



Quartier Zukunft. Mehr als Wohnen.

Bericht 2019

Geschäftsjahr 2019 – wesentliche Kennzahlen

AUF EINEN BLICK

		2019	2018
Finanzielle Kennzahlen			
Umsatz	Millionen €	927,0	1.016,6
Bereinigtes EBITDA	Millionen €	451,7	476,8
Bereinigtes EBIT	Millionen €	300,3	335,3
Ergebnis nach Steuern	Millionen €	168,4	211,5
Funds From Operations	Millionen €	244,3	241,3
Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit	Millionen €	225,9	285,0
Bilanzielle Kennzahlen			
Langfristige Vermögenswerte	Millionen €	6.395,6	6.057,9
Kurzfristige Vermögenswerte	Millionen €	230,1	271,5
Eigenkapital	Millionen €	1.822,2	1.832,9
Langfristige Schulden	Millionen €	4.217,5	3.840,4
Kurzfristige Schulden	Millionen €	586,0	656,1
Bilanzsumme	Millionen €	6.625,7	6.329,4
Verkehrswert des Immobilienbestandes	Millionen €	9.158,6	8.498,5
Net Asset Value	Millionen €	4.658,0	4.325,0
Verschuldungsgrad (LTV)	in %	49,1	49,1
Sachinvestitionen	Millionen €	494,3	553,9
Finanzinvestitionen	Millionen €	7,2	4,2
Portfolio			
Wohn- und Gewerbeeinheiten	Anzahl	117.180	118.925
Monatliche Nettokaltmiete	€/m ²	5,82	5,65
Leerstandsquote Wohneinheiten	in %	2,8	2,9
(davon nachfragebedingt)	in %	(1,2)	(1,3)
Technische Ausgaben für den Immobilienbestand	€/m ²	32,87	29,28
Belegschaft			
Mitarbeiter (zum Stichtag)	Anzahl	2.218	2.125
(davon Auszubildende)	Anzahl	(112)	(110)
Vollzeitäquivalente	FTE	2.134	2.044

 **VIVAWEST** 2019

4

Vorausschauen



14

Entwickeln



22

Unterstützen



34

Gestalten



48

Beitragen





Inhalt

STANDPUNKTE

Vorausschauen

- 6** Vorsitzende des Aufsichtsrates
- 8** Geschäftsführung
- 12** Interview mit Professor Timo Leukefeld

KONZERN

Entwickeln

- 16** Erfolgreiches Geschäftsjahr 2019
- 18** VIVAWEST auf einen Blick
- 20** Strategie VIVAWEST 2025

KUNDENSERVICE

Unterstützen

- 24** Digitaler Mietvertrag kommt sehr gut an
- 25** Kundenportal auch als App verfügbar
- 26** Virtuelle Besichtigungen in Testphase
- 27** Chatbot hilft bei einfachen Anliegen
- 28** Smarhome-Pilotprojekt in Bochum
- 29** Quartiersmeister kümmern sich vor Ort
- 30** Service mit vielen Kontaktkanälen
- 32** Dienstleistungen digital optimieren

QUARTIERE

Gestalten

- 36** Neubaukunden: einziehen und wohlfühlen
- 38** Aufschwung in Dortmund: Borsig-West
- 39** Pilotprojekt mit energieautarken Häusern
- 40** Gut investiert: ausgewählte Projekte
- 46** Investitionen: Neubau im Fokus

ENGAGEMENT

Beitragen

- 50** VIVAWEST sponsert sportliche Highlights
- 52** Zehn Jahre Vivawest Stiftung
- 54** Nordsternurm ist Publikumsmagnet
- 55** Erstes VIVAWEST Family Festival in Köln
- 56** Attraktiver Arbeitgeber
- 60** Bericht der ARGE: gemeinsame Sache
- 61** DW-Zukunftspreis für Projekt FREIRAUM

NACHHALTIGKEIT

Bewahren

- 64** Ökonomie, Ökologie und Soziales

- 98** Aufsichtsrat der Vivawest GmbH
- 101** Impressum



STANDPUNKTE

Vorausschauen

Wie wir die Zukunft gestalten

Die Bereitstellung bezahlbaren Wohnraums, der Klimaschutz und die Digitalisierung bewegen Gesellschaft, Politik und Wirtschaft. Wir kennen die Bedürfnisse unserer Kunden – und schaffen Lebensräume, die attraktiv und zukunftsfähig sind.





Bärbel Bergerhoff-Wodopia, Vorsitzende des Aufsichtsrates der Vivawest GmbH

Liebe Leserinnen und Leser,

im Jahr 2019 hat VIVAWEST die erfolgreiche Entwicklung der vergangenen Jahre fortgesetzt und den Weg, erste Adresse für gutes Wohnen zu sein, konsequent weiterverfolgt.

In Fortführung der Strategie des qualitativen Wachstums hat VIVAWEST im abgelaufenen Geschäftsjahr mehr als 600 Millionen Euro in Modernisierung, Neubau und Erwerbe sowie zur Schaffung und zum Erhalt von nachfragegerechten Wohnungen in lebenswerten Quartieren investiert. Auch für die Zukunft hat sich VIVAWEST viel vorgenommen: Bis 2024 sollen rund 2,8 Milliarden Euro für die Bestandsentwicklung ausgegeben werden. Bis dahin wird VIVAWEST insgesamt knapp 7.000 Wohnungen neu bauen, mehr als jedes andere Unternehmen in Nordrhein-Westfalen. Damit steigert VIVAWEST nicht nur kontinuierlich den Wert des Portfolios, sondern kommt auch ihrer gesellschaftlichen Verantwortung nach, dringend benötigten Wohnraum in den Großstädten und Ballungsräumen des Landes zu schaffen. Das gilt auch für bezahlbare Wohnungen im öffentlich geförderten und preisgedämpften Segment, die Haushalten mit geringerem Einkommen zur Verfügung gestellt werden. Aber auch bei den Desinvestitionen hat VIVAWEST viel geleistet. Über den Einzelverkauf von Ein- und Zweifamilienhäusern hinaus wurde ein größeres Wohnungspaket mit rund 2.000 Wohneinheiten erfolgreich veräußert.

VIVAWEST stellt sich zudem dem klimagerechten Umbau des Wohnungsbestandes. Seit 1990 konnten die klimaschädlichen CO₂-Emissionen pro Quadratmeter in den Beständen bereits um über 55 Prozent reduziert werden. Vor dem Hintergrund der großen gesellschaftlichen Relevanz dieses Themas hat VIVAWEST ihre Anstrengungen in den vergangenen Jahren immer weiter erhöht. Bis zum Jahr 2024 werden fast 9.000 Wohnungen umfassend energetisch modernisiert. Damit wird gleichzeitig der Wohnkomfort erhöht und die Vermietbarkeit dieser Bestände langfristig sichergestellt. Wie man ganze Quartiere erhalten und umfassend aufwerten kann, zeigt VIVAWEST eindrucksvoll mit ihren beiden Großprojekten, dem generationengerechten Umbau der Wohnsiedlung Eicker Wiesen in Moers und der Modernisierung einer Seniorenwohnanlage in Bochum-Wiemelhausen. Eine Blaupause für solch erfolgreiche Quartiersentwicklungen wurde in den vergangenen Jahren im Rahmen des Projektes „Glückauf Nachbarn – Modellquartier Integration“ unter anderem am Beispiel des VIVAWEST-Quartiers Duisburg Vierlinden erarbeitet.

In der tragenden Säule des Geschäfts, dem Bestandsmanagement, wurden die ehrgeizigen Ziele 2019 erneut übertroffen. Der nachfragebedingte Leerstand ist kontinuierlich gesunken und liegt erstmals seit dem Start von VIVAWEST bei nur noch 1,2 Prozent. VIVAWEST hat zudem einen großen Schritt gemacht, ihren Kundenservice weiter auszubauen und an die sich ändernden Bedürfnisse der Mieter anzupassen. Neben dem Vor-Ort-Service in acht Kundencentern und an 15 Standorten stehen den Mietern zwei zentrale Serviceeinrichtungen sowie ein Online-Kundenportal zur Verfügung, auf das die Mieter seit 2019 auch über eine mobile App zugreifen können. Die Entwicklung im Bestandsmanagement zeigt einmal mehr, dass die konsequente Ausrichtung unternehmerischen Handelns an den Bedürfnissen der Kunden der Weg ist, der sich auch in wirtschaftlicher Hinsicht als erfolgreich erweist.

Im Bereich Immobiliendienstleistungen haben sich alle operativen Gesellschaften sehr gut entwickelt. In den vergangenen Jahren wurden die Aktivitäten immer stärker miteinander verzahnt und auf die Belange der Kunden zugeschnitten. Alle Dienstleistungsgesellschaften erbringen heute einen wichtigen Beitrag zur Stärkung des Bestandsmanagements.

Die Vivawest Stiftung hat auch 2019 wieder zahlreiche soziale Projekte und Initiativen für ein gutes nachbarschaftliches Zusammenleben unterstützt. Mehr als 300 Ehrenamtliche sind in diese Projekte eingebunden und sorgen mit ihrem Engagement für ein gutes Miteinander der Bewohner in den Quartieren.

Zukunftsweisende Investitionen in den Wohnungsbestand, eine operative Exzellenz in der Bewirtschaftung und die hohe Kundenzufriedenheit zeigen, dass das Geschäftsmodell gut funktioniert und nachhaltig ist. Wie kaum ein anderes Unternehmen in der Branche verbindet VIVAWEST ökonomischen Erfolg mit den Zielsetzungen einer sozial verpflichteten Wohnungswirtschaft, die Verantwortung für die Mieter, die Beschäftigten und die Region trägt, und das macht mich sehr stolz.

VIVAWEST hat im abgelaufenen Jahr erneut hervorragende Arbeit geleistet. Maßgeblichen Anteil daran haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im gesamten Konzern. Mit ihrer Kompetenz und ihrem Einsatz sind sie das Rückgrat der guten wirtschaftlichen Entwicklung und der Garant für Stabilität. Ihnen gilt daher mein besonderer Dank.

Viel Spaß bei der Lektüre.

Ihre



Liebe Leserinnen und Leser,

„Quartier Zukunft. Mehr als Wohnen.“ Wir haben diesen Titel für unseren Rückblick auf das Jahr 2019 gewählt, weil wir uns im vergangenen Geschäftsjahr sehr intensiv mit Zukunftsthemen beschäftigt haben. Als größter ganzheitlicher Quartiersentwickler in Nordrhein-Westfalen haben wir insbesondere im Hinblick auf unsere rund 300.000 Mieter und deren Bedürfnisse mit einer Vielzahl von Projekten und Maßnahmen Antworten auf die Frage gegeben, wie wir heute und morgen in Zeiten der Digitalisierung leben. Unseren Kundenservice haben wir weiter ausgebaut, ihn so schneller und komfortabler gemacht. Wir gestalten unsere Quartiere attraktiv und zukunftsfähig. Denn unser Ziel ist es, erste Adresse für gutes Wohnen zu sein.

Wirtschaftlich war das Geschäftsjahr 2019 für VIVAWEST erneut sehr erfolgreich. Zugleich haben wir uns den weiter wachsenden gesellschaftlichen und politischen Herausforderungen gestellt, die bedeutsam für unsere Zukunft sind. Dazu zählen insbesondere die Themen bezahlbarer Wohnraum, Klimaschutz und die digitale Transformation. Unterstützt von unseren langfristig orientierten und regional verankerten Gesellschaftern, stellen wir uns diesen großen Aufgaben mit einem nachhaltigen Geschäftsmodell, in dem wir ökonomischen Erfolg mit ökologischer und sozialer Verantwortung verbinden. Mit diesem Dreiklang werden wir auch die Herausforderungen der Zukunft gut bewältigen.

Der Mangel an bezahlbarem Wohnraum in einigen Metropolen hat sich im vergangenen Jahr zur neuen sozialen Frage zugespitzt. Die Bundespolitik reagiert auf dieses Thema mit weiteren Regulierungen. Damit werden allerdings nicht die Ursachen bekämpft, sondern allenfalls die Symptome.

VIVAWEST hat durch nochmals erhöhte Neubauinvestitionen von knapp 340 Millionen Euro im Jahr 2019 einen deutlichen Beitrag zur Schaffung des dringend benötigten Wohnraums geleistet. Das ist mehr als viermal so viel wie noch im Jahr 2015. Allein im vergangenen Geschäftsjahr haben wir über 800 neue Wohnungen fertiggestellt, die schnell Mieter gefunden haben; mehr als 2.500 Wohnungen befanden sich zum Jahresende im Bau. Wir sind stolz darauf, damit die Nummer 1 im Neubau von Mietwohnungen in Nordrhein-Westfalen zu sein. Bis zum Jahr 2024 wird VIVAWEST knapp 7.000 neue Wohnungen errichten; rund 20 Prozent unseres Neubauvolumens sind mietpreisgebunden, also öffentlich gefördert, und somit auch für Mieter mit geringerem Einkommen erschwinglich. In der Vermietung unseres Gesamtbestandes waren wir ebenfalls sehr erfolgreich. So ist die nachfragebedingte Leerstandsquote gegenüber dem sehr guten Wert des Vorjahres nochmals leicht auf 1,2 Prozent gesunken – den niedrigsten Wert in der VIVAWEST-Geschichte.

Neben der Diskussion um bezahlbares Wohnen war die öffentliche Debatte im Jahr 2019 von Klimaschutz und der entsprechenden Gesetzgebung geprägt. Auch dieser Herausforderung stellt sich VIVAWEST offensiv. Die Investitionen in unser Modernisierungsprogramm haben wir seit dem Jahr 2015 auf 125 Millionen Euro im Jahr 2019 verdoppelt. Mit der umfassenden energetischen Gebäudemodernisierung sowie dem Abbruch alter und dem Neubau energieeffizienter Gebäude leisten wir einen großen Beitrag zum Klimaschutz. Gegenüber dem Basisjahr 1990 hat VIVAWEST den CO₂-Ausstoß je Quadratmeter Wohnfläche bislang um 55,6 Prozent





Geschäftsführung von VIVAWEST: Claudia Goldenfeld (Sprecherin) und Dr. Ralf Brauksiepe

„WIRTSCHAFT-
LICH WAR DAS
GESCHÄFTSJAHR
2019 FÜR
VIVAWEST ER-
NEUT SEHR
ERFOLGREICH.
ZUGLEICH HABEN
WIR UNS DEN
WEITER WACH-
SENDEN GESELL-
SCHAFTLICHEN
UND POLITISCHEN
HERAUSFOR-
DERUNGEN
GESTELLT.“

Claudia Goldenfeld

gesenkt. Damit haben wir das deutsche Klimaschutzziel von 40 Prozent bis zum Jahr 2020 deutlich übererfüllt. Bis zum Jahr 2024 wollen wir die 60-Prozent-Marke erreichen; bis dahin wird VIVAWEST weitere knapp 9.000 Wohnungen umfassend energetisch modernisiert haben. Klimaschutz hat für VIVAWEST einen sehr hohen Stellenwert. Deshalb planen wir darüber hinaus ein Pilotprojekt zum Neubau energieautarker Gebäude.

Mit den beschleunigten Neubau- und Modernisierungsprogrammen hat VIVAWEST auf dem Weg des qualitativen Wachstums zur kontinuierlichen Verbesserung des Immobilienportfolios weiter Tempo aufgenommen. Wir haben die Privatisierung von Ein- und Zweifamilienhäusern aus dem Altbestand fortgeführt und uns außerdem von rund 2.000 Wohnungen aus dem Mehrfamilienhausbestand getrennt, die nicht mehr zu unserer Portfoliostrategie passen. Das ursprünglich für mehrere Jahre vorgesehene Verkaufsvolumen haben wir mit diesem Paketverkauf vorzeitig erreicht. Die Erlöse nutzen wir für unser Investitionsprogramm. Rund 90 Prozent unserer Bestände befinden sich nun in Lagen mit guter und sehr guter Entwicklungsperspektive. VIVAWEST wird die Portfolioqualität weiter verbessern und die technischen Ausgaben für den Bestand um mehr als zehn Prozent steigern. Bis 2024 investiert VIVAWEST so insgesamt 2,8 Milliarden Euro.

Wir haben auch im vergangenen Geschäftsjahr viel bewegt. Neue Technologien zu testen, Organisationsstrukturen und Prozesse auf den Prüfstand zu stellen und

zu verbessern, den Konzern wettbewerbsfähig für die Zukunft aufzustellen – daran haben im Jahr 2019 wieder viele unserer rund 2.200 engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch außerhalb des Tagesgeschäfts tatkräftig gearbeitet. Dafür gilt der gesamten Belegschaft unser herzlicher Dank.

Die Zusammenarbeit der Geschäftsfelder in den Segmenten Immobilien und Immobiliendienstleistungen haben wir weiter intensiviert und damit das Grünflächenmanagement und die Handwerksdienstleistungen noch kundenorientierter ausgerichtet. „Alles aus einer Hand“ – so funktioniert unser Service. Die Zufriedenheit der Kunden steht für VIVAWEST an erster Stelle. Die im Jahr 2019 eingeführten regelmäßigen Zufriedenheitsbefragungen bei Bestandskunden, bei Neukunden im Bestand und bei Kunden von Neubauprojekten helfen uns, konsequent an der Kundenorientierung als unserem zentralen Wettbewerbsvorteil zu arbeiten. Besser zu werden im Sinne unserer Kunden, das ist unser Ziel – vom Erstkontakt über den Einzug in die gewünschte Wohnung bis zur Zufriedenheit mit dem Wohnumfeld. Rund 380 Mitarbeiter in acht Kundencentern und an 15 Standorten kümmern sich vor Ort um die Mieter und die Mietinteressenten. Unsere fachlich sehr gut ausgebildeten Mitarbeiter im Zentralen Kundenservice lösen mit ihrer großen Kompetenz 70 Prozent der Anliegen direkt beim ersten Kontakt.

Auch im Zuge der Arbeiten an den mehr als 70 Themen unserer Roadmap zur digitalen Transformation von VIVAWEST sind wir im Jahr 2019 einen großen Schritt weitergekommen. Wir tragen heute den veränderten Kundenbedürfnissen noch besser Rechnung. In Pilotprojekten haben wir digitale Besichtigungsformen getestet – ob den virtuellen Begehungsnavigator oder virtuelle 360-Grad-Rundgänge. Letztere nutzen wir bereits in Neubauprojekten. Für Bestandswohnungen haben wir reale fotografische 360-Grad-Rundgänge erprobt. Wir erfüllen so die Ansprüche der zunehmend digital affinen Mietinteressenten und entlasten gleichzeitig unseren Vermietungsprozess. Von hohem Nutzen für die Mietinteressenten und für VIVAWEST gleichermaßen ist auch der digitale Mietvertrag, den wir im Jahr 2019 sehr erfolgreich eingeführt haben. Inzwischen werden mehr als 80 Prozent der Verträge digital abgeschlossen. Die Neukunden sind darüber außerdem direkt in unserem Online-Kundenportal registriert. Durch eine intuitiv bedienbare App für Android- und iOS-Betriebssysteme können sie ihre Anliegen jetzt noch schneller und bequemer rund um die Uhr erledigen. Smarthome-Technologie, die das Wohnen für unsere Kunden nicht nur komfortabler, sondern auch sicherer macht, haben wir im vergangenen Geschäftsjahr erstmals in einem gesamten Neubauprojekt mit 89 Wohneinheiten installiert.

Im Zuge der Digitalisierung haben wir aber auch interne Prozesse weiterentwickelt und setzen uns intensiv mit den sogenannten weichen Erfolgsfaktoren auseinander. Den Weg zur Umsetzung der digitalen Transformation wollen wir gemeinsam mit unserer Belegschaft gehen. Wir sehen darin sehr große Chancen für VIVAWEST. Uns ist bewusst, dass die Digitalisierung Veränderungsbereitschaft und Flexibilität von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erfordert. Um sie auf diesem Weg

„DEN WEG ZUR
UMSETZUNG
DER DIGITALEN
TRANSFORMA-
TION WOLLEN WIR
GEMEINSAM MIT
UNSERER BELEG-
SCHAFT GEHEN.
WIR SEHEN
DARIN SEHR
GROSSE CHANCEN
FÜR VIVAWEST.“

Dr. Ralf Brauksiepe

mitzunehmen, setzen wir auf Beteiligung und arbeiten in bereichs- und hierarchie-übergreifend zusammengesetzten Arbeitsgruppen an der Zukunft von VIVAWEST.

Wir freuen uns sehr, dass unser FREIRAUM, die neuen Kreativräume in der 16. und 17. Etage des Nordsterturms, sehr gut angenommen wird und einer Vielzahl von Projekt- und Arbeitsgruppen sowie Workshops eine kreative Atmosphäre bietet. Die Auszeichnung unseres FREIRAUMS mit dem DW-Zukunftspreis der Immobilienwirtschaft für „Digitale Arbeitswelten“ zeigt: VIVAWEST ist nicht nur auf dem richtigen Weg, sondern auch Vorreiter.

Wir beteiligen unsere Beschäftigten an der Entwicklung von VIVAWEST außerdem in Form regelmäßiger Mitarbeiterbefragungen. Weil wir auch als Arbeitgeber immer besser werden wollen, ist uns die Meinung unserer Belegschaft wichtig. 2019 haben wir aus der Mitarbeiterbefragung 2018 zentrale Handlungsfelder abgeleitet, die wir nun im Nachfeldprozess verfolgen. Unsere Mitarbeiter sind unser wichtigstes Kapital. Eine gute Ausbildung sowie passgenaue Fort- und Weiterbildung für die Beschäftigten sind deshalb für uns die Grundpfeiler der Personalentwicklung. Auch im Jahr 2019 haben wieder viele Mitarbeiter an internen wie externen Seminaren und Workshops sowie anderen Entwicklungsmaßnahmen teilgenommen.

Bewegung ins Revier haben wir im Jahr 2019 wie schon in den Vorjahren mit dem großen VIVAWEST-Marathon durch die vier Ruhrgebetsstädte Gelsenkirchen, Essen, Bottrop und Gladbeck gebracht, an dem mehr als 9.300 Läufer in unterschiedlichen Disziplinen teilnahmen. Zehntausende Zuschauer feuerten die Teilnehmer an. Ebenfalls viele Schaulustige lockten die drei Radrenn-Etappen der VIVAWEST-Ruhrpott Tour durch und um VIVAWEST-Quartiere an. Und mehr als 13.000 Besucher kamen zum ersten VIVAWEST Family Festival im Kölner Tanzbrunnen: ein Erlebniswochenende für die ganze Familie mit Auftritten vieler bekannter Bands für alle Altersklassen und einem bunten Strauß von Mitmachaktionen.

Gemeinschaft und Zusammenhalt – ob beim Sport, beim Family Festival oder in der Nachbarschaft – sind uns wichtig. Deshalb engagieren wir uns als Partner der Region für die Region. Das tun wir auch in unseren Quartieren: Dort hat die Vivawest Stiftung bereits im zehnten Jahr die Gemeinschaft gestärkt und mit rund 825.000 Euro vielerorts das gute Miteinander und die Vernetzung der Mieter unterstützt. Das Geld floss in Senioren- und Jugendtreffs, in Hausaufgabenhilfe und Freizeitangebote für Mieterkinder wie die beliebten Ferienfreizeiten, aber auch in Integrationsmaßnahmen.

Denn im Quartier der Zukunft geht es um mehr als nur um Wohnen.



Claudia Goldenfeld
Sprecherin der VIVAWEST-Geschäftsführung



Dr. Ralf Brauksiepe
VIVAWEST-Geschäftsführer und Arbeitsdirektor

„Wir wollen mehr Lebensqualität schaffen“

Energieexperte Professor Timo Leukefeld plant energieautarke Wohn- und Bürogebäude, von denen Umwelt und Mieter gleichermaßen profitieren

Herr Professor Leukefeld, mit Ihrem Modell der vernetzten Energieautarkie entwickeln Sie Gebäude, die bis zu 70 Prozent der benötigten Energie selbst erzeugen – mithilfe der Sonne. Welche Voraussetzungen müssen dafür erfüllt sein?

Das Gebäude sollte nach Süden ausgerichtet sein und ein schräges Dach sowie Fassadenflächen haben, die nicht im Schatten liegen. Denn das Dach und die Fassaden nutzen wir für die Solarelemente. Darüber hinaus braucht das Haus eine sehr gut wärmedämmende Hülle. Damit meine ich monolithische Wände aus Ziegelsteinen, ganz so, wie unsere Großeltern gebaut haben. Mehr Anforderungen gibt es nicht.

Gibt es Einschränkungen für die Umsetzung Ihres Konzepts, zum Beispiel im Hinblick auf Größe oder Standort des Hauses?

Wir können in einem Gebäude locker bis zu 30 Wohneinheiten abdecken. Bei Bürogebäuden geht noch mehr, kürzlich haben wir in Bamberg eines mit 200 Arbeitsplätzen konzipiert. Geografisch gesehen gibt es in Deutschland keine Einschränkungen. Wir planen im Norden genauso wie im Süden. Es müssen nur einige Dinge geklärt werden: Was sagt der Bebauungsplan? Dürfen wir die Häuser nach Süden ausrichten, dürfen wir ein schräges Dach bauen? Gibt es sehr hohe Gebäude oder Bäume, die direkt vor den Neubauten stehen? Ansonsten ist es eine Frage der Speicherung. Wir haben von Frühjahr bis Herbst viel Sonne, im Winter wenig – und deshalb ist die Frage: Wie kann ich die Energie speichern?

Die Antwort darauf haben Sie gefunden – wie lautet sie?

Der Langzeitwärmespeicher unserer Häuser nimmt die Sommersonne mit in den Winter, das ist das ganze Geheimnis. Wassermwärmespeicher, wie wir sie einsetzen, gibt es schon seit mehr als



TIMO LEUKEFELD

... ist Diplom-Ingenieur und Experte für Energetik. Er lehrt als Honorarprofessor an der TU Bergakademie Freiberg und an der Berufsakademie Sachsen, Staatliche Studienakademie Glauchau. Sein Spezialgebiet sind vernetzte energieautarke Gebäude. Mit seinem Unternehmen berät er Politik, Wirtschaft, Banken, Bausparkassen, Kommunen und Bauherren in Fragen der Zukunftsgestaltung mit Blick auf Energie und Ressourcen

hundert Jahren – nur das Zusammenspiel mit der Sonne ist relativ neu.

Was passiert mit der Wärme aus dem Wasserspeicher?

Man kann ein Nahwärmenetz installieren, mit dem die Überschüsse des autarken Hauses im Sommer den Nachbargebäuden zugutekommen. Denn die haben im Sommer einen Wärmebedarf für Warmwasser und Zirkulation. Durch die Vernetzung können wir Häuser, die – aus welchen Gründen auch immer – nicht gedämmt werden und die keine Energie erzeugen können, das komplette Sommerhalbjahr über mitversorgen. Das lässt sich auch als Quartier, als Stadt denken. Je größer man das zieht, umso sinnvoller ist die Vernetzung, umso höher die Wirtschaftlichkeit. Vernetzung ist sowieso die Zukunft, wir fangen einfach schon mal an.

Wie wirkt sich Ihr Konzept auf die Mietkosten aus?

Wir versuchen, Häuser so autark wie möglich zu machen, sodass sie sehr wenig Fremdenergie brauchen. Wenn so wenig Energie verbraucht wird, lohnen sich Abrechnungsdienste für Strom und Wärme nicht mehr, denn sie sind teurer als die Energie, die verbraucht wird. So entstand das Modell der Pauschalmitte mit Energieflat: Wohnen, Wärme, Strom und in Zukunft sogar noch das E-Auto – das alles kann man für mehrere Jahre zum festen Preis anbieten. Wir wollen eine radikale Vereinfachung.

Was bringt das den Mietern?

Sie haben für einen bestimmten Zeitraum eine feste Miete, Sicherheit und eine ökologische Energieversorgung. Und sie müssen nicht mehr auf die einzelne Kilowattstunde schauen. Ich sage immer: „Intelligent verschwenden statt blöd sparen.“ Das ist natürlich provozierend gemeint.

Wenn wir die Sonne kostenlos zur Verfügung haben, kann der Mieter die Wohnung auch mal auf 23 Grad heizen, im Winter das Licht brennen lassen und viele Kilometer mit dem Carsharing-Elektroauto fahren. Es ist ein anderer Ansatz als der, den wir jetzt haben – die Menschen haben keine Lust auf Einschränkungen und schlechtes Gewissen. Wir wollen mehr Lebensqualität schaffen.

Wie reagiert die Wohnungswirtschaft?

Die erwartete Mietrendite ist gut. Man hat eine lange Mieterbindung. Wir kennen Wohnungsgesellschaften, die Pilotprojekte mit uns gebaut haben und jetzt ein, zwei Jahre lang messen, ob sich die prognostizierten Werte bestätigen. Wenn das der Fall ist, planen sie, ihre Neubauprojekte nur noch nach diesem Standard umzusetzen.

Es könnte also bald mehr vernetzte energieautarke Häuser in Deutschland geben. Können sie eine Rolle bei der Energiewende spielen?

Sie könnten im Bereich der Wohngebäude sogar eine Schlüsselrolle spielen. Denn die alten Häuser können von den neuen profitieren. Im Moment liegen wir bei der energetischen Sanierung im



Für eine Cottbuser Wohnungsgenossenschaft konzipierte Timo Leukefeld zwei energieautarke Mehrfamilienhäuser. Das Projekt erhielt 2018 den Deutschen Solarpreis



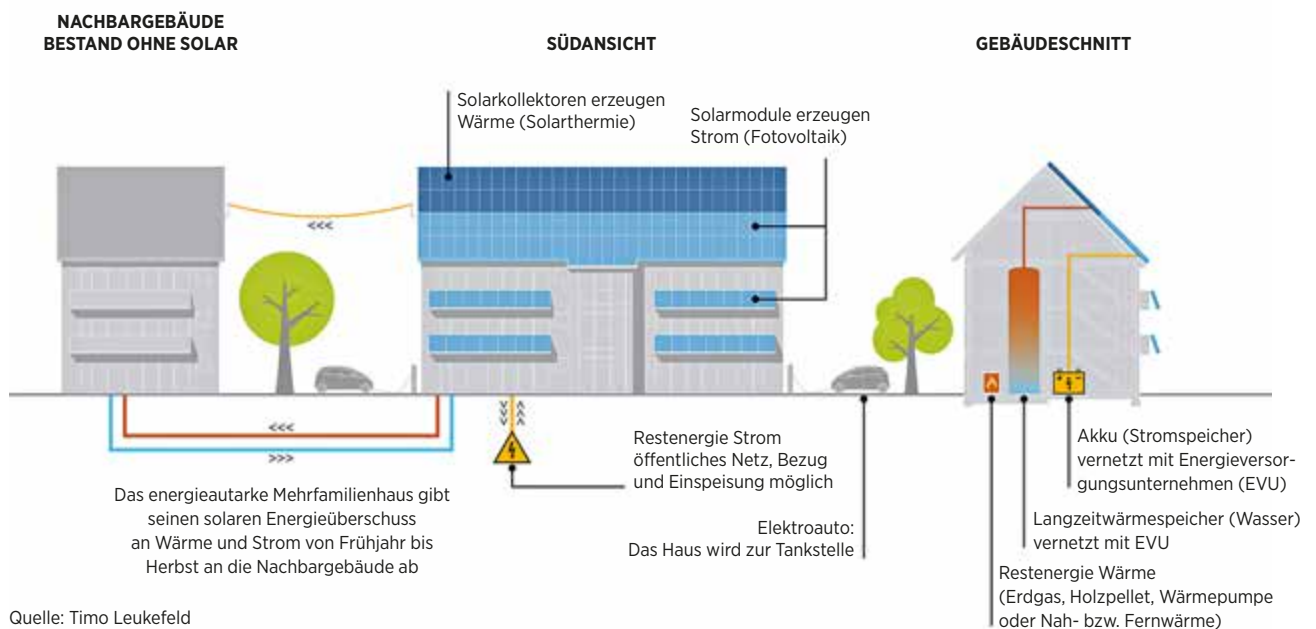
CLEVERE VERBINDUNG

Wird der Langzeitspeicher an ein regionales Nahversorgungsnetz angebunden, können hier Energieüberschüsse gelagert und so das Netz entlastet werden

Bestand bei einer Quote von 0,9 Prozent. Wenn wir nur einen Teil des Neubaus, sagen wir 20 bis 30 Prozent, energieautark ausstatten und die umliegenden Gebäude mitversorgen, würden wir einen Riesensprung machen. Ich bin mir sicher, dass das kommt. Im Jahr nach unserem ersten Pilotprojekt haben wir 200 Wohneinheiten geplant, nächstes Jahr sind es 500 Wohneinheiten. Da ist eine gigantische Dynamik drin.

► Siehe auch „Pilotprojekt mit energieautarken Häusern“, Seite 39

DAS ENERGIEAUTARKE HAUS



Quelle: Timo Leukefeld



KONZERN
Entwickeln

Wie wir Wandel als Chance nutzen

Neue digitale Technologien geben uns die Möglichkeit, Neues zu erproben, uns auf die sich verändernden Kundenbedürfnisse auszurichten und innovative Leistungen sowie Services anzubieten. Die Zufriedenheit der Mieter ist unser wichtigster Maßstab für einen dauerhaften Erfolg.



Erfolgreiches Geschäftsjahr 2019

Nachfragebedingter Leerstand auf niedrigstem Stand seit dem Bestehen von VIVAWEST. Erneut mehr als eine halbe Milliarde Euro in den Immobilienbestand investiert. Alle drei Segmente übertreffen ihre Ziele

Der Vivawest-Konzern hat seine positive Geschäftsentwicklung der vergangenen Jahre auch im Geschäftsjahr 2019 fortsetzen können. Die gute Entwicklung im Segment Immobilien wird dabei getragen durch die stabilen Erträge aus dem Kerngeschäftsfeld Bestandsmanagement, ergänzt um die im Zuge einer intensivierten Portfoliumschichtung wiederum hohen Erlös- und Ergebnisbeiträge aus dem Immobilienvertrieb. Gemeinsam mit dem Segment Immobiliendienstleistungen wurden die erfolgswirtschaftlichen Erwartungen an den Konzern abermals deutlich übertroffen.

SEGMENT IMMOBILIEN

Bei einer nochmals verbesserten Vermietungsleistung in Verbindung mit einer reduzierten Fluktuationsquote konnte die nachfragebedingte Leerstandsquote zum Ende des Berichtsjahres weiter auf 1,2 Prozent (Vorjahr: 1,3 Prozent) und damit auf den niedrigsten Stand seit dem Bestehen von VIVAWEST gesenkt werden. Die maßnahmenbedingten Leerstände liegen infolge von Modernisierungs- sowie vertriebsvorbereitenden Maßnahmen auf dem Vorjahresniveau von 1,6 Prozent.

Die monatliche Nettokaltmiete des Wohnungsbestandes stieg um 3,0 Prozent von 5,65 Euro zum Vorjahresende auf 5,82 Euro je Quadratmeter.

Die gute Bewirtschaftungssituation und die deutlich verbesserte Mietentwicklung konnte VIVAWEST für eine nochmalige Erhöhung der Aufwendungen zur Verbesserung der Bestandsqualität nutzen. Mit 32,87 Euro pro Quadratmeter Wohn- und Nutzfläche lagen die technischen Ausgaben über den Vergleichswerten von 29,28 Euro im Jahr 2018 beziehungsweise 26,79 Euro im Jahr 2017.

Die kontinuierliche Erhöhung der technischen Ausgaben in den Bestand über Jahre hinweg zeigt, welchen hohen Stellenwert die nachhaltige Optimierung der vermieteten Immobilien im Konzern genießt. Allein im Geschäftsjahr 2019 wurden Gebäude mit insgesamt 1.504 Wohneinheiten energetisch saniert sowie 1.686 Wohnungen modernisiert und damit auf einen zeitgemäßen Wohnstandard gebracht.

Mit einem Investitionsvolumen von insgesamt 501 Millionen Euro wurde zum dritten Mal hintereinander die Halbe-Milliarde-Marke im Konzern überschritten. Mehr als zwei Drittel dieser Summe entfielen auf den Neubau, und rund 125 Millionen Euro flossen in die vorwiegend energetische Modernisierung des Immobilienbestands.

