

Die Rolle und Verantwortung der diakonischen Dienstleistungserbringung in einem sich verändernden sozialen Europa

Eine Untersuchung im Auftrag von und für Eurodiaconia,
durchgeführt von Catherine Storry, catherine@eurodiaconia.org

Brüssel 2008

Inhalt

Zusammenfassung.....	3
Einleitung.....	5
Ziel der Studie.....	5
Hintergrund.....	6
Das Europäische Sozialmodell.....	6
Die Herausforderungen für das Europäische Sozialmodell.....	7
Der demographische Wandel.....	8
Der wirtschaftliche Wandel.....	9
Schlussfolgerung.....	11
Methodik.....	12
Die wichtigsten Ergebnisse.....	12
1) Die veränderten Erfordernisse und Bedürfnisse.....	13
2) Finanzen und Finanzierung.....	14
3) Vorschriften und Standards.....	16
4) Die Herausforderungen als glaubensbasierte Organisationen.....	18
5) Personalausstattung.....	18
6) Die Erwartungen an Eurodiaconia.....	19
Schlussfolgerungen und Empfehlungen.....	21
ANHANG 1 – Literaturempfehlungen.....	25
ANHANG 2 – Die Interviewfragen.....	26

Zusammenfassung

Aufgrund des demographischen und wirtschaftlichen Wandels ist das Europäische Sozialmodell, wie wir es kennen, gegenwärtig in Gefahr. Eine höhere Lebenserwartung, sinkende Geburtenraten, Migration und der Übergang zu einer wissensbasierten Wirtschaft sind nur einige der wichtigsten Trends, die sich zwangsläufig auf die Erbringung von Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen auswirken werden. Zudem lässt der globale Wettbewerb Ängste aufkommen, dass sich Europa den Luxus seines Wohlfahrtssystems nicht länger leisten kann. Die Mitglieder von Eurodiaconia sind als Erbringer von Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen bereits Zeugen der Auswirkungen solcher Trends und der Herausforderungen, die diese mit sich bringen. Mit dieser Studie hat Eurodiaconia versucht, ihren Mitgliedern eine Plattform zum Austausch über die gemeinsamen Herausforderungen zu bieten, und wird alles dafür tun, diese den europäischen Institutionen nahe zu bringen. Über qualitative Interviews und Fragebögen konnten die Mitgliedsorganisationen Eurodiaconia an den sich ihnen stellenden Aufgaben und an einigen Lösungswegen zu ihrer Bewältigung teilhaben lassen.

Aus den Ergebnissen dieser Untersuchung können verschiedene Schlussfolgerungen gezogen werden. Zunächst einmal ist deutlich geworden, dass die Mitglieder von Eurodiaconia unter großem Druck stehen, dem wachsenden Bedarf an Dienstleistungen nachzukommen. Ebenfalls deutlich ist, dass die Dienstleistungserbringer ihre Dienste weiterentwickeln und den sich verändernden Bedürfnissen der Betroffenen anpassen müssen. Das erfordert eine umfassende Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter, eine individuellere und spezialisierte Pflege und in einigen Fällen sogar neue Pflegemodelle. Diese wachsenden Anforderungen, aber auch die Inflation lassen die Kosten steigen. Einige Mitglieder erklären jedoch, dass sich die abnehmende staatliche Förderung negativ auf die Qualität der Dienstleistungen auswirkt und es schwieriger wird, gut ausgebildete Mitarbeiter zu finden und zu halten. Die Mitgliedsorganisationen fangen an, strategische Pläne zu entwickeln, um auf anderem Wege an finanzielle Mittel zu gelangen, und sprechen von einem geschäftsorientierteren Ansatz. Sie würden auch mehr Fördermittel

und Zuschüsse für den sozialen Sektor von Seiten der EU begrüßen, doch benötigen sie dafür Kenntnisse und Informationen über die EU-Instrumente, die sie mit Eurodiaconias Hilfe erlangen wollen.

Die Mitglieder sind der Meinung, dass die Qualität ihrer Dienstleistungen generell immer besser wird, obwohl die Aufrechterhaltung der Qualität bei niedrigen Kosten eine der größten Herausforderungen darstellt. Vielfach werden externe Qualitätsstandardsysteme genutzt und im Allgemeinen als nützlich empfunden, obwohl es Bedenken hinsichtlich möglicher EU-Qualitätsvorschriften und -standards gibt, da externe Vorschriften häufig Ängste vor zu viel Bürokratie und unerreichbaren Standards hervorrufen. Es besteht auch die Sorge, dass das Erreichen solcher Standards und das Einhalten strenger Vorschriften die Arbeit der diakonischen Dienste behindern könnte, die sich durch individuelle Fall-zu-Fall-Bewertung und eine persönliche Betreuung und Pflege auszeichnen sollten. Die Mitglieder berichteten zudem von der Schwierigkeit, Mitarbeiter zu finden, die gut qualifiziert sind und gleichzeitig über die notwendigen spirituellen Werte verfügen. Dieses Thema steht auch in Zusammenhang mit der anstehenden Frage der Antidiskriminierungsgesetze, die bereits jetzt als ernsthafte Herausforderungen für die glaubensbasierten Organisationen angesehen werden. Auch die Schwierigkeit, Menschen zu ehrenamtlichen Tätigkeiten zu motivieren, ist ein Thema, das die Mitglieder beschäftigt.

Schließlich wünschen sich die Mitgliedsorganisationen von Eurodiaconia mehr Informationen über die Fördermöglichkeiten durch die EU und Anleitung, wie sie sich darum bewerben können. Außerdem fänden sie es gut, wenn Eurodiaconia die Vernetzung mit noch mehr Organisationen und Sozialpartnern in den neuen Mitgliedsstaaten und osteuropäischen Ländern fördern würde. Die Mitglieder möchten mehr Gelegenheiten, zum Kennenlernen und zum Austausch über innovative Fundraising-Ideen und Erfolgsmethoden. Außerdem übernimmt Eurodiaconia für sie die wichtige Rolle, für die christlichen Werte einzutreten und die Stimme der Christen in der EU zu verkörpern.

Einleitung

Die Lissabon-Strategie, reformiert 2005 und mit den Prioritäten Wachstum und Beschäftigung, hat zum Ziel, die Europäische Union zum wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt mit mehr und besseren Arbeitsplätzen und einem größeren sozialen Zusammenhalt zu machen. Das Europäische Sozialmodell soll nunmehr geprägt sein vom Streben nach sozialer Gerechtigkeit, jedoch gleichzeitig zu Wachstum und Wettbewerbsfähigkeit beitragen. Doch sowohl durch die Möglichkeiten als auch die Bedrohungen, die durch die Globalisierung, den demographischen Wandel und den Übergang zu einer wissensbasierten Wirtschaft entstehen, verändert sich das soziale Europa, das wir kennen, und die damit verbundenen strategischen Herausforderungen treten immer deutlicher zutage. Als Hauptakteure im Sozial- und Gesundheitssektor sind Eurodiaconia und ihre Mitglieder gezwungen, die Rolle und Verantwortung der Diakonie in Europa zu hinterfragen. Wie stellt sich die regionale und nationale Situation der Diakonie heute tatsächlich dar? Was sind die größten Herausforderungen, denen wir uns als glaubensbasierte Organisationen stellen müssen? Wie können wir zukünftig die Nachhaltigkeit der Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen gewährleisten? Um einige dieser Fragen zu beantworten, hat Eurodiaconia eine Kurzstudie zur Rolle und Verantwortung der diakonischen Dienstleistungserbringung durchgeführt.

