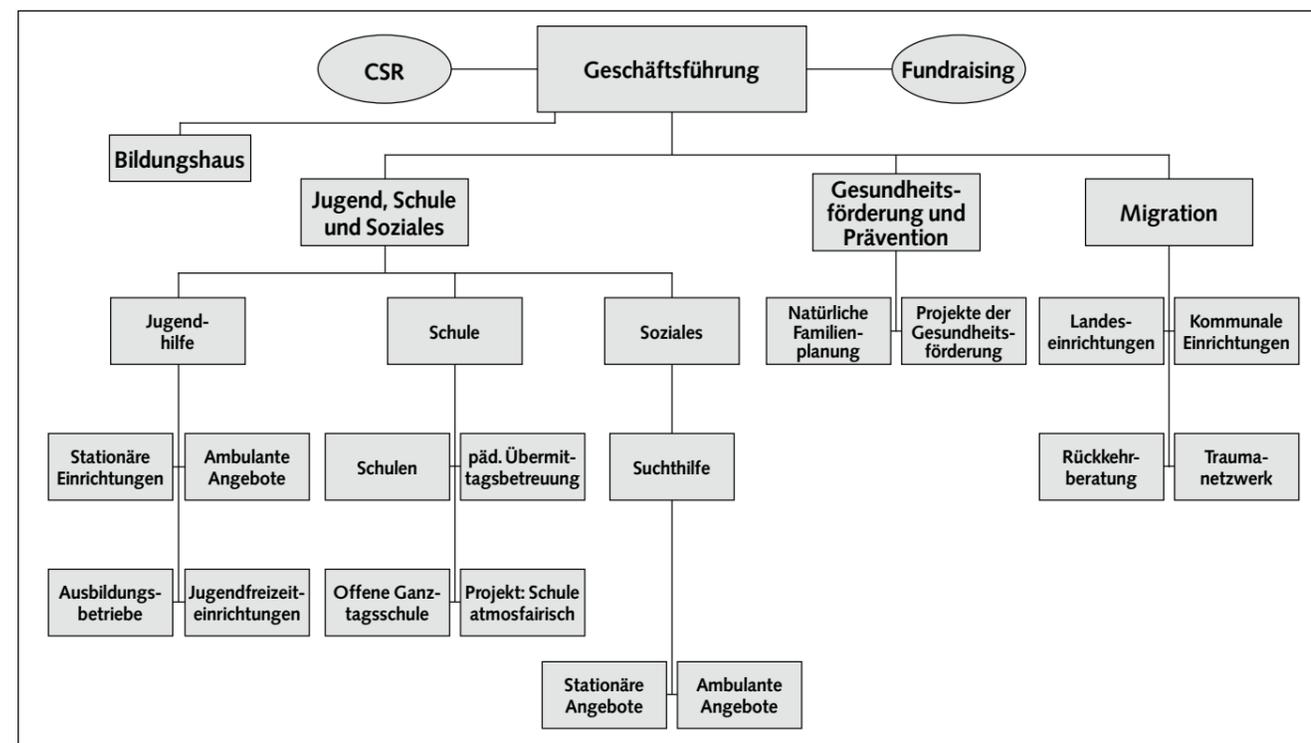
## Unternehmensstruktur

Die Malteser Werke motivieren und unterstützen Menschen dabei, ihre eigenen Stärken und Talente zu erkennen, Lebensperspektiven zu entwickeln und Verantwortung für sich selbst zu übernehmen. Um das zu erreichen, „übernehmen oder unterstützen wir Einrichtungen und Maßnahmen, die sich der Pflege oder Betreuung von Kranken, Verletzten, Behinderten oder Menschen in Not, der Bildung, Erziehung oder der Familienhilfe verpflichtet haben“ (aus der Satzung der Malteser Werke).

