



**Werte schaffen. Werte leben.**

# Mitglieder des Aufsichtsrats der Vivawest GmbH

## **DR. HELMUT LINSSEN**

Vorsitzender des Aufsichtsrats  
Mitglied des Vorstandes der RAG-Stiftung

## **PETER HAUSMANN (SEIT 01. JULI 2014)**

Stellvertretender Vorsitzender des Aufsichtsrats  
Mitglied des geschäftsführenden Hauptvorstandes  
der Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

## **ULRICH FREESE (BIS 30. JUNI 2014)**

Stellvertretender Vorsitzender des Aufsichtsrats  
Mitglied des Deutschen Bundestages

## **BÄRBEL BERGERHOFF-WODOPIA**

Mitglied des Vorstandes der RAG-Stiftung

## **DR. LUDGER DIESTELMEIER**

Zentralbereichsleiter der Evonik Industries AG

## **FRANK FAULHABER**

Mitglied der Geschäftsführung der Vermögensver-  
waltungs- und Treuhandgesellschaft der IG BE mbH

## **NATALIE FRASE**

Zweite stellvertretende Betriebsratsvorsitzende  
der Vivawest Wohnen GmbH

## **MICHAEL GROLL**

Bereichsleiter der Vivawest Wohnen GmbH

## **KURT HAY (SEIT 1. JULI 2014)**

Landesbezirksleiter Landesbezirk Westfalen der  
Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

## **HAGEN KÜHN**

Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft der  
Betriebsräte im Vivawest-Konzern  
Stellvertretender Vorsitzender des Betriebsrates  
der Vivawest Wohnen GmbH

## **CHRISTIANE KUNZE (SEIT 1. JUNI 2014)**

Abteilungsleiterin Finanzen der  
Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

## **RALF LEIDAG**

Stellvertretender Vorsitzender des Gesamtbetriebs-  
rates Vivawest Dienstleistungen GmbH

## **VOLKER MÖLLER**

Vorsitzender des Betriebsrates  
der Vivawest Wohnen GmbH

## **MICHAEL RIEDEL (BIS 31. MAI 2014)**

Leiter des Referats Wohnungsbau der  
Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

## **JÖRG SCHNEIDINGER**

Stellvertretender Vorsitzender der Arbeitsgemein-  
schaft 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**

Stellvertretender Vorsitzender des Vorstandes  
der RAG AKTIENGESELLSCHAFT

## **THOMAS WESSEL**

Mitglied des Vorstandes der Evonik Industries AG



**VIVAWEST** 2014



## Auf Zeit

Gaststudenten aus China finden in VIVAWEST-Wohnungen in Eschweiler vorübergehend ein Zuhause



## Für immer

Das Mehrgenerationenquartier Johanniskirchgärten in Essen bietet attraktiven Wohnraum für verschiedene Lebensphasen



## Alte Ziegel

Die Familien Lisec und Schreiber sind in der Kolonie Eisenheim in Oberhausen zu Hause. Sie ist die älteste Arbeitersiedlung des Ruhrgebiets



## Frischer Putz

Sanierte Fassaden und angebaute Balkone erhöhen die Lebensqualität im Quartier in der Bottroper Scharnhölzstraße



## Viel Erfahrung

Mieterin Erna Freund aus Duisburg musste mit 90 Jahren noch einmal umziehen. Sie schätzt den Ausblick ins Grüne vom Balkon ihrer neuen VIVAWEST-Wohnung



## Viel Geschichte

Zwischen 1996 und 2002 hat VIVAWEST das Gelände der ehemaligen Lincoln-Kaserne in Münster revitalisiert und die Gebäude um- und ausgebaut



## Neue Ausstattung

Mieter Josef Schiffer aus Köln-Flittard freut sich im Sommer über seinen Balkon und nach der Modernisierung seines Quartiers im Winter über eine energieeffiziente Heizungsanlage



## Historischer Kern

Abwechslungsreich gestaltete Straßenräume und üppige Grünflächen zeichnen die denkmalgeschützte Bergarbeiterkolonie in Ahlen aus



## STANDPUNKTE

- 16** Vorsitzender des Aufsichtsrats
- 18** Die Geschäftsführung
- 20** Vorsitzender der Geschäftsführung
- 24** Staatssekretär im Bundesbauministerium
- 25** Oberbürgermeister der Stadt Dortmund
- 26** Präsident des GdW
- 27** Vorsitzender des Deutschen Mieterbundes NRW
- 28** Interview mit Wissenschaftlern des Wuppertal Instituts
- 30** Leitsätze der Nachhaltigkeit

## UNTERNEHMEN

- 34** VIVAWEST auf einen Blick
- 36** Konzernstrategie und Nachhaltigkeit
- 40** Langfristig wirtschaften
- 42** Lieferantenmanagement und Einkauf
- 43** Compliance

## QUARTIERE

- 46** Strategische Quartiersentwicklung
- 50** Porträt Maurizio Lindemann, Ansprechpartner Neue Stadtgärten
- 52** Dienstleistungen: Freiflächenmanagement, Winterdienst
- 54** Mieterporträt Horst Lange, Modernisierungspate in Gelsenkirchen
- 56** Ehrenamt bei VIVAWEST
- 58** Taskforce nach Sturmtief „Ela“

## KUNDEN

- 62** Service für mehr Qualität
- 64** Wichtige Anlaufstellen auf einen Blick
- 66** Moderne Multimediaversorgung
- 68** Zentrale Kundenberatung
- 70** Wiedereröffnung Kundencenter Bottrop
- 72** Handwerkerleistungen



## UMWELT

- 76** Energieeinsatz, Klima- und Umweltschutz
- 80** Modellprojekt Plusenergiehaus
- 82** Vernetzung von Immobilien und Dienstleistungen
- 84** Smart heizen – clever lüften

## GESELLSCHAFT

- 88** Gemeinnütziges und soziales Engagement
- 92** Wohnen und Leben im Alter
- 94** VIVAWEST-Marathon
- 96** Ferienfreizeiten

## MITARBEITER

- 100** Personalmanagement
- 104** Konzernmitbestimmung
- 106** Ausbildung bei VIVAWEST
- 108** Mitarbeiterkampagne „VIVAWEST & ICH“
- 110** Arbeitsschutzmanagement
- 112** Mitarbeiterbefragung

## VERFAHREN

- 116** Nachhaltigkeitsmanagement
- 120** Ausblick
- 122** Impressum



V I V A

„Ich engagiere mich bei VIVAWEST, weil ich mich gern für die Menschen einsetze und mit VIVAWEST viel erreiche“

Sebastião Manuel Sala, Dortmund,  
Ehrenamtlicher und Mieter bei  
VIVAWEST

W E S T

# STANDPUNKTE

- 16 Vorsitzender des Aufsichtsrats
- 18 Die Geschäftsführung
- 20 Vorsitzender der Geschäftsführung
- 24 Staatssekretär im Bundesbauministerium
- 25 Oberbürgermeister der Stadt Dortmund
- 26 Präsident des GdW
- 27 Vorsitzender des Deutschen Mieterbundes NRW
- 28 Interview mit Wissenschaftlern des Wuppertal Instituts
- 30 Leitsätze der Nachhaltigkeit



*Liebe Leserinnen und Leser,*

das Jahr 2014 war das bislang erfolgreichste in der Geschichte von VIVAWEST. Drei Jahre nach seinem Start hat sich das Unternehmen zu einem leistungsstarken Immobilienkonzern entwickelt, der ein verlässlicher Vermieter für 300.000 Menschen, ein engagierter Partner für 76 Kommunen und ein sicherer Arbeitgeber für 2.000 Beschäftigte ist.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr ist es erstmals gelungen, eine Leerstandsquote unter den im Branchenvergleich bereits sehr guten Quoten der Vorgängergesellschaften zu erreichen. Zugleich wurden 60.000 neue Mietinteressenten gewonnen und knapp 12.000 Mietverträge neu abgeschlossen. Das sind großartige Leistungen des Jahres 2014. Durch Ankäufe von Immobilienportfolios und schlüsselfertigen Projektentwicklungen vor allem entlang der attraktiven Rheinschiene wurde darüber hinaus ein wesentlicher Beitrag zur stetigen und langfristigen Verbesserung der Portfoliostruktur geleistet. Insgesamt ist VIVAWEST ihrer Zielsetzung ein gutes Stück näher gekommen, nämlich ein Spitzenunternehmen aufzubauen, das sich zu Recht als Deutschlands erste Adresse für gutes Wohnen bezeichnen darf. Dazu beigetragen haben auch die Dienstleistungsunternehmen im Vivawest-Konzern, die insbesondere nach dem schweren Unwetter „Ela“ in Nordrhein-Westfalen ihr Können unter Beweis gestellt und die gewaltigen Sturmschäden quasi im Dauereinsatz beseitigt haben. Gerade in solchen besonderen Situationen ist es wichtig, dass die Kunden spüren, ihr Vermieter kümmert sich und ist für sie da.

Wir wissen, wie lohnend es ist, neben seinem Finanzkapital auch sein Vertrauenskapital zu pflegen und in der Nähe zum Kunden weiterzuentwickeln: mit überzeugenden Wohnungsangeboten, starken Dienstleistungen und guten Geschäftsergebnissen. Das stabile Fundament für VIVAWEST ist die solide, langfristig orientierte Eigentümerstruktur. Wir werden auch in Zukunft dafür Sorge tragen, dass der Name VIVAWEST untrennbar verbunden sein wird mit nachhaltiger Quartiersentwicklung, energieeffizienten Modernisierungskonzepten, attraktiven Neubaumaßnahmen und marktgerechten Mietpreisentwicklungen. Mit Gesamtausgaben in den Immobilienbestand von jährlich mehr als 250 Millionen Euro wird in den kommenden Jahren sowohl

die Wertentwicklung des Bestandsportfolios als auch eine Verbesserung der operativen Leistungskraft sichergestellt. Das damit einhergehende Einkaufsvolumen sichert Beschäftigungspotenziale für umgerechnet mehr als 3.000 regionale Arbeitsplätze im zuliefernden Handwerk und Mittelstand. Dies unterstreicht die Bedeutung von VIVAWEST als Stabilitätsfaktor insbesondere für diejenigen Städte und Kommunen, in denen das Unternehmen seine Wurzeln hat und unternehmerisch aktiv ist.

Für das Zusammenleben und das Wohlfühlen von Menschen in ihrer Wohnumgebung und ihren Quartieren sind funktionierende Nachbarschaften von zentraler Bedeutung. VIVAWEST ist sich dieser Bedeutung des gutnachbarschaftlichen Zusammenlebens unabhängig von Alter, Geschlecht, Nationalität und Kultur bewusst und fördert über ihre Stiftung eine Vielzahl gemeinschaftlicher Projekte und Initiativen.

Maßgeblichen Anteil an der erfolgreichen Entwicklung von VIVAWEST haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die auch 2014 wieder hervorragende Arbeit geleistet haben. Ihnen danken wir dafür herzlich!

Einen herausragenden Beitrag zum Aufbau des Konzerns und zu seiner Erfolgsgeschichte hat Robert Schmidt als Vorsitzender der Geschäftsführung geleistet. Ihm gilt mein besonderer Dank. Sein Ausscheiden auf eigenen Wunsch bedauere ich sehr. Die Geschäftsführung mit Claudia Goldenfeld und Ralf Giesen wird zusammen mit dem gesamten Team die Erfolgsgeschichte von VIVAWEST in großer Kontinuität und Professionalität fortschreiben.

Ich wünsche dem Unternehmen VIVAWEST, seinen Beschäftigten und seinen Mietern eine gute und beständige Zukunft und allen Lesern viel Spaß bei der Lektüre.

*Dr. Helmut Linssen*

**Dr. Helmut Linssen, Vorsitzender des Aufsichtsrats der Vivawest GmbH**



Die VIVAWEST-Geschäftsführung  
(von links): Claudia Goldenfeld,  
Robert Schmidt (Vorsitzender),  
Ralf Giesen



**„Das beste Ergebnis in der Geschichte von VIVAWEST setzt den Schlussstein unserer Aufbauleistung. Kundennähe und die Partnerschaft mit den Kommunen gehen einher mit dem ökonomischen Erfolg – das ist unser Weg, die Balance zwischen Finanzkapital und Vertrauenskapital zu halten.“**

Robert Schmidt, Vorsitzender  
der Geschäftsführung

**„Die Ergebnisse des Geschäftsjahres 2014 zeigen eindrucksvoll die Leistungskraft von VIVAWEST. Nicht Größe allein ist entscheidend. Die Basis unseres Erfolgs sind effiziente Prozesse und nachhaltige Zukunftsinvestitionen. So schaffen wir Werte.“**

Claudia Goldenbeld, Geschäftsführerin

**„92 Prozent der Beschäftigten haben sich konzernweit an unserer Mitarbeiterbefragung beteiligt und dabei ein beeindruckendes Bekenntnis zu VIVAWEST, unseren Werten und Zielen abgegeben. Damit senden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein großartiges Signal der Verbundenheit über alle Gesellschaften hinweg.“**

Ralf Giesen, Geschäftsführer

# „Unser Geschäftsmodell trägt Früchte“

*Sehr geehrte Damen und Herren,*

das Jahr 2014 ist für VIVAWEST in mehrfacher Hinsicht ein besonderes. Es ist das dritte Jahr seit der Zusammenführung unserer Vorgängergesellschaften Evonik Immobilien und THS. Und es ist das erste Jahr, in dem wir Ihnen nach der gesellschaftsrechtlichen Zusammenführung über ein komplettes Geschäftsjahr unseres Konzerns berichten können.

Die Zusammenführung war ein Kraftakt. Umso erfreulicher ist es für uns, feststellen zu können: VIVAWEST ist heute ein Konzern aus einem Guss, eins greift ins andere. Vivawest Wohnen mit den Geschäftsfeldern Bestands- und Portfoliomanagement und Vivawest Dienstleistungen mit den Geschäftsfeldern Grünflächenmanagement, Handwerksdienstleistungen, Messdienstleistungen sowie Multimediaversorgung arbeiten Hand in Hand. Das beste Ergebnis in der Geschichte krönt ein erfolgreiches Jahr 2014, es setzt den Schlussstein unserer Aufbauleistung und erfüllt uns mit Stolz. 2014 zeigt: Unser nachhaltiges Geschäftsmodell trägt Früchte.

„Werte schaffen. Werte leben.“ In der vorliegenden Publikation wollen wir Sie mitnehmen auf unserem Weg, verlässlich und verantwortlich zu wirtschaften. Wir wollen Ihnen zeigen, dass es richtig ist, Quartiere langfristig zu entwickeln, den Menschen nicht bloß ein Dach über dem Kopf zu geben, sondern ein Zuhause.

VIVAWEST bewirtschaftet rund 121.000 Wohnungen, 300.000 Menschen leben in unseren Quartieren. Wir verstehen uns als Partner von 76 Kommunen Nordrhein-Westfalens, in denen wir unsere Bestände haben. Wir investieren in unsere Wohnungen und bauen neu. Nachhaltigkeit leitet uns auch bei der Entwicklung unseres Portfolios. Insgesamt hat unser Konzern 2014 in den Wohnungsbestand mehr als 250 Millionen Euro investiert. VIVAWEST hat im vergangenen Jahr über 2.100 Wohnungen entweder modernisiert, neu errichtet oder durch Zukauf erworben. In Düsseldorf ist ein Großprojekt mit dem Bau weiterer rund 400 Wohnungen geplant. Das unterstreicht: VIVAWEST ist das führende Wohnungsunternehmen an Rhein und Ruhr.

Ein Ausdruck unserer Verantwortung bei der Entwicklung lebenswerter Quartiere ist das soziale Engagement. Mit Zuwendungen von über 730.000 Euro unterstützt die Vivawest Stiftung in 44 unserer Quartiere den sozialen Zusammenhalt, das Ehrenamt oder organisiert Ferienfreizeiten für die Kinder unserer Mieter. Warum tun wir das? Weil wir unseren Anspruch „Wohnen, wo das Herz schlägt“ mit Leben füllen wollen. Deshalb sind wir auch da, wo unsere Mieter sind, vor Ort in unseren 14 Kundenzentren und rund 40 Servicebüros. Im vergangenen Jahr haben wir einen großen Schritt gemacht mit der Reorganisation des Bestands-



# „Was wir tun, muss Menschen dienen“

managements. Wir haben unsere ökonomische Schlagkraft in der Zentrale erhöht und zugleich Freiräume für unsere Mitarbeiter vor Ort geschaffen, um noch näher am Kunden zu sein.

## SPORTEREIGNIS UND NACHBARSCHAFTSFEST

Und wir stehen zu der Region, aus der wir kommen, in der wir leben und die wir lieben. Mit dem VIVAWEST-Marathon, der vier Städte des Ruhrgebiets verbindet, veranstalten wir einmal im Jahr ein großes Sportereignis mit mehr als 7.300 Teilnehmern und feiern zugleich ein Nachbarschaftsfest mit Zehntausenden Zuschauern an der Strecke.

Über all das berichten wir auf den folgenden Seiten. Wir führen Sie durch unser Haus der Nachhaltigkeit mit den Kapiteln Unternehmen, Quartiere, Kunden, Umwelt, Gesellschaft und Mitarbeiter. Das sind die Handlungsfelder, die uns wichtig sind und in denen sich die drei Dimensionen der Nachhaltigkeit Ökonomie, Ökologie und Soziales wiederfinden. Es ist unser Anspruch, verantwortlich zu wirtschaften.

Was wir tun, ist kein Selbstzweck, sondern es muss den Menschen dienen. Menschen, die bei uns wohnen und denen wir verpflichtet sind. Wir bieten breiten Bevölkerungsschichten gutes Wohnen und einen guten Service. Es wäre vermessen zu behaupten, wir wären immer und überall perfekt. Versprechen können wir aber, dass wir beständig an unserer Qualität arbeiten. Wir sind auch gegenüber den

Menschen verantwortlich, die mit Leidenschaft für VIVAWEST und deren Kunden arbeiten. Wir geben 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen sicheren und attraktiven Arbeitsplatz, kümmern uns um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und bieten berufliche Entwicklungschancen. Und dann sind da noch die Menschen, die sich ehrenamtlich engagieren für ihr Zuhause bei VIVAWEST, für Kinderspielplätze oder Nachbarschaftshilfe in ihren Quartieren. Ihnen danken wir ausdrücklich für dieses Engagement. Auf den folgenden Seiten werden Sie einigen dieser Menschen begegnen. Und in den Vorworten können Sie lesen, dass VIVAWEST sich als aktives Mitglied unserer Gesellschaft versteht.

Unser Haus der Nachhaltigkeit hat wie jedes solide Gebäude ein starkes Fundament. Und das ist die Wirtschaftlichkeit. Verantwortlich und nachhaltig wirtschaften – ein solch hehres Ziel muss eine Worthülse bleiben, wenn der ökonomische Erfolg ausbleibt. Die Investitionen in unsere Bestände müssen erarbeitet, die berechtigten Ansprüche unserer Gesellschafter wollen bedient sein. Die verlässlichen und langfristigen Eigentümer von VIVAWEST sind ein Garant für unser nachhaltiges Geschäftsmodell. Denn der Fokus liegt nicht auf einer kurzfristigen Maximierung der Rendite mit Blick auf Aktienkurse und das nächste Quartal, sondern auf der langfristigen Entwicklung unserer Bestände. Werte schaffen. Werte leben.

# „Wir sind Partner von Politik und Gesellschaft“

VIVAWEST hat sich Werte gegeben und in der Unternehmensverfassung niedergeschrieben. Wir wollen authentisch, kreativ, verlässlich und tatkräftig an unserem Unternehmen arbeiten. Die langfristige Sicht auf die Dinge beinhaltet auch den Schutz des Klimas. Die konsequente Verringerung der Energieverbräuche und die sukzessive Reduktion des Ausstoßes von Kohlendioxid sind gesamtgesellschaftliche Aufgaben. Wir alle wollen unseren Kindern und Kindeskindern eine lebenswerte und intakte Welt hinterlassen. VIVAWEST als bedeutender Teil der Wohnungswirtschaft nimmt diese Aufgabe mit großem Ernst an.

40 Prozent des Endenergieverbrauchs entfallen auf Wohngebäude in Deutschland. VIVAWEST ist daher ein natürlicher Partner von Politik und Gesellschaft, wenn es um die Umsetzung der Energiewende geht. Wir haben in den vergangenen drei Jahren durchschnittlich über 55 Millionen Euro jährlich in die Modernisierung unseres Gebäudebestands mit dem Schwerpunkt der energetischen Verbesserung investiert. Wir erreichen eine Modernisierungsrate von 1,2 bis 1,3 Prozent und liegen damit über dem Durchschnitt der deutschen Wohnungswirtschaft insgesamt. Somit modernisieren wir jedes Jahr zwischen 1.500 bis 1.650 Wohnungen. VIVAWEST hat den CO<sub>2</sub>-Ausstoß seit dem Referenzjahr 1990 bis 2014 um 47,8 Prozent reduziert. Das Nationale Klimaschutzprogramm der Bundes-

regierung sieht für das Jahr 2020 eine Reduktion um 40 Prozent vor. Wir haben also sechs Jahre vor der Zeit das Ziel übererfüllt – ein Wert, der uns stolz macht und zeigt: Mit VIVAWEST kann man rechnen.

Auch künftig nehmen wir eine klare Position in der Energiewende ein. In unserem Plusenergiehaus im Rahmen der InnovationCity Ruhr in Bottrop testen wir wegweisende und innovative Technologien. Das Pilotprojekt hilft uns, effiziente Maßnahmen für die energetische Modernisierung zu identifizieren. Zudem werden wir Heizungsanlagen, die älter als 30 Jahre sind, systematisch erneuern, was eine Steigerung der Energieeffizienz von bis zu 20 Prozent erwarten lässt. Und wir werden uns mit dezentralen Energieversorgungskonzepten unter Einsatz von Kraft-Wärme-Kopplungsanlagen befassen.

Liebe Leserinnen und Leser, Sie sehen, VIVAWEST ist in ihren drei Jahren enorm weit gekommen. Das macht mich persönlich sehr stolz. Und ich bin sicher, der Konzern wird seinen Weg erfolgreich fortsetzen.



**Robert Schmidt, Vorsitzender der Geschäftsführung der Vivawest GmbH**

# Wohnungsbau auf Wachstumskurs

„Bündnis für bezahlbares Wohnen“ vernetzt gesellschaftlich relevante Akteure zur Stärkung des Neubaus

**B**ezahlbarer Wohnraum ist eine Grundvoraussetzung für den Zusammenhalt unserer Gesellschaft. Gerade in Ballungsgebieten und Großstädten werden erschwingliche Wohnungen jedoch zunehmend zu einem knappen Gut. Hierunter leiden vor allem Bezieher kleiner und mittlerer Einkommen. Für sie werden die rasant steigenden Mieten zu einer immer größeren Belastung. Aber auch junge Familien mit durchschnittlichem Einkommen haben Schwierigkeiten, bezahlbaren Wohnraum zu finden.

## ERHEBLICHER WOHNUNGSBEDARF

Ein entscheidender Grund für diese Entwicklung ist, dass in den vergangenen Jahren zu wenig Wohnraum geschaffen wurde, der auch für Bezieher kleiner und mittlerer Einkommen erschwinglich ist. So wurden im Jahr 2013 nur rund 215.000 Wohnungen fertiggestellt. Laut aktuellen Prognosen werden in den kommenden Jahren aber 250.000 Wohnungen pro Jahr gebraucht. Hier besteht eine Lücke, die es zu füllen gilt.

Die Chancen dafür stehen gut: Die Wohnungsbautätigkeit befindet sich inzwischen wieder auf Wachstumskurs. Im vergangenen Jahr sind schätzungsweise 285.000 Baugenehmigungen erteilt worden. Diesen positiven Trend gilt es nun zu verstetigen. Bundesbauministerin Barbara Hendricks hat im Juli 2014 das „Bündnis für bezahlbares Wohnen und Bauen“ ins Leben gerufen. Hier arbeiten Bund, Länder, Kommunen und alle relevanten gesellschaftlichen Akteure des Wohnens und Bauens gemeinsam an Fragen wie der Stärkung des Wohnungsneubaus, der Belebung des sozialen Wohnungsbaus und einer ausgewogenen sozialpolitischen Flankierung.

Das Bündnis thematisiert auch den demografischen Wandel und den Klimaschutz. Im Jahr 2030 werden in Deutschland acht Millionen Menschen über 80 Jahre alt sein. Das sind doppelt so viele wie heute. Damit ältere Menschen möglichst lange selbstbestimmt in ihrem gewohnten Umfeld leben können, müssen wir Antworten auf den steigenden Bedarf an altersgerechten Wohnungen finden. Auch im Klimaschutz stehen wir vor großen Herausforderungen. Derzeit entfallen auf den Immobilienbereich rund 40 Prozent des Endenergieverbrauchs und 15 Prozent der direkten Treibhausgasemissionen. Wenn wir unsere nationalen und internationalen Klimaziele erreichen wollen, muss der Gebäudesektor einen größeren Beitrag zum Klimaschutz leisten.

Als Bauministerium ist es unser Ziel, dass Wohnen auch mit den notwendigen Anpassungen bezahlbar bleibt. Hier setzen wir auch auf das Engagement von Wohnungsunternehmen. Ich wünsche mir deswegen, dass VIVAWEST ihren Weg der Nachhaltigkeit fortführt und auch in Zukunft soziale Verantwortung mit solidem Wirtschaften verbindet.



**Gunther Adler**

ist Staatssekretär im Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit mit Zuständigkeit für die Bereiche Bauen, Wohnen und Stadtentwicklung. Zuvor war er als Staatssekretär im nordrhein-westfälischen Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr tätig. Der gebürtige Leipziger hatte nach dem Studium der Politischen Wissenschaft, Soziologie und des Staatsrechts zunächst als wissenschaftlicher Mitarbeiter von Ministerpräsident Johannes Rau gearbeitet. Nach Tätigkeiten im Bundespräsidialamt leitete er für mehrere Jahre das Vorstandsbüro des SPD-Parteivorstands.

# Gut wohnen in Dortmund

Passgenaue Angebote für Menschen jeder Altersklasse und jeder Lebenslage – auch dank des Engagements von VIVAWEST

**D**ortmund ist eine Stadt voller Dynamik, die den Strukturwandel zum Dienstleistungs-, Technologie- und Wissenschaftsstandort vollzogen hat und in der täglich etwas Neues passiert.

Übergeordnetes Ziel ist die Verbindung von ökonomischen, ökologischen und sozialen Aspekten im Rahmen der Nachhaltigkeit. Diese Verbindung ist uns gelungen. Als Oberbürgermeister bin ich stolz, dass Dortmund beim Deutschen Nachhaltigkeitspreis 2014 in der Kategorie „Deutschlands nachhaltigste Großstädte“ gegen starke Konkurrenz den ersten Preis gewonnen hat. Die Jury würdigt damit unser erfolgreiches Maßnahmenportfolio in den verschiedenen Themenfeldern nachhaltiger Stadtentwicklung. Dazu gehört auch das Wohnen.

## UNTERSCHIEDLICHE BEDÜRFNISSE

So unterschiedlich die Bedürfnisse und Ansprüche der Menschen an die Wohnung, das Gebäude, die Lage und an den Charakter eines Wohnquartiers sind, so vielfältig sind auch die Wohnangebote in unserer Stadt. Ein solches Angebot ist nur durch die gemeinsame Arbeit starker Partner möglich. VIVAWEST ist solch ein engagierter Partner, der zur Steigerung der Wohnraumqualität in Dortmund beiträgt. VIVAWEST übernimmt soziale Verantwortung in der Wohnraumversorgung, im Städtebau, in der Quartiersentwicklung und bei der Förderung von Nachbarschaftsinitiativen. Dafür gilt VIVAWEST mein herzlicher Dank!

Wohnen ist lebendig und ein wichtiger Teil des Lebens. Wir in Dortmund wohnen und leben mit Leidenschaft und Mut zum Fortschritt, ohne dabei unsere Identität und unsere Traditionen aus den Augen zu verlieren.

Machen Sie sich selbst ein Bild: Kommen Sie nach Dortmund und gehen Sie auf Entdeckungstour. Sie werden feststellen, dass sich Menschen jeder Altersklasse und Lebenslage hier wohlfühlen. Wir sind eine lebendige Stadt des Mittelstandes, ein renommierter Technologie- und Finanzstandort mit einer anspruchsvollen Forschungs- und Hochschullandschaft. Attraktive Sport-, Freizeit- und Kulturangebote finden Sie hier überall. Ich lade Sie herzlich ein, den Wohnstandort Dortmund zu entdecken!



### Ullrich Sierau

ist seit 2009 Oberbürgermeister der Stadt Dortmund. Nach einem Studium der Raumplanung arbeitete er zunächst im Ministerium für Stadtentwicklung, Wohnen und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen. Von 1994 bis 1999 war er Direktor des in Dortmund ansässigen Instituts für Landes- und Stadtentwicklungsforschung des Landes Nordrhein-Westfalen (ILS). Ab 1. Mai 1999 war Ullrich Sierau Beigeordneter der Stadt Dortmund. Zu seinen Aufgaben als Planungsdezernent erhielt er mit seiner Wahl zum Stadtdirektor am 16. Februar 2007 auch die Zuständigkeiten Städtebau und Infrastruktur.

# Im Spannungsfeld

Der demografische Wandel, die Energiewende und staatliche Regulierungen verlangen der Wohnungswirtschaft viel ab

**D**ie Wohnungswirtschaft befindet sich in einer extrem anspruchsvollen Gemengelage: Sie muss einerseits den demografischen Wandel bewältigen und soll den Klimaschutz durch das energetische Sanieren von Wohnungen vorantreiben. Andererseits muss sie angesichts des starken Zustroms von Flüchtlingen Leistungen für Integration und funktionierende Stadtquartiere erbringen und soll zugleich auch noch bezahlbare Wohnungen in allen Stadtlagen Deutschlands bereitstellen. Das sind Aufgaben, die sehr viel Kraft kosten, äußerst kostenintensiv sind und eine enge Kooperation verschiedenster Akteure erfordern. Dennoch gibt es die Erwartungshaltung, die Wohnungswirtschaft müsse diese Herausforderungen allein lösen – und das möglichst auf einen Schlag. Das ist schlichtweg unmöglich.

Die Unternehmen im GdW zeichnen sich von jeher dadurch aus, dass sie sich in der Quartiers- und Stadtentwicklung, bei der Energieeffizienz und dem altersgerechten Umbau ihrer Wohnungen weit überdurchschnittlich engagieren. VIVAWEST ist eines der besten Beispiele dafür. Wenn dann aber erhebliche regulatorische Eingriffe wie etwa die Mietpreisbremse erfolgen und die Einschränkung der Mieterhöhungsmöglichkeit nach einer Modernisierung noch hinzukommt, wird ein solides wirtschaftliches Handeln der Wohnungsunternehmen untergraben – und ihr nachhaltiges Geschäftsmodell auf eine harte Probe gestellt.

## UMFASSENDE STRATEGIE GEFRAGT

Statt populistischer Maßnahmen benötigt die Branche dringend eine konkrete und umfassende wohnungspolitische Strategie, bei der die Unternehmen weiterhin sozial verantwortlich und

nachhaltig – aber als Voraussetzung dafür auch wirtschaftlich – agieren können. Das derzeitige Paradoxon, dass Bauen und Wohnen bezahlbar sein und bleiben sollen, aber vom Staat selbst verursachte Kostensteigerungen genau das verhindern, muss dringend gelöst werden.

Diese Strategie muss Folgendes beinhalten: Grundstücke zu angemessenen Preisen, zügige Planungs- und Genehmigungsverfahren, eine zweckgebundene soziale Wohnraumförderung, Anforderungen mit Augenmaß, keine weiteren Regulierungen, eine Baukostensenkungskommission, ein „Neubauklima“ in der Bevölkerung, angemessene Fördermaßnahmen für den altersgerechten Umbau sowie einen Schub für die energetische Gebäudesanierung. Denn wer staatlicherseits noch mehr will, als die Wohnungsunternehmen ohnehin schon leisten, muss für dieses Mehr auch die notwendige Finanzierung mitbringen. Nur dann wird die Wohnungswirtschaft ihre Vorreiterrolle beim Angebot von nachhaltigem, gerechtem und sicherem Wohnen für breite Schichten der Bevölkerung weiter ausbauen können.



### Axel Gedaschko

ist seit Februar 2011 Präsident des Bundesverbands deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen (GdW). Der 55-jährige Hamburger arbeitete nach seinem Studium der Rechtswissenschaften zunächst als juristischer Dezernent des Landes Niedersachsen. Von 2008 bis August 2010 war er Wirtschaftssenator und Präses der Behörde für Wirtschaft und Arbeit in der Freien und Hansestadt Hamburg.

# Qualität und Bezahlbarkeit

Veränderte gesellschaftliche Entwicklungen bringen neue Herausforderungen für die Wohnungsmärkte

**W**ährend der vergangenen Jahre ist das Thema Wohnen immer mehr in den Fokus der Öffentlichkeit gerückt. Für viele ist es heute schwierig, ein bezahlbares Zuhause zu finden. Gerade Menschen mit mittleren und geringeren Einkommen werden mehr und mehr aus den großen Ballungsgebieten entlang der Rheinschiene verdrängt. Für sie liegt die Wohnkostenbelastung in einigen Regionen von NRW bei über 40 Prozent im Verhältnis zum Gesamteinkommen des Haushalts. Das ist eine große Herausforderung. Deshalb brauchen wir Investoren, die langfristig planen. Der Wohnungsmarkt benötigt nachhaltige und bezahlbare Projekte, um auch in Zukunft gesellschaftlich ausgewogene Quartiere sicherzustellen. Weder die Aufteilung noch die Bestandsvernachlässigung ganzer Viertel können Ziele einer durchdachten und auf die Zukunft gerichteten Wohnungspolitik sein.

Nicht zuletzt brauchen wir aber wieder Investitionen im öffentlich geförderten Wohnungsbau, denn hier ist Bezahlbarkeit gewährleistet. Leider fallen immer mehr Sozialwohnungen aus der Bindung. Hinzu kommt, dass sich aktuell weniger Investoren für öffentlich geförderte Projekte entscheiden. Das seit Langem anhaltende historisch niedrige Zinsniveau spielt hier sicherlich eine entscheidende Rolle. Gleichzeitig nimmt der Bedarf an solchen Wohnungen weiter zu. In vielen großen Städten haben schon jetzt 50 Prozent der Bevölkerung einen Anspruch auf einen Wohnberechtigungsschein. Der demografische Wandel und sinkende Renten werden diesen Bedarf in Zukunft noch verstärken.

Die Überalterung unserer Gesellschaft wird sich aber auch auf die Ausstattung der Wohnungsbestände auswirken. Die Menschen wollen trotz ihres

Alters in ihren eigenen vier Wänden bleiben. Deshalb brauchen wir mehr barrierefreie Wohnungsangebote, die diesem wachsenden Bedarf auch in Zukunft gerecht werden.

Gerade im Ruhrgebiet haben wir derzeit einen großen Zuwanderungstrend, insbesondere aus Südosteuropa. Auch diese Menschen sind häufig auf preiswerten Wohnraum angewiesen. Auf diese gesellschaftlichen Tendenzen wird sich eine nachhaltig agierende Wohnungswirtschaft einstellen müssen.

## IN GUTEM KONTAKT

Der Deutsche Mieterbund Nordrhein-Westfalen steht seit langer Zeit in gutem Kontakt zu VIVAWEST als einem der größten Wohnungsanbieter in Deutschland. Wir würden uns freuen, wenn VIVAWEST die Herausforderungen der Wohnungsmärkte im Interesse der Mieterinnen und Mieter annehmen wird, und freuen uns auch weiterhin über eine gute Zusammenarbeit.



### Bernhard von Grünberg

ist Vorsitzender des Deutschen Mieterbundes Nordrhein-Westfalen, Vorsitzender des Deutschen Mieterbundes Bonn/Rhein-Sieg/Ahr und als Abgeordneter des Landtags NRW Mitglied im Integrations- und Petitionsausschuss. Nach dem Studium der Betriebswirtschaft und Rechtswissenschaften war er zuerst Rechtsanwalt. Es folgte eine Tätigkeit als Geschäftsführer des Verbandes gemeinwirtschaftlicher Unternehmen für Städtebau und Wohnungswesen und des Mietervereins Bonn/Rhein-Sieg/Ahr. Seit 1970 ist er Mitglied der SPD. Außerdem ist er stellvertretender Vorsitzender der UNO-Flüchtlingshilfe.

