

## JAHRES- BERICHT 2023

### INHALT

Krise ohne Ende?	01
Künstliche Intelligenz und Soziale Arbeit	02
Drei Fragen an ...	03
175 Jahre Diakonie	03
Haus Grüner Garten eingeweiht	03
Statistiken und Zahlen im Jahr 2023	03
Altbekanntes und neue Herausforderungen	04
Unsere Einrichtungen	04

### ÜBER UNS

Die Diakonie Osnabrück Stadt und Land gehört zur Evangelischen Kirche in Stadt und Landkreis Osnabrück. Grundlagen ihrer Arbeit sind das Bekenntnis und die Werte der Evangelischen Kirche. Mit der Diakonie Osnabrück Stadt und Land bündelt die Evangelische Kirche seit 2016 ihre Arbeit in der Region.

Die Diakonie Osnabrück erbringt soziale Dienstleistungen, insbesondere der Alten-, Jugend- und Flüchtlingshilfe, der psychosozialen Begleitung und Betreuung sowie der Aus-, Fort- und Weiterbildung. Sie betreut jährlich ca. 10.000 Klient\*innen, Kund\*innen und Bewohner\*innen



# Krise ohne Ende?

Liebe Leserinnen und Leser,

multiple Krisen – das ist eines der Schlagworte des hinter uns liegenden Jahres. Die Krisen 2023 sind uns allen vor Augen. Hinzukommen die vergessenen, übersehenen oder verdrängten Krisen.

Auch in der Sozialwirtschaft prägen Herausforderungen die Arbeit. Wirtschaftlich sind etliche Geschäftsbereiche in 2023 nicht auskömmlich gewesen. Der Schritt aus der Pandemiezeit mit ihren Rettungsschirmen in eine Nach-Corona-Ära war schwierig. Hinzukommen nach wie vor der Fachkräftemangel und die Auswirkungen der hohen Inflation.

Wir konnten in 2023 trotz aller Schwierigkeiten mit dem Haus Grüner Garten in Voxtrup eine neue Pflegeeinrichtung eröffnen. Auf modernstem Stand arbeiten hier 83 Mitarbeitende für derzeit knapp 100 Bewohnerinnen und Bewohner.

In der Sandstraße in Osnabrück eröffnen wir eine neue Jugendwohngruppe. Dazu wurde ein geerbtes Haus umfangreich saniert und auf den energetisch neuesten Stand gebracht.

Die Planungen für das Mehrgenerationenquartier der Diakonie an der Sandstraße konnten in 2023 konkretisiert werden. Eine Machbarkeitsstudie wurde erstellt und in Beteiligungsprozessen werden derzeit neue Nutzungsformen entwickelt.

Und: Die Herausforderungen der Digitalisierung betrachten wir im Rahmen unseres Innovationsmanagements als echte Chance.

So schauen wir dankbar auf 2023 zurück und blicken frohen Mutes auf das Neue Jahr.



**Friedemann Pannen**

theol. Geschäftsführer der Diakonie Osnabrück



**Stephan Wilinski**

kfm. Geschäftsführer der Diakonie Osnabrück

# Künstliche Intelligenz und Soziale Arbeit – wie geht das zusammen?



**ChatGPT gilt als iPhone-Moment der Technik-Geschichte. In allen Lebensbereichen spielt Künstliche Intelligenz eine zunehmende Rolle. Auch die Sozialwirtschaft setzt sich intensiv mit KI auseinander. Es ist unternehmerisch zwingend geboten, die eigenen Geschäftsprozesse zu hinterfragen. Dabei spielen Digitalisierung und KI eine zentrale Rolle.**

In der DIOS haben wir begonnen, uns mit sogenannter Künstlicher Intelligenz auseinanderzusetzen. Dabei geht es nicht nur um die administrativen Prozesse, also um Führungs- und Unterstützungsprozesse. Vielmehr müssen wir auch die Kernprozesse unserer Arbeit in den Blick nehmen.

Wir sind überzeugt davon, dass es längst nicht mehr um das „Ob“ von KI in der Sozialen Arbeit gehen kann. Vielmehr müssen wir als sozialer Dienstleister das „Wie“ des Einsatzes von KI gestalten.

