

GUT WOHNEN. BESSER LEBEN.

BERICHT 2016



GESCHÄFTSJAHR 2016 – WESENTLICHE KENNZAHLEN

AUF EINEN BLICK

		2016	2015
FINANZIELLE KENNZAHLEN			
Umsatz	MILLIONEN €	834,4	808,4
Bereinigtes EBITDA	MILLIONEN €	347,6	338,5
Bereinigtes EBIT	MILLIONEN €	222,0	217,4
Ergebnis nach Steuern	MILLIONEN €	104,5	103,2
Funds From Operations	MILLIONEN €	217,6	209,5
Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit	MILLIONEN €	209,9	196,2
BILANZIELLE KENNZAHLEN			
Langfristige Vermögenswerte	MILLIONEN €	5.264,0	5.149,7
Kurzfristige Vermögenswerte	MILLIONEN €	174,3	160,1
Eigenkapital	MILLIONEN €	1.731,9	1.774,4
Langfristige Schulden	MILLIONEN €	3.370,0	3.263,0
Kurzfristige Schulden	MILLIONEN €	336,4	272,4
Bilanzsumme	MILLIONEN €	5.438,3	5.309,8
Verkehrswert des Immobilienbestandes	MILLIONEN €	7.109,9	6.595,3
Net Asset Value	MILLIONEN €	3.692,7	3.347,9
Verschuldungsgrad (LTV)	IN %	48,1	49,2
Sachinvestitionen	MILLIONEN €	265,8	182,6
Finanzinvestitionen	MILLIONEN €	0,4	6,2
PORTFOLIO			
Wohn- und Gewerbeeinheiten	ANZAHL	120.893	120.960
Monatliche Nettokaltmiete	€/m ²	5,29	5,16
Leerstandsquote Wohneinheiten	IN %	2,7	3,2
(davon nachfragebedingt)	IN %	(1,4)	(1,7)
Technische Ausgaben für den Immobilienbestand	€/m ²	23,74	21,80
BELEGSCHAFT			
Mitarbeiter (zum Stichtag)	ANZAHL	2.114	2.123
(davon Auszubildende)	ANZAHL	(134)	(139)
Vollzeitäquivalente	FTE	2.037	2.051

 **VIVAWEST** 2016



Gute Nachbarschaft
und angenehmes
Wohnumfeld

4



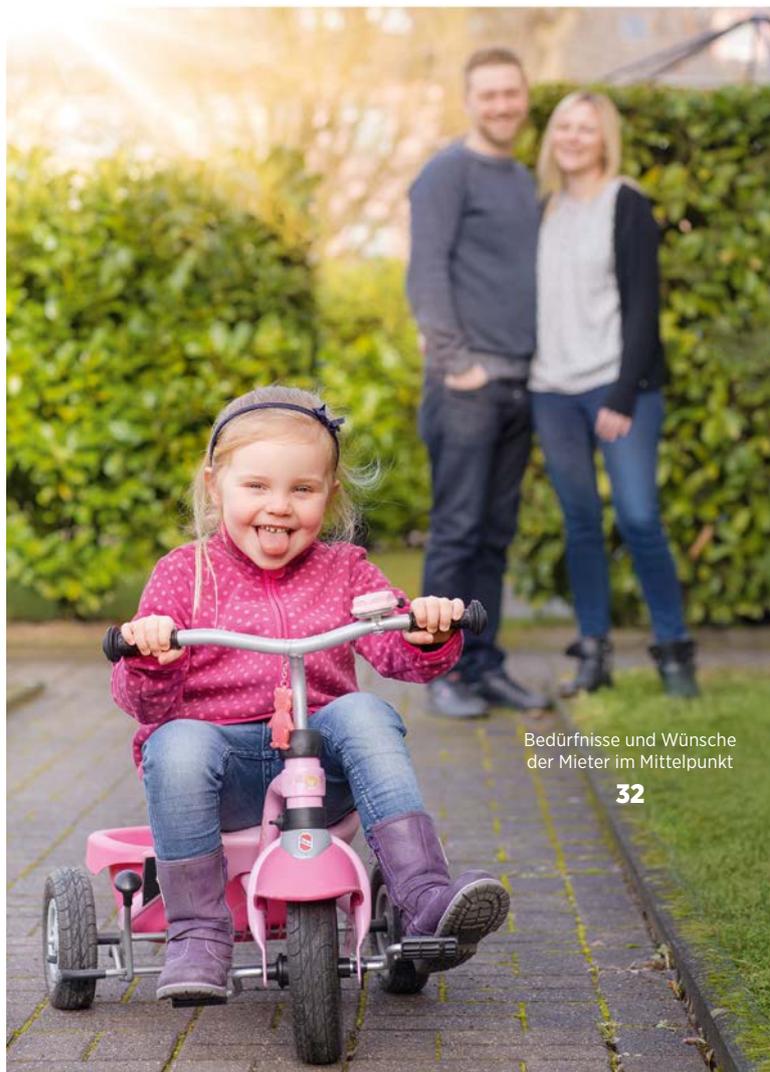
Ökonomische,
ökologische und soziale
Verantwortung

76



Förderung vieler
sozialer und
gesellschaftspolitischer
Projekte

56



Bedürfnisse und Wünsche
der Mieter im Mittelpunkt

32



Erste Adresse für
gutes Wohnen

16

INHALT

STANDPUNKTE

BEDÜRFNISSE ERKENNEN.

- 6** Vorsitzender des Aufsichtsrates
- 8** Geschäftsführung
- 12** Interview Deutscher Mieterbund
- 14** Gastbeitrag Dr. Barbara Hendricks
- 15** Gastbeitrag Thomas Kufen

KONZERN

WERTE SCHAFFEN.

- 18** Erfolgreiches Geschäftsjahr 2016
- 20** VIVAWEST auf einen Blick
- 22** Strategie VIVAWEST 2025
- 26** Modernisierung – Neubau – Erwerbe

KUNDENNÄHE

SERVICE LEBEN.

- 34** Rundum-Dienst am Kunden
- 38** Zufriedene Mieter
- 40** Kleine Reparaturen – großer Service
- 42** Multimediale Wohnzukunft
- 43** Lebensretter für alle
- 44** Neues Bad – mehr Wohnqualität
- 45** Zuhause auf Zeit
- 46** Generationengerechtes Wohnen im Quartier
- 48** Barrierefrei und komfortabel
- 50** Energetische Optimierung
- 52** Digitales Gebäudemanagement
- 53** Bezahlbare Energie
- 54** Elektrisch mobil

ENGAGEMENT

GEMEINSCHAFT STÄRKEN.

- 58** Voller Einsatz fürs Quartier
- 60** Flüchtlinge bei VIVAWEST
- 64** „Glückauf Nachbarn“
- 66** Ausgezeichnete Aktivitäten
- 67** Grüne Treffpunkte im Quartier
- 68** Engagement für den Sport
- 70** Fit für die Zukunft
- 72** Zum Wohle der Mitarbeiter
- 74** Bericht der ARGE – Gemeinsam für VIVAWEST

NACHHALTIGKEIT

ZUKUNFT GESTALTEN.

- 78** Nachhaltigkeit im Konzern VIVAWEST

100 Aufsichtsrat der Vivawest GmbH

101 Impressum

STANDPUNKTE

BEDÜRFNISSE ERKENNEN.

VIVAWEST WILL, DASS SICH DIE KUNDEN
IN IHRER WOHNUNG DANK EINEM
ANGENEHMEN UMFELD UND EINER GUTEN
NACHBARSCHAFT WOHLFÜHLEN

GESCHÄTZTER PARTNER DER KOMMUNEN

VIVAWEST orientiert sich nicht nur mit dem Standard ihrer Immobilien an den Bedürfnissen der Kunden, sondern auch mit Service sowie Dienstleistungen. Das sind auch die Erwartungen, die etwa der Deutsche Mieterbund an einen guten Vermieter hat. Das Unternehmen ist ein geschätzter Partner der Kommunen bei der Schaffung dringend benötigten Wohnraums, der Realisierung wichtiger Bauvorhaben und der Aufwertung von Stadtvierteln



1,2 MRD. €

HOHE INVESTITIONEN

Für die Modernisierung und Instandhaltung von Wohnungen wird VIVAWEST von 2016 bis 2021 mehr Geld verausgaben



”

WIR WOLLEN WISSEN,
WIE EIN ANGEBOT
FÜR UNSERE KUNDEN
GESTALTET SEIN MUSS,
DAMIT ES WOHNSTAND-
ORTE AUFWERTET
UND VON KUNDEN
AKZEPTIERT WIRD

Andrea Wenzel,
Leiterin Kundencenter Duisburg

“





Dr. Helmut Linssen, Vorsitzender des Aufsichtsrates der Vivawest GmbH

Liebe Leserrinnen und Leser,

im Jahr 2016 hat VIVAWEST die überaus erfolgreiche Entwicklung der vergangenen Jahre fortgesetzt und den Weg, erste Adresse für gutes Wohnen zu sein, zielstrebig weiterverfolgt.

Die Vermietungssituation hat sich gegenüber einem schon sehr guten Jahr 2015 nochmals verbessert: Der Leerstand ist kontinuierlich gesunken und liegt erstmalig seit dem Start von VIVAWEST unterhalb von drei Prozent. Bei den Investitionen in Erwerbe, Neubauten und Modernisierungen wurden die höchsten Werte seit Bestehen des Unternehmens erreicht. Obwohl die Situation auf den Immobilienmärkten angespannt und gerade die Nachfrage nach Wohnimmobilien ungebrochen hoch ist, konnte VIVAWEST ihr Portfolio mit dem Zugang von mehr als 1.000 qualitativ hochwertigen Wohnungen ergänzen.

VIVAWEST hat sich für die Zukunft viel vorgenommen: Von 2016 bis 2021 sollen rund 2,4 Milliarden Euro in die Bestandsentwicklung investiert werden. Dabei werden die Neubauinvestitionen ebenso wie die Investitionen in Modernisierungsmaßnahmen nochmals deutlich angehoben. Mit der Strategie des qualitativen

Wachstums steigert VIVAWEST nicht nur kontinuierlich den Wert des Portfolios, sondern kommt damit auch ihrer gesellschaftlichen Verantwortung nach, dringend benötigten Wohnraum zu schaffen. Das gilt auch für preisgünstige Wohnungen: Der Anteil der öffentlich geförderten Neubauten liegt bei 20 Prozent.

Zum nachhaltigen Geschäftsmodell von VIVAWEST gehört selbstverständlich die Zufriedenheit der Kunden. Und da hat es mich gefreut, dass sich die Mieter im Rahmen einer Mieterbefragung sehr positiv über VIVAWEST geäußert haben. Natürlich haben sie auch Hinweise gegeben, was VIVAWEST in Zukunft noch besser machen kann. Aber insgesamt waren sie sehr zufrieden mit der Qualität der Wohnungen, dem Kundenservice sowie der telefonischen und persönlichen Erreichbarkeit.

Diese Kombination aus zukunftsweisenden Investitionen in den Wohnungsbestand, operativer Exzellenz in der Bewirtschaftung und hoher Kundenzufriedenheit zeigt, dass das Geschäftsmodell von VIVAWEST gut funktioniert, und das macht mich sehr stolz.

Auch das Zusammenwachsen der beiden Konzernteile Immobilien und Immobiliendienstleistungen ist im vergangenen Jahr gut vorangekommen. Im Rahmen eines Integrationsprojektes wurden beide Segmente stärker miteinander verzahnt, einheitliche Führungsstrukturen geschaffen und klare Verantwortlichkeiten festgelegt. Alle Konzerngesellschaften fokussieren sich jetzt auf das Kerngeschäft Wohnen. Die Ausstattung der Bestände mit Rauchwarnmeldern konnte ebenso wie die Umstellung auf eine moderne Multimediaversorgung abgeschlossen werden. Beides sind gute Beispiele dafür, wie Immobilien und Immobiliendienstleistungen zum Nutzen der Mieter und des gesamten Konzerns VIVAWEST segmentübergreifend Hand in Hand zusammenarbeiten.

Im Jahr 2016 hat sich die Vivawest Stiftung wiederum an zahlreichen sozialen Projekten und Initiativen zur Stärkung der Nachbarschaften in den Quartieren beteiligt. Auch bei der Integration von Asyl suchenden Menschen hat VIVAWEST ihr Engagement fortgeführt. Über zahlreiche Kooperationen mit Kommunen wurden Wohnungen zur Unterbringung von Asylbewerbern angeboten. Damit untermauert VIVAWEST den Anspruch, als verlässlicher Partner der Kommunen an Rhein und Ruhr umfassend Verantwortung zu übernehmen.

VIVAWEST hat im abgelaufenen Jahr hervorragende Arbeit geleistet. Das ist ein Erfolg der Geschäftsführung und ihrer Führungsmannschaft, aber auch aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ihnen gilt deshalb mein besonderer Dank! Mit ihrer Kompetenz und ihrem Einsatz sind sie das Rückgrat der guten wirtschaftlichen Entwicklung und der Garant für Stabilität.

Ich wünsche VIVAWEST und ihren Beschäftigten für die Zukunft weiterhin viel unternehmerisches Geschick sowie Begeisterung für ihre Aufgabe und den Mietern ein gutes Zuhause in lebenswerten Quartieren.

Viel Spaß bei der Lektüre.



Dr. Helmut Linssen, Vorsitzender des Aufsichtsrates der Vivawest GmbH

Liebe Leserinnen und Leser,

Gut wohnen. Besser leben. So haben wir unsere Jahrespublikation 2016 überschrieben. Unser Anspruch ist es, unseren 300.000 Mietern nicht nur eine gute Wohnung, sondern ein schönes Zuhause zu geben. Wir wollen, dass unsere Kunden gerne bei uns leben: in einer guten Nachbarschaft, in einem angenehmen Umfeld, und das einhergehend mit einem Service, der ihnen das Leben leichter macht. Gut wohnen. Besser leben.