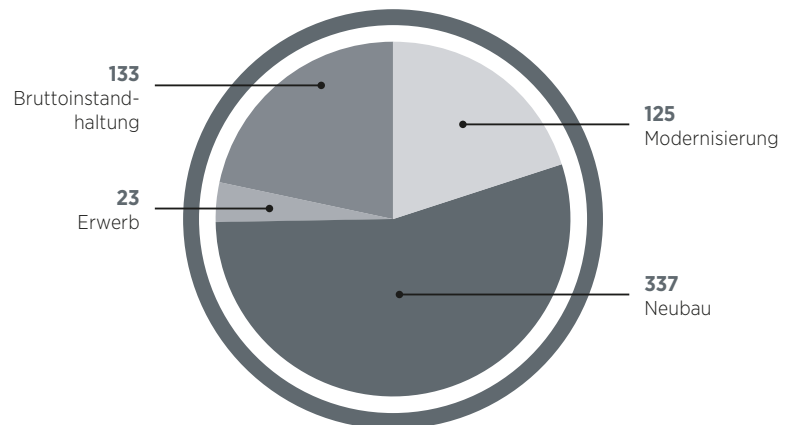
Im Rahmen des Neubauprogramms stiegen die Investitionen nochmals sehr deutlich von 272 Millionen auf 337 Millionen Euro. So wurde das Immobilienportfolio des Vivawest-Konzerns im Jahr 2019 um 814 qualitativ hochwertige Neubauwohnungen ergänzt. Etwa 2.500 attraktive Neubauwohnungen befanden sich zum Jahresende im Bau. Darüber hinaus wurden im vergangenen Geschäftsjahr insgesamt 23 Millionen Euro in den Erwerb von Bestandsgebäuden investiert und 217 Wohn- und Gewerbeeinheiten in die laufende Bewirtschaftung übernommen.

Gegenläufig wurde über den planmäßigen Verkauf von Ein- und Zweifamilienhäusern hinaus ein Paket aus Mehrfamilienhäusern mit mehr als 2.000 Wohneinheiten, die sich über 16 Kommunen in NRW verteilen, zum Jahresende an einen Investor veräußert. Vor allem aufgrund dieses Verkaufs sank die Zahl der bewirtschafteten eigenen Wohneinheiten auf 116.859 zum 31. Dezember 2019.

AUSGABEN FÜR DIE BESTANDSENTWICKLUNG

in Millionen Euro

2019: 618



SEGMENT IMMOBILIENDIENSTLEISTUNGEN

Die Aktivitäten im Segment Immobiliendienstleistungen haben auch im Berichtsjahr zum Erfolg des Kerngeschäfts und zur hohen Kundenzufriedenheit beigetragen. Dabei wurden die geplanten finanziellen Zielgrößen leicht übertroffen. Sowohl der Umsatz als auch das operative Ergebnis des Segments, das im Berichtsjahr durch den Verkauf einer Beteiligung zusätzlich begünstigt war, lagen über dem Niveau des Vorjahres.

SEGMENT BERGBAUFOLGEMANAGEMENT

Auch im Segment Bergbaufolgemanagement, das durch die planmäßige Abwicklung der bestehenden Verpflichtungen aus dem früheren Steinkohlenbergbau in der Region Aachen-Heinsberg geprägt ist, lag aufgrund von Erträgen aus der Haldenbewirtschaftung das Ergebnis über der Prognose und dem Vorjahr.

VIVAWEST-KONZERN

Der Vivawest-Konzern beendete bei Umsatzerlösen von 927 Millionen Euro das Geschäftsjahr 2019 mit einem bereinigten Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) von insgesamt 452 Millionen Euro. Beide Kennzahlen liegen vertriebsbedingt zwar unter den Vorjahreswerten, übertrafen das im Konzernlagebericht 2018 prognostizierte Niveau aber deutlich.

Die positive Geschäftsentwicklung spiegelt sich auch in der branchentypischen Kennzahl Funds From Operations (FFO) wider, die den finanzwirtschaftlichen Erfolg aus dem laufenden Geschäft misst und daher Veräußerungsgewinne unberücksichtigt lässt. Die Kennzahl FFO betrug im abgelaufenen Geschäftsjahr 244 Millionen Euro und lag damit ebenfalls über dem Vorjahreswert. Der Net Asset Value (NAV) als weitere zentrale Steuerungsgröße und Kennzahl für das wirtschaftliche Eigenkapital des Konzerns ist gegenüber dem Vorjahr um 333 Millionen Euro auf 4.658 Millionen Euro gewachsen. Der Anstieg

resultiert im Wesentlichen aus der Marktwertentwicklung des Immobilienbestandes infolge der verbesserten Bewirtschaftungssituation sowie dem Ergebnis aus wertsteigernden Investitionen und zielgerichteten Desinvestitionen. Ein Verschuldungsgrad unter 50 Prozent zum Jahresende belegt die solide Finanzierungsstruktur des Vivawest-Konzerns.

Zum Bilanzstichtag waren im Konzern 2.218 Mitarbeiter (einschließlich 112 Auszubildender) beschäftigt, die sich weiterhin ungefähr hälftig auf die Segmente Immobilien und Immobiliendienstleistungen verteilen. Im Segment Bergbaufolgemanagement sind 14 Mitarbeiter tätig.

AUSBLICK 2020

Für das Geschäftsjahr 2019 erwartet die Geschäftsführung die Fortsetzung der nachhaltig positiven Geschäftsentwicklung des Konzerns. Die Konzernplanung prognostiziert für dieses Jahr ein bereinigtes EBITDA in Höhe von 366 Millionen Euro, das aufgrund des 2019 enthaltenen Gewinns aus dem Verkauf des Immobilienpakets niedriger ausfallen wird, sowie Funds From Operations in Höhe von 233 Millionen Euro. Das für 2020 geplante Investitionsvolumen wird erneut mit rund 500 Millionen Euro das qualitative Wachstum des Portfolios unterstützen und die herausragende Bedeutung der Neubauproduktion unterstreichen. Bis 2024 plant VIVAWEST die Errichtung von 6.700 neuen Wohnungen. Hiervon entfallen rund 20 Prozent auf öffentlich geförderten Wohnraum.

HINWEIS

Den vollständigen Konzernabschluss zum 31. Dezember 2019 der VIVAWEST GmbH nebst Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2019 finden Sie im Finanzbericht 2019 (siehe www.vivawest.de/finanzbericht-2019).

SEGMENT: IMMOBILIENDIENSTLEISTUNGEN

Umsatz: 139 Mio. Euro
Bereinigtes EBITDA: 23 Mio. Euro
Mitarbeiter: 1.108

Grünflächenmanagement (HVG)

373 Mitarbeiter

rd. 550.000 Bäume

rd. 2.500 Spielplätze

rd. 12 Mio. m² Pflegeflächen im Wohnumfeld

Handwerksdienstleistungen (RHZ)

443 Mitarbeiter

rd. 120.000 Reparatursätze

rd. 1,3 Mio. installierte Verteil- und Messgeräte

Mess- und Abrechnungsdienste (SKIBATRON)

81 Mitarbeiter

Multimediaversorgung (Marienfeld)

51 Mitarbeiter

rd. 180.000 versorgte WE

SEGMENT: BERGBAUFOLGEMANAGEMENT

Bereinigtes EBITDA: 1,4 Mio. Euro
Mitarbeiter: 14

Bergbaufolgemangement

Bilanzierter Verpflichtungsumfang:
82,5 Mio. Euro

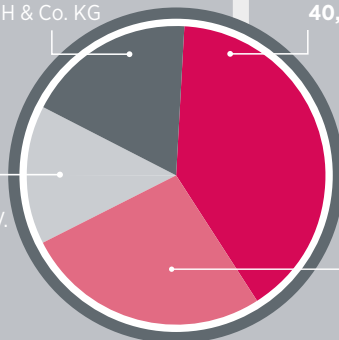
GESELLSCHAFTER

18,2% RAG
 RAG Finanz-GmbH & Co. KG

40,0% RAG-Stiftung

15,0% Evonik
 7,5% Evonik Pensionstreuhand e.V.
 7,5% Evonik Operations GmbH

26,8% Vermögensverwaltungs- und Treuhandgesellschaft der IG BE mbH



VIVA

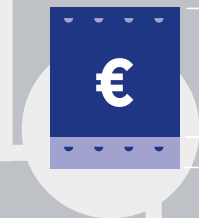
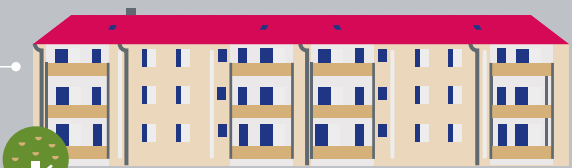
SEGMENT: IMMOBILIEN

Umsatz: 896 Mio. Euro
Bereinigtes EBITDA: 427 Mio. Euro
Mitarbeiter: 1.096

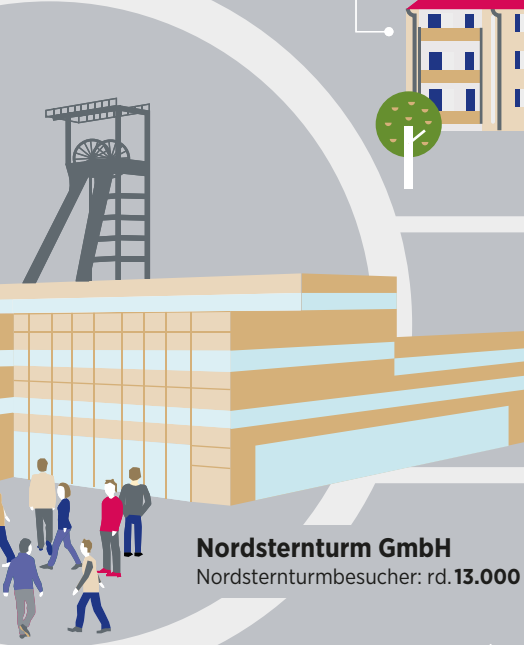
Bestandsmanagement

Portfoliomanagement

Bewirtschaftung:
116.859 Wohneinheiten (WE),
321 Gewerbeeinheiten (GE)

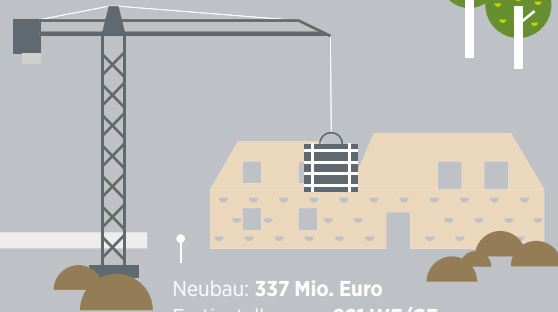


Investitionen:
485 Mio. Euro
 Desinvestitionen:
156 Mio. Euro



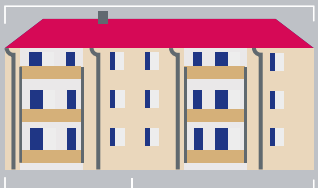
Nordsternurm GmbH
 Nordsternurmbesucher: rd. **13.000**

Mietanfragen:
 rd. **187.000**
 Neuvermietungen:
10.641

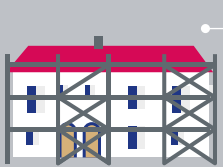


Neubau: **337 Mio. Euro**
 Fertigstellungen: **821 WE/GE**
 Im Bauüberhang: **2.511 WE/GE**

Leerstandsquote: **2,8%**



Nachfragebedingter Leerstand: **1,2%** Maßnahmebedingter Leerstand: **1,6%**



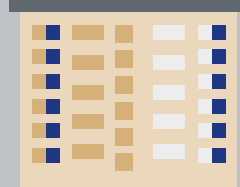
Gebäudemodernisierungen:
1.504 WE
 Wohnungsmodernisierungen:
1.686 WE
 Investitionen:
125 Mio. Euro

Betriebs-, Heiz- und
 Wasserkostenabrechnungen:
 rd. **213.000**

Bruttoinstandhaltung:
133 Mio. Euro



Bestandserwerbe:
217 Einheiten
 Investitionen:
23 Mio. Euro



Vivawest Stiftung gGmbH

Projekt- und
 Spendenvolumen:
 rd. **825.000 Euro**

Verkaufte Einheiten: **2.596**
 Davon Ein- und
 Zweifamilienhäuser: **530**



AWEST

Alle Zahlen beziehen sich
 auf das Geschäftsjahr 2019

Strategie VIVAWEST 2025

Veränderungen als Chancen begreifen

Megatrends beschreiben langfristige und tiefgreifende Entwicklungen, die prägend für die Gesellschaft sowie für alle Bereiche der Wirtschaft sind und enorme transformative Kräfte freisetzen können. Aus Sicht von VIVAWEST sind insbesondere folgende Megatrends relevant: demografischer Wandel mit den Untertrends Seniorisierung, Singularisierung und Urbanisierung, Energiewende und Wertewandel, Migration und Integration sowie die fortschreitende Digitalisierung. Sie bilden die Basis für die Strategie VIVAWEST 2025. Die Prämisse in der strategischen Ausrichtung von VIVAWEST ist es, Veränderungen als Chancen wahrzunehmen und durch deren aktive Nutzung Wettbewerbsvorteile zu generieren, die wiederum den langfristigen Erfolg am Markt sichern.

STRATEGIEHAUS VIVAWEST

Den Handlungsrahmen bildet das 2016 entwickelte und verabschiedete Strategiehaus, in dem die wesentlichen Elemente der Konzernstrategie VIVAWEST 2025 visualisiert sind.

VIVAWEST hält weiterhin an ihrer Vision fest, die erste Adresse für gutes Wohnen zu sein. Die Grundlage hierfür bildet das nachhaltige und auf Langfristigkeit ausgerichtete wohnungswirtschaftliche Geschäftsmodell, das ökonomischen Erfolg mit der gleichzeitigen Übernahme von ökologischer und sozialer Verantwortung verbindet. Der Weg zur Erreichung dieser Vision lässt sich anhand von drei eng miteinander verbundenen Entwicklungspfaden beschreiben. Mit dem Entwicklungspfad „qualitatives Wachstum“ wird die kontinuierliche Steigerung der Werthaltigkeit des Portfolios, die konsequente Ausrichtung der Leistungen aller Geschäftsfelder auf die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse der Kunden sowie die kundenorientierte Erweiterung des Leistungsspektrums angestrebt. Der Entwicklungspfad „operative Exzellenz“ umfasst neben der fortlaufenden Optimierung aller Prozesse zur Erhöhung der Effektivität und Effizienz die enge Verzahnung aller Geschäftsfelder und Funktions-

bereiche im Sinne einer integrierten Leistungserbringung. Den Entwicklungspfad „attraktive Arbeitswelt“ wiederum kennzeichnen die Sicherstellung interessanter und zukunftssicherer Arbeitsplätze, die systematische Weiterentwicklung von Mitarbeitern und Führungskräften sowie die dauerhafte Förderung der Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit aller Mitarbeiter. Im Zentrum des Strategiehauses stehen die sieben Geschäftsfelder, in denen VIVAWEST aktiv ist und die in drei Segmenten zusammengefasst werden. Das Kerngeschäftsfeld, auf dessen Bedarfe die anderen Geschäftsfelder ausgerichtet werden, stellt das Bestandsmanagement dar. Quer darüber liegen die Funktionsbereichsstrategien, die sich mit der notwendigen Unterstützung der Geschäftsfelder auseinandersetzen.

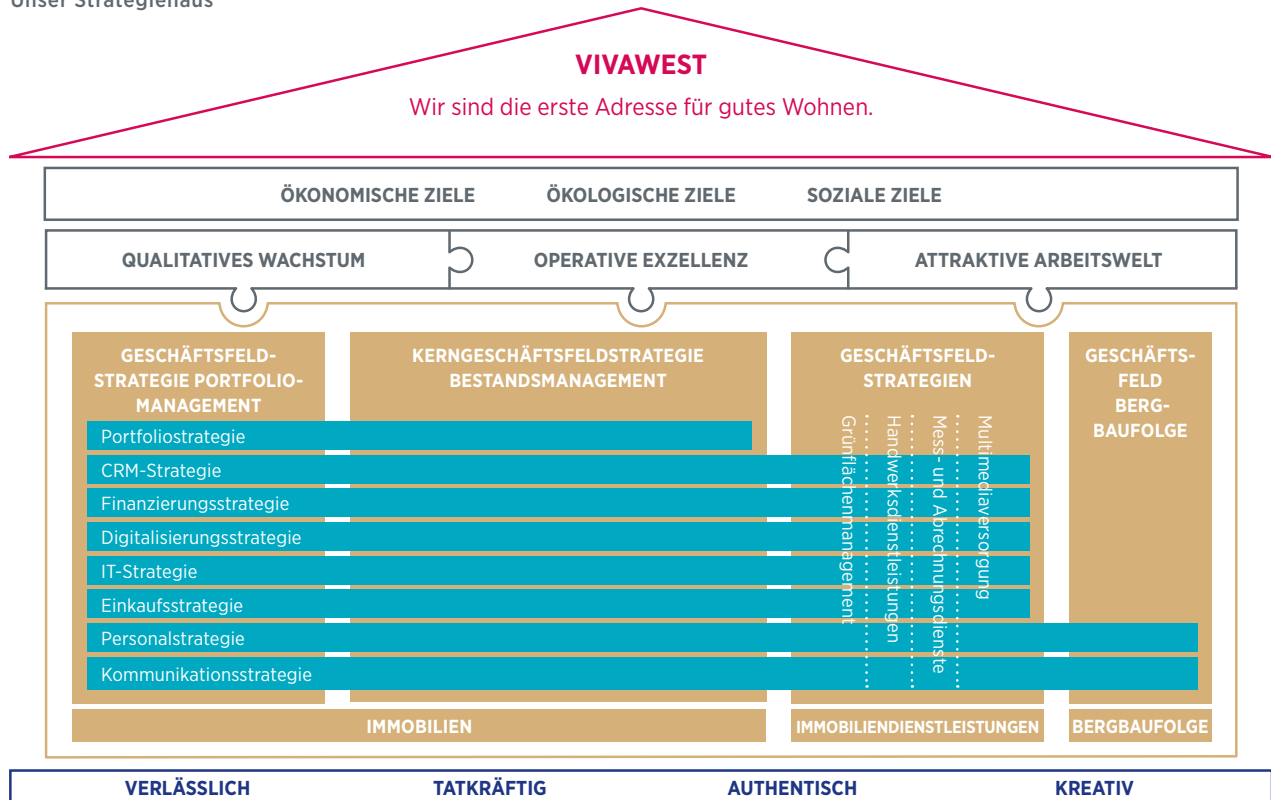
KUNDENORIENTIERUNG IM FOKUS

Ziel des Bestandsmanagements ist es, breiten Schichten der Bevölkerung bezahlbaren Wohnraum und lebenswerte Quartiere zu einem angemessenen Preis-Leistungs-Verhältnis anzubieten und sich dabei mit einer hohen und konsequenten Kundenorientierung von den Wettbewerbern abzugrenzen. So wird zum einen das Leistungsbündel Wohnen mit neuen Dienstleistungen und Services erweitert, um auch den künftigen Kundenerwartungen gerecht zu werden. Zum anderen werden die Prozesse laufend verbessert sowie stets ausgehend vom Bedarf des Kunden gedacht und optimiert – unter Berücksichtigung der vollständigen Leistungserbringung im Konzern. Durch regelmäßige, modular aufgebaute Zufriedenheitsbefragungen leitet VIVAWEST etwaige Optimierungspotenziale ab.

DIGITALISIERUNG ALS CHANCE

Neue Technologien eröffnen vielfältige Möglichkeiten, die Prozesse im gesamten Konzern kundenorientiert zu optimieren. Gleichzeitig ändern sich im Zuge der Digitalisierung auch die Bedürfnisse und die Erwartungshaltung der zunehmend

Unser Strategiehaus



digitalaffinen Kunden. So steigt beispielsweise die Nachfrage nach neuen (digitalen) Leistungsangeboten. Auch ist das Kommunikationsverhalten mittlerweile geprägt von digitalen Technologien, der Always-on-Mentalität und dem Anspruch der Kunden, ihre Anliegen jederzeit und einfach in digitaler Form weitergeben zu können. Daher hat sich VIVAWEST frühzeitig und systematisch mit dem Thema auseinandergesetzt und 2018 eine Digitalisierungsstrategie entwickelt. Aus dieser ist eine umfassende Roadmap mit einer Vielzahl von Maßnahmen hervorgegangen, die seitdem sukzessive bearbeitet werden. Einige Ansätze konnten 2019 bereits implementiert werden, etwa der digitale Mietvertrag oder der Einsatz eines Chatbots für die Kommunikation mit Interessenten. Andere werden derzeit konzipiert oder in Pilotprojekten getestet. Hierzu zählen zum Beispiel digitale Formen der Wohnungsbesichtigung mittels Virtual und Augmented Reality

oder der Einsatz von Smarthome-Technologie in einzelnen Neubaumaßnahmen.

Um die erfolgreiche digitale Transformation von VIVAWEST sicherzustellen, spielen aber auch die sogenannten weichen Erfolgsfaktoren eine wesentliche Rolle. Aus diesem Grund setzt sich VIVAWEST intensiv mit verschiedenen Fragestellungen auseinander, die alle darauf abzielen, die Beschäftigten mitzunehmen, sie zu befähigen und damit auf die kommenden Veränderungen adäquat vorzubereiten. Ein Beispiel dafür ist das Projekt FREIRAUM – innovativ gestaltete Kreativräume für Mitarbeiter und Führungskräfte –, das 2019 den DW-Zukunftspreis gewonnen hat.

Alles in allem kommen dynamische Zeiten auf die Gesellschaft und damit auf VIVAWEST zu. Mit der konsequenten strategischen Ausrichtung schafft VIVAWEST die bestmögliche Basis, um weiterhin erfolgreich am Markt agieren zu können.



KUNDENSERVICE
Unterstützen

Wie wir unseren Service verbessern



Unsere Kunden erhalten Services rund ums Wohnen aus einer Hand: von der Interessentenberatung bis hin zu Reparaturen und Ansprechpartnern in Quartieren.

Mit Angeboten wie digitalem Mietvertrag, Kundenportal-App und Chatbot sorgen wir bei unseren Mietern für noch mehr Komfort.

Per Klick zum neuen Heim

Einfach und schnell: Digitaler Mietvertrag kommt bei Kunden gut an

Für VIVAWEST ist die Digitalisierung nicht nur eine Herausforderung, sondern vielmehr eine Chance, auf die sich verändernde Erwartungshaltung der zunehmend digitalaffinen Kunden besser und schneller einzugehen als Wettbewerber. Ein wesentlicher Punkt in diesem Zusammenhang ist das sich wandelnde Kommunikationsverhalten, das an vielen Kontaktpunkten der Mieter-Journey zum Tragen kommt. Insbesondere der Abschluss des Mietvertrags ist ein wesentlicher Schritt auf dem Weg zu einer vertrauensvollen und langfristigen Geschäftsbeziehung. Hier kann durch einen reibungslosen und unkomplizierten Ablauf direkt zu Beginn Vertrauen aufgebaut werden.

Beim Blick auf andere Branchen wird deutlich, dass der Kunde Verträge schnell und einfach online abschließen möchte. Dies spart nicht nur Zeit auf beiden Seiten, sondern auch Ressourcen – Papiausdrucke und Postversand von Unterlagen erübrigen sich. Um diesem Bedürfnis der Kunden gerecht zu werden, hat VIVAWEST den digitalen Mietvertrag konzeptioniert und im September 2019 in allen Kundencentern eingeführt.



EFFIZIENTE PROZESSE

Sobald der Kunde den digitalen Mietvertrag bestätigt hat, wird der zuständige Ansprechpartner bei VIVAWEST automatisch darüber informiert. So kann er zeitnah mit dem neuen Mieter einen Termin für die Wohnungsübergabe vereinbaren

VIVAWEST ist damit eines der ersten Wohnungsunternehmen, die ihren Kunden bestandsweit diesen Service anbieten können.

DREI EINFACHE SCHRITTE

Der Abschluss des digitalen Mietvertrags besteht durch Einfachheit. Es ist lediglich eine Authentifizierung erforderlich, sprich die Identität des Mieters muss nachgewiesen und sichergestellt werden, um ihm die Vertragsunterlagen digital zur Verfügung stellen zu können. Hierzu werden im persönlichen Besichtigungstermin die notwendigen Daten anhand eines Ausweisdokuments sowie die E-Mail-Adresse dokumentiert. Wenn dem Interessenten die Wohnung gefällt, wird der Vertrag via Link im VIVAWEST-Kundenportal bereitgestellt. Über diesen Link werden die zukünftigen Vertragspartner in drei einfachen Schritten zum Abschluss des digitalen Mietvertrags geführt.

Schritt 1 Registrierung und Vergabe der Log-in-Daten zum VIVAWEST-Kundenportal

Schritt 2 Angabe der Bankverbindung und Erteilung eines SEPA-Mandats für Miete und Kaution

Schritt 3 Sichtung und Bestätigung der Vertragsunterlagen

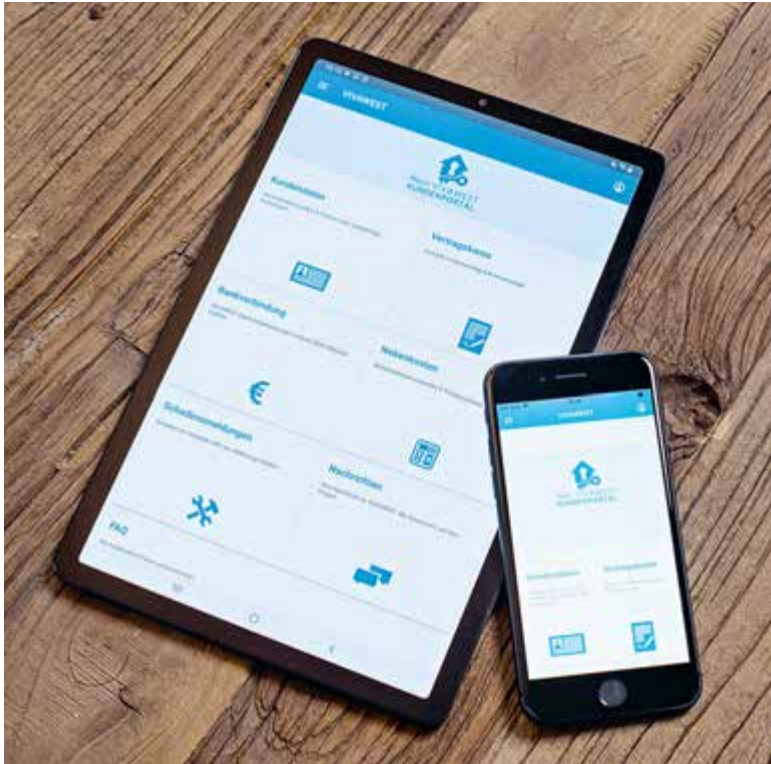
80 PROZENT DIGITALE ABSCHLÜSSE

Anschließend erhält der Kunde die Vertragsunterlagen als PDF-Dokument per E-Mail. Selbstverständlich sind die Dokumente ebenfalls im VIVAWEST-Kundenportal dauerhaft und unveränderbar verfügbar.

Rund 80 Prozent der Vertragsabschlüsse erfolgen bei VIVAWEST schon digital. Im Durchschnitt dauert der Vertragsabschluss vom Versand der E-Mail bis zur Bestätigung des Vertrags durch den Kunden nur 1,5 Tage – die Rekordzeit liegt bei zwei Minuten und 48 Sekunden. Durch diesen einfachen und zeitgemäßen Prozess erlebt der Kunde schon den Beginn des Mietverhältnisses als äußerst positiv, seine Erwartungen an einen modernen Dienstleister werden voll erfüllt.



Der digitale Mietvertrag spart Zeit und ist komfortabel – für Mieter und Vermieter



Service rund um die Uhr: VIVAWEST-Kundenportal und Kundenportal-App

Noch intuitiver und komfortabler zu bedienen

VIVAWEST-Kundenportal nun auch als App verfügbar

Schon seit drei Jahren gibt es das praktische VIVAWEST-Kundenportal. Die Mieter nehmen es sehr gut an, das Portal ist mittlerweile zu einem festen Bestandteil des Kundenservice geworden. Der Anspruch von VIVAWEST ist es, das Kundenportal inklusive der dahinterliegenden internen Prozesse und Softwarelösungen im Sinne der Mieter zu optimieren und zum wichtigsten Kommunikationskanal der Zukunft weiterzuentwickeln.

MEHR BEDIENKOMFORT

In Zeiten von Onlinebanking, Online-Check-in und digitalem Mietvertrag bei VIVAWEST stellte die Einführung hybrider Apps für iOS und



SCHNELL EINGELOGGT

Die Kundenportal-App macht vieles im Service für die Mieter noch schneller und einfacher. Besonders praktisch:

Nutzer können ihre Zugangsdaten nach der ersten Anmeldung speichern und sich fortan per Fingerprint einloggen

Android Ende 2019 den nächsten logischen Schritt dar. Die neue VIVAWEST-Kundenportal-App ergänzt die Kundenportal-Website, die mittels Smartphone, Tablet und PC genutzt werden kann.

Wesentlicher Vorteil der App ist der hohe Bedienkomfort beim Navigieren aufgrund der gewohnten Benutzerführung des mobilen Endgeräts. Die Nutzung des VIVAWEST-Kundenportals ist damit noch schneller, einfacher und intuitiver. Darüber hinaus sind Push-Nachrichten, Fingerprint oder weitere Funktionalitäten des Smartphones beziehungsweise Tablets wichtige Voraussetzungen für die Umsetzung künftiger digitaler Neuerungen. Die Zustellung von Korrespondenzen, beispielsweise der Nebenkostenabrechnung, die schnelle Kontaktaufnahme über das Postfach – ohne die Eingabe eines Passworts – oder der Eintrag vereinbarter Termine im eigenen Kalender sind nur einige Beispiele dafür. Im nächsten Schritt wird auch die bereits implementierte Schadensmeldung mit Terminvereinbarung um weitere Funktionen ergänzt, um die Nutzung und Auswahl möglichst einfach zu gestalten.

STÄNDIGE OPTIMIERUNG

Zeitgleich mit der Veröffentlichung der neuen VIVAWEST-Kundenportal-App wurde die Kundenportal-Website neu gestaltet. Der digitale Wandel bedeutet rasante technologische Veränderungen in allen Bereichen. Mit Blick auf die Kundenzentrierung wird daher auch der Kommunikationskanal Kundenportal einer regelmäßigen Überprüfung unterzogen.

So wurden in einem Experten-Review die Benutzerführung und das Nutzererlebnis für die Kunden getestet. Das Ergebnis floss in die neuen Oberflächen ein. Eine vereinfachte Navigation, die einheitliche Darstellung von Inhalten und auch die konsequente Umsetzung eines neuen Designkonzepts gewährleisteten Übersichtlichkeit und sichern die intuitive und einfache Bedienung der Website.

Mit der VIVAWEST-Kundenportal-App ist der Weg für den Kontaktkanal der Zukunft geebnet. Viele neue Funktionen sind geplant und werden auch künftig zu einer ständigen Optimierung und Weiterentwicklung im Sinne der sich verändernden Bedürfnisse der Mieter führen.



360-Grad-Besichtigungen geben umfassende Eindrücke



Auch mit modernen VR-Brillen lassen sich Wohnungen virtuell besichtigen

Wohnungen digital erleben

VIVAWEST testet erfolgreich virtuelle Besichtigungen für Mietinteressenten

Wer eine neue Wohnung sucht, findet online heutzutage immer detailliertere Informationen. So lässt sich beispielsweise mittels Karteneinbindung die Entfernung von einer Wohnung zur Arbeit schnell und unkompliziert ermitteln. Auch wie grün oder kinderfreundlich die Umgebung eines Objekts ist und welche Restaurants oder Cafés in der Nähe sind, ist mithilfe des Internets schnell erkundet. Das alles macht die Vorauswahl einer geeigneten Wohnung viel leichter.

VIVAWEST geht noch einen Schritt weiter und möchte Interessenten bereits sehr früh einen möglichst realistischen Eindruck der Wohnung selbst geben. Sogenannte 360-Grad-Besichtigungen ermöglichen es daher inzwischen bei einer Vielzahl von Neubauprojekten, sich die Wohnung virtuell und meist lange vor der Fertigstellung anzusehen. Der Praxisnutzen und ein angemessenes Kosten-Nutzen-Verhältnis verschiedener Technologien wurden in Pilotprojekten im Rahmen von Neubauvorhaben erprobt – vom klassischen 360-Grad-Rundgang bis hin zur virtuellen Echtzeitbegehung mit einer Virtual-Reality-Brille.

Bei der Vermarktung der Neubauprojekte Schöffenhöfe und Mühlenquartier in Düsseldorf wurden 360-Grad-Rundgänge auf Basis von Plandaten getestet. Eine weitere Form der virtuellen Besichtigung ist die Nutzung von Augmented Reality, die für ein Neubauprojekt



ZEITSPARENDE HILFE

Dank virtueller Besichtigungen spart VIVAWEST Zeit und interne Kosten. Gleichzeitig profitieren potenzielle Mieter von einer fundierten Entscheidungshilfe schon vor der „echten“ Besichtigung

in Essen-Fronhausen zum Einsatz kam. Potenzielle Mieter können per App auf ihrem mobilen Endgerät und einem speziellen Lageplan aus nächster Nähe die Fassaden der Neubauprojekte unter die Lupe nehmen, das Quartier aus unterschiedlichen Blickwinkeln erleben und am Ende auch hier virtuell jede Wohnung besichtigen. Daneben setzt VIVAWEST in einem Feldtest 360-Grad-Kameras ein, um die reale fotografische Besichtigung von Bestandswohnungen zu erproben. Dabei wurde eine hohe Praxisausganglichkeit der eingesetzten Technik festgestellt.

VORTEILE FÜR ALLE BETEILIGTEN

Das Ergebnis der verschiedenen Pilotprojekte ist eindeutig: 360-Grad-Wohnungsbesichtigungen sind von den Kunden gewünscht und technisch umsetzbar. Interessenten profitieren von der virtuellen Erlebbarkeit und können sich einen umfassenden Eindruck verschaffen, ohne Termine zu vereinbaren oder lange Wege zurückzulegen. Nach der Entscheidung, die Wohnung anzumieten, können sie mit der virtuellen Begehung sogar die Einrichtung der Wohnung planen.

Daher wird VIVAWEST bei größeren Bauvorhaben grundsätzlich derartige Besichtigungen anbieten. In Zukunft sollen auch immer mehr Bestandswohnungen vom Sofa aus zu besichtigen sein. Dies spart Beratungs- und Besichtigungszeit vor Ort – ein Vorteil sowohl für Kunden als auch für VIVAWEST.

Immer offen für Fragen

Chatbot unterstützt Kunden bei Wohnungssuche und einfachen Anliegen

Seit VIVAWEST Anfang 2019 einen Chatbot eingeführt hat, wurden fast 11.000 Interessenten „beraten“, mit ihren persönlichen Daten und Wohnwünschen erfasst und idealerweise sofort mit einem konkreten Angebot versorgt. Die Nutzerzahlen belegen eindrucksvoll, dass dieser neue Kommunikationskanal intensiv genutzt wird.

WIE DER CHATBOT FUNKTIONIERT

Ein Chatbot ist ein digitaler Assistent für die Kommunikation. Man trifft online vielerorts auf Chatbots, etwa wenn man in einem Onlineshop oder einem Support-Forum Fragen stellt – oder wenn man bei VIVAWEST eine neue Wohnung sucht. Die Fragen und Antworten kommen in diesem Fall nicht von Mitarbeitern aus dem Kundenservice, sondern werden von einem digitalen Kommunikationsassistenten, dem Chatbot, gegeben.

Chatbots werden so zu virtuellen Onlineberatern. Dank des Chatbots ist VIVAWEST rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche

Dank des Chatbots können Kunden und Mietinteressenten viele Angelegenheiten rund um die Uhr erledigen

33.000

ERFOLGREICHE EINSÄTZE

Mithilfe des Chatbots wurden bei VIVAWEST im Jahr 2019 rund 33.000 Anliegen abgewickelt, von der Wohnungsanfrage bis hin zur Änderung der persönlichen Daten

über die mobilen Messenger WhatsApp, Telegram und Threema erreichbar. Wohnungsanfragen und andere einfache Anliegen werden somit auch außerhalb der persönlichen Erreichbarkeit von VIVAWEST erfasst und beantwortet.