Diese Arbeit erfolgt absichtslos und gehört zum Caritasauftrag der katholischen Kirche. Unsere Schwerpunkte liegen in den Bereichen

- | Migration
- | Jugend, Schule und Soziales
- | Gesundheitsförderung und Prävention.

Unsere etwas über 800 MitarbeiterInnen wirken an 45 Standorten (Stand: 31.12.2012) in Betreuungseinrichtungen für Migranten, offenen und stationären Jugendhilfeangeboten, Suchthilfeeinrichtungen, Schulen, Projekten und am Standort der Zentrale in Köln.



(Karte "Standorte der Malteser Werke" siehe Seite 11)

## Unternehmensverantwortung

### CSR-Themenfelder

Eine engere Auseinandersetzung mit den CSR-Themenfeldern erfolgte in vier Arbeitsgruppen, die sich nach der jährlich stattfindenden Führungskräfteversammlung der Malteser Werke im Sommer 2012 gebildet hatten. Um eine komplexe Diskussion zu erreichen, wurde Wert darauf gelegt, dass nicht nur Führungskräfte in den Arbeitsgruppen mitwirkten. Längst war allen Beteiligten klar, dass die Entwicklung eines Nachhaltigkeitsprogramms in erster Linie Bewusstseinsbildung bedeutet, geht es doch um die Erarbeitung

von Zielen, Strategien und Prozessbeschreibungen, die über den gesetzlich geforderten Rahmen hinaus gehen. So näherten sich die Arbeitsgruppenteilnehmer den inhaltlichen Herausforderungen entlang eines vom CSR-Kompetenzzentrum der Caritas in Deutschland entwickelten Fragenkatalogs, um aus Themenfeldern so genannte Aktionsfelder zu definieren. Mit Hilfe von Leitfragen wurde bald deutlich, dass viele Organisationsprozesse bereits heute unter Nachhaltigkeitsaspekten durchgeführt werden.



### Themenfeld „Arbeitsplatz“

Die Mitglieder des bereits vor Initiierung des Nachhaltigkeitsprogramms regelmäßig zusammen kommenden „Personalworkshops“ widmeten sich im Rahmen der Personalentwicklung den Fragen rund um den Arbeitsplatz.

Die Leitfragen waren:

- | Wie schützen wir unsere MitarbeiterInnen vor arbeitsbedingten Sicherheits- und Gesundheitsgefährdungen?
- | Welche Maßnahmen bieten wir zur Erhaltung und zur Förderung der Gesundheit an?
- | Welche Möglichkeiten bieten wir unseren MitarbeiterInnen, Familie & Beruf zu vereinbaren?

Alle Arbeitsplätze sind grundsätzlich rauchfrei. Es werden zielgruppenspezifisch regelmäßige Fortbildungen und Veranstaltungen sowie Weiterbildungen, z.B. in Erster Hilfe, Deeskalationstrainings, gemeinsame Sportaktivitäten angeboten. In allen Einrichtungen liegen Ablaufbeschreibungen für Notfälle vor und sind allen MitarbeiterInnen zugänglich.

Es werden regelmäßig Kurse zur Stressvorbeugung und

Möglichkeiten zur Entschleunigung angeboten. Situationsbedingt gibt es individuelle Arbeitshilfen wie Stehtische oder Sitzbälle.

Der Vereinbarkeit von Familie bzw. Leben und Beruf wird besondere Aufmerksamkeit geschenkt. Inzwischen wurden die Malteser Werke vom „Audit berufundfamilie“ erfolgreich zertifiziert. Damit verbunden ist eine Reihe von kurz-, mittel- und langfristigen Maßnahmen: So soll gerade bei den Führungskräften ein nachhaltiges familienbewusstes Führungsverhalten verankert werden. Die MitarbeiterInnen sollen in Zukunft zielgerichtet bei der Betreuung von Kindern unterstützt bzw. in Fragen der Pflegebedürftigkeit von Angehörigen beraten werden. In Zukunft wird es eine regelmäßige dezentrale Bedarfsabfrage zur jeweiligen familiären Situation der Beschäftigten geben. Darüber hinaus wird bei der Karriere-/Laufbahnplanung darauf geachtet, dass Alter und Leistungsfähigkeit der MitarbeiterInnen berücksichtigt werden. In Zeiten des umfangreicher werdenden mobilen Arbeitens werden dem Aspekt der „malteserfreien“ Zeit deutlich Rechnung getragen und entsprechende Rahmenbedingungen definiert.