# „Die Mieter mitnehmen“

Wohnungsunternehmen können viel zur effizienten Nutzung von Energie beitragen, wenn die Rahmenbedingungen stimmen



„Nachhaltiges Wohnen ist ein Garant von Lebensqualität“

Prof. Peter Hennicke

## Wo steht Deutschland bei der Energiewende?

Ziel der Energiewende ist ein Deutschland ohne Atomkraft und ohne CO<sub>2</sub>-Emissionen bis zur Jahrhundertmitte. Das ist technisch machbar und in ökonomischer und sozialer Hinsicht vorteilhaft. Leider gilt: Deutschland ist zwar auf dem Weg zu einer erfolgreichen Stromwende. Aber die Wende in den Sektoren Wärme und Verkehr ist noch weit von den Zielen des Energiekonzepts von 2010/11 entfernt.

## Der Aspekt Energieeffizienz kommt also zu kurz?

In Sonntagsreden sind alle für Energieeinsparung und Energieeffizienz, aber die politischen Defizite bei der Umsetzung und der Mangel an politischen Rahmenbedingungen sind groß. Das EU-Parlament hat ein verbindliches Effizienzziel von 40 Prozent bis 2030 gefordert. Daran gemessen stehen Konzept und Handeln der deutschen Energieeffizienzpolitik erst am Anfang. Eine Effizienzrevolution mit der Halbierung des Primärenergieverbrauchs bis 2050 könnte die Energiewende billiger, schneller sowie sozial- und wirtschaftsverträglicher machen.

## Welcher Stellenwert kommt dem Thema Energie in der Nachhaltigkeitsdebatte bei Wohnungsunternehmen zu?

Nachhaltiges Wohnen ist Garant von Lebensqualität, Schutz des Lebensraums von Bürgern und Familien, Förderung von Kommunikation und sozialem Zusammenleben. Bezahlbarer und qualitativ angemessener Wohnraum ist daher ein Grundrecht. Energiesicherheit für alle, eine warme Wohnung und eine sichere Stromversorgung spielen dabei eine Schlüsselrolle. Dass die Energiearmut in einem reichen Land wie Deutschland wächst, ist ein

Skandal. Wohnungsunternehmen können einen wesentlichen Beitrag zur Lösung der Probleme leisten. Soweit bundesstaatliche Rahmenbedingungen und Förderung fehlen, müssen Wohnungsunternehmen und ihre Kunden diese gemeinsam einfordern.

## Welche Rolle hat die Wohnungswirtschaft bei der Umsetzung der Energiewende?

Ziel des Energiekonzepts der Bundesregierung ist eine Sanierungsrate von zwei Prozent im Jahr. Nach einer Studie des Instituts Wohnen und Umwelt (IWU) lag die Rate zwischen 2005 und 2008 bei 0,8 Prozent. Eine Verdopplung der Rate und die allmähliche Annäherung an einen Passivhausstandard auch im Gebäudebestand ist eine Jahrhundertaufgabe. Sie kann nur gemeinsam mit der Wohnungswirtschaft gelöst werden. Ohne erheblich aufgestockte Fördermittel ist das unerreichbar.

## Energieeffiziente Gebäudetechnik – ist das nicht eher ein Thema für den Neubau?

Energieeffiziente Gebäudetechnik wird zumeist im Neubau entwickelt, hat aber in Deutschland ihr ganz überwiegendes Anwendungsfeld im Bestand. Es gibt 41 Millionen Wohngebäude. Davon sind etwa 70 Prozent vor 1979 gebaut worden, also vor der 1. Wärmeschutzverordnung (WSchVO). Im Gebäudebestand erfüllt nur ein Viertel der Wärmeerzeuger heutige Effizienzanforderungen. Viele müssten erneuert werden. Die Anlagen haben im Schnitt eine Lebensdauer von 15 Jahren. Und in den letzten 15 Jahren hat sich die Energieeffizienz von Heizsystemen deutlich verbessert. Allein durch einen Austausch der Technik könnte eine Einsparung pro System von circa 15 bis 20 Prozent erreicht werden.



Das Team des Wuppertal Instituts für Klima, Umwelt und Energie stellt sich Fragen von VIVAWEST:  
Prof. Dr. Peter Henicke, Anja Bierwirth und Christopher Moore (von links)

### Welche Sanierungsschritte im Wohnungsbestand sind besonders wirtschaftlich?

Das hängt natürlich von der Immobilie ab. Grundsätzlich gibt es aber immer sehr viele Maßnahmen, die sich als besonders wirtschaftlich herausstellen, unter anderem Dämmung der obersten Geschossdecke, Dämmung der Außenwände oder energieeffiziente Heizungssysteme. Bei Heizsystemen muss vor allem die Verbesserung der Brennstoffausnutzung durch effiziente Technologie vorangetrieben werden. Wenn man bedenkt, dass 30 Prozent des Heizenergieverbrauchs von Gebäuden von der Gebäudehülle abhängen, sollte man hier vorrangig sanieren.

### Die Wohnungswirtschaft sieht die Verschärfung der Energieeinsparverordnung (EnEV) mit Sorge.

Bei jeder Verschärfung der EnEV oder WSchVO gab es immer Bedenken hinsichtlich der Finanzierbarkeit. Es hat sich aber gezeigt, dass die Kosten nach kurzer Zeit gesunken sind, sodass die Maßnahmen wirtschaftlich waren. Man darf bei der Wirtschaftlichkeitsrechnung altersbedingte Sanierungskosten nicht mit denen der energetischen Sanierung vermischen. Ebenso wenig darf man nur die Anschaffungs-/Sanierungspreise allein betrachten, sondern muss immer die Kosten über eine längere Nutzungsdauer eines Gebäudes oder der Gebäudetechnik berücksichtigen. Natürlich haben die Wohnungsgesellschaften wenig davon, wenn ihre Investitionen nur über die Kaltmiete abgezahlt werden. Die Heizkostensparnis müsste gerecht aufgeteilt werden, um einerseits Modernisierung voranzutreiben und gleichzeitig Mieter nicht überzustrapazieren.

### Was können wir als Wohnungsunternehmen tun, um auch sozial schwache Mieter „mitzunehmen“?

Es liegt nach unserer Ansicht im langfristigen Eigeninteresse der Wohnungsunternehmen, diese Mietergruppe „mitzunehmen“. Sozial schwache Mieter können sich – gemessen an der Kaltmiete – teure, aber energieeffiziente Wohnungen nicht leisten. Auf der anderen Seite sind das die Mieter, die am meisten von steigenden Energiepreisen betroffen sind. Sie können oft nicht richtig heizen. Wohnungen, die aber nicht richtig geheizt werden können, verursachen auf lange Sicht eine Verschlechterung der Bausubstanz, also eine Wertminderung der Immobilie. Alte, unsanierte Gebäude können irgendwann nicht mehr vermietet oder kostendeckend verkauft werden. Energetische Sanierung bedeutet nicht automatisch Luxussanierung. Es gibt viele Beispiele, bei denen die Energieeinsparungen die für die Finanzierung notwendige Mieterhöhung ausgeglichen haben oder wo Mieter nach Sanierung geringere Warmmieten hatten als vorher. An diesen Beispielen lohnt es sich zu orientieren. Ohne öffentliche Förderung ist das allerdings kaum möglich.

Schließlich gilt es, zukunftsfähige Wohnangebote zu entwickeln. Nicht jeder Mensch möchte allein in einer viel zu großen Wohnung alt werden. Es gibt viele Projekte, in denen durch weniger private Wohnfläche, aber mehr Gemeinschaftseinrichtungen der Flächenbedarf pro Kopf – und damit auch anfallende (Energie-)Kosten – reduziert werden. Hierbei bestehen Synergien zwischen den Herausforderungen von Klimaschutz und Energieeffizienz, Demografie und sozialen Aspekten.

### Prof. Peter Henicke

arbeitet seit annähernd 25 Jahren für das Wuppertal Institut, bis zu seiner Pensionierung auch als dessen Präsident. Er gehörte lange Jahre der Enquete-Kommission „Vorsorge zum Schutz der Erdatmosphäre“ des Bundestags an. 2014 erhielt Henicke den deutschen Umweltpreis.

### Anja Bierwirth

ist Projektleiterin der Forschungsgruppe Energie-, Verkehrs- und Klimapolitik des Wuppertal Instituts.

### Christopher Moore

ist wissenschaftlicher Mitarbeiter der Forschungsgruppe Energie-, Verkehrs- und Klimapolitik des Wuppertal Instituts.

# Leitsätze

## UNTER- NEHMERISCH WIRTSCHAFTEN

Wir betreiben ein Geschäftsmodell, das sich durch ökonomische Effizienz und eine langfristige unternehmerische Perspektive auszeichnet. Wir setzen auf die Balance zwischen Finanz- und Vertrauenskapital. Wir sind ein verlässlicher Partner unserer Eigentümer und verantwortungsvoller Geschäftspartner. Wir bekämpfen Korruption.

Wir betrachten und bewirtschaften Quartiere ganzheitlich. So schaffen wir qualitätsvollen Lebensraum für unterschiedliche Zielgruppen und einen Mehrwert für die Region. Wir sind ein verlässlicher Partner für die Kommunen in der Stadtentwicklung.

## QUARTIERE WEITER- ENTWICKELN

## KUNDEN- INTERESSEN ERNST NEHMEN

Wir bieten breiten Schichten der Bevölkerung bezahlbaren Wohnraum in lebenswerten Quartieren. Wir sind ein kundenorientierter Konzern, der seinen Mietern erstklassigen Service und alle relevanten Dienstleistungen rund um die Wohnimmobilie aus einer Hand anbietet.

# Nachhaltigkeit

## KLIMASCHUTZ VORAN- TREIBEN

Wir steigern die Energieeffizienz unserer Bestände, setzen erneuerbare Energien ein und senken Treibhausgas-Emissionen kontinuierlich. In innovativen Pilotprojekten erproben wir neue Technologien und Produkte und leisten unseren Beitrag zur Energiewende.

Wir engagieren uns über unser Kerngeschäft hinaus in unterschiedlichen gesellschaftlichen Bereichen sowohl inhaltlich als auch finanziell. Dabei berücksichtigen wir die Interessen aller Stakeholder.

## GESELLSCHAFT UNTER- STÜTZEN

## GUTE ARBEITS- BEDINGUNGEN BIETEN

Wir bieten attraktive und zukunftsfähige Arbeitsplätze. Wir reagieren frühzeitig auf die demografischen Herausforderungen und arbeiten an einer bestmöglichen Mitarbeiterzufriedenheit. Wir achten und schützen Menschen- und Arbeitnehmerrechte, fördern Chancengleichheit und verhindern Diskriminierung.

V I V A

# UNTERNEHMEN

- 34 VIVAWEST auf einen Blick
- 36 Konzernstrategie und Nachhaltigkeit
- 40 Langfristig wirtschaften
- 42 Lieferantenmanagement und Einkauf
- 43 Compliance



# W E S T



**„Wir sind ein Teil  
von VIVAWEST, weil  
wir nur zusammen  
stark sind“**

Melanie Schrecklein  
und Jessica Baude,  
Fachbereich Nebenkosten

## Segment: Immobiliendienstleistungen

Umsatz: 101,9 Mio. Euro  
 bereinigtes EBITDA: 29,5 Mio. Euro  
 Mitarbeiter: 981

### Grünflächenmanagement (HVG)

365 Mitarbeiter

ca. 360.000 Bäume

1.870 Spielplätze

11,2 Mio. m<sup>2</sup>  
 Pflegefläche im  
 Wohnumfeld

### Handwerkerdienstleistungen (RHZ)

357 Mitarbeiter

ca. 140.000  
 Reparatureinsätze

### Mess- und Abrechnungsdienste (SKIBATRON)

83 Mitarbeiter

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

ca. 160.000  
 versorgte WE

### Multimediaversorgung (Marienfeld)

39 Mitarbeiter

## Segment: Bergbaufolgemanagement

bereinigtes EBITDA: -1,7 Mio. Euro  
 Mitarbeiter: 19

### Bergbaufolgemanagement

Bilanzierter Verpflichtungsumfang:  
 100,9 Mio. Euro

## Gesellschafter

7,9% RAG  
 AKTIENGESELLSCHAFT

10,3% Evonik  
 Industries AG

25,0% Evonik  
 Pensionstreuhand e.V.

30,0% RAG-Stiftung

### Vivawest Stiftung gGmbH

Projekt- und  
 Spendenvolumen:  
 731.400 Euro

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

# VIVA

## Segment: Immobilien

Umsatz: 778,5 Mio. Euro  
 bereinigtes EBITDA: 320,3 Mio. Euro  
 Mitarbeiter: 1.070

### Bestandsmanagement

### Portfoliomanagement

Bewirtschaftung:  
**120.990** Wohneinheiten (WE),  
**440** Gewerbeeinheiten (GE)



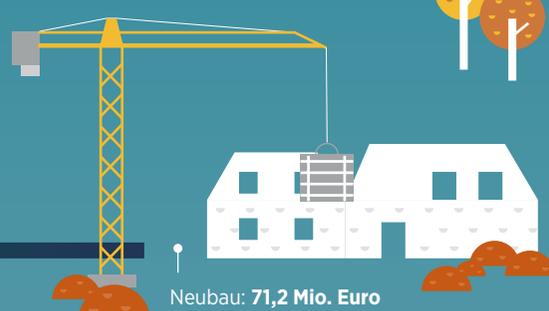
Investitionen:  
**205,1 Mio. Euro**

Desinvestitionen:  
**52,9 Mio. Euro**



**Nordstern GmbH**  
 Nordstern-turm-besucher: **16.279**

Mietanfragen:  
 rd. **150.000**  
 Neuvermietungen:  
 rd. **12.000**

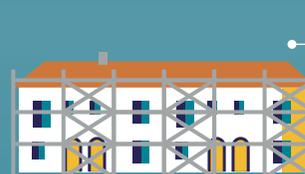


Neubau: **71,2 Mio. Euro**  
 Fertigstellungen: **74 WE**  
 Im Bauüberhang: **486 WE**

Leerstandsquote: **3,5%**



Nachfragebedingter Leerstand: **1,8%**  
 Maßnahmenbedingter Leerstand: **1,7%**



Modernisierungen:  
**1.378 WE**  
 Einzelmodernisierungen:  
 ca. **250 WE**  
 Kosten: **70,6 Mio. Euro**

Betriebs- und Heizkosten-  
 abrechnungen: **rd. 220.000**



Bruttoinstandhaltung:  
**100,8 Mio. Euro**



Bestandserwerbe:  
**637 Einheiten**  
 Kosten: **59,2 Mio. Euro**



Verkaufte Einheiten: **979**  
 Davon verkaufte Ein- und  
 Zweifamilienhäuser: **811**



# WEST

Alle Zahlen beziehen sich  
 auf das Geschäftsjahr 2014



# Konzernstrategie und Nachhaltigkeit

VIVAWEST setzt sich langfristige Ziele und nimmt ökologische sowie soziale Verantwortung wahr

**M**it einem Bestand von rund 121.000 Wohnungen ist der Konzern VIVAWEST Branchenführer der Wohnungswirtschaft in Nordrhein-Westfalen und eines der größten privaten Wohnungsunternehmen in Deutschland. VIVAWEST hat sich in den vergangenen drei Jahren mit ihrem Motto „Wohnen, wo das Herz schlägt“ erfolgreich am Markt etabliert und gibt rund 300.000 Menschen in 76 Kommunen zwischen Aachen und Ahlen ein Zuhause.

#### NACHHALTIGES GESCHÄFTSMODELL

Als aktiver Bestandhalter verfolgt VIVAWEST ein nachhaltiges Geschäftsmodell. Wir orientieren uns nicht an kurzfristigen Zielen, sondern sind auf einen langfristigen ökonomischen Erfolg ausgerichtet. Maßstab dafür sind die dauerhaft positive Wertentwicklung des Wohnungsbestandes sowie stabile Dividenden für unsere Gesellschafter. Unter Berücksichtigung der Anforderungen der Shareholder nehmen wir im Rahmen unseres wohnungs-



Beispiel für eine gelungene Modernisierung: die Schängelbergsiedlung in Gelsenkirchen

wirtschaftlichen Geschäftsmodells ein hohes Maß an ökologischer und sozialer Verantwortung in der Region wahr. Die Qualität unserer Bestände und Quartiere erhöhen wir durch kontinuierliche Investitionen, insbesondere zur Steigerung der Energieeffizienz und Verbesserung des Klimaschutzes. Unsere Kunden unterstützen wir durch das Angebot wohnungsnaher Dienstleistungen und Services sowie mit kostenlosen Beratungsleistungen. Für unsere Mitarbeiter sind wir ein attraktiver Arbeitgeber, indem wir eine adäquate Entlohnung und eine Vielfalt sozialer Leistungen bieten.

Gemäß dem Unternehmensleitbild, das im Jahr 2012 von der Geschäftsführung mit den Führungskräften und den Mitarbeitern gemeinsam erarbeitet wurde, verfolgen wir das Ziel, Deutschlands erste Adresse für gutes Wohnen zu werden. Mit diesem Anspruch haben wir die Konzernstrategie VIVAWEST 2020 entwickelt, die die Grundlage für die Positionierung unserer Geschäftsfelder in den relevanten Märkten ist und deren zukünftige Ausrichtung darstellt. Wir sind uns sicher, dass wir durch die konsequente Umsetzung der Konzernstrategie unseren erfolgreichen Kurs auch in Zukunft fortsetzen werden.

**GESCHÄFTSFELDER**

Der Vivawest-Konzern steuert seine geschäftlichen Aktivitäten in insgesamt drei Segmenten:

Immobilien, Immobiliendienstleistungen und Bergbaufolgemanagement. Letzteres ergibt sich aus der Bergbaugeschichte des Konzerns und den damit verbundenen Verpflichtungen.

**BESTANDSMANAGEMENT**

Das Kerngeschäftsfeld Bestandsmanagement im Segment Immobilien umfasst die auf eine langfristige Bewirtschaftung ausgerichtete, effektive und effiziente Vermietung von Wohnungen an private Haushalte. Dabei fokussieren wir uns auf die Region Rhein-Ruhr. Hier bieten wir breiten Schichten der Bevölkerung ein umfassendes Angebot an Wohnungen, die auf die immer häufiger wechselnden Lebensphasen und unterschiedlichen Ansprüche zugeschnitten sind: von der Singlewohnung über das altengerechte Apartment mit angebundenem Pflegedienst bis zum geräumigen Heim für die ganze Familie.

Die regionale Fokussierung geht mit einem ausgeprägten Verständnis der lokalen Wohnungsmärkte einher. Aus dem Selbstverständnis eines modernen Dienstleistungsunternehmens heraus, dessen dauerhafter Erfolg ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit voraussetzt, ist VIVAWEST mit vierzehn Kundencentern, vier Außenstellen und rund 40 Servicebüros dort präsent, wo ihre Mieter wohnen. Durch eine ausgeprägte Kundenorientierung und ein angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis wollen wir uns weiter vom Wettbewerb abgrenzen.

**Struktur der Geschäftsfelder von VIVAWEST**

Segment Immobilien	Segment Immobiliendienstleistungen	Segment Bergbaufolgemanagement
Kerngeschäftsfeld: Bestandsmanagement	Geschäftsfelder: Multimediaversorgung (MMM) Mess- und Abrechnungsdienste (SKIBATRON) Handwerksdienstleistungen (RHZ) Grünflächenmanagement (HVG)	Geschäftsfeld: Bergbaufolgemanagement
Geschäftsfeld: Portfoliomanagement		
Vertrieb Bestandsimmobilien	Vertrieb Neubau/Grundstücke	

### Systematisches Vorgehen



Schritt für Schritt zu guten Ergebnissen

### PORTFOLIOMANAGEMENT

Das Geschäftsfeld Portfoliomanagement umfasst den Vertrieb von Ein- und Zweifamilienhäusern – in der Regel in Form von Einzelprivatisierungen – sowie den Verkauf von Grundstücken. Nahezu untrennbar verbunden mit den Geschäftsfeldern Bestandsmanagement und Portfoliomanagement, die zusammen das Segment Immobilien bilden, ist die Portfoliostrategie. Ihr Ziel ist es, den Wert des Immobilienportfolios durch eine kontinuierliche Weiterentwicklung nicht nur langfristig zu erhalten, sondern konsequent zu steigern und damit die Basis für den langfristigen Erfolg zu schaffen. Dies umfasst Investitionen in die energetische Modernisierung von Bestandsgebäuden, in energieeffiziente Neubaumaßnahmen und in zielgerichteten Erwerb von Wohnungsbeständen.

### WOHNUNGSNAHE DIENSTLEISTUNGEN

Ein wesentlicher Baustein für die erfolgreiche kundenorientierte Ausrichtung des Vivawest-Konzerns ist das Angebot wohnungsnaher Dienstleistungen. Im Segment Immobiliendienstleistungen werden die Geschäftsfelder Handwerksdienstleistungen, Grünflächenmanagement, Mess- und Abrechnungsdienste sowie Multimediaversorgung gebündelt. Die Leistungen der vier genannten Geschäftsfelder werden von den Dienstleistungsgesellschaften nicht nur für den eigenen Bestand erbracht, sondern auch für Drittkunden. Damit wird eine marktkonforme Entwicklung der Unternehmen sichergestellt.

Aus strategischer Sicht liegt in der kontinuierlichen Verzahnung der beiden Segmente Immobilien und Immobiliendienstleistungen die Chance, Effizienz und Qualität der Leistung aus einer Hand so zu erhöhen, dass sich daraus ein Wettbewerbsvorteil erzielen lässt. Darüber hinaus schafft das breite Dienstleistungsspektrum die Möglichkeit, neue integrierte Leistungen zu entwickeln und diese den Kunden anzubieten.

### HERAUSFORDERUNGEN

Voraussetzung für die zukunftsorientierte Ausrichtung von VIVAWEST ist die fortlaufende Auseinandersetzung mit den sich ändernden gesellschaftlichen, politischen und rechtlichen Rahmenbedingungen. Als zentrale Herausforderung

der Zukunft sehen wir die Bewältigung der demografischen Entwicklung an. Abgesehen von den prosperierenden Regionen in Nordrhein-Westfalen, wie zum Beispiel der Rheinschiene, ist perspektivisch von einem Bevölkerungsrückgang auszugehen. Dies wird sich aufgrund des wachsenden Trends zur Singularisierung erst ab dem Jahre 2020 auf die Haushaltszahlen auswirken.

Damit einhergehend setzt sich die Überalterung der Gesellschaft fort. Der gesellschaftliche Wandel ist außerdem von Zuwanderung und in Deutschland geborenen Menschen ausländischer Herkunft gekennzeichnet, sodass Migranten vor allem in Ballungsgebieten zu einer immer wichtigeren Nachfragegruppe werden. Folglich stellen wir uns auf eine älter und bunter werdende Gesellschaft sowie auf schrumpfende Bevölkerungszahlen und die daraus resultierenden Veränderungen im Nachfrageverhalten ein.

Eine weitere Herausforderung besteht in der wirtschaftlichen Umsetzung der Energiewende. Die ambitionierten energie- und Klimaschutzpolitischen Ziele, die die Bundesregierung im Jahr 2010 in ihrem Energiekonzept beschlossen hat, werden sich nur realisieren lassen, wenn die Wohnungswirtschaft ihre Aktivitäten zur Reduzierung des Energieverbrauchs und der CO<sub>2</sub>-Emissionen ungebremst fortsetzen kann. Dem steht allerdings die ungleiche Verteilung der Kosten und des Nutzens von energetischen Maßnahmen, das sogenannte Investor-Nutzer-Dilemma, entgegen. Aus diesem Grund setzen wir uns sowohl auf politischer Ebene als auch in den Branchenverbänden für die Bereitstellung von Fördermitteln ein.

Die fortlaufende Veränderung der rechtlichen Rahmenbedingungen ist die dritte zentrale Herausforderung. Für das vergangene Geschäftsjahr sind vor allem die Novellierung der Energieeinsparverordnung, die Reform des Erneuerbare-Energien-Gesetzes und das Mietrechtsnovellierungsgesetz zu nennen.

### STEUERUNG

Im Rahmen des jährlichen Strategie- und Planungsprozesses werden diese dynamischen Veränderungen analysiert und daraus Schlussfolgerungen für die weitere nachhaltige Entwicklung des Konzerns

Den richtigen Weg finden – auch wenn unvorhersehbare Veränderungen eintreten



abgeleitet. Auf diese Weise wird die Zukunft von VIVAWEST aktiv gestaltet und die Grundlage für den dauerhaften Erfolg sichergestellt.

**NACHHALTIGKEIT**

Mit der Unterzeichnung des Letter of Intent zwischen der Arbeitsgemeinschaft Großer Wohnungsunternehmen, dem GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen sowie dem Rat für Nachhaltige Entwicklung hat sich VIVAWEST öffentlich zum nachhaltigen Wirtschaften bekannt. In einem ersten Schritt wurde mit Beschluss der Geschäftsführung im Januar 2014 begonnen, ein Nachhaltigkeitsmanagement einzuführen. Dessen primäre Zielsetzung besteht darin, sämtliche Aktivitäten in diesem wichtigen Themenfeld zu strukturieren und nach Verantwortlichkeiten zielführend zu bündeln. Organisatorisch wurde dies durch die Benennung einer Nachhaltig-

keitsbeauftragten im Konzern verankert, die für die Koordination aller Tätigkeiten verantwortlich ist. Ressortübergreifende Lenkungsreise zum Thema Nachhaltigkeit ergänzen die Struktur. Wir haben 2014 eine Entsprechenserklärung für das Segment Immobilien abgegeben. Zudem sind im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse die entscheidenden Handlungsfelder für den Konzern festgelegt worden.

Um den Besonderheiten unseres wohnungswirtschaftlichen Geschäftsmodells Rechnung zu tragen, haben wir für unser Nachhaltigkeitsmanagement die sechs Handlungsfelder Unternehmen, Quartiere, Kunde, Umwelt, Gesellschaft und Mitarbeiter definiert. Anhand dieser Bausteine wollen wir unsere Aktivitäten strukturieren und strategisch steuern. Dabei werden wir ein besonderes Augenmerk auf die Ausgewogenheit der dahinterliegenden Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales – legen. Allerdings versetzt uns nur der dauerhafte ökonomische Erfolg in die wirtschaftliche Lage, unsere ökologische und soziale Verantwortung wahrzunehmen. In den folgenden Kapiteln werden wir erläutern, was Nachhaltigkeit in den verschiedenen Handlungsfeldern für uns bedeutet.

**Handlungsfelder des Nachhaltigkeitsmanagements**

Unternehmen	Quartiere	Kunde	Umwelt	Gesellschaft	Mitarbeiter	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· wirtschaftlich leistungsfähig</li> <li>· Antikorruption</li> <li>· Wertsteigerung</li> <li>· etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Investitionen in Quartiere</li> <li>· quartiersbezogene Dienstleistungen</li> <li>· Quartiers-treffpunkte</li> <li>· ehrenamtliches Engagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· kompetenter Kundenservice</li> <li>· Kundenzufriedenheit</li> <li>· etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Energieeffizienz</li> <li>· CO<sub>2</sub>-Reduktion</li> <li>· Klimaschutz</li> <li>· Innovationen</li> <li>· etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· soziales Engagement</li> <li>· Kultur und Sport</li> <li>· etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· angemessene Beschäftigung</li> <li>· Vereinbarkeit von Beruf und Familie</li> <li>· etc.</li> </ul>	<p><b>Ökonomie</b></p> <p><b>Ökologie</b></p> <p><b>Soziales</b></p>

Eingang zur  
VIVAWEST-  
Hauptver-  
waltung auf  
Nordstern



# VIVAWEST auf festem Fundament

Erfolgsfaktoren sind Kundenorientierung, angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis, aktives Portfoliomanagement und wohnungsnaher Dienstleistungen

**D**er Vivawest-Konzern war im Geschäftsjahr 2014 operativ erneut erfolgreich. Getragen von stabilen Erträgen aus dem Bestandsmanagement im Segment Immobilien, wurden die finanziellen Erwartungen übertroffen. Insbesondere die kundennähere und effizientere Neuausrichtung der Bewirtschaftungsorganisation entfaltete im Verlauf des Geschäftsjahres ihre positive Wirkung, sodass trotz höherer Leerstände zum Jahresbeginn durch die deutliche Steigerung der Neuvermietungsleistung das prognostizierte bereinigte Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) erreicht wurde. Gleichzeitig wurde der nachfragebedingte Leerstand zum Jahresende auf 1,8 Prozent gesenkt. Im Segment Immobiliendienstleistungen erreichten alle Unternehmen ihr geplantes operatives Ergebnis oder

schnitten sogar leicht besser ab. Aus dem Verkauf einer Kommanditbeteiligung wurden zusätzliche einmalige Ergebnisbeiträge erzielt.

Zusammen mit den planmäßigen Aufwendungen für die Abwicklung der Verpflichtungen im Segment Bergbaufolgemanagement erwirtschaftete der Vivawest-Konzern im Geschäftsjahr 2014 ein bereinigtes EBITDA von 348 Millionen Euro – und somit rund 20 Millionen Euro mehr als im Konzernlagebericht 2013 prognostiziert.

Die positive Entwicklung des Konzerns spiegelt sich auch in branchentypischen Kennzahlen wider, dem Funds From Operations (FFO) als finanzwirtschaftliche Erfolgsgröße sowie dem Net Asset Value (NAV) als Kennzahl für das wirtschaftliche Eigenkapital beziehungsweise den Nettovermögenswert. Im Geschäftsjahr 2014 wurde ein FFO von 214 Mil-

tionen Euro erzielt und damit spürbar mehr als die 205 Millionen Euro im Jahr zuvor. Mit 3.122 Millionen Euro lag der NAV zum 31. Dezember 2014 um 62 Millionen Euro höher als zwölf Monate zuvor.

**ZIELGERICHTETE IMMOBILIEN-INVESTITIONEN**

Erfolgreich langfristig zu wirtschaften ist bei VIVAWEST eng verknüpft mit der kontinuierlichen Instandhaltung des Wohnungsbestandes sowie wertsteigernden Investitionen in den Bestand. Mit 21,57 Euro pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche lagen die technischen Ausgaben für Instandhaltung und Modernisierung für den Immobilienbestand 2014 deutlich über den Vorjahresvergleichswerten von 18,71 Euro (2013) und 17,68 Euro (2012).

Um den Veränderungen bei der Wohnungsnachfrage erfolgreich zu begegnen, Marktakzeptanz zu sichern oder gar zu erhöhen und nachfragegerechten Wohnraum zu schaffen, wird der gesamte Wohnungsbestand im Rahmen eines aktiven Portfoliomanagements regelmäßig sorgfältigen Analysen unterzogen. Wesentliche Kriterien sind dabei die Attraktivität der Quartiere, die Qualität der Gebäude und Wohneinheiten sowie die Eignung der Quartiere für einen nachhaltigen Vermietungserfolg. Die Analysen sind Basis für die zielgerichtete Allokation der Investitionsmittel im Konzern.

Modernisierungsinvestitionen von etwa 71 Millionen Euro bedeuteten eine deutliche Steigerung gegenüber dem Vorjahr (54 Millionen Euro). Energetische Modernisierungen von 1.378 Wohnungen wurden ergänzt durch Einzelmodernisierungen bei rund 250 Wohnungen, um einen zeitgemäßen Wohnstandard herzustellen.

Der Neubau für den eigenen Bestand, teilweise auch nach Abriss nicht mehr wirtschaftlich sanierungsfähiger Gebäude, trägt in gewachsenen

Quartieren zur Aufwertung ganzer Stadtteile bei. Darüber hinaus leistet der Neubau auf angekauften Grundstücksflächen einen Beitrag, den Wohnungsbestand in attraktiven Wohnungsmärkten, etwa entlang der Rheinschiene, zu erhöhen. Vor diesem Hintergrund hat VIVAWEST im vergangenen Geschäftsjahr 71 Millionen Euro in Neubauvorhaben investiert und damit das Volumen gegenüber dem Vorjahr mehr als verdoppelt. Insgesamt wurden 74 Einheiten fertiggestellt und erfolgreich vermietet; weitere 486 im Bau befindliche Einheiten werden überwiegend im Jahr 2015 in die Bewirtschaftung übernommen.

Der langfristige Ausbau von Marktpositionen in attraktiven Zukunftsmärkten soll darüber hinaus durch den Ankauf von Wohnimmobilien realisiert werden. Das Jahr 2014 war auch in dieser Hinsicht für den Konzern sehr erfolgreich. Das Transaktionsvolumen wurde gegenüber den beiden Vorjahren deutlich gesteigert. VIVAWEST hat durch den Ankauf von bestehenden Immobilienportfolios, schlüsselfertigen Neubauprojekten und einem unbebauten Grundstück in Düsseldorf ein Investitionspotenzial von etwa 230 Millionen Euro generiert. Damit wird der Immobilienbestand in den nächsten Jahren um rund 1.400 qualitativ hochwertige Wohnungen ergänzt. 979 Bestandswohnungen und Gewerbeeinheiten hat VIVAWEST 2014 vornehmlich im Rahmen der Privatisierung von Ein- und Zweifamilienhäusern des Althausbestandes verkauft.

**POSITIVER AUSBLICK**

Langfristiges erfolgreiches Wirtschaften schlägt sich auch in der Erwartungshaltung für das laufende Geschäftsjahr nieder. Auch 2015 soll die Entwicklung des Vivawest-Konzerns konsequent fortgesetzt werden. Die Unternehmensplanung sieht ein bereinigtes EBITDA von rund 329 Millionen Euro vor. Der FFO wird voraussichtlich 197 Millionen Euro betragen. Durch die effiziente Bewirtschaftungsorganisation, die vorgesehenen Investitionsausgaben und Aufwendungen für Instandhaltungsmaßnahmen werden sich die Fair Values der als Finanzinvestition gehaltenen Immobilien auch im Geschäftsjahr 2015 im Einklang mit den relevanten Cashflows positiv entwickeln. Der NAV wird am Ende des Jahres 2015 voraussichtlich 3.163 Millionen Euro betragen.

**Hinweis:** Den vollständigen Konzernabschluss zum 31. Dezember 2014 nebst Konzernlagebericht der Vivawest GmbH finden Sie im Finanzbericht 2014.



**Umsatz**

**2014**  
806,0 Mio. €  
**2013**  
(Kalenderjahr)  
807,7 Mio. €

**Bereinigtes EBITDA**

**2014**  
348,1 Mio. €  
**2013**  
(Kalenderjahr)  
328,3 Mio. €

**Funds From Operations (FFO)**

**2014**  
214,0 Mio. €  
**2013**  
204,5 Mio. €

**Net Asset Value (NAV)**

**31.12.2014**  
3.121,7 Mio. €  
**31.12.2013**  
3.059,5 Mio. €

# Zentraler Einkauf bringt Vorteile

Wie VIVAWEST die bestmöglichen Leistungen von den Lieferanten erhält – und die Mieter profitieren

## Immobilien

**2014**

geprüfte Lieferanten: 131  
Menschenrechtsverstöße: 0

**2013**

geprüfte Lieferanten: 93  
Menschenrechtsverstöße: 0

## Dienstleistungen

**2014**

geprüfte Lieferanten: im Aufbau  
Menschenrechtsverstöße: 0

**2013**

geprüfte Lieferanten: 0  
Menschenrechtsverstöße: 0

## Steuerung

**Immobilien:** strukturiertes Lieferantenmanagement, Category-Management

**Dienstleistungen:** strukturiertes Lieferantenmanagement zurzeit im Aufbau

**V**IVAWEST hat ihre Aktivitäten im Einkauf gebündelt. Allein Vivawest Wohnen hat 2014 Bauleistungen, technische Güter sowie sonstige Lieferungen und Leistungen im Wert von rund 250 Millionen Euro eingekauft; bei Immobiliendienstleistungen waren es 61 Millionen Euro. Die konsequente Zentralisierung sowie die Einführung eines konzernweiten Category-Managements, bei dem Warengruppen übergreifend eingekauft werden, schaffen Wettbewerbs- und damit Bündelungsvorteile für VIVAWEST. Davon profitieren auch unsere Mieter, weil diese Vorteile die Betriebskosten, etwa für Energie und Wartung, als wesentliche Bestandteile der „zweiten Miete“ nennenswert entlasten. Neben marktgerechter Preisstabilität können wir damit auch die reibungslose Durchführung unserer Bauvorhaben sicherstellen. Mit der Umsetzung eines neuen Materialwirtschafts- und Logistikkonzepts 2015 im Bereich der Vivawest Dienstleistungen werden weitere Synergien und Ertragsverbesserungen realisiert, von denen auch unsere Kunden profitieren.