WIN-WIN-SITUATION

Eine derart unpersönliche Lösung mag zunächst nicht besonders kundenorientiert wirken. Doch der Erfolg liegt im Mix der Kommunikationskanäle. Messenger sind fester Bestandteil der modernen Multichannel-Kommunikation. Hier können Kunden ihre Anliegen jederzeit digital auf den Weg bringen. Wenn dann seitens des Unternehmens für standardisierte Prozesse ein Bot für die abschließende Bearbeitung eingesetzt wird, haben alle einen Vorteil davon. Bei VIVAWEST werden Interessenten durch die Wohnungssuche bis hin zum Angebot geführt. Der Abgleich von Wunsch und freien Wohnungen kann bequem vom Sofa aus erfolgen.

Auch VIVAWEST profitiert von der Nutzung des zusätzlichen Kontaktkanals, weil sich Mitarbeiter im Kundenservice stärker auf komplexe Anliegen konzentrieren können. Dafür steht den Kunden nach wie vor der telefonische und persönliche Kontakt zur Verfügung. Durch den Einsatz des Chatbots erhöht VIVAWEST so die Erreichbarkeit und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit.



Der Chatbot ist auf den Messengern WhatsApp, Threema und Telegram verfügbar



Kluges Zuhause, das mitdenkt

Pilotprojekt mit Smarthome-Systemen: komfortabler und sicherer wohnen

Im Rahmen ihrer Digitalisierungsstrategie verfolgt VIVAWEST das Ziel, ihre Leistungsangebote auf die zukünftigen Bedürfnisse der Kunden auszurichten. In diesem Kontext wurden 2019 im Rahmen eines Pilotprojekts erstmals alle 89 Wohnungen einer Neubaumaßnahme in Bochum mit einem Smarthome-System der Firma ubisys technologies GmbH ausgestattet.

INSTALLATIONEN ERLEICHTERN NUTZUNG

Die in den Wohnungen eingebauten Komponenten, beispielsweise Leistungsschalter zur Licht- und Rollladensteuerung, fügen sich gut in die hochwertige Ausstattung des Objekts ein und schaffen so ein neuartiges Wohnerlebnis, insbesondere in Bezug auf Komfort und Sicherheit. Für angenehme Lichtstimmung sorgen im Wohn- und Essbereich in den Unterputz Dosen verbaute Universal-Dimmer.

Um den Bewohnern die Nutzung ihres Smarthome-Systems zu erleichtern, wurde es anhand detaillierter Vorgaben von VIVAWEST konfiguriert. Alle Komponenten sind dem jeweiligen Raum zugeordnet, selbsterklärend benannt und in das Smarthome-Netzwerk der jeweiligen Wohnung eingebunden. So können alle Geräte direkt nach Einzug mit einer entsprechenden

kostenfreien App und einem bereitgestellten QR-Code über das eigene Tablet und Smartphone in Betrieb genommen werden.

Mithilfe bereits installierter Szenen wie Brand und Einbruch bietet das Smarthome-System deutliche Sicherheitsvorteile gegenüber einer gewöhnlichen Alarmanlage. Die mit Magnetkontakten ausgestatteten Fenster und Türen sowie der Bewegungssensor im Eingangsbereich schützen vor unerlaubtem Eindringen. Ist der Zustand „außer Haus“ aktiviert, erhält der Bewohner im Fall eines Einbruchsversuchs sofort eine Push-Nachricht auf sein Smartphone. Vor Ort werden unverzüglich alle Rollos hochgefahren und alle Leuchten eingeschaltet. Gleichzeitig geben die Rauchwarnmelder einen Alarmton ab. Über ein Keypad im Eingangsbereich kann das Alarmsystem der Wohnung zudem manuell aktiviert und deaktiviert werden.

INDIVIDUELLE KONFIGURATION MÖGLICH

Der Mieter kann Gerätezustände, etwa An/Aus bei Leuchten, individuell festlegen, sie in der App unter „Szenen“ speichern und bei Bedarf abrufen. Außerdem verfügt das System über die Möglichkeit, Steuerelemente flexibel zuzuweisen. Bei Einzug ist für die Mieter bereits eine dieser Verknüpfungen installiert. Über einen zusätzlichen zentralen Taster neben der Eingangstür lassen sich bequem alle Leuchten beim Verlassen der Wohnung ausschalten.

Im Rahmen eines Monitorings überprüft VIVAWEST nun die Akzeptanz und die Nutzung des Systems durch die Mieter, um es entsprechend ihren Wünschen weiterentwickeln zu können. Auch die Zahlungsbereitschaft der Mieter für erhöhten Komfort und mehr Sicherheit wird ermittelt. Ein weiteres Smarthome-Pilotprojekt in einem Essener Neubau ist in Vorbereitung.

Mieter können das Smarthome-System ganz einfach via App mit ihrem Tablet oder Smartphone steuern



Claudia Goldenbeld, Sprecherin der VIVAWEST-Geschäftsführung (vorn links), und Thomas Eiskirch, Oberbürgermeister von Bochum (hinten Mitte), beim symbolischen Start der Smarthome-Systeme auf der Hermannshöhe



Torsten Walorski ist der Mann vor Ort für die Mieter des Quartiers „Neue Stadtgärten“ in Recklinghausen

Sauberkeit, Ordnung, Sicherheit

Quartiersmeister sorgen für erstklassigen Service vor Ort

Seit Ende 2018 gibt es bei VIVAWEST Quartiersmeister, die mit ihrer Arbeit zu Sauberkeit, Ordnung und Sicherheit in den Wohnanlagen beitragen und für die Mieter einen persönlichen Service vor Ort gewährleisten sollen. Zu ihren Aufgaben gehört es unter anderem, das Erscheinungsbild der VIVAWEST-Quartiere zu verbessern, kleinere Schäden zu beheben und Ansprechpartner für Dienstleistungsunternehmen vor Ort zu sein.

Ein geschulter Blick für sicherheitsrelevante Aspekte in den Wohnanlagen und der kommunikative Umgang mit Mietern und Dienstleistern sind für die Quartiersmeister daher unerlässlich. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, machen sie sich regelmäßig im Rahmen von interaktiven Workshops mit Themen wie etwa Verkehrssicherungspflichten vertraut, schärfen ihre Rolle und trainieren sowohl ihre kommunikative Kompetenz als auch ihre Dienstleistungsorientierung. Geschult werden die Quartiersmeister dabei von erfahrenen Kollegen und Trainern anerkannter Bildungseinrichtungen.

Das Erscheinungsbild der Wohnanlagen hat sich durch den Einsatz der Quartiersmeister wie

erhofft deutlich verbessert. Gehwege, Zuwege zu den Hauseingängen, Beete und Freiflächen sind in einem gepflegten und sauberen Zustand, auch das Müllmanagement funktioniert sichtbar besser. Kleine Reparaturen wie der Einsatz neuer Leuchtmittel oder die Beseitigung von Stolperkannten werden schnell und effizient durchgeführt. Davon profitieren VIVAWEST und die Mieter gleichermaßen.

MIETER SIND ZUFRIEDEN

Torsten Walorski ist Quartiersmeister im Recklinghäuser VIVAWEST-Quartier „Neue Stadtgärten“. „Es ist schön, dass ich durch meine Präsenz im Quartier für die Bewohner da sein kann und für ein positives Erscheinungsbild meinen Beitrag leisten darf“, sagt er. Die Mieter sind zufrieden mit dem Einsatz von Torsten Walorski und seinen Kollegen. Das belegen die Rückmeldungen, die bislang ausschließlich positiv sind. So genießen die Quartiersmeister nicht nur eine hohe Akzeptanz der Bewohner, sondern schaffen durch ihre Präsenz auch einen Mehrwert in ihren Quartieren, der von den Kunden erkannt und geschätzt wird.

20

QUARTIERSMEISTER

Zum Ende des Berichtsjahres beschäftigte VIVAWEST mehr als 20 Quartiersmeister, um den Service für die Mieter stetig zu verbessern und Sicherheit und Sauberkeit zu gewährleisten

Damit es rundum stimmt

Im Kundenservice steht die Zufriedenheit der Mieter und Interessenten an erster Stelle

Der Kundenservice von VIVAWEST ist von dem Leitgedanken einer verbindlichen und wertschätzenden Kommunikation auf Augenhöhe geprägt. Der persönliche Kontakt und die Präsenz im Quartier sind genauso wichtig wie das wachsende Selfservice-Angebot, das dem Kunden rund um die Uhr zur Verfügung steht.

VERÄNDERTE ERWARTUNGEN

Beeinflusst durch die Megatrends demografischer Wandel und Urbanisierung sowie Digitalisierung und Wertewandel, verändern sich Kundenbedürfnisse. Wurde früher etwa geduldig auf eine schriftliche Antwort des Vermieters auf eine postalische Anfrage gewartet, steht heute das Internet mit E-Mail und Chat für mehr Geschwindigkeit, Transparenz und Verbindlichkeit. Für VIVAWEST bedeutet ein zeitgemäßer Kundenservice:

- Online-Selfservice, mit dem Kunden viele Anliegen jederzeit selbst erledigen können,
- individuelle Kundenansprache auf verschiedenen Kanälen mit angemessenen Servicezeiten für den persönlichen Kontakt,
- Ausbau und Optimierung zielgruppengerechter Neben- und Zusatzleistungen wie Treppenhausreinigung, Einkaufsservice, Umzugshilfe,
- schnelle und qualitätsvolle Lösungen, insbesondere für Probleme wie Bagatellreparaturen oder Nachbarschaftsangelegenheiten, die immer öfter durch Vermieter geregelt werden.

FACHLICH FUNDIERTER SERVICE

Die drei wesentlichen Elemente des Kundenservice sind: Kundenportal und Kundenportal-App, Zentraler (telefonischer) Kundenservice, Kundencenter und Fachabteilungen. Mit dem Ziel einer schnellen und verbindlichen Lösung setzt VIVAWEST bei Standardanliegen zunehmend auf Selfservices, die jederzeit im Kundenportal oder in der Kundenportal-App zur Verfügung stehen. Denn nichts ist zufriedener, als den Handwerkertermin schnell selbst zu buchen. Im Erstkontakt löst der Zentrale Kundenservice



KUNDE IM FOKUS

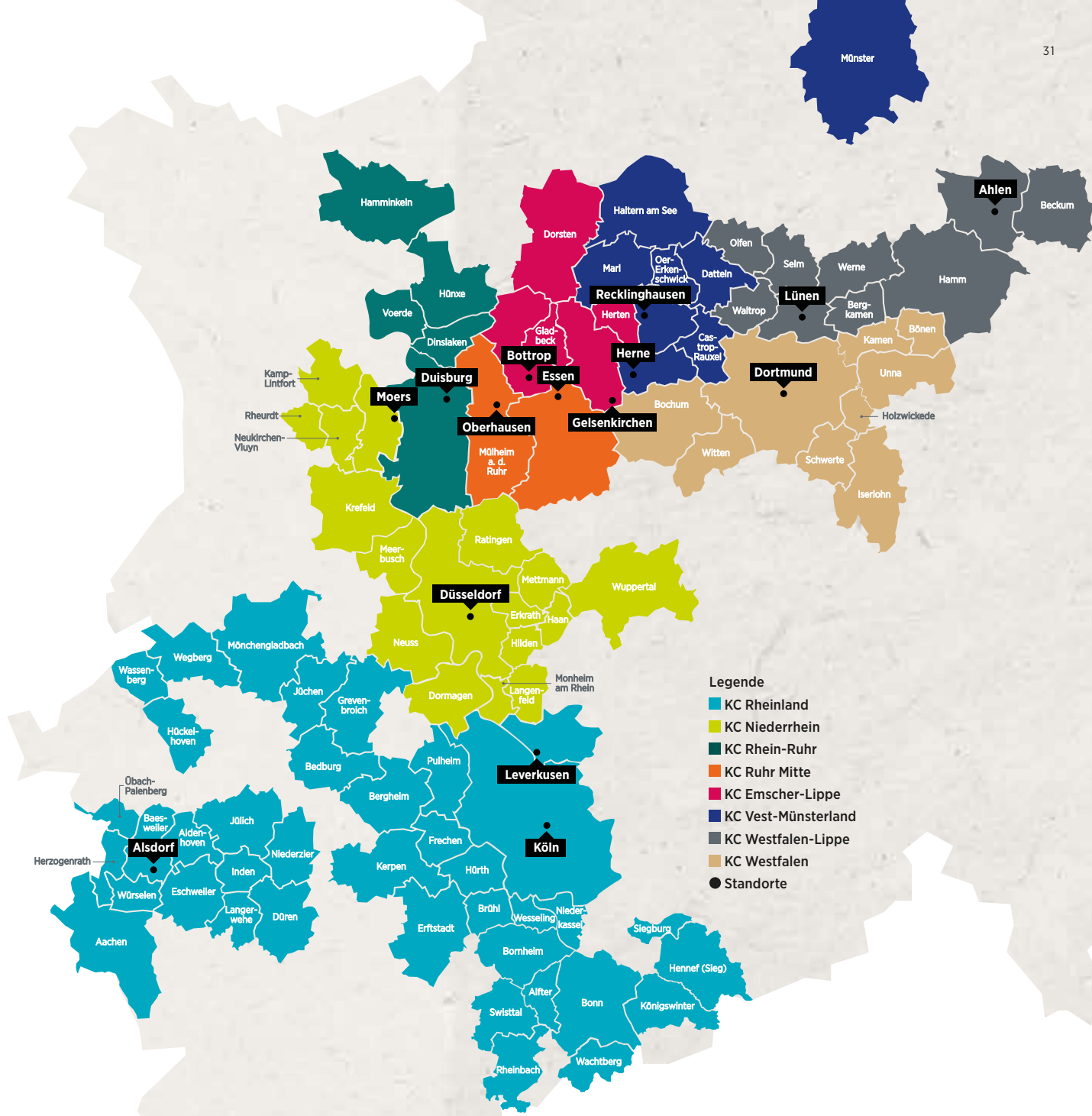
Der Anspruch von VIVAWEST ist es, die ausgeprägte Kundenorientierung konsequent auszubauen. Denn darin liegt der zentrale Erfolgsfaktor für eine hohe Zufriedenheit bei Mietern und Interessenten

den Großteil der Anfragen sofort am Telefon oder per E-Mail. Voraussetzungen hierfür sind gut ausgebildete Ansprechpartner und ein zentrales CRM-System sowie Vertriebstool, die Informationen zu Kunden und Prozessen bereitstellen. Die übrigen Anliegen werden mit verbindlichen Fristen zur Rückmeldung an den Mieter mittels Kundenkontaktmanagement-System an die Fachabteilungen weitergeleitet.

PRÄSENZ VOR ORT

Neben der Vielzahl von Anliegen, die VIVAWEST schnell und zentral lösen kann, ist dem Unternehmen die Präsenz in den Quartieren weiterhin wichtig. Es gibt Fragen und Bedarfe, die nur persönlich und vor Ort geklärt werden können. Hierum kümmern sich die acht regional verteilten Kundencenter: Die Sachbearbeiter sind die ersten Ansprechpartner für Kunden und das Gesicht von VIVAWEST. Wie der Zentrale Kundenservice klären sie die meisten Anliegen sofort. Die Kundenberater verstehen sich als Quartiersmanager und verantworten auch die Qualitätssicherung sowie Steuerung der Nebenleistungen. Sie arbeiten eng mit den Sozialberatern zusammen: Diese sind Spezialisten für Forderungsmanagement, Konfliktmoderation, Wohnraumanpassung und spezielle Seniorenthemen. Die Mitarbeiter aus der Vermietung kümmern sich um den Vermietungsprozess von der Kündigung bis zur Übergabe eines Objekts an den neuen Mieter.

Für den Erhalt der Immobilien sorgen primär die Bestandstechniker. Sie stellen Instandsetzungsbedarfe fest, lassen Schäden beheben und geben wichtige Hinweise für die zentrale Entwicklung von Modernisierungs- oder Neubaumaßnahmen. Seit Ende 2018 setzt VIVAWEST zudem in immer mehr Siedlungen Quartiersmeister ein, deren Hauptaufgabe es ist, Sauberkeit, Ordnung und Sicherheit zu gewährleisten. Sie sind als erster Ansprechpartner im Quartier präsent und helfen schnell und unkompliziert. Der persönliche Kundenkontakt findet primär im Quartier statt, damit sich die Mitarbeiter vor Ort ein Bild machen und Lösun-



gen finden können. Unterstützt wird dies durch moderne Technik: Vertriebstool, Abnahme- und Beauftragungsprozesse sowie Kundenkontaktmanagement-System sind mobil verfügbar.

KUNDENBEFRAGUNGEN

Die Zufriedenheit der Mieter ermittelt VIVAWEST regelmäßig. Hierbei wird nach Neukunden, Bestandskunden und Neukunden, die eine Neubaubewohnung bezogen haben, unterschieden. Es werden verschiedene Themenbereiche abgefragt: Erreichbarkeit, Professionalität und Freundlich-

keit der Mitarbeiter, Servicequalität, Zufriedenheit mit Wohnung und Wohnumfeld sowie Preis-Leistungs-Verhältnis. Für über 80 Prozent der Bestandskunden ist VIVAWEST ein kundenorientierter Vermieter. Mehr als 75 Prozent finden das Preis-Leistungs-Verhältnis ihrer Wohnung angemessen. Optimierungsbedarf sehen Mieter vor allem bei den Außenanlagen. Neukunden loben insbesondere die gute telefonische Erreichbarkeit im Rahmen der ersten Kontaktaufnahme. Neubaukunden heben die sehr flexiblen Besichtigungszeiten positiv hervor.



IMMER NAH DRAN

Rund 380 Mitarbeiter kümmern sich in acht Kundencentern (KC) an 15 Standorten um die Anliegen der Mieter. Dabei betreuen sie rund 117.000 Wohnungen in circa 100 Kommunen

Umfangreich, zuverlässig und zukunftsfähig

VIVAWEST optimiert mit digitalen Lösungen die Dienstleistungen rund ums Wohnen

Gute Wohnqualität beinhaltet bei VIVAWEST auch umfangreiche Kompetenzen und Services in allen Bereichen ihrer wohnungsnahen Dienstleistungen. Der Vorteil: direkte Kommunikationswege, schlanke Schnittstellen, Zeitersparnis bei der Auftrags erledigung und damit Kostenoptimierungen im Sinne der Mieter.

Digitalisierung wird bei VIVAWEST auch im Segment Immobiliendienstleistungen großgeschrieben. Auftragsverwaltung und -dokumentation, Disposition und Tourenplanung, Bestellwesen, Steuerung technischer Anlagen und Verbrauchsdatenauslesung – für all dies sind mittlerweile digitale Lösungen im Einsatz.

GRÜNFLÄCHENMANAGEMENT

Für die rund 370 Mitarbeiter der HVG Grünflächenmanagement GmbH (HVG) ist die digitale Unterstützung nicht mehr wegzudenken. Bereits seit Jahren bilden das digitale Pflegeflächenkataster und das Online-Meldeportal die Grundlage für die Pflege und die Verkehrssicherung in den VIVAWEST-Quartieren. In dieser digitalen Lösung werden aktuell rund zwölf Millionen Quadratmeter Wohnumfeldflächen einschließlich ihrer Beschaffenheit erfasst und ihre Pflege dokumentiert; rund 550.000 Bäume und Großsträucher sind mit Informationen zum Zustand und zu geplanten Maßnahmen hinterlegt. Mit dem Online-Meldeportal stellt HVG eine digitale Anwendung bereit, die für Mängelmeldungen der Kundencenter und des internen Qualitätsmanagements ebenso genutzt wird wie für An- und Abmeldungen von Flächen, auf denen VIVAWEST Modernisierungsmaßnahmen durchführt. Für das Jahr 2020 ist darüber hinaus vorgesehen, ein digitales Tool für die Disposition und Leistungserfassung einzuführen.

MULTIMEDIAVERSORGUNG

Die Marienfeld Multimedia GmbH (Marienfeld) stellt in den Liegenschaften von VIVAWEST eine

hochmoderne Kabelnetzinfrastruktur zur Verfügung und baut diese weiter aus. Sie bildet die Basis für eine stabile und zukunftsfähige Versorgung der Mieter mit multimedialen Diensten.

Neben den Leistungen für VIVAWEST ist Marienfeld auch als technischer Dienstleister für externe Netzbetreiber und regionale Wohnungsgesellschaften tätig. Insgesamt versorgt Marienfeld mit rund 50 Mitarbeitern in Nordrhein-Westfalen circa 180.000 Wohneinheiten.

HANDWERKSDIENSTLEISTUNGEN

Die RHZ Handwerks-Zentrum GmbH (RHZ) übernimmt für VIVAWEST neben der Modernisierung von Wohnungen die Überprüfung der Verkehrssicherheit der Gebäude, die Wartung von Heizanlagen und die Betreuung ausgewählter Siedlungsbereiche durch Quartiersmeister. Ein Tätigkeitsschwerpunkt der rund 440 Mitarbeiter ist das Kleinreparaturmanagement für den Großteil der Wohnungen von VIVAWEST. 2019 führten sie

Die Mitarbeiter der HVG Grünflächenmanagement GmbH pflegen Freiflächen, Bäume, Sträucher und auch Spielplätze im VIVAWEST-Bestand



RUNDUM-SERVICE

VIVAWEST sorgt mit wohnungsnahen Dienstleistungen dafür, dass die Mieter sich in Wohnung und Quartier gut aufgehoben fühlen. Die Bündelung unter dem Dach des Vivawest-Konzerns macht die Services für Mieter besonders komfortabel und transparent



Auch umfangreiche Modernisierungsmaßnahmen zählen zum Leistungsspektrum der RHZ Handwerks-Zentrum GmbH. Rund 680 waren es im Jahr 2019

rund 120.000 Einsätze durch. Um dabei noch effizienter und ökologischer zu arbeiten, werden die Prozesse der Kleininstandhaltung seit 2018 fortlaufend überprüft und angepasst. Durch die Weiterentwicklung der IT-Systeme und -Prozesse optimierte RHZ insbesondere die Tourenplanung. Das Unternehmen konnte so Fahrstrecken reduzieren, die Produktivleistung steigern und dadurch die Umweltbelastung senken.

Die Digitalisierung der Warenwirtschaftsprozesse mittels einer eigenen Bestellplattform wird künftig noch mehr Transparenz schaffen, die Materialbeschaffung beschleunigen und zu einer schnelleren Mängelbehebung für die Mieter führen.

MESS- UND ABRECHNUNGSDIENSTE

Die rund 80 Mitarbeiter der SKIBATRON Mess- und Abrechnungssysteme GmbH (SKIBATRON) erfassen sämtliche Gas- und Allgemestromzählerstände. Darüber hinaus sind sie für die Erfassung und verbrauchsabhängige Abrechnung der individuellen Wärme- und Wasserverbräuche im gesamten VIVAWEST-Bestand zuständig. Transparenz für die Kunden hat dabei oberste Priorität.

SKIBATRON gehört mit rund 1,3 Millionen installierten Erfassungsgeräten zu den größeren Mess- und Abrechnungsdienstleistern am Markt. Geräte modernsten Standards sind mit internem Speicher und Funksender ausgerüstet und ermöglichen es, die Verbrauchsdaten der Mieter zum Großteil ohne Zugang zur Wohnung zu ermitteln. Somit ist die Verteil- und Messgeräteausstattung im Bestand von VIVAWEST bereits heute auf die kommenden gesetzlichen Anforderungen an fernabfragefähige Systeme vorbereitet. Als weitere Dienstleistungen übernimmt SKIBATRON für VIVAWEST die gesetzlich vorgeschriebene regelmäßige Überprüfung des Trinkwarmwassers und die Ausstattung der Wohnungen mit Rauchwarnmeldern.

IMMER BESSER WERDEN

Zur weiteren Verbesserung der Serviceleistungen will VIVAWEST Störungen der technischen Gebäudeausstattung künftig vorausschauend erkennen und bereits vor Schadenseintritt beseitigen. Verbrauchsdaten sollen noch stärker automatisiert erfasst und den Mietern zeitnah bereitgestellt werden. Dafür baut VIVAWEST die Netzinfrastruktur in ihren Beständen weiter aus. Die wohnumfeldnahen Leistungen werden ab dem Jahr 2020 durchgängig systemunterstützt geplant, erfasst und dokumentiert. Dies alles macht das Wohnen für die Mieter noch komfortabler.

Die Marienfeld Multimedia GmbH versorgt Mieter mit Telefonie, Internet und Kabelfernsehen



MIT SORGFALT

HVG kümmert sich um die Verkehrs-sicherung in den Quartieren. Ihre Mitarbeiter kontrollieren und pflegen rund 550.000 Bäume, 2.500 Spielplätze sowie Grün- und Freiflächen. Außerdem übernehmen sie den Winterdienst



QUARTIERE
Gestalten

Wie wir ein gutes Zuhause schaffen



Damit sich unsere Mieter wohlfühlen und unsere Immobilien energetisch optimiert sind, investieren wir große Summen in die Modernisierung und die nachhaltige Weiterentwicklung unserer Quartiere. Mit unserem Neubauprogramm errichten wir mehr Mietwohnungen als jeder andere Investor in Nordrhein-Westfalen.

Einziehen und wohlfühlen

Lebenswerten und bezahlbaren Wohnraum zu schaffen, hat bei VIVAWEST einen hohen Stellenwert. Zwei Mieterinnen berichten von ihrem neuen Zuhause



PETRA REICH

... lebt mit ihrem Labrador Kiri in einer 2,5-Zimmer-Wohnung in Recklinghausen-Mitte.

Insgesamt zählt das Quartier 78 Wohnungen, verteilt auf fünf Gebäude mit je fünf Geschossen.

Es liegt im beliebten Nordviertel, nur rund 500 Meter vom Stadtzentrum entfernt

Den Stellplatz in der Tiefgarage schätzt Petra Reich sehr



Frau Reich, Sie sind Anfang 2019 von Frankfurt nach Recklinghausen gezogen. Wie war es, aus dieser Entfernung eine Wohnung anzumieten?

Erstaunlich gut! Ich bin gebürtige Recklinghäuserin und der Liebe wegen nach Frankfurt gezogen. Im Oktober 2017 verstarb mein Lebensgefährte, allein konnte ich nicht in unserem Haus bleiben, auf 200 Quadratmetern, mit den Treppen, mit zwei Hunden. Meine Schwester und ich haben dieses Neubauprojekt hier an der Görresstraße im Internet entdeckt – und ich habe mich vormerken lassen. Damit ich nicht aus Frankfurt kommen musste, hat sich mein Schwager die Wohnungen angeschaut. Der Ansprechpartner von VIVAWEST hat mir dann telefonisch die Zusage für die Wohnung gegeben, das fand ich super. Überhaupt kann ich nur Gutes über ihn sagen, er hat sich viel Mühe gemacht.

Haben Sie sich gut eingelebt?

Die Wohngemeinschaft im Haus ist wirklich toll, wir verstehen uns hier alle. Die jungen Leute, wir älteren, es passt einfach. Da hatte der Herr von VIVAWEST bei der Auswahl der Mieter ein unheimlich gutes Händchen. Wir rennen uns nicht gegenseitig die Tür ein, aber jeder kann beim anderen klingeln, alle sind hilfsbereit. Als ich einmal verreist war, bekam ich zum Beispiel jede Menge Nachrichten von meinen Nachbarn: „Petra, der Lift geht nicht. Wenn du zurückkommst, sag Bescheid, wir helfen dir.“ Hilfe brauchte ich dann doch nicht, denn der Lift war schon repariert, als ich nach Hause kam. Wir treffen uns auch regelmäßig, aus allen Häusern, ganz zwanglos. Jeder bringt etwas mit, wir setzen uns gemütlich zusammen und plaudern. Nachbarn sind etwas Wertvolles.



Petra Reich ist viel mit ihrer Hündin Kiri unterwegs – ins Grüne ist es nicht weit vom Quartier aus

Was gefällt Ihnen an Ihrer Wohnung besonders?

Alles. Ich kam herein, und es war sofort meine Wohnung. Das war ein Bauchgefühl. Schon als ich den Grundriss hatte, fing ich an zu schauen, welche Möbel ich wohin stellen will. Ich habe mir andere Wohnungen angesehen, aber es konnte keine mithalten. Auch von der Lage her, ich bin schnell zum Einkaufen und in der Innenstadt, alles ohne Auto. Ich habe ein riesiges Schlafzimmer, in dem ich eine kleine Büroecke eingerichtet habe. Auch das Bad ist optimal mit der ebenerdigen Dusche. Und ich habe einen Tiefgaragenstellplatz für mein Auto, behindertengerecht. Es ist ein tolles Gesamtpaket. Ich fühle mich sehr wohl.

Frau Gueye, Sie sind zu fünft. Eine schöne Wohnung zu finden ist wahrscheinlich nicht einfach.

Wir haben echt Glück gehabt. Ich dachte, dass ich nie eine Wohnung finden würde – als alleinerziehende Mutter mit vier Kindern. Die Wohnung von VIVAWEST habe ich im Internet gesehen und per Onlineformular die Anfrage gestellt. Das war an einem Samstag im Februar 2019. Direkt am Montagmorgen rief mich ein Herr von VIVAWEST an, so schnell, das habe ich noch nie erlebt. Und er war unfassbar nett und offen, richtig toll. Als ich zum Beispiel sagte, dass ich vier Kinder hätte, fragte er, ob es Jungen oder Mädchen seien. Ich habe mich gewundert, warum er fragt. Er meinte dann, dass die Aufteilung der Zimmer einfacher sei, wenn es nur Jungen oder nur Mädchen seien. Total aufmerksam, 100 Punkte!

Wie ging es weiter?

Noch am selben Tag habe ich mir die Musterwohnung angeschaut, ich war sofort schockverliebt. Aber die Miete war leider zu hoch. Im Internet habe ich herausgefunden, dass einige Wohnungen im Quartier öffentlich gefördert werden. Darüber habe ich mit dem Herrn von VIVAWEST gesprochen, und er sagte mir, dass es mit Wohnberechtigungsschein viel günstiger würde. Wir durften uns dann sogar eine Wohnung aussuchen, im zweiten Bauabschnitt war noch alles frei. Für meine Jungs ist die Erdgeschosswohnung mit Garten perfekt.



AMINATA GUEYE

... lebt mit ihren vier Kindern in einer 4,5-Zimmer-Wohnung in Münster-Kinderhaus. Das Quartier umfasst 161 Wohnungen in vierzehn Gebäuden mit drei- und viergeschossiger Bauweise. Einkaufsmöglichkeiten, Freizeit- und Erholungsangebote sowie Schulen und Kindergärten befinden sich ganz in der Nähe. Es besteht eine gute Anbindung ans Stadtzentrum

Glücklich in ihrem neuen Heim in Münster: Aminata Gueye und ihr ältester Sohn Luis



Die Vorfreude auf den Sommer im schön bepflanzten Quartier ist groß

Im September 2019 sind Sie eingezogen.

Wie gefällt es Ihnen?

Ich bin sehr glücklich. Es ist alles gut durchdacht. Im Flur direkt an der Tür ist eine Nische für einen großen Garderobenschrank, in dem ich die Jacken der Kids versteue. Überall Fußbodenheizung. Der Boden sieht fast aus wie Echtholz, ist aber Vinyl – gut zu pflegen und nicht empfindlich, bei vier Kindern ideal. Auch der Standort ist perfekt. Die Schule ist direkt um die Ecke, die Kita ganz in der Nähe. Die Kleinen haben es nicht weit zu ihrem Vater, denn vorher haben wir an den Rieselfeldern gewohnt. Und mir gefällt es, dass es hier urbaner ist als dort. Es ist, als wäre diese Wohnung extra für uns gebaut worden. Wir fühlen uns ganz einfach zu Hause.



Aufschwung in der Nordstadt

VIVAWEST entwickelt das Dortmunder Quartier Borsig-West

Die Dortmunder Nordstadt ist das größte zusammenhängende Gründerzeitviertel Nordrhein-Westfalens. Mittendrin: rund 830 Wohneinheiten im Bereich Borsig-West, die zum Bestand von VIVAWEST gehören. Das Quartier hat enorme städtebauliche Qualität und eine sehr lange Tradition – auch wenn das Image der Nordstadt in der jüngeren Vergangenheit von den Themen Migration, Kriminalität und Armut geprägt war. Der Standort ist historisch eng mit Hoesch-Stahl verbunden, Dortmunds ehemals größtem Arbeitgeber. Zudem ist der Borsigplatz über die Stadtgrenzen hinaus als die Wiege des BVB bekannt.

AUSGEZEICHNETE SICHERHEIT

Die ganzheitliche Quartiersentwicklung durch VIVAWEST soll dazu beitragen, Borsig-West als gute Adresse im Dortmunder Norden zu reaktivieren. Flankiert wird das Projekt von einer öffentlichkeitswirksamen Kampagne, die das Image des Quartiers verbessern soll.

Neben baulichen Maßnahmen zur Steigerung des Wohnkomforts liegt ein Schwerpunkt auf der Stärkung des allgemeinen Sicherheitsgefühls. Hinzu kommt in Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern vor Ort ein breites Angebot zur Förderung des nachbarschaftlichen Engagements.

Für die Modernisierungsarbeiten des ersten Bauabschnitts im Quartiersbereich Lütgenholz hat VIVAWEST gemeinsam mit der Dortmunder Polizei ein Konzept zur städtebaulichen Kriminalprävention erarbeitet. In diesem Zuge wurden die Außenanlagen so umgestaltet, dass die neue Wegführung klare Sichtachsen bietet. Ein Beleuchtungskonzept, das sämtliche Hauseingänge, Wege und Plätze in Licht hüllt, trägt zusätzlich dazu bei, dass sogenannte Angsträume gar nicht erst entstehen.

In den Gebäuden wurden Wohnungs- und Balkontüren sowie Fenster durch den Einbau von mechanischen Elementen einbruchssicher verstärkt. Außerdem lässt sich nun aus den Woh-



Im Beisein von Dortmunds Oberbürgermeister Ullrich Sierau (links) überreichte Polizeipräsident Gregor Lange (Mitte) die Auszeichnung „Zuhause sicher!“ an den Generalbevollmächtigten von VIVAWEST, Haluk Serhat

nungen heraus das Licht im Hausflur anschalten, um jederzeit sehen zu können, wer vor der Wohnungstür steht. Nach Abschluss der Maßnahmen erhielt VIVAWEST die Auszeichnung „Zuhause sicher!“ aus den Händen des Dortmunder Polizeipräsidenten Gregor Lange.

KUNST STIFTET IDENTITÄT

Großflächige Fassadenbilder, sogenannte Murals, zeigen an den VIVAWEST-Gebäuden im Lütgenholz historische Hoesch-Motive. Sie sollen identitätsstiftend wirken und die Verbundenheit der Bewohner zu ihrem Quartier steigern. Geschaffen wurden die Kunstwerke von den Dortmunder Graffitikünstlern More Than Words. Als Nächstes wird an den Fassaden rund um den Borsigplatz das Thema BVB in Szene gesetzt.

„Die Modernisierung am Lütgenholz ist ein erster Schritt der groß angelegten Modernisierung unseres Bestands im Bereich Borsig-West. Wir glauben an die Nordstadt und möchten unseren Teil dazu beitragen, dass die Menschen gern und sicher in ihrem lebens- und liebenswerten Quartier zu Hause sind“, sagt Haluk Serhat, Generalbevollmächtigter von VIVAWEST.

6,5 Mio.

INVESTITIONSSUMME

Seit 2017 hat VIVAWEST rund 6,5 Millionen Euro in die Modernisierung des Quartiers Lütgenholz investiert

Zum Quartiersbereich Lütgenholz gehören 21 Gebäude mit 184 Wohnungen sowie weitläufige Außenanlagen und großzügige Innenhöfe





Energieautarkes Mehrfamilienhaus mit sechs Wohneinheiten in Wilhelmshaven

Energieautarkes Wohnen

Pilotprojekt mit Energieexperte in Planung

Der Klimaschutz ist eine Herausforderung, zu deren Bewältigung VIVAWEST als Akteur der Wohnungswirtschaft mit hohen Investitionen beiträgt – und auch in Zukunft beitragen wird. Dass das Unternehmen bei diesem wichtigen Thema seiner gesellschaftlichen Verantwortung nachkommt, zeigen vor allem das Modernisierungs- und das Neubauprogramm. Durch die energetische Modernisierung von rund 1.750 Wohnungen pro Jahr, den Einbau neuer Heizanlagen sowie den Abbruch technisch veralteter und den Neubau energieeffizienter Gebäude hat VIVAWEST den CO₂-Ausstoß je Quadratmeter im Vergleich zum Basisjahr 1990 bislang um rund 55,6 Prozent gesenkt. Das ist deutlich mehr, als das Klimaschutzziel der Bundesregierung für 2020 vorgibt: eine Minderung um 40 Prozent.