Der Service für unsere Mieter ist uns besonders wichtig. Deshalb haben wir im vergangenen Jahr mit der Entwicklung der Strategie VIVAWEST 2025 unsere Geschäftsfelder noch konsequenter auf den Nutzen für unsere Kunden ausgerichtet. So wollen wir den veränderten Bedürfnissen und Erwartungen unserer Mieter noch besser gerecht werden. Als integrierter Konzern bietet VIVAWEST gutes Wohnen und wohnungsnaher Dienstleistungen aus einer Hand an. Die Ausstattung unserer Immobilien mit leistungsfähiger Multimedia-Infrastruktur, unser eigener Reparaturservice oder die Dienstleistungen zur Pflege und Sicherung der Grünflächen in den Quartieren zeigen, wie wir die Leistungskraft des integrierten Konzerns VIVAWEST zum Nutzen unserer Kunden einsetzen.

Wir wollen aber mehr, zum Beispiel attraktive Zusatzleistungen anbieten. Das tun wir mit einem günstigen Ökostrom-Spezialtarif oder mit kostengünstigen Multimedia-Paketen mit Kabel-TV, leistungsstarkem Internet und Telefonie. Zudem haben wir unseren Mietern in Pilotquartieren die gezielte Erneuerung der Bäder im Bestand angeboten: Die Möglichkeit, das neue Bad komfortabler gestalten und Barrieren reduzieren zu können, ist auf große Resonanz gestoßen, sodass wir das Programm ausweiten werden. Die Zufriedenheit unserer Kunden ist unser

Anspruch, wir wollen die erste Adresse für gutes Wohnen sein. Mit weiteren Zusatzleistungen wollen wir künftig noch stärker auf die Bedürfnisse unserer Kunden eingehen. Gut wohnen. Besser leben.

Einen großen Schritt sind wir 2016 mit der Einführung unseres Internet-Kundenportals gegangen. Ob die Beauftragung eines Handwerkers oder das Abrufen von Bescheinigungen und Informationen rund um den Mietvertrag – all das können unsere Mieter nun rund um die Uhr bequem online erledigen. Eine gute Erreichbarkeit und hohe Reaktionsgeschwindigkeit werden in Zeiten der Digitalisierung

”

WIR HABEN UNSERE
GESCHÄFTSFELDER
NOCH KONSEQUENTER
AUF DEN NUTZEN
FÜR UNSERE KUNDEN
AUSGERICHTET

Claudia Goldenfeld

“



VIVAWEST-Geschäftsführung: Claudia Goldenbeld und Ralf Giesen

immer wichtiger. In unserer zentralen Kundenberatung kümmern sich rund 50 gut ausgebildete Immobilienkaufleute um eine kompetente und schnelle Bearbeitung der Anliegen unserer Kunden. Sie ergänzt unsere Flächenorganisation mit Kundencentern, in denen sich 300 engagierte Mitarbeiter als Vermieter, Kundenberater, Bestandstechniker und Sozialberater um die Belange unserer Mieter kümmern.

Wohnen ist ein kostbares Gut, und Wohnungen bedürfen einer kontinuierlichen Bewirtschaftung. Unsere Gesellschafter – die RAG-Stiftung, die Vermögensverwaltungs- und Treuhandgesellschaft der IG BE, der Evonik Pensionstreuhand e. V. und die RAG AKTIENGESELLSCHAFT – stehen für Verlässlichkeit und eine langfristige Ausrichtung. Das passt sehr gut zu VIVAWEST. Die stabile Eigentümerstruktur bildet ein solides Fundament für unser nachhaltiges Geschäftsmodell, das ökonomischen Erfolg mit ökologischer und sozialer Verantwortung verbindet. So können wir durch eine langfristige und kontinuierliche Verbesserung unseres Wohnungsbestandes Werte schaffen.

In diesem Sinne hat VIVAWEST die Ausgaben für den Bestand 2016 noch einmal deutlich angehoben. Insgesamt haben wir mit 346 Millionen Euro rund 41 Millionen Euro mehr für unsere Bestände verausgabt als im Vorjahr. Rund 1.500 unserer

Wohnungen sind überwiegend energetisch modernisiert und unsere Modernisierungsinvestitionen um gut zehn Millionen auf 74 Millionen Euro erhöht worden. Zudem haben wir die Ausgaben für die Instandhaltung auf 114 Millionen Euro gesteigert. Unser Immobilienportfolio wurde durch Zukauf und Neubau qualitativvoller Wohnungen weiter aufgewertet: 2016 hat VIVAWEST hierfür insgesamt rund 158 Millionen Euro investiert gegenüber knapp 133 Millionen Euro im Vorjahr.

Im Jahr 2016 haben wir mehr als 1.000 Wohnungen in Münster, Dortmund, Köln und Mettmann in die Bewirtschaftung übernommen und so unsere Bestandsstruktur qualitativ weiter verbessert. Zudem hat VIVAWEST zwei weitere Immobilienportfolios in den attraktiven Wohnungsmärkten Bonn und Rhein-Sieg-Kreis mit insgesamt 530 Wohnungen erworben.

Mit der erfolgreichen Akquisition von Neubauprojekten hat sich VIVAWEST im Jahr 2016 ein breites Fundament für den künftigen Zuwachs an qualitativ hochwertigen Wohnungen geschaffen. In Mönchengladbach und Brühl wurden neue Standorte erschlossen sowie weitere Neubauprojekte in Essen, Bonn und Münster erworben.

Für den Vivawest-Konzern war 2016 ein sehr erfolgreiches Geschäftsjahr. Unsere Vermietungssituation hat sich gegenüber dem schon sehr guten Jahr 2015 nochmals verbessert. Der nachfragebedingte Leerstand erreichte mit 1,4 Prozent den niedrigsten Stand seit Bestehen von VIVAWEST. Unsere operativen Ergebnisse konnten wir weiter steigern und die Erwartungen übertreffen. VIVAWEST sichert damit rund 2.000 sehr attraktive Arbeitsplätze im Konzern.

Die Aufwertung des Bestandes von mehr als 120.000 Wohnungen in knapp 80 Kommunen ist für VIVAWEST von großer Bedeutung. Wir werden künftig auf unserem Weg des qualitativen Wachstums noch mehr Tempo aufnehmen. Von 2016 bis 2021 wollen wir rund 2,4 Milliarden Euro zur Weiterentwicklung unserer Bestände in der Region ausgeben. Das sind nochmals 400 Millionen Euro mehr, als wir im vergangenen Jahr geplant hatten. Gut 1,2 Milliarden Euro fließen in die Instandhaltung und Modernisierung; in den Neubau und den Erwerb von Wohnungen investieren wir ebenfalls knapp 1,2 Milliarden Euro. VIVAWEST wird bis zum Jahr 2021 mithin an die 3.500 neue Wohnungen bauen. Damit kommen wir unserer gesellschaftlichen Verantwortung nach, dringend benötigten Wohnraum zu schaffen. Dabei berücksichtigen wir auch den Bedarf an bezahlbarem Wohnraum.

VIVAWEST ist tief in der Region verwurzelt. Wir fühlen uns den Menschen und unseren Mietern verbunden, ebenso wie unseren Partnern in den Kommunen. Diese Partnerschaften sind Bestandteil unseres nachhaltigen Geschäftsmodells. Die Vivawest Stiftung unterstützt eine große Zahl sozialer Projekte in unseren

Quartieren. 2016 wurden mit rund 900.000 Euro Senioren- und Jugendtreffs oder Ferienfreizeiten für die Kinder unserer Mieter finanziert. Die Summe beinhaltet wie im Vorjahr Mittel, die wir für Integrationsprojekte zur Verfügung stellen. An einem dieser Projekte, der Sprachförderung von 150 Flüchtlingen, beteiligen sich 15 VIVAWEST-Mitarbeiter ehrenamtlich in ihrer Freizeit. Ein gutes Miteinander in unseren Quartieren ist uns wichtig. Umso mehr freut es uns, dass VIVAWEST 2016 mit dem Preis Soziale Stadt in der Kategorie „Bürgermitwirkung, Stadtteilleben“ ausgezeichnet wurde.

Mit dem VIVAWEST-Marathon haben wir auch im vergangenen Jahr wieder ein großes Sport- und Familienfest mit zehntausenden Zuschauern entlang der Strecke durch Gelsenkirchen, Bottrop, Gladbeck und Essen gefeiert. Mehr als 8.000 Teilnehmer, darunter rund 1.000 Schüler, haben sich das Ruhrgebiet bei herrlichem Wetter erlaufen.

Wir verstehen uns als aktiver Partner der Region. Gemeinsam mit der RAG Montan Immobilien GmbH haben wir das Projekt „Glückauf Nachbarn – Modellquartier Integration“ initiiert, um einen Beitrag zu dem gesellschaftspolitisch herausragenden Thema Integration zu leisten. Mit dem Projekt entwickeln wir unter Beteiligung von Experten und internationalen Planungsbüros einen Modellansatz, wie Integration im Quartier gefördert werden kann. Integration findet dort statt, wo die Menschen leben. Deshalb muss Integrationsarbeit in den Quartieren beginnen.

Gute Wohnungen, kompetenter Service, attraktive Zusatzleistungen und intakte Nachbarschaften – wir wollen uns an den Ansprüchen unserer Kunden messen lassen. Gut wohnen. Besser leben.

”

WIR WOLLEN
UNSEREN KUNDEN
GUTE WOHNUNGEN,
KOMPETENTEN
SERVICE UND
ATTRAKTIVE ZUSATZ-
LEISTUNGEN BIETEN

Ralf Giesen

“



Claudia Goldenbeld, Geschäftsführerin



Ralf Giesen, Geschäftsführer

„EIN VERMIETER MUSS SICH UM DEN MIETER KÜMMERN“

Lukas Siebenkotten vom Mieterbund sagt, was eine gute Wohnung ausmacht, wofür eine Wohnungsgesellschaft die Verantwortung hat und was die öffentliche Hand tun muss

Herr Siebenkotten, welche Kriterien sollte ein Mieter an eine Wohnung anlegen?

Siebenkotten: Während für ältere Menschen ein Aufzug, eine barrierearme bzw. barrierefreie Wohnung wichtig sind, spielen für junge Familien häufig Kinderzimmer, Spielplatz und die Nähe zu Schule, Kindergarten oder Kita die entscheidende Rolle. Generell wollen Mieter aber eine gute, mängelfreie und für sie bezahlbare Wohnung. Idealerweise hat die Wohnung helle Räume, große Fenster und einen Balkon. Und immer mehr Mieter achten auch auf den energetischen Zustand des Gebäudes im Hinblick auf die zu zahlenden Heizkosten. Das ordentliche und sichere Wohnumfeld wird immer wichtiger, genauso wie der Wunsch nach einer gepflegten und sauberen Wohnanlage.

Welcher Service der Wohnungsgesellschaft gehört denn dazu?

Siebenkotten: Die Wohnungsgesellschaft muss sich um die Mieter kümmern. Sie muss problemlos erreichbar sein für Beschwerden, Mängelanzeigen, Nachfragen usw. Und sie muss dann so schnell wie möglich reagieren. „Service“ heißt eben auch, dafür zu sorgen, dass das Haus, die Wohnanlage und die Wohnung in Ordnung sind und gepflegt werden.

Haben Sie ein Rezept gegen die hohen und weiter steigenden Nebenkosten, die ja nicht in der Verantwortung der Wohnungsunternehmen liegen?

Siebenkotten: Aus meiner Sicht trägt das Wohnungsunternehmen eine große Verantwortung für Betriebskosten und kann auch ohne Weiteres Einfluss auf die Höhe der Betriebskosten nehmen. Für die Höhe der Heizkosten ist der energetische Zustand des Gebäudes mitent-

scheidend. Die Aufträge für Wartungsarbeiten, Hausmeisterdienste, Gartenpflege, Winterdienst und Gebäudereinigung werden von den Wohnungsunternehmen vergeben und die Konditionen für Sach- und Haftpflichtversicherungen werden von ihnen vereinbart. Von „sonstigen“ Betriebskosten, die teilweise inflationär in Mietverträgen und Abrechnungen auftauchen, will ich gar nicht reden.

Wie hoch ist der Bedarf an neuen Wohnungen und wie können Neubauaktivitäten der Wohnungsunternehmen forciert werden? Muss die öffentliche Hand mehr tun?

Siebenkotten: Derzeit fehlen nach meiner Einschätzung über 800.000 Wohnungen in Deutschland. Um dieses Defizit schrittweise abzubauen und der wachsenden Nachfrage insbesondere in den Städten gerecht zu werden, brauchen wir jährlich 400.000 vor allem bezahlbare neue Wohnungen. Von diesen Fertigstellungszahlen sind wir weit entfernt. Deshalb ist es richtig, dass die Finanzmittel des Bundes für die soziale Wohnraumförderung deutlich aufgestockt wurden. Jetzt müssen die Länder – nicht nur Nordrhein-Westfalen – nachziehen, attraktive Förderbedingungen schaffen und zusammen mit Kommunen dafür sorgen, dass es genügend Bauland gibt.

Bremsen Gesetze und Verordnungen nicht den kostengünstigen Bau? Als Beispiele seien die Energieeinsparverordnung oder der Stellplatzschlüssel genannt.

Siebenkotten: Ja, zwischenzeitlich gibt es einen Wust von – teilweise noch von Land zu Land unterschiedlichen – Regelungen und Bestimmungen, die kostengünstiges Bauen erschweren. Brauchen wir tatsächlich 16 verschiedene

”

EINE WOHNUNGS-
GESELLSCHAFT MUSS
BEI NACHFRAGEN SO
SCHNELL WIE MÖGLICH
REAGIEREN. SERVICE
HEISST AUCH, DAFÜR
ZU SORGEN, DASS DAS
HAUS, DIE WOHNANLAGE
UND DIE WOHNUNG
IN ORDNUNG SIND UND
GEPFLEGT WERDEN

Lukas Siebenkotten

“



Landesbauordnungen oder kommunale Regelungen, die eine Mindestzahl an Stellplätzen vorschreiben? Dagegen gehöre ich nicht zu denen, die gegen die Vorgaben der Energieeinsparverordnung wettern. Will man die Energiewende umsetzen und die Klimaschutzziele erreichen, müssen wir auch oder gerade im Gebäudebestand ansetzen. Strengere Vorgaben für den Neubau sind wirtschaftlich eher umsetzbar als eine spätere Modernisierung dieser Bestände nach zehn oder 20 Jahren.