### Themenfeld „Gemeinwesen“

In Anbetracht der Tatsache, dass die Malteser Werke eine dezentrale Struktur haben und deutliche Unterschiede in Größe, Mitarbeiterzahl und Aufgabenprofil der jeweiligen Standorte bestehen, hat sich die Arbeitsgruppe „Gemeinwesen“ an einem Standort (Hamm/Westfalen) gebildet, der als Pilotstandort exemplarisch aufzeigt, wie in diesem Themenfeld agiert werden soll mit der Maßgabe, dass eine grundsätzliche Übertragbarkeit auf andere Standorte bzw. Einrichtungen gilt.

Die Arbeitsgruppe beschäftigte sich u.a. mit den Leitfragen:

- | Wie sorgen wir für eine angemessene Interessenvertretung zu dringenden sozialen Herausforderungen gegenüber den Zielgruppen?
- | Wie kooperieren wir mit Unternehmen, um gemeinsam soziale Herausforderungen vor Ort zu lösen?

Bereits heute ist die Teilnahme an öffentlichen Arbeitsgruppen sowie die engagierte Mitgliedschaft in Interessenverbänden fest verankert. Mit einer dynamischen Öffentlichkeitsarbeit können Haltungen und „Botschaften“ transportiert werden und erreichen einen nicht unerheblichen Teil der Bevölkerung. Die Nutzung sozialer Netzwerke, aber auch eine Einladungs- und Willkommenskul-

tur prägen den Alltag und schaffen Begegnung zwischen Klienten/Bewohnern/Betreuten und z.B. aufgeschlossenen Bürgern, interessierten Politikern und Vertretern der Kostenträger. Besonders kulturelle Veranstaltungen mit gesellschaftspolitischem Anspruch ermöglichen einen niedrigschwelligen Zugang zu den drängenden sozialen Themen unserer Zeit.

Gemeinsam mit regionalen Unternehmen ist ein Netzwerk entstanden, von dem gerade die Betreuten profitieren: wenn es gelingt, deutlich zu machen, dass ein Jugendlicher, der im Rahmen stationärer Jugendhilfe untergebracht ist, über viele Ressourcen verfügt, gelangt er über seine Teil-gabe zur Teil-habe am gesellschaftlichen Leben, beruflich wie sozial. Mit den Partnern im Sozialraum werden gemeinsame Aktionen durchgeführt, durch Kooperationen mit Hoch- bzw. Fachhochschulen ein Akzent gegen den Fachkräftemangel gesetzt. Mittelfristig soll mit örtlichen Fachschulen des Sozialwesens ein gemeinsames Ausbildungskonzept erstellt werden. Eine weiter gehende Maßnahme ist die Schaffung eines Weiterbildungsangebotes zu Fachthemen der Jugendhilfe für andere Träger, sowie für eine interessierte Öffentlichkeit.

### Themenfeld „Ökologie“

Bereits während der Informationsphase zu den einzelnen Themenfeldern wurde deutlich, dass sich hier ein bislang eher unterrepräsentiertes Aktionsfeld ergeben könnte. Die Mitglieder dieser Arbeitsgruppe, wiederum am Pilotstandort Hamm/Westfalen, hat eine Fülle von Ideen und Maßnahmen entwickelt, die auch von anderen Standorten in ihrem je eigenen Tempo umgesetzt werden können.

Die beiden Leitfragen lauteten:

- | Wie erhöhen wir das Umweltbewusstsein unserer MitarbeiterInnen?
- | Wie senken wir den Verbrauch natürlicher Ressourcen, und wie tragen wir zum Energiesparen bei?