ENERGETISCHE SELBSTVERSORGUNG

Über diese Modernisierungs- und Neubaumaßnahmen hinaus plant VIVAWEST ein Pilotprojekt mit weitgehend energieautarken Mehrfamilienhäusern. Derzeit werden mögliche Standorte geprüft. Kern des Konzeptes ist, dass sich die Gebäude zu einem hohen Grad energetisch selbst versorgen und durch den Einsatz regenerativer Energien einen sehr niedrigen CO₂-Ausstoß aufweisen. Ein Wassertank als Langzeitwärmespeicher hält die über Sonnenkollektoren

gewonnene Wärme vor, ein Batteriespeicher den über Fotovoltaikzellen generierten Strom. Beide Speicher sind jeweils in die nach Süden ausgerichteten Gebäudekörpern integriert.

NEUE MIETMODELLE DENKBAR

Professor Dipl.-Ing. Timo Leukefeld von der Technischen Universität Bergakademie Freiberg ist Energieexperte und begleitet VIVAWEST bei der Planung des Projekts. Er hat selbst bereits erfolgreich energieautark gebaut und verschiedene Gewerbe- und Wohnimmobilien mit einem hohen Maß an energetischer Eigenversorgung konzipiert.

Energieautarkie macht auch neue Mietmodelle denkbar: Durch die intelligente Energieversorgung der Gebäude ließen sich Pauschalmietmodelle, die auch Kosten für Wärme und Strom umfassen, entwickeln. Für die Mieter würde dies eine langfristige und bessere Planbarkeit ihrer Wohnkosten bedeuten.

VIVAWEST befindet sich in engem Austausch mit Timo Leukefeld und seinem Team und hat in den ersten Planungen für das Pilotprojekt bereits mögliche innovative Mietmodelle skizziert. Aus der Zusammenarbeit mit dem Energieexperten erhofft sich VIVAWEST auch viele neue Erkenntnisse und Impulse für künftige Investitionen mit Blick auf den Klimaschutz.



E-MOBILITÄT

Im Rahmen des Pilotprojekts soll auch ein Carsharing-Angebot mit E-Autos für die Mieter geschaffen werden

Gut investiert

Ausgewählte Projekte, die 2019 begonnen wurden, im Bau waren oder fertiggestellt wurden



Maßnahme
Grundstücksentwicklung
Wohnungen 364
Düsseldorf-Benrath
Mühlenquartier



Maßnahme
Grundstücksentwicklung
Wohnungen 370
Düsseldorf-Oberbilk
Schöffenhöfe



Maßnahme
Neubau
Wohnungen 32
Dortmund-Wambel
Espenstraße,
Buchenstraße



Maßnahme
Neubau
Wohnungen 63
Essen-Rüttenscheid
Köndgenstraße,
Eduard-Lucas-Straße,
Alfredstraße

**Maßnahme**

Modernisierung

Wohnungen 477**Dortmund-Borsigplatz**Unnaer Straße, Dürener
Straße, Dreherstraße,
Lünener Straße**Maßnahme**

Modernisierung

Wohnungen 122**Duisburg-Overbruch**Gatermannshof,
Grünstraße



Maßnahme
 Modernisierung
Wohnungen 138
Lünen-Brambauer
 Amselweg



Maßnahme
 Modernisierung
Wohnungen 40
Herne-Mitte
 Goethestraße,
 Viktor-Reuter-Straße



Maßnahme
 Modernisierung
Wohnungen 614
Moers-Eicker Wiesen
 Eicker Wiesen



Maßnahme
 Erwerb
 schlüsselfertiger Neubau
Wohnungen 109
Essen-Innenstadt
 Selmastraße,
 Henriettenstraße





Maßnahme
Grundstücksentwicklung
Wohnungen 55
Mönchengladbach-
Rheydt
Bendhecker Straße

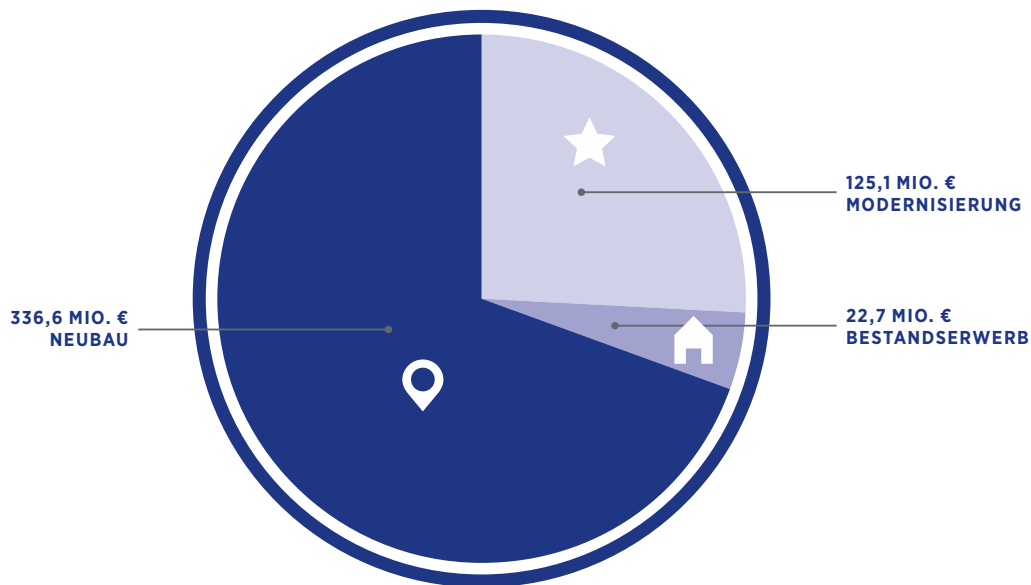


Maßnahme
Erwerb
schlüsselfertiger Neubau
Wohnungen 63
Monheim
Am Waldbeerenberg,
Grazer Straße



Neubau im Fokus

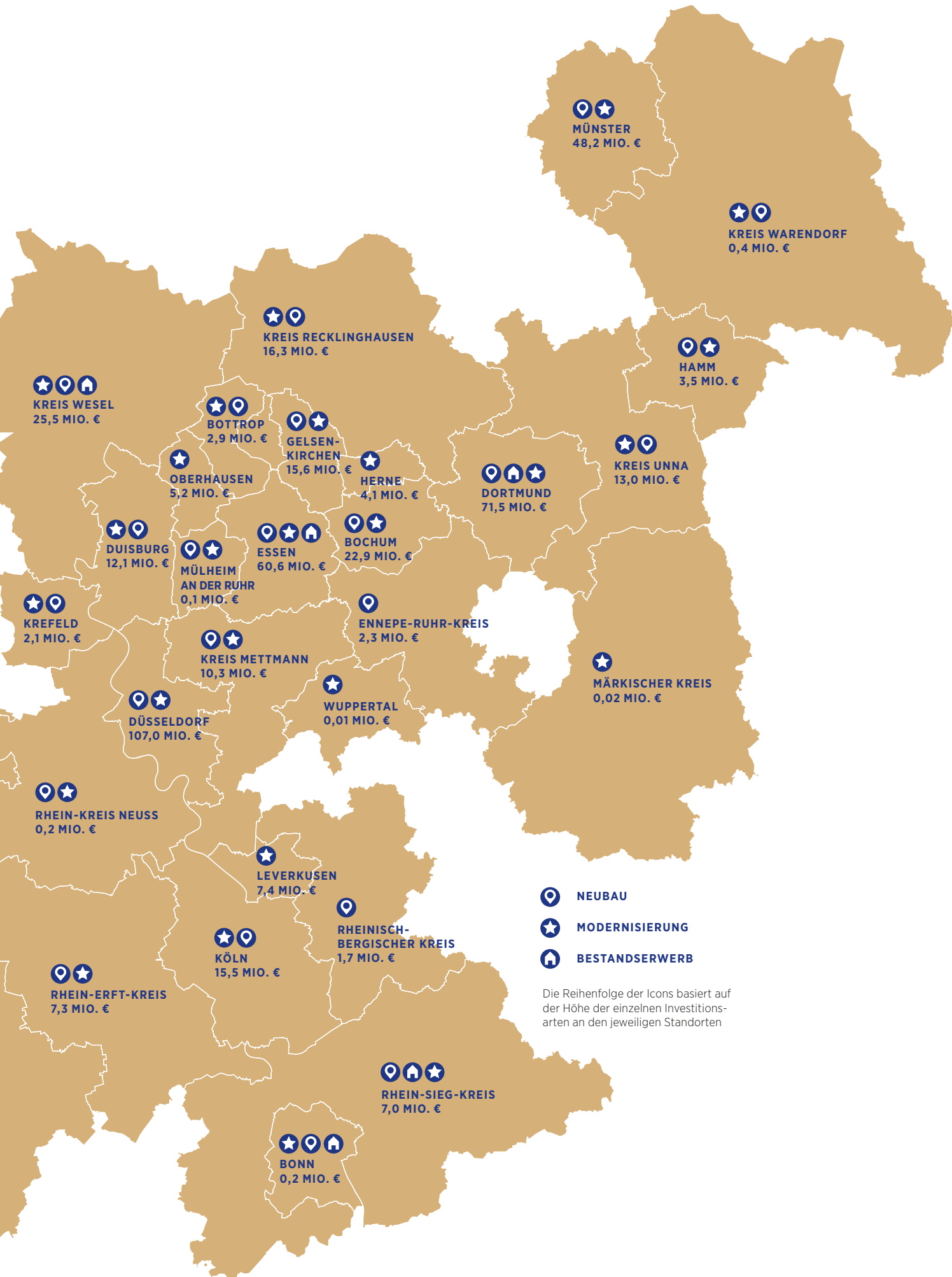
Im Jahr 2019 erhöhte VIVAWEST die Neubauinvestitionen nochmals deutlich. Mit 337 Millionen Euro flossen 70 Prozent der Investitionen in die Schaffung von neuem Wohnraum. Bis 2024 sollen knapp 7.000 Wohnungen errichtet werden.



„MIT UNSEREN INVESTITIONEN
LEISTEN WIR EINEN DEUTLICHEN
BEITRAG ZUR SCHAFFUNG DES
DRINGEND BENÖTIGTEN WOHNRAUMS
IN NORDRHEIN-WESTFALEN.“

Claudia Goldenbeld, Sprecherin
der VIVAWEST-Geschäftsführung







ENGAGEMENT

Beitragen

Wie wir das

Wirgefühl

stärken



Ein gutes Miteinander bedeutet Lebensqualität und ist uns wichtig. Deshalb fördern wir den Zusammenhalt: ob in unseren Quartieren oder in der Region. Mit unseren Beschäftigten arbeiten wir partnerschaftlich an der Zukunft unseres Unternehmens.



Los geht's: Start des VIVAWEST-Marathons im Konfettigestöber

Bewegung im Revier

VIVAWEST sponsert zwei sportliche Höhepunkte in Nordrhein-Westfalen

VIVAWEST unterstützte im Jahr 2019 zum wiederholten Mal mit dem VIVAWEST-Marathon und der VIVAWEST-Ruhrpott Tour zwei bedeutende Sportveranstaltungen in Nordrhein-Westfalen.

Beim VIVAWEST-Marathon gingen am 19. Mai 2019 insgesamt 9.344 Läuferinnen und Läufer auf den unterschiedlichen Distanzen an den Start. Der Startschuss fiel an der Overwegstraße in Gelsenkirchen. Von dort führte die 42,195 Kilometer lange Strecke vorbei an alter Industriekultur, grünen Landstrichen, Wohnsiedlungen – und mitten durch die VIVAWEST-Fanmeile im Gelsenkirchener Nordsternpark, wo Musik und ein Streetfood-Markt für Volksfestatmosphäre sorgten. Die vielen Zuschauer am Streckenrand

81

KOLLEGEN AM START

VIVAWEST-Mitarbeiter waren nicht nur als Helfer beim VIVAWEST-Marathon dabei. Insgesamt 81 Kollegen zogen selbst die Laufschuhe an – so viele wie nie zuvor

auf Höhe des Nordsternparks motivierten mit ihren Anfeuerungen die Sportlerinnen und Sportler jedenfalls trotz sommerlicher Temperaturen zu Höchstleistungen.

Am Ende gewann über die Marathondistanz bei den Männern Elias Sansar, bei den Frauen siegte Annika Vössing. Unter den Startern waren auch mehr als 100 Feuerwehrleute. Sie trugen im Rahmen des VIVAWEST-Marathons die Deutschen Feuerwehrmeisterschaften im Halbmarathon und Marathon aus.

KOLLEGEN HELFEN AN DER STRECKE

Für einen reibungslosen Ablauf an der Strecke sorgten zahlreiche VIVAWEST- und IG-BCE-Mitarbeiter, die zum Beispiel Klatschpappen verteil-



Claudia Goldenbeld (links), Sprecherin der VIVAWEST-Geschäftsführung, und Ina Scharrenbach, Ministerin für Heimat, Kommunales, Bauen und Gleichstellung in NRW, gaben den Startschuss zum VIVAWEST-Marathon

ten oder sich um den Versorgungsstand kümmern, an dem unter anderem Wasser, Cola, Bananen und Traubenzucker an die Läufer verteilt wurden. Andere Kollegen gingen selbst an den Start – so wie Daniel Kiesel. Der Mitarbeiter im Kundencenter Rhein-Ruhr lief in der VIVAWEST-Staffel und war hinterher sowohl mit seiner Leistung als auch mit der Atmosphäre zufrieden: „Ich bin jeden zweiten Tag vor der Arbeit 15 Kilometer gejoggt, damit ich fit bin. Es hat sich gelohnt, und die Stimmung ist wirklich gut. Es macht einfach Spaß, hier zu laufen.“

FORTSETZUNG FOLGT

Beeindruckt von der Veranstaltung zeigte sich VIVAWEST-Geschäftsführer und Arbeitsdirektor Dr. Ralf Brauksiepe, der zum ersten Mal dabei war: „Das hier ist wichtig. Es prägt die Region und ist auch ein Zeichen dafür, dass wir hier zusammenhalten. VIVAWEST sorgt dafür, dass die Menschen zusammenkommen. Ich finde, das ist eine tolle Sache.“

Entsprechend positiv waren die Reaktionen, als VIVAWEST-Geschäftsführerin Claudia Goldenbeld vor Ort verkündete, dass es mit dem Marathon, dessen Namensgeber VIVAWEST seit 2013 ist, auch in Zukunft weitergehen soll: „Wir möchten den Menschen im Ruhrgebiet dieses Sportereignis und Familienfest gern weiter anbieten. Das hier findet ja nun schon zum siebten Mal statt und ist für uns bereits Tradition. Deshalb haben wir uns entschlossen, dass wir die zehn Jahre auf jeden Fall vollmachen und 2022 als Titelsponsor das zehnjährige Jubiläum des VIVAWEST-Marathons feiern.“

AUCH RADSPORT IM FOKUS

VIVAWEST engagiert sich im sportlichen Bereich auch im Radsport. Bereits zum vierten Mal übernahm das Unternehmen das Titelsponsoring der



VIVAWEST-Ruhrpott Tour. Im Jahr 2019 gastierte die beliebte Radrennserie in Duisburg, Gelsenkirchen und Recklinghausen.

Neben Profirennen gab es Wettkämpfe für Amateure, Jugendliche und Kinder. Die Rundkurse führten dabei durch VIVAWEST-Quartiere oder an VIVAWEST-Siedlungen vorbei. Für gute Unterhaltung der Zuschauer entlang der Strecke, unter denen auch viele VIVAWEST-Mieter waren, sorgte ein buntes Rahmenprogramm. Junge Radsportfans konnten sich etwa über ein Glücksrad, Ballonkunst und Kinderschminken freuen, während viele Erwachsene die zahlreichen Verpflegungsstände und Sitzgelegenheiten für eingeselliges Nachbarschaftstreffen nutzten.

Auf der Straße ging der Gesamtsieg bei den Profis derweil nach insgesamt drei Etappen an Vorjahressieger Alexander Nordhoff. Seine verdiente Gratulation erhielt er nach der letzten Etappe von Gelsenkirchens Oberbürgermeister Frank Baranowski und dem Vorsitzenden der Geschäftsführung der Vivawest Dienstleistungen GmbH, Dietrich Schulz.

Die VIVAWEST-Ruhrpott Tour führte durch Duisburg, Gelsenkirchen und Recklinghausen



Für ein gutes Miteinander

Die Vivawest Stiftung stärkt seit zehn Jahren die Gemeinschaft in den Quartieren



Farbenfrohe Nistkästen bauten die Kinder bei der Ferienfreizeit in Marl

Um sich zu Hause zu fühlen, braucht es mehr als eine schöne Wohnung. Eine funktionierende Nachbarschaft und ein angenehmes Umfeld tragen wesentlich dazu bei. Deshalb fördert die Vivawest Stiftung das gute Miteinander und die Vernetzung der Mieter in den Quartieren. In der Stiftung bündelt VIVAWEST seit zehn Jahren soziales Engagement. Mit rund 825.000 Euro unterstützte sie auch im Jahr 2019 wieder eine Vielzahl von Projekten und sozialen sowie kulturellen Angeboten. Das Geld kam Senioren- und Jugendtreffs, der Hausaufgabenhilfe und Freizeitangeboten für Mieterkinder, aber auch Integrationsmaßnahmen zugute.

EHRENAMTLICHE IM EINSATZ

In mehr als 40 VIVAWEST-Quartieren gibt es Gemeinschaftsräume oder Nachbarschaftstreffpunkte, die lokale soziale Träger oder Ehrenamtliche, meist engagierte Mieter des jeweiligen Quartiers, betreiben. „Dieses ehrenamtliche Engagement wissen wir ganz besonders zu schätzen“, sagt Uwe Goemann, Geschäftsführer der Vivawest Stiftung. Mittlerweile sind rund 300 „gute Geister“ in ihrem direkten Umfeld aktiv, beispielsweise als „Seniorenpaten“, „Spielplatzpaten“, „Wohnumfeldpaten“ und seit Neuestem auch als „Sportpaten“. „Unsere Ehrenamtlichen sind kommunikativ, kompetent und hilfsbereit zur Stelle, wenn es darauf ankommt. Ohne diese



JOBLINGE

Die Vivawest Stiftung spendet 10.000 Euro jährlich an JOBLINGE. Die Initiative hat das Ziel, Jugendlichen mit schwierigen Startbedingungen echte Jobchancen zu verschaffen und sie bei der nachhaltigen Integration in Arbeitsmarkt und Gesellschaft zu unterstützen

engagierten ‚Kümmerer‘ wären unsere Quartiere nicht das, was sie sind“, so Goemann.

ENGAGEMENT WIRD GEWÜRDIGT

Aus diesem Grund unterstützt die Vivawest Stiftung ihre ehrenamtlichen Helfer, wo sie kann. Die hauptamtliche Ehrenamtsbeauftragte Claudia Peter steht den VIVAWEST-Paten als Ansprechpartnerin zur Seite, fördert den Austausch der Helfer untereinander und kümmert sich um ihre Belange. Außerdem werden die Ehrenamtlichen mit gezielten Schulungen wie Kommunikationstrainings oder Erste-Hilfe-Kursen fit für ihre Aufgabe gemacht. Eine Unfallversicherung sichert sie bei ihrem Einsatz im Quartier ab. Und einmal im Jahr lädt VIVAWEST die Helfer und ihre Angehörigen zu einem „Tag des Ehrenamtes“ ein – und bedankt sich mit einem gemeinsamen Ausflug für ihr Engagement.

FERIENFREIZEITEN FÜR MIETERKINDER

Eine feste Größe unter den Stiftungsaktivitäten sind die Kinderferienprogramme. Die Ferienfreizeiten erleichtern den Mietern die Kinderbetreuung während der Ferien. Denn die sind für Schüler zwar die schönsten Wochen im Jahr, stellen Eltern jedoch regelmäßig vor Herausforderungen. 2019 fanden in 16 VIVAWEST-Quartieren jeweils einwöchige Ferienaktionen für Kinder im Alter zwischen sechs und zwölf Jahren statt. Mehr



2019 führte der Ausflug am Tag des Ehrenamts ins Variété et cetera in Bochum

als 300 junge Mieter haben etwa als kleine Astronauten ihr eigenes Sonnensystem gebastelt, als Ballkünstler ihre Fußballtechnik verbessert oder Nisthilfen für heimische Vögel gebaut. So haben die Kinder auf spielerische Weise Neues aus den Naturwissenschaften gelernt, ihre eigene Kreativität entdeckt und neue Freundschaften geschlossen. „Uns ist ein gutes Miteinander in unseren Quartieren sehr wichtig. Wir freuen uns, wenn wir unseren Mietern mit diesem Angebot die Kinderbetreuung in den Ferien erleichtern können“, sagt Dr. Stephan Schmidt, der gemeinsam mit Uwe Goemann die Geschäftsführung der Vivawest Stiftung innehat.

WEITER IM DICHTERVIERTEL AKTIV

Gute Nachbarschaft und Zuhause-Gefühl stehen auch beim Engagement der Vivawest Stiftung im Duisburger Dichterviertel im Vordergrund. In der denkmalgeschützten Bergarbeitersiedlung im Stadtteil Obermarxloh leben Menschen aus unterschiedlichsten Kulturkreisen. Um das nachbarschaftliche Miteinander zu stärken, wird das Quartier seit vielen Jahren von der Vivawest Stiftung unterstützt.

Im Jahr 2019 haben die Stadt Duisburg, die Entwicklungsgesellschaft Duisburg mbH und VIVAWEST die seit Jahren erfolgreiche Kooperation rund um das Quartiersmanagement im Dichterviertel für drei weitere Jahre verlängert.

300

VIVAWEST-PATEN

Die Ehrenamtlichen fördern nicht nur die gute Nachbarschaft im Quartier. Sie geben auch wichtige Anregungen und Hinweise auf eventuelle Probleme vor Ort, machen Verbesserungsvorschläge und zeigen Entwicklungschancen auf



Wirgefühls zeichnet die Ehrenamtsfamilie aus

Bis einschließlich 2022 wird die Stiftung die Quartiersarbeit mit 52.000 Euro im Jahr unterstützen. Die Stadt Duisburg finanziert die Kooperation mit 42.000 Euro jährlich.

Das Quartiersbüro am Goetheplatz ist mit seinen vielen Angeboten für Bewohner die erste Anlaufstelle. „Das Quartiersmanagement leistet hervorragende Arbeit: von Sprachkursen über Hilfe bei Behördengängen bis hin zur Organisation eines Seniorencafés und eines internationalen Kinderfestes. Wir freuen uns, dieses außergewöhnliche Engagement für weitere drei Jahre zu unterstützen“, sind sich die beiden Stiftungsgeschäftsführer einig.

FÜR ERFOLGREICHE INTEGRATION

VIVAWEST möchte, dass sich die Menschen in ihren Quartieren wohlfühlen. In den vergangenen fünf Jahren hat das Unternehmen Wohnraum für mehr als 1.000 geflüchtete Menschen zur Verfügung gestellt – und hilft ihnen auch bei der Integration in die neue Heimat. Dafür stellte die Vivawest Stiftung seit 2015 eine Summe von rund 300.000 Euro bereit. Mit dem Geld werden Initiativen und zusätzliche Integrationsprojekte in den VIVAWEST-Quartieren realisiert.

Schätzen die Ehrenamtlichen: Uwe Goemann (links) und Dr. Stefan Schmidt, beide Geschäftsführer der Vivawest Stiftung, mit Claudia Peter, VIVAWEST-Ehrenamtsbeauftragte



Bei der alljährlichen „Extraschicht“ verwandelt sich der Nordsternurm in einem einzigartigen Farbenspiel (Bild rechts)

Von der Terrasse auf 83 Meter Höhe überblicken Besucher das gesamte Ruhrgebiet



Kulturförderturm im Nordsternpark

Der ausgebaut Nordsternurm in Gelsenkirchen lockt jedes Jahr Tausende Besucher an

Ob als Wahrzeichen, Veranstaltungsort oder Aussichtspunkt: Der Nordsternurm prägt Gelsenkirchen. Die weithin sichtbare Landmarke im Nordsternpark zählt nicht nur zu den sogenannten Hochpunkten im Revier, sondern bietet Besuchern von der auf 83 Meter Höhe gelegenen Terrasse auch einen beeindruckenden Rundumblick auf das Ruhrgebiet. Nicht ohne Grund zählt der ehemalige Förderturm der Zeche Nordstern zu den Hauptattraktionen der „Route der Industriekultur“. So wie der Umbau des zentralen Zechenensembles zum Hauptverwaltungsstandort von VIVAWEST sind auch der Unterhalt und der öffentliche Betrieb des Nordsternturms ein Standortbekenntnis des Unternehmens.

Der Anfang der 1950er-Jahre gebaute Turm bildet das Herzstück des einstigen Zechenensembles. Entworfen vom Industriearchitekten Fritz Schupp, ist der Förderturm in Stahlskelettbauweise ein heute seltener Repräsentant der Bergbauarchitektur der Nachkriegszeit. Nur drei der von Fritz Schupp in jener Zeit realisierten

Fördertürme sind erhalten. Der Nordsternurm ist als einziger begehbar und für Besucher geöffnet. Auf seinem Dach thront seit 2010 die 18 Meter hohe und 23 Tonnen schwere Statue „Herkules von Gelsenkirchen“ von Markus Lüpertz. Der Turm steht unter Denkmalschutz und beherbergt in seinen historischen Etagen imposante Förder-technik aus Zeiten der Steinkohlegewinnung. Außerdem wird er als Museum genutzt: Die multimediale Dauerausstellung „Wandel is immer“ zeigt die Geschichte des Nordsterngeländes und die Etappen der anhaltenden Veränderung.

GEFRAGTE EVENT-LOCATION

Bereits seit 2013 dient die oberste historische Turmetage bis zu vier Mal im Jahr als Veranstaltungsort für Konzerte der FineArtJazz-Reihe. Während der alljährlichen „Extraschicht“, der langen Nacht der Industriekultur, erleben die Besucher Ausblicke, Einblicke und Illuminationen mit faszinierendem Farbenspiel. Im Jahr 2019 präsentierte der Lichtkünstler Paul Schwer bei der „Extraschicht“ im Außenbereich des Turms sein Werk „Chamäleon in Concert“, bei dem Musik und 841 LED-hinterleuchtete Glasscheiben für ein einzigartiges Farb-Licht-Klang-Erlebnis sorgten. Einen weiteren musikalischen Höhepunkt am Nordsternurm steuerte Singer-Songwriter Jeremy Loops bei. Er spielte am 23. Juni 2019 ein exklusives Vorkonzert auf der Turmterrasse, bevor er am Abend im Rahmen von „LIVE 3 Tage wach! in Gelsenkirchen“ auftrat.

13.000

BESUCHER

Im Jahr 2019 besuchten rund 13.000 Menschen den Nordsternurm

Familienfeier XXL

Mehr als 13.000 Menschen erleben das erste VIVAWEST Family Festival

Zehn namhafte Bands, Besucher aus mindestens drei Generationen und jede Menge Spaß: So lautet die Bilanz des ersten VIVAWEST Family Festivals, das am 10. und 11. August 2019 in Köln stattfand. VIVAWEST hatte die Veranstaltung als „Erlebniswochenende für die ganze Familie“ angekündigt und hielt Wort. Neben den insgesamt zehn Musikern beziehungsweise Bands sorgten ein fast 40 Meter hohes Riesenrad, eine Skate-Arena, ein Zirkuszelt, Jonglage- und Akrobatikkurse, Sprunganlagen und Bastel-ecken für kurzweilige Stunden im Tanzbrunnen.

Zu den Besuchern gehörten mehr als 1.000 VIVAWEST-Mieter, unter ihnen Jennifer Schmitz, die zusammen mit ihrem Vater Josef Fegusch und ihren Töchtern Zoe und Joy aus Leverkusen anreiste. Bereits im Vorfeld war die Aufregung bei Familie Schmitz groß. „Ich habe die letzten Tage bis zum Festival gezählt“, erinnert sich Jennifer Schmitz. Wie versprochen kamen dann tatsächlich alle aus der Familie musikalisch auf ihre Kosten.

Während Josef Fegusch mit Enkelin Zoe auf den Schultern ausgelassen die Lieder der Kölschrock-Gruppe Kasalla mitsang, hatte Jennifer Schmitz beim Auftritt von Sänger und Songwriter Nico Santos den meisten Spaß. Tochter Joy fieberte währenddessen vor allem auf das Konzert von Pop-Poet Max Giesinger am zweiten Tag hin. Glückliche Gesichter gab es aber nicht nur bei Familie Schmitz. „Eine tolle Atmosphäre, tolle Menschen und vor allem so viele Kinder, einfach wunderbar! Wir freuen uns, dass wir das Festival als Familie miterleben“, resümierte eine Besucherin aus Bonn mit ihren beiden Kindern.

WIEDERHOLUNG GARANTIERT

Schon im Vorfeld konnten sich soziale Einrichtungen aus Köln und dem Umland, darunter der Domspitzen e. V., das Medienhilfswerk Lensing und die Arche, über insgesamt 1.000 Freikarten für das Familienfest freuen. „Es ist total schön zu sehen, dass wir hier so viele Familien mit unserer Musik erreichen und gemeinsam eine tolle Zeit verbringen“, sagte Nico Santos nach seinem Auftritt.



Auch abseits der Bühne sorgten zahlreiche Attraktionen für ein abwechslungsreiches Programm beim VIVAWEST Family Festival

Zufrieden zeigte sich auch Claudia Goldenbeld, Sprecherin der VIVAWEST-Geschäftsführung. Sie dankte allen Mitwirkenden für die „großartige Premiere des VIVAWEST Family Festivals“. Dr. Ralf Brauksiepe, VIVAWEST-Geschäftsführer, kündigte eine Neuauflage des Family Festivals im Jahr 2020 an. Dann werden am 15. und 16. August unter anderem Joris, Deine Freunde und Volker Rosin auf der Bühne im Kölner Tanzbrunnen stehen.



Familie Schmitz traf hinter den Kulissen Sänger Nico Santos (Mitte)

VIVAWEST als Arbeitgeber

Der Konzern bietet attraktive, zukunftsfähige und sichere Arbeitsplätze

Mit rund 2.000 Angestellten ist VIVAWEST einer der großen Arbeitgeber in der Region. Von der Ausbildung an wird bei VIVAWEST Mitarbeiterförderung über die gesamte berufliche Laufbahn großgeschrieben. Sichere Arbeitsplätze, eine leistungsgerechte Vergütung, Entwicklungschancen, eine wertorientierte Unternehmenskultur und soziales Engagement zeichnen VIVAWEST als Arbeitgeber aus. Die hohe Bindung der Mitarbeiter zum Konzern zeigt sich in einer niedrigen Fluktuationsquote von 2,3 Prozent.

ARBEITSWELT IM WANDEL

Die digitale Transformation geht häufig mit Unsicherheiten in der Belegschaft einher. Deswegen braucht es vor allem ein verändertes Verständnis von Führung und Unternehmenskultur. Mitarbeiter werden beispielsweise immer eigenbestimmter und haben den Wunsch nach Partizipation. Darum hat VIVAWEST 2019 eine Beteiligungsbörse eingeführt. Ihr Ziel ist es, Mitarbeiter und

DURCH MITARBEITER-BEFragung IDENTIFIZIERTE HANDLUNGSFELDER



* Handlungsfeld im Segment Immobiliendienstleistungen

Führungskräfte aus dem gesamten Konzern an der Erarbeitung der Themen zur digitalen Transformation zu beteiligen und so in dem Prozess mitzunehmen. In bereichs- und hierarchieübergreifenden Arbeitsgruppen können Mitarbeiter an für sie interessanten Themen außerhalb des gewohnten Aufgabenbereichs mitwirken. So wurde die Börse im Rahmen der Digitalisierungsstrategie beispielsweise genutzt, um Arbeitsgruppen zur Erhöhung der Veränderungsbereitschaft und der Innovationsfähigkeit in der Belegschaft sowie für die Entwicklung der Mitarbeiterkompetenzen und des Digital Leadership zu besetzen.

KONZERNWEITE MITARBEITERBEFRAGUNG

Auch Befragungen der Belegschaft stellen eine wichtige Form der Partizipation dar. Die Ergebnisse der Befragung, an der 93 Prozent der Belegschaft teilnahmen, wurden Anfang 2019 auf Betriebsversammlungen vorgestellt. Im Anschluss daran haben Geschäftsführung, Betriebs-

VIVAWEST gibt rund 2.000 Menschen in Nordrhein-Westfalen eine berufliche Perspektive





Das ImmobilienKOLLEG hat sich bei VIVAWEST als fester Bestandteil der Personalentwicklung etabliert

räte und das Projektteam konzernweit die zentralen Handlungsfelder „Mitarbeiterentwicklung und -förderung“, „Veränderungsbereitschaft“ sowie „Vergütung“ identifiziert; für das Segment Immobiliendienstleistungen sind zusätzlich die Handlungsfelder „Anerkennung“ und „Kommunikation“ aufgenommen worden.

Zugleich begann 2019 der Nachfeldprozess in Form von Teamgesprächen mit sämtlichen Mitarbeitern. Gemeinsam mit ihren Führungskräften entwickelten sie mehr als 300 Einzelmaßnahmen, die zumeist innerhalb der eigenen Organisationseinheit Verbesserungen für die tägliche Arbeit bringen sollen. Der Nachfeldprozess ist damit jedoch nicht beendet, sondern läuft bis zur nächsten Mitarbeiterbefragung im Jahr 2022. Bis dahin soll die Zufriedenheit in der Belegschaft weiter steigen und VIVAWEST damit zu einem noch besseren Arbeitgeber werden.

GEZIELTE PERSONALENTWICKLUNG

Mit einer Vielzahl eigener Maßnahmen und Formate stellt sich VIVAWEST der demografischen Entwicklung und dem sich abzeichnenden Fachkräftemangel durch gezielte Mitarbeiterentwicklung und -förderung. Intern durchgeführte Seminare und Workshops bildeten auch 2019 eine große Bandbreite an Themen ab. Individuelle Unterstützung erhielten Mitarbeiter durch Training on the Job oder Businesscoaching.

Im Rahmen des Nachfeldprozesses der Mitarbeiterbefragung initiierten viele Teams Workshops in ihren Organisationseinheiten, moderiert und durchgeführt durch externe Berater und

Trainer. Die Formate ManagementFORUM, FührungskräfteDIALOG und FührungsWERKSTATT konzentrierten sich auf die Führungskräfteentwicklung. Im Segment Dienstleistungen fanden Team- und Impulsworkshops für die operativen Gesellschaften statt. Inhalte aus den Seminaren für Führungskräfte zur Förderung der Führungskultur wurden vertieft.

In den praxisorientierten Follow-up-Trainings ging es um die Auseinandersetzung mit der eigenen Führungsrolle und die Stärkung der Professionalität bei der Wahrnehmung der Führungsverantwortung. Als fester Bestandteil der Entwicklung von Potenzial- und Leistungsträgern hat sich das ImmobilienKOLLEG etabliert. In diesem Rahmen schlossen 22 Teilnehmer im Jahr 2019 erfolgreich das Junior- und NachwuchskräfteKOLLEG mit den letzten Präsenzmodulen und Projektpräsentationen ab.