Ziel der Studie

Die folgende Studie bietet eine Plattform zum Austausch über die gemeinsamen Herausforderungen, denen sich die Mitgliedsorganisationen von Eurodiaconia gegenüber sehen. Auf diese Weise wird Eurodiaconia ihrer Rolle gerecht, die Vernetzung und Kommunikation unter ihren Mitgliedern zu fördern und befähigt sie, sich auf ihre kollektiven Erfahrungen als diakonische Dienstleistungserbringer zu besinnen und andere daran teilhaben zu lassen. Wir hoffen, mit dieser Studie eine

Diskussion darüber in Gang zu bringen, wie Eurodiaconia auf europäischer Ebene ihre Mitgliedern dabei unterstützen kann, sich ihren Herausforderungen zu stellen. Durch die Bestimmung und Bewertung der an die Mitglieder gestellten Anforderungen und ihrer Bedürfnisse kann Eurodiaconia außerdem ihr zukünftiges Programm besser planen und sich dabei, soweit finanziell, zeitlich und personaltechnisch möglich, auf bestimmte gemeinsame Problemgebiete konzentrieren. Dieses Dokument sollte auf Themen hinweisen, die in den verschiedenen Arbeitsgruppe und auf der Jahreshauptversammlung 2008 diskutiert werden müssen, und dann dazu genutzt werden, um die Aufmerksamkeit der Europäischen Kommission und anderer europäischen Institutionen auf gemeinsame Problembereiche zu lenken.

Dieser Bericht gibt zuerst einige kurze Hintergrundinformationen zu den Problemen im Zusammenhang mit Globalisierung und demographischem Wandel, dann eine Erläuterung, wie die Studie durchgeführt wurde, gefolgt von den wichtigsten Ergebnissen und schließlich den Schlussfolgerungen und Empfehlungen.

Hintergrund

Das europäische Sozialmodell

Obwohl sich die institutionellen Systeme weiterentwickeln und Veränderungen unterworfen sind, unterscheidet sich das europäische Sozialmodell von anderen Weltmodellen in Hinblick auf seine Werte, Governance, Ziele und Ergebnisse. Eine charakteristische Eigenschaft des europäischen Sozialmodells ist die tonangebende Rolle des Wohlfahrtsstaates bei der Sicherung der Erbringung öffentlicher Güter. Dementsprechend sind der öffentliche Sektor und die öffentlichen Sozialausgaben größer als in anderen Gegenden der Welt. Diese Eigenschaft des Sozialmodells spiegelt den festen in Europa herrschenden Glauben wider, dass qualitativ hochwertige öffentliche Dienstleistungen zur Erfüllung grundlegender Rechte für alle zugänglich sein sollten. Im europäischen Sozialmodell lassen sich fünf verschiedene

institutionelle Modelle wiedererkennen: das kontinentale, das angelsächsische, das nordische, das mediterrane und das mittel- und osteuropäische Modell¹. Es gibt grundlegende Unterschiede zwischen den Ländern der verschiedenen Entwicklungspfade, doch trotz nationaler Unterschiede bleibt die Sozialpolitik ein wesentlicher Aspekt der europäischen Identität. Der Europäische Rat in Nizza bot folgende Definition an:

„Das europäische Gesellschaftsmodell, das sich insbesondere durch Sozialschutzsysteme von hohem Niveau, die große Bedeutung, die dem sozialen Dialog zukommt, und durch gemeinwohlorientierte Leistungen auszeichnet, deren Feld Tätigkeiten umfasst, die für den sozialen Zusammenhalt von grundlegender Bedeutung sind, beruht heutzutage bei aller Unterschiedlichkeit der Sozialsysteme der Mitgliedstaaten auf einem gemeinsamen Sockel von Werten.“

Welche Rolle also spielt die Diakonie, insbesondere als Dienstleistungserbringer (da sich die Diakonie ja nicht nur über die Erbringung von Dienstleistungen definiert), innerhalb des europäischen Sozialmodells? Ihre Rolle im Sozialmodell unterscheidet sich in den einzelnen Ländern, wobei die Diakonie in einigen Ländern in staatlichem Auftrag handelt, in anderen Ländern dagegen Lücken füllt, wo der Staat keine Dienste erbringen kann oder will. Staatliche Anerkennung und Unterstützung unterscheiden sich daher ebenfalls von Land zu Land, und bei staatlicher Finanzierung unterscheiden sie sich die Dienste, welche die Diakonie anbieten kann, auch je nach Art der Steuerung der sozialen Dienste, z.B. ob diese dezentralisiert wurden oder unter zentraler staatlicher Kontrolle bleiben. Diese nationalen und regionalen Gegebenheiten unterliegen der Veränderung und werden ihre eigenen Auswirkungen haben.

¹ Weiterführende Lektüre zum europäischen Sozialmodell ist in den Literaturempfehlungen in Anhang 1 zu finden.

Die Herausforderungen für das europäische Sozialmodell

Obwohl weitgehend Einhelligkeit darüber herrscht, dass die Sozialpolitik zum Erreichen einer nachhaltigen Entwicklung in Europa unbedingt ein integraler Bestandteil aller Politiken bleiben muss, durchlaufen die europäischen Gesellschaften zwangsläufig einen Übergangsprozess, in dem die Reform der Sozialsysteme häufig nur langsam verläuft. Im nächsten Abschnitt werden wir einige der wichtigsten demographischen Trends, die Auswirkungen auf die Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen haben und daher unzweifelhaft auch die Arbeit der diakonischen Dienste beeinflussen werden, etwas näher betrachten.

Der demographische Wandel

Die steigende Lebenserwartung

Eine der gravierendsten demographischen Veränderungen, die die europäischen Gesellschaften treffen wird, ist die immer größer werdende Diskrepanz zwischen der Rentenbevölkerung und den Werktätigen. Die Baby-Boom-Generation wird bald das Rentenalter erreichen, wodurch sich das Gleichgewicht zwischen der aktiven und der verrenteten Bevölkerung dramatisch verschieben wird. Aufgrund verbesserter öffentlicher Gesundheitsmaßnahmen ist auch die Lebenserwartung deutlich angestiegen, was wiederum bedeutet, dass ein Großteil der alten und sehr alten Menschen in der Gesamtbevölkerung aus den Angehörigen der Baby-Boom-Generationen bestehen wird. Dieser Trend erhöht unweigerlich auch den Druck auf die Familie, da der Pflegebedarf wächst und von den Kindern der Älteren erwartet wird, dass sie länger erwerbstätig bleiben, um die Nachhaltigkeit der Renten zu verbessern. Durch die größere Mobilität wird es jedoch immer unwahrscheinlicher, dass die Kinder in der Nähe ihrer alten Eltern leben. Daraus ergeben sich Fragen in Bezug auf die Nachhaltigkeit der Renten, die steigenden Kosten für Gesundheit und Pflege der älteren Menschen sowie die immer mehr unter Druck geratende öffentliche Finanzierung in diesen Bereichen.

