



# Unser Leitbild

## **Impressum**

### **Herausgeber/Träger:**

Caritasverband Koblenz e. V.  
Hohenzollernstraße 118  
56068 Koblenz  
Telefon: 0261 13906-0  
Fax: 0261 13906-180  
E-Mail: [info@caritas-koblenz.de](mailto:info@caritas-koblenz.de)  
Internet: [www.caritas-koblenz.de](http://www.caritas-koblenz.de)

### **Erarbeitet und gestaltet im Rahmen des „Arbeitskreises Leitbild“:**

Martina Best-Liesenfeld, Birgit Dettling, Holger Großklos,  
Wolfgang Schwarz, Ria Zinndorf

### **Diskutiert und mitgestaltet:**

Vorstand, Caritasrat, Stiftungskuratorium, Mitarbeiterschaft

### **Verantwortliche Redaktion:**

Wolfgang Schwarz

**Stand 01.07.2011**

# 1. Unser Menschenbild

Die Grundlage unserer Arbeit ist das christliche Menschenbild. Wir machen uns stark für Menschen in ihren individuellen Not- und Krisensituationen und bieten ihnen qualifizierte und nachhaltige Unterstützung an. Im Auftrag der Kirche leisten wir professionelle Caritasarbeit. Diese findet in den Pfarrgemeinden ihre notwendige ehrenamtliche Ergänzung.

Jeder Mensch ist ein einmaliges Geschöpf Gottes und hat daher seinen Wert und seine Würde.

Dies bedeutet, ihn in seiner Individualität und seiner ganz persönlichen Bedürftigkeit wahrzunehmen und zu unterstützen; ihn zu sehen als ganzen Menschen, nicht nur als Symptomträger, den es zu behandeln gilt. Was uns leitet, ist die Lebenspraxis Jesu, nach der gelten soll: Jeder hat ein Recht auf Leben und Anerkennung. Im caritativen Handeln versuchen wir, die Einheit von Nächsten- und Gottesliebe zu leben.

Wir würdigen die Einzigartigkeit des Anderen unabhängig von Nationalität, Weltanschauung, Geschlecht, Religion und sozialem Status und gehen wertschätzend miteinander um. Wenn wir für andere Menschen Verantwortung übernehmen, achten wir ihre Ressourcen und fördern ihre Selbstständigkeit. Wir verwirklichen in unserer Arbeit ein partnerschaftliches Miteinander.

## 2. Unsere Ziele, Aufgaben und Arbeitsweisen

In der Festlegung unserer Ziele, Aufgaben und Arbeitsweisen verpflichten wir uns unserem Leitmotiv „Engagiert für Menschen“.

Wir fördern die selbstbestimmte Teilhabe aller. Jeder Mensch muss das Recht und die Möglichkeit haben, an den politischen, wirtschaftlichen, kulturellen und sozialen Prozessen einer Gesellschaft teilzunehmen, diese mitzugestalten und mitzubestimmen.

Im Rahmen unserer gesellschaftlichen Verantwortung wirken wir auf verschiedenen Ebenen bei der Entwicklung und Bereitstellung einer menschenwürdigen und bedarfsgerechten Infrastruktur mit. Wir sensibilisieren alle relevanten Gruppen für soziale Fragen, Nöte, Hilfemöglichkeiten und solidarisches Handeln durch den Dialog.

Wir unterstützen Menschen, treten für ihre Rechte ein und übernehmen als Solidaritätsstifter eine Anwaltsfunktion. Wir aktivieren und stärken ihre Selbsthilfekräfte. Jeder Mensch hat eine unveräußerliche Würde, unabhängig von seinen seelischen, körperlichen, geistigen und sozialen Möglichkeiten. Wir schützen diese Würde und respektieren die Persönlichkeitsrechte des Einzelnen.

Wir achten auf zeitgemäße Hilfen, entwickeln bedarfsgerechte Angebote und steuern gesellschaftlichen Fehlentwicklungen entgegen. Hierbei gehen wir sparsam und effizient mit wirtschaftlichen Ressourcen um.

Wir kooperieren zielgerichtet mit Personen und Institutionen, die sich für eine Zukunft in Solidarität und Gerechtigkeit in unserer Gesellschaft einsetzen.

Unsere Arbeit leisten wir fachlich qualifiziert und nutzen die interne Vernetzung unserer Dienste und Einrichtungen. Wir fordern und unterstützen fachliche Weiterentwicklung bei unseren Mitarbeitern\*. Damit stellen wir sicher, dass unsere Arbeit für die Hilfe suchenden Menschen auf dem aktuellen Stand der fachlichen Erkenntnisse erfolgt.

Wir arbeiten transparent und geben Rechenschaft über unser Handeln. Dabei sind wir offen für Kritik und Veränderungen.  
In unserem Handeln achten wir die Schöpfung und berücksichtigen den Umweltschutz.