FUNDIERTE AUSBILDUNG

Ausbildung hat bei VIVAWEST eine lange Tradition und einen hohen Stellenwert. Sie sichert den Nachwuchs und somit die Zukunft des Unternehmens. Um junge Menschen im Zeitalter der Digitalisierung gezielt zu erreichen, ist Ausbildungsmarketing wichtiger denn je. Bewährte Formate sind das IHK-Azubi-Speeddating, der Einsatz von Schulbotschaftern, Berufsinformationstage an Schulen und die Teilnahme an diversen Ausbildungsmessen. Dabei sind insbesondere die Auszubildenden als Experten für ihre jeweiligen Berufsbilder vor Ort dabei, um für VIVAWEST als Ausbildungsbetrieb zu werben. Außerdem

AUSBILDUNG

Immobilien

Anzahl
Auszubildende: 48
davon 2019 gestartet: 22
weiblich: 27
männlich: 21
Ausbildungsberufe: 2
Ausbildungsquote: 4,9 %

Immobilien-dienstleistungen

Anzahl
Auszubildende: 64
davon 2019 gestartet: 22
weiblich: 10
männlich: 54
Ausbildungsberufe: 12
Ausbildungsquote: 6,3 %

Konzern

Anzahl
Auszubildende: 112
davon 2019 gestartet: 43
Ausbildungsberufe: 14
Ausbildungsquote: 5,6 %



Sowohl bei Vivawest Wohnen (oberes Bild) als auch bei der Vivawest Dienstleistungsgruppe begannen 2019 zahlreiche junge Menschen eine Ausbildung



ness and Management in London teilzunehmen. 31 Auszubildende aus dem Segment Immobilien konnten so bereits einen Einblick in den internationalen Immobilienmarkt gewinnen. Nach erfolgreicher Teilnahme und bestandener Abschlussprüfung erhalten sie das Certificate (AHK) Kaufmann/-frau International. Für dieses langjährige Engagement wurde VIVAWEST durch die IHK Nord Westfalen im Oktober 2019 ausgezeichnet.

Auch für die anderen Berufsbilder besteht neben einer individuellen Förderung die Möglichkeit, sich an Sonderprojekten zu beteiligen. Im Rahmen der „Azubi-Baustelle“ können zum Beispiel Auszubildende der Fachrichtungen Garten- und Landschaftsbau Eigeninitiative übernehmen und eine Baustelle von der Vorplanung bis zur Ausführung komplett selbstständig umsetzen.

wurden die Aktivitäten auf Onlineportalen und in sozialen Medien weiter verstärkt.

Die Ausbildung im Konzern konzentriert sich nicht nur auf die Vermittlung von Fachwissen. Auch Methodenkompetenzen und die persönliche Weiterentwicklung werden gefördert. So besteht für die Immobilienkaufleute seit zehn Jahren die Möglichkeit, in Kooperation mit dem Berufskolleg des Europäischen Bildungszentrums der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft an einem dreiwöchigen Professional Development Programme des European College of Busi-

BERUF UND STUDIUM

Mit mehr als 60.000 Euro wurden 2019 Studiengänge, Fortbildungsmaßnahmen und Lehrgänge gefördert. Von 39 laufenden Maßnahmen erhalten 16 Mitarbeiter von Vivawest Wohnen eine finanzielle Förderung. 9 Mitarbeiter begannen eine berufsbegleitende Fortbildung oder ein Studium. 17 Mitarbeiter schlossen eine Fortbildung beziehungsweise ein Studium erfolgreich ab

Seit dem Wintersemester 2019/20 werden im Rahmen des Deutschlandstipendiums 12 Studierende gefördert

38 Schülerinnen und Schüler absolvierten 2019 ein Praktikum bei Vivawest Wohnen

AKTIVES HOCHSCHULMARKETING

An relevanten Hochschulen in der Region ist VIVAWEST präsent, um frühzeitig den persönlichen Kontakt zu künftigen Absolventen aufzubauen. Im Rahmen des Deutschlandstipendiums unterstützt das Unternehmen zudem insgesamt zwölf Studierende an fünf (Fach)hochschulen, vorrangig in den Studiengängen Architektur und Bauingenieurwesen. Bereits seit 2016 baut VIVAWEST zusätzlich aktiv eine Arbeitgebermarke auf, die für Hochschulabsolventen und Fachkräfte attraktiv ist und die Stärken des Konzerns verdeutlicht. Mit Employer-Branding-Profilen auf XING und kununu positioniert sich



Für die internationale Ausbildung im Immobilienbereich wurde VIVAWEST von der IHK ausgezeichnet



VIVAWEST fördert im Rahmen des Aktionsplans Inklusion gleichberechtigte Teilhabe und Barrierefreiheit



Als erstes Unternehmen in NRW erfüllt VIVAWEST die Prüfkriterien des gesetzlichen Unfallversicherungsträgers VBG und trägt seit 2019 die Auszeichnung „Gesundheit mit System“

VIVAWEST mit einer Weiterempfehlungsrate von 98 Prozent als Top-Arbeitgeber.

GESUNDHEIT MIT SYSTEM

Seit einigen Jahren hat sich VIVAWEST ein Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagement (GBM) für die Mitarbeiter auf die Fahne geschrieben. „VIVAFit“ hat sich mittlerweile als interne Marke für das GBM etabliert. Die VIVAFit-Angebote und -Kampagnen mit wechselnden Schwerpunkten zu den Themen Bewegung, Ernährung und Vorsorge werden in Zusammenarbeit mit der Krankenkasse KNAPPSCHAFT konzipiert.

Seminarreihen und Impulsveranstaltungen unterstützen bei einer optimalen Ernährung im Alltag ebenso wie das neue Angebot von kostenfreiem Mineralwasser in den Kantinen. Um die aktive Bewegung der Mitarbeiter zu fördern, bietet VIVAWEST an vielen Standorten Trainings mit professioneller Begleitung zu vergünstigten Bedingungen an. Zahlreiche Kursangebote finden sowohl in der VIVAFit-Halle auf Nordstern als auch vor Ort in den Kundencentern statt. Ein weiterer VIVAFit-Raum eröffnet Anfang 2020 am Verwaltungsstandort der Dienstleister.

VIVAWEST bietet als präventives Angebot eine optimierte Versorgung der Beschäftigten

INTERNE WEITERBILDUNG

Im Jahr 2019 nahmen fast 1.100 Mitarbeiter von Vivawest Wohnen an 90 internen Weiterbildungsveranstaltungen teil. Erfahrene Berater und Trainer unterstützten Mitarbeiter außerdem individuell und bereiteten Führungskräfte gezielt auf neue oder veränderte Aufgaben vor

EXTERNE WEITERBILDUNG

252 Mitarbeiter – davon 22 Führungskräfte – nahmen 2019 zur gezielten fachlichen Weiterbildung an flankierenden externen Seminaren, Lehrgängen, Fachtagungen und Kongressen teil

im Bereich der Physiotherapie und der Orthopädie an. Sie profitieren von einem umfassenden Leistungsspektrum und einer exklusiven Betreuung in kooperierenden Fachzentren. Um lange Wartezeiten auf einen Arzttermin zu vermeiden, können Mitarbeiter zu festgelegten Terminen eine orthopädische Sprechstunde auf Nordstern wahrnehmen und sich unkompliziert direkt am Arbeitsplatz untersuchen lassen.

Mit dem GBM verfolgt VIVAWEST einen ganzheitlichen Ansatz und berücksichtigt auch familiäre Herausforderungen der Beschäftigten. So können Mitarbeiter etwa während der sechswöchigen Sommerferien werktags eine Kinderbetreuung am Standort Nordstern in Anspruch nehmen.

FÖRDERUNG VON INKLUSION

Mit der Unterzeichnung des Aktionsplans Inklusion der IG BCE im Jahr 2019 bekennt sich VIVAWEST dazu, Themen wie Inklusion, gleichberechtigte Teilhabe und Barrierefreiheit im Unternehmen zu fördern und weiterzuentwickeln. Der Aktionsplan ist eine gemeinsame Willenserklärung von Geschäftsführung, Schwerbehindertenvertretung und Betriebsräten der IG-BCE-Mitgliedsunternehmen für verbindliche Ziele und Maßnahmen in fünf Handlungsbereichen.

Gemeinsame Sache

Bericht der Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte im Vivawest-Konzern

Die Gremien der betrieblichen Mitbestimmung bei VIVAWEST sind in der Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte (ARGE) gebündelt. Mit ihren 19 Mitgliedern begleitet die ARGE konzernübergreifende Themen, insbesondere die digitale Transformation.

BETEILIGUNG DER BELEGSCHAFT

Wenn es um Mitarbeiter, Mitarbeiterbelange oder Mitarbeiterdaten geht, sind Mitglieder der ARGE in den Arbeitsgruppen zu Digitalisierungsthemen, die derzeit im Konzern verfolgt werden, immer involviert. Die für die ARGE wichtige breite Beteiligung der Belegschaft am Digitalisierungsprozess zeigt sich unter anderem in einer 2019 eingerichteten Beteiligungsbörse, die auf großes Interesse stößt. VIVAWEST-Mitarbeiter können sich hier unabhängig von Fachrichtung, Unternehmenszugehörigkeit und Hierarchiestufe im Konzern darum bewerben, in ausgewählten Arbeitsgruppen mitzuwirken. Die IG-BCE-Umfrage „Monitor Digitalisierung“ hat gezeigt, dass

Die Mitglieder der ARGE begleiten bei VIVAWEST konzernübergreifende Themen wie die digitale Transformation



6

SITZUNGEN

Aufgrund der Vielfalt und Komplexität der Themen hat die ARGE im Jahr 2019 die Anzahl ihrer Sitzungen von vier auf sechs erhöht

die Veränderungsbereitschaft bei VIVAWEST stärker ausgeprägt ist als im Gesamtergebnis der Befragung. Allerdings fehlt es in einigen Bereichen noch an zusätzlicher Qualifizierung.

BETRIEBSVEREINBARUNGEN

Betriebsvereinbarungen werden für jedes Unternehmen im Vivawest-Konzern einzeln abgeschlossen. Themen, die alle Unternehmen im Konzern betreffen, werden jedoch in Arbeitsgruppen der ARGE zusammen mit dem Arbeitgeber bearbeitet. Seit 2019 ist eine Rahmenbetriebsvereinbarung zum konzernweiten Einsatz eines ERP-Systems in Arbeit, mit dem Ressourcen wie Personal, Kapital, Material und Betriebsmittel bedarfsgerecht geplant und gesteuert werden sollen. Zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie begannen im Jahr 2019 Gespräche, um teilweise bestehende Vereinbarungen zu aktualisieren und auf alle Konzernunternehmen auszuweiten.

ORGANISATIONSANPASSUNGEN

Organisationsanpassungen, die gesellschaftsübergreifend Auswirkungen auf das Personal haben, werden immer von der ARGE begleitet. Im Jahr 2019 betraf dies den Bereich Standortservices und den neu eingerichteten Fachbereich Unternehmensentwicklung Dienstleistungen/ Nachhaltigkeit.

MITARBEITERBEFRAGUNG

ARGE-Vertreter begleiten als Mitglieder eines eigens eingerichteten Lenkungsraumes auch den Nachfeldprozess der im Herbst 2018 durchgeführten Mitarbeiterbefragung. Dabei sind zwei der identifizierten konzernweiten Handlungsfelder, Veränderungsbereitschaft sowie Mitarbeiterentwicklung und -förderung, im Kontext der Digitalisierung besonders von Bedeutung.



Raum für neue, kreative Formen der Zusammenarbeit



Wohlfühlumgebung für neue Denkanstöße und innovative Ideen

Mehr (FREI)RAUM

DW-Zukunftspreis der Immobilienwirtschaft für kreatives Arbeiten im Nordsterturm

Im Zuge der Implementierung ihrer Digitalisierungsstrategie setzt VIVAWEST einen besonderen Fokus auf sogenannte weiche Erfolgsfaktoren: Sie gilt es im Rahmen von Veränderungen der internen Abläufe sowie der Organisationskultur und letztlich der Einführung neuer Denkprozesse und Herangehensweisen zu berücksichtigen. Das Unternehmen bereitet sich so auf die Vielzahl von Veränderungen und Chancen vor, die der Megatrend Digitalisierung auch in der Immobilienbranche mit sich bringt.

RAUM FÜR INSPIRATION UND INNOVATION

Einen wesentlichen Schritt auf dem Weg zu dieser digitalen Transformation ist VIVAWEST mit dem Projekt FREIRAUM gegangen. Durch die Entwicklung innovativ gestalteter Kreativräume im ehemaligen Förderturm der Zeche Nordstern wurde eine besondere Arbeitsumgebung und Arbeitsatmosphäre geschaffen, die den Mitarbeitern und Führungskräften von VIVAWEST eine neue Form der Kommunikation sowie hierarchieübergreifende und interdisziplinäre Zusammenarbeit ermöglichen. Seit Anfang 2019 stehen im FREIRAUM die Türen offen für kreatives Arbeiten, interaktive Workshops, Teambuilding-Maßnahmen, intensive Projektarbeit, Coachings und persönliche Gespräche in entspannter Atmosphäre.

Die neuen Räumlichkeiten in der 16. und 17. Etage werden sehr gut angenommen und bieten sowohl einem gesamten Arbeitsteam als

auch einzelnen Personen Platz zum Denken und Ausprobieren. Von modernster Technik, zum Beispiel Touchscreens oder QR-Codes zur Visualisierung von Projekten, über Whiteboard-Flächen und Moderationsmaterial bis hin zum Knetgummi ist alles vorhanden, um gemeinsam an Zukunftsprojekten zu arbeiten. Das innovative Umfeld inspiriert, fördert agiles Arbeiten und schafft so die Voraussetzungen für viel Freiheit, gelebte Selbstverantwortung und eine Erhöhung der Innovationsfähigkeit im Konzern.

ANREGUNG KAM VON MITARBEITERN

Die Idee für die Kreativräume ging ursprünglich aus internen Workshops hervor, die im Rahmen der Entwicklung der Digitalisierungsstrategie durchgeführt wurden. Der partizipative Ansatz wurde bereits bei der Namensfindung für die neuen Räume gelebt. In einem Ideenwettbewerb wurden die Mitarbeiter gefragt und von einer Jury der Name FREIRAUM ausgewählt.

Für die überzeugende und richtungsweisende Umsetzung des Projektes FREIRAUM wurde VIVAWEST von der Aareon AG und dem Fachmagazin „DW Die Wohnungswirtschaft“ der DW-Zukunftspreis der Immobilienwirtschaft verliehen, der im Jahr 2019 unter dem Motto „Digitale Arbeitswelten“ stand. VIVAWEST überzeugte laut Jury mit einer schlüssigen Gesamtstrategie, bei der die Mitarbeiter im Zentrum des digitalen Kulturwandels stehen.



Claudia Goldenbeld (2. von links), Sprecherin der VIVAWEST-Geschäftsführung, und Sabine Thöne, Bereichsleiterin Zentrale Bewirtschaftung bei VIVAWEST, nehmen den Preis von Axel Gedaschko (rechts), Präsident des Bundesverbands deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen und Schirmherr des Preises, entgegen



Kreativräume im Nordsterturm mit Ausblick auf das Ruhrgebiet



NACHHALTIGKEIT

Bewahren

Wie wir unsere Werte mit **Leben** füllen



Nachhaltigkeit ist die Maßgabe unseres unternehmerischen Handelns. Unser Bestreben ist es, ökonomisch erfolgreich zu sein und dabei gleichzeitig ökologisch und sozial verantwortungsvoll zu agieren. Für eine lebenswerte Zukunft.

Nachhaltigkeit im Konzern VIVAWEST

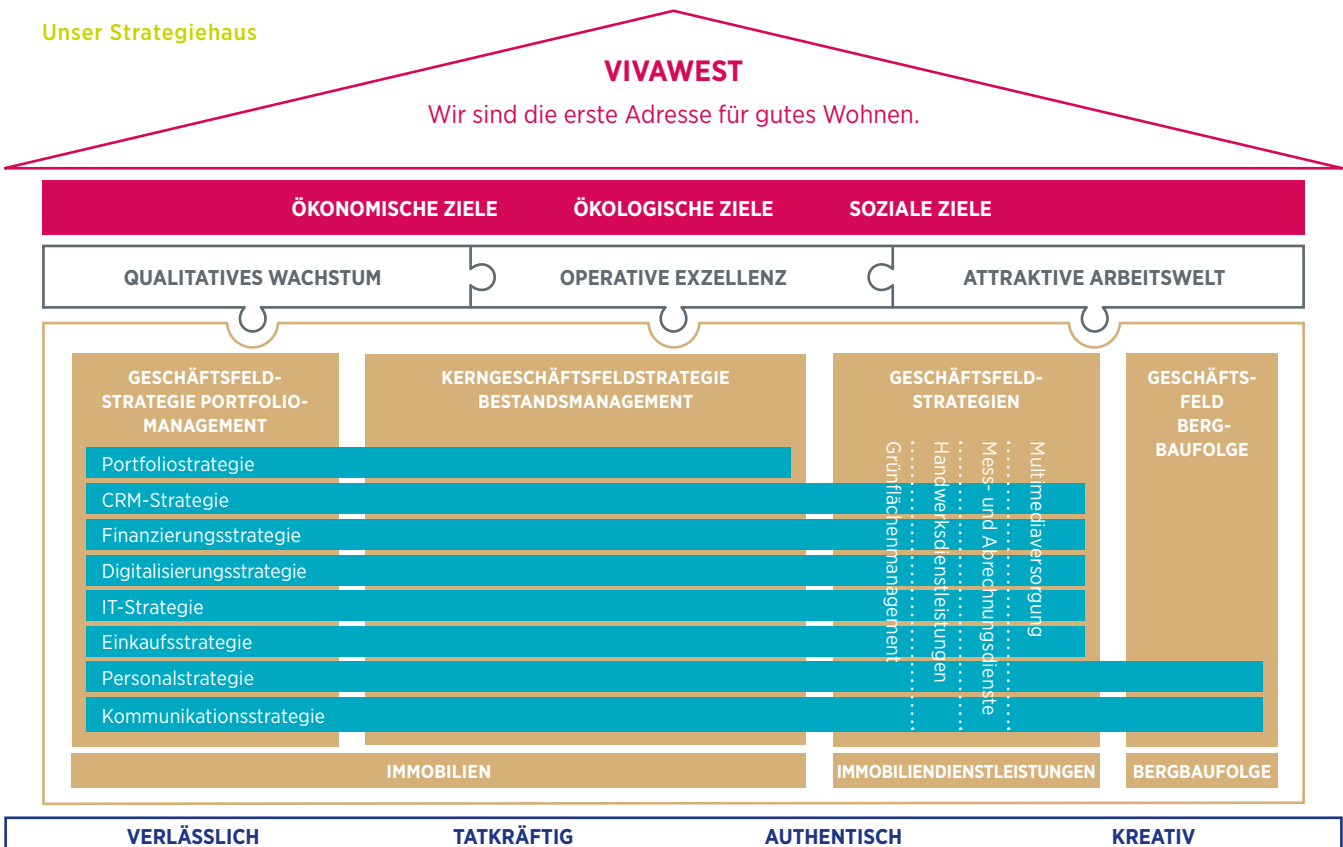
Ökonomisch erfolgreich, ökologisch und sozial verantwortungsvoll

DNK/GRI = Verweis auf das jeweilige Kriterium bzw. den jeweiligen Indikator in der Entsprechenserklärung gemäß Deutschem Nachhaltigkeitskodex (DNK)

DNK 2 Das Markt- und Wettbewerbsumfeld von VIVAWEST gestaltet sich zunehmend dynamischer und differenzierter, wodurch der Konzern immer wieder vor neuen Herausforderungen steht. Diese gilt es zu bewältigen und als Chancen für die Differenzierung gegenüber den Wettbewerbern zu begreifen. Auf der einen Seite sind die hohe Heterogenität des Wettbewerbsumfeldes

und die zahlreichen regulatorischen Rahmenbedingungen in Deutschland zu berücksichtigen, und auf der anderen Seite sind die Megatrends, die zu tief greifenden gesellschaftlichen Veränderungen führen. Bedingt durch die Urbanisierung, Seniorisierung und Singularisierung, geht die demografische Entwicklung einher mit entsprechenden Anpassungsbedarfen

Unser Strategiehaus



im Wohnungsbestand. Aufgrund der Internationalisierung steigen die Anforderungen an die Integration von Migranten in den Quartieren. Mit der Energiewende wachsen die Ansprüche an die Energieeffizienz und die Reduzierung der CO₂-Emissionen, vor allem in Bezug auf den Wohnungsbestand. Die Digitalisierung erfordert Veränderungen im Denken und Handeln aufgrund des sich ändernden Informations- und Kommunikationsverhaltens sowohl der Kunden als auch der Beschäftigten. Zusammengefasst ergeben sich durch den gesellschaftlichen Wandel unterschiedliche Chancen und Risiken, die den Ausgangspunkt für die strategischen Überlegungen von VIVAWEST darstellen.

DNK 1 Als eines der führenden Wohnungsunternehmen und größter ganzheitlicher Quartiersentwickler in Nordrhein-Westfalen ist sich VIVAWEST ihrer gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber Kunden, Mitarbeitern und der Region bewusst. Mit der Vision, die erste Adresse für gutes Wohnen zu sein, ist VIVAWEST daher bestrebt, langfristigen ökonomischen Erfolg bei gleichzeitiger Übernahme von ökologischer und sozialer Verantwortung im Sinne eines nachhaltigen Geschäftsmodells sicherzustellen. Mit diesem Anspruch wurde die Strategie VIVAWEST 2025 im Jahr 2016 erarbeitet und seither laufend fortentwickelt. Um das nachhaltige Denken und Handeln sichtbar zu positionieren, wurden die Nachhaltigkeitsziele explizit als Elemente im VIVAWEST-Strategiehaus aufgenommen. Nachhaltigkeit ist folglich ein integraler Bestandteil des Geschäftsmodells und der strategischen Ausrichtung von VIVAWEST, weshalb eine eigens formulierte Nachhaltigkeitsstrategie nicht ausgeprägt wurde.

Der Weg zur Erreichung der Vision lässt sich anhand der drei eng miteinander verbundenen

Entwicklungspfade „qualitatives Wachstum“, „operative Exzellenz“ und „attraktive Arbeitswelt“ beschreiben, welche die strategischen Ziele auf einer übergeordneten Ebene zusammenfassen. Die zeitgleiche und kombinierte Verfolgung der drei Entwicklungspfade ist dabei entscheidend für die erfolgreiche Umsetzung der Strategie VIVAWEST 2025. Im Zentrum des Strategiehauses stehen die sieben wohnungswirtschaftlichen respektive wohnungswirtschaftsnahen Geschäftsfelder, in denen VIVAWEST aktiv ist und die in drei Segmenten zusammengefasst werden. Ergänzt werden diese durch die quer darübergelegten strategisch relevanten Funktionsbereiche, deren Teilstrategien aus den Anforderungen der Geschäftsfelder resultieren. In den Geschäftsfeld- und Funktionsbereichsstrategien werden die relevanten Themen der Nachhaltigkeit ausdrücklich berücksichtigt und auf die erforderlichen Umsetzungsmaßnahmen heruntergebrochen.

Das Fundament der nachhaltigen Ausrichtung von VIVAWEST liegt in dem eigenen Selbstverständnis, das durch vier Unternehmenswerte geprägt wird. Hiernach sind die Beschäftigten von VIVAWEST

verlässlich, indem sie verantwortungsvoll und nachhaltig handeln und Zusagen einhalten,
tatkräftig, indem sie konsequent die gemeinsamen Ziele verfolgen,
authentisch, indem sie offen, ehrlich und tolerant handeln wie die Menschen in der Region, sowie
 kreativ, indem sie die Zukunft gestalten.

Diese Unternehmenswerte, welche auch in der konzerninternen Verfassung niedergeschrieben sind, lebt VIVAWEST gegenüber allen Stakeholdern.

**GRI
SRS-102-16**

DNK 3 NACHHALTIGKEITZIELE

Mit der Entwicklung der Strategie VIVAWEST 2025 wurden klare Nachhaltigkeitsziele entlang der drei Dimensionen Ökonomie, Ökologie und Soziales erarbeitet.

ÖKONOMISCHE ZIELE

- Steigerung der Werthaltigkeit des Konzerns
- Sicherstellung einer kontinuierlich positiven Ergebnisentwicklung

DNK 12 ÖKOLOGISCHE ZIELE

- Erhöhung der Energieeffizienz und Senkung der CO₂-Emissionen in den Bestandsgebäuden um durchschnittlich 2 Prozent pro Jahr
- Erprobung innovativer Produkte, Verfahren und Technologien zur umweltfreundlicheren Bestandsbewirtschaftung
- Reduzierung des Ressourcenverbrauchs und Senkung der CO₂-Emissionen an den VIVAWEST-Standorten

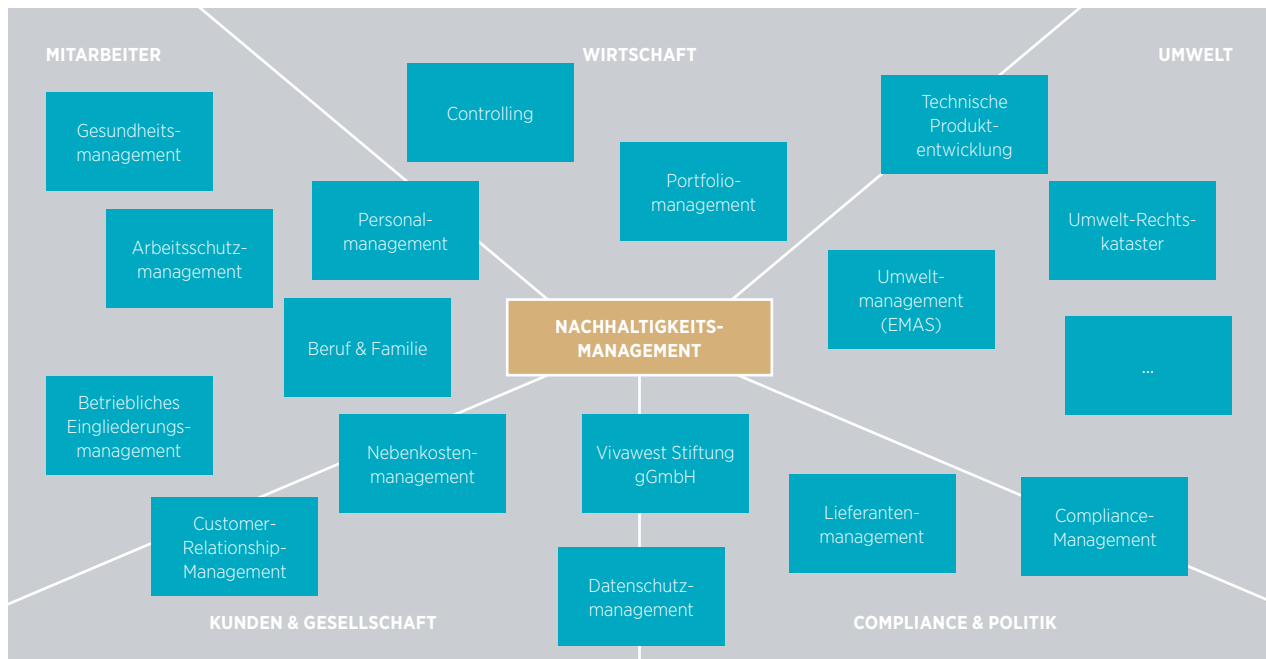
SOZIALE ZIELE

- Fortführung des gesellschaftlichen Engagements mit einem Gesamtvolumen von rund 2 Millionen Euro
- Sicherstellung einer hohen Arbeitgeberattraktivität für derzeitige und neue Mitarbeiter/-innen
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

Diese Ziele und die damit verbundenen Umsetzungsmaßnahmen werden im Rahmen des Nachhaltigkeitsmanagements in ein ganzheitliches Nachhaltigkeitsprogramm überführt. Der Umsetzungsstand des jeweiligen Nachhaltigkeitsprogramms wird jährlich transparent im Rahmen der Nachhaltigkeitsberichterstattung veröffentlicht (Seite 95–96).

DNK 1

Eine Priorisierung der Nachhaltigkeitsziele erfolgt nicht. Jedoch werden über die jährlich abgeleiteten Maßnahmen für das Nachhaltigkeitsprogramm systemimmanent über die Allokation von Finanzmitteln Schwerpunkte gesetzt, die sich an den aktuellen Handlungsbedarfen orientieren.

Steuerung der Nachhaltigkeit über verschiedene Managementsysteme/-ansätze

AUFGABEN UND VERANTWORTLICHKEITEN

DNK 5 Das Nachhaltigkeitsmanagement ist als Funktion fest in der Organisationsstruktur von VIVAWEST verankert. Die Gesamtverantwortung für alle unternehmerischen Aktivitäten rund um das Thema Nachhaltigkeit liegt bei der Geschäftsführung der Konzernobergesellschaft. Diese hat eine Nachhaltigkeitsbeauftragte im Bereich Strategie benannt, welche die Aktivitäten rund um das Thema Nachhaltigkeit im Konzern bündelt und koordiniert.

Das zentrale Steuerungsgremium ist der Konzernlenkungskreis Nachhaltigkeit, der sich aus Führungskräften aller hierfür relevanten Bereiche aus den Segmenten Immobilien und Immobiliendienstleistungen sowie Vertretern der betrieblichen Mitbestimmung zusammensetzt. Im Sinne des Konzerns VIVAWEST gewährleistet dies eine ganzheitliche und segmentübergreifende Betrachtung aller wichtigen Nachhaltigkeitsthemen.

DNK 6 Nachhaltigkeit betrifft als Querschnittsthema nahezu alle Bereiche des Konzerns. Demzufolge stellt das Nachhaltigkeitsmanagement bei VIVAWEST eine unternehmensweite Aufgabe dar. Die Kernaufgaben der Nachhaltigkeitsbeauftragten sind die Schaffung von Transparenz durch die jährliche Berichterstattung, die Abstimmung aller Aktivitäten sowie die fortlaufende Sensibilisierung für das Thema Nachhaltigkeit im Konzern. Die konsequente Umsetzung von Maßnahmen gewährleisten die operativen Geschäftseinheiten und Funktionsbereiche, die auf unterschiedliche Managementsysteme und -ansätze zurückgreifen sowie einem systematischen Monitoring unterliegen.

BETEILIGUNG VON ANSPRUCHSGRUPPEN

VIVAWEST hat in verschiedenen internen Arbeitsgruppen im Rahmen des Strategieentwicklungsprozesses die nachfolgenden acht Anspruchsgruppen (Stakeholder) identifiziert und seither jährlich bestätigt.

DNK 9

Stakeholder von VIVAWEST



Um Herausforderungen und Chancen frühzeitig erkennen und proaktiv angehen zu können, wird dem regelmäßigen Dialog mit den Stakeholdern von VIVAWEST eine hohe Bedeutung beigemessen. Der strukturierte Austausch zu Unternehmensaktivitäten, aber auch zu Ansprüchen und Interessen der unterschiedlichen Personengruppen und Institutionen erfolgt auf vielfältige Weise. Exemplarisch sind Kundencenter vor Ort, Kundenportal, zentraler Kundenservice, Kundenzufriedenheitsbefragungen, Sitzungen, Veranstaltungen, Internet, Social Media, Mieterzeitung, Mitarbeiterbefragungen, Intranet oder die Mitwirkung in themenbezogenen Arbeitskreisen zu nennen. Die gewonnenen Erkenntnisse sowie weitere aus Stakeholdersicht wichtige Nachhaltigkeitsthemen, die im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse identifiziert wurden, fließen in das Nachhaltigkeitsmanagement ein und finden so Berücksichtigung im Rahmen von Unternehmensentscheidungen.

**GRI
SRS-102-44**

DNK 2 WESENTLICHKEITSANALYSE

Die Geschäftstätigkeit von VIVAWEST hat Auswirkungen auf ökologische Nachhaltigkeitsaspekte wie den Energieverbrauch, die CO₂-Emissionen und den Ressourcenverbrauch. Auswirkungen auf soziale Nachhaltigkeitsaspekte sind vielseitig und werden stark durch die Megatrends demografische Entwicklung, Migration und Integration, Digitalisierung sowie Energiewende und Wertewandel beeinflusst. Daraus ergibt sich für VIVAWEST die Chance, gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen, indem sie bezahlbaren Wohnraum bereitstellt, lebenswerte Quartiere entwickelt sowie interessante und zukunftssichere Arbeitsplätze sicherstellt.

Zur Bestimmung der Relevanz von einzelnen Nachhaltigkeitskriterien aus Sicht von VIVAWEST und den jeweiligen Stakeholdern führt der Konzern alle zwei Jahre eine Wesentlichkeitsanalyse durch. Dabei setzt VIVAWEST auf ein vereinfachtes Verfahren in Form einer internen Befragung von Beschäftigten, die im regelmäßigen Dialog mit den relevanten Stakeholdern stehen. Im Zuge dessen finden die unterschiedlichen Geschäftstätigkeiten der Segmente Immobilien und Immobiliendienstleistungen Beachtung. Folglich fließen nicht nur die Themen des wohnungswirtschaftlich geprägten Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) in das Bewertungsverfahren ein, sondern auch ausgewählte Aspekte aus der Global Reporting Initiative (GRI) und weitere unternehmensspezifische Nachhaltigkeitsthemen.

Im Geschäftsjahr 2018 wurden unter Berücksichtigung der wohnungswirtschaftlichen und konzernspezifischen Besonderheiten insgesamt 37 Kriterien systematisch abgeleitet und der Wesentlichkeitsanalyse unterzogen. Im Geschäftsjahr 2019 wurde die Bewertung der Kriterien bestätigt. Die Ergebnisse sind in einer Matrix auf Seite 70 zusammengefasst, welche die bewerteten Kriterien hinsichtlich ihrer Relevanz für die Stakeholder und für VIVAWEST abbildet. Im Jahr 2020 wird die Wesentlichkeitsanalyse im Sinne des Zwei-Jahres-Rhythmus erneut durchgeführt werden.

Die Darstellung der Entwicklung von VIVAWEST in Bezug auf diese Nachhaltigkeitskriterien und damit verbundene Chancen und Risiken ist Teil der jährlichen Berichterstattung und damit Gegenstand der nachfolgenden Ausführungen.

KONTROLLE UND BERICHTERSTATTUNG

Das Nachhaltigkeitsmanagement von VIVAWEST folgt einem klassischen Regelkreis und ist eingebettet in den Strategie- und Planungsprozess. Für die Umsetzung des Nachhaltigkeitsmanagements greifen die Verantwortlichen auf unterschiedliche Managementsysteme und -ansätze zurück. Die Begleitung der Umsetzung von Maßnahmen aus dem Nachhaltigkeitsprogramm erfolgt primär durch ein zentrales Maßnahmen- und Projektmanagement. Darüber hinaus dient die regelmäßige Berichterstattung im Rahmen des Controllings als Steuerungs- und Kontrollinstrument für die Umsetzung der relevanten Maßnahmen. Als zusammenführendes Instrument zur Erfolgsmessung dienen letztlich die jährliche Berichterstattung und Auditierung.

DNK 7

Seit dem Geschäftsjahr 2015 erfolgt eine komprimierte Berichterstattung zum Thema Nachhaltigkeit in einem gesonderten Kapitel der jeweiligen Jahrespublikation von VIVAWEST. Die Inhalte werden anhand der drei Dimensionen Ökonomie, Ökologie und Soziales strukturiert. Die als wesentlich bewerteten Kriterien und ihre Indikatoren bilden dabei die Grundlage für die inhaltliche Ausgestaltung. Die relevanten Kennzahlen beziehen sich grundsätzlich auf die vergangenen drei Geschäftsjahre und werden entsprechend jährlich fortgeschrieben. Die

veröffentlichten Daten und Fakten gelten in den meisten Fällen für den gesamten Konzern und damit für alle Geschäftsfelder. Ergänzend zum vorliegenden Bericht gibt VIVAWEST jährlich die DNK-Erklärung nach den Anforderungen des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes ab, welche auf der Website des Rates für Nachhaltige Entwicklung (RNE) publiziert wird. Darüber hinaus veröffentlicht der Konzern mit Bezug auf die Dimension Ökologie eine Umwelterklärung nach EMAS (Eco-Management and Audit Scheme).