Sinkende Geburtenraten

Ein weiterer zu diesem Ungleichgewicht in der Bevölkerungsstruktur beitragender Faktor ist das Sinken der Geburtenrate. Schätzungen zufolge

liegt die derzeitige Geburtenrate unter dem Reproduktionsniveau. Es gibt vielfältige Gründe dafür, dass Europa eine so geringe Geburtenhäufigkeit hat, wie zum Beispiel die Schwierigkeiten, einen Arbeitsplatz zu finden, die Arbeitsplatzunsicherheit, die Wohnkosten, das Fehlen von Anreizen, das höhere Alter der Eltern beim ersten Kind, das sich verändernde Familienleben und Arbeits- und Lebensentscheidungen (Work-Life-Choices). Solche Lebensentscheidungen sind auch das Ergebnis sich verändernder Werte und der sich wandelnden Rolle der Frau. Die Differenz der Erwerbsquoten von Männern und Frauen wird europaweit immer geringer und der Doppelverdienerhaushalt ist heute die Norm. Und obwohl Umfragen ergeben, dass Frauen mehr Kinder haben möchten, bekommen sie aus wirtschaftlichen Gründen nicht so viele, wie sie gern hätten. Dieser Rückgang der Geburtenraten trägt wiederum zum Ungleichgewicht zwischen der jungen erwerbstätigen Bevölkerung und den älteren, pensionierten Generationen bei.

Migration

Die Zuwanderung verändert die Dynamik vieler europäischer Städte, da die Gesellschaften immer vielfältiger, multiethnischer und multireligiöser werden. Dadurch entstehen Herausforderungen in Bezug auf die soziale Integration und Eingliederung der Zugewanderten. Und mit den immer vielfältigeren Gesellschaften kommen Fragen zur Verteilung der Rechte und Verantwortlichkeiten beim Verfolgen der Ideale des sozialen Zusammenhalts und einer starken Gemeinschaft auf. Wer muss dafür sorgen, dass sich Migrantengemeinschaften integrieren? Ist es die Pflicht des Staates oder der Zivilgesellschaft? Wer kümmert sich darum?

Der wirtschaftliche Wandel

Der demographische Wandel übt Druck auf die Renten- und Sozialschutzsysteme aus, und viele europäischen Länder sehen sich mit einer wachsenden Zahl ausgegrenzter Menschen konfrontiert (hohe Arbeitslosenquoten sind ein großes Problem in vielen europäischen Ländern ebenso wie Länder, die Menschen ohne bezahlte Arbeit nicht schützen). Diese Entwicklungen werden durch die Globalisierung lediglich verschärft. Darüber hinaus sind der Übergang zu einer wissensbasierten Wirtschaft, steigende Erwartungen und Materialismus weitere Trends, die

im Sozial- und Gesundheitsbereich bereits ihre Wirkung zeigen. Wenn man nicht für sie gerüstet ist, bedrohen solche Veränderungen den Frieden und die Gerechtigkeit in den europäischen Gesellschaften.

Die Globalisierung

Das Phänomen der Globalisierung, welches den Wettbewerb um Märkte auf der ganzen Welt verstärkt, wird zwangsläufig auch das europäische Sozialmodell treffen. Das bedeutet, dass die Europäer sowohl den Gefahren ausgesetzt sind, als auch von den Möglichkeiten profitieren können, die sich aus diesem Wandel der globalen Wirtschaft ergeben, und es werden vor allem die Länder mit der richtigen Technologie und den richtigen Fähigkeiten sein, die sich diese Möglichkeiten zu Nutze machen können. Die globalen Veränderungen schüren auch Ängste, dass sich Europa in einem wettbewerbsorientierteren Umfeld den "Luxus" beständiger Wohlfahrtsmaßnahmen nicht länger leisten können. Es wird argumentiert, dass die EU, um mit sich entwickelnden Wirtschaftssystemen wie China und Indien mithalten zu können, ihre Sozialschutzausgaben beschränken und die Geschäftsbestimmungen erleichtern müsse. Die Globalisierung bewirkte auch die Mobilität des Kapitals. Mit weltweiter Kommunikation und Technologietransfer organisieren Manager die Versorgungsketten heute global, was bedeutet, die Aufgaben aufzuteilen und hochqualifizierte Aufgaben, die billig und effizient in anderen Teilen der Welt ausgeführt werden können, auszulagern. Als Wettbewerbsvorteil gilt heute der kommerzielle Erfolg durch Innovation auf technischem und fachlichem Gebiet, wobei das Hauptaugenmerk auf dem Profit liegt und zu Lasten der Arbeitsplatzsicherheit und einer langfristigen Verpflichtung gegenüber den Arbeitnehmern geht. Darüber hinaus verloren früher florierende Industriestädte ihre wirtschaftliche Basis und versuchen nun mühsam, sich an die sich verändernde Wirtschaft anzupassen, was zu immer größeren regionalen Ungleichheiten führt. Die Globalisierung verstärkt außerdem einige intern bedingte Haupttrends, wie zum Beispiel den Übergang zu postindustriellen und wissensbasierten Arbeitsplätzen, neue geographische Einkommensungleichheiten, Massenmigration und die zentrale Notwendigkeit, eine ökologisch nachhaltigere Wirtschaft zu schaffen.

Der Übergang zu einer wissensbasierten Wirtschaft

In den letzten zehn Jahren übertraf das Arbeitsplatzwachstum im “wissensbasierten” Bereich den Rest der Wirtschaft. 2005 waren mehr als 40% der Arbeitnehmerschaft der EU 15 in diesem Sektor beschäftigt. Solch eine Entwicklung im wirtschaftlichen Gefüge erfordert jedoch ein hohes Maß an Anpassung. Zuerst setzt die Anpassung an das neue Wirtschaftsgefüge kognitive, persönliche und IT-Fertigkeiten auf hohem Niveau voraus, doch viele junge Leute gehen heute ohne Qualifikationen von der Schule ab, und die in der Schule und der weiteren Ausbildung erworbenen Fertigkeiten entsprechen nicht immer den Erfordernissen der Wissensgesellschaft. Die jungen Menschen sind außerdem nicht dafür gerüstet, sich an die Veränderungen des Arbeitsmarktes und die sich wandelnden Anforderungen der Arbeitgeber anzupassen.

Steigende Erwartungen und Materialismus

Der wirtschaftliche Druck auf die Familien hängt mit der stetig wachsenden Konsumkultur zusammen, in der das Bedürfnis nach zwei Einkommen durch neue Ansprüche in der Gesellschaft genährt wird, was ebenfalls zu den geringen Geburtenraten beiträgt. Es wird angenommen, dass die Jagd nach Konsum bei denen, die nicht mithalten können, wiederum psychosoziale Probleme fördert. Das würde den Anstieg der sogenannten Zivilisationskrankheiten erklären, wie z.B. die steigende Zahl von Menschen mit mentalen oder emotionalen Gesundheitsproblemen. Massenwohlstand heißt auch, dass die europäischen Gesellschaften individualistischer werden, wobei viele die traditionellen Zugehörigkeiten zu Familie, Klasse und Religion verwerfen. Diese Ablehnung der traditionellen Familienstruktur bedeutet, dass die Familie heutzutage in Europa insgesamt weniger stark ist als in der Vergangenheit.

Schlussfolgerung

Aus diesem Überblick über einige der Entwicklungen in Europa, die wir derzeit miterleben, wird ersichtlich, dass die Notwendigkeit einer Modernisierung des europäischen Sozialmodells außer Frage steht. Solch ein Modernisierungsprozess wird jedoch langsame Reformen in vielen

Bereichen mit sich bringen, und da das Hauptaugenmerk der EU auf Wachstum, Beschäftigung und Flexibilität liegt, besteht die Gefahr, dass das soziale Europa, wie wir es kennen, unnachhaltig wird. Die Mitglieder von Eurodiaconia können die Folgen dieser Entwicklungen bereits spüren. Daher muss sich die Diakonie selbst besser positionieren, um die Herausforderungen einzuschätzen und zu bewältigen und herauszufinden, wo die Europäische Union und Eurodiaconia zur Lösung beitragen können.