Wie stehen Sie zur Forderung der Wohnungswirtschaft (GdW) nach einem eigenen Bauministerium?

Siebenkotten: Ein eigenständiges Bauministerium ist wünschenswert, macht für mich aber nur Sinn, wenn auch die Kompetenzen eines derartigen Ministeriums gestärkt werden. Zurzeit geht die Entwicklung in die andere Richtung. Nach 2019 hat der Bund zum Beispiel

keine Verantwortung mehr für den Wohnungsbau, der ist dann nur noch Sache der Länder.

Demografische Entwicklung und Zuwanderung sind große Herausforderungen. Sollte Integrationsarbeit auch vor Ort in Quartieren ansetzen und wie kann das geschehen?

Siebenkotten: Ja, die demografische Entwicklung ist eine riesengroße Herausforderung für unsere Gesellschaft. Wir brauchen viel mehr altengerechte, barrierearme Wohnungen. Hier sind Wohnungsunternehmen und der Staat gefragt. Ohne öffentliche Mittel wird der Umbau von hunderten Wohnungen nicht gelingen. Auch die Zuwanderung – sowohl aus europäischen als auch aus zum Beispiel Bürgerkriegsländern – ist eine große Aufgabe, die wir bewältigen müssen. Dazu gehören die Integrationsarbeit, eine Wohnung und ein Arbeitsplatz. All dies ist nur vor Ort, in Quartieren mit einem großen Netzwerk zu bewältigen.

LUKAS SIEBENKOTTEN

... ist Bundesdirektor des Deutschen Mieterbundes. Der Jurist (59) war Beigeordneter und von 1995 bis 1999 Bürgermeister der Stadt Willich. Danach arbeitete er als Rechtsanwalt, ehe er 2008 sein Amt beim Mieterbund antrat. Siebenkotten ist stellvertretender Vorsitzender des Verwaltungsrats der Verbraucherzentrale Bundesverband

NEUER INVESTITIONSPAKT

Für den sozialen Wohnungsbau stehen mehr Mittel bereit.
Gleichzeitig werden Quartiers- und Stadtentwicklung gefördert

”

WOHNEN HEISST
ZUSAMMENLEBEN,
HEISST, SICH IN EINEM
VIERTEL ZU INTEGRIEREN

Dr. Barbara Hendricks

“



Viele Menschen kennen die Erfahrung mittlerweile: Wer eine bezahlbare Wohnung sucht, wird am Besichtigungstermin mit dutzenden Interessenten durch die Zimmer geschleust. Wie soll man unter den Mitbewerbern herausstechen? Besonders dann, wenn das Geld knapp ist? Die Wohnungssuche kann frustrieren. Der Mangel an Wohnraum ist längst in einigen Stadtteilen im Ruhrgebiet angekommen.

Wohnen bedeutet nicht nur, in den eigenen vier Wänden zuhause zu sein. Wohnen heißt vielmehr zusammenleben, heißt, sich in einem Viertel zu integrieren. Nicht umsonst umschreibt der englische Begriff „to live“ „wohnen“ und „leben“ in einem einzigen Wort.

Wir brauchen deshalb dringend mehr bezahlbaren Wohnraum. Und zwar auch für Menschen mit einem kleinen Geldbeutel, die auf dem profitorientierten Markt bisher oft leer ausgehen. Der Bund hat deshalb seine Mittel für den sozialen Wohnungsbau in den vergangenen Jahren deutlich erhöht – auf mittlerweile 1,5 Milliarden Euro.

Zum ganzen Bild gehört aber auch, dass es in anderen Stadtteilen, die nicht zu den „besten Adressen“ einer Stadt gehören, Wohnungen mit erheblichem Renovierungsbedarf und sogar Leerstände gibt. Stadtentwicklung bedeutet in diesem Fall nicht, neu zu bauen, sondern vorhandene Bestände zu modernisieren und damit aufzuwerten.

Wir müssen besonders die Stadtteile in das Zentrum unserer Arbeit stellen, in denen die sozialräumliche Benachteiligung höher ist. Die Attraktivität dieser Quartiere zu steigern heißt, in das soziale Kapital der Stadt zu investieren. Denn in einem durchmischten Viertel mit einem Nebeneinander von Wohnen und Gewerbe können lebendige Nachbarschaften entstehen, kann Integration gelingen.

Der Bund unterstützt Städte und Gemeinden bei dieser Aufgabe: Die Mittel für die Städtebauförderung werden 2017 mit 790 Millionen Euro auf Rekordniveau gehalten, davon allein 300 Millionen zusätzlich für die soziale Stadtentwicklung. Mit dem neuen „Investitionspakt soziale Integration im Quartier“ investieren wir 200 Millionen Euro in Orte, die für das Zusammenleben im Stadtteil besonders wichtig sind, zum Beispiel Schulen und Begegnungszentren.

Unternehmen wie VIVAWEST helfen uns dabei, mit Städtebau und Stadtentwicklung gesellschaftlichen Zusammenhalt zu stärken und das Wohnumfeld lebenswert zu machen. Zum einen durch Wohnungsangebote, die auch Menschen mit niedrigerem Einkommen berücksichtigen. Zum anderen durch ein Bekenntnis zu einer langfristigen Strategie, zu der Investitionen in den Klimaschutz gehören wie auch der altersgerechte Umbau von Wohnungen für Seniorinnen und Senioren. Auf diese verantwortungsbewusste Unterstützung sind wir angewiesen!

DR. BARBARA HENDRICKS

... ist seit 2013 Bundesministerin für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit. Die Sozialdemokratin aus Kleve war nach ihrem Studium unter anderem Referatsleiterin im Ministerium für Umwelt, Raumordnung und Landwirtschaft in Nordrhein-Westfalen. Seit 1994 ist sie Mitglied des Bundestages. Von 1998 bis 2007 arbeitete sie als Parlamentarische Staatssekretärin beim Bundesminister der Finanzen. Von 2007 bis zu ihrer Ernennung zur Bundesministerin war sie Schatzmeisterin der SPD

LEBENDIGES ZENTRUM

Essen wächst und braucht bezahlbare Wohnungen. Hierzu und für die Entwicklung von Stadtteilen bedarf es starker Partner

Nach Jahren des Bevölkerungsrückgangs ist Essen wieder eine wachsende Stadt. Bei aktuell rund 590.000 Einwohnerinnen und Einwohnern sind die Aussichten positiv, dass wir in Kürze die 600.000-Marke erreichen werden. Mit vielen städtebaulichen Entwicklungen und geplanten Bauvorhaben stärkt die Stadt Essen ihre Rolle als Oberzentrum in der Metropole Ruhr. Gleichzeitig steigen auch die Anforderungen an den Essener Wohnungsmarkt, weil die Leerstands- und Fluktuationsreserven zunehmend schwinden.

Wie andere Großstädte benötigt auch die Stadt Essen für unterschiedliche Zielgruppen und Bedürfnisse zeitgemäße Wohnungen in guten Lagen und – nicht minder wichtig – verlässliche Partner. In Zeiten von globalisierten Märkten und verstärkten Investitionen am Kapitalmarkt im Bereich Immobilien ist es für die Stadt besonders wichtig, dass ortsansässige, lokale und regionale Akteure des Wohnungsmarktes in ihre Bestände investieren, diese ausweiten und langfristig halten.

Mit VIVAWEST haben wir als Stadt einen wichtigen Partner an unserer Seite, der in die Aufwertung unterschiedlicher Stadtteile und Wohnumfelder im gesamten Stadtgebiet investiert und richtungsweisende Bauvorhaben realisiert: in der Grünen Mitte Essen – unserem Universitätsviertel – am Kettwiger Ruhrbogen und aktuell im Herzen unserer Innenstadt. Auch die anstehenden Vorhaben im Stadtteil Rüttenscheid sorgen für ein geschlossenes Stadtteilbild. Dort entsteht qualitativ hochwertiger Wohnraum auf bereits vormals wohnwirtschaftlich genutzten Flächen. Bei der anhaltenden Knappheit an Bauflächen gewinnt dieses Potenzial in den eigenen Stadtgrenzen zune-



THOMAS KUFEN

... ist seit Oktober 2015 Oberbürgermeister der Stadt Essen. Nach der Fachoberschulreife und einer Ausbildung zum Bürokaufmann arbeitete er zunächst im elterlichen Betrieb. 1989 wurde er Mitglied der CDU Deutschland und war zuletzt Vorsitzender der CDU-Fraktion im Rat der Stadt Essen. Als langjähriger Integrationsbeauftragter des Landes Nordrhein-Westfalen und Abgeordneter des Landtags NRW setzte er wichtige Akzente in der Integrations- und Energiepolitik

”

FÜR DIE STÄDTE IST
ES WICHTIG, DASS IN
IMMOBILIEN
INVESTIERT WIRD

Thomas Kufen

“

mend an Bedeutung. Klar ist aber auch: Die bereits geplanten Projekte können den immensen Wohnraumbedarf der Essener Bevölkerung nur zu einem Bruchteil decken.

Wir stehen als Stadt also weiterhin vor der großen Herausforderung, bezahlbaren Wohnraum anzubieten. Und zu einer lebendigen Stadt gehören natürlich die Möglichkeiten des Einkaufens, der ärztlichen Versorgung oder der Freizeitgestaltung genauso wie eine soziale Infrastruktur. Auch hierfür benötigen wir verlässliche und flexible Marktpartner oder auch Investorenmodelle, wie beispielsweise bei Kindertagesstätten.

Die Grüne Hauptstadt Europas – Essen 2017 zeigt uns an vielen Stellen in der Stadt, was es bedeutet, in einer grünen Metropole zu leben, zu arbeiten und die Freizeit zu verbringen. Lebensqualität zu fördern und zu entwickeln ist uns in den vergangenen Jahrzehnten gut gelungen. Dies wollen wir in Zukunft verstärkt fortsetzen. Dafür benötigen wir die Unterstützung von Wohnungsgesellschaften wie VIVAWEST.

KONZERN

WERTE SCHAFFEN.

DIE ORIENTIERUNG AN LANGFRISTIGEN ZIELEN IST
DAS FUNDAMENT UNSERER GESCHÄFTSPOLITIK.
DAMIT VERFOLGEN WIR DIE VISION,
ERSTE ADRESSE FÜR GUTES WOHNEN ZU SEIN

GESTECKTE ZIELE ÜBERTROFFEN

In dem Mix aus der Modernisierung ihres Wohnungsbestands, der Schaffung von neuem Wohnraum und dem Erwerb von Immobilien in Wachstumsregionen zeigt sich die nachhaltige Geschäftspolitik von VIVAWEST. Davon profitieren sowohl die Kunden als auch das Unternehmen. So war 2016 erneut ein erfolgreiches Jahr für den Konzern. Umsatz und Ergebnis übertrafen die Vorjahreswerte und lagen über den Prognosen. Die Leerstandsquote fiel auf den niedrigsten Stand seit Bestehen des Unternehmens



2025

NEUE ORIENTIERUNG

Mit der Strategie VIVAWEST 2025 verfolgt der Konzern konsequent die drei Entwicklungspfade qualitatives Wachstum, operative Exzellenz und attraktive Arbeitswelt



”

WIR WOLLEN VIVAWEST
LANGFRISTIG
WERTVOLLER MACHEN

Bernd-Michael Link, Bereichsleiter
Portfoliomanagement/Akquisition

“



ERFOLGREICHES GESCHÄFTSJAHR 2016

Der Vivawest-Konzern blickt mit seinen drei Segmenten Immobilien, Immobiliendienstleistungen und Bergbaufolgemanagement erneut auf ein positives Jahr zurück. Die in der Planung festgelegten Ziele wurden übertroffen

SEGMENT IMMOBILIEN

Haupttreiber dieser positiven Geschäftsentwicklung war das Segment Immobilien mit der nachhaltigen Bewirtschaftung und wertsteigernden Entwicklung des Immobilienbestandes. Infolge der planmäßigen Portfoliumschichtung durch Investitionen und Verkäufe in 2016 hat sich die Anzahl der Bestandsobjekte mit 120.893 Wohn- und Gewerbeeinheiten gegenüber dem Vorjahresende nur geringfügig verändert und entspricht der Zielgröße, die auf dem Entwicklungspfad des qualitativen Wachstums langfristig bewirtschaftet werden soll.

Die durchschnittliche monatliche Nettokaltmiete des Gesamtbestandes stieg um 2,5 Prozent von 5,16 Euro im Vorjahr auf 5,29 Euro je Quadratmeter. Darüber hinaus hat eine gegenüber dem Vorjahr verminderte Fluktuation bei einer gleichzeitig weiterhin hohen Vermietungsleistung zu einer abermaligen Verbesserung der Vermietungssituation geführt. Die Leerstandsquote sank gegenüber dem Vorjahr von 3,2 Prozent auf 2,7 Prozent – den niedrigsten Wert seit dem Bestehen von VIVAWEST. Der nachfragebedingte Leerstand betrug zum Geschäftsjahresende 1,4 Prozent.

Unterstützt wurde dieser Vermietungserfolg auch durch die technischen Ausgaben für die Instandhaltung und Modernisierung des Immobilienbestandes. Insgesamt wurden im Geschäftsjahr 23,74 Euro je Quadratmeter zur Verbesserung der Bestandsqualität gezielt verausgabt, was einer Steigerung um 8,9 Prozent gegenüber dem bereits hohen Vorjahresniveau entspricht. Neben der Instandhaltung des Gesamtbestandes wurden im Rahmen der Modernisierungsmaßnahmen 1.455 Wohnungen überwiegend energetisch saniert und auf einen zeitgemäßen Wohnstandard gebracht.