Nachhaltigkeit bei VIVAWEST folgt einem klassischen Regelkreis



DNK 2 Einschätzung der Relevanz von Nachhaltigkeitskriterien für VIVAWEST



► A Ökonomie

A1	Wirtschaftliche Entwicklung
A2	Bestandsentwicklung
A3	Mietenentwicklung
A4	Beschaffung

► B Ökologie

B1	Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen
B2	Abfallaufkommen
B3	Biodiversität
B4	Energieverbrauch außerhalb der Organisation
B5	Energieverbrauch innerhalb der Organisation
B6	CO ₂ -Emissionen im Gebäudebestand
B7	CO ₂ -Emissionen im Fuhrpark
B8	Sonstige klimarelevante Emissionen
B9	Innovations- und Produktmanagement

► C Soziales: Arbeitgeberattraktivität

C1	Mitarbertvielfalt
C2	Beruf und Familie
C3	Gleichbehandlung
C4	Fort- und Weiterbildung
C5	Ausbildung

C6	Führungskräfteentwicklung
C7	Gesundheitsförderung
C8	Arbeitssicherheit
C9	Anreizsysteme
C10	Arbeitnehmerrechte
C11	Mitarbeiterfluktuation

► D Soziales: Kunden und Gesellschaft

D1	Nebenkosten
D2	Kundengesundheit und -sicherheit
D3	Kundenzufriedenheit und -bindung
D4	Schutz der Privatsphäre des Kunden
D5	Mieterstruktur
D6	Entwicklung von Quartieren
D7	Gesellschaftliches Engagement

► E Soziales: Compliance und Politik

E1	Korruptionsbekämpfung
E2	Korruptionsfälle und Bußgelder
E3	Menschenrechte in der Lieferkette
E4	Menschenrechtsverstöße
E5	Mitgliedschaften
E6	Spenden

Ökonomie

Das wohnungswirtschaftliche, auf Langfristigkeit ausgerichtete Geschäftsmodell von VIVAWEST ist geprägt von ökonomischer Effektivität und Effizienz. Die wesentlichen ökonomischen Ziele sind die Sicherstellung einer kontinuierlich positiven Ergebnisentwicklung (gemessen an EBITDA und FFO) sowie die Steigerung der Werthaltigkeit des Konzerns (gemessen an GAV und NAV). Der Handlungsrahmen für damit verbundene unternehmerische Entscheidungen und Aktivitäten wird im Kern über den jährlichen Strategieentwicklungs- und den sich daran anschließenden Planungsprozess definiert.

Ein zentraler Bestandteil des Strategieentwicklungsprozesses ist der Portfoliostrategieprozess. In diesem erfolgt die strukturierte Auswahl der Investitions- und Desinvestitionsprojekte, indem der gesamte Wohnungsbestand sorgfältig analysiert wird. Die Ergebnisse werden herangezogen, um die Investitions- und Instandhaltungsmittel gezielt zu allozieren sowie strategiekonforme Desinvestitionen im Sinne der qualitativen Verbesserung der Portfoliostruktur zu planen. Darüber hinaus werden im Rahmen des Strategieentwicklungsprozesses alle relevanten markt- und unternehmensspezifischen Herausforderungen je Geschäftsfeld und relevanten Funktionsbereich analysiert, bewertet sowie konkrete Handlungsbedarfe abgeleitet. Diese werden wiederum in strategische Maßnahmen überführt und innerhalb eines strategischen Maßnahmenmanagements einem systematischen Monitoring unterzogen.

Mit der Verabschiedung der fortentwickelten Konzernstrategie im Zuge der jährlichen Strategieklausur beginnt der Prozess der Mittelfristplanung, die einen Planungszeitraum von fünf Jahren umfasst. In diesem Rahmen werden die strategischen Ziele in operative Ziele überführt, die letztlich die Basis für die operative Steuerung der Geschäftsaktivitäten bilden.

Die wirtschaftliche Leistung des Konzerns wird detailliert im Finanzbericht 2019 dargestellt. Im Sinne einer ganzheitlichen Nachhaltigkeitsberichterstattung werden jedoch die als wesentlich identifizierten ökonomischen Kriterien und die damit verbundenen Indikatoren im folgenden Abschnitt kurz erläutert.

WIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG (A1)

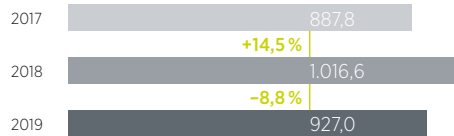
Der Vivawest-Konzern hat seine positive Geschäftsentwicklung der vergangenen Jahre im Geschäftsjahr 2019 weiter fortsetzen können. Im Wesentlichen ist dies auf das Segment Immobilien zurückzuführen, welches durch stabile Ergebnisbeiträge aus dem Kerngeschäftsfeld Bestandsmanagement getragen wird, ergänzt um die im Zuge einer intensivierten Portfolioumschichtung wiederum hohen Ergebnisbeiträge aus dem Immobilienvertrieb. Gemeinsam mit dem Segment Immobiliendienstleistungen konnten so die finanziellen Erwartungen erneut deutlich übertroffen werden. Erwartungsgemäß wurden die hohen Ergebnisse des Vorjahres aufgrund des dort enthaltenen Effekts aus dem Verkauf eines größeren Wohnungsportfolios nicht erreicht. Insgesamt wurde mit einem Gesamtumsatz in Höhe von 927 Millionen Euro im Geschäftsjahr 2019 ein bereinigtes EBITDA von rund 452 Millionen Euro erwirtschaftet. Die erfolgreiche Entwicklung von VIVAWEST schlägt sich auch in der zweiten zentralen finanziellen Zielgröße des Konzerns, den Funds From Operations (FFO), in Höhe von 244 Millionen Euro nieder, die gegenüber dem Vorjahr um 1,2 Prozent angestiegen sind. Die positive Wertentwicklung des Konzerns drückt sich insbesondere im Net Asset Value (NAV), dem wirtschaftlichen Eigenkapital, aus. Dieser erhöhte sich gegenüber dem Vorjahresendwert um 7,7 Prozent und lag zum 31. Dezember 2019 bei 4.658 Millionen Euro. Die Zunahme resultiert vor allem aus wertsteigernden Investitionen und zielgerichteten Desinvestitionen sowie dem Ergebnis aus der Marktwertentwicklung des Immobilienbestandes infolge der verbesserten Bewirtschaftungsperformance.

GRI
SRS-201-1

Wirtschaftliche Entwicklung

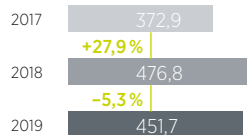
Umsatz

in Millionen Euro



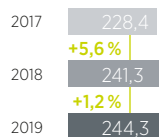
Bereinigtes EBITDA

in Millionen Euro



Funds From Operations (FFO)

in Millionen Euro



Net Asset Value (NAV)

in Millionen Euro



BESTANDSENTWICKLUNG (A2)

**DNK 5-7
Branchen-
spezifische
Ergänzung**

Mit einem Wohnungsbestand von 116.859 Wohneinheiten zum Stichtag 31. Dezember 2019 verfolgt VIVAWEST das Konzept einer langfristigen Bewirtschaftung, bei der die kontinuierliche Instandhaltung des Wohnungsbestandes, wertsteigernde Investitionen in Form von (energetischen) Modernisierungen, qualitativ hochwertigen Erwerben und Neubaumaßnahmen sowie zielgerichtete Desinvestitionen hohe Priorität haben. Letztere führten im Jahr 2019 zu einem im Vergleich zum Vorjahr um 1,5 Prozent reduzierten Wohnungsbestand. Die (temporäre) Unterschreitung des strategischen Zielbestandes von rund 120.000 Wohneinheiten ist insbesondere auf den gezielten Verkauf von zwei größeren Immobilienpaketen in den Jahren 2018 und 2019 zurückzuführen,

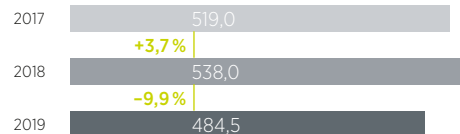
in deren Zuge mehr als 5.700 Wohneinheiten erfolgreich veräußert wurden. Durch die für die kommenden Jahre geplanten Investitionen wird der Wohnungsbestand sukzessive wieder auf mehr als 120.000 Wohnungen anwachsen.

Im Sinne einer kontinuierlichen, wertorientierten Portfolioentwicklung führte VIVAWEST mit 485 Millionen Euro das hohe Niveau der Modernisierungs-, Neubau- und Erwerbsinvestitionen der Vorjahre fort. Seit 2015 hat VIVAWEST das jährliche Investitionsvolumen im Neubau auf 337 Millionen Euro im Jahr 2019 mehr als vervierfacht sowie die Modernisierungsinvestitionen auf 125 Millionen Euro annähernd verdoppelt. Die technischen Ausgaben für Instandhaltung und Modernisierung sind im Jahr 2019 auf 32,87 Euro pro Quadratmeter Wohn- und Nutzfläche gestiegen.

Investitionen

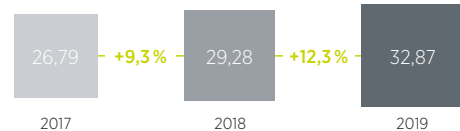
Investitionen in den Immobilienbestand

in Millionen Euro



Technische Ausgaben

in Euro pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche



VIVAWEST ist im Neubau von Mietwohnungen und der Quartiersentwicklung die Nummer eins in Nordrhein-Westfalen. Im Berichtsjahr wurden insgesamt 1.028 Bestandszugänge aus Neubaufertigstellung und Erwerb verzeichnet. Der Erwerb von attraktiven Gebrauchtimmobilen in guten Lagen lag bei 214 Wohneinheiten. Der deutliche Rückgang von 86,7 Prozent gegenüber dem Vorjahr resultiert im Wesentlichen aus der angespannten Marktsituation und dem geringen Angebot von attraktiven Gebrauchtimmobilen. Mit einem Anteil von rund 70,0 Prozent an den Investitionen in den Bestand bildet

das Neubauprogramm weiterhin den Schwerpunkt der Investitionstätigkeit. Im Jahr 2019 wurden insgesamt 814 Neubauwohnungen fertiggestellt, das ist ein Anstieg um 45,1 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Zum Jahresende 2019 befanden sich darüber hinaus mehr als 2.500 Wohnungen im Bau.

**DNK 5-7
Branchen-
spezifische
Ergänzung**

Insgesamt wurden Gebäude mit 1.504 Wohneinheiten im Rahmen von Modernisierungsmaßnahmen energetisch saniert und weitere 647 Wohnungen auf einen zeitgemäßen Wohnstandard gebracht. Damit beträgt der Anteil energetisch voll- und teilmodernisierter Wohnungen im Gesamtbestand zum Stichtag 31. Dezember 2019 rund 58,8 Prozent, das sind 1,8 Prozentpunkte mehr als im Vorjahr. Neubauten sind in dieser Berechnung nicht berücksichtigt, da diese bereits den aktuellen energetischen Standards gerecht werden. Darüber hinaus wurden im Zuge von Mieterwechseln weitere 1.039 Wohnungen modernisiert, deren Kosten aufwandswirksam erfasst wurden.

Im Zuge von Modernisierungen und Neubauprojekten berücksichtigt VIVAWEST die Anforderungen aus der demografischen Entwicklung und der damit einhergehenden Nachfrage nach barrierearmen und generationsübergreifenden Wohnkonzepten. Zum Stichtag 31. Dezember 2019 waren insgesamt 10,3 Prozent des gesamten Wohnungsbestandes entweder barrierearm, schwellenlos oder rollstuhlgeeignet. Das entspricht einer Erhöhung um 1,5 Prozentpunkte zum Vorjahr.

**DNK 5-7
Branchen-
spezifische
Ergänzung**

MIETENENTWICKLUNG (A3)

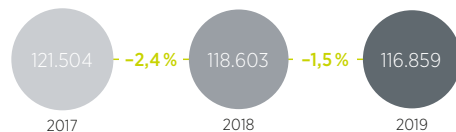
Infolge der intensiven Portfoliumschichtung mit ihren qualitätssteigernden Investitionen, aber auch durch Mietanpassungen im Rahmen von Neuvermietungen und die Angleichung von bestehenden Mietverhältnissen an die Entwicklung der Mietspiegel ist die durchschnittliche monatliche Nettokaltmiete zum Bilanzstichtag von 5,65 Euro pro Quadratmeter im Vorjahr auf 5,82 Euro pro Quadratmeter gestiegen.

**Unternehmens-
spezifikum**

Bestandsentwicklung

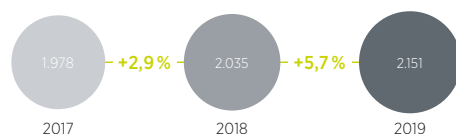
Wohnungsbestand

Wohneinheiten



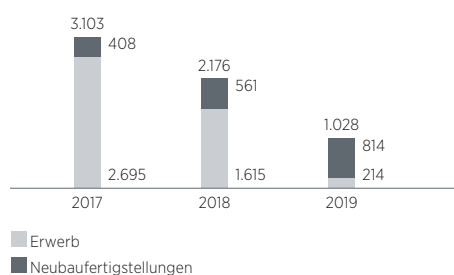
Modernisierungen

Wohneinheiten



Bestandszugang

Wohneinheiten



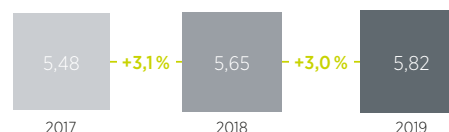
■ Erwerb

■ Neubaufertigstellungen

Mietenentwicklung

Durchschnittliche monatliche Nettokaltmiete*

in Euro pro Quadratmeter



* Nur Wohneinheiten

BESCHAFFUNG (A4)

Im Segment Immobilien nimmt der Konzern alle branchenüblichen Wertschöpfungsstufen wahr, die einer aktiven Bewirtschaftung von Wohnimmobilien zuzuordnen sind. Im Kerngeschäftsfeld Bestandsmanagement steht die langfristige Bewirtschaftung von Wohngebäuden zur Generierung nachhaltiger und stabiler Cashflows aus Mieterlösen im Fokus der unternehmerischen Aktivitäten. Durch gezielte Erwerbe und Verkäufe von Wohnungen sowie

DNK 4

durch attraktive Neubauprojekte und Modernisierungsmaßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz wird im Geschäftsfeld Portfoliomanagement sichergestellt, dass die Struktur sowie die Qualität des Immobilienportfolios fortlaufend verbessert werden und dadurch dessen Wert kontinuierlich gesteigert wird. Im Vergleich zu vielen Wettbewerbern verfügt VIVAWEST über einen eigenen technischen Bereich und erbringt im Zusammenhang mit Modernisierungs- und Neubaumaßnahmen erhebliche Leistungen über alle wesentlichen Leistungsphasen der HOAI (Honorarordnung für Architekten und Ingenieure) hinweg.

Darüber hinaus bietet VIVAWEST über konzernerneigene Gesellschaften wohnungsnaher Dienstleistungen in den vier Geschäftsfeldern Grünflächenmanagement, Handwerksdienstleistungen, Multimediaversorgung sowie Mess- und Abrechnungsdienste an. Hierdurch ist VIVAWEST im Vergleich zu vielen Wettbewerbern nicht nur in der Lage, ihren Mietern die wesentlichen Leistungen rund um das Wohnen aus einer Hand anzubieten, sondern kann auch – bedingt durch die höhere Wertschöpfungstiefe – den Qualitätsansprüchen der Kunden in besonderer Weise Rechnung tragen.

VIVAWEST ist regional tätig und arbeitet in den vorgelagerten Wertschöpfungsstufen vor allem mit regionalen Partnern zusammen. Zur Sicherstellung einer effektiven und qualitätsbewussten Beschaffung verfügt VIVAWEST über ein Lieferantenmanagementsystem. Dabei werden bei der Auswahl der Lieferanten auch soziale und ökologische Kriterien berücksichtigt, zu deren Einhaltung sich die Lieferanten über die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) verpflichten müssen. Die strategischen Lieferanten unterliegen diesbezüglich einer jährlichen Prüfung. Bislang sind ökologische oder soziale Probleme nicht bekannt.

Ökologie

Vor dem Hintergrund ihrer ökologischen Verantwortung hat sich VIVAWEST die Erhöhung der Energieeffizienz, die Senkung der CO₂-Emissionen, die Reduktion des Ressourcenverbrauchs und die Erprobung innovativer Produkte, Verfahren und Technologien zur umweltfreundlicheren Bestandsentwicklung als Ziele gesetzt. Die zur Zielerreichung definierten Maßnahmen finden sich im Umweltprogramm (Seite 95–96) wieder.

Zur Steuerung der Umweltaktivitäten greift VIVAWEST auf ein nach der europäischen Norm EMAS III zertifiziertes Umweltmanagementsystem zurück, das von einem Umweltmanagementbeauftragten im Bereich Strategie konzernweit verantwortet wird. Durch seine zentrale Rolle und die Unterstützung von Umweltkoordinatoren und internen Auditoren wird sichergestellt, dass alle ökologischen Handlungsfelder und Maßnahmen ganzheitlich betrachtet und systematisch vorangetrieben werden. Das Umweltmanagementsystem, das alle wesentlichen ökologischen Themen abdeckt, ist damit wichtiger Bestandteil des Nachhaltigkeitsmanagements.

Zur Einhaltung der EMAS-Anforderungen hat die Geschäftsführung der Vivawest GmbH sieben Leitlinien festgelegt, die ein ressourcen- und umweltschonendes Verhalten im gesamten Konzern sicherstellen. Diese Leitlinien werden gemäß der EMAS-Systematik als „Umweltpolitik“ bezeichnet. Über ein Management-Review lässt die Geschäftsführung jährlich die Funktionsweise des Umweltmanagementsystems intern prüfen. Ergänzend wird die Erreichung der ökologischen Ziele jährlich über einen externen Gutachter im Rahmen eines Umweltmanagement-Audits geprüft. Damit erfüllt VIVAWEST auch die Anforderungen des Energiedienstleistungsgesetzes (EDL-G). Die daraus resultierenden

DNK 12

Ergebnisse werden in einer Umwelterklärung veröffentlicht. In diesem Rahmen werden Umweltaspekte standardmäßig in Bezug auf Risiken analysiert und bewertet. Die Ergebnisse fließen jährlich im Zuge der Risikoinventur in das interne Risikomanagement von VIVAWEST ein. Insgesamt sind keine ökologischen Risiken bekannt, die nennenswerte Auswirkungen auf die Umwelt oder bestandsgefährdende Auswirkungen auf den Konzern haben.

Die positive Wirkung der Umweltaktivitäten von VIVAWEST spiegelt sich in den Entwicklungen der ökologischen Kennzahlen wider. Zudem zeigt sich im Umweltprogramm über die Vielzahl der Maßnahmen, dass VIVAWEST ihre ökologische Verantwortung ernst nimmt.

RESSOURCENMANAGEMENT

Im Themenfeld Ressourcenmanagement berichtet VIVAWEST über die Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen und das Abfallaufkommen.

DNK 11 INANSPRUCHNAHME VON NATÜRLICHEN RESSOURCEN (B1)

GRI
SRS-301-1

Den größten Anteil der in Anspruch genommenen Ressourcen stellen Energie, Treibstoff, Wasser, Flächen und Baustoffe dar. Während der Verbrauch der erstgenannten Ressourcen im Einzelnen bewertet wird, können über den Verbrauch von Baustoffen aktuell nur bedingt Angaben gemacht werden, sodass dieser Verbrauchswert nicht aufgeführt wird. Der Verbrauch von Energie und Treibstoffen wird unter den Kriterien B4 und B5 dargelegt.

GRI
SRS-303-3

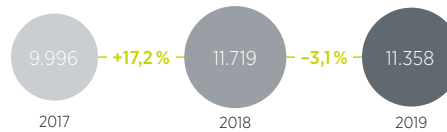
Der Frischwasserverbrauch an den Verwaltungsstandorten belief sich im Berichtsjahr auf 11.358 Kubikmeter und ist im Vorjahresvergleich um 3,1 Prozent gesunken. Der weiterhin höhere Verbrauch im Vergleich zum Berichtsjahr 2017 liegt in dem Wechsel von Beschäftigten aus angemieteten Bürogebäuden am Campus Nordstern in ein neues, eigenes Verwaltungsgebäude begründet, da der Frischwasserverbrauch für angemietete Büroflächen nicht berücksichtigt wurde. Eine standortbezogene Aufschlüsselung des Frischwasserverbrauchs ist der aktuellen Umwelterklärung zu entnehmen.

Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen

GRI
SRS-301-1

Frischwasserverbrauch*

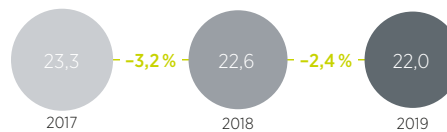
in Kubikmetern



* Nur eigene Verwaltungsgebäude

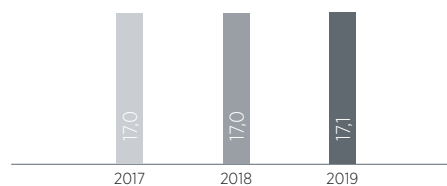
Bebaute Grundstücksfläche

in Millionen Quadratmetern



Versiegelungsgrad*

in Prozent



* Der Versiegelungsgrad für 2018 wurde aufgrund eines Berechnungsfehlers in der Berichterstattung 2019 korrigiert.

VIVAWEST bewirtschaftete zum Stichtag 31. Dezember 2019 rund 22,0 Millionen Quadratmeter bebaute Grundstücksfläche. Für die Bewertung der Inanspruchnahme von Fläche als Ressource ist der Versiegelungsgrad ein wichtiger Indikator. Durch Maßnahmen zur Regenwasserversickerung und Regenwassernutzung (348.849 Quadratmeter) oder Dachbegrünung (81.404 Quadratmeter) wirkt VIVAWEST nicht nur in Neubaugebieten, sondern auch in bestehenden Quartieren einer zunehmenden Flächenversiegelung entgegen und trägt so zum Erhalt der Biodiversität in den Quartieren bei. Im Berichtsjahr weisen VIVAWEST-eigene Flächen einen Versiegelungsgrad von insgesamt 17,1 Prozent auf. Der leichte Anstieg des Versiegelungsgrades ist vorrangig darin begründet, dass im Zuge der Portfoliumschichtung Gebäude mit hohem Freiflächenanteil veräußert bzw. abgerissen und durch Neubauten in deutlich dichter bebauten Quartieren ersetzt wurden. Diese Entwicklung können auch die Begrünungs- und Versickerungsmaßnahmen nicht kompensieren.

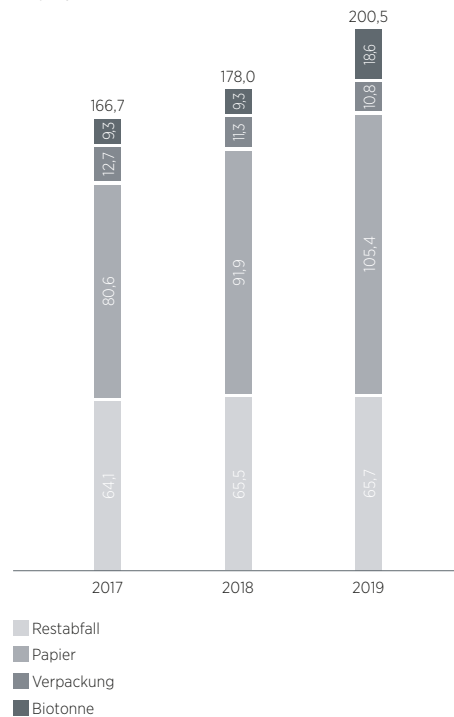
GRI SRS-306-2 ABFALLAUFKOMMEN (B2)

Das Abfallaufkommen an den Verwaltungsstandorten betrug im Berichtsjahr knapp 201 Tonnen. Folglich ist ein Anstieg des gesamten Abfallaufkommens um 12,6 Prozent im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen. Der höhere Verbrauch der vergangenen zwei Jahre liegt in dem Wechsel von Beschäftigten im Laufe des Jahres 2018 aus angemieteten Bürogebäuden am Campus Nordstern in ein neues, eigenes Verwaltungsgebäude begründet, da das Abfallaufkommen für angemietete Büroflächen nicht berücksichtigt wurde.

Durch die Erhöhung der Wertstofftrennung an den Verwaltungsstandorten ist der Anteil des Restabfallaufkommens mit rund 32,8 Prozent am Gesamtabfallaufkommen jedoch deutlich geringer als in den Vorjahren (38,5 Prozent im Jahr 2017 bzw. 36,8 Prozent im Jahr 2018). Eine standortbezogene Aufschlüsselung des Restabfallaufkommens kann der aktuellen Umweltklärung entnommen werden.

Abfallaufkommen in den eigenen Verwaltungsgebäuden

in Tonnen



Im Sinne der Gewerbeabfallverordnung wird das Abfallaufkommen je Baustelle entsprechend den gesetzlichen Anforderungen dokumentiert. Die Abfallentsorgung erfolgt dabei über die eigenen Dienstleistungsgesellschaften oder externe Dritte. Die Menge der produktionsbedingten Abfälle im Segment Immobiliendienstleistungen, welche jedoch auftragsbedingt hohen Schwankungen unterliegen kann, betrug im Berichtsjahr rund 8.789 Tonnen.

Im Wohnungsbestand werden von VIVAWEST unterschiedliche Maßnahmen zur Verminderung des Abfallaufkommens durchgeführt. Hierzu zählt vor allem die systematische Aufklärung von Mietern in Bezug auf das Trennen der Abfälle. Darüber hinaus erprobt VIVAWEST den Einsatz von Unter- bzw. Niederfluranlagen. Das Müllvolumen in den Wohnungsbeständen wird allerdings nicht erfasst, sodass Entwicklungen quantitativ nicht nachvollzogen werden können.

ENERGIEVERBRAUCH

GRI SRS-302-4

VIVAWEST unterscheidet aufgrund der jeweiligen Mengenverhältnisse zwischen dem Energieverbrauch innerhalb und außerhalb der Organisation, hat aber in beiden Fällen die kontinuierliche Senkung durch Steigerung der Energieeffizienz zum Ziel.

AUSSERHALB DER ORGANISATION (B4)

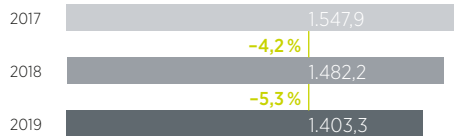
Im Sinne der Energiewende strebt VIVAWEST an, den Verbrauch an Heizenergie durch die Mieter zu senken. Aufgrund vielfältiger Maßnahmen – vorwiegend energetische Modernisierungen, Erneuerungen von veralteten Heizanlagen und Optimierungen bestehender Heizanlagen – konnte in den vergangenen Jahren der Energieverbrauch kontinuierlich gesenkt werden. Mit einem Heizenergieverbrauch inklusive Warmwasser von rund 153 Kilowattstunden pro Quadratmeter wurde im Jahr 2019 die Energieintensität im Vergleich zum Vorjahr um weitere 3,4 Prozent reduziert. Damit zeigt sich, dass die umgesetzten Maßnahmen greifen, die aus der Energetischen Positionierung VIVAWEST abgeleitet wurden.

Energieverbrauch im Wohnungsbestand*

GRI
SRS-301-1

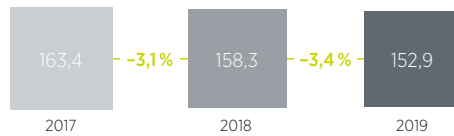
Energieverbrauch

in Gigawattstunden



Energieintensität

in Kilowattstunden pro Quadratmeter Gebäudefläche (AN-Fläche)



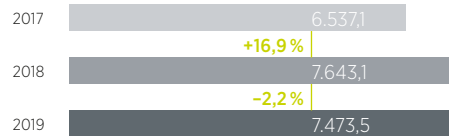
* Heizenergie inkl. Warmwasser

Energieverbrauch in den eigenen Verwaltungsgebäuden*

GRI
SRS-301-1

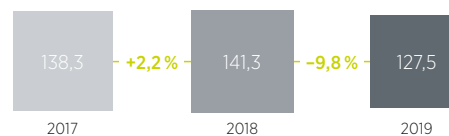
Energieverbrauch

in Megawattstunden



Energieintensität

in Kilowattstunden pro Quadratmeter Bürofläche



* Tatsächlicher Heizenergie- und Stromverbrauch

Darüber hinaus bietet VIVAWEST in Kooperation mit den Stadtwerken Duisburg einen exklusiven Spezialtarif für Ökostrom an. Mieter von VIVAWEST profitieren so von günstigem Strom aus erneuerbaren Energiequellen eines zuverlässigen Versorgers mit fairen Vertragsbedingungen. Ergänzend wurde die Beschaffung des Allgemeinstroms gebündelt und seit 2016 auf kostengünstigeren, zertifizierten Ökostrom umgestellt.

Der Fuhrpark von VIVAWEST umfasste im Berichtsjahr 858 mit Diesel oder Benzin betriebene Fahrzeuge. Darunter waren 269 Dienstwagen und eine Vielzahl verschiedener Lkw, Einsatz- und Baufahrzeuge. Letztere kommen vor allem im Segment Immobiliendienstleistungen zum Einsatz. Zur Reduktion des Treibstoffverbrauchs werden hier kontinuierlich Maßnahmen zur Optimierung der EDV-gestützten Disposition von Monteuren und der Routenplanung vorgenommen. So konnte auch im Berichtsjahr trotz Vergrößerung des Fuhrparks um 1,4 Prozent eine leichte Reduktion des Treibstoffverbrauchs um 0,7 Prozent realisiert werden.

Energieverbrauch im Fuhrpark

Treibstoffverbrauch

in Tausend Litern



GRI
SRS-301-1

GRI
SRS-302-1

INNERHALB DER ORGANISATION (B5)

Für die Verwaltungsstandorte ermittelt VIVAWEST sowohl den Verbrauch der Heizenergie als auch den Stromverbrauch. Der gesamte Energieverbrauch für Strom- und Heizenergie beträgt im Berichtsjahr rund 7.474 Megawattstunden und ist damit um 2,2 Prozent im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Die Energieintensität je Quadratmeter Bürofläche liegt bei 127,5 Kilowattstunden. Im Vorjahresvergleich ist das eine Reduzierung um 9,8 Prozent.

DNK 13 KLIMARELEVANTE EMISSIONEN

Im Themenfeld klimarelevante Emissionen erachtet VIVAWEST vorrangig die CO₂-Emissionen im Gebäudebestand als wesentliches Kriterium. Zur Senkung der CO₂-Emissionen setzt VIVAWEST aber auch im Fuhrpark zahlreiche Maßnahmen um und behält sonstige klimarelevante Emissionen stets im Blick.

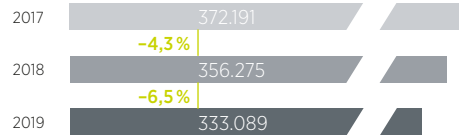
CO₂-EMISSIONEN IM GEBÄUDEBESTAND (B6)**GRI
SRS-305-2**

Für die Berechnung der CO₂-Emissionen werden die Energiewerte aus den vorliegenden Energieausweisen (Verbrauchs- und Bedarfsausweise) und die gemäß GEMIS vorgegebenen Emissionsfaktoren herangezogen. Sofern keine Energieausweise vorliegen, beispielsweise für denkmalgeschützte Objekte, werden reale Energieverbräuche oder Durchschnittswerte der Baualterklasse herangezogen. Im gesamten Wohnungsbestand wurde gemäß dieser Berechnungsgrundlage im Berichtsjahr 2019 ein CO₂-Ausstoß von absolut 333.089 Tonnen verursacht. Das entspricht einer Reduktion um 6,5 Prozent im Vorjahresvergleich. Dies ist, neben den zahlreichen Maßnahmen zur Reduktion der CO₂-Emissionen, auch in dem zum Vorjahr vergleichsweise geringeren Wohnungsbestand und einer deutlich verbesserten Datenqualität zur Ermittlung der CO₂-Emissionen begründet.

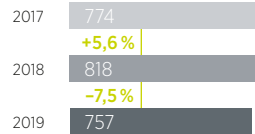
Die Verwaltungsstandorte weisen mit 757 Tonnen CO₂-Ausstoß im Jahr 2019 eine Reduktion von 7,5 Prozent auf.

CO₂-Emissionen im Gebäudebestand**GRI
SRS-305-5****CO₂-Emissionen im Wohnungsbestand**

in Tonnen

**CO₂-Emissionen der Verwaltungsgebäude***

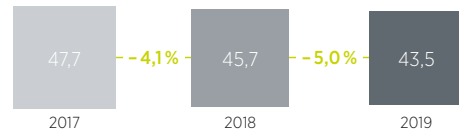
in Tonnen



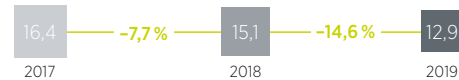
*Die Werte für 2017 und 2018 wurden aufgrund eines Berechnungsfehlers in der Berichterstattung 2019 korrigiert.

CO₂-Intensität des Gebäudebestandes**DNK 5-7
Branchen-
spezifische
Ergänzung****CO₂-Intensität des Wohnungsbestandes**

in Kilogramm pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche

**CO₂-Emissionen der Verwaltungsgebäude***

in Kilogramm pro Quadratmeter Bürofläche



*Die Werte für 2017 und 2018 wurden aufgrund eines Berechnungsfehlers in der Berichterstattung 2019 korrigiert.

Von 1990 bis Ende 2019 konnten im Wohnungsbestand die CO₂-Emissionen insbesondere durch energetische Modernisierungen, die Erneuerung veralteter Heizanlagen, den Abriss

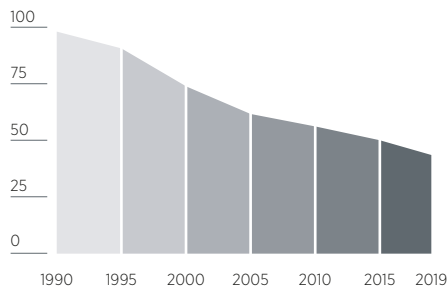
**DNK 5-7
Branchen-
spezifische
Ergänzung**

von energetisch schlechter Bausubstanz und den Neubau energieeffizienter Gebäude um 425.349 Tonnen reduziert werden. Dies entspricht einer Reduzierung der relativen CO₂-Emissionen je Quadratmeter Wohn- und Nutzfläche von 55,6 Prozent. Die von der Bundesregierung im Klimaschutzgesetz für den Sektor Gebäude geforderte Reduzierung auf 67,0 Prozent bis 2030 stellt für VIVAWEST, wie für viele andere Wohnungsunternehmen, eine große Aufgabe dar. Die Fortführung des selbst auferlegten Ziels, die CO₂-Emissionen um durchschnittlich 2 Prozent pro Jahr zu senken, wird nicht ausreichen, um die Reduktion auf 67,0 Prozent im Jahr 2030 zu erreichen. Vor diesem Hintergrund wird VIVAWEST im Rahmen der Entwicklung der Strategie VIVAWEST 2030 auch ihre Energetische Positionierung überarbeiten.

Entwicklung der CO₂-Emissionen seit 1990

CO₂-Emissionen im Wohnungsbestand

in Kilogramm pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche



Heizenergiebedarf inkl. Warmwasser

CO₂-Emissionen im Fuhrpark

CO₂-Emissionen

in Tonnen



GRI
SRS-305-5

SONSTIGE KLIMARELEVANTE EMISSIONEN (B8)

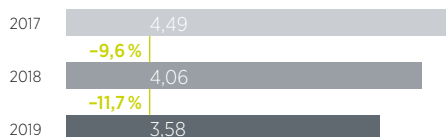
Weitere klimarelevante Emissionen der selbst betriebenen Feuerungsanlagen aller Verwaltungsstandorte, wie Kohlenstoffmonoxid (CO), Stickoxide (NO_x) und Schwefeloxide (SO_x), sind verhältnismäßig gering. Im Berichtsjahr betrug der gesamte CO-Ausstoß 3,58 Kilogramm und der NO_x-Ausstoß 85,61 Kilogramm. Beide Werte sind im Vergleich zum Vorjahr erneut deutlich gesunken.

GRI
SRS-305-3

Sonstige klimarelevante Emissionen der Verwaltungsgebäude

CO-Emissionen

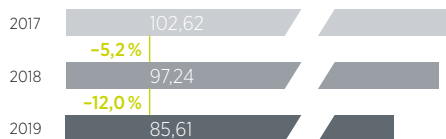
in Kilogramm



GRI
SRS-305-5

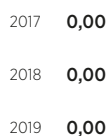
NO_x-Emissionen

in Kilogramm



SO_x-Emissionen

in Kilogramm



GRI
SRS-305-1

CO₂-EMISSIONEN IM FUHRPARK (B7)

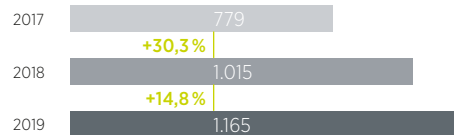
Für den Fuhrpark ergibt sich für das Berichtsjahr ein CO₂-Ausstoß von 3.943 Tonnen. Die Reduktion des CO₂-Ausstoßes um 0,7 Prozent liegt in der zuvor beschriebenen Reduktion des Treibstoffverbrauchs begründet. Darüber hinaus hat VIVAWEST im Jahr 2019 ihre Dienstwagenrichtlinie überarbeitet, um alternative Antriebe zu fördern und den CO₂-Ausstoß weiter zu reduzieren. Die Umsetzung erfolgt im Jahr 2020 (siehe auch Nachhaltigkeitsprogramm).