Gemeinsam mit dem Bereich Compliance wurde der Verhaltenskodex für Lieferanten von VIVAWEST erstellt, der die Voraussetzungen für den Umgang mit Lieferanten und Geschäftspart-

nern festlegt und Basis für eine transparente, faire Auftragsvergabe ist. In unseren für alle Lieferanten verbindlichen Allgemeinen Einkaufsbedingungen sind die Beachtung der international anerkannten Mindeststandards des UN Global Compact und der Kernarbeitsnormen der internationalen Arbeitsorganisation (ILO) festgeschrieben. Damit sind auch Menschenrechtsklauseln in sämtlichen Verträgen enthalten.

Die Entscheidung für die Auftragsvergabe an einen Lieferanten erfolgt anhand einer Matrix, die die Faktoren Preis, Qualität, Zuverlässigkeit, technologischer Standard und Leistung bewertet. Ein Lieferantenmanagementsystem ermöglicht uns eine nachhaltige Qualitätssteigerung und Kostensenkung durch die Vereinbarung partnerschaftlicher und langfristiger Ziele mit unseren Lieferanten sowie durch eine nachhaltige Lieferantenkontrolle und -entwicklung. Mit ihm können wir außerdem neue strategische Lieferanten gezielt identifizieren und damit die Leistungsfähigkeit und Wettbewerbssituation von VIVAWEST kontinuierlich verbessern. Seit 2014 befindet sich dieses System auch bei der Vivawest Dienstleistungsgruppe im Aufbau.

## WEBBASIERTES HANDWERKERPORTAL

Die Nutzung eines E-Procurement-Systems zur elektronischen Beschaffung von Standardartikeln sowie ein webbasiertes Handwerkerportal für Ausschreibungen und Auftragsvergaben gehören zu den Standardanwendungen im Beschaffungsprozess. Darüber hinaus entwickeln wir gemeinsam mit den technischen Bereichen Qualitätsstandards für unsere Objekte im Hinblick auf die Anforderungen unserer Kunden und Quartiere.

Blick in eine Lagerhalle der Vivawest Dienstleistungen



Szene aus dem Film „Schlaflos in Gelsenkirchen“



# Compliance

VIVAWEST nutzt ungewöhnliche Formate, um die Mitarbeiter für Richtlinien und Regeln zu sensibilisieren

**D**ie Integrität bildet das Fundament für unsere Geschäftsaktivitäten. Wir sind der Überzeugung, dass anständiges Wirtschaften uns dauerhaft erfolgreich macht, darüber hinaus aber auch der Gesellschaft zugutekommt. Als Unternehmen übernehmen wir Verantwortung und wollen auch im Hinblick auf eine ethische Unternehmensführung Vorreiter in der Wohnungswirtschaft sein. Deswegen ist bei VIVAWEST der Fachbereich Compliance eingerichtet worden. Er unterstützt Geschäftsführung, Führungskräfte und Mitarbeiter dabei, alle relevanten Gesetze, Regelungen und Richtlinien einzuhalten.

Im Fokus von Compliance bei VIVAWEST steht die Verhinderung von Korruption. Vorteilsnahme fängt nicht erst an, wenn größere Geldsummen ins Spiel kommen. Schon kleine Gefälligkeiten können in ein ungewolltes Abhängigkeitsverhältnis führen. Bei Korruption zeigt VIVAWEST keine Toleranz. Die Anbahnung und Pflege von Geschäftsbeziehungen soll durch Compliance nicht erschwert oder verhindert werden. Aber dem Unternehmen oder dem Mitarbeiter darf kein unangemessener Vorteil verschafft werden. Hier die richtige Abgrenzung zu finden, ist nicht immer leicht.

Neben direkten Anfragen beim Fachbereich Compliance können sich die VIVAWEST-Mitarbeiter über den richtigen Umgang mit Geschenken und

Einladungen im „Verhaltenskodex für Geschäftsverkehr, Ethik und Compliance“ informieren. Dieses Regelwerk wurde geschaffen, um jeden Mitarbeiter in seinem eigenverantwortlichen Handeln zu unterstützen und ihm die notwendige Orientierung zu geben. Zur Vertiefung führt VIVAWEST umfangreiche Schulungen durch, an denen alle Mitarbeiter teilnehmen. Die Schulungsinhalte sind auf die jeweiligen Bereiche und das dazugehörige Risikoprofil abgestimmt. Im Jahr 2014 lag der Schwerpunkt der Präsenzs Schulungen bei den Mitarbeitern der VIVAWEST-Dienstleister.

## ANSCHAULICH VERMITTELT

Zusätzlich zu den flächendeckenden Compliance-Schulungen startete 2014 die Videokampagne „Compliance TV“. Dabei werden VIVAWEST-Mitarbeitern in kurzen Clips mit einem Augenzwinkern Sachverhalte näher gebracht, die in den Schulungen des Öfteren zu Rückfragen und regen Diskussionen geführt haben.

Im Jahr 2014 sind bei VIVAWEST keine Compliance-Tatbestände bekannt geworden, die in Hinblick auf Wirtschaftlichkeit oder Reputation wesentliche Schäden verursachen konnten. Präventiv wurden einzelne Regelwerke konkretisiert. Die Vielzahl von Anfragen der Mitarbeiter ist ein Indiz für eine starke Akzeptanz von Compliance bei VIVAWEST.

## Immobilien

### 2014

geschulte  
Mitarbeiter: 22

Compliance-  
Tatbestände: 6

### 2013

geschulte  
Mitarbeiter: 1.046

Compliance-  
Tatbestände: 4

## Dienstleistungen

### 2014

geschulte  
Mitarbeiter: 902

Compliance-  
Tatbestände: 2

### 2013

geschulte  
Mitarbeiter: 254

Compliance-  
Tatbestände: 0

## Standortüberprüfung

### 2014

5

### 2013

8

## Steuerung

Compliance-  
managementsystem  
mit verantwortlichem  
Compliance Officer in  
Anlehnung an  
IDW PS 980

Regelmäßige  
Berichterstattung

**„Wir sind ein Teil  
von VIVAWEST, weil wir  
in einem starken Team  
täglich Kunden  
zufriedenstellen können“**

Hermann Drilling, Schreiner im  
Kleinreparaturmanagement bei RHZ, und  
Hans-Gerd Federl, Gartenbauer bei HVG

V I V A

# QUARTIERE

- 46 Strategische Quartiersentwicklung
- 50 Porträt Maurizio Lindemann, Ansprechpartner Neue Stadtgärten
- 52 Dienstleistungen: Freiflächenmanagement, Winterdienst
- 54 Mieterporträt Horst Lange, Modernisierungspate in Gelsenkirchen
- 56 Ehrenamt bei VIVAWEST
- 58 Taskforce nach Sturmtief „Ela“



WEST

# Siedlungen entwickeln

Die ganzheitliche Betrachtung von Quartieren ist Basis einer Portfoliostrategie, die Bestände nachhaltig verbessert

**B**ei einer strukturierten Segmentierung hat VIVAWEST das Immobilienportfolio in mehr als 500 Quartiere gegliedert. An diesen Quartieren orientieren wir unsere strategischen Entscheidungen. Sie setzen sich aus räumlich zusammenhängenden Wohnungsbeständen zusammen, die gemeinsam einen adressbildenden Charakter vorweisen und damit den Lebensmittelpunkt unserer Mieter bilden. In den Quartieren sind unsere Mieter zu Hause.

Entscheidungen zu Portfolioveränderungen werden deshalb immer mit Blick auf ihre Wirkung auf ganze Quartiere gefällt und nicht nur mit Blick auf das einzelne Gebäude oder die einzelne Wohnung. Wir sind davon überzeugt, dass der Schlüssel zu einer positiven Differenzierung im Wettbewerb um potenzielle Mieter darin liegt, vorhandene Adressen zu erhalten und neue gute Adressen zu schaffen.

Um dieses Ziel erreichen zu können, analysieren wir die lokalen Teilmärkte, in denen wir präsent sind, sehr differenziert. Wir entwickeln für jedes Quartier die bestmögliche Perspektive. Dabei nutzen wir die Marktpotenziale, die sich uns auf der Erlösseite bieten. Unsere Mietpreisgestaltung berücksichtigt für jedes einzelne Mietobjekt sowohl die Lageeigenschaften im Wohnumfeld und innerhalb eines Gebäudes als auch Besonderheiten in der technischen Beschaffenheit. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass unsere Wohnungen zu Preisen angeboten werden, die angemessen sind und vom Markt akzeptiert werden. 2014 sind die spezifischen Nettokaltmieten für unsere Wohnungen von 4,92 Euro pro Quadratmeter auf 5,04 Euro pro Qua-

dratmeter gestiegen. Dabei wurde die fluktuationsbedingte Leerstandsquote um 0,4 Prozentpunkte auf ein im Branchenvergleich sehr niedriges Niveau von 1,8 Prozent reduziert.

## LANGFRISTIGER BESTANDSERHALT

Nachhaltig werden wir im Vermietungsgeschäft aber nur dann erfolgreich sein, wenn wir die Struktur unseres Immobilienportfolios kontinuierlich verbessern. Dies gelingt uns vor allem über zielgerichtete Investitionen. Aber dazu gehört auch die selektive Veräußerung von Wohnungsbeständen, die fehlende Entwicklungsperspektiven aufweisen und damit langfristig keinen Beitrag mehr zum ökonomischen Erfolg von VIVAWEST leisten können. Mit dieser Investitions- und Desinvestitionsstrategie ist sichergestellt, dass die Cashflows aus der Bewirtschaftung auch in Zukunft gesteigert werden können.

Mit Ausgaben zur Bestandserhaltung begegnen wir dem Werte- und Substanzverzehr unserer Immobilien. Der passgenaue Einsatz von Instandhaltungsmitteln ist ein wesentliches Element für die Erreichung unserer Bewirtschaftungsziele. 2014 haben wir 100,8 Millionen Euro (12,68 Euro pro Quadratmeter) an Instandhaltungsmitteln aufgewendet – meist um unsere Wohnungen an die veränderten Qualitätsansprüche unserer Mietinteressenten anzupassen. Beispiele hierfür sind eine neue und moderne Ausstattung oder seniorengerechte Umbaumaßnahmen.

Den zunehmenden energetischen Anforderungen an die Effizienz im Wohnungsbestand tragen wir mit unseren Modernisierungsinvestitionen Rechnung. 2014 haben wir 70,6 Millionen Euro



Revitalisierung einer Großwohnsiedlung: Neue Stadtgärten in Recklinghausen

(8,89 Euro pro Quadratmeter) vor allem in umfassende energetische Maßnahmen investiert. In Kombination mit begleitenden Modernisierungsaktivitäten wie dem Anbringen neuer Balkone oder der Erneuerung des Wohnumfeldes beziehungsweise der Hauseingangsbereiche senken wir nicht nur den Energieverbrauch unserer Bestandsgebäude, sondern erhöhen auch nachhaltig den Wohnwert für unsere Mieter. Durch die deutliche Verbesserung der Bestandsqualität steigern wir unsere Immobilienwerte, sichern uns die Wohnungsnachfrage für die Zukunft und differenzieren uns gegenüber den Wettbewerbern im unmittelbaren Umfeld. Die Inanspruchnahme zinsgünstiger Darlehen der KfW Förderbank erhöht darüber hinaus die wirtschaftliche Attraktivität dieser Maßnahmen.

Die Revitalisierung der Breuskesbachsiedlung in Recklinghausen unter dem Quartiersnamen „Neue Stadtgärten“ ist ein eindrucksvolles Beispiel dafür, dass wir mit unseren umfassenden Modernisierungskonzepten das Gesicht und damit die Wahrnehmung ganzer Quartiere grundlegend wandeln können. Hier beinhaltet das Quartiersentwicklungskonzept neben der rein investiven Komponente auch in starkem Maße die Belegungsstrategie, die Kommunikation mit der vorhandenen

Mieterschaft, den engen Austausch mit der Stadt Recklinghausen sowie eine aktiv gestaltete Öffentlichkeitsarbeit.

#### ERGÄNZUNG DURCH NEUBAU

Um einzelne Quartiere nachhaltig an die sich beschleunigende demografische Entwicklung anpassen zu können, müssen barrierearme und generationenübergreifende Wohnmodelle erarbeitet werden. Diese Anforderungen berücksichtigen wir bei der Konzeption unserer Neubauvorhaben. Der Neubau trägt im Rahmen von Nachverdichtungen auf eigenen Grundstücken oder nach Abriss nicht mehr zukunftsfähiger Bestandsgebäude dazu bei, das Wohnungsangebot nachfragegerecht zu gestalten, vorhandene Siedlungsstrukturen aufzulockern und die Adressqualität ganzer Quartiere zu erhöhen. Dabei achten wir stets darauf, dass wir in unseren Neubaumaßnahmen zu überwindende Schwellen und Barrieren minimieren, damit Menschen, die schon frühzeitig an die Zukunft denken, langfristig bei VIVAWEST wohnen können.

Die Angebotsdifferenzierung, die wir durch Neubauinvestitionen erreichen können, beschränkt sich aber nicht nur auf vorhandene Quartiere im Portfolio von VIVAWEST. Durch den Ankauf von

Zufriedene Mieter  
im denkmalge-  
recht sanierten  
BauhausKarree in  
Duisburg



Erhalt der gartenstädtischen Bauweise  
in der Schüngelbergsiedlung Gelsenkirchen

Grundstücksflächen in nachfragestarken Mikrolagen der Agglomerationsräume des Ruhrgebiets und entlang der attraktiven Rheinschiene erhöhen wir den Marktanteil in zukunftssträchtigen Märkten und sichern uns langfristig die Nachfrage aus verschiedenen Generationen und Einkommenschichten.

Im vergangenen Jahr hat VIVAWEST 71,2 Millionen Euro in den Neubau investiert. Zahlreiche weitere Projekte befinden sich derzeit in der Umsetzung oder in der Konzeptionierungsphase, sowohl auf Flächen innerhalb bereits existierender Quartiere als auch auf Grundstücken, die für eine Bebauung mit Wohnungen angekauft wurden.

#### ZUKÄUFE IN ATTRAKTIVEN MÄRKTEN

Mit Ankaufsinvestitionen runden wir unsere Investitionsstrategie zur Portfolio-Arrondierung ab. 2014 hat VIVAWEST 59,2 Millionen Euro in Erwerbe investiert. Angekauft wurden 635 Wohneinheiten mit einer Wohnfläche von 42.511 Quadratmetern in attraktiven Teilmärkten des Rheinlandes sowie des Ruhrgebiets. Diese sehr sorgfältig ausgewählten Zukäufe leisten einen Beitrag zu einer permanenten Optimierung der Portfoliostruktur und kompensieren die Substanzminderung aus Desinvestitionen.

Unsere Desinvestitionsstrategie konzentriert sich derzeit im Wesentlichen auf den Verkauf von Ein- und Zweifamilienhäusern. 2014 haben wir 811 Einheiten im Rahmen des Einzelvertriebs veräußert. Häufig übernehmen dabei Bestandsmieter diese Immobilien und werden auf diese Weise zu Eigentümern ihres bisherigen Zuhauses. Wer kauft, bleibt. Diese Erwerber stabilisieren mit ihrem Standortbekenntnis unsere Quartiere. Die Aktivi-

täten im Einzelvertrieb wurden durch den Verkauf von 158 Wohnungen in Mehrfamilienhäusern komplettiert, die wir unter Berücksichtigung der Interessen der Mieter an Dritte übertragen haben. Die aus den Verkäufen des Jahres 2014 realisierten Erlöse summierten sich auf 52,9 Millionen Euro, der entsprechende Ergebnisbeitrag belief sich auf 29,2 Millionen Euro.

Investitionen und Desinvestitionen sind wesentlicher Bestandteil der strategischen Quartiersentwicklung von VIVAWEST. Mit der konsequenten Verbesserung unserer Portfoliostruktur steigern wir die Adress- und Lebensqualität in unseren Quartieren und erarbeiten uns somit den ökonomischen Erfolg der Zukunft.

**NACHBARSCHAFTEN STÄRKEN**

Bauliches Engagement allein reicht nicht immer, um Quartiere nachhaltig weiterzuentwickeln. Daher unterstützt VIVAWEST Nachbarschaften und stärkt nachbarschaftliches Miteinander mit sozialen Maßnahmen und Angeboten. Im Rahmen von Mieterfesten oder auch in Nachbarschaftstreffpunkten lernen sich die Menschen näher kennen und tauschen sich aus. In 60 Gemeinschaftsräumen werden Angebote für unterschiedliche Zielgruppen

gemacht. Von der Hausaufgabenhilfe über gemeinsame Mahlzeiten bis hin zur Freizeitgestaltung – für jede Altersgruppe ist etwas dabei. Dabei arbeitet VIVAWEST mit lokal verankerten sozialen Trägern zusammen, die sich um das Programm und die Aktivitäten in den Räumen kümmern. Finanziert wird dies aus verschiedenen Quellen. Einen wesentlichen Teil übernimmt die Vivawest Stiftung, andere Mittel kommen aus öffentlichen Quellen. Es gibt aber auch Treffpunkte, die ausschließlich von Mietern ehrenamtlich organisiert werden, wobei VIVAWEST mit Manpower unterstützend zur Seite steht. Überhaupt kommt den 267 ehrenamtlichen Paten aus der Mieterschaft ein besonderer Stellenwert zu. Sie sind häufig die guten Geister und kümmern sich in den Quartieren auf vielfältige Weise (siehe Seite 56).

**IMAGEBILDUNG**

Wenn Quartiere zu guten Wohnadressen werden sollen, spielt das Image eine wichtige Rolle. Mit imagebildenden Maßnahmen wie Namensgebungen beziehungsweise -änderungen, gemeinsamen Aktionen oder auch Kampagnen wird auf die Besonderheiten der jeweiligen Quartiere aufmerksam gemacht.



Innenstadtnaher Neubau: Das Quartier Limbecker Höfe entsteht in Essen

**Anzahl der Quartiere**

**2014**

505

**2013**

499

**Quartiersentwicklung**

**2014**

Modernisierung: 1.378 WE zuzüglich Einzelmodernisierung: ca. 250 WE

Bestandszugang durch Erwerb und Neubau: 708 WE

Technische Ausgaben: 21,57 €/m<sup>2</sup>

**2013**

Modernisierung: 1.652 WE

Bestandszugang durch Erwerb und Neubau: 437 WE

Technische Ausgaben: 18,71 €/m<sup>2</sup>

**Quartiers-treffpunkte**

**2014**

60

**2013**

58

**Steuerung**

**Portfolio-strategieprozess**  
Steuerung der Investitionen und Verkäufe

Steuerung der operativen Vermietungsziele und der Instandhaltung

# Der Kümmerer

Maurizio Lindemann ist zentraler Ansprechpartner vor Ort in den Neuen Stadtgärten in Recklinghausen

**E**s riecht nach frischer Farbe. „Ich denke, das kann sich sehen lassen, oder?“ Maurizio Lindemann steht in einer renovierten Wohnung im Viertel Neue Stadtgärten in Recklinghausen, das früher Breuskesbachsiedlung hieß. Der Projektvermieter führt durch die hellen Räume, zeigt auf Böden, Türen, Einbauschränke. An den weißen Wänden im Flur hängen Fotokopien. Sie dokumentieren, wie es hier einmal aussah. Und ja, man muss Lindemann beipflichten: Diese Wohnung kann sich sehen lassen. „Wir sanieren nicht nur Räu-

me und Treppenhäuser. Auch alle Fassaden werden komplett erneuert“, berichtet Lindemann.

Beim Rundgang durch die Siedlung mit ihren hohen Häusergruppen, die zwischen 1975 und 1980 erbaut wurden, sieht man bereits deutliche Fortschritte bei der umfassenden Modernisierung von insgesamt 369 Wohnungen, der Häuserfassaden und des gesamten Erscheinungsbildes. Die dunklen Betonaufbauten im Außenbereich der Siedlung wurden schon abgerissen. An vielen Stellen zeugen Bauschutt und Gerüste von den laufenden Arbeiten. „Es wird neue Spiel- und Grünflächen geben, auch Joggingstrecken sind geplant. Alles soll einmal ansprechend wirken, eben eine gute Adresse“, sagt Lindemann. Er stapft um einen Baulaster, grüßt einige der Arbeiter. Man kennt sich. Seit Juli 2013 begleitet Lindemann das Projekt. Er ist der Mann, an den sich alle mit ihren Fragen und Anliegen rund um die Modernisierung wenden können. „VIVAWEST hat entschieden, den Bestand zu sanieren. Für viele Mieter ist das nicht leicht. Auch deshalb bin ich hier“, sagt er.

## GROSSE VERANTWORTUNG

Der 35-jährige Lindemann arbeitet seit 2012 für VIVAWEST und betreute schon Projekte in Duisburg-Overbruch und in Köln-Porz. Vermieten kann er. Aber darum geht es nicht allein in Recklinghausen. „Wir brauchten für dieses Projekt einen Mitarbeiter mit Vertriebserfahrung, der sensibel im Umgang mit Kunden ist und der verbindlich auftritt“, sagt Robert Kurth, Bereichsleiter Neukundenmanagement bei VIVAWEST. Lindemann ist sich der Verantwortung bewusst, die er mit dem Projekt Neue Stadtgärten trägt. „Das hier“, sagt er, „ist meine bisher größte Herausforderung.“ Den Mittelpunkt



Vermieter Maurizio Lindemann ist Ansprechpartner der Mieter im Quartier



Zufriedene Helfer nach einer gemeinsamen Aufräumaktion

seiner Arbeit bildet das Servicebüro in der Siedlung. Hier können ihn die Mieter fast jeden Tag antreffen. Wer Fragen hat zu einzelnen Baumaßnahmen, zum Zeitplan der Arbeiten sowie Anregungen und Beschwerden – hier kann er sie loswerden. Vielfach kann Lindemann sofort helfen, knifflige Dinge klärt er mit seinem Team. In der Siedlung sind die Anliegen ganz unterschiedlich – eben genau wie die Bewohner. Da sind diejenigen, die seit Jahrzehnten hier leben und sich noch an die Zeiten erinnern können, als auf der Zeche General Blumenthal Kohle gefördert wurde. Auf der anderen Seite leben inzwischen Menschen aus 25 verschiedenen Nationen in der Siedlung, darunter ehemalige Aussiedler, Migranten aus Russland und der Türkei sowie zwei chinesische Familien. Wie bekommt Lindemann nun Zugang zu all diesen Mietern? Und wie sie zu ihm?

#### **DAS PERSÖNLICHE GESPRÄCH ZÄHLT**

„Fakt ist, dass wir nicht nur modernisieren und unseren Leerstand abbauen wollen, es geht auch darum, die Siedlung für neue Kunden attraktiv zu machen“, sagt Lindemann. „Fakt ist aber auch, dass hier unterschiedliche Menschen wohnen – und jeder

Einzelne seine ganz eigene Geschichte hat.“ Um sie alle zu verstehen, sucht der Sohn eines Italiener und einer Deutschen den direkten Kontakt zu den Mietern. „Der einzige Weg, der mir richtig erschien, war, es nicht bei einem Anschreiben zu belassen, sondern das persönliche Gespräch zu suchen.“ So besuchte Lindemann seit Oktober 2013 die Mieter in ihren Wohnungen, führte in dreieinhalb Monaten etwa 250 zumeist lange Gespräche und lernte so in kürzester Zeit das Quartier und seine Bewohner kennen. Viele haben ihn mit ihrer Offenheit und ihrer Lebensgeschichte überrascht, manche auch nachdenklich gemacht. „Die Mieter sollen sich wohlfühlen. Gleichzeitig müssen aber alle zu einem guten Zusammenleben beitragen“, sagt er.

Maurizio Lindemann schätzt seine Mieter. „Einige konnten wir schon als Quartierspaten gewinnen. Sie freuen sich über den Wandel.“ Er hat noch viele Ideen, die Neuen Stadtgärten weiterzuentwickeln, sowohl mit Blick auf die optische Gestaltung als auch bezogen auf geplante Kreativprojekte. „Aus einem städtebaulichen Fremdkörper wird ein Leuchtturm – an solch einem Projekt mitzuarbeiten, diese Chance bekommt man nicht oft“, sagt Lindemann.

**„Jeder Mieter hier hat seine ganz eigene Geschichte“**



Die regelmäßige  
Baumpflege gehört  
zu den Aufgaben des  
Dienstleisters HVG

# Schlanke Prozesse und moderne Technik

Das VIVAWEST-Tochterunternehmen HVG pflegt im Frühling, Sommer und Herbst Rasen, Bäume und Beete und befreit im Winter Bürgersteige, Wege und Zufahrten von Schnee und Eis

**D**ie HVG Grünflächenmanagement GmbH zählt zu den bundesweit größten Unternehmen der Branche. Mehr als 21 Millionen Quadratmeter Freiflächen, 360.000 Bäume und fast 1.900 Spielplätze betreut das Unternehmen – für den Wohnungsbestand von VIVAWEST, für andere große Wohnungsunternehmen und für Kunden aus der Industrie. Allein im VIVAWEST-Bestand gehören zu den über 120.000 Wohnungen, die sich über ganz NRW verteilen, rund 11,2 Millionen Quadratmeter Grün- und Freiflächen, die effizient bewirtschaftet werden wollen.

Diese Aufgabe verlangt HVG einiges ab. Zwar sind die zu erledigenden Arbeiten in gewisser Hinsicht planbar. Aber der Rhythmus wird immer wie-

der von unterschiedlich verlaufenden Vegetationsphasen und extremen Wetterlagen durchbrochen. Gehölzpflege und Instandsetzung finden im Frühjahr statt, Grün- und Strauchschnitt bestimmen die Tätigkeit von Frühsommer bis Herbst, und im weiteren Jahresverlauf fallen dann große Mengen Laub an. Im Winter spielen Präzision und Timing eine große Rolle, wenn über 1.000 Kilometer Straßen, Bürgersteige und Zuwege innerhalb kürzester Zeit von Schnee und Eis befreit werden müssen.

Das Bewirtschaftungsmanagement von HVG fußt auf drei Säulen – gut qualifizierte Mitarbeiter, effiziente Prozesse und eine leistungsstarke IT. So sind sämtliche Pflegeflächen im VIVAWEST-Bestand, vom Rasen über die Hecke bis hin zum Spiel-

Im Winter setzen die Dienstleister zur Räumung von Schnee und Eis auch schweres Gerät ein



platz, vollständig digital erfasst. Jeder Baum ist in dem Kataster registriert, mit Art, Alter, Höhe, Vitalität und allem, was für die Verkehrssicherheit wichtig ist. Diese Informationen können alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt im Konzern einsehen, sodass sie den Mietern jederzeit Auskunft über Art und Umfang der Pflege der Grünanlagen in ihrer Siedlung geben können.

Über ein Online-Meldeportal können die Kundencenter Mitteilungen der Mieter über Leistungsstörungen oder Schäden in den Außenanlagen unmittelbar an die mobilen Endgeräte der HVG-Mitarbeiter weitergeben. Auf einer Umgebungskarte sind alle Grün- und Freiflächen kenntlich gemacht, für die HVG zuständig ist. Möglich wird dies durch die Verknüpfung von Datenbank- und Geoinformationssystem. Was auf den ersten Blick wie eine Spielerei anmutet, hat für alle Beteiligten einen echten Nutzwert: Sowohl der Dienstleister als auch die Kundenbetreuer, die eine Meldung vom Mieter entgegennehmen, können ein besseres Verständnis für die örtlichen Gegebenheiten entwickeln.

#### VON WETTERWARNUNG BIS RÄUMEINSATZ

Wo und ab wann ist in den nächsten Stunden mit Schneefall oder gefrierender Nässe zu rechnen? Sind die entsprechenden Kolonnen einsatzbereit? Ist der Vorarbeiter bereits auf dem Weg ins Quartier? Ralf Hoffmann, Bauleiter bei HVG, kennt die Antworten auf all diese Fragen. Die Abläufe im Winterdienst sind gut strukturiert. Vom Fall der ersten Schneeflocke bis hin zur Qualitätskontrolle nach dem Räumdienst folgt alles dem Grundsatz: je einfacher, desto besser.

Die Entscheidungskette für einen Einsatz im Quartier beginnt mit der Analyse der angekündigten Wetterverhältnisse für die nächsten Tage. Ist mit Schnee, Eis oder Straßenglätte zu rechnen, wird die Winterdienstbereitschaft ausgerufen. Die Zentrale ist dann rund um die Uhr besetzt. Täglich wird für jede Stadt ermittelt, wo in der folgenden Nacht ein Einsatz nötig werden könnte. Jeder Vorarbeiter ist mit einem Tablet-PC ausgestattet und so im ständigen Kontakt mit der Einsatzzentrale. Automatisier-

te Sammelanrufe bei den Teams bereiten die Mitarbeiter auf ihre Einsätze vor. Einsatzbesprechung und Abstimmung untereinander sind in einem Arbeitsgang erledigt. Bis 21 Uhr sind alle Kolonnen informiert und vorbereitet. Auf unvorhergesehenes Wettergeschehen wird bereits in der Nacht reagiert: Der Deutsche Wetterdienst informiert in diesem Fall automatisch jeden Kolonnenführer per SMS.

Ab zwei Uhr nachts rückt die HVG-Flotte aus. Natürlich möglichst nur, wenn der aktuelle Schneefall schon beendet ist – so wollen es die meisten Straßenreinigungssatzungen in Nordrhein-Westfalen. Als Streumittel wird grundsätzlich ein rutschhemmendes Granulat eingesetzt. Salz darf nach vielen Ortssatzungen nur auf Treppen, abschüssigen Wegen, den Einfahrten zu Tiefgaragen oder bei extremen Wetterlagen gestreut werden.

Sobald ein Einsatzteam sein Zielquartier erreicht hat, wird der Beginn der Arbeiten per Tablet-PC in die Zentrale gemeldet. Ist ein Quartier fertig geräumt, erfolgt wieder eine Meldung. In der Zentrale kann so ständig verfolgt werden, welche Arbeiten bereits erledigt sind und welche noch ausstehen. Nach Abschluss aller Einsätze erfolgt wieder eine Kontrolle sowohl der eigenen Arbeit als auch die der eingesetzten Nachunternehmer. Stichprobenartig überprüfen Freiflächenkontrolleure und Bauleiter, ob die Leistungen auch den Vorgaben von VIVAWEST entsprechen. Bei Bedarf muss kurzfristig nachgebessert werden.

# Selbst mit angepackt

Horst Lange engagierte sich als Modernisierungspate bei VIVAWEST

Zufrieden zeigt Horst Lange auf die frisch renovierten Häuser der Buchenstraße in Gelsenkirchen-Resse. Viel ist dort in den vergangenen 14 Monaten passiert. „Jetzt ist fast alles fertig. Da war während der Modernisierung einiges los...“ Der frühere Bergmann, der mehr als 40 Jahre lang auf der benachbarten Zeche Ewald gearbeitet hat, war jeden Tag nah dran am Baugeschehen – nicht nur, weil er selbst in einem der sanierten Häuser wohnt. „Ich bin hier so eine Art Vermittler zwischen den anderen Mietern, dem Bauleiter, den Handwerkern. Es gab ja immer viele Fragen, viel zu organisieren.“ Horst Lange, der seit 1962 mit Ehefrau Rosemarie in dem Quartier in Gel-

senkirchen-Resse wohnt, ist einer der vielen Paten und guten Geister, die bei VIVAWEST ehrenamtlich tätig sind.

## VIEL UNTERWEGS

„Während der Bauphase war ich im Sommer manchmal schon ab sieben Uhr morgens unterwegs. Meine Frau hat zuweilen schon gefragt, wann ich denn mal wieder Zeit habe“, lacht der 77-Jährige, dem die Modernisierung am Herzen lag. Er fühlt sich immer noch wohl in der Dreieinhalb-Zimmer-Wohnung, in der schon seine Tochter aufgewachsen ist. Freundlich grüßt er eine Nachbarin, streichelt ihren Hund. „Die Häuser hier hatten es inzwischen nötig,

Horst Lange genießt seinen großzügigen neuen Balkon



Während der  
Modernisierung  
war Horst Lange  
viel unterwegs  
im Quartier



aber man kann nicht erwarten, dass von heute auf morgen alles perfekt ist“, sagt er. „Man muss auch mal selbst mit anpacken.“ Er findet, dass sich die Wohnqualität in der Siedlung jetzt deutlich verbessert hat. „Das lockt wieder jüngere Mieter“, meint Horst Lange. „Und es ist doch gut, wenn Jung und Alt zusammenwohnen.“

### AKTIVE ORTSGRUPPE

Als ehemaliger Bergmann ist Horst Lange auch aktives Mitglied in der IG BCE. Er und seine Kollegen aus der Ortsgruppe Gelsenkirchen-Resse, die das Modernisierungsvorhaben als Sprachrohr der Mieterschaft und Vermittler begleitet haben, sind die besten Botschafter und Werber für das neu erblühte Quartier. „Im Laufe der Modernisierungsarbeiten im VIVAWEST-Quartier an der Buchenstraße in Gelsenkirchen entwickelte sich ein beispielhaftes Zusammenspiel zwischen Mietern, IG BCE-Ortsgruppe und VIVAWEST. Wenn es an irgendeiner Stelle Probleme gab, wurden diese gemeinsam gelöst“, berichtet Ortsgruppenleiter Günter Ortmann. „Wir freuen uns über ein gutes Stück Zukunft in Resse.“

### WEITERE BAUABSCHNITTE

VIVAWEST hat in dem Quartier, in dem Horst Lange zu Hause ist, im November 2014 eine umfassende Modernisierungsmaßnahme abgeschlossen. Dabei standen die Werterhaltung der Bestände und die effiziente Nutzung von Energie im Vordergrund. 86 Wohneinheiten hat VIVAWEST in der Buchenstraße, Ahornstraße und Gartenstraße im Gelsenkirchener Stadtteil Resse modernisiert. Das Investitionsvolumen für diese Maßnahme belief sich auf etwa vier Millionen Euro. Im Zuge der energetischen Sanierung wurden hier zum Teil Dachflächen neu eingedeckt, Fassaden, Kellerdecken und oberste Geschossdecken gedämmt, und die Heizleistung wurde an die neuen energetischen Gegebenheiten angepasst. Darüber hinaus hat VIVAWEST neue, isolierverglaste Fenster, neue Wohnungseingangstüren und Haustüren einge-

**„Wenn das Wohnen angenehmer und attraktiver wird, sichert das langfristig unsere Vermietungen“**

Claudia Goldenbeld, Geschäftsführerin  
bei VIVAWEST

baut. Die Neugestaltung der Hausflure und Außenanlagen trägt zudem zu einem höheren Wohnkomfort bei. „Bei unseren Modernisierungsmaßnahmen haben wir zum einen die steigenden Energiepreise im Blick und wollen damit ein Stück weit für Entlastung bei unseren Mietern sorgen. Zudem steigern wir die Wohnqualität deutlich, indem wir das Erscheinungsbild der Fassaden, Hauseingänge und Außenanlagen modernisieren“, sagt Geschäftsführerin Claudia Goldenbeld. „Wenn das Wohnen angenehmer und das Wohnumfeld attraktiver wird, dann sichert das langfristig auch unsere Vermietungen“, fügt sie hinzu. Mit dem Ziel der nachhaltigen Weiterentwicklung ganzer Stadtteile wird VIVAWEST in Gelsenkirchen-Resse bis 2020 insgesamt 340 Wohneinheiten energetisch modernisieren.

### DREI FRAGEN AN HORST LANGE

**Was hat sich in den Jahren, in denen Sie hier wohnen, verändert?**

Horst Lange: Die Siedlung ist 1958 in der Blütezeit des Bergbaus erbaut worden, man brauchte Wohnraum. Hier lebten viele meiner Arbeitskollegen mit ihren Familien – eben Kumpels. Man hat zusammen auf der Wiese gesessen und Karten gespielt. Das ist heute anonym.

**Was sind für Sie persönlich die größten Vorteile der aktuellen Modernisierung?**

Wir sind froh, dass wir es jetzt hier so schön haben. Vor allem über den neuen großen Balkon freuen wir uns. Ich sage immer, es ist fast wie im Sanatorium. Selbst wenn ein Laster vor der Tür hält, höre ich nichts. Das sind die neuen Fenster, die halten alles ab. Das ist angenehm ruhig.

**Was wünschen Sie sich für die Zukunft?**

Am liebsten würde ich mit meiner Frau noch dreißig Jahre hier wohnen – bis ich 107 Jahre alt bin!