---

\*Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir durchgängig den Begriff „Mitarbeiter“; damit sind selbstverständlich Mitarbeiter beiderlei Geschlechts gemeint.



### **3. Unsere Dienstgemeinschaft**

Wir verstehen uns als Dienstgemeinschaft, die mit verschiedenen Aufgaben, Talenten und Qualifikationen an unseren gemeinsamen Zielen arbeitet. Alle sind aufgefordert, an der Gestaltung eines Betriebsklimas mitzuwirken, das von Wertschätzung, Toleranz und Solidarität geprägt ist. Gelungene Kommunikation und vertrauensvolle Zusammenarbeit basieren auf unserer Bereitschaft zum offenen, konstruktiven Gespräch. Durch Austausch lernen wir ständig voneinander. Kontinuierliche berufliche und persönliche Weiterentwicklung ist für unsere Arbeit unentbehrlich.

### **3.1 Führung**

Unsere Führungskräfte wirken in ihrer Funktion als Vorbild. Sie zeichnen sich in ihrem Verhalten aus durch Zuverlässigkeit, Offenheit, Vertrauenswürdigkeit und Veränderungsbereitschaft. Übereinstimmung von Reden und Handeln ist Ausdruck ihrer Glaubwürdigkeit. Sie achten die Individualität ihrer Mitarbeiter, begegnen ihnen respektvoll und nehmen ihre Fürsorgepflicht wahr. Kooperation und Delegation sind Ausdruck für die Wertschätzung der Mitarbeiter. Unsere Führungskräfte ermöglichen ein hohes Maß an selbstständigem Handeln und vermitteln Entscheidungen mit großer Transparenz.

### **3.2 Mitarbeiter**

Unsere Mitarbeiter gehen wertschätzend, respektvoll, vertrauensvoll und fürsorglich miteinander um. Das gilt auch in persönlichen Krisensituationen. Konflikten stehen sie offen gegenüber und suchen gemeinsam nach konstruktiven Lösungen.

Ehrenamtliche Mitarbeit ist unverzichtbarer Teil unseres Handelns. Haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter ergänzen sich gegenseitig, sowohl in unseren Gremien als auch in unseren Diensten.



## 4. Unsere Kunden

Entsprechend der Vielfalt unserer Dienste gibt es verschiedene Bezeichnungen für die Menschen, an die wir uns mit unseren Diensten und Einrichtungen wenden (z. B. Klient, Patient, Kunde, Adressat, Nutzer, Bewohner etc.). Wir bezeichnen sie in unserem Leitbild umfassend als Kunden.

Wir achten deren Persönlichkeit, indem wir ihre Würde in allen Lebenssituationen wahren und ihre Wünsche, Bedürfnisse und Fähigkeiten wahrnehmen, wertschätzen und respektieren.



## 5. Unsere Kooperationspartner

Als Wohlfahrtsverband sind wir im ständigen Dialog mit Kommunen, Leistungsträgern, Verbänden, Pfarrgemeinden, Vereinen, Institutionen und sonstigen Einrichtungen.

Wir legen Wert auf gute und partnerschaftliche Beziehungen sowie auf nachhaltige Zusammenarbeit.



## 6. Unser Verständnis von Qualität

Wir leisten gute sowie fachlich qualifizierte Arbeit und verpflichten uns zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Dienstleistungen. Mit Fehlern gehen wir offen und konstruktiv um. Wir lernen aus unseren Fehlern und verbessern dadurch unsere Dienstleistungsqualität.

Wir begreifen uns als lernende Organisation. Voraussetzung hierfür sind gut ausgebildete, engagierte und zufriedene Mitarbeiter. Um diesem Anspruch zu genügen, betreiben wir im Rahmen unseres umfassenden Qualitätsmanagements Personal- und Organisationsentwicklung.

## 7. Unser wirtschaftliches Handeln

Uns ist bewusst, dass es ein Spannungsfeld zwischen unserem Auftrag, zeitgemäße Hilfen und bedarfsgerechte Angebote bereitzustellen, und wirtschaftlichen Zwängen gibt. Wir orientieren unser Handeln an den zur Verfügung stehenden Mitteln und setzen diese effektiv und effizient ein.

Wir verstehen wirtschaftliches Handeln nicht nur in seiner fiskalischen Dimension, sondern definieren hierunter auch die Generierung von Mehrwerten, wie beispielsweise eine verbesserte Lebens- oder Beziehungsqualität für unsere Kunden oder eine höhere Zufriedenheit unserer Mitarbeiter. Wirtschaftliches Handeln ist eine wichtige Voraussetzung für die Weiterentwicklung unserer Arbeit und die Erhaltung unserer Arbeitsplätze. Bei neuen Angeboten achten wir darauf, dass diese zur nachhaltigen Sicherung unseres Auftrages beitragen.

Wir nutzen die Instrumente der Spendenakquise und des Fundraisings als notwendige ergänzende Finanzierungsquellen für unsere Arbeit.