VIVAWEST setzt im Rahmen von Modernisierungsmaßnahmen Dachziegel ein, die Luftschadstoffe neutralisieren können. Durch die Beimischung eines Katalysators in der Endbeschichtung der verwendeten Betondachsteine werden mittels Fotokatalyse Stickoxide in ungefährliche Nitrate umgewandelt. Allein im Jahr 2019 wurden weitere 44.712 Quadratmeter Dachfläche im Bestand von VIVAWEST mit diesen sogenannten Climalife-Dachziegeln eingedeckt. Damit beträgt die Fläche zum 31. Dezember 2019 im Gesamtbestand 348.675 Quadratmeter. Laut Berechnungen des Institutes für Technische Chemie der Universität Hannover werden damit jährlich 1.165 Kilogramm an gefährlichen Stickoxiden in der Luft neutralisiert. Dies entspricht den Emissionen von 6,47 Millionen Kilometern Fahrleistung eines durchschnittlichen Diesel-Pkw der Schadstoffklasse Euro 4.

Sonstige klimarelevante Emissionen der Wohnungsbestände

Neutralisierte Stickoxide durch Climalife-Dachziegel

in Kilogramm



DNK 10 INNOVATIONS- UND PRODUKTMANAGEMENT

Innovationen sind für VIVAWEST ein wesentlicher Bestandteil, um Nachhaltigkeitsthemen voranzutreiben und die Organisation sukzessive und zukunftsorientiert weiterzuentwickeln. Mit der Umsetzung der Digitalisierungsstrategie ist die Implementierung eines strukturierten Innovationsmanagements verbunden, um die Innovationsfähigkeit in der eigenen Organisation zu erhöhen. Wie in der Wohnungswirtschaft üblich, werden bei VIVAWEST aber keine nennenswerten Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten mit eigenem Personal durchgeführt.

Vielmehr bestehen vielfältige Netzwerkaktivitäten und Kooperationen mit Hochschulen, Branchenverbänden und Kommunen, aus denen heraus Produkt- und Prozessinnovationen auf ihre Einsetzbarkeit im betrieblichen Alltag und auf ihre Eignung zur strategiekonformen Weiterentwicklung des Konzerns und seiner Leistungen überprüft werden. Schwerpunkte liegen hierbei in der ganzheitlichen Entwicklung von Quartieren und in der Nutzung von Neuerungen und Technologien, welche auf die Steigerung der Energieeffizienz und damit auf die Senkung oder Vermeidung von CO₂-Emissionen gerichtet sind.

Im Kontext des Megatrends Digitalisierung erfolgt zudem ein konsequentes Screening der am Markt agierenden PropTechs. Hierbei handelt es sich um Start-ups, deren Fokus auf der Immobilienbranche liegt. Seit dem Jahr 2017 wurden insgesamt 93 PropTechs einer Erstsichtung und -einschätzung unterzogen, davon entfallen 22 Prüfungen auf das Jahr 2019. Einige der innovativen Ansätze wurden in Pilotprojekten getestet, um im Umgang mit den neuen Technologien erste Erfahrungen zu sammeln und deren Mehrwert im Hinblick auf einen bestandsweiten Rollout zu evaluieren.

INNOVATIONS- UND PRODUKT-MANAGEMENT (B9)

Im Rahmen von Feldversuchen und Pilotprojekten zu unterschiedlichen Themen erfolgt ein systematisches Monitoring, um aus den Erkenntnissen Handlungsempfehlungen für den generellen Einsatz von neuen Produkten in den Wohnungsbeständen ableiten zu können.

Im Jahr 2019 gab es diverse Pilotprojekte zur Erprobung der digitalen Form von Wohnungsbesichtigungen, die einerseits im Vermietungsprozess entlasten und andererseits die Ansprüche der digitalaffinen Mietinteressenten erfüllen sollen. Dazu zählen der virtuelle Begehungsnavigator für die Neubauvermarktung oder die 360-Grad-Rundgänge für Neubau- und Bestandswohnungen. Darüber hinaus standen vor allem die Umsetzung umfänglicher Smarthome-Projekte im Rahmen einer Neubaumaßnahme mit 89 Wohneinheiten sowie in einer Bestandsimmobilie mit drei Wohneinheiten im Fokus.

Des Weiteren wurden zwei neue lieferdienstunabhängige Paketkastenanlagen errichtet, Pilotmaßnahmen zur Errichtung von E-Ladesäulen in Bestandsimmobilien durchgeführt und die Bereitstellung von 17 E-Mobilen als Poolfahrzeuge inklusive entsprechender Ladeinfrastruktur in allen Kundencentern von VIVAWEST vorbereitet.

Seit vier Jahren legt die Arbeitsgruppe Technische Produktentwicklung/Standards Bauteile fest, die als Standard von VIVAWEST und ihren technischen Dienstleistern im Rahmen von Neubauten, Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen verpflichtend zu verwenden sind. Hierbei wurden alle wesentlichen und in der Regel sichtbaren Bauteile berücksichtigt. Unterschieden werden dabei drei Ausstattungslinien. Mit dem Bauteilekatalog ist gewährleistet, dass die bei VIVAWEST eingesetzten Produkte nach einem vorgegebenen Kriterienkatalog ausgewählt werden. Dieser berücksichtigt insbesondere die Qualität, die Langlebigkeit, die Verfügbarkeit am Markt und eine ökologische Bewertung. Ungeachtet der Ausstattungslinien erfolgte im Jahr 2019 die Ausweitung des Bauteilkatalogs auf ausgewählte Produkte der Gebäudetechnik. Zum Jahresende hat eine Arbeitsgruppe damit begonnen, auch die Baustoffe aus dem bestehenden Baustoffkatalog in die beschriebene Bewertungslogik zu überführen.

Im Jahr 2016 startete im Segment Immobiliendienstleistungen das strategisch wichtige Projekt „DGM Feldtest 400“, dessen Fokus auf

der Erprobung eines digitalen Gebäudemanagementsystems liegt (siehe auch Nachhaltigkeitsprogramm). Insgesamt wurden in diesem Zusammenhang rund 400 Gebäude mit einer Technik zur zentralen Heizanlagenüberwachung und -steuerung ausgestattet. Im Rahmen des Projektes wurden die Funktionalitäten des Systems geprüft sowie definierte Dienste und Anwendungen getestet. Der Vorteil für die Mieter liegt insbesondere in einer nutzerorientierten und effizienteren Energieversorgung. Zudem ist eine bessere technische Betreuung der Immobilien durch die Dienstleistungsunternehmen des Konzerns möglich. Nach Abschluss des Feldtests wird im ersten Quartal 2020 die weitere Vorgehensweise zu einer möglichen konzernweiten Umsetzung festgelegt werden.

Der Einsatz regenerativer Energien hat bei VIVAWEST Tradition. An geeigneten Standorten setzt VIVAWEST bereits seit 1991 Solarthermie ein. Mit ihrer 2008 in Gelsenkirchen-Schaffrath errichteten Fotovoltaikanlage ist VIVAWEST Eigentümerin einer der größten Solarsiedlungen in Deutschland. Auch andere Formen der Nutzung regenerativer Energien werden bei VIVAWEST eingesetzt und erprobt, zum Beispiel Blockheizkraftwerke, Brennstoffzellen oder Wärmepumpen mit unterschiedlichen Energiequellen. Letztere umfassen sogar einen Latentwärmespeicher in Form eines Eisspeichers.

Die für 2020 geplanten Pilotprojekte können dem Nachhaltigkeits- bzw. Umweltprogramm entnommen werden (Seite 95–96).

DNK 13

Soziales

Die soziale Verantwortung umfasst aus Sicht von VIVAWEST drei Kategorien: Arbeitgeberattraktivität, Kunden und Gesellschaft sowie Compliance und Politik. Aufgrund der Vielfältigkeit der Themen erfolgt die Steuerung über sehr unterschiedliche Instrumente und Managementansätze. Diese reichen von der Personal- und Führungskräfteentwicklung, einem Aus- und Weiterbildungsmanagement über ein Lieferantenmanagementsystem bis hin zum Compliance-Management-System.

Die zentralen Ziele, die VIVAWEST im Sinne der sozialen Verantwortung verfolgt, sind die Fortführung des gesellschaftlichen Engagements, die Sicherstellung einer hohen Arbeitgeberattraktivität sowie die Steigerung der Kundenzufriedenheit und -bindung.

Arbeitgeberattraktivität

VIVAWEST setzt sich für Chancengerechtigkeit, die Qualifizierung der Beschäftigten, Gesundheit und Arbeitssicherheit sowie Arbeitnehmerbelange ein. Damit ist VIVAWEST nicht nur ein verlässlicher und attraktiver Arbeitgeber, sondern auch Impulsgeber und aktiver Gestalter der beruflichen Zukunft der Beschäftigten.

DNK 15 CHANGENGERECHTIGKEIT

VIVAWEST räumt ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unabhängig von Herkunft, Geschlecht, Alter und körperlichen Beeinträchtigungen die gleichen Chancen ein. Neben der Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen werden über Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen Prozesse zur Chancengleichheit, zur angemessenen Bezahlung, zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie, zur flexiblen Arbeitszeit- und Arbeitsortgestaltung sowie zur Integration von schwerbehinderten Menschen definiert.

GRI SRS-405-1

MITARBEITERVERIHALT (C1)

Zum Geschäftsjahresende waren bei VIVAWEST 2.218 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt, darunter 112 Auszubildende. Der Frauenanteil im Konzern ist mit 34,4 Prozent geringer

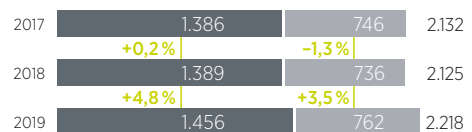
als der Männeranteil. Dies lässt sich vor allem durch die handwerklich geprägten Geschäftstätigkeiten im Segment Immobiliendienstleistungen erklären. Im Segment Immobilien arbeiten annähernd gleich viele Frauen und Männer. In Bezug auf die Führungskräfte sind 17,8 Prozent weiblich und 82,2 Prozent männlich.

Der Anteil der Schwerbehinderten, die im Konzern beschäftigt sind, liegt mit 8,8 Prozent deutlich über der gesetzlichen Vorgabe von 5,0 Prozent.

Mitarbeiter Vielfalt

Belegschaft

Mitarbeiter/-innen*

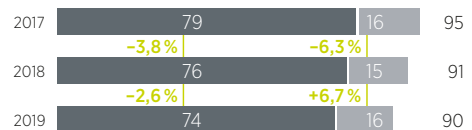


* Inklusive Auszubildende und Trainees

■ männlich ■ weiblich

Führungskräfte

Anzahl*

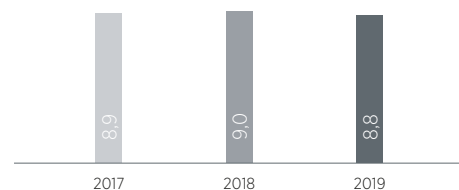


* Erste und zweite Führungsebene des Konzerns (inklusive Geschäftsführungen der operativen Einheiten)

■ männlich ■ weiblich

Schwerbehindertenquote

in Prozent



Das durchschnittliche Lebensalter der Beschäftigten unter Einbeziehung der Auszubildenden beträgt 43,2 Jahre. Um den Folgen der demografischen Entwicklung entgegenzuwirken, wurden in den einzelnen Gesellschaften eigene

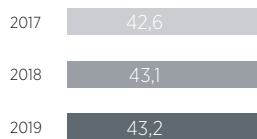
DNK 16

Tarifverträge zur Demografie abgeschlossen, in deren Fokus altersgerechte Arbeitsbedingungen und die Gesundheit sowie die Beschäftigungsfähigkeit stehen. Unabhängig davon haben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch die gesetzliche Neuregelung zum abschlagsfreien Renteneintritt nach 45 Beitragsjahren in Anspruch genommen. In Ergänzung dazu wird durch den Tarifvertrag Langzeitkonten im Segment Immobilien die Möglichkeit eröffnet, Urlaubstage sowie Gehaltsbestandteile anzusparen und in eine längere Freistellung während des Beschäftigungsverhältnisses oder vor Eintritt in die Rente umzuwandeln.

Altersgruppen

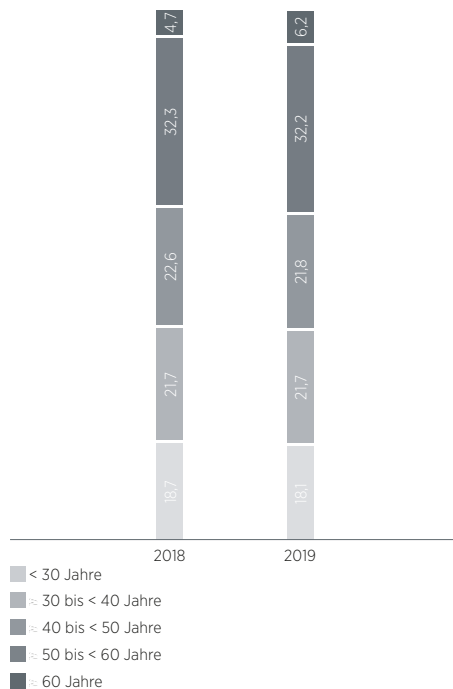
Durchschnittsalter

in Jahren



Altersgruppen*

in Prozent



*Die Auswertung der Altersgruppen erfolgt für den Konzern in der Form erst seit 2018.

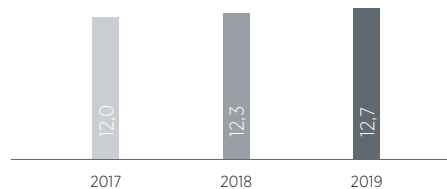
BERUF UND FAMILIE (C2)

Um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu ermöglichen, ergreift VIVAWEST vielfältige Maßnahmen. Die Basis hierfür bilden die Regelungen zur flexiblen Arbeitszeit- und Arbeitsortgestaltung. Mit 178 verschiedenen Teilzeitmodellen – das sind 1,1 Prozent mehr als im Vorjahr – geht das Unternehmen auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Beschäftigten ein. Derzeit nutzen 12,7 Prozent der Konzernbelegschaft die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung. Ergänzend wird den Beschäftigten von VIVAWEST während der Sommerferien am Standort Nordstern eine professionelle Kinderbetreuung angeboten.

Beruf und Familie

Mitarbeiter/-innen in Teilzeit

in Prozent



GLEICHBEHANDLUNG (C3)

Es ist das erklärte Ziel von VIVAWEST, keinen Mitarbeiter, Stellenbewerber, Kunden oder Geschäftspartner wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder der Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität zu benachteiligen oder zu begünstigen. Alle Beschäftigten haben bei ihrer Geschäftstätigkeit die Rechte und herkunftsspezifischen sowie kulturellen Unterschiede eines jeden Einzelnen zu respektieren. Jede Führungskraft ist mit ihrem eigenen Verhalten Vorbild und hat für ein diskriminierungs- und belästigungsfreies Arbeitsumfeld zu sorgen. Dies ist im Verhaltenskodex für Geschäftsverkehr, Ethik und Compliance festgeschrieben, der für alle Beschäftigten von VIVAWEST verbindlich ist.

VIVAWEST hat sowohl die Charta der Vielfalt als auch die Charta der Gleichstellung unterzeichnet, die beide ein öffentliches Bekenntnis für die Förderung von Vielfalt und für gleiche berufliche Entwicklungschancen in Unternehmen sind. Im September 2019 hat sich VIVAWEST mit der Unterzeichnung des IG-BCE-Aktionsplans Inklusion zudem dazu bekannt, Themen wie Inklusion, gleichberechtigte Teilhabe und Barrierefreiheit im Unternehmen zu fördern und weiterzuentwickeln.

GRI SRS-406-1 Im Jahr 2019 wurden wie in den Vorjahren keine Verstöße gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) bekannt.

DNK 16 QUALIFIZIERUNG

Damit der Konzern wettbewerbsfähig bleibt, nimmt VIVAWEST die Entwicklung und Förderung der Beschäftigten systematisch vor und stellt den Aufbau der erforderlichen Qualifikationen und Kompetenzen sicher, die sich durch neue und veränderte Anforderungen ergeben und für eine erfolgreiche Aufgabenerledigung notwendig sind. Dies gilt über alle Funktionsbereiche und Hierarchieebenen hinweg.

Im Zuge der Digitalisierung verändert sich die Arbeit. Diese Veränderung erfordert unter anderem ein verändertes Verständnis von Führung und Unternehmenskultur. In ihrer Digitalisierungsstrategie hat VIVAWEST daher die vier Handlungsfelder zur Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation definiert. Hierzu zählt unter anderem die Entwicklung von Mitarbeiterkompetenzen und des Digital Leadership. Damit ist der Aufbau neuer und die Weiterentwicklung bestehender (digitaler) Kompetenzen von allen Beschäftigten gemeint sowie die Anpassung des Führungsverständnisses und der Führungskompetenzen an eine zunehmend digitalisierte Welt.

Mit dem Ziel, Mitarbeiter und Führungskräfte aus dem gesamten Konzern an der Erarbeitung der Themen zur digitalen Transformation zu beteiligen, hat VIVAWEST eine Beteiligungsbörse eingeführt. Dadurch sollen die bereichs- und hierarchieübergreifende Zusammenarbeit in Arbeitsgruppen gefördert und Themen ganzheitlich bearbeitet werden. Die Mitarbeiter erhalten

hierdurch unter anderem die Chance, an interessanten Themen außerhalb des gewohnten Arbeitsbereichs mitzuwirken.

FORT- UND WEITERBILDUNG (C4)

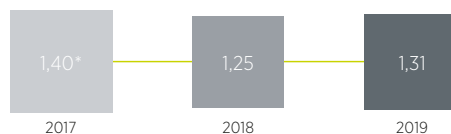
Durch gezielte Mitarbeiterentwicklung und -förderung stellt sich VIVAWEST der demografischen Entwicklung und dem sich abzeichnenden Fachkräftemangel. Zu den Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten gehören zum Beispiel zielgruppen- und themenspezifische Seminare und Workshops, Einzelmaßnahmen als Training on the Job sowie flankierende externe Weiterbildungs- und Individualmaßnahmen. Im Jahr 2019 wurden durchschnittlich 1,31 Fort- und Weiterbildungstage pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter durchgeführt. Die im Folgenden beschriebenen Maßnahmen zur Führungskräfteentwicklung sind in dieser Zahl nicht enthalten.

GRI SRS-404-1

Fort- und Weiterbildung

Fort- und Weiterbildungstage

Seminartage pro Mitarbeiter/-in



* Angaben beziehen sich ausschließlich auf das Segment Immobilien. Angaben für den Konzern sind erst seit 2018 möglich.

AUSBILDUNG (C5)

Ausbildung hat im Vivawest-Konzern von jeher Tradition und einen hohen Stellenwert, um den Nachwuchs und somit die Zukunft des Unternehmens zu sichern. Der Konzern weist eine Ausbildungsquote von 5,6 Prozent auf. Eine fachgerechte und gezielte Ausbildung kann bei VIVAWEST in 14 verschiedenen Berufsbildern absolviert werden. Dazu zählen sowohl kaufmännische als auch handwerkliche Berufe. Die Ausbildung im Konzern konzentriert sich nicht nur auf die Vermittlung von Fachwissen. Es werden auch Methodenkompetenzen und die persönliche Weiterentwicklung gefördert. So

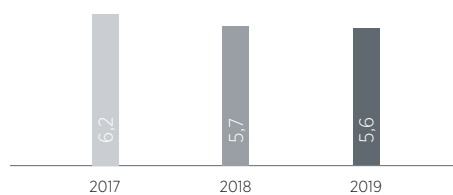
**DNK 14-16
Branchen-
spezifische
Ergänzung**

besteht für die Auszubildenden im Ausbildungsberuf Immobilienkaufmann/-frau die Möglichkeit, in Kooperation mit dem Berufskolleg des Europäischen Bildungszentrums der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft an einem dreiwöchigen Professional Development Programme des European College of Business and Management in London teilzunehmen. Im Rahmen der „Azubi-Baustelle“ können Auszubildende der Fachrichtungen Garten- und Landschaftsbau Eigeninitiative übernehmen und zum Beispiel eine Baustelle von der Vorplanung bis zur Ausführung komplett selbstständig umsetzen.

Ausbildung

Ausbildungsquote

in Prozent



FÜHRUNGSKRÄFTEENTWICKLUNG (C6)

Die Führungskräfteentwicklung ist bei VIVAWEST ein wichtiger Bestandteil der Personalstrategie mit dem Ziel, Führungskräfte, Nachwuchskräfte und Schlüsselkräfte für ihre Aufgaben zu qualifizieren und auf die künftigen Anforderungen vorzubereiten. Das ImmobilienKOLLEG hat sich in den vergangenen Jahren als ein fester Bestandteil der Personal- und Führungskräfteentwicklung im Konzern etabliert. Im Jahr 2017 wurde das zweite Programm für Potenzial- und Leistungsträger im Konzern gestartet. Ausgewählte Junioren und Nachwuchskräfte aus dem Konzern wurden über zwei Jahre gezielt in kleinen Gruppen fachlich-methodisch gefördert. Nach Abschluss der Präsenzmodule und der Projektabschlusspräsentationen wurde das zweite ImmobilienKOLLEG im Dezember 2019 erfolgreich mit 22 Teilnehmern abgeschlossen.

Ergänzend gibt es weitere Formate wie das ManagementFORUM, die Führungswerkstatt und den FührungskräfteDIALOG, die der gezielten Führungskräfteentwicklung dienen.

GESUNDHEIT UND ARBEITSSICHERHEIT

DNK 16

Gesundheit und Arbeitssicherheit spielen im Konzern eine wesentliche Rolle. Ein konzernweites Gesundheits- und Beschäftigungs-fähigkeitsmanagement sowie das Arbeitsschutz-managementsystem sind hier die entscheidenden Managementansätze, auf die VIVAWEST zurückgreift.

GESUNDHEITSFÖRDERUNG (C7)

DNK 15

In Zusammenarbeit mit der betrieblichen Mitbestimmung wird das Thema Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagement als strategisches Handlungsfeld in der Personalarbeit des Konzerns vorangetrieben. Die Maßnahmen zur Gesundheitsförderung und Prävention koordiniert und steuert der Fachbereich Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagement (GBM)/Arbeitsschutz im Bereich Personal/Führungskräfte.

Seit 2016 ist VIVAfit als interne Marke für das Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagement etabliert. In enger Kooperation mit der KNAPPSCHAFT werden laufend neue, bedarfsgerechte Angebote und Kampagnen mit wechselnden Schwerpunkten zu den Themen Bewegung, Ernährung und Vorsorge aufgesetzt. Im Jahr 2019 gehörten dazu beispielsweise Seminarreihen und Impulsveranstaltungen zur Ausgestaltung einer optimalen Ernährung im Alltag, kostenfreies Mineralwasser in der Kantine, ein neuer VIVAfit-Raum am Verwaltungsstandort der Dienstleistungsgesellschaften und eine orthopädische Sprechstunde am Campus Nordstern. Konsequenterweise wurden das VIVAfit-Menü, der VIVAfit-Raum am Campus Nordstern, interaktive VIVAfit-Wände mit Informationen zu praktischen Bewegungsübungen, zu einfachen und gesunden Rezepten und zu speziellen Nahrungsmitteln sowie ein Portal als Online-Wegweiser durch die Gesundheitsangebote von VIVAWEST.

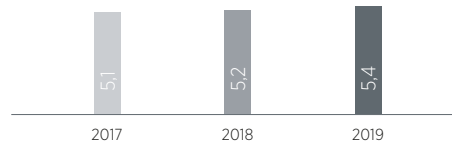
Darüber hinaus erfüllt VIVAWEST als erstes Unternehmen in NRW die Prüfkriterien des gesetzlichen Unfallversicherungsträgers VBG und erhielt die Auszeichnung „Gesundheit mit System“.

GRI SRS-403-4 Gesundheits- und Sicherheitsthemen werden darüber hinaus in einer Vielzahl unterschiedlicher Betriebsvereinbarungen behandelt. Exemplarisch können hierfür die Betriebsvereinbarungen für ein betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) und die Betriebsvereinbarung Fahrrad-Leasing genannt werden.

GRI SRS-403-10 Gesundheitsförderung

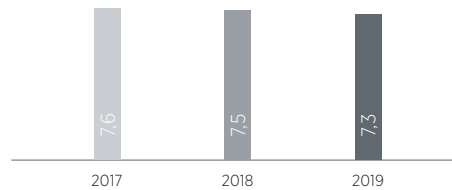
Krankenquote ohne Langzeitkranke

in Prozent



Krankenquote mit Langzeitkranken

in Prozent



DNK 15 ARBEITSSICHERHEIT (C8)

Die Arbeitssicherheit hat insbesondere im Segment Immobiliendienstleistungen einen hohen Stellenwert, da hier ein Großteil der Belegschaft körperliche Tätigkeiten ausführt und deutlich höheren Unfallgefahren ausgesetzt ist. Um hohe Sicherheitsstandards und eine umfassende Prävention mit vertretbarem Aufwand umzusetzen, ist es erforderlich, den Arbeitsschutz gezielt zu planen, zu organisieren sowie systematisch und konsequent zu steuern. Ein aktives Arbeitsschutzmanagementsystem (AMS) schafft deshalb sichere Arbeitsbedingungen und fördert die Gesundheit der Beschäftigten. Die Unfallhäufigkeit ist im Vorjahresvergleich zwar um 2,7 Prozent angestiegen, dies entspricht in absoluten Zahlen lediglich einem Unfall. Keiner der Unfälle hat jedoch schwere Folgen mit sich gebracht.

Arbeitssicherheit

Unfallhäufigkeit

Anzahl*



* Berechnet auf 1 Million Arbeitsstunden

GRI SRS-403-9

ARBEITNEHMERBELANGE

Unter einem zukunftsorientierten Personalmanagement versteht VIVAWEST nicht nur das Schaffen von flexiblen Arbeitsbedingungen und einem gesunden Arbeitsklima, sondern auch eine leistungsorientierte Vergütung und die Wahrung von Arbeitnehmerrechten.

ANREIZSYSTEME (C9)

Die Vergütung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist über die Manteltarifverträge und weitere Tarifverträge transparent geregelt. Die Beschäftigten der oberen Tarifgruppen, nicht leitende außertarifliche und leitende Angestellte sowie die oberste Leitung erhalten eine leistungsorientierte Vergütung. Sie ist geknüpft an das Erreichen von quantitativen Unternehmenszielen und persönlichen, überwiegend qualitativ geprägten Zielen.

Zu den quantitativen Unternehmenszielen zählen die Kennzahlen EBITDA und FFO. Die weiteren, überwiegend qualitativ geprägten Ziele werden individuell bezogen auf den jeweiligen Verantwortungsbereich und die persönliche Entwicklung unter Berücksichtigung der Unternehmensstrategie und der operativen Teilziele der verschiedenen (Fach-)Bereiche festgelegt. Die Verankerung quantitativer Nachhaltigkeitsziele erfolgt nicht explizit, weil sich die Nachhaltigkeitsziele in den Unternehmenszielen widerspiegeln und somit systemimmanent in den Zielvereinbarungen berücksichtigt werden. Die jährliche Bewertung des Zielerreichungsgrades obliegt jeweils der nächsthöheren Führungskraft. Die Bewertung des Zielerreichungsgrades der Geschäftsführung der Konzernobergesellschaft obliegt dem Aufsichtsrat.

DNK 8

GRI SRS-102-35

Im Segment Immobilien ist das Thema leistungsgerechtere Vergütung Gegenstand laufender Tarifverhandlungen. Darüber hinaus besteht für die Bereichsleitungen im Segment Immobilien, für die Geschäftsführungen im Segment Immobiliendienstleistungen sowie für die Geschäftsführung der Konzernobergesellschaft ein Long-Term-Incentive-Programm (LTI) zur Bindung und Motivation der oberen Führungskräfte durch Schaffung langfristig orientierter Leistungsanreize.

DNK 14 ARBEITNEHMERRECHTE (C10)

VIVAWEST ist ausschließlich in Deutschland tätig und ist zur Einhaltung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet. Zudem ist VIVAWEST ein tarifgebundener Konzern. Die bestehenden Manteltarifverträge wurden Ende 2011 zwischen der Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie (IG BCE) und den verschiedenen Gesellschaften im Konzern geschlossen. Darüber hinaus werden die Interessen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über Betriebsräte in den Einzelgesellschaften sowie durch die IG BCE vertreten.

Eine spezielle Förderung der Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Nachhaltigkeitsmanagement erfolgt nicht, da Nachhaltigkeit integraler Bestandteil des Geschäftsmodells ist. Im Zuge von dessen Umsetzung nehmen alle Beschäftigten automatisch Einfluss auf die Ausgestaltung von Prozessen sowie Produkten/Leistungen. Darüber hinaus können Verbesserungsvorschläge über ein Ideenmanagement eingereicht werden. Eine Bewertungskommission entscheidet anschließend über die Prämierung der eingereichten Vorschläge. Organisatorisch werden die Mitarbeiterinteressen durch die Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte im Konzernlenkungsreis Nachhaltigkeit dauerhaft vertreten.

Im September 2018 fand die zweite Mitarbeiterbefragung im Vivawest-Konzern statt, zu der alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Auszubildenden eingeladen waren. Die Ergebnisse der Befragung wurden der Belegschaft Anfang 2019 vorgestellt. Anschließend folgte ein Nachfeldprozess, in dem Maßnahmen entwickelt wurden, die innerhalb der eigenen Organisationseinheit Verbesserungen für die tägliche Arbeit bringen sollen.

Nennenswerte mit den Arbeitnehmerrechten in Verbindung stehende Risiken sind nicht bekannt.

MITARBEITERFLUKTUATION (C11)

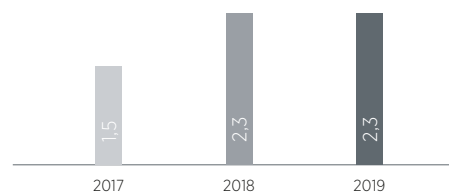
Die besondere Attraktivität von VIVAWEST als Arbeitgeber spiegelt sich in der immer noch geringen Mitarbeiterfluktuation und der langen durchschnittlichen Betriebszugehörigkeit wider. Nur 2,3 Prozent der Beschäftigten haben im Jahr 2019 den Konzern verlassen. Die Mitarbeiterfluktuationsquote in Deutschland ist mit zweistelligen Prozentwerten deutlich höher. Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit liegt bei 15 Jahren. Auch die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung zeigen, dass mit konzernweit 74 Prozent das Commitment der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu VIVAWEST stark ausgeprägt ist.

DNK 14-16
Branchen-
spezifische
Ergänzung

Mitarbeiterfluktuation

Mitarbeiterfluktuation

in Prozent



Betriebszugehörigkeit

in Jahren



Kunden und Gesellschaft

VIVAWEST übernimmt gegenüber ihren Kunden und der Gesellschaft – insbesondere in der Region – eine hohe Verantwortung. Der Fokus aller Bemühungen liegt auf der Erfüllung der Kundenbedürfnisse, denn VIVAWEST will sich durch eine konsequente Kundenorientierung in Kombination mit einem angemessenen Preis-Leistungs-Verhältnis von ihren Wettbewerbern abgrenzen. Die Kontrolle der erfolgreichen Umsetzung der Aktivitäten im Rahmen des Customer-Relationship-Managements (CRM) erfolgt über eine quartalsweise CRM-Berichterstattung sowie einen monatlichen CRM-KC-Bericht, während das gesellschaftliche Engagement vor allem über die gemeinnützige Vivawest Stiftung gGmbH gesteuert wird.

PRODUKTVERANTWORTUNG

Das Thema Produktverantwortung und damit einhergehend die Kriterien Nebenkosten, Kundengesundheit und -sicherheit, Kundenzufriedenheit und -bindung sowie Schutz der Privatsphäre des Kunden wurden im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse zusätzlich zum DNK als relevante Kriterien identifiziert.

Unternehmensspezifikum

NEBENKOSTEN (D1)

Während VIVAWEST auf die Miete unmittelbar Einfluss nehmen kann, besteht auf die Wohnnebenkosten nur mittelbarer Einfluss. Ziel des Nebenkostenmanagements ist es, die Nebenkosten möglichst gering zu halten beziehungsweise ein angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis zu erreichen und ein hohes Maß an Transparenz und Fairness zu gewährleisten.

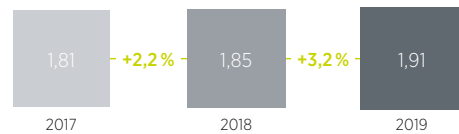
Durch eine effektive und effiziente Bestandsbewirtschaftung und als integrierter Konzern, der wohnungsnah Leistungen aus einer Hand erbringt, ist VIVAWEST stets bestrebt, die Betriebskosten gering zu halten. Im Geschäftsjahr betragen die monatlichen Betriebskosten durchschnittlich 1,91 Euro pro Quadratmeter. Die Erhöhung um 3,2 Prozent im Vergleich zum Vorjahr ist auf erhöhte Gebäudeversicherungskosten, die Ausweitung von Hauswarttätigkeiten (Quartiersmeister) und die Ausweitung der Gebäudereinigung zurückzuführen.

Über die Höhe des Heizenergieverbrauchs entscheidet vor allem das Nutzungsverhalten der Mieter. Dennoch versucht VIVAWEST mit vielfältigen Maßnahmen, die Kosten für den Verbrauch der Heizenergie zu senken (siehe auch ENERGIEVERBRAUCH AUSSERHALB DER ORGANISATION [B4]). Die durchschnittlichen monatlichen Heizkosten lagen 2019 bei 0,82 Euro pro Quadratmeter und damit 3,8 Prozent über dem Vorjahreswert.

Nebenkostenentwicklung

Durchschnittliche monatliche Betriebskosten

in Euro pro Quadratmeter



Durchschnittliche monatliche Heizkosten

in Euro pro Quadratmeter



Anmerkungen: Angaben gemäß Jahresabschluss, die tatsächlich abgerechneten Betriebs- und Heizkosten können hiervon abweichen.

KUNDENGESUNDHEIT UND -SICHERHEIT (D2)

Grundlage für gesundheitlich unbedenklichen Wohnraum ist die Verwendung geeigneter Baustoffe, deren Einsatz auch über den Bedarf an Primärenergie entscheidet, der für die Gebäudeerstellung notwendig wird. Gleichzeitig sind sie wichtige Parameter für den Energieverbrauch und das Wohnklima und bestimmen den im Fall eines Abrisses später erforderlichen Aufwand für die Baustofftrennung. Mit der sukzessiven Erweiterung und Pflege eines Baustoffkatalogs trägt VIVAWEST diesem Thema Rechnung. Die Erkenntnisse und Innovationen rund um Baustoffe, ihren Primärenergieverbrauch und ihre Gesundheitsaspekte werden in dem Baustoffkatalog aufgenommen und fortgeschrieben. Darüber hinaus werden ökologische Aspekte auch in einem Bauteilekatalog berücksichtigt. Baustoff- und Bauteilekatalog stehen allen Planern und Bauleitern im Konzern online zur Verfügung und werden in Ausschreibungsunterlagen übernommen.

GRI
SRS-301-1

KUNDENZUFRIEDENHEIT UND -BINDUNG (D3)

VIVAWEST ist in hohem Maße kundenorientiert und entwickelt vor diesem Hintergrund das Leistungsbündel Wohnen zukunftsorientiert unter Berücksichtigung der sich ändernden Kundenbedürfnisse kontinuierlich weiter. Im Sinne eines guten Service legt VIVAWEST viel Wert auf die räumliche Nähe zu ihren Kunden. Aus diesem Grund erfolgt die persönliche Betreuung der Mieter in acht regional verteilten Kundencentern mit insgesamt 15 Standorten vor Ort. Ergänzend sorgen zwei zentrale Serviceeinheiten in den Segmenten Immobilien und Immobiliendienstleistungen für einen kompetenten und effizienten Kundenservice sowie eine gute telefonische Erreichbarkeit. Das Kundenportal von VIVAWEST, für das seit 2019 auch hybride Applikationen (Android und iOS) verfügbar sind, bietet allen Mietern zudem einen 24-Stunden-Online-Service an sieben Tagen in der Woche.