Darüber hinaus wurde der VIVAWEST-Bestand im Geschäftsjahr 2016 durch weitere Investitionen aufgewertet. In den Neubau von Mietwohnungen flossen 80 Millionen Euro, wobei trotz verzögerter Baubeginne in einzelnen Projekten insgesamt 100 Wohn- und Gewerbeeinheiten in Essen, Gelsenkirchen, Bochum und Duisburg fertiggestellt werden konnten. Weitere 760 Einheiten befanden sich am Jahresende im Bau und werden künftig die Bestandsqualität des VIVAWEST-Portfolios stärken. In den Erwerb von Gebrauchtimmobilien wurden im Jahr 2016 insgesamt 78 Millionen Euro investiert. In diesem Rahmen hat VIVAWEST 1.038 Wohn- und Gewerbeeinheiten in Dortmund, Köln, Münster und Mettmann in die Bewirtschaftung übernommen. Inklusive der Bruttoinstandhaltung hat VIVAWEST 2016 insgesamt 346 Millionen Euro für die Bestandsentwicklung ausgegeben. Die gesamten Konzerninvestitionen des Jahres 2016 lagen bei 266 Millionen Euro und stellen im Einklang mit dem Entwicklungspfad des qualitativen Wachstums den höchsten Wert seit dem Bestehen von VIVAWEST dar.

Der Investitionstätigkeit stand in 2016 die Veräußerung von 681 Wohneinheiten aus dem zur Desinvestition vorgesehenen Altbestand an Ein- und Zweifamilienhäusern sowie von 298 Wohn- und Gewerbeeinheiten in Mehrfamilienhäusern gegenüber.

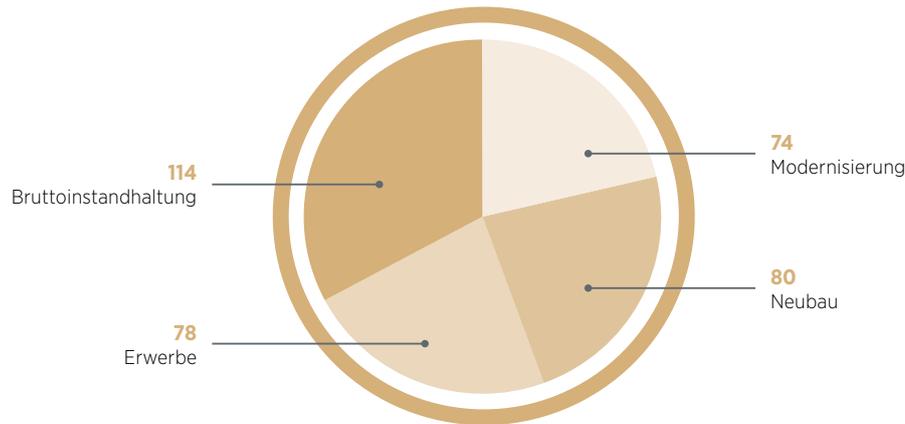
SEGMENT IMMOBILIENDIENSTLEISTUNGEN

Auch im Segment Immobiliendienstleistungen konnte mit einem operativen Ergebnis, das deutlich über dem Vorjahreswert lag, die für 2016 geplante Zielgröße leicht übertroffen werden. Hierzu haben auch die Erträge im Rahmen zweier Konzernprojekte beigetragen: Nachdem schon im dritten Quartal 2016 die sukzessive Umstellung

AUSGABEN FÜR DIE BESTANDSENTWICKLUNG

in Millionen Euro

2016: 346



aller Konzernimmobilien auf eine moderne Multi-Mediaversorgung abgeschlossen werden konnte, ist bis zum Jahresende auch die Ausstattung des konzernweiten Wohnungsbestandes mit Rauchwarnmeldern planmäßig erfolgt.

SEGMENT BERGBAUFOLGEMANAGEMENT

Das Ergebnis im Segment Bergbaufolgemanagement wurde auch im Jahr 2016 durch gestiegene Erträge aus dem Haldenmanagement begünstigt. Die planmäßig anfallenden Aufwendungen für die Abwicklung der vollständig bilanzierten Verpflichtungen, die aus dem früheren Steinkohlenbergbau in der Region Aachen-Heinsberg resultieren, konnten dadurch in Teilen ausgeglichen werden.

VIVAWEST-KONZERN

Der Vivawest-Konzern beendete bei Umsatzerlösen von 834 Millionen Euro das Geschäftsjahr 2016 mit einem bereinigten EBITDA von insgesamt 348 Millionen Euro. Beide Kennzahlen übertrafen damit nicht nur ihre Vorjahreswerte, sondern auch das im Konzernlagebericht 2015 prognostizierte Niveau.

Die positive Geschäftsentwicklung spiegelt sich auch in der branchentypischen Kennzahl Funds From Operations (FFO) wider. Diese finanzwirtschaftliche Erfolgsgröße für das Bestandsgeschäft betrug im abgelaufenen Geschäftsjahr 218 Millionen Euro und lag damit ebenfalls über dem Vorjahreswert. Der Net Asset Value (NAV) als weitere zentrale Steuerungsgröße und Kennzahl für das wirt-

schaftliche Eigenkapital des Konzerns ist gegenüber dem Vorjahr um 345 Millionen Euro auf 3.693 Millionen Euro gewachsen. Die Erhöhung resultiert vornehmlich aus der Marktwertentwicklung des Immobilienbestandes infolge der verbesserten Bewirtschaftungssituation sowie dem Ergebnis aus wertsteigernden Investitionen und zielgerichteten Desinvestitionen. Die positive Entwicklung wurde im Berichtsjahr darüber hinaus durch die marktbedingte Absenkung des bei der Immobilienbewertung angesetzten Diskontierungszinssatzes begünstigt. Ein Verschuldungsgrad von 48 Prozent zum Jahresende unterstreicht die solide Finanzierungsstruktur des Vivawest-Konzerns.

Zum Bilanzstichtag waren im Konzern 2.114 Mitarbeiter (einschließlich 134 Auszubildenden) beschäftigt, die sich weiterhin etwa je zur Hälfte auf die Segmente Immobilien und Immobiliendienstleistungen verteilen, während dem Segment Bergbaufolgemanagement 16 Mitarbeiter zugerechnet werden.

AUSBLICK 2017

Das erfolgreiche Geschäftsjahr 2016 bildet eine gute Ausgangslage, um die nachhaltig positive Geschäftsentwicklung des Konzerns auch im laufenden Jahr fortzusetzen. Die Konzernplanung erwartet für 2017 ein bereinigtes EBITDA in Höhe von 350 Millionen Euro sowie einen FFO in Höhe von 219 Millionen Euro. Das für 2017 geplante Investitionsvolumen soll auf 328 Millionen Euro ansteigen, um das qualitative Wachstum des Portfolios weiterhin gezielt zu forcieren.

HINWEIS

Den vollständigen Konzernabschluss zum 31. Dezember 2016 der Vivawest GmbH nebst Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2016 finden Sie im Finanzbericht 2016 (siehe <http://www.vivawest.de/finanzbericht-2016>).

SEGMENT: IMMOBILIENDIENSTLEISTUNGEN

Umsatz: 127 Mio. Euro
 Bereinigtes EBITDA: 19 Mio. Euro
 Mitarbeiter: 1.032

Grünflächenmanagement (HVG)

369 Mitarbeiter

rd. 480.000 Bäume

rd. 1.700 Spielplätze

11,5 Mio. m²
 Pflegefläche im
 Wohnumfeld

Handwerksdienstleistungen (RHZ)

389 Mitarbeiter

rd. 147.000
 Reparatureinsätze

1,2 Mio. installierte
 Verteil- und Messgeräte

Mess- und Abrechnungsdienste (SKIBATRON)

82 Mitarbeiter

Multimediaversorgung (Marienfeld)

48 Mitarbeiter

rd. 180.000
 betreute WE

SEGMENT: BERGBAUFOLGEMANAGEMENT

Bereinigtes EBITDA: -0,2 Mio. Euro
 Mitarbeiter: 16

Bergbaufolgemangement

Bilanzierter Verpflichtungsumfang:
 89,7 Mio. Euro

GESELLSCHAFTER

18,2% RAG
 AKTIENGESELLSCHAFT

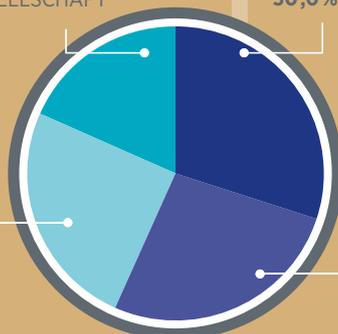
30,0% RAG-Stiftung

Vivawest Stiftung gGmbH

Projekt- und
 Spendenvolumen:
 rd. 900 Tausend Euro

25,0% Evonik
 Pensionstreuhand e.V.

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



VIVA

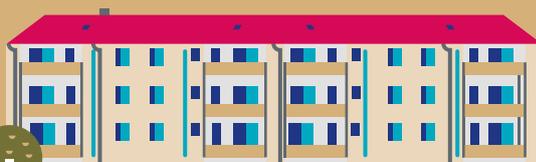
SEGMENT: IMMOBILIEN

Umsatz: 806 Mio. Euro
 Bereinigtes EBITDA: 329 Mio. Euro
 Mitarbeiter: 1.066

Bestandsmanagement

Portfoliomanagement

Bewirtschaftung:
120.498 Wohneinheiten (WE),
395 Gewerbeeinheiten (GE)



Investitionen:
242,5 Mio. Euro

Desinvestitionen:
54,0 Mio. Euro

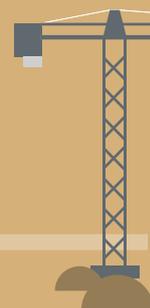


Nordsternurm GmbH

Nordsternurmbesucher: rd. **13.000**



Mietanfragen:
 rd. **105.000**
 Neuvermietungen:
 rd. **10.800**

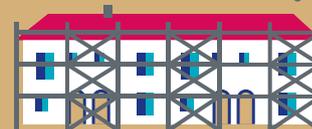


Neubau: **80 Mio. Euro**
 Fertigstellungen: **100 WE/GE**
 Im Bauüberhang: **760 WE/GE**

Leerstandsquote: **2,7%**



Nachfragebedingter Leerstand: **1,4%** Maßnahmenbedingter Leerstand: **1,3%**



Modernisierungen:
1.130 WE
 Einzelmodernisierungen:
325 WE
 Kosten: **74 Mio. Euro**

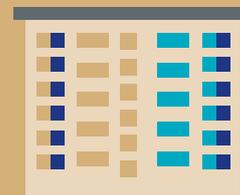
Betriebs-, Heiz- und
 Wasserkostenabrechnungen:
 rd. **210.000**



Bruttoinstandhaltung:
114 Mio. Euro



Bestandserwerbe:
1.038 Einheiten
 Kosten: **78 Mio. Euro**



Verkaufte Einheiten: **979**
 Davon verkaufte Ein- und
 Zweifamilienhäuser: **681**



Alle Zahlen beziehen sich
 auf das Geschäftsjahr 2016

WEST



STRATEGIE VIVAWEST 2025

Geschäftspolitik berücksichtigt Megatrends des gesellschaftlichen Wandels. Kundenzufriedenheit im Fokus

Durch eine Vielzahl von Impulsen entwickelt sich die Gesellschaft mit zunehmender Geschwindigkeit fortlaufend weiter. Als Megatrends werden tiefgreifende strukturelle Veränderungen definiert, die die Gesellschaft maßgeblich und über einen langen Zeitraum prägen. Diese vor allem gilt es in der strategischen Ausrichtung von Wohnungsunternehmen zu berücksichtigen, um dauerhaft erfolgreich am Markt tätig sein zu können. Aus Sicht von VIVAWEST stellen demografische Entwicklung, Migration und Integration, Wertewandel und Energiewende sowie Digitalisierung die vier entscheidenden Megatrends dar. Zusammen mit umfassenden Analysen der relevanten Märkte sowie des Wettbewerbsumfeldes bilden diese den Ausgangspunkt der strategischen Überlegungen.

Im Rahmen des jährlichen Strategie- und Planungsprozesses lag 2016 der Fokus auf der Fortentwicklung der Strategie VIVAWEST 2020 zur Konzernstrategie VIVAWEST 2025. Deren wesentliche Elemente sind die Bausteine des Strategiehauses von VIVAWEST.

Trotz der zunehmenden Dynamik und Differenziertheit des Markt- und Wettbewerbsumfeldes hält VIVAWEST an ihrer Vision fest, die erste Adresse für gutes Wohnen zu sein. Die Grundlage hierfür bildet das nachhaltige und auf Langfristigkeit ausgerichtete wohnungswirtschaftliche Geschäftsmodell, das ökonomischen Erfolg mit der gleichzeitigen Übernahme von ökologischer und sozialer Verantwortung verbindet.

Der Weg, den VIVAWEST verfolgt, um ihre Vision in Zukunft zu erreichen, lässt sich anhand von drei eng miteinander verbundenen Entwicklungspfaden beschreiben, welche die strategischen Ziele auf einer übergeordneten Ebene zusammenfassen. Die größte Bedeutung für den zukünftigen Erfolg kommt dem qualitativen Wachstum zu. Dieses soll durch die kontinuierliche Steigerung der Werthaltigkeit des Portfolios, die konsequente Ausrichtung der Leistungen aller Geschäftsfelder auf die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse der Kunden sowie die kundenorientierte Erweiterung des Leistungsspektrums erreicht werden.