Bald war klar, dass der Bewusstseinsbildungsprozess nicht nur die MitarbeiterInnen selbst erreicht, sondern auch die Klienten, beauftragte Unternehmen sowie das private familiäre Gefüge der MitarbeiterInnen. So werden in Zukunft auch die externen Reinigungskräfte sensibilisiert, auf Mülltrennung zu achten. Angestrebt ist die Einführung von Einsätzen für Papierkörbe, so dass dauerhaft auf Mülltüten verzichtet werden kann. Durch sensibilisierende Informationen wird das Augenmerk auch auf Müllvermeidung gelegt: Einkäufer bzw. einkaufende MitarbeiterInnen sollen auf Umverpackungen achten und nach Möglichkeit Kunststoffverpackungen vermeiden.

MitarbeiterInnen mit Dienstwagen erhalten Fahrertrainings zum energiesparenden Fahren. MitarbeiterInnen und Klienten setzen sich fortlaufend praktisch mit der Umwelt-Thematik auseinander und sind aufgerufen, entsprechende Thementage in den Einrichtungen zu gestalten. Die Stiftung eines als Wanderpokal gestalteten „Umweltpreises“ soll die Kreativität der MitarbeiterInnen würdigen und diese motivieren, in der Ausprägung eines Umweltbewusstseins nicht nachzulassen.

In Zukunft soll nach einer entsprechenden Prüfung auf Tauglichkeit für Druckersysteme ausschließlich Recyclingpapier verwendet werden. Einkäufer werden angehalten, auf entsprechende Zertifizierungen zu achten. Der Einkauf von Putz-, Reinigungs- und Hygieneartikeln soll – wo möglich – zentral erfolgen; dabei ist auf die Zusammensetzung, Zusatzstoffe und Umweltverträglichkeit zu achten. Schrittweise sollen Flure und Treppenhäuser mit Bewegungsmeldern nachgerüstet, der Einsatz von Energie sparenden LED's standortweise geprüft werden. Regelmäßige Energierundgänge in den Einrichtungen sollen ab Herbst 2013 eingeführt werden. Beginnend mit der Zentrale sollen dort – wo möglich – mit Leitungswasser befüllte Sprudelautomaten Einwegflaschen bzw. Pfandflaschen schrittweise ersetzen und damit ein erster Schritt zur CO<sup>2</sup> Reduzierung gemacht werden.

### Themenfeld „Markt“

Diese Arbeitsgruppe, bestehend aus den Mitgliedern der Geschäftsführung sowie der CSR-Beauftragten, beschäftigte sich zunächst intensiv mit der Erarbeitung einer für die Malteser Werke zutreffenden Definition von „Markt“. Als Ergebnis ist festzuhalten, dass jeder Marktteilnehmer zugleich Anbieter und Nachfrager ist, wenn auch mit unterschiedlicher Gewichtung.

Folgende Leitfragen steuerten den Austausch:

- | Wie gewährleisten wir eine hohe Angebotsqualität und -sicherheit unter Berücksichtigung unserer Anspruchsgruppen?
- | Wie sorgen wir dafür, dass wir regelmäßig zeitgemäße, bedarfsgerechte und innovative Angebote entwickeln?
- | Welche Schwerpunkte erwarten unsere Ansprechpartner zum Thema Nachhaltigkeit?