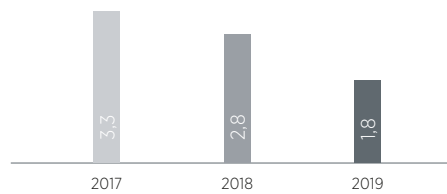
Im Zuge der Digitalisierung verändern sich die Bedürfnisse und die Erwartungshaltung der immer digitalaffineren Kunden. Dies berücksichtigt VIVAWEST in ihrer Digitalisierungsstrategie, aus der eine umfassende Roadmap mit einer Vielzahl von Themen und Arbeitspaketen hervorgegangen ist. Einige Ansätze konnten 2019 bereits implementiert werden, etwa der digitale Mietvertrag oder der Einsatz eines Chatbots für die Kommunikation mit Interessenten.

Ein wichtiger Indikator zur Messung der Kundenzufriedenheit ist die Beschwerdequote, welche jedoch nur im Segment Immobilien zentral ausgewertet wird. Die Beschwerdequote ist mit 1,8 Prozent auf einem erneut sehr niedrigen Niveau und im Vergleich zum Vorjahr um weitere 1,0 Prozentpunkte gesunken. Zudem zeigt sich die Kundenzufriedenheit in der durchschnittlichen Mietvertragsdauer, die konstant bei über 13 Jahren liegt.

Kundenzufriedenheit und -bindung

(Mieter-)Beschwerdequote*

in Prozent



* Segment Immobilien

Durchschnittliche Mietvertragsdauer

in Jahren



Um dem eigenen Anspruch der durchgängigen Kundenorientierung auch zukünftig gerecht werden zu können, führt VIVAWEST regelmäßig verschiedene Zufriedenheitsbefragungen durch, deren Ergebnisse bei Bedarf in konkrete Maßnahmen überführt werden. Neben den Bestandskunden erfolgt beispielsweise auch eine explizite Zufriedenheitsbefragung der Neukunden und von Erstmietern in Neubauwohnungen. Darüber hinaus ermittelt VIVAWEST zweimal im Jahr die Zufriedenheit der Kundencentern mit der Durchführung der Grünflächenpflege und quartalsweise die Zufriedenheit der Mieter in Bezug auf die Erledigung von Kleinreparaturen (KiM). Die KiM-Zufriedenheitsquote lag 2019 im Jahresdurchschnitt bei 98,3 Prozent.

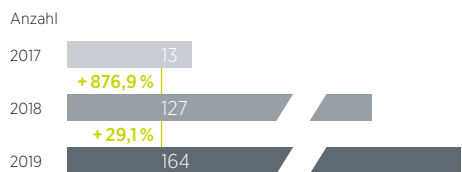
SCHUTZ DER PRIVATSPHÄRE
DES KUNDEN (D4)

Aufgrund der voranschreitenden Digitalisierung und einer Vielzahl von Berichterstattungen in den Medien werden die Menschen zunehmend sensibler im Umgang mit personenbezogenen Daten. Der ungewöhnlich hohe Anstieg auf 127 Anfragen zum Thema Datenschutz im Jahr 2018 ist auf die Einführung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zurückzuführen, die zu vielen Rückfragen seitens der Mieter von VIVAWEST geführt hat. Aufgrund der andauernden Sensibilität ist die Anzahl der Anfragen im Jahr 2019 um weitere 29,1 Prozent auf 164 Datenschutzanfragen gestiegen.

Im Berichtszeitraum sind insgesamt sechs Datenschutzverletzungen bekannt geworden, die aus Anwenderfehlern heraus resultierten, jedoch kein signifikantes Risiko für den Betroffenen darstellten. Die Datenschutzbeauftragte des Konzerns hat in diesen Fällen entsprechende Maßnahmen eingeleitet, die zum Schutz der Privatsphäre der Kunden ein wiederholtes Vorkommen verhindern sollen.

Schutz der Privatsphäre des Kunden

Datenschutzanfragen



Anmerkungen: Die Datengrundlage für die Ermittlung der Werte wurde im Jahr 2019 geändert. Zur Sicherstellung der Vergleichbarkeit wurden die Daten für das Jahr 2018 angepasst.

DNK 18 GEMEINWESEN

VIVAWEST leistet über unterschiedliche Aktivitäten einen positiven Beitrag zum Gemeinwesen in den bewirtschafteten Quartieren der Region und nimmt ihre Verantwortung als verlässlicher Partner vor Ort wahr. Darüber hinaus beteiligt sich die Vivawest Stiftung gGmbH an zahlreichen sozialen Projekten und Initiativen zur Stärkung der Nachbarschaften in

den Quartieren. Im Themenfeld Gemeinwesen werden daher die Kriterien Mieterstruktur, Entwicklung von Quartieren und das gesellschaftliche Engagement als wesentlich bewertet.

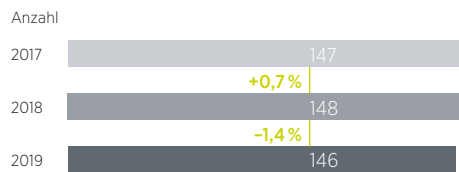
MIETERSTRUKTUR (D5)

VIVAWEST bietet bezahlbaren Wohnraum, insbesondere für breite Schichten der Bevölkerung. Dies spiegelt sich auch in der Vielzahl von Nationalitäten wider, denen VIVAWEST ein Zuhause bietet. Darüber hinaus ergänzt VIVAWEST das Wohnungsangebot sukzessive um höherwertige Neubauten, die nicht nur energieeffizient, sondern grundsätzlich barrierearm oder schwellenlos errichtet werden.

Unternehmensspezifikum

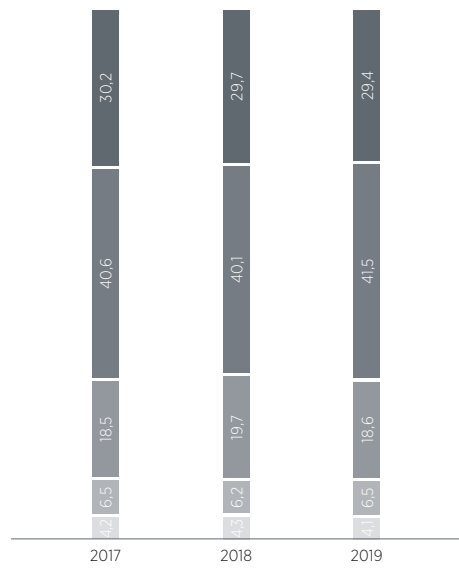
Mieterstruktur

Nationalitäten



Haushalte

in Prozent



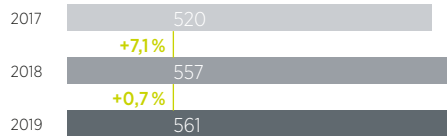
- Starter-Singles (18 bis 29 Jahre)
- Starter-Paare und -Familien (18 bis 29 Jahre)
- Singles (30 bis 64 Jahre)
- Paare und Familien (30 bis 64 Jahre)
- Senioren (ab 65 Jahre)

Die bewusste Segmentierung der Zielgruppen ermöglicht VIVAWEST eine Differenzierung in der Ausrichtung auf die jeweiligen Kundenbedürfnisse. Vor dem Hintergrund der Seniorisierung werden Barrieren im Bestand immer dort, wo es möglich ist, zum Beispiel im Zuge von Modernisierungen, reduziert. Das Angebot an Zusatzleistungen hat VIVAWEST mit Abschluss einer Kooperation mit einem Hausnotrufanbieter ebenfalls zielgruppenspezifisch ergänzt.

Entwicklung von Quartieren

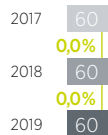
Quartiere

Anzahl



Nachbarschaftstreffpunkte

Anzahl



Unternehmensspezifikum

ENTWICKLUNG VON QUARTIEREN (D6)

Bei VIVAWEST werden die Wohnquartiere im Zuge des aktiven Portfoliomanagements ganzheitlich betrachtet und bewirtschaftet, um so qualitätsvollen Lebensraum für unterschiedliche Zielgruppen sowie einen Mehrwert für die Region zu schaffen. Neben durchgängig hohen baulichen und ökologischen Standards sind dabei eine Reihe ganz individueller Anforderungen zu berücksichtigen, abhängig davon, in welchem Umfeld und für welche Zielgruppe(n) ein Quartier zukunftsfähig weiterentwickelt werden soll. VIVAWEST übernimmt Verantwortung für die Entwicklung von Quartieren, die weit über bauliche Standards hinausgeht: Nachbarschaftliches Miteinander, soziale Ausgewogenheit, ehrenamtliches Engagement sowie ausreichende Infrastruktur- und Dienstleistungseinrichtungen sind Themen, mit denen sich das Unternehmen intensiv auseinandersetzt. Dabei achtet VIVAWEST auf die Anforderungen und Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen, bindet lokale Akteure und Partner ein und setzt auf bewährte Netzwerke im Quartier.

Ein Schwerpunkt des sozialen Engagements von VIVAWEST ist die Schaffung und Förderung funktionierender Nachbarschaften. Dazu tragen die derzeit 60 Gemeinschaftsräume und Nachbarschaftstreffpunkte bei, die von sozialen Trägern betrieben und von VIVAWEST über ihre Stiftung mit finanziellen Mitteln unterstützt werden. Gefördert werden sowohl Vereine aus der Mieterschaft als auch kleine, örtlich verwurzelte Träger, die mit viel Engagement und Kreativität aktiv sind und das nachbarschaftliche Miteinander stärken.

GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT (D7)

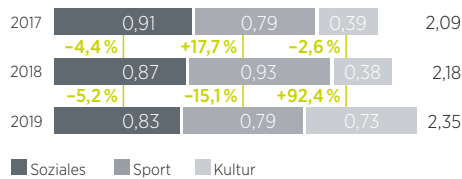
Als Partner der Region engagiert sich der Konzern über das Kerngeschäft hinaus in unterschiedlichen gesellschaftlichen Bereichen. Der Fokus liegt dabei auf sozialen, kulturellen und sportlichen Engagements. Rund 0,8 Millionen Euro fließen in die Unterstützung von Treffpunkten mit sozialen Angeboten in den Quartieren, die Förderung des Ehrenamtes, Kinderferienfreizeiten, Integrationshilfe sowie allgemeine Spenden zur Förderung funktionierender Nachbarschaften. Weitere knapp 0,8 Millionen Euro fließen über Sponsoring in die Sportförderung. Hier sind vor allem der VIVAWEST-Marathon und die Radrennserie VIVAWEST-Ruhrpott Tour zu nennen, die als Breitensportveranstaltungen die Region verbinden. Die vergleichsweise überdurchschnittliche Sportförderung im Jahr 2018 ist auf den einmaligen und anlässlich der Einstellung des deutschen Steinkohlenbergbaus durchgeführten „Glückauf-Zukunft-Lauf!“ im Rahmen der Marathonveranstaltung zurückzuführen. Um einen Beitrag zum Erhalt des industriekulturellen Erbes der Region zu leisten und dieses für die Öffentlichkeit erlebbar zu machen, werden von VIVAWEST im Berichtsjahr rund 0,7 Millionen Euro eingesetzt. Dazu gehören der Betrieb des Nordsterturms mit Museum und Besucherterrasse sowie die Beteiligung an kulturellen Veranstaltungen, zum Beispiel der „Extraschicht“. Die Erhöhung der kulturellen Aufwendungen um 92,4 Prozent im Vergleich zum Vorjahr ist auf die erstmalige Durchführung des VIVAWEST Family Festivals zurückzuführen.

DNK 5-7
Branchenspezifische Ergänzung

Gesellschaftliches Engagement

Aufwendungen

in Millionen Euro



Compliance und Politik

VIVAWEST lebt vom Vertrauen der Kunden, Geschäftspartner, Anteilseigner, Mitarbeiter und der Öffentlichkeit. Deswegen ist Compliance bei VIVAWEST integraler Bestandteil der Unternehmenskultur. Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten und die Einhaltung der Menschenrechte haben für VIVAWEST höchste Priorität. Politisch ist VIVAWEST nicht aktiv.

DNK 20 GESETZES- UND RICHTLINIENKONFORMES VERHALTEN

Die Integrität von VIVAWEST ist ein wichtiges Fundament für korrektes Wirtschaften und glaubwürdiges Handeln. Daher wird die ordnungsgemäße Geschäftstätigkeit über ein Risikomanagementsystem, ein Compliance-Management-System, ein rechnungslegungsbezogenes Internes Kontrollsystem (IKS) sowie die Interne Revision sichergestellt. Das Risikomanagementsystem dient der systematischen Erfassung und Bewältigung möglicher positiver (Chancen) und negativer (Risiken) Abweichungen von den gesetzten Zielen durch zukünftige externe und interne Einflüsse. Der Risikomanagementprozess ist in die bestehenden Planungs-, Steuerungs-, Kontroll- und Berichterstattungsabläufe auf allen Konzernebenen integriert. Im Compliance-Management-System sind alle Grundsätze und Maßnahmen zusammengefasst, die ein regelkonformes Verhalten aller Beteiligten sicherstellen und Verstöße gegen festgelegte Regeln verhindern sollen. Das IKS umfasst den Organisationsplan, die Einrichtungen und Abläufe der aufeinander abgestimmten innerbetrieblichen Grundsätze, Verfahren und Maßnahmen, die im Unternehmen angewendet werden, um die Einhaltung der maßgeblichen rechtlichen Vorschriften und der Geschäftspolitik zu unterstützen,

die Ordnungsmäßigkeit und Verlässlichkeit der Rechnungslegung zu gewährleisten, den Wirkungsgrad der betrieblichen Prozesse zu sichern und zu erhöhen sowie Vermögen und Informationen zu schützen. Darüber hinaus erfolgt durch die Interne Revision eine regelmäßige Kontrolle der Organisationseinheiten und Prozesse im Unternehmen auf Ordnungsmäßigkeit.

Im Rahmen des Risikomanagements wurden keine nennenswerten mit dem gesetzes- und richtlinienkonformen Verhalten in Verbindung stehende Risiken für den Konzern identifiziert. Explizit formulierte Nachhaltigkeitsziele oder -maßnahmen wurden im Nachhaltigkeitsprogramm nicht aufgenommen, da vor dem Hintergrund der Risikobewertung für das Thema kein expliziter Handlungsbedarf gesehen wird.

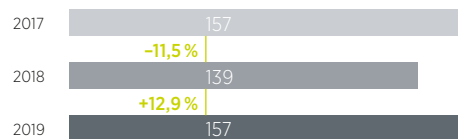
KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG (E1)

Im Fokus des Compliance-Management-Systems stehen unter anderem die Verhinderung von Korruption sowie das Ziel, einen fairen Wettbewerb zu gewährleisten. Bei VIVAWEST sind die intern wie extern maßgeblichen Ge- und Verbote in übergeordneten Richtlinien wie dem Verhaltenskodex für Geschäftsverkehr, Ethik und Compliance, der Richtlinie zum Umgang mit Zuwendungen und dem Lieferantenkodex dokumentiert. Zur Vertiefung der Regelwerke führt der eigens hierfür bestehende Fachbereich Compliance Präsenzs Schulungen durch. Im Geschäftsjahr wurden insgesamt 157 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult. Die Leiterin des Fachbereichs steht als Compliance-Beauftragte für den Gesamtkonzern bei allen Compliance-relevanten Fragestellungen beratend zur Seite.

Korruptionsbekämpfung

Geschulte Mitarbeiter/-innen

Anzahl



GRI SRS-205-1 Eine Prüfung auf Korruption erfolgt nur im Verdachtsfall. Eine systematische Prüfung aller Organisationseinheiten erfolgt nicht.

GRI SRS-205-3 **KORRUPTIONSFÄLLE UND BUSSGELDER (E2)**
 In den vergangenen drei Jahren lagen keine bestätigten Korruptionsfälle vor, und daher wurden auch keine spezifischen Maßnahmen zur Korruptionsverhinderung ergriffen. Der Erfolg der präventiven Maßnahmen zeigt sich darin, dass es im zweiten Jahr in Folge keine Compliance-Verdachtsfälle gab und folglich auch keine Compliance-Prüfungen notwendig waren. Darüber hinaus sind im Jahr 2019 keine Bußgelder oder monetären Strafen für die Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften angefallen. Dementsprechend werden keine wesentlichen Risiken in diesem Zusammenhang gesehen.

GRI SRS-419-1 Darüber hinaus sind im Jahr 2019 keine Bußgelder oder monetären Strafen für die Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften angefallen. Dementsprechend werden keine wesentlichen Risiken in diesem Zusammenhang gesehen.

Korruptionsfälle

Compliance-Verdachtsfälle



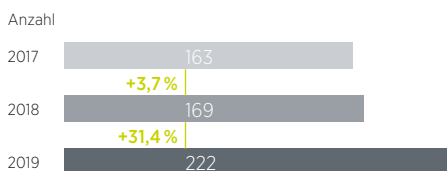
werden müssen. Hier sind unter anderem Regelungen zu menschenrechtsbezogenen Aspekten wie illegale Beschäftigung, Schwarzarbeit, Sicherheit und Gefahrstoffe getroffen.

Im Rahmen des Lieferantenmanagements werden die strategischen Lieferanten regelmäßig geprüft. Im Jahr 2019 wurden insgesamt 222 strategische Lieferanten überprüft. Dies ist ein deutlicher Anstieg um 31,4 Prozent im Vergleich zum Vorjahr, der auf eine deutliche Volumensteigerung in der Vergabe zurückzuführen ist.

GRI SRS-414-1

Menschenrechte in der Lieferkette

Geprüfte Lieferanten



MENSCHENRECHTSVERSTÖSSE (E4)

Im Berichtsjahr 2019 konnten, wie auch in den vergangenen Jahren, keine Menschenrechtsverstöße oder andere negative soziale Auswirkungen festgestellt werden. Im Falle des Bekanntwerdens von Menschenrechtsverstößen durch einen Lieferanten würde die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung von VIVAWEST beendet werden.

GRI SRS-414-2

Im Rahmen des Risikomanagements wurden keine nennenswerten mit den Menschenrechten in Verbindung stehende Risiken für den Konzern identifiziert. Explizit formulierte Nachhaltigkeitsziele oder -maßnahmen wurden im Nachhaltigkeitsprogramm nicht aufgenommen, da aufgrund der regionalen Ausrichtung von VIVAWEST unter Berücksichtigung der gesetzlichen Standards und vor dem Hintergrund der Risikobewertung für das Thema kein expliziter Handlungsbedarf gesehen wird.

DNK 17 MENSCHENRECHTE

Zur Sicherstellung der Einhaltung von Menschenrechten orientiert sich VIVAWEST an international anerkannten Mindeststandards des UN Global Compact, den Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) sowie dem Verhaltenskodex für Geschäftsverkehr, Ethik und Compliance von VIVAWEST, welcher auf der VIVAWEST-Website für die Öffentlichkeit einsehbar ist.

MENSCHENRECHTE IN DER LIEFERKETTE (E3)

GRI SRS-412-3 In den vorgelagerten Wertschöpfungsstufen arbeitet VIVAWEST vor allem mit regionalen Partnern zusammen. In den AGB, die von allen Vertragspartnern anerkannt werden müssen, ist geregelt, dass die oben genannten Standards sowie der von VIVAWEST aufgesetzte Verhaltenskodex für Lieferanten eingehalten

DNK 19 POLITISCHE EINFLUSSNAHME

VIVAWEST ist politisch nicht aktiv. Gleichwohl wird die Geschäftstätigkeit von VIVAWEST von einer Vielzahl gesetzlicher Rahmenbedingungen, zum Beispiel Mietrechtsnovellierungsgesetz, Energieeinspargesetz, Klimaschutzgesetz, Baugesetz und EU-DSGVO sowie die Gesetzgebung im Wirtschafts-, Handels- und Unternehmensrecht, beeinflusst. Darüber hinaus hat in Politik und Gesellschaft die Aufmerksamkeit für das Thema Wohnen in den vergangenen Jahren immer stärker zugenommen.

MITGLIEDSCHAFTEN (E5)

VIVAWEST und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagieren sich für die unternehmerischen Anliegen im Rahmen ihrer Mitgliedschaften in den interessenvertretenden Verbänden und Vereinen. Diese befinden sich ausschließlich in Deutschland und sind weder Regierungsorganisationen noch Parteien.

SPENDEN (E6)

Im Konzern wird die Förderung von Personen und Organisationen, mit der eigene unternehmensbezogene Ziele der Werbung oder Öffentlichkeitsarbeit verfolgt werden, über eine Sponsoring-Richtlinie geregelt. Spenden im Namen von VIVAWEST bedürfen je nach ihrer Höhe der Genehmigung durch die zuständigen Entscheidungsgremien. Die Spenden werden zentral von der Vivawest Stiftung gGmbH administriert.

**GRI
SRS-415-1**

VIVAWEST nimmt keinen politischen Einfluss. Folglich wurden im Berichtsjahr, wie auch in den Vorjahren, keine Spenden an politische Parteien geleistet.

Fazit für 2019

VIVAWEST kann auf ein sehr erfolgreiches Geschäftsjahr 2019 zurückblicken. Das nachhaltige Geschäftsmodell und damit das Verständnis, Nachhaltigkeit ganzheitlich und als integralen Bestandteil der Strategie zu verstehen, zahlen sich wiederum aus. Durch das hohe Maß an Transparenz und die konsequente Umsetzung des Nachhaltigkeitsprogramms konnte VIVAWEST letztlich in allen drei Dimensionen erneut positive Entwicklungen verzeichnen.

Nachhaltigkeitsprogramm VIVAWEST (Stand 31.12.2019)

DNK 3

ZIEL	MASSNAHME	BIS	STAND	ANMERKUNGEN
ÖKONOMIE				
Steigerung der Werthaltigkeit des Konzerns	Wertorientierte Ausrichtung aller Geschäftsfelder gemäß der Strategie VIVAWEST 2025	laufend		
	Konsequente Umsetzung des Entwicklungspfades „qualitatives Wachstum“	laufend		
	Erhöhung des Integrationsgrades im Konzern VIVAWEST	laufend		
Sicherstellung einer kontinuierlich positiven Ergebnisentwicklung	Steigerung der Erlöse unter anderem durch eine marktübliche Entwicklung der Preise, insbesondere der Mieten	laufend		
	Erhöhung der „operativen Exzellenz“, vor allem durch die fortlaufende Optimierung aller Prozesse und Schnittstellen	laufend		
ÖKOLOGIE (UMWELTPROGRAMM)				
Erhöhung der Energieeffizienz und Senkung der CO ₂ -Emissionen in den Bestandsgebäuden um durchschnittlich 2 Prozent pro Jahr	Sukzessive energetische Modernisierung der Bestandsgebäude gemäß der jeweiligen Mittelfristplanung – Investitionsvolumen: 109,0 Mio. Euro (2019); 133,1 Mio. Euro (2020)	laufend		Realisiertes Investitionsvolumen 2019: 125,1 Mio. Euro
	Errichtung bzw. Erwerb von energieeffizienten Neubauten gemäß der jeweiligen Mittelfristplanung – Investitionsvolumen: 282,1 Mio. Euro (2019); 321,3 Mio. Euro (2020)	laufend		Realisiertes Investitionsvolumen 2019: 336,6 Mio. Euro
	Erneuerung von Heizanlagen im Bestand gemäß der jeweiligen Mittelfristplanung – Investitionsvolumen: 4,6 Mio. Euro (2019); 4,7 Mio. Euro (2020)	laufend		Realisiertes Investitionsvolumen 2019: 5,0 Mio. Euro
	Durchführung des „Feldtests 400“ zur zentralen Betriebsführung von Heizanlagen und zur gebäudebezogenen Erfassung der Energieverbräuche	2018 2019		
	Klärung des weiteren Vorgehens im Konzern in Bezug auf die zentrale Betriebsführung von Heizanlagen und die gebäudebezogene Erfassung der Energieverbräuche	2020		NEU
Erprobung innovativer Produkte, Verfahren und Technologien zur umweltfreundlicheren Bestandsbewirtschaftung	Einsatz von Climalife-Ziegeln bei Dachneueindeckungen zur Reduzierung von Luftschadstoffen	laufend		In 2019 wurden 44.712 m ² Dachflächen mit Climalife-Ziegeln eingedeckt.
	Berücksichtigung ökologischer Kriterien bei der Standardfestlegung von Bauteilen und Baustoffen	laufend		Zurzeit erfolgt die Aktualisierung des Baustoffkatalogs.
	Realisierung eines Pilotprojektes mit einer feuchte-regulierenden Oberflächenbeschichtung in Souterrain- und Kellerräumen	2019 2020		Das Pilotprojekt ist aufgesetzt; eine abschließende Auswertung der Ergebnisse kann erst nach der Heizperiode 2019/20 erfolgen.
	Definition eines Regelprozesses zur Errichtung von E-Ladesäulen im Wohnungsbestand von VIVAWEST	2019 2020		Es wurden mehrere Vorschläge für einen Regelprozess erarbeitet, in einer Arbeitsgruppe werden diese nun auf Praktikabilität geprüft.
	Errichtung von E-Ladesäulen in einzelnen, ausgewählten Quartieren im Zuge von Modernisierungs- bzw. geplanten Instandhaltungsmaßnahmen	2019 2020		Gemäß der Zeitplanung für die ausgewählten Modernisierungsprojekte ist die Installation von insgesamt elf E-Ladesäulen für Q2/2020 geplant.
	Realisierung von Artenschutzprojekten bei Bestandsmodernisierungen, insbesondere das Nistkastenprogramm	laufend		In 2019 wurden 230 Nistkästen eingebaut.
	Sukzessiver Austausch von benzinbetriebenen Heckscheren durch akkubetriebene Geräte sowie Ersatz weiterer handgeführter Motorgeräte nach Prüfung der Einsetzbarkeit. Weitere Maßnahmen zur Umsetzung eines Lademanagements	2019 2020		Seit dem Start in 2018 wurden 42 Altgeräte gegen akkubetriebene Geräte ausgetauscht. Der Ausbau der Ladeinfrastruktur wurde in 2019 vorbereitet, die Umsetzung kann jedoch erst in 2020 erfolgen.
Überprüfung der Erstellung von energieautarken Mehrfamilienhäusern mit Angebot einer Energie-Flatrate-Miete	2020		NEU	

- Umsetzungsfortschritt und Ergebnis entsprechen der Planung
- Umsetzungsplanung und/oder Ergebnis sind gefährdet
- Umsetzungsplanung und/oder Ergebnis können nicht gehalten werden

- Maßnahme ist abgeschlossen
- Maßnahme ist in Bearbeitung
- Maßnahme ist in Vorbereitung

ZIEL	MASSNAHME	BIS	STAND	ANMERKUNGEN
Reduktion des Ressourcenverbrauchs und Senkung der CO ₂ -Emissionen an den VIVAWEST-Standorten	Energetische Modernisierung der Standorte Bergmanns-glückstraße (BMG) 30 und 35	2018 2020		Planmäßig erfolgt aktuell die technische und wirtschaftliche Prüfung der Aufstellung eines BHKW am Standort BMG 35.
	Energetische Modernisierung des Standortes Moers	2018 2019		Eine Analyse hat ergeben, dass eine energetische Modernisierung des KC-Standortes Moers nicht wirtschaftlich ist. Folglich wird diese Maßnahme abgeschlossen.
	Einrichtung von drei E-Ladesäulen am Standort BMG 35	2018 2019 2020		Die Infrastruktur ist vorbereitet, die Ausschreibung für den Betrieb ist abgeschlossen. Die Inbetriebnahme verzögert sich auf 2020.
	Einrichtung von E-Ladesäulen am Standort Nordstern	2020		NEU
	Umsetzung des Dienstwagenkonzeptes zur Entwicklung der Mobilität im Vivawest-Konzern	2020		NEU
	Durchführung eines Pilotprojektes zur Einführung von E-Pool-Fahrzeugen an den KC-Standorten	2020		NEU
	Durchführung eines Pilotprojektes zur Nutzung von E-Pool-Fahrrädern an ausgewählten KC-Standorten	2020		NEU
	Realisierung diverser Maßnahmen zur Erhöhung der Biodiversität am Campus Nordstern und am Standort Bergmanns-glückstraße (BMG) 35	2020		NEU
SOZIALES				
Fortführung des gesellschaftlichen Engagements mit einem Gesamtvolumen von rund 2 Mio. Euro	Förderung von Nachbarschaften in Quartieren in einem Umfang von rund 700 Tsd. Euro	laufend		
	Stärkung des Ehrenamts in den Quartieren durch qualitative Unterstützung der Menschen sowie durch die Steigerung der Anzahl der Ehrenamtlichen	laufend		
	Initiierung und Unterstützung von Projekten zur Integration und zur Flüchtlingshilfe	laufend		
	Weiterführung des Sportsponsorings unter dem Motto „VIVAWEST bewegt die Region“	laufend		
	Fortsetzung des kulturellen Engagements unter anderem durch den Betrieb des Nordsternturms	laufend		
Sicherstellung einer hohen Arbeitgeberattraktivität für derzeitige und neue Mitarbeiter/-innen	Weiterführung der Aktivitäten rund um das Thema Beruf und Familie	laufend		
	Beibehaltung des hohen Ausbildungsniveaus und Ausbildung über den Mittelfristzeitraum und Eigenbedarf hinaus	laufend		
	Fortsetzung und Weiterentwicklung des Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagements	laufend		
	Fortführung der Personal- und Führungskräfteentwicklung, unter anderem durch KOLLEG-Maßnahmen und Fortbildungsmaßnahmen	laufend		
Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung	Durchführung von Kundenzufriedenheitsanalysen	laufend		
	Zielgruppenorientierte Ausrichtung in der Leistungserbringung unter besonderer Berücksichtigung der Zielgruppe Senioren	2018 2019		Es wurden Standardkooperationsvereinbarungen mit Anbietern wohnbegleitender Dienstleistungen vereinbart und Ende 2019 umgesetzt.
	Optimierung der Kundenkontaktmöglichkeiten im Rahmen des Servicekonzeptes 2020	2020		

Umsetzungsfortschritt und Ergebnis entsprechen der Planung
 Umsetzungsplanung und/oder Ergebnis sind gefährdet
 Umsetzungsplanung und/oder Ergebnis können nicht gehalten werden

Maßnahme ist abgeschlossen
 Maßnahme ist in Bearbeitung
 Maßnahme ist in Vorbereitung

Aufsichtsrat der Vivawest GmbH

Bärbel Bergerhoff-Wodopia

Vorsitzende des Aufsichtsrates (seit 10. April 2019)

Mitglied des Vorstandes der RAG-Stiftung

Dr. Helmut Linssen (bis 9. April 2019)

Vorsitzender des Aufsichtsrates

Ehemaliges Mitglied des Vorstandes der RAG-Stiftung

Alexander Bercht

Stellvertretender Vorsitzender des Aufsichtsrates

Leiter der Abteilung Politik und Gesellschaft

der Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

Dr. Ludger Diestelmeier

Generalbevollmächtigter der Evonik Industries AG

Frank Faulhaber

Mitglied der Geschäftsführung der Vermögensverwaltungs- und Treuhandgesellschaft der Industriegewerkschaft Bergbau und Energie mit beschränkter Haftung

Natalie Frase

Vorsitzende des Betriebsrates der Vivawest Wohnen GmbH

Michael Groll

Bereichsleiter der Vivawest Wohnen GmbH

Patrick Heße

Stellvertretender Vorsitzender des Betriebsrates der

Vivawest Wohnen GmbH

Ralf Leidag

Stellvertretender Vorsitzender des Gesamtbetriebsrates

der Vivawest Dienstleistungen GmbH

Markus Pliska

Mitglied des Betriebsrates der Vivawest Wohnen GmbH

Dr. Jürgen-Johann Rupp (seit 10. April 2019)

Mitglied des Vorstandes der RAG-Stiftung

Jörg Schneidinger

Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte im Vivawest-Konzern

Vorsitzender des Gesamtbetriebsrates der Vivawest

Dienstleistungen GmbH

Prof. Dr. Peter Schörner

Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre an der EBZ Business School GmbH

Peter Schrimpf

Vorsitzender des Vorstandes der RAG AKTIENGESELLSCHAFT

Harald Sikorski

Landesbezirksleiter Landesbezirk Westfalen der

Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

Michael Vassiliadis

Vorsitzender der Industriegewerkschaft Bergbau,

Chemie, Energie

Thomas Wessel

Mitglied des Vorstandes der Evonik Industries AG

IMPRESSUM

Herausgeber Vivawest GmbH

Geschäftsführung Claudia Goldenbeld (Sprecherin),
Dr. Ralf Brauksiepe

Chefredaktion Thomas Wels (V.i.S.d.P.)

Redaktion Dr. Marie Mense (Textchefin), Sylvie Bouge

Autoren Katharina Bierstedt, Dirk Büsing, Barbara Csáki,
Jeanette Flake, Natalie Frase, Dr. Rainer Fuchs,
Uwe Goemann, Michael Groll, Jana Janduda,
Inge Kemper, Robert Kurth, Maurizio Lindemann,
Maik Lindner, Bernd-Michael Link, Michael Marx,
Dr. Marie Mense, Brigitte Momm, Thomas
Papakonstantinou, Uwe Schäfer, Dr. Stephan Schmidt,
Jörg Schneidinger, Dietrich Schulz, Mandy Sommer,
Sabine Thöne, Thomas Wels, Ludger Wiesemann, Gaby
Will, Frank Winkelkötter, Sabine Wolter

Konzept, Gestaltung und Realisation

Bissinger+ GmbH, An der Alster 1, 20099 Hamburg

Anschrift der Redaktion Nordsternplatz 1,
45899 Gelsenkirchen, Telefon: 0209 380-0,
E-Mail: info@vivawest.de

Litho EINSATZ Creative Production GmbH & Co. KG,
Hamburg

Druck WOESTE DRUCK + VERLAG GmbH & Co. KG,
Essen-Kettwig

Copyright © by Vivawest GmbH

Titelillustration gutentag-hamburg

Bildnachweise Dirk Bannert (S. 2/3 links oben und Mitte,
unten Mitte, unten rechts), Michael Wolff (S. 2 unten),
Dirk Bannert (S. 4/5), Lina Nikelowski (S. 6), Benno
Kraehahn (S. 8/9), Stefan Mays (S. 12), Dajana Lothert
(S. 13), Dirk Bannert (S. 14/15), Dirk Bannert (S. 22/23),
Mareen Fischinger (S. 24), Dirk Bannert (S. 25), Unio |
Creative Solutions (S. 26 links), VIVAWEST (S. 26 rechts),
VIVAWEST (S. 27 links und rechts), VIVAWEST (S. 28
oben), Carsten Paul (S. 28 unten), Carsten Paul (S. 29),
Claudia Dreyse (S. 32), Claudia Dreyse (S. 33 oben),
Matthias Ibeler (S. 33 unten), Michael Wolff (S. 34/35),
Dirk Bannert (S. 36/37), Michael Wolff (S. 38 oben),
krischerfotografie (S. 38 unten), Bjoern Lubbe (S. 39),
VIVAWEST (S. 40 oben), 3D Render Machine (S. 40
unten), HH-Vision (S. 41 oben und unten), krischerfoto-
grafie (S. 42 oben), Michael Wolff (S. 42 unten),
Michael Wolff (S. 43), krischerfotografie (S. 44 oben),
Michael Wolff (S. 44 unten), HH-Vision (S. 45 oben
und unten), Dieter Duneka (S. 47), Dirk Bannert (S. 48/49,
S. 50, S. 51 oben links), krischerfotografie (S. 51 oben
rechts), Dirk Bannert (S. 51 unten), Nico Kleemann
(S. 52), Dirk Bannert (S. 53), krischerfotografie (S. 54),
MOMENTS PHOTOGRAPHY/ROBIN BÖTTCHER (S. 55
oben), VIVAWEST (S. 55 unten), Mareen Fischinger
(S. 56), Kirsten Neumann (S. 57), Dirk Bannert (S. 58
oben), Arne Pöhnert (S. 58 unten links), Kirsten
Neumann (S. 58 unten rechts), Kirsten Neumann (S. 59),
VIVAWEST (S. 60), Kplus Konzept GmbH (S. 61 oben),
Aareon AG (S. 61 rechts Mitte), BEE2B Dronesforgood
UG (S. 61 rechts unten), Dirk Bannert (S. 62/63)