Die fortlaufende Optimierung aller Prozesse und damit die Steigerung der Effektivität und Effizienz sowie die enge Verzahnung aller Geschäftsfelder und Funktionsbereiche im Sinne einer integrierten Leistungserbringung kennzeichnen den Entwicklungspfad operative Exzellenz. Fortlaufend eine attraktive Arbeitswelt sicherzustellen, stellt den dritten Entwicklungspfad von VIVAWEST 2025 dar, welcher der steigenden Bedeutung des knapper werdenden Potenzials an Fachkräften Rechnung trägt. Dies soll vor allem durch die Bereitstellung von interessanten und zukunftssicheren Arbeitsplätzen, der systematischen Weiterentwicklung von Mitarbeitern und Führungskräften sowie einer dauerhaften Förderung der Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit aller Mitarbeiter erreicht werden. Die zeitgleiche und kombinierte Verfolgung der drei Entwicklungspfade wird entscheidend sein für die erfolgreiche Umsetzung der Strategie VIVAWEST 2025.

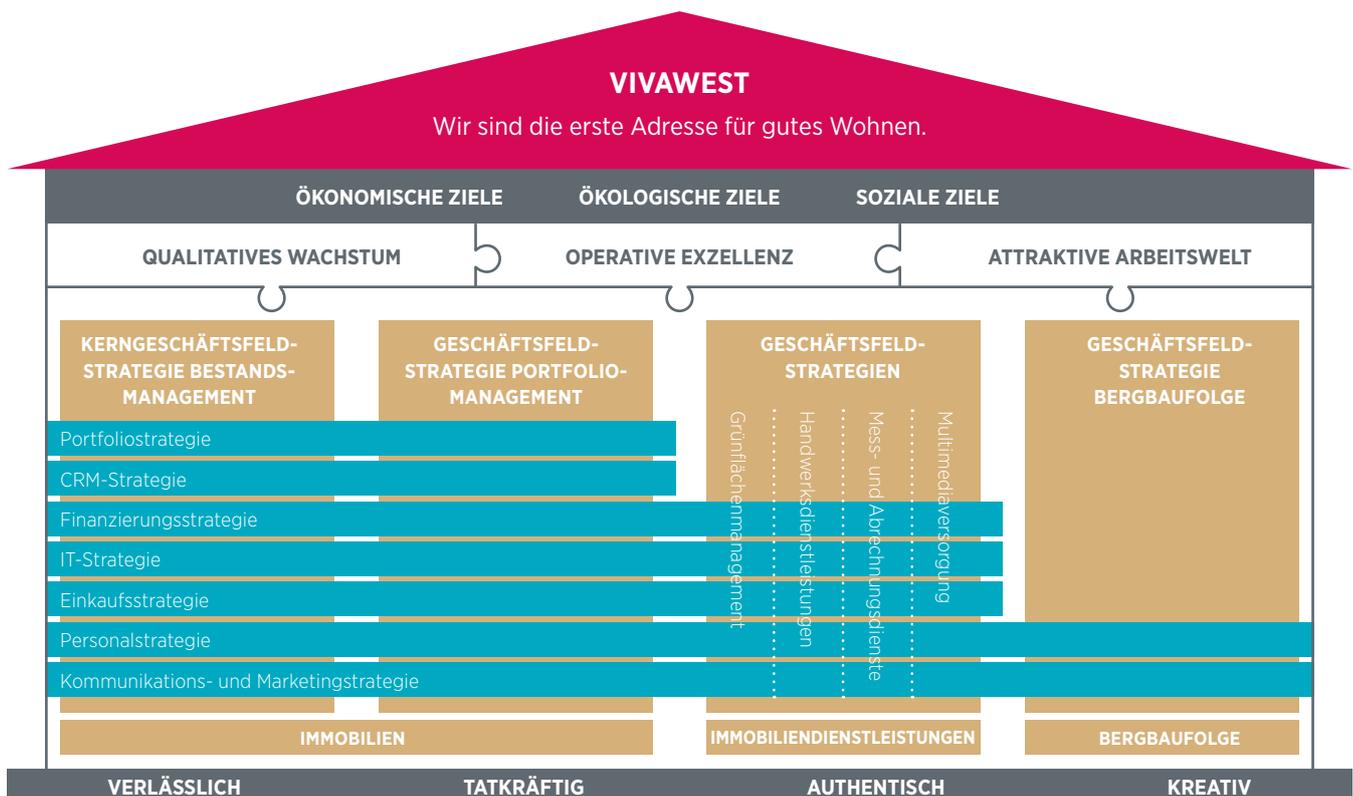
VIVAWEST ist in sieben wohnungswirtschaftlichen beziehungsweise wohnungswirtschaftsnahen Geschäftsfeldern aktiv, die in

drei Segmente zusammengefasst werden und im Zentrum des Strategiehauses stehen. Wie in der Vergangenheit hat auch in Zukunft das Kerngeschäftsfeld Bestandsmanagement die größte Bedeutung für die erfolgreiche Weiterentwicklung des Konzerns. Unterstützt werden die Geschäftsfelder durch strategisch relevante Funktionsbereiche, deren Teilstrategien aus den Anforderungen der Geschäftsfelder resultieren. In diesem Kontext kommt der Portfoliostrategie ein besonderer Stellenwert zu, da diese die werthaltige Weiterentwicklung des Wohnungsbestandes zum Gegenstand hat.

Die Basis des Erfolges von VIVAWEST stellen die Unternehmenswerte dar, die den Sockel des Strategiehauses bilden.

KUNDENORIENTIERUNG IM VORDERGRUND

Der Fokus aller Bemühungen liegt auf der Erfüllung der Bedürfnisse der Kunden im Kerngeschäftsfeld Bestandsmanagement, auf die sämtliche Aktivitäten der anderen Geschäftsfelder ausgerichtet werden. VIVAWEST bietet weiterhin bezahlbaren Wohnraum und lebens-



werte Quartiere für breite Schichten der Bevölkerung, ergänzt jedoch im Zuge des qualitativen Wachstums den Wohnungsbestand sukzessive um eine Vielzahl höherwertiger Neubauten. In Kombination mit einem angemessenen Preis-Leistungs-Verhältnis hat es sich das Unternehmen zum Ziel gesetzt, sich durch eine konsequente Kundenorientierung von seinen Wettbewerbern abzugrenzen.

Bedingt durch die Megatrends sind die Erwartungen der Kunden einem deutlichen Wandel unterzogen. Dies eröffnet für VIVAWEST die Chance, das Leistungsbündel Wohnen zukunftsorientiert weiterzuentwickeln und an die veränderten Bedürfnisse der Kunden anzupassen. Als integrierter Konzern bietet VIVAWEST ihren Mietern die eigentliche Hauptleistung Wohnungsnutzung sowie viele Nebenleistungen bereits heute aus einer Hand an, da die wesentlichen Nebenleistungen von konzernerneigenen Dienstleistungsunternehmen erbracht werden. Beispielsweise übernimmt HVG die Grünflächenpflege und die Verkehrssicherung, während SKIBATRON Mess- und Abrechnungsdienstleistungen und Marienfeld Multimedia eine leistungsfähige Multimediasversorgung bereitstellen. Ferner erbringt RHZ in einem Großteil des Wohnungsbestandes Handwerksdienstleistungen. Darüber hinaus werden den Mietern Zusatzleistungen angeboten, wie beispielsweise der 2play oder 3play-Anschluss und seit April 2016 auch der günstige Spezialtarif VIVAWEST Ökostrom. VIVAWEST arbeitet intensiv daran, das Paket der wohnungsnahen Zusatzleistungen weiter auszubauen, damit die Mieter frei wählen und das Leistungsbündel Wohnen an individuelle Bedürfnisse anpassen können.

KUNDENORIENTIERUNG DURCH INTEGRATION DES KONZERNS

Die fortlaufende Optimierung der eigenen Prozesse stellt nur einen Schritt in Richtung operative Exzellenz dar. Ein weiterer wesentlicher Schritt liegt in der engeren Verzahnung der Geschäftsfelder und Funktionsbereiche, sodass aus Sicht der Mieter die Leistungen integriert aus einer Hand erbracht werden. Um dies zu errei-



chen, hat VIVAWEST im vergangenen Jahr ein konzernweites Projekt aufgesetzt. Im Zuge dessen wurden die administrativen Funktionsbereiche hinsichtlich ihrer Integrationspotenziale analysiert und soweit wie möglich zusammengeführt. Andere wiederum wurden strukturell optimiert, um Schnittstellen und damit verbundene Abstimmungsbedarfe zu reduzieren. Die Umsetzung erfolgte zum Jahresbeginn 2017.

Ab dem Geschäftsjahr 2017 wird mit dem Fokus Kundenorientierung die operative Leistungserstellung des Kerngeschäftsfeldes Bestandsmanagement stärker mit den operativen Prozessen der Geschäftsfelder des Segmentes Immobiliendienstleistungen verbunden.

KUNDENORIENTIERUNG IM ZUGE DER DIGITALISIERUNG

Von den eingangs genannten Megatrends geht mit der Digitalisierung eine besondere Herausforderung einher, weil diese die Gesellschaft und damit auch die Wirtschaft grundlegend verändern wird. Bereits heute hat sich das Kommunikationsverhalten deutlich gewandelt und eine Vielzahl von Interaktionen zwischen Kunden und Unternehmen wird über Plattformen im Internet abgewickelt.

Im Rahmen der Strategie VIVAWEST 2025 hat sich der Konzern vorgenommen, sich frühzeitig mit dem Megatrend Digitalisierung auseinanderzusetzen und diesen als Chance zu begreifen. Insbesondere vor dem Hintergrund des Entwicklungspfades operative Exzellenz digitalisiert VIVAWEST bereits seit langem ihre



DREI ENTWICKLUNGSPFADE

In der Strategie VIVAWEST 2025 sind die drei Entwicklungspfade qualitatives Wachstum, operative Exzellenz und attraktive Arbeitswelt eng miteinander verzahnt



Prozesse und Schnittstellen entlang der Wertschöpfungskette und generiert durch eine höhere IT-Unterstützung Effektivitäts- und Effizienzvorteile. Darüber hinaus kann die Digitalisierung einen wertvollen Beitrag zur Sicherstellung einer attraktiven Arbeitswelt leisten. Dies setzt allerdings voraus, dass Mitarbeiter in den Digitalisierungsprozess eingebunden werden und sich entsprechend weiterentwickeln, um erforderliche digitale Kompetenzen aufzubauen. Diese Bemühungen werden in Zukunft intensiviert werden.

In Ergänzung dazu bietet die Digitalisierung im Sinne des qualitativen Wachstums die Möglichkeit, durch eine gezielte Erweiterung des Leistungsspektrums mit innovativen Angeboten den veränderten Kundenerwartungen gerecht zu werden und sich im Zuge einer konsequenten Kundenorientierung neue Ertragspotenziale zu erschließen.

KUNDENORIENTIERUNG IM RAHMEN DES QUALITATIVEN WACHSTUMS

Der Entwicklungspfad qualitatives Wachstum wird maßgeblich durch die konsequente Umsetzung der Portfoliostrategie geprägt. Ziel ist es, die Struktur sowie die Qualität des Immobilienportfolios zu verbessern und dadurch dessen Werthaltigkeit kontinuierlich zu steigern.

Auf der einen Seite wird dies durch die konsequente Weiterentwicklung des Kernbestandes über nochmals erhöhte Modernisierungsinvestitionen sowie über fortlaufende Instandhaltungsmaßnahmen realisiert. In Ergänzung dazu wird der Kernbestand durch Erwerbe und Neubaumaßnahmen, insbesondere in neuen Quartieren und Wachstumsmärkten, erweitert. Insgesamt wird VIVAWEST in den nächsten fünf Jahren das Investitionsvolumen für Neubauten ausgehend von einem Ist in 2016 in Höhe von rund 80 Millionen Euro auf durchschnittlich rund 133 Millionen Euro jährlich und das Volumen für energetische Modernisierungen von durchschnittlich rund 74 Millionen auf 94 Millionen Euro jährlich steigern.

Auf der anderen Seite wird VIVAWEST die Portfolioumschichtung durch den gezielten Verkauf vor allem von Ein- und Zweifamilienhäusern forcieren, die sich bedingt durch ihre Gebäude- und Grundstückseigenschaften nicht für eine langfristige Bewirtschaftung eignen.

Auf diese Weise wird sichergestellt, dass der Wohnungsbestand sukzessive an die veränderten Anforderungen und Bedürfnisse der Mieter angepasst wird, die insbesondere aus den Megatrends demografische Entwicklung sowie Wertewandel und Energiewende resultieren. Damit wird die langfristige Vermietbarkeit sichergestellt und das Fundament für den ökonomischen Erfolg des Konzerns in der Zukunft gelegt.



MODERNISIERUNG



ECKDATEN

Maßnahme

Modernisierung

Wohnungen 88

Wohnungsgrößen

Ø 56 m² (54–58 m²)

Fertiggestellt:

88 Wohnungen,
davon 24 in 2016



ALSDORF (BEETHOVENSTR. 20-34, 29-31, TALSTR. 17-19, 30-36, WEIDENHOF 38-48)



ECKDATEN

Maßnahme

Modernisierung

Wohnungen 98

Wohnungsgrößen

Ø 65 m² (62–67 m²)

Fertiggestellt:

98 Wohnungen
in 2016



DINSLAKEN (AUGUSTASTR. 170-172, SEDANSTR. 1-7, 23-37, KATHARINENSTR. 2-4, LUISENSTR. 130, WEISSENBURGSTR. 45-55)



ECKDATEN

Maßnahme

Modernisierung

Wohnungen 86

Wohnungsgrößen

Ø 62 m² (62–64 m²)

Fertiggestellt:

86 Wohnungen,
davon 42 in 2016



ESSEN (ERLENKAMPSWEG 13-45)



ECKDATEN

Maßnahme

Modernisierung

Wohnungen 82

Wohnungsgrößen

Ø 65 m² (62–67 m²)

Fertiggestellt:

82 Wohnungen
in 2016



LÜNEN (BAUERHEIDE 1-15, 23-25, FRIEDRICHSTR. 68, 68A, 70-78)

NEUBAU



ECKDATEN

Maßnahme

Erwerb schlüsselfertiger
Neubau

Wohnungen 46

Wohnungsgrößen

Ø 85 m² (52–109 m²)

Bauzeiten

Baubeginn 01/2017
Fertigstellung gepl. 08/2018



ESSEN (MÜLLER-BRESLAU-STR.)