Schon ab

7

Uhr ist Horst Lange an manchen Tagen während der Modernisierung als Pate im Einsatz gewesen

# Ehrenamt bei VIVAWEST

„Gute Geister“ engagieren sich für ihre Nachbarschaft

Einmal im Monat dienstags lädt Martha Meier, die seit mehr als 50 Jahren in Lünen-Alstedde lebt, zu einem Nachmittagstreffen ein. Etwa 20 Nachbarn folgen regelmäßig dieser Einladung, meistens sogar mehr. Den Raum stellt VIVAWEST, doch die Arbeit hat Martha Meier. Aber das hat sie gern so. „Wenn ich in der Küche stehe und die Frauen lachen höre, dann bin ich zufrieden.“ Ähnlich geht es Roswitha Thissen aus Bergkamen-Rünthe. Auch sie freut sich über ein Lächeln. Sie erzählt von den 14-täglichen stattfindenden Nachmittagstreffen, die sie für ihre Hausgemeinschaft organisiert.

Mehr als 260 „gute Geister“ wie Martha Meier oder Roswitha Thissen engagieren sich in den Quartieren von VIVAWEST. Als Nachbarschaftshelfer, Senioren-, Spielplatz- oder Quartierspaten halten sie

Spielplätze in Schuss, organisieren Seniorencafés, räumen ausgemusterte Fahrräder aus dem Weg und greifen notfalls auch zur Heckenschere. Für Atmosphäre und Zusammenleben in den VIVAWEST-Siedlungen sind sie von unschätzbarem Wert.

Ali Güzel ist auch so ein „guter Geist“. Er ist ein wahres Multitalent: Betriebsrat bei ThyssenKrupp, Trainer beim Traditionsclub Hamborn 07 und Ehrenamtlicher bei VIVAWEST. Für das Dichterviertel in Duisburg-Hamborn setzt er sich aus Überzeugung ein – und weil er hier geboren ist. Er spricht vom „Respekt im Umgang miteinander“ und hat ein ebenso klares wie mitreißendes Motto: „Man muss es vorleben, wenn man in der Gesellschaft etwas verändern will.“ Dabei redet Ali Güzel über die Veränderungen im Kleinen. Wenn die Anzeigenblätter und Prospekte aus den Briefkästen der Häuser quellen und sich schon auf dem Bürgersteig sammeln. Oder wenn ein kaputtes Fahrrad neben dem Müllcontainer steht. „Wartet nicht darauf, dass andere Leute aktiv werden und diese Dinge wegräumen“, sage ich dann“, erklärt Ali Güzel. Die weit verbreitete „Ohne mich“-Haltung kann und will er nicht akzeptieren.

## REGELMÄSSIGER AUSTAUSCH

Ali Güzel hat einen schnellen Blick dafür, wenn und wo im Dichterviertel etwas im Argen liegt. Ob es um Blumenbeete im Außenbereich geht oder ein Speicher aufgelöst werden muss: Der engagierte Mieter lässt nichts lange liegen. Müllberge am Straßenrand verhindert er durch einen rechtzeitigen Anruf bei der Sperrmüllabfuhr der Stadt. Dort kennt man ihn schon.

Einmal im Quartal treffen sich Ali Güzel und die anderen 13 Ehrenamtlichen aus Hamborn mit den Betreuern vom VIVAWEST-Kundencenter: zum Informations- und Meinungsaustausch. VIVAWEST ist

Ehrenamtliche bei VIVAWEST	2014	2013	2012
Nachbarschaftshelfer	99	83	63
Nachbarschaftsverein	50	55	48
Seniorenpaten	29	52	53
Wohnumfeldpaten	23	7	16
Spielplatzpaten	16	10	9
Demenzbegleiter	8	8	8
Museumspaten	19		
Siedlungskulturpaten	13		
Quartierspaten/Mieterbeirat	10	2	
<b>gesamt</b>	<b>267</b>	<b>217</b>	<b>197</b>



Ehrenamtliche Helfer von VIVAWEST beim Besuch der Firmenzentrale in Gelsenkirchen

sich der Bedeutung dieses ehrenamtlichen – also unbezahlten – Dienstes für die Nachbarschaft sehr bewusst und fördert das Engagement gezielt. Menschen wie Ali Güzel, Roswitha Thissen oder Martha Meier sind Vermittler – in doppelter Hinsicht. Sie sind Ansprechpartner für die Mieter im Quartier einerseits, und andererseits sind sie für VIVAWEST eine Art Frühwarnsystem.

2013 wurde ein Konzept zur systematischen Unterstützung von Ehrenamtlichen entwickelt, das im vergangenen Jahr erfolgreich umgesetzt worden ist. Es konnten weitere Aktive gewonnen und miteinander vernetzt werden. Aber die Unterstützung geht noch weiter: Es wird zum Beispiel Schulungen zum Lebensmittelrecht und zur Lebensmittelhygiene geben, damit bei den Treffen und Nachbarschaftsfesten alles picobello sauber ist.

**TAG DES EHRENAMTS**

Um den aktiven Helfern für ihr Engagement Anerkennung zu zollen, bedankt sich das Unternehmen nun schon seit 2005 traditionell einmal im Jahr mit einem Tag des Ehrenamts bei ihnen. 2014 führte der Ausflug der „Ehrenamtsfamilie“ in die Firmenzentrale von VIVAWEST auf dem Gelände der ehemaligen Zeche Nordstern. Hier erwartete die etwa 230 Teilnehmer ein abwechslungsreiches Programm mit Führungen und vielen Informationen. Besonderer Höhepunkt dieses Tages war das Fotoshooting, bei dem sich die Ehrenamtlichen vor den mannshohen Buchstaben, die zusammengesetzt den Unternehmensnamen „VIVAWEST“ ergeben, fotografieren lassen und ihre Motivation für ihr Engagement in einem Statement formulieren konnten. Insgesamt sind dabei 46 Einzel- und Gruppenfotos

entstanden, so auch jenes Motiv, das das Kapitel „Standpunkte“ in dieser Publikation einleitet.

**KURZE INFORMATIONSWEGE**

Auch die bevorzugte Versorgung mit Informationen ist Teil der Unterstützung, die VIVAWEST den Ehrenamtlichen entgegenbringt. Wenn es Veränderungen in der Siedlung gibt, erfahren die Mieterpaten davon so frühzeitig, dass sie auf Nachfragen ihrer Nachbarn Auskunft geben können. Auf keinen Fall aber soll der Einsatz der engagierten Mieter in Besserwissererei oder Gängelei ausarten. Was nicht gewünscht ist, sind Hilfssheriffs.

Roswitha Thissen aus Bergkamen weiß genau, was sie tun will als Ehrenamtliche – und was nicht. In die Wohnungen möchte sie auf keinen Fall gehen. Auch Krankenbesuche kommen für sie nicht infrage. Sie versteht sich als Vermittlerin von wertvollen Informationen. Zu einer ihrer nächsten Veranstaltungen hat sie einen Vertreter der Polizei eingeladen. Dieser wird die älteren Nachbarn über die Sicherung von Haus und Wohnung gegen Einbrecher und den sogenannten Enkeltrick aufklären.

Häufig spielt persönliche Betroffenheit eine Rolle, wenn aus Mietern Paten werden. Spielplatzpaten beispielsweise sind oft junge Eltern, deren Kinder unter Dreck im Sandkasten oder beschädigten Schaukeln leiden. Den Außenbereich des Quartiers machen eher ältere männliche Mieter zu ihrem Steckenpferd, da sie sich hier handwerklich und gärtnerisch betätigen können. Die Frauen sorgen für das leibliche Wohl und Geselligkeit. Für Ali Güzel aus Duisburg ist Engagement keine Frage des Alters, sondern der Haltung: „Jeder muss begreifen: Das ist unser Viertel. Und so behandeln wir es auch!“

Ehrenamtliche nach Städten	Zahl
Lünen	62
Leverkusen	34
Dortmund	33
Duisburg	31
Gelsenkirchen	24
Dorsten	19
Bochum	10
Bottrop	8
Essen	8
Kamp-Lintfort	8
Recklinghausen	8
Herten	4
Voerde	4
Alsdorf	3
Hamm	3
Herne	3
Köln	2
Bergisch Gladbach	1
Bergkamen	1
Moers	1
<b>gesamt</b>	<b>267</b>

# Taskforce nach Sturmtief „Ela“

Einsatz wurde zentral koordiniert – Sicherheit der Mieter hatte Priorität



Mit schwerem Gerät unterwegs: Die Profis von HVG schaffen einen umgestürzten Baum beiseite

Das heftige Unwetter des Sturmtiefs „Ela“, das am 9. Juni 2014 über Nordrhein-Westfalen zog, hinterließ mit Böen bis 140 Kilometer pro Stunde vielerorts ein zunächst unüberschaubares Maß an Verwüstung. Auch in den VIVAWEST-Beständen wurden umfangreiche Schäden verursacht – sowohl in den Außenanlagen als auch in und an den Gebäuden in den Quartieren. Verwüstete Freiflächen, abgedeckte Dächer und

kaputte Fenster erforderten den sofortigen Einsatz einer Sturmzentrale.

Im Auftrag von VIVAWEST sorgen die Gesellschaften der Vivawest Dienstleistungen-Gruppe, HVG Grünflächenmanagement GmbH und RHZ Handwerks-Zentrum GmbH ganzjährig für die Verkehrssicherung außerhalb und innerhalb unserer Immobilien.

Mehr als 12.000 Anrufe betroffener Mieter gingen allein am Tag nach dem Sturm in den VIVAWEST-Kundencentern, der Zentralen Kundenberatung in Gelsenkirchen oder direkt bei den Dienstleistungsunternehmen ein. Darüber hinaus koordinierten zahlreiche Mitarbeiter der Kundencenter direkt vor Ort die dringlichsten Schadensbeseitigungen und beauftragten hier insbesondere HVG und RHZ, aber auch externe Handwerksunternehmen.

Allein für die Vivawest Dienstleistungen-Gruppe waren insgesamt 5.500 Schadensmeldungen zu verzeichnen. Angezeigt wurden überwiegend Schäden durch umgestürzte oder entwurzelte Bäume und abgebrochene Äste, aber ebenfalls Wassereinträge durch das Dach oder die Fenster wie auch unter Wasser stehende Kellerräume.

## GEORDNETE SCHADENSBESEITIGUNG

Die Mitarbeiter der Dienstleister richteten noch in der Sturmnacht eine Taskforce ein. Vorrangige Aufgabe war es, eingehende Meldungen nach Gefahrenpotenzial zu priorisieren und mit Sofortmaßnahmen weitere Gefahren für die Mieter abzuwenden. Hierzu gehörte meist die Absperrung von Gefahrenzonen, bevor mit Hochdruck mit der Beseitigung der Schäden begonnen werden konnte.

Die Schadensbeseitigung erfolgte dann nach dem Gefährdungspotenzial; alle Meldungen, die auf eine hohe Gefährdung hindeuteten, wurden mit höchster Priorität bearbeitet. Der Großteil der Meldungen für die Außenanlagen konnte auf Basis der präzisen Beschreibungen durch die Mieter entsprechend gut klassifiziert werden.



Die Grünflächenkolonne ist mit ihren Räumfahrzeugen im Dauereinsatz

Die Sicherheit der Mieter stand auch beim Schadensmanagement an und in Gebäuden im Vordergrund. Häufig war hier die Absperrung eines Gefahrenbereichs beispielsweise zum Schutz vor herabstürzenden Dachziegeln oder zersplittertem Fensterglas die erste Maßnahme. Erst dann erfolgte die Schadensbeseitigung.

### TAUSENDE SCHÄDEN IM WOHNUMFELD

Sowohl HVG als auch RHZ hatten den Großteil ihrer operativen Mitarbeiter nach dem Sturm im Dauereinsatz. Die vollständige Abarbeitung der Schäden dauerte bis ins erste Quartal 2015. Bedingt durch den Verlauf sowie die Intensität des mit „Ela“ einhergehenden Gewitters sind die Bestände regional sehr unterschiedlich betroffen gewesen. Am stärksten traf es die Liegenschaften der Kundencenter in Essen, Lünen, Herne und Düsseldorf mit rund 50 Prozent der eingegangenen Sturmschadensmeldungen.

Bei HVG allein erforderten die Schäden bis Ende 2014 rund 10.000 Einsätze. In den vom Sturm betroffenen Regionen wurden Bäume und Spielplätze auf ihre Sicherheit kontrolliert. RHZ verzeichnete vom Sturmabend bis zum Folgetag allein für das Gewerk Dach über 300 Schadensmeldungen. Für die Gewerke Schreiner (Fensterreparaturen) und Kanal (übergelaufene Keller) gingen an den beiden Sturmtagen rund 480 Meldungen ein.

Die Bereichsleiter Bestands- und Neukundenmanagement, Thomas Papakonstantinou und Robert Kurth, heben besonders die gute Zusammenarbeit zwischen der Zentralen Kundenberatung, den Kundencentern und den Dienstleistern hervor. Hierbei gelang es allen Beteiligten hervor-

ragend, Meldungen der Mieter zu klassifizieren und zielgerichtet weiterzugeben.

Die Geschäftsführer von HVG und RHZ, Frank Wojtkowiak und Andreas Tegelkamp, würdigten den Einsatz ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: „Vor der Leistung unserer Leute können wir nur den Hut ziehen. Auch wenn viele von ihnen persönlich vom Sturm betroffen waren, sind alle ihrer Aufgabe vorbildlich nachgekommen.“ Sie loben aber auch die vielfache Um- und Einsicht der Mieterinnen und Mieter: „Ohne die zeitnahen und genauen Schadensmeldungen hätte eine zügige Abarbeitung gefährlicher Situationen nicht in diesem Maße erfolgen können. Durch die zahlreichen und genauen Meldungen konnten wir schnell und präzise reagieren und so weitere Gefahren für die Mieter von VIVAWEST abwenden.“

Für die Dienstleister war es selbstverständlich eine große Herausforderung, ein so außergewöhnliches Naturereignis zu managen. Es hat sich gezeigt, dass durch die konsequente Umsetzung der bestehenden Prozesse und die Nutzung der verfügbaren IT-Systeme ein wichtiger Baustein für ein sicheres und – im wahrsten Sinne des Wortes – sturm-erprobtes Krisenmanagement im Gesamtkonzern gelegt wurde.



Entwurzelter Baum auf dem Dach: Sicherung der Wege hat Vorrang

## 12.000

Schadensmeldungen wurden allein an Tag 1 nach dem Sturmtief konzernweit gezählt

# V I

# V A

## KUNDEN

- 62 Service für mehr Qualität
- 64 Wichtige Anlaufstellen auf einen Blick
- 66 Moderne Multimediaversorgung
- 68 Zentrale Kundenberatung
- 70 Wiedereröffnung Kundencenter Bottrop
- 72 Handwerkerleistungen



**„Wir wohnen gern bei  
VIVAWEST, weil wir  
in unserer dorfmähnlichen  
Gemeinschaft viele  
Kulturen integrieren und  
man direkt per Du ist“**

Jörg, Cüneyt-Dean, Jale-Maria, Can-Paul  
und Sevinç Suchanka,  
Mieter in der Schüngelbergsiedlung



W E S T

# Nah am Kunden

Große Präsenz in der Fläche, gut organisierter Service und eigene Dienstleister

## Was bedeuten Kundennähe und Servicequalität für VIVAWEST?

**Haluk Serhat:** Wohnungswirtschaft ist ein lokales Geschäft. Daher achtet VIVAWEST sehr darauf, in der Fläche präsent und dort zu sein, wo unsere Kunden sind. Die kurzen Wege erreichen wir über 14 Kundencenter, vier Außenstellen und 40 Servicebüros mit insgesamt rund 380 Mitarbeitern. Die Nähe zu den Kunden ist wesentlicher Teil unseres Geschäftsmodells.

## Bei rund 121.000 Wohnungen in NRW ist das kein einfaches Unterfangen.

**Serhat:** Natürlich ist es zusätzlicher Aufwand, eine solche dezentrale Organisation aufrechtzuerhalten. Auf kurze Sicht könnte man auf den Gedanken kommen, eine straffe zentrale Abwicklung sei ökonomisch erfolgreicher. Die Nachhaltigkeit unseres Geschäftsmodells zielt aber nicht nur auf ein Geschäftsjahr ab. Langfristig zahlt sich die Nähe zu unseren Kunden aus. Das wissen wir aus Erfahrung und unserer Tradition des Bergarbeiter- und Werkwohnungsbaus, wo der Kundenservice vor Ort schon immer gelebt und von den Mietern geschätzt wurde.

## VIVAWEST hat den Geschäftsbereich Bestandsmanagement Anfang des Jahres 2014 reorganisiert. Mit welchen Zielen?

**Serhat:** Wir wollten die Kundencenter von bestimmten Aufgaben entlasten, um den Mitarbeitern vor Ort die Möglichkeit zu geben, sich noch intensiver um unsere Bestandskunden und das Geschäft mit den Neuvermietungen zu kümmern. Um das

zu erreichen, haben wir auch die Steuerung der Kundencenter durch Regionalbereiche umgestellt auf funktionale Verantwortlichkeiten: Neu geschaffen wurden die Bereiche Neukundenmanagement, Bestandskundenmanagement und Quartiersentwicklung/Gewerbe. So stellen wir sicher, dass die Prozesse in unserem Kerngeschäft einheitlich und effizient ausgeführt werden.

## Sie haben die Ziele also erreicht?

**Serhat:** Ja. Alle unsere ambitionierten Ziele haben wir mindestens erfüllt. Wir haben massiv Leerstand abgebaut, um mehr als 1.000 Einheiten oder 20 Prozent. Der nachfragebedingte Leerstand liegt damit unter zwei Prozent. Wir konnten Mietausfälle reduzieren, und zwar unter Beibehaltung des Qualitäts- und Mietniveaus. Wir haben knapp 12.000 neue Mietverträge abgeschlossen und mehr als 60.000 neue Mietinteressenten hinzugewonnen.

## VIVAWEST verfügt über einen eigenen Bereich Quartiersentwicklung, warum?

**Serhat:** Wir haben den Anspruch, unsere Quartiere nachhaltig zu entwickeln. Wir wollen unseren Kunden nicht nur gute Wohnungen zu bezahlbaren Preisen anbieten, wir wollen ihnen ein Zuhause ge-



# 58

## Anlaufstellen für Kunden in NRW

Rund 380 Mitarbeiter kümmern sich um die Belange der Mieter

Haluk Serhat, Geschäftsbereichsleiter Bestandsmanagement (links), und Dr. Tobias Scholz vom Mieterverein Dortmund



Gespräch in einem VIVAWEST-Kundencenter

zeigen klar auf, in welchem Zeitfenster ein Anliegen zu lösen ist, und wir können dies dem Kunden auch versprechen – das ist es, was wir unter Verbindlichkeit verstehen.

**Gerade auch die Dienstleister im Vivawest-Konzern legen großen Wert auf Service.**

**Serhat:** Auch bei unserem Handwerksunternehmen RHZ haben wir Verbesserungen erreicht. Die Erreichbarkeit für die Kunden wurde erhöht, und den Kunden direkt beim ersten Kontakt verbindliche Terminvorschläge zu machen und die Monteure mittels mobiler Endgeräte flexibel zu disponieren. Unsere Mieter schätzen übrigens auch den neuen SMS-Service des RHZ: Wir erinnern den Kunden abends vor dem Reparaturtermin an den Besuch des Monteurs. Auch die interne Zusammenarbeit von Vivawest Wohnen und ihren Dienstleistern haben wir über neue Kommunikationskanäle mit Onlineportalen verbessert. Wir tauschen Informationen zu aktuellen Kundenanliegen aus und verfolgen deren Abarbeitung. Mit dieser Transparenz erreichen wir eine hohe Verbindlichkeit.

**Mit welchen Instrumenten misst VIVAWEST die Servicequalität?**

**Serhat:** Wir nutzen alle zwei Jahre das Instrument des Mystery Shopping, das heißt, wir testen, wie zufrieden Neukunden mit unserem Service sind. Die besten Prozesse nutzen nichts, wenn die Kunden sie nicht positiv wahrnehmen. Unser Dienstleister RHZ sowie die Zentrale Kundenberatung fragen ebenfalls regelmäßig die Zufriedenheit unserer Kunden ab. Über 90 Prozent zeigten sich bei diesen Anfragen zufrieden mit der Behebung der Schäden durch unsere Vertragshandwerker.

ben, und dazu gehört auch eine gute Adresse. Im Zusammenspiel mit dem Portfoliomanagement und dem technischen Bestandsmanagement entwickeln wir passgenau mittel- bis langfristige Strategien. Der Bereich Quartiersentwicklung übernimmt dabei die Sicht der Kundencenter und des operativen Geschäfts und ergänzt die analytische Sicht der Strategiebereiche.

**Kundennähe bedeutet auch hohe Servicequalität. Wie stellt VIVAWEST die sicher?**

**Serhat:** Neben unserer dezentralen Organisation in der Fläche haben wir eine Zentrale Kundenberatung (ZKB) aufgebaut und weiterentwickelt. Damit sichern wir Erreichbarkeit auf hohem Niveau. Hier arbeiten ausschließlich gut ausgebildete Immobilienkaufleute, die Kundenanliegen schnell und kompetent in 60 Prozent der Fälle schon beim ersten Kontakt einer Lösung zuführen können.

**Und die verbleibenden 40 Prozent?**

**Serhat:** Wir dokumentieren alle Fälle und den Status der Abarbeitung mithilfe unseres Kundenkontaktsmanagementsystems. Es hilft uns, die Kundenanliegen transparent darzustellen. So ist jeder Mitarbeiter mit Kundenkontakt jederzeit im Bilde und sprachfähig. Verbindliche Service Level Agreements

# 1,8 %

**nachfrage-  
bedingter  
Leerstand**

## Immobilien

**2014**

Anzahl Anrufe: 576.944

Beschwerden: 13.705

**2013**

Anzahl Anrufe: 574.901

Beschwerden: 15.292

## Dienstleistungen

**2014**

Anzahl Anrufe: 318.972

Beschwerden: 1.601

**2013**

Anzahl Anrufe: 318.096

## Steuerung

Regelmäßige CRM-Reporte

Kundenzufriedenheitsbefragungen bei RHZ und bei Vivawest Wohnen

# Der kurze Weg zu VIVAWEST

Mit unseren Kundencentern und Außenstellen sind wir von Aachen bis Ahlen präsent

## Die Kundencentern (KC) und Außenstellen (AS) im Überblick:

### KC AACHEN (ALSDORF)

Eschweilerstraße 109  
52477 Alsdorf-Mariadorf  
Telefon 02404 67500

### AACHEN AS HÜCKELHOVEN

Wildauer Platz 7  
41836 Hückelhoven  
Telefon 02404 67500

### KC BOTTRUP

Dickebank 1  
46238 Bottrop  
Telefon 02041 706460

### KC DINSLAKEN

Duisburger Straße 168  
46535 Dinslaken  
Telefon 02064 44970

### KC DORTMUND

Kronprinzenstraße 53  
44135 Dortmund  
Telefon 0231 396930

### KC DUISBURG

Hufstraße 27  
47166 Duisburg  
Telefon 0203 54480

### KC DÜSSELDORF

Wäschlacker Weg 4  
40231 Düsseldorf  
Telefon 0211 7705760

### KC ESSEN

Johanniskirchstraße 76  
45329 Essen  
Telefon 0201 364040

### KC GELSENKIRCHEN

Knappschaftsstraße 3  
45886 Gelsenkirchen  
Telefon 0209 170030

### KC HAMM

Otto-Krafft-Platz 21  
59065 Hamm  
Telefon 02381 924290

### HAMM AS AHLEN

Fäustelstraße 1  
59229 Ahlen  
Telefon 02382 98180

### KC HERNE

Wanner Str. 12  
44649 Herne  
Telefon 02325 37750

### KC LEVERKUSEN

Hauptstraße 119  
51373 Leverkusen  
Telefon 0214 328440

### LEVERKUSEN AS KÖLN

Ottmar-Pohl-Platz 7  
51103 Köln  
Telefon 0214 328440

### KC LÜNEN

Friedensstraße 17  
44532 Lünen  
Telefon 02306 24040

### KC MOERS

Taubenstraße 47  
47443 Moers  
Telefon 02841 50970

### MOERS AS

**KAMP-LINTFORT**  
Freiherr-vom-Stein-  
Str. 32-34  
47475 Kamp-Lintfort  
Telefon 02842 91140

### KC RECKLINGHAUSEN

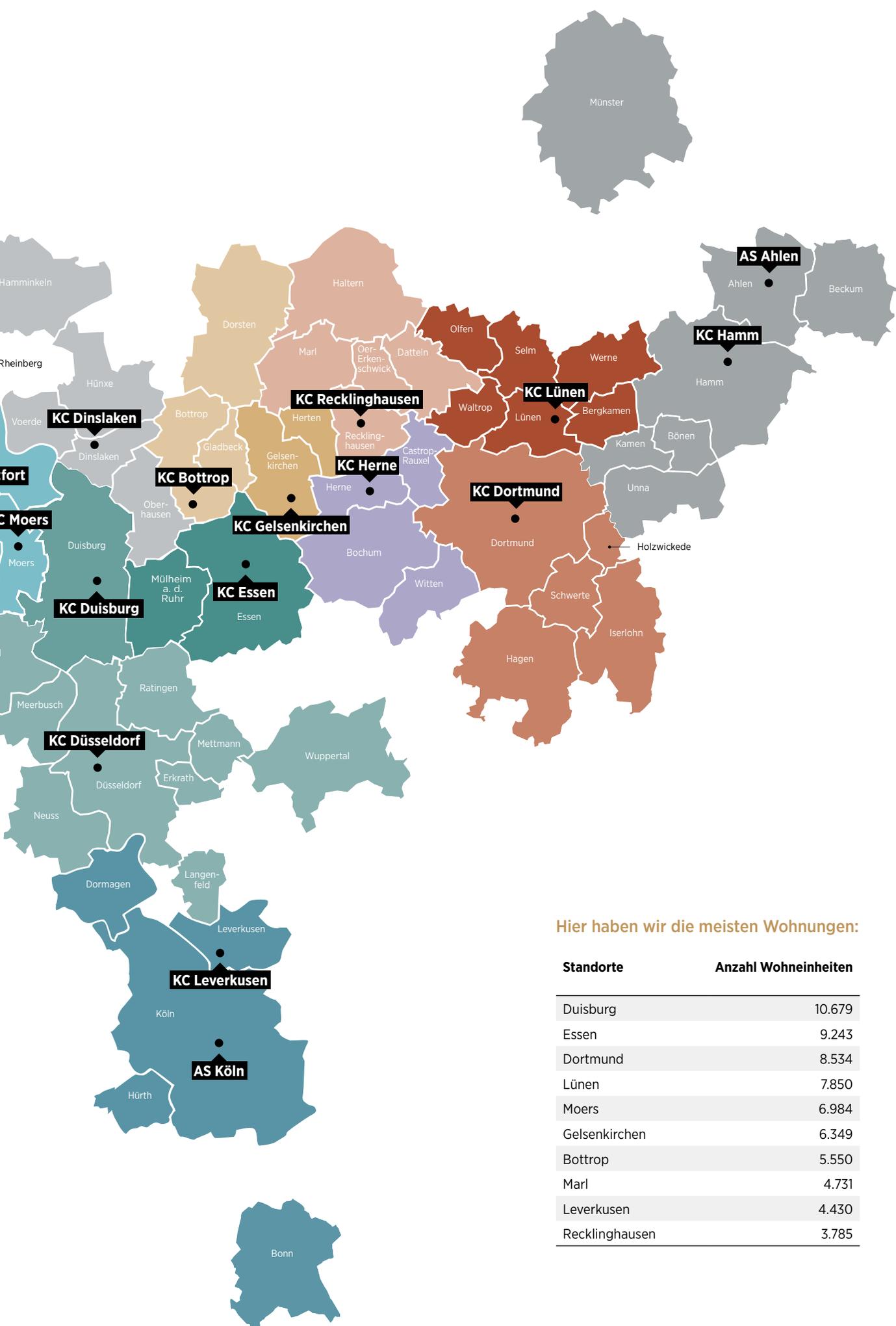
Lessingstraße 65  
45657 Recklinghausen  
Telefon 02361 2000

## Öffnungszeiten der Kundencentern

### (außer AS Hückelhoven und Köln):

Mo-Do 8-16 Uhr  
Fr 8-14 Uhr  
Die AS Hückelhoven und Köln sind temporär geöffnet. Weitere Informationen unter [www.vivawest.de/kundenservice/unsere-kundencentern](http://www.vivawest.de/kundenservice/unsere-kundencentern)





Hier haben wir die meisten Wohnungen:

Standorte	Anzahl Wohneinheiten
Duisburg	10.679
Essen	9.243
Dortmund	8.534
Lünen	7.850
Moers	6.984
Gelsenkirchen	6.349
Bottrop	5.550
Marl	4.731
Leverkusen	4.430
Recklinghausen	3.785



# Technik für morgen

VIVAWEST versorgt Mieter mit zukunftsfähigem Analog-, Digital- und Pay-TV, mit Telefonie und Breitband-Internet



Grünes Licht für gute Verbindungen

**D**er rasante Fortschritt auf dem Multimedia-sektor schafft für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft neue Chancen. Zugleich sorgen technische Entwicklungen immer auch für Verunsicherungen und Fragen: Vom Kupfer über Glasfaser zum Smart Home – was wird den aktuellen und künftigen Wohntrends gerecht? Welche neuen Anforderungen ergeben sich für eine zeitgemäße und zukunftsgerichtete Multimedia-versorgung? Allein diese Fragen zeigen, dass Multimedia mehr ist als die bloße Versorgung von Haushalten mit Fernsehen, Telefonie und Internet.

Bereits heute zeichnen sich deutliche Trends ab, die das Leben der Menschen in den nächsten Jahrzehnten nachhaltig verändern werden. Dabei spielen die sich weiterentwickelnden Möglichkeiten des Internets eine zentrale Rolle. In Verbindung mit immer mobiler werdenden Endgeräten und intelligenten Maschinen wird sich nahezu jeder Lebensbereich wandeln. Als Informations- und Unterhaltungsmedium hat das Internet bis heute in seiner

Ein Techniker  
der Marienfeld  
Multimedia  
überprüft die  
Netze



Bedeutung stetig zugenommen und inzwischen alle Altersgruppen als Nutzer erfasst. 85 Prozent aller deutschen Haushalte verfügen bereits über einen Internetanschluss und 82 Prozent über eine Breitbandverbindung.

Als eine Art Gegengewicht zu wachsender Mobilität und weltweiter Vernetzung wird aber die Bedeutung des eigenen Zuhauses, das heißt der Wohnung und auch des eigenen Wohnumfelds, steigen. Und hier liegen die wesentlichen Herausforderungen für die Wohnungswirtschaft, sowohl technisch als auch inhaltlich das passende Angebot zu definieren. Die Grundlage für eine solche Zukunft muss heute gelegt werden. Vor dem Hintergrund, dass für rund 75 Prozent der unter 45-Jährigen eine schnelle Internetverbindung schon jetzt zur Standardausstattung ihrer Wohnung gehört und weitere 18 Prozent sogar bereit wären, hierfür eine höhere Miete zu bezahlen, hat VIVAWEST bereits im Jahr 2013 damit begonnen, die Wohnungen mit einem attraktiven multimedialen Angebot auszustatten.

Für die VIVAWEST-Kunden beinhaltet ein entsprechendes Dienstleistungsangebot die Versorgung mit Analog-, Digital- und Pay-TV, Telefonie und Breitband-Internet mit den Vorteilen einer modernen, zukunftsgerichten TV- und Hörfunkversorgung. Zur Grundversorgung, die bereits als Standardausstattung zur Wohnung gehört, zählen die Verfügbarkeit von rund 70 analogen und digitalen Fernsehprogrammen, Rundfunkprogrammen, eines Basis-Internetzugangs (ein Megabit pro Sekunde) und die Buchung eines internationalen Programmpakets nach Wahl.

Die technische Umsetzung erfolgt durch den Aufbau von hochleistungsfähigen, effizienten Verteiltechniken in den Liegenschaften und den Anschluss an das Backbone-Glasfasernetz der Unitymedia GmbH. Ziel ist es, alle Netze auf zukunftssichere Ein-Gigahertz-Technik und die für Internet- und Telefoniedienste erforderliche Rückkanalfähigkeit umzurüsten. Alte Baumnetzstrukturen in den Häusern werden daher durch sogenannte Sternnetze ersetzt. Zum Ende des Jahres 2014

war bereits die Hälfte des Wohnungsbestandes mit neuer Technik und neuem Angebot erfolgreich versorgt. Für das Projekt hat VIVAWEST ein interdisziplinäres Team zusammengestellt. Neben den serviceorientierten Fachbereichen von Vivawest Wohnen übernimmt die konzerneigene Dienstleistungstochter Marienfeld Multimedia als spezialisiertes Unternehmen der Kommunikationstechnik vor allem die technische Verantwortung.

Als Erfolgsfaktoren für die Umrüstung hat sich das persönliche Gespräch mit den Kunden bewährt. Hierzu finden in Vorbereitung der Mietersprechstunden ausführliche Schulungen der Mitarbeiter in den Kundencentern statt. Gleiches gilt auch für die Ansprechpartner in der Zentralen Kundenberatung, die telefonisch alle erdenklichen Fragen schnell und zielgerichtet beantworten.

Bis Ende des Jahres 2015, so das Ziel, wird der VIVAWEST-Wohnungsbestand nahezu vollständig umgerüstet sein. Im Sinne einer nachhaltigen Bestandsentwicklung ist damit die Basis geschaffen, sowohl verfügbare als auch zukünftige technische Entwicklungen integrieren zu können. Für viele Menschen sind beispielsweise hausautomatisierte Systeme bereits Bestandteil des Alltags. Schon heute besteht über das Internet mittels sogenannter Remote-Applikationen die Möglichkeit, mit heimischen Geräten zu kommunizieren. So darf man sicher sein, dass viele Dienstleistungen und Technologien, die Komfort und Alltagsunterstützung bieten oder den Energieverbrauch kontrollieren und steuern helfen, künftig aus der Wohnung nicht mehr wegzudenken sein werden.

Steffen Noll,  
Daniel Hinkel,  
Sabrina Swiniarski  
und Hendrik  
Berger (von links)



Fachbereichs-  
leiterin Michaela  
Ernst (rechts)  
und ihre  
Stellvertreterin  
Kerstin Breßer



# Persönlich und verbindlich

Die Zentrale Kundenberatung hat den Überblick über Mieteranliegen und hilft schnell und kompetent

**F**ragen? Anliegen? Ärgernisse? Ob es um die Nebenkostenabrechnung geht, einen Umzug oder den Kinderwagen im Hausflur – wer die Zentrale Kundenberatung (ZKB) von VIVAWEST kontaktiert, per Mail oder telefonisch, dem wird geantwortet und weitergeholfen. Nina Walorski lässt sich dabei gern über die Schulter schauen. Ausgerüstet mit Headset, kann sie vor ihrem Desktop-Agent jederzeit verfolgen, welche Anrufe über die automatische Anrufverteilung geleitet werden und wie hoch das aktuelle Anrufaufkommen ist. Es ist Anfang der Woche und vormittags, da gibt es erfahrungsgemäß viele Anfragen. Die VIVAWEST-Mitarbeiterin hat an diesem

Morgen schon einige Bestandskunden professionell beraten. Gerade meldet sich ein Mieter aus Köln, dessen Wohnung im Frühsommer umfangreich saniert wird: „Was genau wird gemacht? Wie ändert sich die Miete? Und wie kommen die Handwerker in die Wohnung, wenn ich im Urlaub bin?“

Viele Fragen, konkrete Antworten. Denn anhand der hier und von den Mitarbeitern aus den Kundencentern eingepflegten Daten im Kundenkontaktmanagementsystem (KKM) kann sich Nina Walorski schnell den nötigen Überblick über alle laufenden Vorgänge des Mieters verschaffen. So kann die Mitarbeiterin der ZKB zügig die gewünschten Auskünfte erteilen. Zur Zufriedenheit

Nina Walorski an  
ihrem Arbeits-  
platz in der ZKB

des Anrufers und auch zu ihrer eigenen. „Es ist eine spannende Aufgabe“, meint die diplomierte Immobilienkauffrau. „Ich weiß ja nie, mit welchem Anliegen mich ein Kunde anruft. Dabei ist es mir wichtig, dass unsere Mieter uns als gut ausgebildete und kompetente Ansprechpartner erleben, die sich gern um ihre Probleme kümmern.“

#### HOHE LÖSUNGSKOMPETENZ

Sind Kundenanliegen sehr spezifisch, werden diese per KKM direkt zu Ansprechpartnern der zentralen Bewirtschaftung oder in eines der 14 Kundencenter weitergeleitet. Was dabei zählt: kurze Wege, transparente Informationsprozesse sowie effektive Zusammenarbeit aller Beteiligten. So zeichnet sich guter Service für Mieter heute auch dadurch aus, dass auf Kundenanliegen verbindlich und zuverlässig reagiert wird und Probleme schnell gelöst werden – das ist das Leistungsversprechen von VIVAWEST.