Eurodiaconia-Mitgliederstudie

Methodik

Die durchgeführte Untersuchung setzte sich aus sechs qualitativen Telefoninterviews und vier schriftlich beantworteten Fragebögen zusammen. Die Studienteilnehmer waren Angestellte der Mitgliedsorganisationen von Eurodiaconia, die einige der Herausforderungen bei der Erbringung von Sozial- und/oder Gesundheitspflegeleistungen aus eigener Erfahrung kennen. Mit Hilfe der Interviewfragen (siehe Anhang 2) wollten wir etwas über die derzeitige tatsächliche regionale und nationale Situation der Diakonie erfahren, die wichtigsten Herausforderungen, mit denen die diakonischen Organisationen als glaubensbasierte Organisationen konfrontiert werden, kennen lernen und herausfinden, auf welche Weise Eurodiaconia auf europäischer Ebene ihren Mitgliedern helfen kann, einige dieser Herausforderungen zu bewältigen. Die Interviews dauerten etwa 30 Minuten und enthielten strukturierte Fragen, wobei die Teilnehmer frei antworten konnten und gefragt wurden, ob sie zusätzliche Anmerkungen machen wollten. Die Fragen in den Interviews waren die selben wie auf den Fragebögen, doch konnten die Fragen bei den Telefoninterviews ausführlicher beantwortet und außerdem Folgefragen gestellt werden. Die Fragebögen wurden bei den Teilnehmern verwendet, die sich mit schriftlichem Englisch wohler fühlten. Es muss angemerkt werden, dass diese kleine Studie keine quantitativen Daten liefern kann, sondern eher

eine richtungsgebende Forschungsarbeit sein soll, die als Basis für weitere, umfangreichere Untersuchungen dienen könnte. Trotz der geringen Zahl der Studienteilnehmer waren die gegebenen Antworten konsistent genug, um interessante und nützliche Ergebnisse zu liefern.

Die wichtigsten Ergebnisse

Im nachfolgenden Abschnitt werden wir die Untersuchungsergebnisse diskutieren, die wir unter folgenden Überschriften zusammengefasst haben: die veränderten Erfordernisse und Bedürfnisse, Finanzen und Finanzierung, Vorschriften und Standards, die Herausforderungen als glaubensbasierte Organisationen, Personalausstattung und schließlich die Erwartungen an Eurodiaconia.

1) Die veränderten Erfordernisse und Bedürfnisse

Es ist unbestritten, dass der Bedarf an sozialen Dienstleistungen steigt, in vielen Fällen jedoch, ohne dass auch die staatlichen Mittel zu ihrer Finanzierung entsprechend erhöht würden. Verschiedene Mitglieder verzeichnen Veränderungen in Art und Umfang der benötigten Dienstleistungen. Als ein Trend wurde zum Beispiel die **immer älter werdende Bevölkerung** genannt, die einen großen Druck auf die Kapazitäten der Altenheime ausübt. Während einige Organisationen sagten, dass sie ihre Dienste erweitern konnten, waren andere dazu nicht in der Lage und mussten Betroffene abweisen. Doch die Dienstleistungen für Ältere sind nicht nur besonders gefragt, die älteren Menschen werden aufgrund der steigenden Lebenserwartung auch immer älter und gebrechlicher. Nach Aussage der Mitgliedsorganisationen erfordert das eine Anpassung der Art der Dienstleistungen und Aktivitäten, die von den Heimen und Einrichtungen angeboten werden können. Die älteren Menschen von heute ziehen es außerdem vor, in ihren eigenen Wohnungen und Gemeinden zu bleiben, was in einigen Fällen bedeutet, dass der Bedarf an häuslicher Pflege und Unterstützung steigt und wiederum weniger Geld in betreute Wohnanlagen investiert wird.

Die Mitglieder machten außerdem die Beobachtung, dass immer mehr ältere Menschen **mentale Gesundheitsprobleme** haben, dass also zum

Beispiel die Zahl der Menschen mit Demenz steigt. Sie verzeichnen auch mehr Erwachsene und Kinder mit mentalen Gesundheitsproblemen und in einigen Ländern mehr missbrauchte Frauen und Kinder, die Pflege und Unterkunft benötigen.

Den Mitgliedsorganisationen ist auch nicht die wachsende Zahl der **Arbeitslosen** entgangen, darunter mehr Menschen ohne jegliche Arbeitserfahrung, ebenso wenig wie die Tatsache, dass die Zahl der *Langzeitarbeitslosen* steigt. Das heißt, dass die Mitarbeiter mit der Arbeitsmarktsituation und den bestehenden Barrieren, welche die Menschen am Eintritt in den Arbeitsmarkt hindern, vertraut werden und diese besser kennen lernen müssen.

Nach Ansicht der Mitglieder bedeuten diese Entwicklungen und Veränderungen, dass die Dienstleistungen fortwährend angepasst und weiterentwickelt werden müssen, um den Bedürfnissen der Betroffenen zu entsprechen, und in einigen Fällen versuchen die Mitglieder sogar, neue Dienste oder andere Pflegemodelle anzubieten. Sie sagen, dass die sich verändernden Anforderungen kosten- und arbeitsintensive Dienstleistungen, eine neue Generation von Fachkräften, gerontologisch ausgebildete Mitarbeiter und eine individuellere, persönliche Pflege notwendig machen.

2) Finanzen und Finanzierung

Obwohl sich die Finanzquellen von Land zu Land unterscheiden, werden die meisten diakonischen Organisationen teilweise vom Staat finanziert und bieten häufig Dienste an, mit denen sie von den lokalen Behörden betraut wurden. Nach Aussage der Mitglieder deckt die Förderung durch die regionalen oder nationalen Regierungen jedoch so gut wie nie 100% der Kosten und reicht selten aus. Die Organisationen sind daher auf Spenden und Fundraising angewiesen, um weitere Ausgaben abzudecken. Wir sprachen jedoch auch mit Organisationen, deren Dienste vollständig von den Betroffenen selbst bezahlt werden, und die sich daher weniger Sorgen um die öffentliche Finanzierung machten. Einige Mitgliedsorganisationen erhalten Mittel aus Steuergeldern von Bürgern, die für bestimmte Sozial- oder Gesundheitseinrichtungen spenden wollen

(z.B. in Italien). Ein solches System soll die Transparenz der Einrichtung sowie eine gute Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit gewährleisten.

Wie erwartet steigen die Kosten der Dienstleistungserbringer, sowohl aufgrund der Inflation als auch wegen der gestiegenen Anforderungen. Während jedoch die staatliche Förderung in einigen der älteren Mitgliedsstaaten stagniert oder zurückgeht, ist sie in einigen der neuen Mitgliedsländern, die zum ersten Mal von den EU-Mitteln profitieren, angestiegen. Andere Mitglieder glauben, dass die Inflation daran schuld ist, dass sich die Dienstleistungsqualität verschlechtert und die finanzielle Unterstützung immer weiter gekürzt wird, wodurch die Dienstleistungen schwerer verfügbar werden. Die Herausforderung für alle ist, die Kosten niedrig und dabei die Qualität aufrecht zu halten. Auf die Frage nach den abnehmenden öffentlichen Mitteln antworteten die Mitgliedsorganisationen einhellig, dass sie neue Finanzierungsquellen finden müssen. Sie möchten insbesondere, dass Eurodiaconia ihnen Netzwerk- und Weiterbildungsmöglichkeiten zur EU-Förderung, neuen Fundraisingmethoden und neuen Geschäftsmodellen eröffnet. Die Mitglieder hätten gern Zugang zu EU-Mitteln, glauben jedoch, dass EU-Fördermittel mit zu vielen Auflagen verbunden sind oder die Beherrschung komplexer Regeln und Mechanismen erfordern. Sie würden gern mehr darüber erfahren, welche Fördermittel verfügbar sind und wie man sich um sie bewirbt. Der Gesamteindruck ist, dass EU-Mittel „unerreichbar“ sind. Dazu kommt, dass in einigen Mitgliedsstaaten die EU-Mitgliedschaft dazu geführt hat, dass Spender ihr Engagement einstellten.