ECKDATEN

Maßnahme

Neubau auf eigenem
Grundstück

Wohnungen 21

Wohnungsgrößen

Ø 57 m² (50–61 m²)

Bauzeiten

Baubeginn 02/2015
Fertigstellung 08/2016



BOCHUM (IGELSTR., ALTE WESTSTR.)



BONN (PFARRER-BYNS-STRASSE)



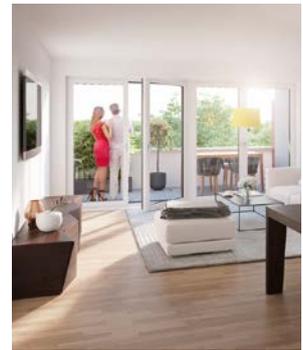
ECKDATEN

Maßnahme
Erwerb schlüsselfertiger
Neubau

Wohnungen 49

Wohnungsgrößen
Ø 73 m² (41–96 m²)

Bauzeiten
Baubeginn 07/2015
Fertigstellung 01/2017



ECKDATEN

Maßnahme
Neubau auf eigenem
Grundstück

Wohnungen 32

Wohnungsgrößen
Ø 63 m² (59–67 m²)

Bauzeiten
Baubeginn 11/2015
Fertigstellung 12/2016



ESSEN (SCHÜRENFELD 38-40 – I. BA, PILOTPROJEKT)



ERWERBE



ECKDATEN

Maßnahme

Bestandserwerb

Wohnungen 530

Wohnungsgrößen

Ø 75 m² (32–117 m²)

Besitzübergang

01.01./01.02./01.03.2017



BONN UND RHEIN-SIEG-KREIS (RHEINLAND-PORTFOLIOS I + II)



ECKDATEN

Maßnahme

Bestandserwerb

Wohnungen 154

Wohnungsgrößen

Ø 66 m² (42–92 m²)

Besitzübergang

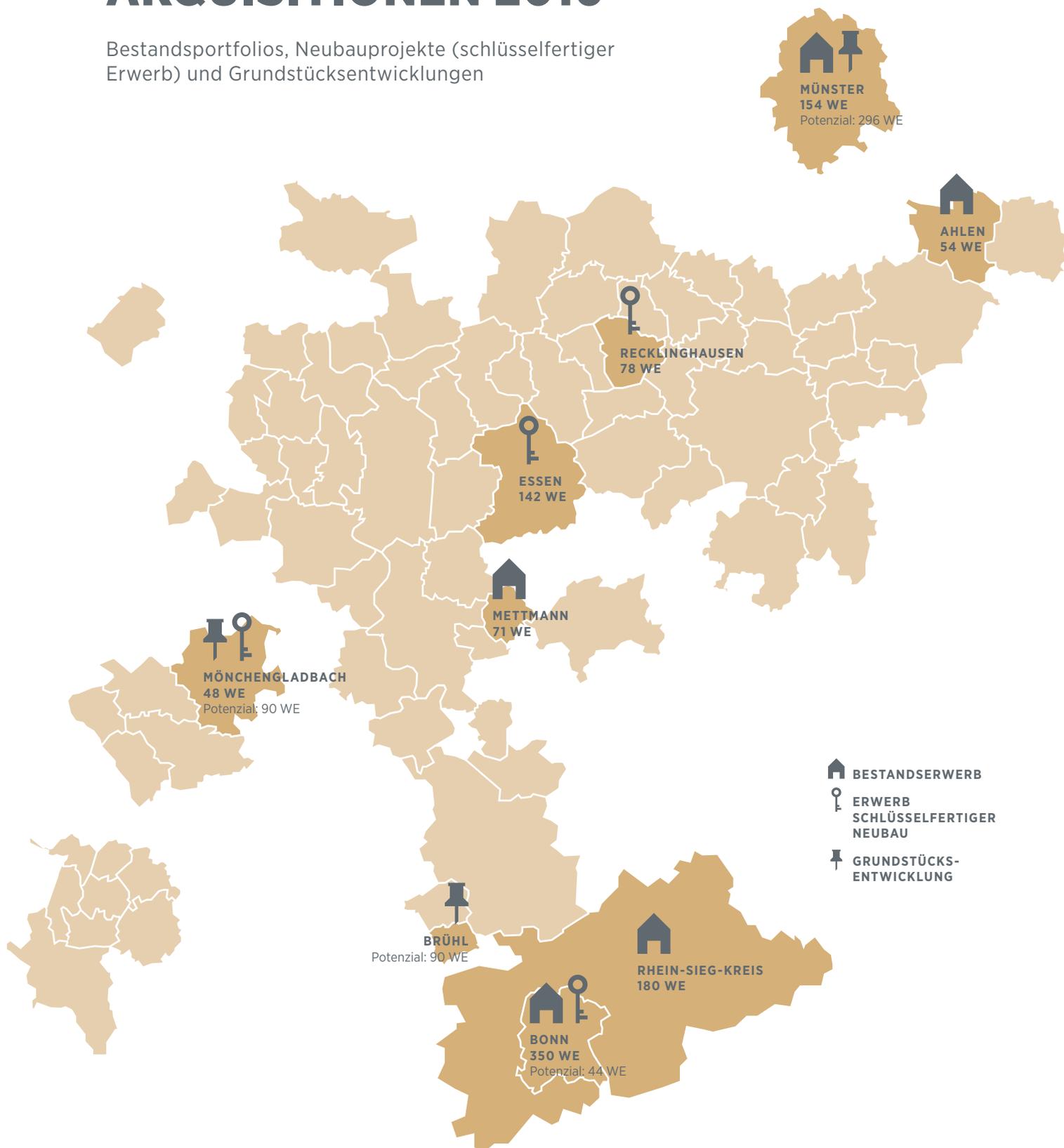
01.05./01.07.2016



MÜNSTER (HOFFMANN-VON-FALLERSLEBEN-WEG 88-98, FLEIGESTR. 50, 53, 55, IM STEMMEN 33-39)

AKQUISITIONEN 2016

Bestandsportfolios, Neubauprojekte (schlüsselfertiger Erwerb) und Grundstücksentwicklungen



KUNDENNÄHE

SERVICE LEBEN.

DIE BEDÜRFNISSE UND WÜNSCHE DER MIETER
SIND VIELFÄLTIG. VIVAWEST STELLT SIE
IN DEN MITTELPUNKT UND HANDELT DANACH

SCHNELL UND ZUVERLÄSSIG FÜR DEN KUNDEN ERREICHBAR

Mit 14 Kundencentern, rund 40 Servicebüros und einer zentralen Kundenberatung ist VIVAWEST für die Mieter bequem zu erreichen. Mit einem eigenen Kundenportal werden außerdem Möglichkeiten der modernen Technik für einen komfortablen Rundum-Service genutzt. Dazu gehört, dass Anfragen schnell den richtigen Adressaten finden, wenn Mieter etwa Kleinreparaturen bei unseren Partnern in Auftrag geben. Selbstverständlich sind unsere Wohnungen mit leistungsfähigen Multimediaanschlüssen ausgestattet



500.000

LEBENSRETTETTER INSTALLIERT

Alle Wohnungen
sind mit Rauchwarnmeldern
ausgestattet worden



”

KLEINERE SCHÄDEN
VERSUCHE ICH IMMER
DIREKT ZU BEHEBEN.
DAS IST MIR WICHTIG,
DAMIT DIE KUNDEN
ZUFRIEDEN SIND

Chris Kalde, Elektromonteur RHZ

“





Mitarbeiter des Kundencenters Moers mit Leiter Christoph Wilczok (links)

RUNDUM-DIENST AM KUNDEN

Vor Ort, telefonisch und online mit dem Kundenportal ist VIVAWEST für die Mieter da

VIVAWEST versteht sich als modernes Wohnungs- und Dienstleistungsunternehmen. Unser dauerhafter Erfolg setzt ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit voraus. Die passende Wohnung ist aber nur ein Faktor, um Kunden zu gewinnen, zufriedenzustellen und zu halten. Neben Lage, Größe und Ausstattungsmerkmalen der Wohnung spielen auch Werte wie Vertrauen und Verbindlichkeit zwischen Mieter und Vermieter eine große Rolle. VIVAWEST pflegt deshalb den persönlichen Kontakt ganz bewusst – die Nähe zum Kunden ist ein wesentlicher Teil unseres Geschäftsmodells.

Für die rund 300.000 Menschen, denen wir ein Zuhause geben, engagieren sich rund 300 Mitarbeiter in 14 Kundencentern, drei Außenstellen und rund 40 Servicebüros vor Ort. Qualifizierte Vermieter, Kundenberater, Bestandstechniker und Sozialberater kümmern sich um die Fragen und Anliegen unserer Kunden direkt in den Quartieren. Nur intakte und sozial ausgewogene Quartiere schaffen ein lebenswertes Wohnumfeld und sichern so auch unseren nachhaltigen Erfolg. Wesentliche Voraussetzungen hierfür sind die Auswahl passender Mieter und eine vertrauensvolle und professionelle Kunden-



WOHNEN, WO DAS HERZ SCHLÄGT

VIVAWEST bietet einen umfassenden Service und kümmert sich schnell und zuverlässig um die Anliegen der Kunden

betreuung. Wir sind gut vernetzt mit anderen lokalen Akteuren in den Quartieren und fördern gemeinsam gute Nachbarschaften mit einer Vielzahl von Treffpunkten, Projekten und verschiedenen Aktionen.

TELEFONISCHER KUNDENSERVICE

Ein Großteil der Kunden meldet sich noch immer telefonisch bei uns. Infolge der fortschreitenden Digitalisierung der Gesellschaft nehmen aber auch E-Mails und Anfragen über unser neues Kundenportal stetig zu. Die Reaktionsgeschwindigkeit und Erreichbarkeit sowie verbindliche Informationen im Erstkontakt sind für einen modernen Kundenservice wichtiger denn je. Deshalb haben wir als Ergänzung unserer Vor-Ort-Präsenz seit Jahren eine zentrale Kundenberatung, die wir kontinuierlich weiterentwickeln. Damit sichern wir Erreichbarkeit und Verbindlichkeit auf hohem Niveau für unsere Kunden und Interessenten. Rund 50 Mitarbeiter betreuen in verschiedenen Teams die Bestandskunden und die, die VIVAWEST-Mieter werden wollen. Alle Teams bestehen aus ausgebildeten Immobilienkaufleuten und haben das erforderliche wohnungswirtschaftliche Know-how. Das sichert eine hohe Beratungsqualität für unsere Kunden. Viele Anliegen können daher bereits im ersten Telefonat erledigt werden.

Die schnelle Bearbeitung von Kundenanliegen wird durch unser Kundenkontaktmanagementsystem unterstützt. In diesem werden alle Kundenkontakte dokumentiert und workflowgesteuert bearbeitet. So kann jeder Mitarbeiter dem Kunden in Bezug auf unterschiedlichste Themen zum aktuellen Sachstand Auskunft geben. Sind Kundenanliegen sehr spezifisch oder komplex, werden sie durch die zentrale Kundenberatung direkt zum richtigen Ansprechpartner in der zentralen Bewirtschaftung oder in eines der 14 Kundencenter weitergeleitet.

SERVICEAUSWERTUNG

Wichtig im Umgang mit Kundenanliegen sind kurze Wege, transparente Informationsprozesse sowie die wirkungsvolle Zusammenarbeit aller Beteiligten. Wie effizient dies geregelt wird, messen wir regelmäßig über ein Monitoring der Kennzahlen abgestimmter Service-Level wie Erreichbarkeit, Erstlösungsquote, Reaktionsgeschwindigkeit bei Weitervermittlung und vieles mehr. Die stetige Reflexion der selbst gesetzten Serviceansprüche und der Abgleich mit den Kundenanforderungen tragen dazu bei, Prozesse fortlaufend zu verbessern.

DIENSTLEISTUNGEN RUND UM DAS WOHNEN

Anders als viele Wettbewerber bietet VIVAWEST Dienstleistungen rund um das Wohnen aus einer Hand. Unter dem Dach der Vivawest Dienstleistungen GmbH sind operative Gesellschaften gebündelt, die sämtliche Leistungen erbringen, die in der Bewirtschaftung größerer Wohnimmobilienbestände erforderlich sind. Das gilt sowohl für Grün- und Freiflächenpflege, reicht über Instandhaltung und Modernisierung von Wohnungen, die Versorgung mit Kabelfernsehen und High-Speed-Internet bis zur Erstellung von Heizkostenabrechnungen.

Die RHZ Handwerks-Zentrum GmbH erbringt Handwerksdienstleistungen vor allem im Bereich Kleinreparaturmanagement, wenn etwa der Wasserhahn tropft oder das Fenster klemmt. Wir wollen, dass unseren Mietern in solchen Fällen schnell geholfen wird. Deshalb können sie kleinere Reparaturen direkt bei unseren Handwerkspartnern in Auftrag geben. Das geht seit Jahresende 2016 nicht nur tele-



Michaela Ernst, Fachbereichsleiterin Zentrale Kundenberatung (rechts), mit ihrer Stellvertreterin Kerstin Breßer

fonisch, sondern auch digital über unser Kundenportal. Hier können Kunden den Reparaturbedarf jederzeit online melden. So wird eine kurzfristige Instandsetzung zur Zufriedenheit der Mieter gewährleistet. Durch das bewährte Modell, die Behebung kleinerer Mängel direkt durch den Mieter in Auftrag zu geben, werden Schäden schnell beseitigt. Aufwendige interne Abstimmungsprozesse entfallen.