„In der ZKB legen wir nicht nur Wert auf gute Erreichbarkeit, sondern auch auf eine hohe Lösungskompetenz. Rund 60 Prozent aller Anfragen lösen wir direkt“, erklärt Michaela Ernst, Fachbereichsleiterin der Zentralen Kundenberatung. Etwa 577.000 Anrufe gingen 2014 bei den VIVAWEST-Servicemitarbeitern ein. Dazu kamen noch zahlreiche schriftliche und persönliche Kontakte, sodass insgesamt fast 1,8 Millionen Kontakte zu den verschiedenen Kundenanliegen und deren Lösung erfasst wurden. Bei so vielen Anfragen, speziell bei der Häufung von Anrufen in Krisen wie nach dem Sturmtief „Ela“, kann es natürlich passieren, dass Kunden in die Warteschleife gelangen und nicht sofort einen freien Mitarbeiter erreichen.

Nicht nur für Bestandskunden ist die ZKB wichtige Anlaufstelle, auch Miet- und Kaufinteressenten werden durch ein speziell geschultes Team für zentrale Interessentenberatung fachkundig informiert. Ansprüche heraushören, maßgeschneiderte Angebote offerieren, Kontakt zu den Vermietern herstellen – das gehört ebenfalls zu den Leistungen der ZKB mit ihren aktuell 46 Mitarbeitern. Allen gemeinsam ist dabei der hohe Qualitätsanspruch an Kundenkommunikation und Wissensmanagement.

#### GUTER UMGANG – QUALITÄTSSICHERUNG

Dazu gehört auch die Anpassung von Qualitätsstandards an die Kundenbedürfnisse, etwa durch internes Team-Reporting oder regelmäßige Workshops mit externen Trainern. „Dabei geht es um wohnungswirtschaftliches Wissen, Verfahrensricht-

linien im KKM, aber auch um einen adäquaten Wortschatz am Telefon“, berichtet Cornelia Grimm, Referentin in der ZKB. Zu ihren Aufgaben zählt neben dem kontinuierlichen Training der Mitarbeiter auch die Qualitätssicherung.

Allen Mitarbeitern ist klar: Anliegen selbstständig erledigen und mit Fachkompetenz weiterhelfen zu können – das erfährt Wertschätzung bei Kunden und Kollegen. „Letztlich geht es darum, immer ein kompetenter Ansprechpartner für unsere Kunden zu sein und dabei die Qualität und den guten Ton im Umgang mit allen Beteiligten stets sicherzustellen“, so Michaela Ernst. „Das ist ganz wichtig und liegt uns in der ZKB am Herzen. Eben herzlich, kompetent, zuverlässig – unser Markenzeichen in der Zentralen Kundenberatung.“

Referentin  
Cornelia  
Grimm  
bereitet ein  
Training vor



„Die ZKB ermöglicht eine hohe Erreichbarkeit. Gleichzeitig unterstützen wir unsere Kollegen in den Kundencentern, die vor Ort präsent sind“

Michaela Ernst und  
Kerstin Breßer

Sarah Musga,  
Laura Schröer  
und Karina  
Steinmüller  
(von links)



# Mehr Service

Kundencenter in Bottrop modernisiert und erweitert

**V**IVAWEST hat den Kundenservice in Bottrop verbessert und das Kundencenter in der Dickebank modernisiert und erweitert. Neben einem umfassenden Umbau des bisherigen Gebäudes wurde die Gesamtfläche durch einen Anbau auf insgesamt 625 Quadratmeter fast verdoppelt. Vorbei sind die Zeiten, in denen Teile des Kundencenters aufgrund von Platzmangel in andere Räumlichkeiten ausgelagert waren. Künftig arbeiten alle Mitarbeiter am Standort Bottrop unter einem Dach.

## DISKRETE BERATUNG

Das Kundencenter verfügt nunmehr über einen modernen Empfangs- und Wartebereich und ist komplett barrierefrei konzipiert. Damit die VIVAWEST-Mitarbeiter ihre Kunden noch individueller und diskreter bedienen können, gibt es zwei separate Beratungskuben. Planung und Bauleitung für das Projekt verantwortete die unternehmens-eigene Neubauabteilung.

„Mit dem Umbau des Kundencenters unterstreichen wir, dass wir uns in Bottrop zu Hause fühlen und uns auch künftig hier engagieren werden“, versprach Robert Schmidt, Vorsitzender der Geschäftsführung von VIVAWEST, bei der feierlichen Einweihung am 28. Oktober 2014. Zu den Gästen der Feier zählten der Bottroper Oberbürgermeister Bernd Tischler, der Bundestagsabgeordnete Michael Gerdes (SPD) sowie verschiedene Vertreter der IG BCE.

## AUSSENBÜRO IN DORSTEN

Allein in Bottrop kümmern sich 18 Beschäftigte und im Außenbüro Dorsten weitere vier Mitarbeiter um die Belange der Mieter im Einzugsgebiet des Kundencenters. Und die Aufgabe ist groß: In

der Stadt Bottrop sind durch das Kundencenter 5.630 Wohnungen und ihre Kunden zu betreuen, weitere 1.400 in Dorsten und Gladbeck. „Unsere Kundencenter sind Visitenkarten des Unternehmens, genauso wie unsere Mitarbeiter und ganz besonders wie unsere Wohnungen“, sagte Robert Schmidt.

Rund 400 VIVAWEST-Wohnungen sind allein am Standort Bottrop in den vergangenen Jahren modernisiert worden. Im Vordergrund stehen bei VIVAWEST grundsätzlich die energetische Sanierung der Gebäude sowie die Schaffung von Wohnraum, der den Bedürfnissen älterer Menschen entspricht. In den nächsten fünf Jahren sollen jeweils mehr als 200 Millionen Euro in die Wohnungsbestände investiert werden.

## ZEITGEMÄSSES GESICHT

Mit großem Einsatz gewährleisteten Kundencenterleiter Michael Friedrich und sein Team während des Umbaus in Bottrop den gewohnten Service. Mit dem Einzugsbereich Bottrop, Dorsten und Gladbeck gehört das Kundencenter zu den leistungsfähigsten im Vivawest-Konzern. „Ich freue mich sehr, dass unser Kundencenter nicht nur mehr Platz, sondern auch ein neues, zeitgemäßes Gesicht erhalten hat“, sagte Michael Friedrich.

„Unsere Kundencenter sind Visitenkarten des Unternehmens“

Robert Schmidt,  
Vorsitzender der  
Geschäftsführung





Das Kundencenter in der Dickebank in Bottrop präsentiert sich mit neuem Gesicht



Kundencenterleiter Michael Friedrich erläutert Bottrops OB Bernd Tischler (links) das Raumkonzept

### NAH AN DEN KUNDEN

Oberbürgermeister Tischler wertete die Erweiterung des Kundencenters bei der Einweihungsfeier als Entscheidung für Bottrop, für die er sehr dankbar sei. „VIVAWEST ist in Bottrop nah an den Kunden und zeigt Präsenz“, sagte er. Das Unternehmen habe einen ganz entscheidenden Einfluss auf das Wohnungsangebot in der Stadt. Er schätze VIVAWEST als „sehr aufgeschlossenen und verlässlichen Partner“. Die Ankündigung, in den nächsten Jahren 940 weitere Wohnungen in Bottrop energetisch zu modernisieren, um damit die Modellstadt Bottrop weiter voranzutreiben und gleichzeitig hier ein attraktives Wohnungsspektrum zu schaffen, freue ihn ganz besonders.

### PERSÖNLICHER KONTAKT

VIVAWEST ist der Stadt Bottrop durch die Unterstützung des Projekts InnovationCity besonders verbunden. „Wir fühlen uns in Bottrop zu Hause. Für uns heißt Kundennähe auch im Zeitalter von Internet und Smartphone immer noch, den persönlichen Kontakt zu unseren Mietern zu pflegen“, sagte Robert Schmidt.

Nach der Wiedereröffnung mit Gästen aus Wirtschaft und Politik hat sich das neue Kundencenter im Alltag schnell bewährt. Die Kunden fühlen sich wohl. Die Dickebank ist vor allem ihr Haus.



Gäste der Eröffnungsveranstaltung im Gespräch

# Helfer für alle Fälle

Ob kleine Reparatur oder umfangreiche Badsanierung – Mitarbeiter des RHZ Handwerks-Zentrums erledigen anfallende Arbeiten in vielen VIVAWEST-Wohnungen

Die RHZ Handwerks-Zentrum GmbH ist der leistungsstarke Handwerksdienstleister im Vivawest-Konzern. Das Unternehmen ist auf Modernisierungs- und Instandsetzungsarbeiten für die Wohnungswirtschaft spezialisiert. Heute betreuen etwa 360 Mitarbeiter von vier Standorten in Nordrhein-Westfalen aus die Bereiche Kleinreparaturmanagement, Wohnungsmodernisierung, Verkehrssicherung und Kanaluntersuchung. RHZ gehört damit zu den großen gewerkeübergreifend tätigen Handwerksunternehmen in Deutschland.

## KLEINREPARATURMANAGEMENT

Der Geschäftsbereich Kleinreparaturmanagement von RHZ betreut mit etwa 130 gut ausgebildeten Kundendienstmonteuren mehr als 75.000 Wohnungen in Nordrhein-Westfalen, davon befinden sich etwa 68.000 im VIVAWEST-Bestand. Die anderen VIVAWEST-Wohnungen werden von Partnerfirmen des Handwerks betreut. Das RHZ-Reparaturmanagement umfasst den gesamten Prozess der Schadensbearbeitung, von der Auftragsannahme über die Disposition bis zur kaufmännischen und technischen Auftragsabwicklung.

2013 entschied sich RHZ, das Kleinreparaturmanagement auf eine neue Basis zu stellen. Zum einen sollte mit der Digitalisierung des Instandhaltungsprozesses eine verbindliche Terminierung und schnelle Schadensbehebung die Kundenzufriedenheit erhöhen. Zum anderen sollte eine effizientere Schadensbehebung Prozesskosten verringern.

Die Herausforderung bei der Umsetzung des Projekts bestand in der Berücksichtigung einer Vielzahl von Planungsparametern. Ein für die Wohnungswirtschaft typisches Problem ist dabei die

unterschiedliche Beschaffenheit und Ausstattung von Wohnungen und Gebäuden. Diese unterscheiden sich nicht nur in ihrem Alter, sondern variieren auch nach Gebäudetyp und regionaler Lage. Darüber hinaus sind eine genaue Abbildung der Qualifikationen der Mitarbeiter sowie ein umfassender Zugriff auf die notwendigen Verbrauchsmaterialien im System erforderlich. Gewerkeübergreifende Reparaturen, die zeitlich versetzte Einsätze mehrerer Monteure erfordern, stellen die Planung vor eine noch komplexere Herausforderung. Nur wenn all diese Planungsparameter berücksichtigt werden, können die Mitarbeiter im Servicecenter den Kunden bereits beim ersten Telefonkontakt ein konkretes Zeitfenster für die Reparatur nennen.

RHZ-Geschäftsführer Andreas Tegelkamp formuliert die Aufgabe so: „Wir haben den Anspruch, den Aufwand für den Kunden rund um eine Schadensbeseitigung so gering wie möglich zu halten. Dafür wollen wir für einen Termin möglichst enge Zeitfenster anbieten. Zudem wollen wir die Verlässlichkeit des Termins sicherstellen. Diesen Service in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen anzubieten, ist unsere tägliche Herausforderung.“

**„Wir haben den Anspruch, den Aufwand für den Kunden rund um eine Schadensbeseitigung so gering wie möglich zu halten“**

**Andreas Tegelkamp, Geschäftsführer RHZ**

**357**  
Mitarbeiter

**255**  
Servicefahrzeuge

Im Einsatz für  
VIVAWEST:  
Mitarbeiter des  
Dienstleisters RHZ



RHZ  
modernisiert  
**600**  
Wohnungen  
im Jahr

und  
übernimmt die  
**Verkehrs-**  
**sicherung**  
von 100.000  
Wohnungen

**900**  
Kanal-  
inspektionen  
im Jahr mit  
zwei TV-Untersu-  
chungs- und  
Rohrreinigungs-  
fahrzeugen

**140.000**  
Reparatur-  
einsätze  
pro Jahr

Bereits nach etwas mehr als einem Jahr nach der Digitalisierung der Prozesse konnte Andreas Tegelkamp eine positive Bilanz ziehen. In Befragungen bewerteten mehr als 90 Prozent der Kunden die Leistungen von RHZ mit „sehr gut“ oder „gut“. Auch die Disposition erfolgt reibungslos. Eine leistungsfähige Software optimiert die anstehenden Touren aufgrund der Rückmeldungen von den Außendienstmonteuren permanent. Das steigert die Effizienz der Planung und bietet dem Innendienst die Möglichkeit, dem Kunden verlässliche Aussagen zum Vor-Ort-Termin zu geben. Die Monteure können mobil alle Informationen zum Auftrag abrufen.

#### WOHNUNGSMODERNISIERUNG

Auch in der Wohnungsmodernisierung setzte RHZ 2014 den Professionalisierungsprozess fort. Die zwölf Modernisierungsteams sanierten mehr als 600 Wohnungen nach vorgegebenen Standards. Das Leistungsportfolio wurde an die Anforderungen des Marktes angepasst. Zudem wurden spezifische Leistungspakete, wie zum Beispiel das Modul „barrierearme Umbauten“, für die Kunden entwickelt.

Im Vivawest-Konzern werden Wohnungen in der Regel bei einem Mieterwechsel modernisiert, also wenn sie leer stehen. Den Schwerpunkt bildet

die Sanierung der Bäder. Neue Fliesen, ein frischer Anstrich sowie der Einbau moderner Sanitäröbekte und abgestimmte Accessoire-Serien schaffen ein neuzeitliches Bad. Wo es baulich sinnvoll ist, werden die Grundrisse so angepasst, dass Badezimmer für die Mieter auch bei körperlichen Einschränkungen voll nutzbar sind. Zu der Modernisierung einer Wohnung gehören bei VIVAWEST in der Regel eine neue Elektroinstallation, die Erneuerung der Wasser- und Abwasserstränge sowie unter Umständen eine Erneuerung der Innentüren und Fußböden.

Eine Modernisierung des Bades „im bewohnten Zustand“ ist eine große Herausforderung für Handwerksunternehmen und Bauleiter. Das gilt insbesondere für die zeitliche Organisation, die darauf abzielen muss, die Belastungen der Mieter so gering wie möglich zu halten. Neben der bautechnischen Betreuung ist auch die soziale Betreuung der Mieter eine wesentliche Aufgabe des RHZ-Bauleiters.

#### VERKEHRSSICHERUNG

Ein sicheres Wohn- und Arbeitsumfeld entsteht nur durch regelmäßige Kontrolle. Aus diesem Grund führt RHZ im Auftrag von VIVAWEST für rund 100.000 Wohnungen die Verkehrssicherungsbegehung durch. Dabei kontrollieren die Mitarbeiter die Gebäude auf etwaige Gefahrenquellen.

„Wir engagieren uns bei  
VIVAWEST, weil wir der  
Solidargemeinschaft etwas  
zurückgeben wollen“

Birgit und Gerhard Lapke, Dorsten,  
Ehrenamtliche

V I V A





W E S T

# UMWELT

76 Energieeinsatz, Klima- und Umweltschutz

80 Modellprojekt Plusenergiehaus

82 Vernetzung von Immobilien und Dienstleistungen

84 Smart heizen – clever lüften

# Beim Klimaschutz mit guten Beispielen voran

VIVAWEST verfügt über zertifiziertes Umweltmanagement. CO<sub>2</sub>-Emissionen in den Wohnungsbeständen stark reduziert

**H**aushalte werden durch hohe Energiepreise stark belastet. Das dokumentiert die Studie „Wohntrends 2030“ des Bundesverbands deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen (GdW). Und das erfährt VIVAWEST als Wohnungs- und Dienstleistungskonzern im täglichen Kontakt mit den Mietern. Steigende Energiekosten sind die eine Seite, die Forderung nach bezahlbarem Wohnraum die andere. Wie aber lässt sich das miteinander vereinbaren? Gemessen an den gestiegenen Lebenshaltungskosten sind die

Nettokaltmieten in den vergangenen zehn Jahren real gesunken. Die Preise für Haushaltsenergie sind im selben Zeitraum um 112 Prozent hochgeschwollen. VIVAWEST setzt im Rahmen der Energiewende deswegen alles daran, den Verbrauch an Heizenergie zu senken. Die kontinuierliche Modernisierung der Wohnungsbestände, eine systematische energetische Sanierung der Gebäude und eine Vielzahl von Einzelmaßnahmen tragen parallel zu einer spürbaren Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen bei. Die Verwendung ökologischer Baustoffe und Betriebsmittel sowie ein ganzheitliches Flächenmanagement sind weitere Faktoren, die helfen, den Klimaschutz voranzutreiben. Ein anderes Augenmerk liegt auf der Optimierung des Fuhrparks.

## ZERTIFIZIERUNG NACH EMAS III

VIVAWEST verfügt über ein Umweltmanagementsystem, das nach der europäischen Norm EMAS III auch 2014 für die Unternehmen Vivawest Wohnen, Marienfeld Multimedia und SKIBATRON zertifiziert wurde. Mit diesem System wird das Umweltmanagement als wichtiger Bestandteil der Nachhaltigkeitspolitik von VIVAWEST zielgerichtet und ganzheitlich gesteuert. Inhaltlich umfasst es die Themen „Interner und externer Ressourcenverbrauch“, „Bauaktivitäten“ sowie „Kundeninformation und -beratung“. Der Schwerpunkt der Aktivitäten liegt auf der Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen im Gebäudebestand von derzeit rund 120.000 Mietwohnungen. Erfasst wird aber auch der Ressourcenverbrauch der Verwaltungsgebäude. Dieser ist im Verhältnis zum Verbrauch in den



Brennstoffzelle, wie sie bei einer Modernisierung eingesetzt wird



Mit Erdwärme betriebene Wärmepumpe für die Beheizung und Warmwasserbereitung

**1.378**

Wohnungen energetisch modernisiert

**124**

energetisch veraltete Mieteinheiten abgerissen

**486**

Wohnungen im Bau

**74**

Wohnungen fertiggestellt

Wohnungsbeständen und im Fuhrpark jedoch eher als marginal zu betrachten.

**VORREITERROLLE**

In den Wohnungsbeständen konnten die jährlichen CO<sub>2</sub>-Emissionen insbesondere durch energetische Modernisierungen, Austausch veralteter Heizanlagen, Abriss von energetisch schlechter Bausubstanz und Neubau energieeffizienter Gebäude von 1990 bis Ende 2014 bereits um 368.057 Tonnen gesenkt werden. Dies entspricht einer Reduzierung je Quadratmeter Wohnfläche um 47,8 Prozent. Die von der Bundesregierung im Klimaschutzprogramm 2007 für die Wohnungswirtschaft bis 2020 angestrebte Reduzierung von 40 Prozent hat VIVAWEST daher bereits heute übererfüllt. Bis 2020 ist eine weitere Senkung auf 46,0 Kilogramm CO<sub>2</sub> pro Quadratmeter Wohnfläche geplant. Dies entspricht einer Gesamtreduzierung um 54 Prozent bezogen auf 1990. Damit hat VIVAWEST eine Vorreiterrolle.

**MODERNE HEIZUNGSTECHNIK**

Im Jahr 2014 wurden 1.378 Wohnungen energetisch modernisiert, 124 energetisch veraltete Wohnungen abgerissen und 74 neu errichtet. Im Rahmen von Modernisierungen wurden weitere acht Gebäude mit einer Kraft-Wärme-Kopplung ausgestattet. Das bedeutet neben der Sicherstellung der Gebäudebeheizung gleichzeitig dezentral produzierten

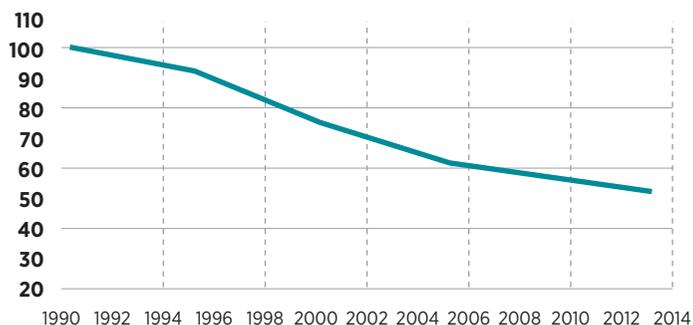
Strom für unsere Kunden. Eines der Projekte wird mit einer Brennstoffzelle betrieben. Die Pilotprojekte sind bereits im Einsatz und werden im Jahr 2015 wissenschaftlich begleitet.

Selbstverständlich gilt unser Augenmerk auch der energetischen Effizienz unserer eigenen Verwaltungsgebäude. Im Berichtsjahr wurde beispielsweise die Heizungsanlage im Kundencenter Aachen komplett erneuert. Im Zuge des Um- und Ausbaus des Kundencenters Bottrop ist die dortige Anlage erweitert und optimiert worden.



Prüfziffer: DE-156-00085

**CO<sub>2</sub>-Emissionen der Wohnungsbestände in kg/m<sup>2</sup>**





RHZ-Fuhrpark

### KAT FÜRS DACH

Zur Verbesserung der Luftqualität in Ballungsgebieten hat VIVAWEST das Projekt „Der Kat fürs Dach“ gestartet. Über 90 Prozent der neuen Ziegeldachflächen werden mit katalytisch aktiven Betondachsteinen eingedeckt. Diese sogenannten Climalife-Ziegel wandeln die für die Übersäuerung der Luft mitverantwortlichen Stickoxide (NOx) in ungefährliche Nitrate um. VIVAWEST hat bisher über 123.000 Quadratmeter Dachfläche mit diesen Climalife-Ziegeln ausgestattet. Hierdurch werden jährlich circa 500 Kilogramm Stickoxid aus der Luft gefiltert. Dies entspricht den jährlichen Emissionen von 137 Diesel-Pkws.

### OPTIMIERUNG DES FUHRPARKS

Der Fuhrpark von VIVAWEST umfasst 673 Fahrzeuge. Darunter sind 171 Pkws und eine Vielzahl verschiedener Lkws, Baumaschinen und Handgeräte. Vom 70-Tonnen-Schwerlasttransporter über den 12-Tonnen-Bagger, den Hubsteiger und den Forstschlepper bis hin zum Handrasenmäher kommt dieser Teil des Fuhrparks bei HVG und RHZ zum Einsatz. Zusammengenommen wurden dabei 1.316 Millionen Liter Treibstoff im Berichtsjahr verbraucht. Daraus ergibt sich ein CO<sub>2</sub>-Ausstoß von 3.455 Tonnen. Insbesondere die Dienstleistungen-Gruppe setzt sich kontinuierlich für die Verringerung der CO<sub>2</sub>-Emissionen ein. Allein im Jahr 2014 wurden elf Prozent



### Umweltplaketten Vivawest Dienstleistungen-Gruppe

Anzahl Umweltplaketten	31.12.2014	31.12.2013	Veränderungen 2014 gegen- über 2013
grüne Plaketten	462	418	11%
gelbe Plaketten	47	62	-24%
rote Plaketten	3	5	-40%
befreit	161	k. A.	
<b>Summe</b>	<b>673</b>	<b>485 (ohne Befreite)</b>	

**96 Neuzulassungen 2014**

der veralteten Fahrzeuge durch Neufahrzeuge mit einem geringeren Schadstoffausstoß ersetzt.

### EFFIZIENTE EINSATZPLANUNG

2013 wurde damit begonnen, die Disposition von 130 Monteuren sowie deren Tourenplanung im Bereich der Kleinreparaturen (RHZ) auf eine digitale Plattform umzustellen. Damit wurden in erster Linie wirtschaftliche Ziele verfolgt. Termine sollten verbindlich geplant, die Fahrwege optimiert und so Prozesskosten gesenkt werden. Gleichzeitig galt es, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Nebeneffekt der Umstellung sind die Verringerung des Treibstoffverbrauchs und damit geringere CO<sub>2</sub>-Emissionen.

### FLÄCHEN ENTSIEGELN

Ein weiterer Indikator für die Umweltqualität eines Siedlungsgebiets ist der Versiegelungsgrad. VIVAWEST erreicht mit einem Versiegelungsgrad von 17,0 Prozent auf den bebauten Flächen einen sehr guten Wert. Zum Vergleich: In Deutschland sind in Baugebieten durchschnittlich 40 Prozent der Flächen versiegelt. Durch Regenwasserversickerungen, Dachbegrünungen oder andere Schritte zur Entsiegelung wirkt VIVAWEST nicht nur in Neubaugebieten, sondern auch in bestehenden Wohnquartieren einer weiteren Flächenversiegelung entgegen und trägt zur Erhaltung der Biodiversität in Ballungsgebieten bei. VIVAWEST hat bereits rund 367.000 Quadratmeter Dach- und Hofflächen entsiegelt und dafür gesorgt, dass Niederschläge im Boden versickern können. Im Berichtsjahr wurden weitere gut 19.000 Quadratmeter Dach- und Hofflächen von der öffentlichen Kanalisation abgekoppelt.

Darüber hinaus wurden im vergangenen Jahr rund 180.000 Quadratmeter Freianlagen im Wohnumfeld durch unseren Dienstleister HVG neu gestaltet. Die Planung hatte dabei eine Reduzierung des Versiegelungsgrads zum Ziel.

### KOMPENSATIONSMANAGEMENT

Mithilfe ihres Kompensationsmanagements setzt HVG Ausgleichsmaßnahmen für Eingriffe in Natur

und Landschaft um. Hierzu sind Nutzer und Investoren verpflichtet. Durch unterschiedliche Maßnahmen werden möglichst großflächige Landschaftsräume ökologisch aufgewertet. Dies geschieht durch die Renaturierung von Gewässern, die Entwicklung von Wäldern oder durch Ansiedlung besonders geschützter Tierarten. 2014 wurden rund 50 Hektar Flächen entsprechend entwickelt.

### GANZHEITLICHES FLÄCHENMANAGEMENT

Im Bereich des Flächenmanagements setzt sich VIVAWEST für eine geschlossene Verwertungskette der Grünabfälle ein. Dabei werden beispielsweise Holzhackschnitzel, die bei der Pflege der Grünflächen anfallen, zur Wärmeerzeugung genutzt. Für diese geschlossene Verwertungskette hat HVG im 3. Quartal 2014 erneut die PEFC-Zertifizierung für nachhaltig wirtschaftende Forstwirtschaft erhalten.

Zudem engagiert sich HVG als Projektpartner. In „2Stromland“ wird ein landschaftlicher Experimentierraum zwischen Lippe und Stever für Modellprojekte zum Hochwasserschutz, zur Verbesserung der Infrastruktur und Energiewende im ländlichen Raum genutzt. Mit dem Gelsenkirchener „Biomassepark HUGO“ wurde 2014 ein Projekt eingeweiht, das Freizeit- und Erholungscharakter mit umweltpädagogischem Nutzen für die Besucher kombiniert. HVG als Projektpartner betreut, bewirtschaftet und unterhält das gesamte Gelände.

### RESSOURCENSCHONUNG IN DER VERWALTUNG

An den in der EMAS-Zertifizierung erfassten Verwaltungsstandorten wird das Augenmerk nicht nur auf eine Senkung des Energieverbrauchs gerichtet. Auch andere Ressourcen wie der Papierverbrauch oder das Abfallaufkommen werden berücksichtigt.

Nachdem im Oktober 2014 ein Standort in Gelsenkirchen erworben wurde, der von allen Gesellschaften der Vivawest Dienstleistungen-Gruppe als Verwaltungsstandort genutzt wird, erfolgt ab 2015 die schrittweise Umsetzung eines ressourcenschonenden Versorgungskonzepts.

## Immobilien

### 2014

CO<sub>2</sub>-Emissionen in den Wohnungsbeständen:  
411.754,0 t/ Jahr  
52,4 kg/ m<sup>2</sup>

CO<sub>2</sub>-Emissionen in den Verwaltungsstandorten:  
618,3 t/ Jahr

Energieverbrauch in den Wohnungsbeständen:  
1.350,8 GWh/ Jahr  
171,9 kWh/ m<sup>2</sup>

Energieverbrauch in den Verwaltungsstandorten:  
4.327,4 MWh/ Jahr

### 2013

CO<sub>2</sub>-Emissionen in den Wohnungsbeständen:  
422.811,0 t/ Jahr  
53,6 kg/ m<sup>2</sup>

CO<sub>2</sub>-Emissionen in den Verwaltungsstandorten:  
662,9 t/ Jahr

Energieverbrauch in den Wohnungsbeständen:  
1.375,9 GWh/ Jahr  
175,4 kWh/ m<sup>2</sup>

Energieverbrauch in den Verwaltungsstandorten:  
4.593,8 MWh/ Jahr

## Dienstleistungen

### 2014

CO<sub>2</sub>-Emissionen in den Verwaltungsstandorten:  
830,6 t/ Jahr

Energieverbrauch in den Verwaltungsstandorten:  
2.459,5 MWh/ Jahr

### 2013

CO<sub>2</sub>-Emissionen in den Verwaltungsstandorten:  
854,4 t/ Jahr

Energieverbrauch in den Verwaltungsstandorten:  
2.607,8 MWh/ Jahr

## Fuhrpark

### 2014

CO<sub>2</sub>-Emissionen im Fuhrpark:  
3.455,1 t/ Jahr

Energieverbrauch im Fuhrpark:  
1.315.805,61 Kraftstoff

## Steuerung

Umweltmanagementsystem nach EMAS

Das Haus  
in Bottrop  
vor der  
Sanierung

vorher



„Die  
Wohnung  
ist für mich  
wie ein  
Lottoge-  
winn. Vor-  
her habe  
ich noch  
mit Nacht-  
speicher  
geheizt“

Mieter Rudi Görke

# Modellprojekt Plusenergiehaus

Typisches Mehrfamilienhaus produziert nach der Sanierung mehr Energie, als es verbraucht

**D**as Haus als Energiequelle. Am Ostring 124 in Bottrop steht ein typisches Mehrfamilienhaus aus den 1960er-Jahren. Eines von vielen, wie auch VIVAWEST sie im Bestand hat. Aber das Haus hat eine besondere Zukunft: Es ist ein Pilot. Als Gewinnerin des Zukunftshauswettbewerbs der Innovation City Ruhr/Modellstadt Bottrop in der Kategorie „Mehrfamilienhäuser“ hat VIVAWEST den Umbau dieses Hauses zu einem deutschlandweiten Modellprojekt gemacht. Entstanden ist ein Plusenergiehaus, das nach der Sanierung mehr Energie produziert, als seine Bewohner verbrauchen. Neben einer guten Dämmung

und Verglasung sorgt hierfür ein ausgeklügelter Mix neuester technischer Maßnahmen und Produkte.

## MINIMALER PRIMÄRENERGIEVERBRAUCH

Eine mit Erdwärme betriebene Wärmepumpe sorgt für die Beheizung und zentrale Warmwasserbereitung und liefert die Energie für eine Fußbodenheizung. Außerdem kommt in den Wohnungen eine Lüftung mit Wärmerückgewinnung zum Einsatz. So werden Lüftungswärmeverluste minimiert und wird die Behaglichkeit gesteigert. Auch an anderer Stelle wird gespart: Das Gebäude ist mit LED-Leuchten ausgestattet, und es werden energieeffiziente Haus-

Schön anzuschauen und energetisch hoch effizient

nachher



haltsgeräte genutzt. Nach der Modernisierung entspricht das Gebäude jetzt einem KfW-Effizienzhaus-55-Standard. Der Jahresprimärenergieverbrauch beträgt 40,8 Kilowattstunden pro Quadratmeter.

#### INTELLIGENTE FOTOVOLTAIK

Beide Flächen des Satteldachs sind mit In-Dach-Fotovoltaikmodulen ausgestattet, die jährlich circa 18.000 Kilowattstunden Energie erzeugen. Der restliche Energiebedarf wird durch eine Vorhangsfassade mit Fotovoltaik-Wandmodulen an der südlich orientierten Giebelseite gedeckt. Der vom Gebäude produzierte Strom kann für Elektroautos genutzt werden: In den Garagen sind Übergabestationen für E-Mobile jeden Typs eingerichtet.

#### SMART-HOME-TECHNIK

An die Fertigstellung des Gebäudes schließt sich eine mindestens zweijährige Monitoring-Phase an. Dabei werden Energieverbräuche und -gewinne erfasst, um haustechnische Komponenten optimal zu justieren. Als Hausautomatisierung wird das Smart-Home-System eingesetzt, sodass elektrische Geräte, Beleuchtung und Heizung mittels PC oder Smartphone vom Bewohner intelligent und einfach gesteuert werden können. Außerdem befinden sich in den Wohnräumen Fühler, die die Raumtemperatur, die Luftfeuchtigkeit und den CO<sub>2</sub>-Gehalt der Raumluft messen.



Immer informiert dank CO<sub>2</sub>-Messgerät. Die Smart-Home-Technik kann digital mit PC oder Smartphone angesteuert werden

Das Gebäude wurde im August 2014 von Bundesbauministerin Dr. Barbara Hendricks feierlich in Betrieb genommen. Wesentliche Ziele des Pilotprojekts sind die Erprobung und der Einsatz marktreifer innovativer Technologien, um künftig einzelne Komponenten und Bausteine auf den VIVAWEST-Gesamtbestand dieser Altersklasse und dieses Typs als Standard übertragen zu können. VIVAWEST verspricht sich davon einen noch effektiveren Beitrag zum klimagerechten Umbau von Immobilien und zur Verringerung der CO<sub>2</sub>-Emissionen.

Primär-  
energie-  
verbrauch

41

Kilowattstunden  
pro Quadrat-  
meter und Jahr  
verbraucht das  
Plusenergiehaus

# Wohnhäuser werden immer intelligenter

Effizienter Datenaustausch schafft Synergien zwischen den Segmenten Dienstleistungen und Immobilien

**U**m die Effizienz von Wohngebäuden zu beurteilen und ein Wohnumfeld optimal zu bewirtschaften, sind vielerlei Informationen notwendig. Über den Verbrauch von Energie beispielsweise oder die Verkehrssicherheit im Außenbereich. Wertvoll werden die Daten jedoch erst dann, wenn sie in verschiedenen Prozessen ausgetauscht, weiterbearbeitet und verfügbar gemacht werden. Das gelingt VIVAWEST immer besser.

## MEHRZWECK-GEBÄUDE-GATEWAY

Für VIVAWEST gilt es als wichtige Zukunftsoption, vollautomatisiert Daten aus Wohngebäuden heraus- und in Wohngebäude hineinzutransportieren und gewonnene Informationen nutzbringend einzusetzen. Kontinuierlich erfasste Energieverbräuche liefern Aussagen zur Effizienz von Wohngebäuden und geben Mietern Hinweise zur Optimierung ihres Verbrauchsverhaltens. Mit den zur Verfügung stehenden Betriebsdaten können technische Anlagen effizienter gewartet und betrieben werden. In intelligenten Energieverteilnetzen können in Kombination mit smarter Erfassung und dezentraler Energieproduktion zudem neue Formen des Energiebezugs entstehen.