Eine weiteres von den Mitgliedern genanntes Problem besteht darin, dass, obwohl staatlich finanzierte, befristete Projekte an sich positiv zu bewerten sind, nach Ansicht der Mitglieder eher stabile, gleichbleibend und dauerhaft finanzierte Kernaktivitäten benötigt werden. Die Befristung der Projekte führt häufig dazu, dass die Kontinuität der Dienstleistungen unterbrochen wird, was unweigerlich einen Qualitätsverlust bedeutet. Insgesamt würden es die Mitglieder begrüßen, wenn mehr EU-Fördermittel und -Gelder für soziale Dienste verfügbar wären.

Um die Zukunft ihrer Dienste zu sichern, halten es die Mitglieder auch für notwendig, sich nach anderen Finanzierungsquellen und nicht nur nach staatlichen und EU-Mitteln umzuschauen, indem sie sich eine geschäftsorientierte Sichtweise und Mentalität aneignen. Sie betonten die Notwendigkeit, mehr privat finanzierte Initiativen ausfindig zu machen oder Spendengelder zu bekommen, um die Qualität aufrecht zu erhalten. Verschiedene Mitglieder erwähnten Ideen und Pläne, gemeinnützige Unternehmen zu gründen, mehr Produkte zu verkaufen und mehr kommerzielle Dienstleistungen anzubieten. Im Großen und Ganzen gestanden sich die Mitglieder ein, dass die Erbringer von Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen ihre Finanzsysteme neu strukturieren müssen. Die Mitglieder sagten, sie würden gern mehr über die finanziellen Aspekte ihrer Arbeit lernen. Dabei könnte Eurodiaconia als Plattform zum Austausch von Weiterbildungsinitiativen und innovativen Ideen für geschäftliche Aktivitäten dienen. Einige Mitglieder wiesen auch auf ihre Ideen und Strategien zur Entwicklung einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den lokalen Behörden und anderen Ämtern zur Bündelung der Kräfte bei der Mittelbeschaffung hin.

3) Vorschriften und Standards

Im Großen und Ganzen sind die Mitglieder der Meinung, dass sich die Qualität der Pflege in ihren Organisationen in den letzten Jahren verbessert hat. Die meisten Mitglieder sprachen jedoch von regionalen Unterschieden bei der Dienstleistungsqualität und dem Zugang zu den Diensten. Ein Mitglied wies darauf hin, dass im Zusammenhang mit der Migration viele Menschen erwarten, in ganz Europa die gleichen Standards vorzufinden, was jedoch nicht der Fall ist, und schlug ein Art Abkommen über nationale Standards vor, das in ganz Europa anerkannt und das dazu beitragen würde, die Unterschiede bei den Standards auf regionaler und auf EU-Ebene zu verringern. Die verbesserte Qualität wurde auch dem Marktwettbewerb zugeschrieben, der, falls richtig gelenkt, insgesamt als positiv angesehen wird.

Wir unterliegen Marktwängen, wir sollen Dienstleistungen in wettbewerbsfähigen Märkten anbieten, was unsere Einstellung verändern und die Erbringung unserer Dienste beeinflussen wird – zum Teil sicher

auf negative Weise, aber der Wettbewerb kann, wenn richtig gesteuert, auch zu mehr Qualität führen. (Interview)

In Antwort auf die Frage nach einem möglichen europäischen Rahmen für Qualitätsstandardrichtlinien sagten die meisten Mitglieder, dass sie daran interessiert wären, solche Richtlinien zu lesen. Sie könnten von Nutzen sein, falls sie Grundsätze enthielten, die den bereits von ihnen genutzten Qualitätsrahmen ergänzten. Sie zeigten jedoch auch Bedenken und fürchten mehr Bürokratie und komplizierte Verfahren. Einige Mitglieder sind der Auffassung, dass einige strenge Vorschriften und Vorgaben bei der Finanzierung genau genommen mehr schaden als nutzen. Es sei eine wahre Herausforderung, den menschlichen Faktor und das Familiengefühl, z.B. von Heimen, (Eigenschaften, die die diakonischen Dienste zu etwas Einzigartigem und Besonderen in der Gesellschaft machen) zu bewahren und dabei alle Vorschriften und Normen einzuhalten. Viele Studienteilnehmer hoben hervor, dass ihre einzigartige und hoch individualisierte Herangehensweise an die sozialen Dienste durch die starre Anwendung einiger externer Vorschriften behindert und bedroht würde. Manche sprachen die möglichen Sorgen und Ängste an, die durch externe Vorschriften hervorgerufen würden, wie z.B. das Gefühl die Kontrolle abzugeben und die Angst vor noch mehr unwillkommener Bürokratie. Andere waren der Meinung, dass EU-Standards unerreichbar wären, und einige betonten, dass Qualitätskriterien nicht gesetzlich vorgeschrieben werden sollten, damit sie nicht zu einem Ausgrenzungsmechanismus werden.

Obwohl die Anwendung mancher EU-Qualitätsstandards auf die einzelnen Fälle als schwierig empfunden wurde und die Bürokratie, die mit allgemeinen Gesetzen, Datenschutzrichtlinien, Nahrungsmittel-, Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften einhergeht, oft lästig war, wurden einige externe Qualitätssysteme doch als hilfreich angesehen, um zu verdeutlichen, was getan werden muss, und um regionale Unterschiede bei der Qualität und dem Zugang zu den Diensten auszubügeln. Solche externen Qualitätssysteme wurden auch als nützlich empfunden, um die Transparenz zu erhöhen und den Dialog über die Arbeitsstruktur und die Qualität der Dienstleistungserbringung anzuregen. Kurz gesagt, die

meisten Teilnehmer waren der Auffassung, dass das Einführen von Standards und die Sicherung der Rechte der Betroffenen durch die EU von Vorteil war.

4) Die Herausforderungen als glaubensbasierte Organisationen

Eine der wichtigsten Herausforderungen für die Mitglieder war, wie sie die christlichen Werte als integrierten Bestandteil ihrer Dienstleistungen vermitteln können. Verschiedene Mitglieder erwähnten auch das Problem der Verbindung von Professionalität und Spiritualität bei der Anwerbung von Mitarbeitern, d.h. Mitarbeiter zu finden, die sowohl über die nötigen beruflichen Kenntnisse verfügen als auch über die Hingabe, sich um die spirituellen Bedürfnisse der Betroffenen zu kümmern. Einige Mitgliedsorganisationen haben bereits die Erfahrung gemacht, dass sie von anderen, nichtkirchlichen Organisationen wegen ihrer Glaubensbasiertheit angegriffen und in beschäftigungspolitischer Hinsicht sowie im Zusammenhang mit neuen Bestimmungen über die wesentlichen beruflichen Anforderungen (z.B. in Großbritannien) der Diskriminierung beschuldigt wurden. Einige Organisationen glauben, dass sie ihr politisches und fachliches Profil verbessern müssen, um der Öffentlichkeit besser zu vermitteln, wer sie sind und was sie tun. Für die Organisationen, die öffentliche Steuergelder bekommen, sind Kommunikation und Transparenz zu Grundvoraussetzungen geworden. Die Mitglieder sprachen auch von der Notwendigkeit einer besseren Zusammenarbeit mit anderen Akteuren der Gesellschaft und den lokalen Behörden.