Large language models können dazu beitragen, Entscheidungen bspw. in der Jugendhilfeplanung zu unterstützen. Dabei besteht die Gefahr, Maschinen eher zu vertrauen als Menschen (cognitive bias). Dass ein solcher Einsatz von KI stets nur entscheidungsvorbereitend

bzw. -unterstützend sein darf, ist selbstverständlich. Eine Delegation von Handlungsvollmachten auf eine Maschine darf es in diesem besonders sensiblen Bereich nicht geben.

In der Beratungsarbeit bietet KI zahlreiche Möglichkeiten. Die analogen Beratungsangebote können und werden zunehmend durch KI ergänzt. Chatbots können hier Funktionen übernehmen, die derzeit Beraterinnen und Berater ausüben. Der Vorteil liegt auf der Hand: ein Chatbot steht 24 Stunden und sieben Tage die Woche zur Verfügung.

Dass kurze Interventionen eines Chatbots bspw. Menschen mit Depressionen helfen können, akute Krisen zu überwinden, steht außer Frage. Kritisch wird der Einsatz dieser Technologie möglicherweise, wenn mit Hinweis auf technologische Entwicklungen zukünftig Stellen in der analogen Beratung aus Kostengründen gekürzt würden. Die face-to-face-Kommunikation, die empathische und zwischenmenschliche Beziehung bleibt nach wie vor ein wesentlicher Bestandteil gelingender Beratungsarbeit. Sie ist Grundlage vieler therapeutischer Konzepte. Um dafür in Zukunft mehr Zeit zur Verfügung zu haben, kann der Einsatz von KI sinnvoll sein.

In der Pflege wird schon länger der Einsatz von Pflegerobotern auch im Bereich der sozialen Interaktion erprobt. Diese arbeiten vielfach mit Künstlicher Intelligenz. Dies kann zweifelsohne zur Entlastung von Pflege- und Betreuungspersonal beitragen. Überhaupt werden wir die Herausforderungen der Pflege nicht ohne technische Assistenzsysteme bewältigen können. Gleichwohl besteht auch hier die Grenze in der personalen Zuwendung.

Diakonische Arbeit ist geprägt von der personalen Interaktion. Die zwischenmenschliche Kommunikation (in Wort und Tat) ist für diakonisches Handeln grundlegend. „Alles, was Ihr tut, geschehe in Liebe.“ So lautet die Losung für das Jahr 2024. Nächstenliebe als Motivation Sozialer Arbeit ist in einer Mensch-Maschine-Beziehung (noch) nicht abzubilden.

Wir sehen als DIOS große Chancen für den Einsatz von KI in sozialer Arbeit, aber benennen auch deren Grenzen.

---

**Friedemann Pannen,**  
theol. Geschäftsführer  
der Diakonie Osnabrück

## Drei Fragen an...



**David Ye**

Bürokaufmann in Ausbildung  
bei der Diakonie Osnabrück Stadt  
und Land.

Junge Menschen für eine Ausbildung zu begeistern, ist auch für uns als großen sozialen Träger nicht leicht. David Ye als Auszubildenden zu gewinnen, war jedoch ein absoluter Glücksgriff. Er startete im September 2021 mit einem Praktikum und blieb danach gleich bei uns. Am 1. August 2022 begann er seine Ausbildung zum Bürokaufmann in der Zentralverwaltung der DIOS. Wir haben ihn zu seiner Arbeit bei uns befragt.

Herr Ye, Sie sind mit einem Schulpraktikum bei uns gestartet. Was hat sie danach dazu bewogen, Ihre Ausbildung bei der Diakonie zu absolvieren?

Die nette Arbeitsatmosphäre, das nette Kollegium und die Philosophie und vor allem, wofür die Diakonie steht und was sie leistet, hat mich davon überzeugt, meine Ausbildung hier in der DIOS anzufangen.

Welche Ausbildungsinhalte machen Ihnen am meisten Spaß? Gibt es Schwerpunkte, auf die Sie sich in Ihrer Prüfung konzentrieren werden?

Das Bewerbermanagement, die Außendienste z.B. Fotos für die Homepage oder von Veranstaltungen zu machen oder auch auf der Jobmesse aktiv zu sein. Und das Arbeiten mit den Programmen wie Excel und Typo3 hat mir bisher sehr gut gefallen. Für die mündliche Prüfung darf ich zwischen zwei Qualifikationen wählen, in meinem Fall sind das die „Kaufmännische Steuerung & Kontrolle“ sowie die „Personalwirtschaft“.

Wie geht es für Sie nach Ihrer Ausbildung weiter? Haben Sie schon eine Idee?