Damit Gebäude intelligent werden können, müssen sie zunächst kommunikationsfähig werden. Die Datenkommunikation muss in der Lage sein, für verschiedene technische Einrichtungen Daten von unterschiedlichen Systemen und Sensoren zu sammeln, zu verarbeiten und zu transportieren. Und das in beide Richtungen – sowohl aus dem Haus heraus als auch nach Analyse, Abgleich oder Anreicherung wieder in das Haus beziehungsweise in die entsprechende Steuereinheit zurück. Zum Transport der Daten wurden bei VIVAWEST bereits im

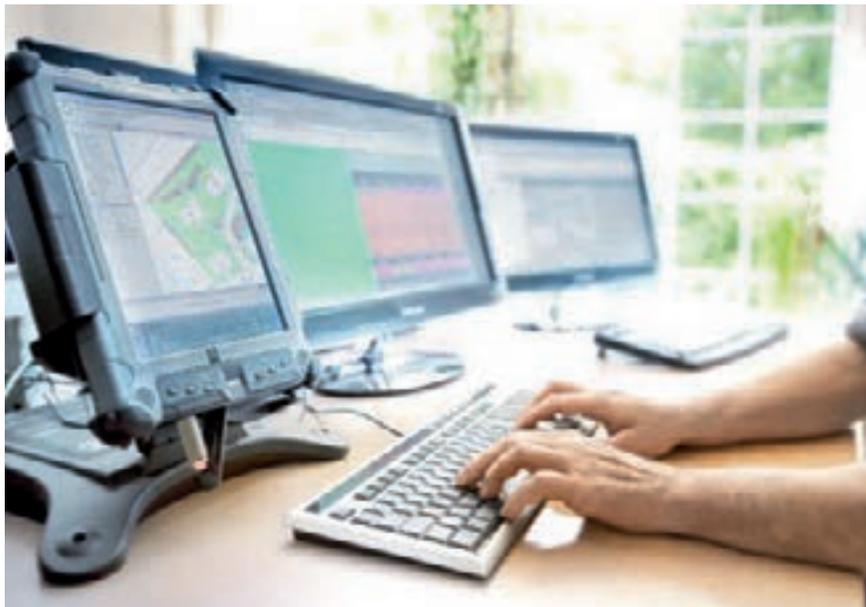


Schnelle Verbindung: Die Infrastruktur wird ausgebaut

Jahr 2013 wichtige Weichen gestellt. Im Zuge der Umrüstung der Telekommunikationsinfrastrukturen von der langsamen Datenlandstraße auf die schnelle Datenautobahn werden seitdem alle Wohnungen nach und nach einheitlich mit hochmodernen Multimediaanschlüssen ausgestattet. Durch eine entsprechende Vereinbarung mit dem Signallieferanten wurde sichergestellt, dass die konzerneigenen Breitbandkabelnetze zukünftig sicher und kostengünstig zur Kommunikation mit den Gebäuden genutzt werden können.

Für das Sammeln und Verarbeiten der anfallenden Daten und für die Steuerung der technischen Einrichtungen gibt es am Markt zwar auch heute schon vereinzelte Lösungen. Aber deren Kommunikationsfähigkeit mit anderen Systemen ist nach wie vor stark eingeschränkt, da sie wohnungswirtschaftliche Branchenprozesse außer Acht lassen

### Optimale Sicht auf die Daten



oder stark auf herstellerspezifische Standards ausgerichtet sind. Im Ergebnis lassen sich viele wichtige und mögliche Funktionen eines solchen intelligenten Mess- und Steuerungssystems nicht nutzen.

Um diese Nachteile vorhandener Systeme zu überwinden und die intelligente Gebäudetechnologie für die Wohnungsbestände und für die Mieter von VIVAWEST verfügbar zu machen, ist die Vivawest Dienstleistungen-Gruppe eine Entwicklungspartnerschaft eingegangen. Mit Phoenix Contact konnte ein weltweit erfolgreiches Technologieunternehmen gewonnen werden, das sich auf industrielle Steuerungstechnik konzentriert. Das Unternehmen mit Sitz, Produktion und Entwicklung im nordrhein-westfälischen Blomberg beschäftigt weltweit mehr als 14.000 Mitarbeiter. Erste Systeme für den Gebäudebereich sollen im Rahmen einer Erprobung bereits Mitte 2015 installiert werden.

#### GIS MADE BY HVG

Die Anforderungen an eine Bewirtschaftung des Wohnumfelds haben sich verändert. Information hat als Prozessbaustein deutlich an Bedeutung gewonnen. Die Bewirtschaftung der Liegenschaften im Wohnumfeld von Vivawest Wohnen ist facettenreich. Sie reicht vom einfachen Rasenmähen über den Heckenschnitt bis zur Prüfung und Wiederherstellung der Verkehrssicherheit im Außenbereich. Auch Entwicklungsmaßnahmen im Rahmen von Modernisierung und Instandhaltung des Wohnumfelds werden betrachtet. Damit das in einem Wohnungsbestand, der einem permanenten Wandel unterliegt, auch funktioniert, müssen Datenströme in verschiedenen Prozessen ausgetauscht, weiterbearbeitet und verfügbar gemacht werden.

Im Vordergrund steht der bidirektionale, gegenseitige Austausch von Daten zwischen Vivawest Wohnen und den Vivawest Dienstleistungsgesellschaften. Es handelt sich hier zum einen um Liegenschaftsdaten im herkömmlichen Sinn, zum anderen um hoch spezialisierte, durch Bewirtschaftungsprozesse angereicherte Daten.

Die besonderen Anforderungen, die durch die unterschiedlichen Prozesse gestellt werden, können

in Standard-IT-Systemen nur bis zu einer bestimmten Tiefe dargestellt werden. Die Dienstleistungstochter HVG hat zu diesem Zweck das im Unternehmen verwendete Geografische Informationssystem (GIS) weiterentwickelt und um das Datenbanktool GEONIS ergänzt. Ziel der Entwicklung war es, vor dem Hintergrund der Datenspeicherung, Datenerhebung und Datenaufbereitung für Vivawest Wohnen und HVG eine GIS-Landschaft ohne Medienbrüche abzubilden. Auch über das Internet sollen Daten und Grafiken erfasst, ergänzt und gespeichert werden, die zeitgleich als Echtzeitdaten allen Nutzern zur Verfügung stehen.

Der Vorteil von GEONIS besteht darin, dass für jeden Anwender flexible Fachmasken erstellt werden können. Damit kann allen Mitarbeitern, ob Verwaltung oder Außendienst, immer eine optimale Sicht auf die Daten bereitgestellt werden, weil GEONIS das GIS-System mit einem Datenbanksystem verbindet. Umgesetzt wurde das Datenbank-Tool in Kombination mit den GIS-Daten zunächst für das Grünflächen- und das Spielplatzkataster. So sind die Spielplatzkontrolleure heute in der Lage, ihre Prüfung online zu dokumentieren und die Ergebnisse allen Beteiligten sofort zur Verfügung zu stellen.

Informationen können dadurch schnell zwischen Leitstand und Außendienst sowie zwischen Vivawest Wohnen und der Vivawest Dienstleistungen-Gruppe ausgetauscht werden. Das verkürzt Reaktions- und Servicezeiten und macht die Kommunikation mit den Mietern verlässlich und schnell.

# Smart heizen – clever lüften

Feldversuche mit moderner Regelungstechnik sollen Erkenntnisse für den Wohnungsbestand bringen



Mit einem Thermostat lässt sich die Heizung auch individuell steuern

**E**in wesentlicher Bestandteil der Unternehmensstrategie von VIVAWEST ist die energetische Modernisierung der Wohnungsbestände. Dazu gehören umfangreiche Dämmmaßnahmen sowie die Optimierung der Wärmeerzeugung. Dahinter steht das Ziel, den Energiebedarf und die Energiekosten zu senken. Aufgrund baulicher Gegebenheiten oder auch Vorgaben des Denkmalschutzes ist bei einigen Gebäuden eine energetische Dämmung nicht möglich beziehungs-

weise wirtschaftlich nicht umsetzbar. An diesen Standorten kann der Energieverbrauch nur durch eine energetische Verbesserung der Beheizung beziehungsweise durch eine Effizienzsteigerung der Heizanlage oder auch der Regelungstechnik gesenkt werden. Diese im Vergleich zu Veränderungen an der Gebäudehülle mit geringen Investitionen verbundenen Maßnahmen haben in der Regel eine Amortisationszeit von vier bis acht Jahren und lohnen sich daher besonders.

## SELBSTSTÄNDIGE STEUERUNG

VIVAWEST testet derzeit in einem Pilotprojekt eine intelligente Heizanlage, die sich an die Gewohnheiten der Nutzer anpasst und selbst steuert. Thermostate, die an eine Präsenzerkennung gekoppelt sind, steuern die Temperatur und reduzieren sie raumweise bei Abwesenheit der Bewohner um etwa vier Grad. Das selbst lernende System erstellt individuelle Gewohnheitsprofile, sodass die Räumlichkeiten entsprechend der Nutzung beheizt werden. Wenn beispielsweise ein Kunde regelmäßig um sechs Uhr für 30 Minuten das Badezimmer benutzt, so wird dieser Raum durch die Steuerung von 5.45 Uhr bis 6.30 Uhr beheizt. Insgesamt können durch diese neue, kabellose Regelungstechnik im Idealfall bis zu 30 Prozent der Heizkosten gespart werden.

## DREI REPRÄSENTATIVE TESTGEBIETE

In drei repräsentativen Testgebieten läuft derzeit ein Feldversuch. Ausgewählt wurde je ein Wohnungsbestand mit hohem, mittlerem und niedrigem energetischen Dämmstandard. Zu jedem Testgebäude wird auch ein baugleiches Referenzgebäude



Lüftungsanlagen werden nicht nur im Neubau eingesetzt

betrachtet, das nicht mit der neuen Regeltechnik ausgestattet wird. An allen Testobjekten sollen die jeweiligen Einsparungen innerhalb einer Heizperiode verifiziert und sowohl mit dem Energieverbrauch der Referenzgebäude als auch mit dem um Temperaturschwankungen bereinigten Vorjahresverbrauch verglichen werden. In einer begleitenden Mieterbefragung werden darüber hinaus die Erfahrungen bei der Bedienung und im laufenden Betrieb durch unsere Kunden hinterfragt und berücksichtigt. Eine detaillierte wissenschaftliche Auswertung durch die technische Fachhochschule Georg Agricola in Bochum erfolgt in diesem Jahr.

#### **FORSCHUNGSVORHABEN LÜFTUNGSANLAGEN**

VIVAWEST beteiligt sich als Projektpartner an dem von der Deutsche Bundesstiftung Umwelt geförderten Projekt „Integrierte Bestandssanierung von Wohnungsbauten mittels Lüftungsanlagen mit Wärmerückgewinnung“ (IBWL). Gemeinsam mit der Hochschule Bochum sowie der Lüftungsindustrie werden Lösungen erarbeitet, die sowohl einen Einsatz in Bestandsimmobilien als auch im Neubau ermöglichen sollen. Hierbei sollen auch die derzeit noch bestehenden ökonomischen Vorbehalte gegenüber Lüftungsanlagen sowie weitere Hemmschwellen untersucht und beseitigt werden.

#### **ZENTRALE UND DEZENTRALE ANLAGEN**

Der Einbau von Lüftungsanlagen gewinnt vor dem Hintergrund der gestiegenen Luftdichtigkeit von Baukörpern auch bei Modernisierungsvorhaben an Bedeutung. Bei gleichzeitiger Wärmerückgewinnung aus der Abluft ist neben einem gesunden Raumklima auch ein Energieeinspareffekt zu ver-

zeichnen. Insofern wird sich VIVAWEST in diesem Forschungsprojekt mit standardisierten Musterlösungen für verschiedene Gebäudetypen beschäftigen, um Kosten bei Herstellung und Einbau zu senken. Zum Einsatz kommen einerseits zentrale Lüftungsanlagen für mehrere Wohneinheiten, wie sie auch im Plusenergiehaus umgesetzt wurden (siehe Seite 80). Hier können verschiedene technische Komponenten wie Zuluft- und Abluftführung, Ventilator und teilweise auch die Einheit zur Wärmerückgewinnung zentral und damit kostengünstig realisiert werden.

Aufgrund der wohnungsweisen Steuerungsmöglichkeit und komplett getrennter Wärmeleitung wird der Fokus auch auf dezentrale Systeme gerichtet. Hier ist zwar der technische und finanzielle Aufwand aufgrund des Einbaus aller technischen Komponenten in jeder Wohnung größer, wird aber durch die Möglichkeit der individuellen Regelung, die einen Komfortgewinn für den Nutzer bedeutet, kompensiert. Abschließend sollen Lösungen für diverse spezifische Hygieneprobleme einzelner Räume in Bestandsgebäuden gefunden werden, die sich kostengünstig realisieren lassen.

#### **WISSENSCHAFTLICHE BEGLEITUNG**

Eine sozialwissenschaftliche Begleitung sorgt dafür, dass die Wünsche und Erfahrungen der Bewohner bei den Maßnahmen berücksichtigt werden. Ziel ist es, den Wohnkomfort für die Kunden zu verbessern und das nötige Verständnis für die Funktionsweise der Anlagen zu schaffen, damit sie tatsächlich effektiv zum Einsatz kommen. Hierfür ist das kooperative und konstruktive Zusammenwirken aller am Projekt beteiligten Partner entscheidend.

# VIVA



# W E S T

**„Wir sind ein Teil von  
VIVAWEST, weil wir  
mit Ausdauer und  
Entschlossenheit  
bereit sind, Ideen zu  
verwirklichen“**

Thomas Keller und  
Manfred Schabbehardt,  
Kundencenter Dortmund

## GESELLSCHAFT

**88** Gemeinnütziges und soziales Engagement

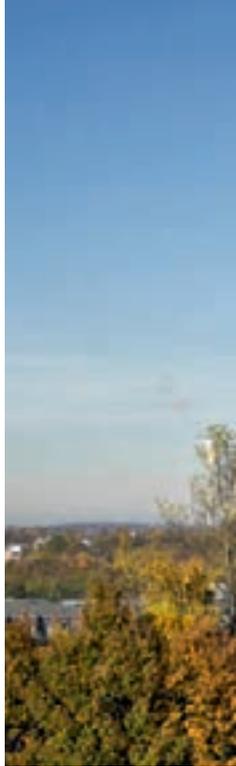
**92** Wohnen und Leben im Alter

**94** VIVAWEST-Marathon

**96** Ferienfreizeiten

# Partner der Region

Nachbarschaften stärken, Quartiersgemeinschaften fördern, Sport unterstützen – VIVAWEST-Engagement geht über Bewirtschaftung von Wohnungen hinaus



**V**IVAWEST versteht sich als verantwortungsbewusster Partner der Region, ihrer Akteure und ihrer Bewohner. Dieses Selbstverständnis hat eine lange Tradition und wurzelte bereits fest in beiden Vorgängergesellschaften. Es bedeutet weitaus mehr als das Bauen und langfristige Bewirtschaften von Häusern und Wohnungen. Es bedeutet die Förderung von nachbarschaftlichem Engagement und Quartiersgemeinschaften sowie kleineren lokalen Initiativen. Es bedeutet klare Standortbekenntnisse durch Investitionen an ehemaligen Zechenstandorten. Und es bedeutet, eines der großen, städteverbindenden Sportereignisse im Ruhrgebiet als Sponsor wiederzubeleben.

In vielen VIVAWEST-Siedlungen gibt es Nachbarschaftstreffs, die von der Vivawest Stiftung mitfinanziert, oft auch erst ermöglicht werden. Ein

Standort wie die Gelsenkirchener Zeche Nordstern, heute nicht nur Freizeit-, sondern auch Kultur- und wieder Wirtschaftsstandort, verdankt wesentliche Impulse den Investitionen und dem Engagement von VIVAWEST. Einen Marathon durch gleich vier Ruhrgebietsstädte gäbe es nicht seit 2013 wieder, wenn VIVAWEST nicht das Titelsponsoring übernommen hätte. Mit einem Gesamtbetrag von fast zwei Millionen Euro hat VIVAWEST 2014 gesellschaftlichen Mehrwert in der Region und für die Region geschaffen.

## NACHBARSCHAFTEN IM FOKUS

Der Schwerpunkt des sozialen Engagements von VIVAWEST liegt in der Förderung und Stärkung von Nachbarschaften und wird gebündelt in der Vivawest Stiftung. Gegenüber dem Vorjahr wurden 2014 mit zusätzlichen Mitteln weitere Projekte unterstützt. Dabei sind die Ausgaben insgesamt um mehr als elf Prozent auf mehr als 730.000 Euro gestiegen.

Herzstück der Unterstützung sind die vielen Gemeinschaftsräume und Nachbarschaftstreffpunkte – derzeit 60 an der Zahl –, die entweder von engagierten Mietern oder von sozialen Trägern betrieben werden. Dabei setzt VIVAWEST auf Kooperationen mit erfahrenen und lokal verankerten Partnern. So wurde 2014 eine Reihe von neuen Kooperationsvereinbarungen geschlossen und die Zusammenarbeit für einen längeren Zeitraum vereinbart.

Mit den finanziellen Zuwendungen werden einerseits die Raumkosten und andererseits die Aktivitäten in den Räumen bezuschusst. Dabei wird im

Zuwendungen der Stiftung	2014	2013
Überlassung von Räumlichkeiten in Quartieren	325.800 €	319.900 €
soziale Aktivitäten in Quartieren	253.300 €	242.300 €
Projektförderungen	59.000 €	10.000 €
Ferienaktion	35.500 €	30.600 €
allgemeine Spenden	34.800 €	29.100 €
Ehrenamt	23.000 €	25.100 €
<b>gesamt</b>	<b>731.400 €</b>	<b>657.000 €</b>



Landmarke im Ruhrgebiet:  
VIVAWEST-Zentrale Nordstern



Mieterpaten mit Uwe Goemann,  
Geschäftsführer der Vivawest Stiftung  
(links), und VIVAWEST- Mitarbeiterin  
Kerstin Siemonsen (hinten rechts)

Rahmen von jährlichen Qualitätsprüfungen jedes Projekt genauer unter die Lupe genommen und sein Nutzen und seine Wirkung analysiert. Mit dem Träger werden Veränderungsmöglichkeiten abgestimmt und wird ein Vorschlag zur Anpassung der Fördersumme erarbeitet. Auf dieser Basis entsteht die Budgetplanung für das Folgejahr.

Der 2013 eingeschlagene Kurs – weg von der Gießkannenförderung (wenig Geld für viele Treffpunkte), hin zur Konzentration auf relevante Treffpunkte – wurde 2014 abgeschlossen. Die durchschnittlichen Ausgaben pro Treffpunkt wurden um knapp sieben Prozent erhöht, und gleichzeitig wurden zwei weitere Treffpunkte in die Förderung aufgenommen.

Eine besondere Rolle bei der Stärkung von Nachbarschaften kommt den vielen Ehrenamtlichen zu. Mit ihren Aktivitäten tragen sie wesentlich zur Verbesserung der Wohn- und Lebensqualität in den Quartieren bei (siehe Seite 56) und sind als gute Geister aus den Nachbarschaften nicht mehr wegzudenken. Ihre Anzahl hat sich 2014 erhöht, nachdem VIVAWEST eine Initiative zu mehr Ehrenamt gestartet hat mit einer gezielten Ansprache sowie intensiverer Begleitung und Einbindung in die Informations- und Entscheidungsprozesse in den Quartieren.

Zuwendungen nach Zielgruppen/Themen	2014	2013
Bildungsangebote	7%	6%
Familien	2%	2%
Integration	14%	15%
Kinder- und Jugendarbeit	20%	18%
Kultur und Museum	11%	10%
Quartiersentwicklung	7%	6%
Senioren	16%	17%
Tafel	4%	4%
Nachbarschaft	18%	20%
<b>gesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Immobilien****2014**

Kultur: 401.782 €  
 Sport: 714.743 €  
 Soziales: 788.491 €  
**gesamt: 1.905.016 €**

**2013**

Kultur: 397.239 €  
 Sport: 894.988 €  
 Soziales: 684.555 €  
**gesamt: 1.976.792 €**

**Dienstleistungen****2014**

Kultur: 0 €  
 Sport: 67.028 €  
 Soziales: 6.646 €  
**gesamt: 73.674 €**

**2013**

Kultur: 0 €  
 Sport: 47.151 €  
 Soziales: 1.863 €  
**gesamt: 49.013 €**

**Gesamt****2014**

1.978.690 €

**2013**

2.025.805 €

**SPENDEN FÜR LOKALE INITIATIVEN**

Regionale Initiativen unterstützt VIVAWEST darüber hinaus mit Spenden. So zum Beispiel die Schule am Verwaltungsstandort der Dienstleistungen-Gruppe, das Projekt „Joblinge“, eine Initiative gegen Jugendarbeitslosigkeit, regionale Wirtschaftsinitiativen oder auch das Zeitungsprojekt ZEUS. Das Projekt „Joblinge“ unterstützt Jugendliche bei der Suche nach einem Ausbildungsplatz. Dabei werden sie durch ehrenamtliche Mentoren begleitet. VIVAWEST hilft dabei auf unterschiedliche Weise: Das Unternehmen bietet vorbereitende Praktikumsplätze an, stellt ehrenamtliche Mentoren bereit und unterstützt das Projekt mit einer Spende. Insgesamt wurden im Konzern im Jahr 2014 weitere knapp 70.000 Euro für lokale Initiativen aufgewendet.

**INDUSTRIEKULTUR VERMITTELN**

Seit Herbst 2012 ist der Nordsternurm für die Öffentlichkeit zugänglich – eine echte Bereicherung für den Nordsternpark, für Gelsenkirchen und für die gesamte Region. Eine Fahrt zur Panoramaterrasse in über 80 Meter Höhe ist nach wie vor ein Muss für die meisten Parkbesucher. Der Blick von hier ist unverstellt und voller Landmarken, von denen der Nordsternurm mittlerweile selbst eine prominente ist. Nicht zuletzt dank seines „Hinguckers“: Egal ob man ihn mag oder eher schräg findet – am

„Herkules von Gelsenkirchen“ und seinem mächtigen, aber durchtrainierten Rücken geht nun mal kein Weg vorbei.

Da die Aussichtsplattform nicht überdacht ist, hat das Wetter großen Einfluss auf die Besucherzahlen. Erlebte der Turm zum Start 2012 einen langen „goldenen Oktober“, so war der Sommer 2014 oft kühl und regnerisch. Dafür gab es aber einige herrliche Novembertage, die Gästescharen wie in der Hochsaison brachten. Insgesamt wird der Nordsternurm als Ausflugsziel und Aussichtspunkt innerhalb des großen öffentlichen Parks und Naherholungsgebiets Nordsternpark mit über 16.000 Besuchern nach wie vor gut frequentiert.

Im historischen Teil des Turms war als zweite Wechelausstellung des Nordstern Videokunstzentrums von März bis Dezember an den Wochenenden die Schau „Time Pieces“ zu sehen. 35 Arbeiten von 34 Künstlern beziehungsweise Kollektiven waren auf den fünf Ausstellungsetagen inszeniert – medial überzeugend präsentiert in der einzigartigen Kulisse der alten Bergbaufördertechnik. Die Arbeiten aus der Sammlung des Kooperationspartners Neuer Berliner Kunstverein reichten von Pionierwerken aus den frühen Siebzigerjahren bis zum frisch geschnittenen Beitrag aus 2014.

Ebenfalls bereits im zweiten Jahr wurde der Nordsternurm 2014 als ungewöhnliche Spielstätte



Jazzkonzert neben der imposanten Fördermaschine im Nordsternurm



Die Dortmunder Nachbarschaftsinitiative Borsig 11 konnte sich 2014 über einen Scheck in Höhe von 7.000 Euro von VIVAWEST freuen. Übergeben wurde er von Arbeitsdirektor Ralf Giesen (mit Scheck), Kundencenterleiter Martin Püschel (hinten links) und den beiden Geschäftsführern der Vivawest Stiftung, Dr. Stephan Schmidt (ganz rechts) und Uwe Goemann (links daneben)

der Musikreihe „FineArtJazz in Gelsenkirchen“ genutzt. Insgesamt fünf Konzerte mit bis zu 80 Besuchern brachten durch die räumliche Begrenzung zwar nicht Masse, aber doch Klasse und neue Zielgruppen in das historische Ambiente auf der Turmebene 11. Die Musiker der kleinen, deswegen aber nicht unbekannteren Formationen waren sämtlich begeistert von dem außergewöhnlichen Ort und gingen mit einem ganz besonders bleibenden Eindruck nach Hause. Ähnlich ging es auch den Besuchern der „Extraschicht“ auf Nordstern. In der langen Nacht der Industriekultur riss die Schlange der Einlass Begehrenden trotz aufgestockter Zutrittszahl und ungemütlich feuchter Witterung bis gegen zwei Uhr morgens nicht ab. Fast 1.800 Besucher fanden den Weg in und auf den Turm.

Für die Vermittlung des industriekulturellen Erbes sowie für Kunst und Kultur am Gelsenkirchener Verwaltungsstandort des Segments Immobilien, der ehemaligen Zeche Nordstern, hat VIVAWEST 2014 mehr als 400.000 Euro ausgegeben. Sie sind vorrangig in den Ausstellungsbetrieb des Nordstern Videokunstzentrums sowie in den Betrieb der Panoramaterrasse geflossen.

#### DIE REGION BEWEGEN

Der Sport hat im Ruhrgebiet immer eine wichtige verbindende Rolle gespielt. Die lange Tradition der Fußballklubs und die hohe Dichte der Sportvereine

stehen hier nur beispielhaft. Insofern bot es sich für VIVAWEST an, den in den 2000er-Jahren durchgeführten Ruhrgebietsmarathon, der mangels ausreichender Sponsoren eingestellt worden war, unter dem Namen „VIVAWEST-Marathon“ neu zu beleben. Nach dem großen Erfolg im Jahr 2013 stand die Weiterführung 2014 außer Frage. Wieder sorgten gutes Wetter und die vielen Menschen an der Strecke für ein unvergleichliches Laufereignis, das vier Städte miteinander verband (siehe Seite 94).

Doch nicht nur der Marathon wird gesponsert, auch regionale Sportvereine erfahren Unterstützung. Hier sind es vordringlich die in den VIVAWEST-Quartieren gelegenen Fußballvereine, die eine lange Tradition in der Region haben und sich vielfach im Bereich des Kinder- und Jugendsports engagieren.

Ein weiterer Schwerpunkt des Sportsponsorings liegt auf dem Radsport. So begleitet die Vivawest Dienstleistungen-Gruppe seit zwei Jahren die Entwicklung des jungen und aufstrebenden Gelsenkirchener Ruhr-Profi-Radteams Stöltzing mit seinen knapp 20 Fahrern. Zu dem Engagement gehört die Unterstützung von Radrennen in der Region wie zum Beispiel der „City Nacht von Beckhausen“ in Gelsenkirchen. Hierzu sind auch die an der Strecke wohnenden Mieter immer herzlich eingeladen.

#### Kultur

##### 2014

Besucherzahlen  
Nordsternturn inkl.  
Videokunstzentrum:  
16.262

##### 2013

Besucherzahlen  
Nordsternturn inkl.  
Videokunstzentrum:  
19.757

#### Steuerung

Jährliche Qualitätsprüfung der Stiftungsprojekte

Bedarfsgerechte Anpassung museumspädagogischer Angebote für den Nordsternturn

# Wohnen im Alter

Wie VIVAWEST Quartiere für Senioren attraktiv macht

**D**er demografische Wandel als große gesellschaftliche Herausforderung betrifft die Wohnungswirtschaft in besonderem Maße. Die Gruppe der Älteren mit speziellen Wohnwünschen und -bedürfnissen wird stetig größer. VIVAWEST reagiert darauf sowohl mit baulichen Maßnahmen als auch mit Serviceangeboten und individuellen Hilfestellungen.

Oberstes Ziel ist es, möglichst viel altengerechten Wohnraum zur Verfügung zu stellen. Während Barrierefreiheit im Neubau ohne größere Zusatzkosten umgesetzt werden kann, ist es technisch und finanziell hingegen sehr aufwendig, an vielen Stellen sogar unmöglich, bestehende Häuser barrierefrei umzurüsten. In vielen Fällen kann VIVAWEST jedoch zumindest eine Barrierereduzierung erreichen.

## 2.000

aller Wohnungen von VIVAWEST sind barrierefrei bzw. barrierearm ausgestattet. Gemessen am Gesamtbestand entspricht dies einem Anteil von 1,7 Prozent. Bundesweit sind gerade einmal 1,4 Prozent der Wohnungen barrierefrei oder zumindest barrierearm

### QUARTIERSENTWICKLUNG MIT PERSPEKTIVE

In gewachsenen Quartieren ist oft der richtige Maßnahmenmix der Schlüssel zum Erfolg, um ältere Menschen, die der Siedlung häufig langjährig verbunden sind, zu halten, aber auch um Jüngere neu zu binden. Im VIVAWEST-Bestand gibt es viele Beispiele dafür, wie die richtige Mischung aus barrierereduzierender Modernisierung, Um- und Ausbau, Abriss und barrierefreiem bzw. barrierearmem Neubau ganzen Siedlungsbereichen und Stadtteilen eine neue Perspektive geben kann. Die Planetensiedlung in Duisburg-Hamborn, die Johanniskirchgärten in Essen-Altenessen oder die Welheimer Mark in Bottrop beispielsweise sind heute wieder gefragte Adressen mit lebendigen Quartiersgemeinschaften. Hier finden sowohl Jung als auch Alt ein großes Angebotsspektrum an Wohnungen vor.

Oftmals stellt VIVAWEST in solchen Siedlungen Gemeinschaftsräume zur Verfügung. Außerdem gibt es Freizeitangebote sowie ein von der Vivawest Stiftung gefördertes, gut funktionierendes nachbarschaftliches Netzwerk. Diese Maßnahmen unterstützen das Miteinander im Quartier und beugen der Vereinsamung vor. Darüber hinaus machen häufig Pflegedienstleister Serviceangebote. Auch gibt es in unmittelbarer Nähe vieler Quartiere eine gute medizinische Versorgung. Fürsorge, Pflege,



**Keine Stufen, aber Haltegriffe: In diesem Bad kommen auch Menschen zurecht, deren Bewegung eingeschränkt ist**

gute Nachbarschaft sowie ehrenamtliches Engagement im Quartier sichern die soziale Integration und erleichtern die ambulante medizinische Versorgung im Bedarfsfall.

Auch technische Produkte können die Sicherheit in der eigenen Wohnung erhöhen. Fachleute

sprechen dabei von „AAL-Technik“ (ambient assisted living). Das bekannteste Produkt aus diesem Bereich ist der Hausnotruf, aber auch Rauchmelder, Herdabschaltung, die Videoüberwachung oder die Sturzmatte zählen dazu.

#### VON VIVAWEST GUT BERATEN

Neben dem Neubau ganzer Wohnanlagen sowie der Modernisierung geschlossener Quartiere unter Berücksichtigung der demografischen Herausforderungen wird VIVAWEST nicht selten mit der Situation konfrontiert, dass Mieter plötzlich massiv gesundheitlich beeinträchtigt und bewegungseingeschränkt sind. Dann gilt es zu prüfen, ob kurzfristig vorzunehmende bauliche Anpassungen dem Kunden den Verbleib in der Wohnung möglich machen können, etwa durch den Umbau eines Wannenbades zu einer bodengleichen Dusche.

Die VIVAWEST-Sozialberater, die sich in jedem Kundencenter finden, bieten eine individuelle Beratung an und helfen bei der Beantragung von Fördergeldern. Sollte ein Umbau der Wohnung aus baulichen oder finanziellen Gründen nicht möglich sein, helfen sie den Mietern bei der Suche nach geeignetem alternativem Wohnraum.

#### SONDERWOHNFORMEN FÜR SPEZIELLE GRUPPEN

Auch die Zahl der Demenzkranken in Deutschland steigt kontinuierlich: Derzeit sind rund 1,5 Millionen Menschen erkrankt, laut Deutscher Alzheimer-Gesellschaft kommen jährlich 300.000 Neuerkrankungen hinzu. Noch wohnt mehr als die Hälfte der Demenzkranken in Privathaushalten. Die übrigen Betroffenen leben in stationären Pflegediensten, die jedoch schwerlich das dringend benötigte Gefühl von „zu Hause“ bieten können.

VIVAWEST hat in vier Städten insgesamt fünf Immobilien so umgebaut, dass sie für sieben Demenz-Wohngemeinschaften genutzt werden können. Betreut werden die Bewohner von professionellen Pflegefirmen – ohne die Anonymität, die ein Heim meist mit sich bringt. Die Menschen wohnen nach wie vor privat in einer selbstverwal-

## „Erstrebenswert ist eine flächendeckende barrierearme Umgestaltung der Erdgeschosswohnungen und Hauszugänge“

Karin Bürger, Seniorenbeauftragte

teten Wohngemeinschaft. Damit greift eine Reihe behördlicher Auflagen nicht, die die Beteiligung der Erkrankten an bestimmten Aktivitäten wie beispielsweise der Zubereitung des gemeinsamen Essens im Heim verhindern. Das älteste dieser VIVAWEST-Projekte in Castrop-Rauxel bewährt sich bereits seit zehn Jahren.

#### GESUNDHEITSFÖRDERUNG FÜR ALLE

Zudem erfreut sich in zwei VIVAWEST-Quartieren mittlerweile ein generationenübergreifender Vitalitätsparcours großer Beliebtheit: In Moers-Eick-West hat VIVAWEST auf 1.600 Quadratmetern einen Trainingsparcours für alle Altersgruppen errichtet. Dazu gehören sechs fest montierte Fitnessgeräte inklusive Stepper, Crosstrainer & Co., Dehnmöglichkeiten und einem Bouleplatz. Sitzbänke unter Bäumen laden zum Ausruhen ein.

Im besten Fall erreichen solche und ähnliche Angebote gleich mehrere Zielgruppen. In Moers hat sich der Platz zwischen der Oder- und der Waldenburger Straße in seinem ersten Jahr tatsächlich zum sozialen Treffpunkt für alle Altersgruppen entwickelt. Kinder, Jogger und Rentner nutzen den Vitalitätsparcours regelmäßig.

Ende 2014  
waren bereits

# 34,9

Prozent der  
VIVAWEST-Mieter  
61 Jahre und älter

Der Vitalitätsparcours  
wie hier in Moers hat  
viele ältere Fans





# Sonne, Samba und ein großes Sportfest

Mehr Läufer und Zuschauer beim VIVAWEST-Marathon machen den Lauf zu einem Event

## Teilnehmerzahlen

- 2014**  
 Marathon: 1.296  
 Halbmarathon: 3.614  
 Walker-Halbmarathon: 209  
 Zehn-Kilometer-Lauf: 811  
 Staffeln: 748  
 Schulmarathon: 670
- 2013**  
 Marathon: 1.680  
 Halbmarathon: 3.589  
 Walker-Halbmarathon: 280  
 Zehn-Kilometer-Lauf: -  
 Staffeln: 808  
 Schulmarathon: 600

**7.348**

Läufer

**16.000**

Bananen

**7.000**

Müsliriegel

**8.000**

Meter Mannesmanngitter

**550**

ehrenamtliche Helfer an der Strecke und im Start-/Zielbereich

**20.000**

Wasserschwämme

**150.000**

Zuschauer

Die steigenden Läufer- und Zuschauerzahlen bestärken Titelsponsor VIVAWEST: „Wohnen, wo das Herz schlägt‘ und ‚Laufen, wo das Herz schlägt‘ sind für uns zwei Seiten einer Medaille“, begründet der Vorsitzende der Geschäftsführung, Robert Schmidt, das Engagement des Unternehmens für das große Laufevent in der Metropolregion Ruhr. Nach der gelungenen Premiere im Jahr 2013 und einer stimmungsvollen zweiten Auflage hat sich der VIVAWEST-Marathon einen festen Platz unter den Sportereignissen in der Region gesichert.

Mit über 7.300 Läuferinnen und Läufern gingen am 18. Mai 2014 noch mehr Sportler auf die Strecke als bei der Premiere im Vorjahr. Angefeuert wurden sie von schätzungsweise 150.000 Zuschauern in den sportbegeisterten Städten Gelsenkirchen, Essen, Bottrop und Gladbeck. Samba-

**600**  
Security-Kräfte

**250**  
Sanitäts-Einsatzkräfte



Die Hände zum Himmel: beste Stimmung an der Strecke



Dennis Breuer gewann 2014 den Lauf über zehn Kilometer

gruppen, Stahltrommler oder Musik vom Band zusammen mit kräftigem Sonnenschein bescherten dem Ruhrgebiet ein wahres Volksfest. Die Sportler bewältigten die Strecke als Marathon-, Halbmarathon- oder Staffelläufer. Neu im Programm war ein Zehn-Kilometer-Lauf. Beim Schulmarathon starteten 670 Schülerinnen und Schüler.



Mit Spaß dabei: Helferinnen am Verpflegungsstand

**13**

Verpflegungsstellen Marathon

**6**

Verpflegungsstellen Halbmarathon

**„STILLSTAND IST NICHT UNSER ANSPRUCH“**

Unter dem Motto „Laufen, wo das Herz schlägt“ will VIVAWEST auch 2015 wieder die Region bewegen und bleibt Namensgeber und Hauptsponsor des großen Laufevents.