Die Marienfeld Multimedia GmbH ist der kompetente Ansprechpartner für die multimediale Versorgung von Wohnanlagen. Das Unternehmen hat sich dabei auf Service- und Montagedienstleistungen im Bereich der Multimediaausstattung von Gebäuden und Wohnungen spezialisiert und in den letzten Jahren alle Wohnungen von VIVAWEST mit einem modernen Multimediaanschluss mit High-Speed-Internet ausgestattet. Als zusätzlichen Vorteil für unsere Mieter haben wir mit Unitymedia ein besonderes Angebot vereinbart: VIVAWEST-Mieter erhalten bei Buchung eines 2play- oder 3play-Kombipaketes aus Telefon und High-Speed-Internet sowie Kabel-TV dauerhaft 5 Euro Rabatt auf den Monatspreis. Auch

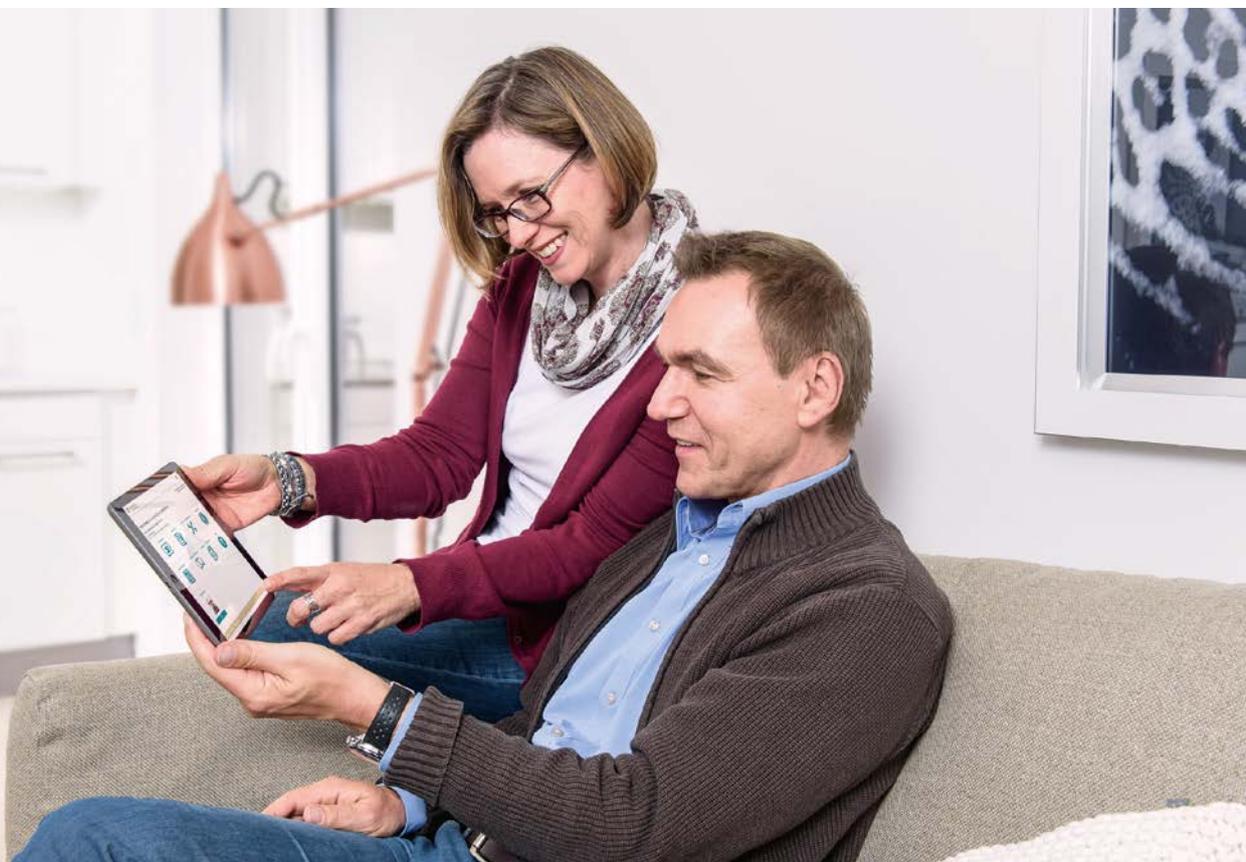
solche Angebote gehören für uns zu gutem Kundenservice.

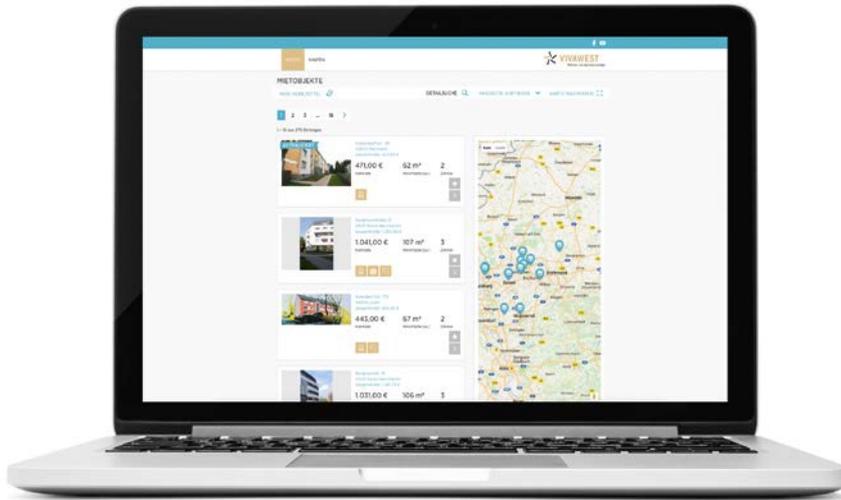
INTEGRATION UND VERNETZUNG

Unabhängig davon, wer für unsere Kunden eine Dienstleistung erbringt, ob Mitarbeiter aus dem Bereich Wohnen oder Dienstleistungen – am Ende beurteilen die Mieter den Kundenservice von VIVAWEST. Mit dem Anspruch, unsere Kundenorientierung stetig zu optimieren, sollen die Telefonservices der Dienstleistungsgesellschaften künftig in ein zentrales Servicecenter für alle konzern-eigenen Dienstleistungsgesellschaften überführt werden. So sind die Kunden mit ihrem Anliegen, ob zum Multimediaanschluss, zur Ablesung der Heizkostenverteiler oder bei einer Schadensmeldung, immer an der richtigen Adresse, ihnen kann schnell und professionell geholfen werden.

Durch die digitale Vernetzung, insbesondere durch eine gemeinsame Telefonanlage für die Mitarbeiter des Immobilien- und des Dienstleistungsbereiches, werden die Wege weiter verkürzt und der Service für unsere Kunden verbessert. Ziel ist es, dass unsere Mieter mit jedem

Mieter Kerstin Wolf und Torsten Borgers freuen sich über den Service, den das Kundenportal bietet





VIVAWEST hat die Online-Immobilienuche für Interessenten übersichtlich gestaltet

Anliegen schnell den richtigen Ansprechpartner im Unternehmen erreichen. Dies erhöht nicht nur die Verbindlichkeit gegenüber dem Kunden, sondern sorgt auch für eine effiziente Bearbeitung der Anliegen im Vivawest-Konzern. Doppelarbeit, aufwendige Abstimmungsprozesse und zeitraubende Recherchen sollen so auf ein Minimum reduziert werden.

ONLINE-IMMOBILIENSUCHE

Im Web und mobil erreichbar zu sein, ist im Zeitalter von Smartphone und Tablet ein wichtiger Schritt hin zu mehr Kundenorientierung. Online zu sein ist Alltag – inzwischen auch mobil. Für das kommunikative Tor zur Welt haben wir auch die Immobiliensuche auf unserer Homepage angepasst, um sie für Interessenten so angenehm wie möglich zu gestalten und ihren Wünschen nach passendem Wohnraum bestmöglich zu entsprechen. Durch einen individuell konfigurierbaren Filter werden die passenden Immobilien aus dem Portfolio herausgesucht und in einer Ergebnisliste angezeigt. Dabei stehen übersichtliches Design, intuitive Bedienung und rasche Auffindbarkeit aller Funktionen im Vordergrund.

Im Hintergrund wird dafür gesorgt, dass dem Interessenten mit jedem gewählten Suchparameter sofort angezeigt wird, wie viele Objekte seine Ergebnisliste enthält. Die entsprechenden Wohnungsangebote werden in einer Übersichtskarte dargestellt, sodass erkennbar ist, wo das Objekt innerhalb der Stadt liegt. Zudem besteht die Möglichkeit, die

Suche zu verfeinern und Kriterien zu definieren, beispielsweise ob ein Balkon oder eine Einbauküche vorhanden ist. Das responsive Design optimiert die Suche überdies für mobile Endgeräte, sodass Interessenten auch von unterwegs die Möglichkeit haben, sich das aktuelle Wohnungsangebot von VIVAWEST anzusehen und ihre Wunschwohnung zu finden.

VIVAWEST-KUNDENPORTAL

Um jederzeit für unsere Kunden erreichbar zu sein und ihnen mehr und flexiblere Kommunikationsmöglichkeiten mit VIVAWEST anzubieten, haben wir zum Jahresende 2016 ein eigenes Online-Kundenportal eingeführt. Hier haben die Kunden unter anderem Einblick in ihr Vertragskonto, können die letzten Betriebs- und Heizkostenabrechnungen einsehen, persönliche Daten ändern und kleinere Reparaturen direkt bei dem Handwerksdienstleister beauftragen. Das Stichwort lautet „Sofa-Surfing“ – die Möglichkeit, über mobile Endgeräte von nahezu überall auf Daten zuzugreifen und entsprechend schnell, einfach, effektiv und flexibel zu jeder Zeit mit VIVAWEST zu kommunizieren. Durch das Kundenportal können wir unseren Mietern attraktive, zeitgemäße Services bieten, die die absehbare Verlagerung der Kommunikationskanäle antizipieren. Die damit einhergehende Senkung des Anrufvolumens führt dazu, dass die Mitarbeiter der zentralen Kundenberatung, der Kundencenter und der zentralen Bewirtschaftung sich besser auf beratungsin intensive Aufgaben konzentrieren können.



DIGITALISIERUNG

Digitale Kanäle und Angebote werden im Kundenservice von VIVAWEST immer wichtiger

ZUFRIEDENE MIETER

Wir wollten wissen: Erfüllt VIVAWEST die Erwartungen der Interessenten und Kunden? In Tests und Befragungen gab es gute Noten

Präsenz vor Ort gepaart mit einem zentralen Kundenservice und eine Vielzahl von zusätzlichen (digitalen) Serviceleistungen sind wesentliche Bestandteile des Leistungsspektrums von VIVAWEST. Um dem eigenen Anspruch der durchgängigen Kundenorientierung auch zukünftig gerecht zu werden, sind wir bestrebt, unseren Service weiterzuentwickeln. Im Jahr 2016 hat VIVAWEST deshalb die Zufriedenheit ihrer Kunden entlang aller Neu- und Bestandskundenprozesse kritisch hinterfragt. Denn das Kundenfeedback ist einer der wichtigsten Indikatoren zur Messung der Kundenzufriedenheit.

Für die Erhebungen – in Form eines Mystery Shoppings mit Testinteressenten und einer repräsentativen Mieterbefragung – hat VIVAWEST auf die jahrelange Erfahrung von Analyse & Konzepte zurückgegriffen, einer unabhängigen Beratungsgesellschaft aus Hamburg. Nicht zuletzt um Benchmarks zu anderen Wohnungsunternehmen als Bewertungsgrundlage nutzen zu können, aber auch um sicherzustellen, dass sämtliche Antworten anonym und vertraulich behandelt werden.

MYSTERY SHOPPING

Bereits im Jahr 2013 hatte VIVAWEST den eigenen Vermietungsprozess einem Kundenfeedback unterzogen. Im Geschäftsjahr 2016 folgte nun das zweite Mystery Shopping. In einem standardisierten Testverfahren wurden über das ganze Jahr unter Berücksichtigung aller saisonalen Facetten die verschiedenen Phasen der Vermietung geprüft – von der telefonischen oder persönlichen Kontaktaufnahme über die Beratungssituation bis hin zu der Wohnungs-

besichtigung und dem Nachfassen. Mit dem Ziel, die Servicequalität und Vertriebsorientierung aus Interessentensicht zu bewerten und Optimierungspotenziale entlang des gesamten Vermietungsprozesses abzuleiten, gab es über das gesamte Jahr mehr als 1.000 Testkontakte.

In jedem Quartal wurde ein Zwischenbericht erstellt, damit Anpassungen der Geschäftsprozesse unmittelbar auf ihre Wirkung hin überprüft werden konnten. Für die einzelnen Mitarbeiter von VIVAWEST bestand darüber hinaus die Möglichkeit, ein individuelles Feedback zu

Mieterbefragung. Im Telefongespräch wurden bestimmte Themen vertieft





Mariola Isa beteiligte sich an der Mieterbefragung und gewann bei der damit kombinierten Verlosung ein iPad. Horst Siegesmund vom Kundencenter Recklinghausen überreichte den Preis



BEFRAGUNG

Mit mehr als 700 Kunden wurden im Nachgang zur schriftlichen Mieterbefragung vertiefende Telefoninterviews geführt

Kontakten mit Testkunden zu erhalten. Diese Einzelergebnisse wurden ausschließlich dem jeweiligen Mitarbeiter zur Verfügung gestellt.

MIETERBEFRAGUNG

Doch nicht nur die zukünftigen Kunden liegen VIVAWEST am Herzen, sondern vor allem auch die aktuellen Mieter. Deshalb wurde zusätzlich im Rahmen einer repräsentativen Mieterbefragung analysiert, was die Mieter von ihrem Vermieter erwarten und ob VIVAWEST dem gerecht wird.

In dieser ersten großen Befragung seit dem Start von VIVAWEST wurden die unterschiedlichen Kontaktpunkte eines Mieters berücksichtigt, um Rückschlüsse auf die Kundenorientierung in den unterschiedlichen Prozessen ziehen zu können. Dabei wurde das gesamte Leistungsbündel „Wohnen“ betrachtet, von der eigentlichen Hauptleistung über die Nebenleistungen wie Handwerksdienstleistungen, Grünflächenpflege oder Multimediansversorgung bis hin zu möglichen Zusatzleistungen, die sich Mieter heute für die Zukunft wünschen.