Ich würde mich gerne berufsbegleitend weiterbilden, um weitere Qualifikationen für meine berufliche Karriere vorlegen zu können.

Vielen Dank und viel Erfolg weiterhin!

## 175 Jahre Diakonie



Im September haben wir das 175-Bestehen der Diakonie gefeiert. In der Fußgängerzone diskutierten prominente Gäste wie Justizministerin Dr. Wahlmann, Oberbürgermeisterin Pötter, Landrätin Kebschull, Superintendent Dr. Jeska und Vorstandssprecher der Diakonie in Nds. Lenke mit Mitarbeitenden, Geschäftsführer Pannen sowie Pastor i.R. Marahrens in der Rolle des Diakonie-Gründers Johann Hinrich Wichern über aktuelle Herausforderungen der sozialen Arbeit. Für alle Mitarbeitenden und ihre Angehörigen gab es im Haus Schinkel ein buntes Family- & Friends-Fest. Nach einer Andacht erlebten die Gäste bei Kaffee und Kuchen an den Info- und Mitmachständen die Vielseitigkeit der Diakonie Osnabrück.

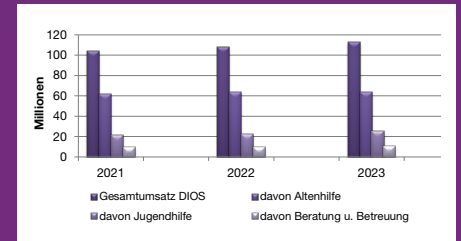
## Haus Grüner Garten eingeweiht

Nach ca. zweijähriger Bauzeit wurde am 7. Dezember das Haus Grüner Garten durch Regionalbischof Friedrich Selter eingeweiht. „Dank engagierter Mitarbeit aller Beteiligten können wir den Ersatz für das Haus Ledenhof heute offiziell eröffnen – ein neues Haus, das Bewohner\*innen zum Wohlfühlen einlädt!“, so Stephan Wilinski. Hier wurde zudem ein hochmoderner Arbeitsplatz geschaffen, an dem ressourcenschonend und mit viel Freude gearbeitet werden kann.

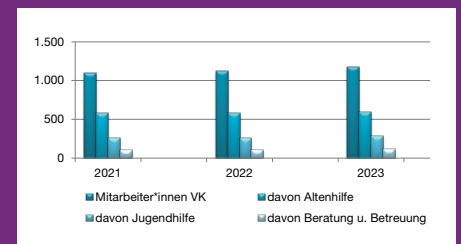


## Diakonie Osnabrück Stadt und Land gGmbH

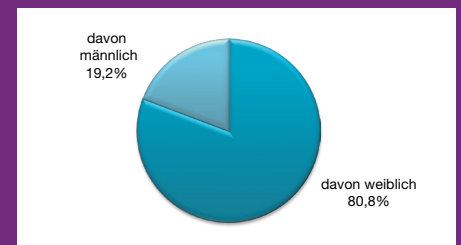
### Umsatz in EUR



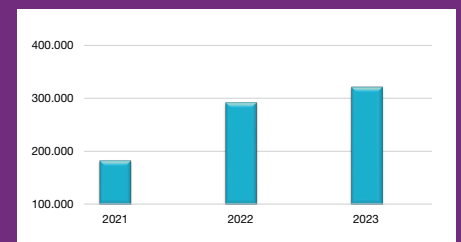
### Mitarbeiter\*innen in VK



### Mitarbeiter\*innen Gender-Verteilung



### Spendeneingang in EUR



## UNSERE EINRICHTUNGEN

### ALTENHILFE

11 stationäre Einrichtungen  
4 ambulante Pflegedienste  
2 Tagespflegen  
441 betreute Wohneinheiten  
Kurzzeitpflege  
Junge Pflege  
Eingliederungshilfe

### KINDER- UND JUGENDHILFE

10 stationäre Wohngruppen  
7 Tagesgruppen Ambulante Hilfen  
5 Kindertagesstätten  
4 Horte und ein kooperativer Hort  
Betreuung an Ganztagschulen  
3 berufliche Maßnahmen

### BERATUNG, BEHANDLUNG & BETREUUNG

5 Suchtberatungsstellen  
3 Standorte für psychologische  
Beratung und Erziehungsberatung  
1 Standort der Wohnungslosenhilfe  
1 Standort der Straffälligenhilfe  
3 Standorte der Schuldnerberatung  
1 Standort der allgemeinen  
Sozialberatung  
4 Standorte der Schwangeren- und  
Schwangerschaftskonfliktberatung  
7 Flüchtlingsunterkünfte  
3 niedrigschwellige Cafés  
Bahnhofsmision  
Telefonseelsorge,  
Soziales Kaufhaus