„Stillstand ist nicht unser Anspruch. Weder wenn es darum geht, als größter Wohnungsanbieter in Nordrhein-Westfalen für ein sicheres und schönes Zuhause von 300.000 Menschen zu sorgen, noch bei unserem Engagement für diese Region“, sagt Robert Schmidt. Auch bei der dritten Auflage dürfen sich Läufer wie Zuschauer auf einige Neuerungen freuen: So wird die Marathonstrecke am 17. Mai 2015 bei Kilometer 19 erstmals über das Werksgelände der TRIMET Aluminium SE in Essen führen. Direkt vor dem Hauptsitz von TRIMET ist ein zusätzlicher Fanpoint als Anlaufstelle für die Zuschauer geplant. Für Läufer, die sich die längeren Strecken noch nicht zutrauen, wird obendrein ein Citylauf über 7,3 Kilometer in der Essener Innenstadt angeboten.



Nach dem Zieleinlauf gab es Medaillen für alle



Geschafft: Teilnehmer stoßen auf vollbrachte Leistungen an

**Gesamt**

**2014**  
7.348 Teilnehmer

**2013**  
6.957 Teilnehmer

**Mitlaufende Mitarbeiter**

**2014**  
63

**2013**  
68



Auf dem Feld: Über frisches Gemüse gibt es allerhand zu lernen

# Gut gegen Langeweile

Ferienfreizeiten ermöglichen Kindern der Mieter spannende Tage im Quartier

**V**IVAWEST legt großen Wert auf eine ganzheitliche Quartiersentwicklung. Dabei geht es darum, Verantwortung für ganze Siedlungsbereiche zu übernehmen – das schließt nicht nur den eigenen Wohnungsbestand, sondern auch die Menschen mit ein, die in diesen Quartieren zu Hause sind. „Um unseren Mietern die Betreuung ihrer Kinder in den Ferien zu erleichtern, führen wir seit 2008 Ferienprogramme durch“, sagt Uwe Goemann, Geschäftsführer der Vivawest Stiftung. Die Stiftung bündelt das soziale Engagement des Unternehmens und finanziert die Ferienfreizeiten. „Damit bescheren wir unseren jüngsten Mietern, die sich häufig nicht auf eine große Reise in den Süden freuen dürfen, unvergessliche Tage, bei denen nicht selten neue Freundschaften entstehen“, erläutert Goemann.

Gegen einen Kostenbeitrag von fünf oder zehn Euro können die Kinder unter professioneller Aufsicht eine Woche lang an abwechslungsreichen

Aktivitäten teilnehmen und werden außerdem gesund gepflegt. Im Rahmen der gemeinsamen Abschlussfeste, zu denen neben VIVAWEST-Vertretern und lokaler Politik auch die Eltern eingeladen sind, erhalten die Teilnehmer Medaillen, Urkunden und T-Shirts, die sie noch lange an die Ferienfreizeit erinnern werden.

Ihren Ursprung haben die inzwischen fast schon traditionellen Ferienprogramme in der VIVAWEST-Ferienbaustelle „Meine bunte Villa“, die zunächst an einzelnen Standorten angeboten und später ausgeweitet wurde. Seit 2013 gibt es in je einem Quartier der 14 Kundencenter-Bereiche einwöchige Ferienprogramme für rund 20 bis 50 Kinder im Alter von sechs bis zwölf Jahren. 2014 haben zwischen Aachen und Ahlen knapp 400 Mieterkinder an den unterschiedlichen VIVAWEST-Ferienaktionen teilgenommen: Ferienbaustelle, Naturerlebnisse, Piratenlager, Fußballcamp oder Agentenschule. Gemeinsam mit den engagierten Betreuern örtlicher

Auf dem Hof:  
Mieterkinder  
während der  
Tierfütterung



Vereine und Institutionen haben die kleinen Bauherren, Naturkundler, Kicker, Nachwuchsagenten und Seeräuber im Laufe der unterschiedlichen Ferienprogramme viel erlebt.

Kreativität und handwerkliches Geschick stellten insbesondere die Teilnehmer der Ferienbaustellen in Duisburg, Münster und Lünen unter Beweis. Hier bauten die Nachwuchsarchitekten unter fachkundiger Anleitung ein kleines Haus, bemalten es und richteten es nach ihren Vorstellungen ein.

#### ANGEBOTE QUER DURCH ALLE REGIONEN

In Köln-Flittard schlüpfen die Mieterkinder eine Woche lang in die Rolle von Geheimagenten. „Bei Bewegungs- und Geschicklichkeitsspielen trainierten sie ihre Kombinationsfähigkeit und gingen im Team auf Spurensuche“, resümiert Ilhami Barlak, Leiter des zuständigen VIVAWEST-Kundencenters in Leverkusen.

Im Altenessener Familienzentrum „Vogelnest“ hatten kleine Seeräuber fünf Tage lang ihr Lager aufgeschlagen und brachen von dort zu spannenden Exkursionen auf.

In Moers und Oer-Erkenschwick verfeinerten Nachwuchs-Torjäger und -Mittelfeldstrategen ihre Balltechnik sowie das Zusammenspiel. Am letzten Tag stellten sie die erlernten Fähigkeiten auf einem Parcours für das Fußballabzeichen unter Beweis. „Das Runde in das Eckige zu befördern, darum ging es auch in Dortmund bei der Neuauflage des Street Soccer NORD CUP – mit dem einzigen Unterschied, dass das Eckige hier etwas kleiner ausfiel als auf herkömmlichen Fußballplätzen“, so Dortmunds Kundencenterleiter Martin Püschel.

Abenteuerlich ging es bei der Ferienfreizeit in Voerde-Möllen zu. Hier brachen die Kinder gemeinsam mit den Betreuern zu einer Paddeltour auf der Lippe und zu einer GPS-Rallye durch das Quartier auf. Bei Stockbrot und Lagerfeuer stimmten sie sich auf eine Übernachtung im Zelt ein.

Erkundungen in die Natur im Quartier unternahmen auch die Kinder in Baesweiler. Die kleinen Naturkundler staunten nicht schlecht, wie viele Tiere und Pflanzen rund um ihr Zuhause zu finden sind.

Unter Anleitung der Betreuer wurden Nisthilfen für allerlei Getier gebaut. „Damit die Versorgung des Nachwuchses dauerhaft gesichert ist, grub das Erkundungsteam kurzerhand ein Stück Rasenfläche um und pflanzte dort Wild- und Gartenkräuter ein“, berichtet Peter Ponthöfer, Kundencenterleiter in Aachen.

Bei der Ferienfreizeit in Gelsenkirchen standen verschiedene Spiel-, Bastel- und Schminkaktionen auf dem Programm. Darüber hinaus konnten die Kinder aus der Schüngelbergsiedlung kreativ mit Holz arbeiten und unternahmen Ausflüge nach Beckhausen und Oberhausen.

„Fit in die Ferien“ lautete das Motto in Dorsten. Hier ging es um Bewegung und gesunde Ernährung in Theorie und Praxis. Dabei stand unter anderem ein Ausflug auf einen Bauernhof auf dem Programm. Mit frisch geernteten Kartoffeln und Erdbeeren, die die Kinder von dort mitgebracht hatten, wurde anschließend ein gesundes Mittagessen zubereitet. „Es war schön zu sehen, dass man Kinder auf spielerische Art für so wichtige Themen wie Ernährung begeistern kann“, sagt Michael Friedrich, Leiter des VIVAWEST-Kundencenters in Bottrop.

Unter dem Motto „Dabeisein ist alles“ fand abschließend in einem VIVAWEST-Quartier in Bochum-Dahlhausen eine Kinder-Olympiade statt. „Bei unterschiedlichen Wettbewerben vom Sackhüpfen über Mannschaftsspiele wie Fußball, Brennball und Basketball bis hin zum Dosenwerfen, Eierlauf und Tischtennis ging es auch hier weniger ums Gewinnen als um den Spaß an der Bewegung und am gemeinsamen Spiel“, fasst Giovanni Costanza, Leiter des zuständigen Kundencenters in Herne, die Aktionen zusammen.

„Wir sind ein Teil von  
VIVAWEST, weil wir uns vom  
Arbeitgeber und den Kollegen  
wertgeschätzt fühlen“

Carina Morgenstern  
und Nina Biermann,  
Kundencenter Moers

V I V V A

# MITARBEITER

- 100 Personalmanagement
- 104 Konzernmitbestimmung
- 106 Ausbildung bei VIVAWEST
- 108 Mitarbeiterkampagne „VIVAWEST & ICH“
- 110 Arbeitsschutzmanagement
- 112 Mitarbeiterbefragung



W E S T

Frank Winkelkötter,  
Bereichsleiter Führungskräfte (Mitte),  
im Gespräch  
mit Teilnehmern  
des Immobilien-  
KOLLEGS

# Immobilien KOLLEG VIVAWEST



## Das richtige Team

Zukunftsorientierte Personalpolitik ist ein wichtiger Faktor für den Erfolg von VIVAWEST. Instrumente sollen den Interessen des Unternehmens und den Belangen der Mitarbeiter dienen

**E**ine zukunftsorientierte Personalpolitik ist für VIVAWEST einer der Garanten des Geschäftserfolgs. Dazu zählen flexible Personalstrukturen, unterschiedliche Beschäftigungsformen und Arbeitszeitsysteme, mit denen sich die Anforderungen von Beruf und Familie vereinbaren lassen. Auch gilt es, dem demografischen Wandel gerecht zu werden und Führungsqualität sicherzustellen. Ein gemeinsames Führungsverständnis spielt eine zentrale Rolle. Kompetente Mitarbeiter sollen flexibel an den richtigen Stellen eingesetzt werden. Hierzu nutzt VIVAWEST unterschiedliche Instrumente und Maßnahmen.

### BELEGSCHAFT IN ZAHLEN

Zum Jahresende 2014 waren bei VIVAWEST rund 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt, darunter 132 Auszubildende. Damit ist die Belegschaft im Vergleich zum Vorjahr gewachsen. Vor allem die Dienstleistungsunternehmen HVG und RHZ haben das operative Personal im Zuge der Erweiterung der Geschäftstätigkeit aufgestockt. Außerdem haben die Kundencenter die Außenorganisation gestärkt. Die Gesamtzahl der Beschäftigten verteilt sich annähernd zur Hälfte auf die Segmente Immobilien und Immobiliendienstleistungen. Das Durchschnittsalter (ohne Auszubildende) liegt unverändert bei 42,4 Jahren.

Diese Zahl macht deutlich, dass die verschiedenen Maßnahmen zur Entwicklung einer gesunden Personal-Altersstruktur und einer guten Mischung aus erfahrenen, älteren Mitarbeitern und jungen Kräften greifen und wir damit auch künftig die Wettbewerbsfähigkeit des Konzerns sicherstellen können.

**CHANCENGLEICHHEIT**

Während im Segment Immobilien annähernd gleich viele Frauen und Männer arbeiten, machen bei den Dienstleistungsgesellschaften aufgrund der vornehmlich handwerklich geprägten Geschäftstätigkeiten die männlichen Kollegen rund 81 Prozent (Vorjahr: 85 Prozent) der Belegschaft aus. Dabei sind die Mitarbeiter im Segment Immobiliendienstleistungen durchweg jünger als im Segment Immobilien. Mit vielfältigen Maßnahmen wird im gesamten Konzern die Vereinbarkeit von Beruf und Familie unterstützt: Unterschiedliche Arbeitszeitmodelle, gleiche Bezahlung, Kinderbetreuung in den Ferien, eine Beratungsstelle Beruf und Pflege und Maßnahmen aus dem Audit Beruf und Familie, dessen Rezertifizierung im Dezember 2014 erfolgte, tragen zur Chancengleichheit bei. Der Anteil schwerbehinderter Mitarbeiter nahm in beiden Segmenten zu.

**DEMOGRAFISCHER WANDEL**

Im Gegensatz zum Segment Immobiliendienstleistungen nimmt das Durchschnittsalter im Segment Immobilien langsam zu. Um hier frühzeitig den Folgen der demografischen Entwicklung entgegenzuwirken, wurde ein eigener Tarifvertrag Demografie abgeschlossen. Dieser gesteht Mitarbeitern, die älter als 60 Jahre sind, eine Arbeitszeitverkürzung von 2,5 Stunden pro Woche zu. Darüber hinaus wird Mitarbeitern bestimmter Jahrgänge eine Alters-

teilzeitregelung angeboten, die einen vorzeitigen Ausstieg aus dem Arbeitsleben ermöglicht. Unabhängig von diesen betrieblichen Maßnahmen haben erste Mitarbeiter die gesetzliche Neuregelung zum abschlagsfreien Renteneintritt nach 45 Beitragsjahren in Anspruch genommen.



Teamarbeit ist bereits bei der Auftaktveranstaltung des ImmobilienKOLLEGs gefragt

**BETRIEBLICHE GESUNDHEITSFÖRDERUNG**

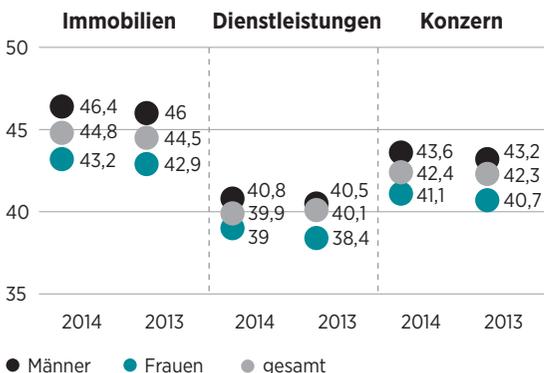
Erfreulich ist die Entwicklung des Krankenstands, der sowohl im Segment Immobilien als auch im Segment Immobiliendienstleistungen gesunken ist. Ausschlaggebend dafür sind auch Maßnahmen zur betrieblichen Gesundheitsförderung wie Massageangebote oder Betriebssportgruppen. Weiter wirken sich Regelungen des Arbeitsschutzes positiv aus, wie die ergonomische und sichere Arbeitsplatzgestaltung sowie eine gesundheits- und altersgerechte Einsatzplanung. Darüber hinaus gibt es für Mitarbeiter mit psychischen Belastungen eine Notfallnummer.

**AUS- UND WEITERBILDUNG**

Herzstück der Personalgewinnung ist eine an den Belangen des Unternehmens ausgerichtete Ausbildung, mit der engagierte, leistungsbereite und motivierte junge Menschen angesprochen werden. In 13 verschiedenen Berufsbildern wie beispielsweise Immobilienkauffrau/-mann, Bürokauffrau/-mann, Kauffrau/-mann für Bürokommunikation, Informatikkauffrau/-mann, Elektroniker/-in, Anlagenmechaniker/-in oder Gärtner/-in wird eine fachgerechte und gezielte Ausbildung angeboten. Besonders

**Durchschnittsalter in Jahren**

ohne Auszubildende



leistungsstarke Auszubildende können nach der Ausbildung weitergehende Programme in Form dualer Studiengänge in Anspruch nehmen. Die Ausbildungsquote, die bereits 2013 im Segment Immobilien schon über sechs Prozent und im Segment Immobiliendienstleistungen über sieben Prozent lag, konnte nochmals gesteigert werden.

### FÜHRUNGSKRÄFTEENTWICKLUNG

Die Personal- und Führungskräfteentwicklung bei VIVAWEST ist ein wichtiger Bestandteil der Personalstrategie mit dem Ziel, Führungskräfte, den Führungsnachwuchs und die Schlüsselkräfte (be-



Dr. Maya Gulyanska aus dem Bereich Führungskräfte erklärt Teilnehmern beim ImmobilienKOLLEG die nächste Aufgabe

sondere Fachkräfte) für ihre Aufgaben zu qualifizieren und auf künftige Anforderungen vorzubereiten. Hierzu hat VIVAWEST ein eigenständiges Entwicklungsprogramm aufgebaut. Dazu zählen: der FührungskräfteDIALOG, die FührungSWERKSTATT, das ManagementFORUM sowie weitere zielgruppenspezifische Entwicklungsmaßnahmen. Zur Vertiefung der Fachkompetenz gab es im Berichtsjahr sechs FührungskräfteDIALOGe zu verschiedenen Themen wie „Arbeitsrecht für Führungskräfte“, „Rechte und Pflichten eines GmbH-Geschäftsführers“ oder „D&O-Versicherung“ für die Führungskräfte. Basierend auf den Führungsgrundsätzen und dem Kompetenzmodell von VIVAWEST boten

drei FührungSWERKSTÄTTEN Möglichkeiten zur Reflexion der Führungskompetenz für Bereichsleiter und ausgewählte Fachbereichsleiter an. Thema war: „Das Selbstverständnis einer Führungskraft: Vorbild sein und Orientierung geben“. Unter der Überschrift „Gemeinsam erfolgreich – VIVAWEST gestalten“ stand das ManagementFORUM 2014 für Führungskräfte des Konzerns. Ergänzend zu den kollektiven Angeboten wurden für neue Führungskräfte auch zielgruppenspezifische und individuell erforderliche Entwicklungsmaßnahmen angeboten. Dabei ging es etwa um die Stärkung der Fach- und Methodenkompetenz sowie der persönlichen und sozialen Kompetenz. Vertieft wurde dies in Managementseminaren und Coachings.

Basierend auf der Konzernrichtlinie zur Personal- und Führungskräfteentwicklung wurde im Jahr 2014 das ImmobilienKOLLEG als eine Maßnahme des konzernweiten Talentmanagements ins Leben gerufen. Teilnehmer des ersten JuniorKOLLEGs, NachwuchskräfteKOLLEGs sowie FührungskräfteKOLLEGs kamen zu einer gemeinsamen Auftaktveranstaltung zusammen und erhielten dort Informationen über die Kernelemente des zweijährigen Entwicklungsprogramms.

### FRAGEN AN DIE BELEGSCHAFT

Mitarbeiterumfragen haben in beiden Ursprungsgesellschaften von VIVAWEST Tradition. Die Geschäftsführungen des Konzerns, die Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte und die Gewerkschaft IG BCE vereinbarten 2014 erstmals eine gemeinsame konzernweite Befragung auch für VIVAWEST (siehe Seite 112). Die Aktion stand unter dem Motto „Deine Stimme bewegt VIVAWEST“. Erfreulich war der hohe Beteiligungsgrad von über 90 Prozent der Belegschaft. Wir werten das als Vertrauensbeweis der Mitarbeiter. Die hohe Zufriedenheit der Arbeitnehmer mit dem Arbeitgeber VIVAWEST drückt sich auch in der niedrigen und abermals gesunkenen Fluktuationsquote im gesamten Konzern in Höhe von 1,05 Prozent (Vorjahr: 1,41 Prozent) aus.

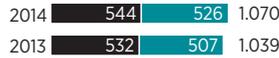
### STANDORTENTWICKLUNG VERWALTUNG

Nach dem Start im Jahr 2012 zeigte sich schnell, dass die vorhandenen Räume am Standort Nordstern in Gelsenkirchen als Hauptverwaltung des Konzerns nicht ausreichen. Daher wurde schon früh über einen ergänzenden Neubau diskutiert. Seit Frühjahr 2014 ist es nun so weit. Nach den vorbereitenden Arbeiten – dem Abriss der alten, baufälligen

# Belegschaft von VIVAWEST

## Mitarbeiter nach Geschlecht

### Immobilien



### Dienstleistungen



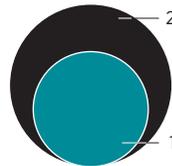
### Konzern



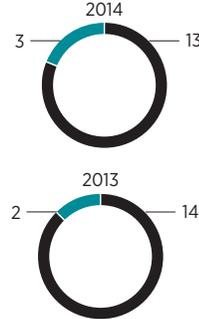
● Männer ● Frauen

## Oberste Leitung nach Geschlecht

Konzern  
2014/2013



## Aufsichtsgremium nach Geschlecht



und ehemals denkmalgeschützten knapp 100 Meter langen Kesselhausfassade mit ihrer Stützkonstruktion – wurde die Voraussetzung für einen Erweiterungsbau geschaffen.

In einem Architektenwettbewerb entschied eine Jury unter Führung von Prof. Wolfgang Krenz (EBZ Business School) im April 2014 über die vorliegenden Entwürfe. Dem Gremium gehörten neben den Mitgliedern der VIVAWEST-Geschäftsführung und Vertretern der betrieblichen Mitbestimmung Prof. Dr.-Ing. Thomas Sieverts, der damalige Gelsenkirchener Stadtdirektor Michael von der Mühlen

sowie Clemens Arens an, der Referatsleiter Stadtplanung. Gewinner wurde der Entwurf von JSWD Architekten, die auch das ThyssenKrupp-Quartier in Essen entworfen haben.

Die Grundidee für den Neubau von VIVAWEST war, ein Ensemble zu bilden, bei dem der Neubau mit den bestehenden Unternehmensgebäuden – dem Zentralkomplex um die Schächte I und II und dem Werkstattgebäude – räumlich und funktional zu einem Karree verknüpft wird. Ankerpunkt bleibt das Hauptgebäude mit seinem markanten Hochpunkt, dem ehemaligen Förderturm.



Ausbau der VIVAWEST-Hauptverwaltung auf dem Nordsterngelände im Modell

## Immobilien

**2014**  
Schwerbehindertenanteil: 7,04 %  
Mitarbeiterfluktuation: 0,53 %  
Krankenquote ohne Langzeitranke: 3,35 %  
Krankenquote mit Langzeitranke: 4,31 %

**2013**  
Schwerbehindertenanteil: 6,89 %  
Mitarbeiterfluktuation: 0,86 %  
Krankenquote ohne Langzeitranke: 3,72 %  
Krankenquote mit Langzeitranke: 5,00 %

## Dienstleistungen

**2014**  
Schwerbehindertenanteil: 6,77 %  
Mitarbeiterfluktuation: 1,61 %  
Krankenquote ohne Langzeitranke: 5,30 %  
Krankenquote mit Langzeitranke: 7,42 %

**2013**  
Schwerbehindertenanteil: 5,74 %  
Mitarbeiterfluktuation: 2,01 %  
Krankenquote ohne Langzeitranke: 4,84 %  
Krankenquote mit Langzeitranke: 8,22 %



Die Teilnehmer des ImmobilienKOLLEGS bei der Auftaktveranstaltung im Festspielhaus Recklinghausen

# Arbeit Hand in Hand

Blick der Konzernmitbestimmung auf ein bewegtes Geschäftsjahr

**F**ür die Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte (ARGE) im Vivawest-Konzern war 2014 ein bewegtes Jahr. Ein Schwerpunkt der ARGE-Arbeit war es, das Zusammenwachsen der Teilgesellschaften weiter zu fördern. Zudem war 2014 für alle Kolleginnen und Kollegen ein anstrengendes Jahr, in dem viele neue Herausforderungen gemeistert wurden.

Anfang des Jahres wurden die Kundencenter mit einer großen Personaloffensive verstärkt, um das ehrgeizige Ziel von 12.000 Neuvermietungen erreichen zu können. Verbunden damit war die Umstrukturierung des operativen Geschäfts hin zu einem eigenständigen Geschäftsbereich „Bestandsmanagement“. Viele Mitarbeiter mussten sich schnell und flexibel auf Veränderungen einstellen.

Parallel dazu wurden im Projekt „700 Tage VIVAWEST“ die im Jahr 2012 gestarteten Prozesse auf den Prüfstand gestellt. Das bedeutete für insgesamt rund 60 Projektmitglieder große Anstrengungen – aber auch gute Ergebnisse für die künftige Ablauforganisation.

## AUSNAHMEZUSTAND „ELA“

Das Sturmtief „Ela“ traf an Pfingsten den Kern des Wohnungsbestandes von VIVAWEST mit voller Wucht und stellte in den nachfolgenden Monaten den gesamten Konzern vor große, nicht planbare Herausforderungen bei der Schadensbeseitigung. Die Meldungen der Sturmschäden gingen flächendeckend im ganzen Unternehmensverbund ein. Wesentlich bei der Wiederherrichtung von Wohnumfeldern und Wohnungen war es, Hand in Hand zu arbeiten und die richtigen Prioritäten zu setzen. Die kurze Reaktionszeit von VIVAWEST kam insbesondere unseren Kunden zugute. Die wussten dies zumeist auch sehr zu schätzen. Die Beseitigung der Sturmschäden ist hervorragend gelungen, darauf können alle Kolleginnen und Kollegen stolz sein.

Auch die flächendeckende Ausstattung der VIVAWEST-Wohnungen mit Multimediainfrastruktur – gebündelt im Projekt „Minerva“ – sowie die gesetzlich vorgegebene Legionellen-Prüfung waren

## „Viele Herausforderungen im vergangenen Geschäftsjahr konnten wir meistern“

Hagen Kühn, Vorsitzender der ARGE

Aufgaben im Konzernverbund, die viele Abstimmungsprozesse notwendig machten und personelle Kapazitäten erforderten.

Auf den ersten Blick sind dies für alle Unternehmensteile unterschiedliche Herausforderungen. Bei genauer Betrachtung sind es jedoch Aufgaben, deren Bewältigung eine enge und gute Zusammenarbeit im Konzern voraussetzen.

### BETRIEBSRATSWAHLEN IM KONZERN

In allen Betrieben des Vivawest-Konzerns wurden 2014 Betriebsratswahlen vorbereitet und durchgeführt. Auch dies scheint zunächst nur jeden einzelnen Betrieb zu betreffen. Aber spätestens seit der Konstituierung der ARGE der Betriebsräte im Juli und der Betriebsrätevollkonferenz im Oktober ist klar, dass auch hier gute Zusammenarbeit auf allen Ebenen gefragt ist. Gute Zusammenarbeit lohnt sich – das bekräftigten auch der Vorsitzende der Geschäftsführung und die zuständigen Arbeitsdirektoren auf der Betriebsrätevollkonferenz vor den 52 Betriebsräten, die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in den Gesellschaften des Vivawest-Konzerns vertreten. Für diesen Geist steht auch die IG BCE, die mit ihrem Landesbezirksleiter Westfalen die Arbeit der ARGE konstruktiv begleitet.

### ERSTE MITARBEITERBEFRAGUNG

Die erste Mitarbeiterbefragung des Vivawest-Konzerns im November zeigte ebenfalls sehr deutlich, dass hervorragende Ergebnisse erzielt werden können, wenn Geschäftsführung, IG BCE, Ortsgruppen und Arbeitnehmervertreter am gleichen Strang ziehen. Die Beteiligung von über 90 Prozent der Mitarbeiter im gesamten Konzern liegt weit über der durchschnittlichen Rücklaufquote in deutschen Betrieben.

Aus den Ergebnissen der Befragung müssen nun alle Beteiligten 2015 die richtigen Erkenntnisse und Schlüsse ziehen, Themenschwerpunkte setzen sowie geeignete Maßnahmen ableiten. Hier werden neben der Geschäftsführung vor allem die einzel-

Hagen Kühn,  
Vorsitzender  
der ARGE der  
Betriebsräte  
im Vivawest-  
Konzern



nen Betriebsratsgremien gefordert sein, an der ein oder anderen Stelle vielleicht aber auch die ARGE der Betriebsräte.

### MITARBEITERFÖRDERUNG AUSBAUEN

Einen Meilenstein stellte 2014 die Auftaktveranstaltung zu den neuen ImmobilienKOLLEGS für Mitarbeiter aus dem ganzen Konzern im Ruhrfestspielhaus in Recklinghausen dar. Derartige Initiativen sind wichtig, da der demografische Wandel in unserer Region nicht nur die Mieter, sondern auch VIVAWEST selbst betrifft. Angesichts der Altersentwicklung der Mitarbeiterschaft ist eine frühzeitige und bedarfsgerechte Förderung ein wichtiges Steuerungsinstrument.

Ein Schwerpunkt der Mitarbeiterförderung gilt dabei den jungen Menschen. Die Jugend- und Auszubildendenvertreter im Vivawest-Konzern wollen sich in diesem Jahr regelmäßig austauschen und ein gemeinsames Event für alle Auszubildenden organisieren. So wird das Zusammenwachsen im Konzern schon an der Wurzel gestärkt.

Der zweite VIVAWEST-Marathon im Mai 2014 und die 21. City Nacht von Beckhausen im Sommer waren weitere Veranstaltungen für alle Kolleginnen und Kollegen im Konzern. Es bestand die Gelegenheit, sich aktiv zu beteiligen, tatkräftig zu unterstützen oder sich einfach mit den Familienangehörigen einen schönen Tag zu machen.

Die Maßnahmen von VIVAWEST im Bereich der Mitarbeiterförderung und des sportlichen Engagements stärken das Zusammengehörigkeitsgefühl und fördern die Einheit. Solche Angebote und Aktivitäten sollten deshalb ausgebaut und weiter gefördert werden. Im Sinne des Ganzen.

„700 Tage  
VIVAWEST“

60

Mitglieder in  
den Teilprojekt-  
gruppen

52

Betriebsräte  
vertreten im  
Vivawest-Konzern  
die Arbeit-  
nehmerinnen und  
Arbeitnehmer

# Als Arbeitgeber sehr begehrt

VIVAWEST bildet erfolgreich aus und bietet Perspektiven im Beruf. Die jungen Leute warten stets mit guten Leistungen bei den Prüfungen auf

Bei VIVAWEST zur Immobilienkauffrau ausgebildet:  
Laura Maria Grothaus



**W**as will ich werden? Wo liegen meine Stärken?“ Kaum ein junger Mensch, der sich das nicht fragt. Denn nach der Schule dreht sich das Berufskarussell, man muss erste Entscheidungen treffen. Dabei stellen sich junge Leute in Zeiten des Nachwuchsmangels immer häufiger die Frage: „Wer ist eigentlich als Arbeitgeber attraktiv, und wo habe ich interessante Weiterentwicklungsmöglichkeiten?“ Ein Ausbildungsplatz bei VIVAWEST bietet bei entsprechender Leistung gute Übernahmechancen und ist daher begehrt.

Rund 60 Auszubildende sind zurzeit allein bei Vivawest Wohnen beschäftigt, darunter 42, die sich als Immobilienkaufmann/-frau ausbilden lassen. Bei den VIVAWEST-Dienstleistern gibt es 13 Ausbildungsberufe. Die Palette reicht vom Elektroniker bis zum Forstwirt. Für alle Gewerke gibt es gut ausgestattete Ausbildungswerkstätten. Selbst Landschaftsbauer haben einen „Sandkasten“, damit ihnen bei schlechtem Wetter das Pflastern gezeigt werden kann. Die jungen Mitarbeiter loben immer wieder die große Unterstützung durch den jeweiligen VIVAWEST-Ausbildungsbetrieb.

„Unter den Büroberufen ist das Berufsbild Immobilienkaufmann/-frau beim Nachwuchs beliebt, weil es vielseitig und in der öffentlichen Wahrneh-

**„Die Ausbildung hier hat mir einen tollen Start ins Berufsleben verschafft“**

Laura Maria Grothaus, Absolventin

Brigitte Momm,  
Bereichsleiterin  
Personal-  
entwicklung bei  
VIVAWEST



„mung sehr anerkannt ist“, sagt Brigitte Momm, langjährige Bereichsleiterin Personalentwicklung bei VIVAWEST. Was muss man für diesen Beruf mitbringen? „Interesse an betriebswirtschaftlichen Themen und natürlich Motivation und Kommunikationstalent. Aber auch Teamfähigkeit und Empathie sind gefragt.“

Voraussetzungen, die Laura Maria Grothaus erfüllte. Nach dem Abitur bewarb sich die jetzt 23-jährige Gelsenkirchenerin bei VIVAWEST um einen Ausbildungsplatz. „Ich habe zuvor schon ein Praktikum in diesem Bereich gemacht und schnell gemerkt, dass mich Wohnimmobilien interessieren. Anders als bei Gewerbeimmobilien kann ich mich hier in die Ansprüche der Interessenten viel besser hineinendenken, sie verstehen.“ In ihrer dreijährigen Ausbildung durchlief die junge Frau diverse Abteilungen, lernte so das gesamte Unternehmen sowie die Facetten der Wohnungswirtschaft kennen. Dabei gewann sie sowohl Einblicke in die Arbeit der Kundencenter vor Ort als auch in die Managementebene in der Hauptverwaltung, wo sie zurzeit als Assistenz im Bereich Portfoliomanagement tätig ist.

„Ich lerne immer noch jeden Tag dazu“, lacht Laura Maria Grothaus, die im September 2014 als eine der Besten ihre Ausbildung absolvierte und von der IHK ausgezeichnet wurde. Während ihrer Ausbildung sah sie sich von VIVAWEST hervorragend unterstützt: „Ob direkt zum Ausbildungsstart mit Seminaren wie ‚Fit für die Ausbildung‘ oder die Möglichkeit, am European College of Business and Management in London eine dreiwöchige Weiterbildung zur internationalen Kauffrau zu absolvieren – das war schon toll.“ Dankbar ist sie auch für die Möglichkeit, nun neben ihrem Beruf ein duales Studium zu absolvieren. An der FOM-Hochschule in Marl hat sie sich kürzlich für das Studienfach Business Administration eingeschrieben. „Das ist ein straffes Programm, klappt bislang aber super“, sagt sie und möchte das Gelernte nach dem Abschluss ins Unternehmen einbringen.

„Wer die Ausbildung zum Beruf Immobilienkaufmann/-frau absolviert hat, ist eine Fachkraft für die Bewirtschaftung, Verwaltung und den Handel von und mit Immobilien. Die erworbenen Qualifikationen in diesem Berufsbild machen unsere Azubis fit für die Ausübung eines modernen Dienstleistungsberufs“, ergänzt Brigitte Momm.

## ZWEI FRAGEN AN BRIGITTE MOMM

### Frau Momm, was macht heute einen attraktiven Arbeitgeber aus – welche Kriterien zählen?

Brigitte Momm: Für viele Bewerber zählen die Perspektiven. Sie achten schon darauf, welche Entwicklungsmöglichkeiten der Arbeitgeber ihnen nach der Ausbildung bietet. Aber auch Sozialleistungen und flexible Arbeitszeiten sind wichtig. Ebenso der Sicherheitsaspekt in Bezug auf die Möglichkeit der Übernahme nach der Ausbildung.

### Wie werden die Azubis bei VIVAWEST gefördert, um eine erfolgreiche Ausbildung zu absolvieren?

Im Verlauf der Ausbildung werden den Auszubildenden neben kaufmännischen und betriebswirtschaftlichen Kenntnissen verstärkt soziale und kommunikative Kompetenzen vermittelt. Betriebspädagogische Seminare sowie verschiedene Projekte unterstützen den Übergang von der Schule in den Beruf. Wir leisten aber auch fachliche Unterstützung zu Schulthemen und ergänzen das Gelernte durch Fachvorträge, beispielsweise zu Themenbereichen wie Steuern, Finanzen, Controlling oder Portfoliomanagement. Unsere Auszubildenden haben immer einen Ansprechpartner im Unternehmen, nämlich unsere Ausbilder beziehungsweise den Ausbildungsbeauftragten. Regelmäßige Jour-fixe-Termine bieten Raum für den Informations- und Erfahrungsaustausch.

Für den Umgang mit den Mietern ist das Thema „Kunden- und Serviceorientierung“ von besonderer Bedeutung. Unsere Nachwuchskräfte werden von Beginn der Ausbildung an mit den Kernkompetenzen im Kundenkontakt vertraut gemacht. Stolz sind wir auf eine Absolventenquote von 100 Prozent. Vielfältige Fortbildungsmöglichkeiten und berufsbegleitende Studiengänge bieten Möglichkeiten zur Spezialisierung und eröffnen Perspektiven. VIVAWEST und die gesamte Branche benötigen Nachwuchskräfte mit Kopf und Herz.

### Immobilien

2014

Ausbildungsquote:  
6,32%

Ausbildungsberufe: 3

2013

Ausbildungsquote:  
6,02%

### Dienstleistungen

2014

Ausbildungsquote:  
7,74%

Ausbildungsberufe: 13

2013

Ausbildungsquote:  
7,66%



# „Wir sind ein Teil von VIVAWEST“

Starkes Bekenntnis: Fotokampagne lockte mehr als 200 Mitarbeiter vor die Kamera

**M**it dem Zusammenschluss von Evonik Immobilien und THS entstand Anfang 2012 eines der größten Immobilienunternehmen Deutschlands. Die Herausforderungen waren gewaltig: Zwei Belegschaften mussten in ein Unternehmen mit gemeinsamen Werten und Zielen hineinwachsen. Und es galt, die neue Marke VIVAWEST so mit Leben zu füllen, dass sich auch die Mitarbeiter mit ihr identifizieren können. Als die einzelnen Funktionsbereiche räumlich und personell zusammengeführt waren, lautete die Aufgabe: Teambildung. Viele gemeinsame Aktivitäten wie Zelten, Quartiersbesichtigungen oder Kochkurse sorgten dafür, dass die Mannschaft Schritt für Schritt zusammenwuchs.