Bereits das Unternehmenskonzept der Malteser Werke stellt dar, dass wir die Selbstverpflichtung eingegangen sind, die Jahrhunderte alte Ordensregel des Malteserordens zu „übersetzen“. Vier Leitsätze kennzeichnen diese Verpflichtung:

- 1. Wir stellen den Menschen in den Mittelpunkt unserer Arbeit.**
- 2. Wir gehören zur Gemeinschaft der Malteser.**
- 3. Wir stellen uns neuen Aufgaben.**
- 4. Wir gehen verantwortlich mit den uns anvertrauten Mitteln um.**

Vor der Einführung einer neuen Dienstleistung bzw. nach einer an uns herangetragenem Anfrage prüfen wir zunächst anhand eines festgelegten Kriterienkataloges, ob ein solcher Dienst diesen Leitsätzen entspricht. Eine kontinuierliche Qualitätsprüfung unserer Arbeit nach DIN:ISO 9001:2008 mit internen und externen Audits sowie teilweise zusätzliche Evaluierungen tragen zur regelmäßigen Auseinandersetzung mit dem Themenkomplex von Anspruch und Wirklichkeit bei.

Durch Fortbildungen, Fachtagungen und im QMS festgelegten regelmäßigen Austausch regen wir unsere MitarbeiterInnen dazu an, neue Impulse und innovative Angebote zu entwickeln und der Geschäftsführung zu unterbreiten. Die Tagesordnungen der regelmäßig stattfindenden Abteilungstagungen werden durch einen festen Tagesordnungspunkt „Innovative Angebote und Entwicklungen“ ergänzt. Alle MitarbeiterInnen sind dazu aufgerufen, für sich selbst eine ständige „achtsame Marktbeobachtung“ durchzuführen, was mit einschließt, sich selbst als verantwortungsbewussten Teil des Gemeinwesens zu verstehen.

Da wir davon überzeugt sind, dass soziale Herausforderungen am besten gemeinsam gelöst werden können und davon alle Marktteilnehmer profitieren, sind die Malteser Werke von ihrem Selbstverständnis darauf angelegt, Kooperationen mit unterschiedlichen Partnern zu schließen. Das führt schließlich zur Erkenntnis, dass vom gemeinsamen Agieren alle Marktteilnehmer profitieren und dies zu gegenseitigem Nutzen und wechselseitiger Stärkung des jeweiligen Geschäftsfeldes führt.

*„Für goetzpartners hat das Thema Corporate Social Responsibility eine zentrale Bedeutung, aus zwei Gründen: Zum einen sehen wir uns als erfolgreiches Unternehmen in der Verpflichtung, uns nicht nur finanziell gesellschaftlich zu engagieren, sondern auch persönlich. Zum zweiten sind wir davon überzeugt, dass wir stark von einem Austausch mit Menschen außerhalb unseres Berateralltags profitieren. Insofern investieren wir nicht nur in soziale Projekte, sondern wir profitieren auch in hohem Maße von ihnen. Die Kooperation mit den Malteser Werken bietet uns einen idealen Rahmen.“*