5) Personalausstattung

Es wurde festgestellt, dass die zunehmende Spezialisierung der Mitarbeiter und auch die Bündelung von Funktionen, dass also Fachkräfte z.B. zu Qualitätsexperten weitergebildet werden, ebenfalls wirksame Mittel sind, um die Last, die auf den Beschäftigten des Sektors liegt, zu vermindern, doch dadurch gleichzeitig die Notwendigkeit entsteht, in Zeit und Weiterbildung zu investieren, was, wie betont wurde, kostenintensiv ist. Eine der größten Sorgen in Bezug auf die Personalausstattung ist, dass die Mitglieder keine wettbewerbsfähigen Gehälter bieten können, was dazu führt, dass immer mehr gut qualifizierte, erfahrende Mitarbeiter die Organisationen verlassen, um anderswo für mehr Geld zu arbeiten.

Eine solch hohe Mitarbeiterfluktuation beeinflusst nach Meinung der Mitglieder die Qualität der Dienste negativ. (Auf der anderen Seite wurde es von einigen als positiv angesehen, wenn die Qualifikationen auf staatliche Dienste übergangen). Die Mitglieder befürchten, dass es sehr schwierig wird, Menschen zur Arbeit im Sozial- und Gesundheitsbereich zu bewegen und zum Bleiben zu veranlassen, wenn die Gehälter so niedrig sind.

Sie wiesen auch auf die Notwendigkeit der kontinuierlichen Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter hin, da sich die Pflegemodelle verändern. Wie schon erwähnt, werden immer mehr Fachkräfte für mentale Gesundheit und Gerontologie benötigt. Ebenfalls erwähnt wurde bereits, dass die diakonischen Dienste vor der Aufgabe stehen, Mitarbeiter zu finden, die spirituell motiviert und gleichzeitig fachlich gut qualifiziert sind. Als Schwierigkeit gelten auch Sprachbarrieren, wenn die Mitarbeiter nicht aus dem Land stammen, in dem sie arbeiten (was mit zunehmender Migration immer häufiger der Fall sein wird), weshalb Sprachkurse besonders wichtig sind, jedoch zusätzlich Kosten verursachen. Die Mitglieder nannten außerdem die Herausforderung, die Menschen zu motivieren, ehrenamtliche Arbeit zu leisten, die, wenn ihr Potential voll ausgeschöpft würde, einen großen Rückhalt für die Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen bedeuten könnte.

6) Die Erwartungen an Eurodiaconia

Die Mitgliedsorganisationen sehen Eurodiaconia vorrangig als Quelle für Netzwerkarbeit, Informationen und Weiterbildung. Sie sehen Eurodiaconia auch als Repräsentantin und Vertreterin der wertebasierten christlichen Perspektive ihres sozialen Dienstleistungsansatzes und als starke Stimme für die christlichen Werte in der EU. Sie wollen, dass sich Eurodiaconia für ihre gemeinsamen Interessen in der EU einsetzt und den christlichen Glauben und christliche Grundsätze vertritt. Die Möglichkeiten zum Kennenlernen, Voneinanderlernen und Wissensaustausch mit anderen europäischen Sozialdienstleistungsorganisationen gehören eindeutig zu den wichtigsten Mitgliedschaftsvorteilen. Wie schon angedeutet, wollen die Mitgliedsorganisationen von den anderen zum Beispiel etwas über innovative Finanzierungsansätze, die Erbringung der Dienstleistungen und

Erfolgsrezepte lernen. Sie möchten außerdem, dass Eurodiaconia Erfolgsmethoden und Material sammelt und veröffentlicht (wobei nicht sicher ist, wie fachspezifisch diese sein dürfen). Angesichts der immer begrenzteren Finanzierung der sozialen Dienste aus traditionellen staatlichen Quellen sind die Mitgliedsorganisationen besonders daran interessiert, dass Eurodiaconia ihnen hilft, etwas über die EU-Fördermöglichkeiten, andere Fundraisingmethoden und neue Geschäftsmodelle für soziale Dienstleistungsorganisationen zu erfahren. Im Hinblick auf die EU-Fördermittel möchten sie Informationen darüber, welche Mittel verfügbar sind und wie man sich um diese bewirbt.

Die Mitglieder möchten auch, dass Eurodiaconia sie über die EU-Politiken, die Auswirkungen auf ihre Arbeit haben, informiert und ihnen diese erklärt. Sie möchten kurze und leicht verständliche Erläuterungen der Politikvorschläge und eine Erklärung, was diese für sie auf nationaler Ebene bedeuten. Gegenwärtig herrscht nur ein begrenztes Verständnis darüber, wie die EU-Instrumente funktionieren und insbesondere, wie die EU-Verordnungen sich auf nationaler Ebene niederschlagen. Die Mitglieder möchten außerdem, dass Eurodiaconia als Resonanzboden für Positionen und politische Lobbyarbeit fungiert und der Europäischen Kommission die Informationen, die sie von ihren Mitgliedern erhält, weiterleitet.

Die Mitglieder glauben, dass es sinnvoll wäre, nicht nur den Dialog zwischen den *Mitgliedern*, sondern auch zwischen den anderen Akteuren der Zivilgesellschaft zu fördern und dadurch den Austausch von Meinungen und Erfolgsmodellen zu erleichtern, „um sich als europäische Bürger und als Teil der EU zu fühlen“. Sie möchten sich stärker mit Akteuren auf EU-Ebene vernetzen und andere europäische Handlungsträger ausfindig machen, um einen Überblick über deren Netzwerke zu gewinnen und „zu sehen, wer bei den Themen, die wir voranbringen müssen, unsere Verbündeten sind“. Einige äußerten den Wunsch, mehr Kontakt zu Sozialpartnern in den neuen Mitgliedsstaaten aufzunehmen, wo Informationen über die sozialen Dienstleistungen zu fehlen scheinen.

Einige Mitglieder sagten, dass die grenzüberschreitende Arbeit ein guter Weg ist, die demographischen Erfordernisse anderer Länder zu verstehen und ein gutes Mittel zum Leistungsvergleich hinsichtlich der Erbringung von Pflege, der Standardisierung, Kommunikation, Sozialunternehmen und sozialen Eingliederung. Diskussionen zu Themen wie der sozialen Eingliederung wurden zudem als hilfreich genannt, da sie die Mitglieder dazu anregen, über ihre eigene Auffassung zu diesem Thema nachzudenken, und es ihnen ermöglichen einzuschätzen und zu analysieren, was in Europa passiert.

Andere, kleinere Mitgliedsorganisationen wünschen sich mehr Hilfe von Eurodiaconia, da sie den Eindruck haben, dass die größeren Mitgliedsorganisationen mehr von der Arbeit von Eurodiaconia profitieren, da sie mehr Mitarbeiter und diese mehr Zeit zur Verfügung haben.

Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Finanzen

Die größte Herausforderung für unsere Mitglieder ist eindeutig eine finanzielle. Die Mitglieder zeigen sich besorgt darüber, dass mit der kontinuierlichen Kürzung der staatlichen Mittel die Gehälter verringert werden müssen, bestimmte Dienste nicht fortgeführt werden können und die Qualität der Dienstleistungen nachteilig beeinflusst wird. Die Wahrscheinlichkeit öffentlicher Mittelkürzungen und Inflation bedeutet, dass die Mitglieder beginnen, sich nach anderen Finanzierungsquellen umzusehen und versuchen geschäftsorientierter zu handeln. Die meisten sahen die EU als nützliche Quelle für Finanzierungsmöglichkeiten, welche Eurodiaconia ermitteln und ihren Mitgliedern besser vermitteln muss. So kann Eurodiaconia ihren Mitgliedern also von Nutzen sein, indem sie ihnen Informationen zu europäischen Förderprogrammen und Subventionen liefert und sie mit anderen Sozialpartnern in ganz Europa verbindet. Es wird vorgeschlagen, dass Eurodiaconia ein praxisbezogenes Seminar speziell zur EU-Finanzierung anbietet. Eurodiaconia sollte außerdem Seminare und Workshops organisieren, in denen sich die Mitglieder über Ideen für und Erfahrungen bei der professionellen Mittelbeschaffung austauschen können. Ebenso wichtig ist es jedoch, sich bei den europäischen Institutionen für eine stabile Kernfinanzierung einzusetzen

und darauf zu beharren, dass befristete Projekte allein nicht ausreichend sind.

Personal und Ehrenamt

Die Finanzierung ist auch in Hinblick auf die Gehälter unentbehrlich. Die sozialen Dienste müssen in der Lage sein, wettbewerbsfähige Gehälter anzubieten, wenn sie qualifizierte Mitarbeiter für die Arbeit in diesem Bereich gewinnen wollen. Und so sollte Eurodiaconia im Namen der Dienstleistungserbringer Lobbyarbeit betreiben und die Aufmerksamkeit der europäischen Institutionen auf den stets steigenden Bedarf an Mitarbeitern in diesem Sektor lenken sowie darauf hinweisen, wie schwierig es ist, mit den anderen Arbeitgebern zu konkurrieren, die bessere Gehälter bieten. Eurodiaconia sollte für seine Mitglieder ein Seminar über die Förderung von Aus- und Weiterbildung sowie die Karriereentwicklung in der Diakonie organisieren. Eine andere Möglichkeit, um die Arbeitsbelastung der Dienste etwas zu verringern, ist die Gewinnung von mehr ehrenamtlichen Mitarbeitern. Deshalb sollte Eurodiaconia enger mit den europäischen Freiwilligendiensten zusammenarbeiten, um die ehrenamtliche Arbeit der Bürger in den Sozial- und Gesundheitsdiensten zu fördern und zu unterstützen. Das wäre auch ein Thema für die Arbeitsgruppe Ehrenamt, die strategische Pläne entwickeln sollte, um die ehrenamtliche Arbeit im Sozial- und Gesundheitsbereich und insbesondere in der Diakonie zu fördern.

EU-Entwicklungen: EU-Vorschriften und das sich verändernde europäische Sozialmodell

Ein europäischer Qualitätsrahmen wurde insgesamt als nützliches Instrument für den Leistungsvergleich und zum Ausgleich regionaler, nationaler und europäischer Unterschiede bei den Qualitätsstandards angesehen. Die Furcht vor Bürokratie und vor rigiden Vorschriften ließ einige in Bezug auf mehr Standards jedoch zurückhaltend reagieren, insbesondere, wenn sie bereits über erfolgreiche Qualitätsstandardsysteme verfügten. Standards sollte nicht so streng sein, dass sie die Dienstleistungserbringer am Erreichen ihrer ursprünglichen Ziele und der Erfüllung ihrer einzigartigen Aufgabe in der Gesellschaft, die sie von den staatlich geführten Diensten unterscheidet, hindern. Daher

sollte Eurodiaconia die europäischen Institutionen dazu bringen, das Risiko, das sie mit der Schaffung solch strikter Vorschriften eingehen, zu erkennen und einzugestehen. Außerdem muss Eurodiaconia ihre Mitgliedern besser über die europäischen Politikentwicklungen informieren und, falls möglich, erläutern, wie die Veränderungen die betroffenen Dienste beeinflussen und sich in ihnen niederschlagen. Eurodiaconia sollte auch die Vernetzung zwischen ihren Mitgliedern und anderen Hauptakteuren im europäischen Sozialbereich fördern, insbesondere mit Sozialpartnern in den neuen Mitgliedsländern und in Osteuropa.

Im Hinblick auf die Antidiskriminierungspolitik liegt es in der Verantwortung der Mitglieder, über entsprechende Strategien in ihrem eigenen Land informiert zu sein, doch Eurodiaconia muss über alle europäischen Maßnahmen und Neuigkeiten in Bezug auf die Entwicklungen bei den Antidiskriminierungsgesetzen und –verordnungen auf dem Laufenden bleiben. Es wird empfohlen, dass Eurodiaconia Treffen der Arbeitsgruppen (z.B. der Arbeitsgruppe Theologie) einberuft und Konferenzen organisiert, auf denen das Thema Werte und spirituelle Belange im Hinblick auf die europäische Gesetzgebung und das in der Lissabon-Strategie enthaltene Ziel der Vollbeschäftigung diskutiert werden können. Eurodiaconia muss auch weiterhin die Stimme der Christen repräsentieren und vertreten und auf europäischer Ebene Bündnisse mit Partnern eingehen, die ihre Standpunkte teilen.

Insgesamt wünschen sich die Mitglieder, dass Eurodiaconia mehr Weiterbildungen, Seminare und Methoden zum Sammeln und zum Austausch von Erfolgsmethoden anbietet. Es wird daher vorgeschlagen, dass Eurodiaconia ihre Mitglieder bittet, genauer mitzuteilen, zu welchen Themen und Themengebieten sie Schulungen wünschen oder selbst Seminare anbieten wollen, und auch, wo es ihnen an Wissen über die EU mangelt, sodass sie mehr Informationen über die Instrumente und die Arbeitsweise der EU erhalten können. Ein Schulungsthema könnten zum Beispiel die Barrieren sein, die Menschen am Eintritt in den Arbeitsmarkt hindern. Die Seminare sollten durch Schulungsmaterial ergänzt werden, das von den Teilnehmern mitgenommen und dann in ihren eigenen Mitarbeiterschulungen genutzt werden kann. Wir hoffen, dass die

Mitglieder im Ergebnis die EU-Instrumente souveräner zu ihrem Vorteil nutzen und die aktuellen Diskussionen innerhalb der EU besser verfolgen und verstehen können. Es wird auch dazu beitragen, dass die Mitglieder besser über die Hintergründe informiert sind, wenn sie von Eurodiaconia um Reaktionen zu bestimmten politischen Positionen gebeten werden.

ANHANG 1

Literaturempfehlungen

Das europäische Sozialmodell

Esping-Anderson, G. *The Three Worlds of Welfare Capitalism*, Polity Press, 1990

Nyrup Rasmussen, P. & Delors, J. *The New Social Europe*, Party of European Socialists, 2007

Kvist, J. and Saari, J. *The Europeanization of Social Protection*, The Policy Press, 2007

Giddens, A., Diamond P. & Liddle, R. *Global Europe, Social Europe*, Policy Network, 2006

Diamond, P. et al., *The Hampton Court Agenda: a Social Model for Europe*, Policy Network, 2006

ANHANG 2

Die Interviewfragen

1) Wie stellt sich die regionale/nationale Situation der Diakonie dar?