### AUS-, FORT- UND WEITERBILDUNG

Diakonie Pflegeschulen Osnabrück  
Diakonie-Kolleg Osnabrück  
Charity-Shop edelKreis  
DIAKO Dienstleistungs GmbH

## KONTAKT

**Diakonie Osnabrück  
Stadt und Land gGmbH**

Turmstraße 10–12  
49074 Osnabrück  
Telefon 0541 98119-0  
E-Mail [info@diakonie-os.de](mailto:info@diakonie-os.de)

[www.diakonie-os.de](http://www.diakonie-os.de)



Friedemann Pannen erklärt am interaktiven Infopoint die Planung für das neue Areal: [mehrgenerationenquartier-os.de](http://mehrgenerationenquartier-os.de)

## Altbekanntes und neue Herausforderungen

**Die Diakonie Osnabrück blickt voller Zuversicht auf das Jahr 2024. Etliche Projekte werden weiterverfolgt.**

Dazu gehört u.a. die weitere Planung zum **Mehrgenerationenquartier an der Sedanstraße**. Viele Mitarbeitende, Bewohnende, Nachbar\*innen und weitere Stakeholder geben wertvolle Hinweise zur Gestaltung des Areals. Hier soll es spätestens im Herbst zur Aufstellung eines B-Plans kommen.

Für das **Geschäftsfeld Altenhilfe** wird ein **neuer Geschäftsführer** gesucht. Aufsichtsrat und DIOS-Geschäftsführung arbeiten an einer Nachfolgeregelung für Sascha Rehberg, der seit Ende 2023 nicht mehr für die Diakonie als Geschäftsführer tätig ist.

In 2024 nimmt die Altenhilfe der DIOS an einem **Anwerbeprogramm für ausländische Fachkräfte** teil. Sie ist Teil des Netzwerkes, das Stadt und Landkreis Osnabrück dazu geknüpft haben. Wenn alle Vorbereitungen plangemäß verlaufen, können wir zu Beginn 2025 bis zu zehn indische Fachkräfte in Einrichtungen der Diakonie Osnabrück begrüßen. Sie werden dringend gebraucht, um die Kolleg\*innen in der Pflege zu unterstützen.

Nachdem für die Altenhilfe ein Gewaltschutzkonzept in 2023 erarbeitet wurde, wird in diesem Jahr das vorhandene **Kinder- und Jugendschutzkonzept um weitere Aspekte des Gewaltschutzes ergänzt**. Die Diakonie Osnabrück verfügt seit Beginn 2023 über eine

Stabstelle Gewaltschutz. Sie hat die Aufgabe, Konzepte zu erarbeiten, Schulungen zu organisieren und die Arbeitskreise der Gewaltschutzbeauftragten zu koordinieren.

In der **Beratungsarbeit** werden **neue Konzepte der Gemeinwesenarbeit** entwickelt und erprobt. Das ist ein wichtiger Baustein der Zusammenarbeit mit den Kirchengemeinden. Die gemeinsame Verantwortung für ein Quartier zeichnet aus, was bei unserer Landeskirche und ihrer Diakonie unter Kirchenkreissozialarbeit verstanden wird.

Die Diakonie Osnabrück ist Teil des LOKIn e.V. Mit den Partner\*innen der HHO und Caritas konnte gemeinsam mit der Stadt Osnabrück und der Lok-Viertel GmbH ein **sozialer Masterplan für das Lok-Viertel** erarbeitet werden. Neben innovativen Konzepten der sozialen Arbeit beabsichtigt der LokIn e.V., in diesem urbanen Quartier der Zukunft das Quartiersmanagement zu verantworten.

Die **Diakonie Pflegeschulen** und das **Diakonie-Kolleg** werden im Herbst eine **räumliche Erweiterung** erfahren. Im Dachgeschoss des Hermann-Bonhus-Hauses entstehen neue Klassen- und Büroräume. Damit stärkt die Diakonie Osnabrück ihre Aus-, Fort- und Weiterbildung. Dazu gehört auch, dass das Diakonie-Kolleg mit Kerstin Zimmermann eine neue Leitung und zwei Bildungsreferentinnen gewonnen hat.