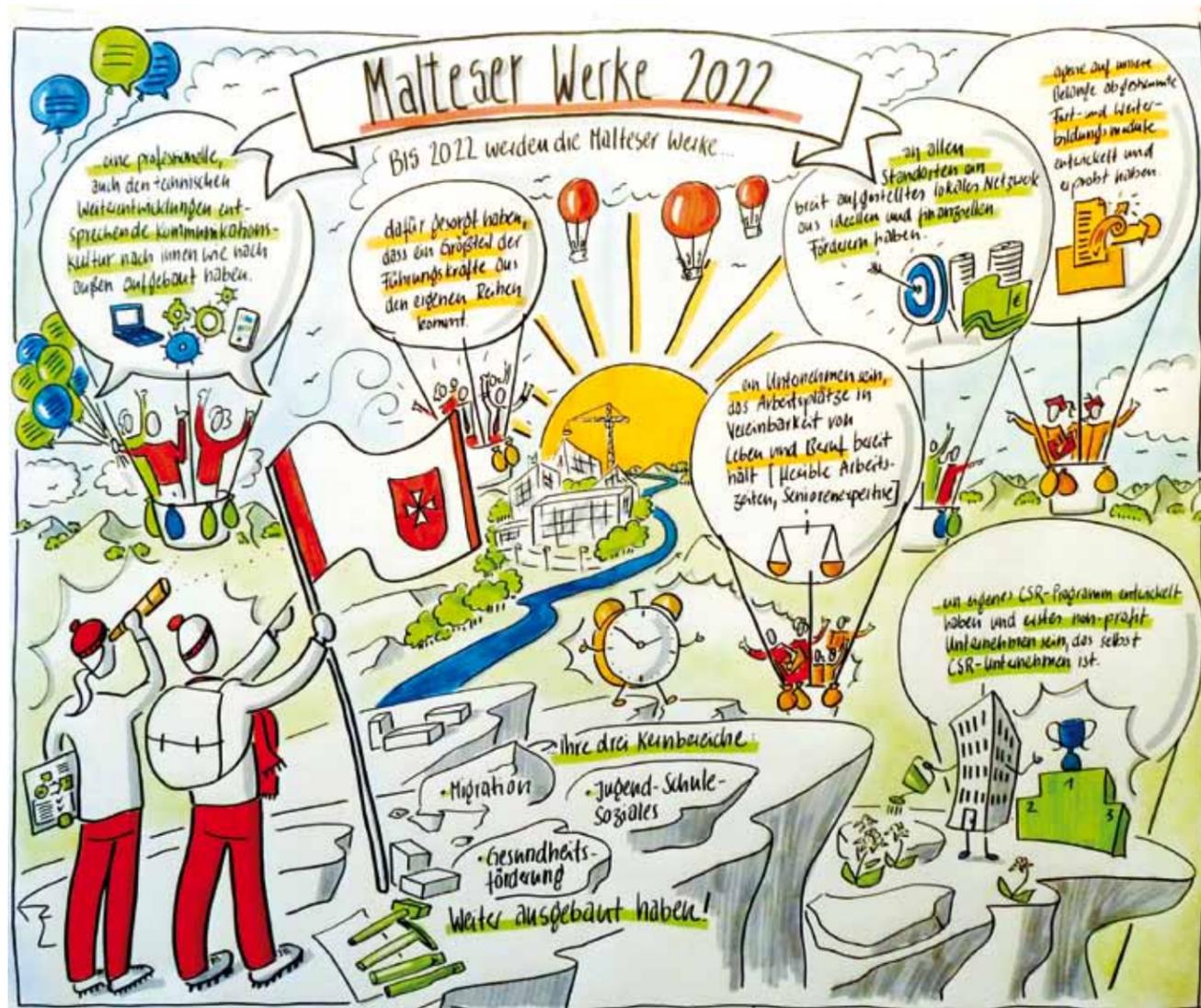
*Armin Raffalski, Partner von goetzpartners Düsseldorf*

## Ausblick

Damit die skizzierten Themenfelder dauerhaft Aktionsfelder bleiben, ist es notwendig, einen Rahmen zu schaffen, innerhalb dessen sich der nun angestoßene Prozess zur Entwicklung eines Nachhaltigkeitsprogramms verstetigen kann.

Dazu sind die Protokollbögen der jährlich stattfindenden Personalgespräche bereits angepasst worden. Die seit 1997 bestehenden und fortlaufend weiter entwickelten QMS-Instrumente werden um die beschriebenen Nachhaltigkeitsaspekte schrittweise ergänzt. Eine regelmäßige Kommunikation über Monatsberichte, Newsletter, Home-

page mit eigenem CSR-Menüpunkt und weitere Veröffentlichungen sowie die Einrichtung der Funktionsstelle einer CSR-Beauftragten schaffen nicht nur Transparenz, sondern leisten einen Beitrag zu einem neuen Selbstverständnis der Malteser Werke.



## Standorte der Malteser Werke

MW Malteser Werke gemeinnützige GmbH

- ▲ Zentrale
- Bildungshaus
- Jugendhilfe
- ◆ Schule
- Suchthilfe
- \* Migration



Stand: 07/2013



**Malteser**

...weil Nähe zählt.