Interviewfragen (falls nicht bekannt, können die Informationen nachgereicht werden)

- a) Was ist der Rechtsstatus ihrer Organisation (NRO/private Einrichtung)?
- b) Welche Dienstleistungen erbringen Sie?
- c) Welche Rolle spielt ihre Organisation innerhalb des Wohlfahrtssystems? Hat sich diese Rolle in den letzten Jahren gewandelt?
- d) Wie ist ihre Organisation finanziert (% Spender, staatliche Mittel etc.)?
- e) Wie sehr sind die diakonischen Dienste in ihrem Land/Region/Organisation finanziell von der Unterstützung durch die lokalen oder nationalen Behörden abhängig?
- f) Akzeptieren die lokalen/nationalen Behörden die Arbeit der Diakonie und erkennen sie sie an?
- g) Gibt es bei den öffentlichen Ausgaben regionale Unterschiede?
- h) Bemerkten Sie regionale Unterschiede bei den Standards im Sozial- und Gesundheitsbereich?
- i) Haben sich die öffentlichen Ausgaben in den letzten Jahren verändert? Hatte das Einfluss auf ihre Ausgaben oder die Dienstleistungen, die Sie erbringen? Oder welche Auswirkungen hatte das auf ihre Dienste?
- j) Haben sich Ihre Klientengruppen in den letzten Jahren verändert?
- k) Welche anderen signifikanten Veränderungen oder Entwicklungen hat ihre Organisation in den letzten Jahren erfahren?

2) Was sind die größten derzeitigen Herausforderungen, denen sich die Mitglieder gegenüber sehen?

Interviewfragen

- a) Was sind die größten Herausforderungen, denen Sie sich als glaubensbasierte Organisation gegenüber sehen?
- b) Nehmen Sie die Auswirkungen der demographischen Veränderungen wahr?
- c) Auf welche Weise reagiert ihre Organisation auf diese Haupttrends?
- d) Inwiefern nehmen Sie Reaktionen der Regierung auf die demographischen Veränderungen im Sozial- und Gesundheitsbereich wahr?
- e) In welchen Bereichen ihrer Arbeit fühlen Sie sich am meisten unter Druck gesetzt, eine Leistung aufrecht zu erhalten oder weiterzuentwickeln und warum?
- f) Was denken Sie, wie die von ihnen genannten Hauptschwierigkeiten und – herausforderungen überwunden werden könnten?
- g) Inwiefern wird es eine Herausforderung für ihre Arbeit darstellen, wenn die nationalen/regionalen öffentlichen Mittel künftig immer mehr beschnitten werden?

- h) Haben Sie einen Plan, wie Sie auf diese mögliche Kürzung der öffentlichen Mittel reagieren werden?
- i) Hat Ihre Organisation Krisenpläne entworfen?
- j) Auf welche Weise bitten Sie die regionale/nationale Regierung, beim Umgang mit den Folgen einer sich verändernden Gesellschaft zu helfen? Arbeiten Sie mit anderen gesellschaftlichen Akteuren zusammen?
- k) Auf welche Weise erfüllen ihre Dienstleistungen ihrer Meinung nach einen gesellschaftlichen Bedarf, den der Staat nicht abdeckt?
- l) Glauben Sie, dass ein Wandel der Rolle und Verantwortung der karitativen Organisationen und des Staates stattfindet? Falls ja, was denken Sie, welche Folgen das für die diakonischen Dienstleistungserbringer in ihrem Land haben wird?
- m) Was benötigen Sie zur Zeit meisten? Ändert sich die Art des Bedarfs oder steigt er?
- n) Führen Sie Marktuntersuchungen und Betroffenenbefragungen durch?
- o) Welche zukünftigen Herausforderungen sehen Sie für ihre Organisation und andere (karitative?) Sozial- und Gesundheitsdienste voraus?

3) **Qualität**

- a) Arbeiten Sie zur Zeit mit einem Qualitätsstandardsystem? Wenn ja, um was für ein System handelt es sich (internes/externes)?
- b) Was halten Sie von der Arbeit mit diesem System?
- c) Die EU schlägt vor, einen freiwilligen Qualitätsrahmen einzuführen, der Richtlinien zur Methodik der Festlegung, Überwachung und Bewertung der Qualitätsstandards liefert. Glauben Sie, dass ein solcher Qualitätsrahmen bei der Arbeit ihrer Organisation oder generell für die Dienstleistungsqualität in ihrem Land von Nutzen sein kann?

4) **Welche zukünftigen Auswirkungen ergeben sich für Eurodiaconia und ihre Mitgliedsorganisationen?**

Interviewfragen

- a) In welcher Rolle sehen Sie die Europäische Union bei der Bewältigung der von Ihnen genannten Herausforderungen?
- b) Wie kann Eurodiaconia ihrer Meinung nach die Dienstleistungserbringung ihrer Organisation unterstützen, insbesondere im Hinblick auf die Bewältigung der durch demographische Veränderungen und Globalisierung entstehenden Herausforderungen?

5) **Haben Sie weitere Anmerkungen zu diesen Thema?**

Zu Eurodiaconia...

- a) Wie Sie wissen, ist Eurodiaconia eine europäische Netzwerk- und Lobbyorganisation mit Sitz und einem kleinen Sekretariat in Brüssel, die 19 Länder und 34 Mitgliedsorganisationen miteinander vernetzt... Welche Erwartungen haben Sie an ein Netzwerk wie Eurodiaconia?
- b) Wie kann ein Netzwerk wie Eurodiaconia Ihrer Organisation von Nutzen sein?
- c) Was sind, falls vorhanden, ihre jüngsten Erfahrungen mit Eurodiaconia?



Diese Veröffentlichung wird von der Generaldirektion Beschäftigung, Soziales und Chancengleichheit der Europäischen Kommission unterstützt.

Die Finanzhilfe erfolgt im Rahmen des Programms der Europäischen Gemeinschaft für Beschäftigung und soziale Solidarität (2007–2013). Dieses Programm wurde zu dem Zweck geschaffen, einen finanziellen Beitrag zur Verwirklichung der Ziele der Europäischen Union in den Bereichen Beschäftigung und Soziales – wie in der sozialpolitischen Agenda ausgeführt – und somit zum Erreichen der einschlägigen Vorgaben der Lissabon-Strategie in diesen Bereichen zu leisten.

Dieses auf sieben Jahre angelegte Programm richtet sich an alle maßgeblichen Akteure in den 27 Mitgliedstaaten, der EFTA, dem EWR sowie den Beitritts- und Kandidatenländern, die an der Gestaltung geeigneter und effektiver Rechtsvorschriften und Strategien im Bereich Beschäftigung und Soziales mitwirken können.

Mit PROGRESS wird das Ziel verfolgt, den EU-Beitrag zur Unterstützung des Engagements und der Bemühungen der Mitgliedstaaten um mehr und bessere Arbeitsplätze auszubauen und den Zusammenhalt in der Gesellschaft zu stärken.

Daher dient PROGRESS folgenden Zwecken:

- Analyse und Strategieberatung in PROGRESS-Politikfeldern;
- Überwachung der Umsetzung der EU-Rechtsvorschriften und -Strategien in PROGRESS-Politikfeldern und Berichterstattung hierüber;
- Förderung des Strategietransfers, des Lernens von einander und der gegenseitigen Unterstützung auf der Ebene der Mitgliedstaaten im Zusammenhang mit den Zielen und Prioritäten der EU sowie
- Weitergabe der Ansichten von Akteuren und breiter Öffentlichkeit.

Weitere Informationen unter:

http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_de.html

Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen geben nicht notwendigerweise die Auffassung der Europäischen Kommission wieder.