Auf die Phase der Integration folgte die Phase der Identifikation: Ein gemeinsames Leitbild wurde entwickelt. Auch an diesem Prozess war die gesamte Belegschaft beteiligt. Zunächst erarbeitete die Geschäftsführung die Vision „Erste Adresse für gutes Wohnen“. Dann waren die Mitarbeiter gefordert, diese Vision mit konkreten Vorschlägen zum Leben zu erwecken. Im Rahmen einer Ideenbörse,

auf Messen mit Projektvorstellungen und in Workshop-Veranstaltungen erarbeiteten sie das Leitbild „VIVAWEST 2020“. Später konkretisierten die Teams die zunächst allgemein gehaltenen Ziele für jeden einzelnen Fachbereich.

Im Sommer 2013 startete dann die Mitarbeiteraktion „Hier schlägt das Herz von VIVAWEST“. Alle Konzernbereiche erhielten Einwegkameras, und die Mitarbeiter machten sich auf den Weg, aus ihrer eigenen Perspektive zu dokumentieren, was VIVAWEST ist. Dabei entstanden mehr als 500 Schnappschüsse und eine Bildercollage, die heute den Eingangsbereich der Hauptverwaltung auf dem Nordsterncampus ziert.

In der folgenden Kampagne ging es im Sommer 2014 um das ganz persönliche Verhältnis der einzelnen Mitarbeiter zu VIVAWEST. In der ersten Phase („VIVAWEST & ICH“) wurden sie gefragt: „Warum sind Sie ein Teil von VIVAWEST?“ Viele Mitarbeiter nahmen Stellung: wegen der Zusammenarbeit im Team, wegen der zahlreichen Möglichkeiten zur Weiterbildung, wegen der interessanten Aufgaben – das waren die meistgenannten Gründe.



Mitarbeiter beziehen Stellung:  
Kampagne VIVAWEST & WIR

## „Weil wir uns vom Arbeitgeber und von den Kollegen wertgeschätzt fühlen“

Carina Morgenstern und Nina Biermann  
aus dem Kundencenter Moers

Zudem erweckten die Mitarbeiter den Unternehmensnamen im wahrsten Sinne des Wortes zum Leben. Bei mehreren Fototerminen an unterschiedlichen Standorten posierten sie mit mannshohen Buchstaben, die zusammen den Namen VIVAWEST ergeben. Jeder Buchstabe war in Handarbeit aus unterschiedlichsten Baustoffen erschaffen worden. Besonders Kreative und Mutige stellten für das Foto-Shooting selbst einen der acht Buchstaben nach. Was für ein Bild und was für ein Bekenntnis, als zwei Mitarbeiter aus einem Team aneinandergelehnt ein A bildeten! Oder: „Wir sind ein Teil von VIVAWEST, weil wir uns vom Arbeitgeber und von den Kollegen wertgeschätzt fühlen“, antworteten Carina Morgenstern und Nina Biermann aus dem Kundencenter Moers, die gemeinsam das S darstellten. Ihr Statement und ihr Plakatmotiv leiten das laufende Kapitel „Mitarbeiter“ in dieser Publikation ein.

### MIT BEGEISTERUNG UND KREATIVITÄT

Mehr als 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligten sich, nahmen einen Platz im Unternehmensnamen ein, wurden Teil von VIVAWEST und fanden sich auf Plakaten auch in den Kundencentern, im Intranet oder in einer Diashow im Eingangsbereich der VIVAWEST-Zentrale wieder. Ob mit einzelnen Buchstaben posierend oder als Buchstabendarsteller – in der Kommunikationsabteilung gingen im

Spätsommer Hunderte Bildmotive mit aussagekräftigen Bekenntnissen zur Arbeit bei VIVAWEST ein. Dann wuchs zusammen, was zusammengehört: Aus den Einzelmotiven entstand der VIVAWEST-Schriftzug als zusammengesetztes Mosaik. „VIVAWEST & WIR“ – so hieß diese Phase der Kampagne.

Mehrere dieser Collagen in imposantem Format begrüßen heute Belegschaft und Gäste im Eingangsbereich der Hauptverwaltung.

Stellvertretend für die gesamte Belegschaft haben sich Dutzende Mitarbeiter mit großer Begeisterung und Kreativität zu VIVAWEST als attraktivem Arbeitgeber bekannt, dem sie sich aus unterschiedlichen Gründen zugehörig fühlen. Bei den insgesamt sechs Fototerminen herrschte eine lockere Atmosphäre, die immer mehr Mitarbeiter ansteckte. „Nicht nur die hohe Beteiligung an der Kampagne in Zahlen, sondern vor allen Dingen auch die Kreativität der Mitarbeiter sind Beleg dafür, dass es VIVAWEST geglückt ist, die noch junge Marke mit Leben zu füllen. Ein derart starkes Bekenntnis zum Unternehmen und zu seiner Mannschaft ist ein großartiges Ergebnis“, sagt Thomas Wels, Bereichsleiter Kommunikation. „Prozesse, Strukturen und ein Leitbild entwickeln und leben, vor allem aber Menschen zusammenführen – das hat bei VIVAWEST gut funktioniert“, betont Haluk Serhat, Geschäftsbereichsleiter Bestandsmanagement.



Schutz geht vor – gerade bei gefährlichen Arbeiten wie dem Holzfällen

**AUFGABEN**  
**ARBEIT**  
GESETZLICHEN  
BETRIEBLICHER  
MEHR

# Sichere Arbeit

## Arbeitsschutz ist bei VIVAWEST Führungsaufgabe

### Unfallquote

berechnet auf 1 Mio. Arbeitsstunden

### Immobilien

2014

Unfallquote: 1,2

2013

Unfallquote: 0,6

### Dienstleistungen

2014

Unfallquote: 22,1

2013

Unfallquote: 19,9

### Konzern

2014

Unfallquote: 12,4

2013

Unfallquote: 10,2

### Steuerung

Arbeitsschutzmanagementsystem

**A**rbeitssicherheit und Gesundheitsschutz haben bei der Vivawest Dienstleistungs-Gruppe einen hohen Stellenwert. Von den über 980 Beschäftigten in der Gruppe üben etwa 600 Mitarbeiter gewerbliche Tätigkeiten aus. Und anders als bei klassischen Verwaltungstätigkeiten sind Mitarbeiter in gewerblich-technischen Berufen deutlich höheren Unfallgefahren und Gesundheitsgefährdungen ausgesetzt. Ein aktives Arbeitsschutzmanagement schafft hier nicht nur bessere Arbeitsbedingungen und fördert die Gesundheit der Mitarbeiter, sondern unterstützt auch unternehmerische Zielsetzungen.

In den vergangenen Jahren haben sich Unfälle und auch die Ausfallzeiten in der Vivawest Dienst-

leistungs-Gruppe durch aktives Arbeitsschutzmanagement nahezu halbiert. 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 managen. Zielführend ist in der Praxis die Einführung und Anwendung eines Arbeitsschutzmanagementsystems (AMS). In einem AMS werden alle organisatorischen Maßnahmen innerhalb eines Unternehmens zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz gebündelt. Die Vivawest Dienstleistungs-Gruppe hat sich für ihre operativen Töchter HVG Grünflächenmanagement GmbH und RHZ Handwerks-Zentrum GmbH zudem zur Zertifizierung des AMS entschlossen, um die seit 2011 stagnierende Zahl der Unfälle nachhaltig zu senken. Die Zertifizierung führt nachweislich zu niedrigeren Unfallzahlen und macht auch nach außen deutlich, dass Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz keine Floskeln sind, sondern im Unternehmen gelebt werden.

### ALLE RELEVANTEN GEFAHREN BETRACHTET

Die Einführung eines zertifizierten AMS betrifft das gesamte Unternehmen und bezieht direkt oder indirekt (zum Beispiel durch Festlegung der Aufgaben und Zuständigkeiten jeder Mitarbeitergruppe)



# Mitarbeiter sagten uns ihre Meinung

Hohe Beteiligung bei der ersten konzernweiten Umfrage. Starke Identifikation mit den Firmenwerten

**S**eit dem Start von VIVAWEST haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine zentrale Rolle in der Erfolgsgeschichte des Konzerns gespielt. Sie brachten ihre Ideen, ihre Anregungen und ihr Know-how in vielfältiger Weise in die Aufbauphase von VIVAWEST ein. Und sie haben die Integration aktiv vorangetrieben und das neue Leitbild mitentwickelt. Nach drei Jahren VIVAWEST sind mehrere Unternehmenskulturen erfolgreich zusammengeführt worden – mithin ein guter Zeitpunkt für eine erste konzernweite Mitarbeiterbefragung. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Sowohl die Beteiligung an der Umfrage als auch das Bekenntnis der Beschäftigten zum Unternehmen übertrafen die Erwartungen bei Weitem.

Anfang 2014 hatten sich die VIVAWEST-Geschäftsführung, die Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte und der Landesbezirk Westfalen der IG BCE zu einer gemeinsamen Befragung der Mitarbeiter entschieden. Diese Nullmessung, auf die weitere Befragungen in späteren Jahren aufbauen sollen, fand im November 2014 statt. Im Vorfeld der Aktion gab es eine umfang- und ideenreiche Mitarbeiterkampagne, um eine möglichst lebhafte Beteiligung zu erreichen – mit durchschlagendem Erfolg: Konzernweit nahmen 92 Prozent der Beleg-

schaft an der Befragung teil. Diese Beteiligungsquote übertrifft die üblichen Werte in der deutschen Wirtschaft deutlich.

Eine weitere Besonderheit bei VIVAWEST: Die Mitarbeiterbefragung beinhaltete zwei Teile. Unter der Überschrift „Gute Arbeit für gutes Wohnen“ stellte VIVAWEST der Belegschaft thematisch gebündelte Fragen zu klassischen Organisationsentwicklungsthemen wie Commitment, Kommunikation, Führung, Leitbild und Vergütung; der zweite Teil der Befragung basierte auf dem DBG-Index „Gute Arbeit“ von Betriebsrat und IG BCE, der Schwerpunkte bei der Arbeitssituation und individuell empfundener Belastung setzt.

Konzernarbeitsdirektor Ralf Giesen hebt die „enorme Verbundenheit“ mit dem Unternehmen hervor, die sich aus dem Ergebnis ablesen lasse. „Eine derart breite Beteiligung ist schon für sich genommen ein großer Wert. Aber vor allem die Identifikation mit den Werten und Zielen von VIVAWEST zeigt, wie weit wir auf unserem gemeinsamen Weg gekommen sind.“

Ziel der Mitarbeiterbefragung ist es, mithilfe der Ergebnisse die bereits hohe Attraktivität der Arbeitsplätze bei VIVAWEST weiter zu steigern. Der Konzern hat sich zum Ziel gesetzt, auch beim Arbeitsumfeld Maßstäbe in der Branche zu setzen. Jeder Mitarbeiter soll die Chance bekommen, seinen Arbeitsplatz mitzugestalten. Und VIVAWEST agiert in dem Bewusstsein, dass nur zufriedene und engagierte Mitarbeiter hinter dem Unternehmen stehen und dies auch gegenüber den Kunden zeigen. Wie Giesen auf einer Betriebsversammlung im Februar 2015 deutlich machte, hat die Befragung zudem eine große Bedeutung für die zukünftige Personal-



Klare Fragen zur Erforschung der Meinung





Eine pfiffige Werbekampagne unterstützte die erste Mitarbeiterbefragung



strategie des Unternehmens. Denn die Ergebnisse und Erkenntnisse fließen in die Weiterentwicklung der Personalstrategie mit ein. Dabei geht es um Fragen wie Erhalt der Gesundheit, das Gewinnen von Talenten für das Unternehmen, lebenslanges Lernen oder Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Nach einer ersten Analyse der Ergebnisse zeichnen sich drei zentrale Handlungsfelder ab:

### **Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit**

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist die betriebliche Gesundheitsförderung von sehr großer Bedeutung. Gesundheit ist ein hohes Gut. Dieses auch als Arbeitgeber zu achten und zu fördern ist ein wichtiges Ziel, denn VIVAWEST ist sich auch in diesem Bereich ihrer besonderen Verantwortung bewusst. Insofern wird die betriebliche Gesundheitsförderung und damit verbunden auch die Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit in den kommenden Monaten und Jahren im gesamten Konzern ein wichtiges Thema sein.

### **Arbeitsintensität**

Ein Thema, das der DGB-Index bei den Mitarbeitern zutage gefördert hat, ist die persönlich empfundene Arbeitsintensität. Ein Gutteil der Mitarbeiter erlebt etwa Unterbrechungen während der Arbeit als belastend. Zwar gehören Unterbrechungen in Bereichen mit Kundenkontakt zur Arbeitsplatzbeschreibung. Dennoch werden die Ergebnisse tiefergehend und gemeinsam mit den Mitarbeitern analysiert.

### **Leistungsgerechte Vergütung**

Die Mitarbeiterbefragung ergab zudem, dass sich viele Beschäftigte mehr Leistungsanreize in der

Vergütung wünschen. Gute Leistungen sollen sich auch finanziell lohnen. Auch dieses Thema wird VIVAWEST gemeinsam mit dem Tarifpartner diskutieren.

Im nunmehr folgenden Nachfeldprozess, der sich an die Mitarbeiterbefragung anschließt, werden Ergebnisse tiefergehend analysiert und im Dialog mit den Mitarbeitern weitere Handlungsfelder und Ideen zu Verbesserungen aufgegriffen. Dabei wird es kurz-, mittel- und langfristige Schritte geben. Mit der für Herbst 2017 geplanten nächsten Befragung der Mitarbeiter wollen wir dann auch den Erfolg der verschiedenen Maßnahmen überprüfen.



V I V A

**„Wir sind ein Teil  
von VIVAWEST, weil  
wir lieben, was wir  
machen, und stolz auf  
das Erreichte sind“**

Michael Marx und  
Michael Flachmann,  
Technisches Management

**W E S T**

**VERFAHREN**

116 Nachhaltigkeitsmanagement

120 Ausblick

122 Impressum



# Management der Nachhaltigkeit

VIVAWEST baut neue Strukturen auf und ist mit allen betroffenen Gruppen regelmäßig im Gespräch

**D**er Vivawest-Konzern ist seit seiner Gründung Anfang 2012 auf nachhaltiges Wirtschaften ausgerichtet. Kriterien hierfür sind: eine auf Langfristigkeit angelegte Finanz- und Investitionsstrategie, eine ressourcenschonende Grundausrichtung, die ganzheitliche Quartiersentwicklung, vielfältige Aktivitäten im sozialen, kulturellen und sportlichen Bereich und die am demografischen Wandel orientierte Personalentwicklung. Auch das Leitbild und die Werte von VIVAWEST spiegeln die Aspekte nachhaltigen Wirtschaftens wider.

## DER EINSTIEG

Im Herbst 2013 vereinbarten die Arbeitsgemeinschaft Großer Wohnungsunternehmen (AGW), der Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen (GdW) und der Rat für Nachhaltige Entwicklung (RNE) eine Zusammenarbeit zur Entwicklung einer auf die Wohnungswirtschaft ausgerichteten, branchenspezifischen Ergänzung des Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK).

Der Deutsche Nachhaltigkeitskodex wurde von dem von der Bundesregierung eingesetzten Rat für Nachhaltige Entwicklung erarbeitet, um die Nachhaltigkeitsleistungen von Unternehmen transparent und vergleichbar zu machen. Dabei wurde ein auf die wesentlichen Punkte konzentrierter Standard mit 27 Indikatoren in elf Themenfeldern geschaffen, der den Unternehmen die Berichterstattung erleichtert. VIVAWEST trat der Initiative von AGW, GdW und RNE bei und nahm sie zum Anlass, ihrerseits ein Nachhaltigkeitsmanagement aufzubauen.

## BEAUFTRAGTE UND LENKUNGSKREISE

Mit Beschluss der Geschäftsführung wurde kurzfristig zum 1. Februar 2014 eine Nachhaltigkeitsbeauftragte bestellt, die seitdem die Aktivitäten bündelt und die notwendigen organisatorischen Grundlagen für ein Nachhaltigkeitsmanagement geschaffen hat. Neben der Beauftragten wurde für die Segmente Immobilien und Dienstleistungen jeweils ein eigenständiger Lenkungsreis gebildet. Hier werden Inhalte abgestimmt und Entscheidungen vorbereitet.

Weg zur Nachhaltigkeitsberichterstattung

2013

Herbst 2013



Kooperationsvereinbarung AGW/GdW/RNE

2014

Januar 2014



Beschluss der VIVAWEST-GF, Nachhaltigkeitsmanagement einzurichten

Februar 2014



Benennung einer Nachhaltigkeitsbeauftragten

März 2014



Einrichtung Lenkungskreis Segment Immobilien

September 2014



Abgabe Entsprechenserklärung zum DNK, Segment Immobilien

ERSTER MEILENSTEIN IM SEGMENT IMMOBILIEN

Ein erster Meilenstein sah vor, die Entsprechenserklärung zum Deutschen Nachhaltigkeitskodex zunächst für das Segment Immobilien und später für die Dienstleistungen abzugeben. VIVAWEST erkannte darin die Chance für einen Einstieg in die Thematik, um dann in einem nächsten Schritt eine umfassende Berichterstattung vorzubereiten. Im Segment Immobilien war es im September 2014 so weit. Nach der Freigabe durch die Geschäftsführung wurde die Erklärung abgegeben und kann seither in der Datenbank des Deutschen Nachhaltigkeitskodex eingesehen werden ([www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de](http://www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de)).

DER START IM SEGMENT DIENSTLEISTUNGEN

Etwas zeitversetzt wurde im Herbst 2014 die Arbeit im Segment Dienstleistungen aufgenommen. Dabei zeigte sich, dass die Ermittlung der notwendigen Informationen und der korrekten Zahlen mehr Zeit in Anspruch nimmt als zunächst angenommen. Die Abgabe der Entsprechenserklärung wurde daher vertagt und der Fokus auf die Berichterstattung über die Nachhaltigkeitszahlen in diesem Konzerngeschäftsbericht gelegt.

BERICHTERSTATTUNG

Die Geschäftsführung hat im Januar 2014 ebenfalls die Publikation eines Nachhaltigkeitsberichts beschlossen. Nach Abwägung aller Vor- und Nachteile und mit Blick auf die Mitbewerber in der Wohnungswirtschaft entschied man sich unter Berücksichtigung der unternehmensspezifischen Besonderheiten, die Nachhaltigkeitsberichterstattung an die GRI (Global Reporting Initiative) anzulehnen. Dies auch vor dem Hintergrund, dass bei der Abgabe der Entsprechenserklärung zum Deutschen Nachhaltigkeitskodex die Indikatoren der GRI Berücksichtigung gefunden haben. Im weiteren Prozess wurden

Nachhaltigkeitsmanagement bei VIVAWEST



in Ergänzung zu den Themenfeldern des Deutschen Nachhaltigkeitskodex im Rahmen von Wesentlichkeitsanalysen in den beiden Segmenten zusätzliche wichtige Themenfelder definiert und in Handlungsfelder zusammengefasst (siehe Seite 119). Die daraus abgeleiteten Indikatoren sind die Grundlage

2015

Oktober 2014



Einrichtung Lenkungs-  
kreis Segment  
Dienstleistungen

November 2014



Vorauswahl  
Indikatoren,  
angelehnt an GRI

Dezember 2014



Wesentlichkeits-  
analyse

Januar 2015



Berichterstattung  
Nachhaltigkeitsaspekte  
im Geschäftsbericht  
2014

2015



Überprüfung  
Handlungsfelder

für diesen Bericht, der sich in seiner Gliederung bereits an den Handlungsfeldern orientiert. Allerdings erhebt er nicht den Anspruch, ein vollständiger Nachhaltigkeitsbericht zu sein. Gleichwohl hat sich VIVAWEST damit auf den Weg zur strukturierten Nachhaltigkeitsberichterstattung gemacht.

#### DIALOG MIT DEN STAKEHOLDERN

Mit dem Begriff „Stakeholder“ werden alle internen und externen Personengruppen bezeichnet, die gegenwärtig oder auch in Zukunft von den Aktivi-

täten von VIVAWEST direkt oder indirekt betroffen sind oder sein können. Eine erfolgreiche Unternehmensführung muss daher die Interessen aller Stakeholder – auch Anspruchsgruppen genannt – bei ihren Entscheidungen berücksichtigen. Mit den wichtigsten Stakeholdern steht VIVAWEST in einem regelmäßigen Dialog, um deren Ansprüche und Interessen zu ermitteln und sie über die Aktivitäten des Unternehmens zu informieren. Die Ergebnisse dieses Dialogs fließen mit in die Unternehmensentscheidungen ein.

#### Austausch mit allen relevanten gesellschaftlichen Gruppen

- **GESELLSCHAFTER:** Sitzungen, Gespräche
- **MIETER/KUNDEN:** Sprechstunden, Mieterversammlungen, Internet, Social Web, Zentrale Kundenberatung, Mieterzeitung
- **MITARBEITER UND FÜHRUNGSKRÄFTE:** Befragungen, Veranstaltungen, Ideenmanagement, Intranet bzw. Mitarbeiterzeitung
- **LIEFERANTEN:** partnerschaftliche Geschäftsbeziehung
- **FREMDKAPITALGEBER:** regelmäßiger Austausch
- **POLITIK UND LEGISLATIVE:** Mitwirkung in themenbezogenen Arbeitskreisen
- **KOMMUNEN/INSTITUTIONEN:** Gespräche, Mitwirkung in Arbeitskreisen
- **ÖFFENTLICHKEIT:** Internet, Social Web, Kampagnen, Pressearbeit
- **VERBÄNDE:** Mitwirkung in Arbeitskreisen
- **NGOs:** Gespräche, Dialog mit Mietervereinen, Mitwirkung in Arbeitskreisen



2015



Einrichtung Lenkungskreis Konzern prüfen

2015



Abgabe Entsprechenserklärung Konzern

2015



Vorbereitung Berichterstattung 2015

### WESENTLICHKEITSANALYSE

Die Themenfelder und die Indikatoren des Deutschen Nachhaltigkeitskodex bieten eine gute Grundlage für eine strukturierte Nachhaltigkeitsberichterstattung. Jedoch hat sich VIVAWEST aufgrund der Konzernstruktur mit zwei großen unterschiedlichen Segmenten dazu entschieden, diese Grundlage zu ergänzen und dabei auf die Systematik der in der GRI 4 festgelegten Wesentlichkeitsanalyse zurückzugreifen. Ziel war es, sich auf die wesentlichen Themen zu konzentrieren und anschließend die Nachhaltigkeitsleistungen über geeignete Indikatoren nachzuweisen. Dabei wurde ein vereinfachtes Verfahren eingesetzt, um den Aufwand im ersten Jahr der Berichterstattung überschaubar zu halten. Dieses vereinfachte Verfahren fußt auf einer Befragung von internen Experten, deren Aufgabe es ist, den Dialog mit der jeweiligen Stakeholdergruppe zu führen. Beide Segmente, Immobilien und Dienstleistungen, wurden dabei eigenständig betrachtet.

Drei Verfahrensschritte bilden die Grundlage der Ergebnisse:

1. Reduktion aller Themenfelder des DNK und der GRI 4 auf die für das Unternehmen relevanten Felder (erfolgte im Lenkungskreis);
2. Expertenbefragung mit dem Ziel, die Relevanz der Themenfelder für die jeweilige Stakeholdergruppe bzw. das Unternehmen zu ermitteln (insgesamt mehr als 20 Experteninterviews);
3. Abstimmung der Ergebnisse im Lenkungskreis.

Die Ergebnisse wurden nach Segmenten getrennt in der klassischen Matrix zusammengefasst. Dabei bestätigte sich, dass die im Vorfeld definierten Handlungsfelder – dargestellt im Haus der Nachhaltigkeit (siehe Seite 39) – die wesentlichen Aspekte berücksichtigen.

Im Weiteren wurden innerhalb der Themenfelder Indikatoren auf Basis der GRI 4 definiert, der dahinterliegende Managementansatz beschrieben und Zahlen ermittelt. Das Ergebnis ist vor allem den übergreifenden Artikeln zu entnehmen.

### ERKLÄRUNG OBLIGATORISCH

Mit diesem Geschäftsbericht ist ein Einstieg gemacht. Allerdings zeigte sich, dass die Zahlen für einige Indikatoren nicht oder nur sehr aufwendig zu ermitteln waren. Daran gilt es im kommenden Jahr zu arbeiten und eine strukturierte Ermittlung der Zahlen über Abrufe im Jahresverlauf zu diskutieren. So ließe sich der Aufwand der Auswertung reduzieren. Grundlage hierfür ist die abschließende Festlegung der Indikatoren. Die Wesentlichkeitsanalyse wird fortgeschrieben, die Segmente werden in einer Matrix zusammengeführt und dabei auch die Handlungsfelder noch einmal kritisch überprüft. Die Abgabe der Entsprechenserklärung zum Deutschen Nachhaltigkeitskodex ist obligatorisch.

## Handlungsfelder

### Unternehmen

- wirtschaftlich leistungsfähig
- Korruptionsprüfung und Ahndung

### Quartiere

- Verantwortung für Quartiere und Region
- regionale Lieferanten

### Kunden

- Kundenzufriedenheit
- Kundengesundheit
- Aufklärung der Kunden

### Umwelt

- Klimaschutz
- Reduktion des Energieverbrauchs
- sparsamer Umgang mit Wasser
- sparsamer Einsatz von Materialien

### Gesellschaft

- soziale und kulturelle Aktivitäten

### Mitarbeiter

- attraktiver Arbeitgeber
- gesunde Mitarbeiter
- Chancengleichheit
- Aus- und Weiterbildung

# Ausblick 2015

Das nachhaltige Geschäftsmodell wird von VIVAWEST konsequent fortgesetzt

**F**ür VIVAWEST zahlen sich Investitionen zur Steigerung des Werts ihrer Wohnungsbestände aus. Hierdurch lassen sich höhere Mieterlöse erzielen, die für das Jahr 2015 eine stabile Geschäftsentwicklung erwarten lassen.

## UNTERNEHMEN

Im Fokus der unternehmerischen Aktivitäten von VIVAWEST steht die konsequente Fortsetzung des nachhaltigen Geschäftsmodells. Die Unternehmensplanung unterstellt, dass sich das Bestandsmanagement wie in den Vorjahren kontinuierlich positiv entwickelt. Es sind weiterhin steigende Mieterlöse absehbar. Sie resultieren aus allgemeinen und auf die Situation in den einzelnen Quartieren angepassten Mieterhöhungen sowie aus der Umsetzung wertsteigernder Investitionsvorhaben. Diesen Mehrerlösen stehen Instandhaltungsaufwendungen auf Vorjahresniveau sowie unterproportional steigende Organisationskosten gegenüber. Ergänzend rechnen wir mit stabilen Erlösen aus der Veräußerung von Ein- und Zweifamilienhäusern.

Auch im Segment Immobiliendienstleistungen wird eine positive Entwicklung des operativen Geschäfts erwartet. Für das Segment gehen wir von einem leichten Rückgang der Gesamtleistung aus. Sie wurde im Geschäftsjahr 2014 durch außergewöhnlich hohe Leistungen infolge des Unwetterereignisses im Geschäftsfeld Grünflächenmanagement begünstigt. Im laufenden Geschäftsjahr werden insbesondere die bereits 2013 begonnenen Optimierungen in den organisatorischen Abläufen und der IT-technischen Unterstützung fortgesetzt, von denen wir uns einen positiven Einfluss auf die Ergebnissituation versprechen.

Auch in diesem Jahr werden die Mitarbeiter, unter anderem durch „Compliance TV“, über relevante Compliance-Themen sensibilisiert und aufgeklärt.

Das Lieferantenmanagementsystem als entscheidendes Instrument zur Sicherstellung der von

uns geforderten Qualität sowie zur Erzielung von Preisstabilität und Bündelungsvorteilen werden wir weiter ausbauen.

## QUARTIERE

Zielgerichtete Investitionen sowie selektive Desinvestitionen sind wesentlich für den nachhaltigen Bewirtschaftungserfolg. Die Auswahl der Investitions- und Desinvestitionsprojekte erfolgt im jährlich stattfindenden Portfoliostrategieprozess. Hierbei wird im Rahmen eines aktiven Portfoliomanagements der gesamte Wohnungsbestand sorgfältigen Analysen unterzogen. Wesentliche Kriterien sind dabei die Attraktivität und Lageeigenschaften der Quartiere, die Qualität der Gebäude und Wohneinheiten sowie die Eignung der Quartiere für einen nachhaltigen Vermietungserfolg. Ziele sind eine werthaltige Weiterentwicklung des Portfolios und der Quartiere sowie die gezielte Erhöhung des Wohnwerts in zukunftssträchtigen Siedlungsbereichen. Darüber hinaus bildet dieser Prozess die Grundlage für die Ableitung der Vermietungsziele und einen optimierten Instandhaltungsmiteinsatz. Eine solche werthaltige Weiterentwicklung der 505 Quartiere steht auch zukünftig im Mittelpunkt der Portfoliostrategie von VIVAWEST.

Für die sozialen und nachbarschaftlichen Aktivitäten in den Quartieren will VIVAWEST sich 2015 in gleichem Maße wie bisher engagieren. Dazu zählt die Unterstützung der ehrenamtlichen Paten bei ihren Aktivitäten ebenso wie das weitergehende finanzielle Engagement in den vielen Quartierstreffpunkten. Die intensive Netzwerkarbeit mit lokalen Akteuren, Institutionen und Vereinen sowie mit kommunalen Partnern setzen wir im Rahmen der Stadtteilarbeit fort.

## KUNDEN

Die weitere Steigerung der Kundenzufriedenheit ist wichtiges Ziel der Aktivitäten 2015, sowohl im



Blick vom Nordsternurm,  
Wahrzeichen der  
VIVAWEST-Firmenzentrale

Segment Immobilien als auch im Segment Immobiliendienstleistungen. Dafür planen wir verschiedene Maßnahmen wie die Weiterentwicklung des Kundenkontaktmanagements, die Erhöhung der Erstlösungsquote bei Anliegen unserer Kunden und die Ausweitung der bestehenden Tests, mit denen wir die Kundenzufriedenheit überprüfen. Von der Konzeption eines an die Homepage angebandenen Kundenportals versprechen wir uns eine weitere Verbesserung des Kundenservices. Durch gezielte Investitionen in unsere Bestände auf weiterhin hohem Niveau sowie durch Umbau und Neubau schaffen wir auch künftig ein breites Angebotsspektrum an Wohn- und Lebensräumen für Menschen in den verschiedensten Lebensphasen und mit unterschiedlichen Ansprüchen.

#### UMWELT

Das Segment Immobilien und Teile des Segments Immobiliendienstleistungen verfügen über ein Umweltmanagementsystem und sind nach der europäischen Öko-Audit-Verordnung EMAS zertifiziert. Im Umweltprogramm 2015 ist eine Vielzahl von Zielen vor allem zur Reduktion des Ressourcenverbrauchs und zum Klimaschutz festgelegt. Den bisher eingeschlagenen Kurs der sukzessiven energetischen Sanierung unseres Bestands und der Reduzierung des Versiegelungsgrades setzen wir fort. Als Kooperationspartner engagieren wir uns weiterhin in Pilot- und Forschungsprojekten im Themenfeld Energie. Der Fokus im Segment Immobiliendienstleistungen liegt im Bereich Klimaschutz bei der Weiterentwicklung des Fuhrparks.

#### GESELLSCHAFT

Auch 2015 wird sich VIVAWEST vielfältig gesellschaftlich engagieren. In den Quartieren setzen wir die Arbeit der Vivawest Stiftung auf hohem Niveau bei gleichzeitiger Steigerung der Qualität fort. Die Arbeit der Ehrenamtlichen in unseren Siedlungen begleiten und unterstützen wir kontinuierlich. Sie sind für uns ein wichtiges Sprachrohr aus der Mieterschaft und wertvolle Multiplikatoren. Den VIVAWEST-Marathon durch die vier Ruhrgebietsstädte Gelsenkirchen, Essen, Gladbeck und Bottrop werden wir auch 2015 als Titelsponsor ermöglichen. Das Segment Dienstleistungen setzt sein Sponsoring für Radrennen fort. Die Museen in Leverkusen (Koloniemuseum), Lünen (Bergarbeiterwohnmuseum), in Oberhausen (Eisenheim) und auf Nordstern (Nordstern Videokunstzentrum, Besucherterrasse) erhalten weiterhin Zuwendungen, um ihr kulturelles Angebot aufrechterhalten zu können.

#### MITARBEITER

Für 2015 gehen wir von einem nahezu unveränderten Personalbestand aus. Im Fokus der Aktivitäten im Bereich Personal stehen die Personal- und die Führungskräfteentwicklung unter anderem in Form der vielen bisher etablierten Maßnahmen und Veranstaltungen. Diese werden ergänzt um das neu eingeführte ImmobilienKOLLEG, die betriebliche Ausbildung in gleicher Qualität sowie die Weiterführung der Maßnahmen im Rahmen des Zertifikats Beruf und Familie. Die Analyse der Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung und die Gestaltung des Nachfeldprozesses bilden einen weiteren Schwerpunkt.

## WERTE SCHAFFEN. WERTE LEBEN.

**Herausgeber** Vivawest GmbH

**Geschäftsführung** Robert Schmidt (Vorsitzender),  
Ralf Giesen, Claudia Goldenbeld

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

**Redaktion** Hans-Willy Bein (Textchef), Dr. Marie Mense, Kerstin Siemonsen

**Autoren** Karin Bürger, Dirk Büsing, Marcus Collmer, Michael Flachmann, Dr. Rainer Fuchs,  
Peter Grimm, Michael Groll, Thomas Heye, Dr. Dieter Körner, Hagen Kühn, Katrin Lamprecht,  
Maik Lindner, Bernd-Michael Link, Dr. Marie Mense, Gerald Müller, Thomas Papakonstantinou,  
Uwe Schäfer, Martin Schauerte, Dr. Stephan Schmidt, Kerstin Siemonsen, Ulrich Thöne, Achim Todeskino,  
Silke Vogten, Nana Vomfell, Thomas Wels, Sabine Wolter

**Agentur** BISSINGER[+] GmbH, An der Alster 1,  
20099 Hamburg

**Gestaltung** C3 Creative Code and Content GmbH,  
Heiligegeistkirchplatz 1, 10178 Berlin

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

**Litho** alphabeta, Hamburg

**Druck** Neef+Stumme premium printing, Wittingen

**Copyright** © 2015 by Vivawest GmbH

**Bildnachweise Grafiken** C3 Visual Lab, Dirk Bannert, Hans Blosssey, BReg/Sandra Steins,  
Ceramic Fuel Cells GmbH, Deekeling Arndt Advisors, GdW/Urban Ruths, Deutscher Mieterbund NRW,  
Lars Hillen, JSWD Architekten, Maria Teresia König, Kieback und Peter GmbH & Co KG, Benno Kraehahn,  
Friedhelm Krischer, Martin Meissner, Catrin Moritz, Kirsten Neumann, Nordsternurm GmbH, Carsten Paul,  
RAG-Stiftung, Tomas Riehle, RWE Effizienz GmbH, Stadt Dortmund, Vivawest Dienstleistungen GmbH,  
Vivawest Wohnen GmbH, Manfred Vollmer, Wuppertal Institut/Vislab, Shutterstock



Kamp-Lintfort  
Castrop-Rauxel  
Herne  
Alsdorf  
Kamen  
Hückelhoven  
Gladbeck  
Dortmund  
Baesweiler  
Dinslaken  
Kamen  
Dormagen  
Düsseldorf  
Dormagen  
Meerbusch  
Bochum  
Witten  
Aldenhoven  
Bottrop  
Hamm  
Waltrop  
Bergkamen  
Herten  
Dorsten  
Dinslaken  
Krefeld  
Duisburg  
Hagen  
Herne  
Voerde  
Hückelhoven  
Voerde  
Mettmann  
Übach-Palenberg  
Düsseldorf  
Moers  
Hückelhoven  
Bergkamen  
Marl  
Alsdorf  
Essen  
Herzogenrath  
Oer-Erkenschwick  
Oberhausen  
Gladbeck  
Hamm  
Leverkuse  
Leverkusen  
Herzogenrath  
Bottrop  
Neukirchen-Vluyn  
Lünen  
Essen  
Hünxe  
Selm  
Bochum  
Dorsten  
Kamp-Lintfort  
Köln  
Aldenhoven  
Gelsenkirchen  
Dortmund  
Werne  
Baesweiler  
Iserlohn  
Wuppertal  
Dormagen  
Recklinghausen