ZENTRALE ERGEBNISSE

In einer ersten Phase von Februar bis April 2016 wurden insgesamt 40.000 Mieterhaushalte angeschrieben. Mit einer Rücklaufquote von fast 25 Prozent war die Teilnahme sehr groß. Im Zeitraum Juli bis August folgte eine telefonische Befragung von mehr als 700 Mietern. In dieser zweiten Phase wurden zentrale Erkenntnisse



VIVAWEST MACHT
VIELES RICHTIG
UND SCHNEIDET MIT
DER FREUNDLICHKEIT
DER MITARBEITER
BESSER AB ALS
ANDERE WOHNUNGS-
UNTERNEHMEN

Ergebnis der Mieterbefragung



aus der schriftlichen Erhebung hinterfragt und so die Grundlage zur systematischen Ableitung konkreter Maßnahmen gelegt.

Die Auswertung der beiden Zufriedenheitsanalysen zeigt: VIVAWEST macht vieles richtig. Der Großteil der Befragten ist zufrieden mit ihrem Vermieter und würde VIVAWEST weiterempfehlen. Vor allem Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter wurden besser bewertet als bei anderen Wohnungsunternehmen.

Auf den grundsätzlich guten Ergebnissen will sich VIVAWEST aber nicht ausruhen, schließlich wurden Handlungsfelder identifiziert, an denen es gemeinsam zu arbeiten gilt. Dazu gehören insbesondere eine erhöhte Verbindlichkeit, das Schaffen von mehr Transparenz und das damit einhergehende Bereitstellen von Informationen für unsere Kunden. Auch in Bezug auf die Pflege der Außenanlagen und das äußere Erscheinungsbild des Wohnumfeldes sehen unsere Kunden noch Verbesserungspotenzial.

Mit laufenden Projekten, wie zum Beispiel dem Kundenportal, dem zentralen Kontakteingang oder dem Konzept Quartier+, geht VIVAWEST bereits heute einen Großteil der identifizierten Handlungsfelder aktiv an. Damit jedoch nicht genug, denn ergänzend zu den laufenden Projekten wurden je Handlungsfeld auch weitere konkrete Maßnahmen abgeleitet, die sukzessive umgesetzt werden. VIVAWEST sieht sich damit auf dem richtigen Weg, die Kundenorientierung stetig zu steigern.



Kurzer Draht: Die Handwerker werden zeitnah über Schadensmeldungen und Terminanfragen informiert

KLEINE REPARATUREN – GROSSER SERVICE

Die Behebung geringer Schäden können Mieter von VIVAWEST unkompliziert selbst in Auftrag geben

RHZ ist das Handwerkszentrum im Vivawest-Konzern. Über 350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erbringen für VIVAWEST Leistungen in den Bereichen Instandhaltung, Verkehrs-sicherung sowie Wohnungs- und Heizungsmodernisierung. Allein im Bereich Instandhaltung werden jährlich rund 147.000 Schäden behoben und etwa 17.500 Heizungsanlagen gewartet. Mit den Gewerken Heizung, Sanitär, Schreiner, Dach, Elektro, Maler und Maurer deckt RHZ nahezu alle immobiliennahen Handwerksleistungen ab.

RHZ setzt für VIVAWEST zwei strategische Ziele um: die konsequente Einhaltung des Ser-

vicegedankens zur konstanten Steigerung der Zufriedenheit der Mieter sowie die Werterhaltung des Wohnungsbestandes.

WENN DER WASSERHAHN TROPFT

Der Wasserhahn tropft, die Heizung bleibt kalt, das Fenster klemmt: Für derartige Kleininstandsetzungsleistungen können sich unsere Mieter direkt und unbürokratisch an das Servicecenter von RHZ wenden. Gut 60 Prozent der jährlich anfallenden Kleinreparaturen in Mieterhand (KiM) werden von RHZ-Monteuren ausgeführt. Sie arbeiten fachlich versiert und zuverlässig. Das Servicecenter nimmt die Schadensmeldun-



gen an, klassifiziert sie und terminiert sie umgehend. Sollte es sich um einen Notfall handeln, wie einen Rohrbruch oder einen kompletten Ausfall der Heizung bei extremer Kälte, wird der Schaden entweder am gleichen Tag behoben oder es wird eine Überbrückungsversorgung installiert.

SCHADEN MELDEN IM KUNDENPORTAL

Neben der telefonischen Schadensmeldung besteht auch die Möglichkeit, Reparaturaufträge über das neue VIVAWEST-Kundenportal zu melden. Dabei hilft das System dem Mieter durch einen interaktiven Fragebogen bei der Klassifizierung des Schadens oder Vorfalles. Mit Hilfe eines Schadensschlüssels wird der Auftrag automatisch priorisiert und einem Gewerk zugeordnet. Das System prüft im Anschluss, welcher Monteur für die Schadensbehebung zeitnah zur Verfügung steht. Unser Mieter erhält unmittelbar einen Terminvorschlag mit einem entsprechenden Zeitfenster für die Reparatur.

Diese Möglichkeit der Terminvereinbarung wurde im Einzugsbereich des Kundencenters Essen in der zweiten Jahreshälfte 2016 mit so großem Erfolg erprobt, dass das Kundenportal seit Dezember 2016 flächendeckend arbei-

tet und nun allen Mietern von VIVAWEST zur Verfügung steht.

MEHR FLEXIBILITÄT FÜR MIETER

Um die zeitliche Beanspruchung unserer Kunden auf ein Minimum zu reduzieren, können die Mieter auf Wunsch eine Kurzmitteilung (SMS) auf ihr Mobiltelefon erhalten. Hierfür ist lediglich erforderlich, dass der Mieter der Nutzung seiner Mobilfunknummer zustimmt. In diesem Fall wird am Vorabend des Monteureinsatzes eine SMS mit einer Terminangabe zur Reparatur mit einem Zeitrahmen von zwei Stunden übermittelt. Diese Möglichkeit der präzisen Termininformation besteht unabhängig vom Kontaktweg der Schadensmeldung – egal, ob diese telefonisch oder online per Kundenportal eingegangen ist. Grundsätzlich gilt, dass für alle Kontaktkanäle zur Schadensmeldung die gleiche Service- und Ausführungsqualität bei der Reparatur sichergestellt wird.

BESSERE PLANUNG

Die SMS-Benachrichtigung bietet nicht nur den Mieter Vorteile. Unser Dienstleister RHZ kann besser planen und trifft die Mieter deutlich häufiger an, weil sie zeitnah und verbindlich über den geplanten Einsatz in ihrer Wohnung informiert werden. Künftig sollen die Kunden zusätzlich eine Mitteilung erhalten, wenn sich der Monteur auf der Anfahrt befindet.

Handlungsmaxime von RHZ sind eine hohe handwerkliche Qualität und die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse. Gemeinsam sind wir der Überzeugung, dass unternehmerische Nachhaltigkeit, ein kundenorientierter Umgang mit den Mietern sowie zuverlässige Prozesse die wesentlichen Voraussetzungen hierfür sind.

SERVICEBEWERTUNG

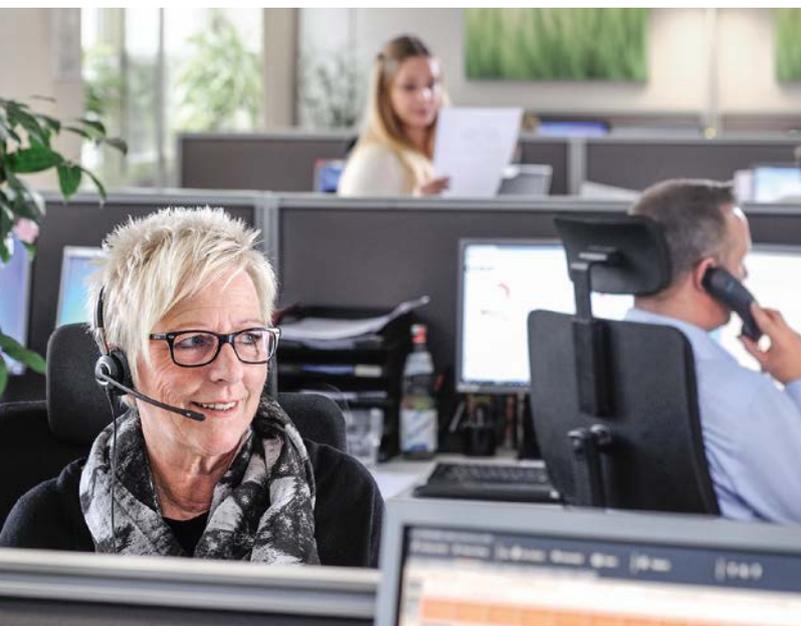
Zur Qualitätssicherung sowie zur stetigen Weiterentwicklung der Kundenorientierung werden VIVAWEST-Mieter in regelmäßigen Abständen repräsentativ darüber befragt, wie gut die Abwicklung von Kleinreparaturen in der Praxis funktioniert. Dabei hat sich gezeigt, dass die weit überwiegende Mehrheit der von uns befragten Kunden mit der Schadensabwicklung und -behebung durch die Handwerkspartner zufrieden ist.



SCHNELL ZUR STELLE

Etwa 147.000 Schäden hat das RHZ Handwerkszentrum 2016 in den Wohnungen von VIVAWEST-Mietern behoben

RHZ-Servicecenter: Hier laufen die Schadensmeldungen ein





Netzwerkstecker. Sie schaffen die Verbindung zu Routern, über die moderne Kommunikationstechnik ins Haus kommt

MULTIMEDIALE WOHNZUKUNFT

Bei VIVAWEST profitieren Kunden von einer zeitgemäßen Ausstattung mit TV- und Internet-Technik. Für viele ist das ein wichtiges Kriterium bei der Wohnungssuche



LEISTUNGSFÄHIGE TECHNIK

Rund 110.000
Wohnungen von
VIVAWEST wurden in
den vergangenen
Jahren mit modernsten
Multimediaanschlüssen
ausgestattet

Die Nachfrage nach Multimediaprodukten wächst. Daraus ergeben sich über die digitale Grundausstattung der Wohnung hinaus neue Anforderungen von Kunden, die Wohnungsunternehmen gemeinsam mit Anbietern der Telekommunikationsbranche bedienen sollten. Beim TV der Zukunft sind zeitversetztes Fernsehen, hohe Auflösung und fremdsprachige Angebote wichtig. Zur technischen Basisausstattung der Wohnung gehört heute zudem ein Internetanschluss. Bandbreitenpotenzial, Versorgungssicherheit und Bedienungsfreundlichkeit sind dabei zentrale Anforderungen.

Um diesen Standard für rund 110.000 Wohnungen zu realisieren, hat VIVAWEST gemeinsam mit dem Konzerndienstleister Marienfeld Multimedia als Spezialist für Kommunikationstechnik sowie Unitymedia als Versorger und Netzbetreiber die leistungsfähigste Technik installiert. Heute gibt es für alle technisch umrüstbaren VIVAWEST-Wohnungen neben dem klassischen TV-Anschluss leistungsfähiges Internet und Telefonie nach neuesten Standards.

Mieter Omar Barboza-Kostiuk aus Herne zum Beispiel zeigt sich vom Angebot zum Vor-

teilspreisbegeistert: „Mehr Leistung für weniger Geld? Als uns VIVAWEST über die Umstellung informierte, dachten wir zuerst, das könnte ein Missverständnis sein, aber es stimmt wirklich: Wir zahlen weniger, haben aber neben Internet und Telefon jetzt noch Kabel-TV mit zusätzlichen Programmen in unserer Muttersprache.“

„Die Umstellung auf den neuen Standard haben wir so kundenfreundlich wie möglich gestaltet“, sagt Marienfeld Multimedia-Geschäftsführer Achim Todeskino. So freute sich Melanie Schürstedt aus Bochum vor allem über die reibungslose Installation ihrer neuen Multimediaversorgung: „Der Umbau verlief komplikationslos. Vorteilhaft ist zudem, dass alle Formalitäten wie die Kündigung beim vorherigen Anbieter durch Unitymedia abgewickelt wurden.“

„Den großen Zuspruch seitens der Mieter führen wir nicht zuletzt auf die persönliche Kommunikation zurück. Unklarheiten wurden im persönlichen Gespräch im Rahmen eigens eingerichteter Mietersprechstunden geklärt“, erläutert Projektleiterin Sabine Thöne. Die Mitarbeiter der Kundencenter und der zentralen Kundenberatung wurden ausführlich geschult.

LEBENSRETTNER FÜR ALLE

Zur Sicherheit der Mieter sind die Wohnungen von VIVAWEST mit Rauchwarnmeldern ausgestattet worden

Rauchwarnmelder können Leben retten. Für Eigentümer von Wohnimmobilien besteht in vielen Bundesländern die Pflicht, zur Sicherheit der Mieter alle Wohnungen mit Rauchwarnmeldern auszustatten. In Nordrhein-Westfalen gilt diese Verpflichtung ab dem 1. Januar 2017. Der Konzerndienstleister SKIBATRON unterstützte sowohl seinen Hauptkunden VIVAWEST als auch Drittmarkt-Kunden bei der Umsetzung dieser gesetzlichen Vorgabe.

ARBEITEN PLANMÄSSIG ABGESCHLOSSEN

Im Wohnungsbestand von VIVAWEST wurde mit den Montagen im September 2015 begonnen. Die Arbeiten wurden planmäßig im Dezember 2016 beendet. Anschließend wurden ab Anfang 2017 neue Rauchwarnmelder auch in den Wohnungen installiert, die bereits in der

Installation der Rauchwarnmelder durch den Fachmann: ohne Bohren



Vergangenheit mit Geräten einer anderen Generation ausgestattet worden waren.

OPTIMALER SCHUTZ

Gemäß der gültigen technischen Norm (DIN 14676) müssen mindestens alle Schlafräume sowie Fluchtwege (Flure innerhalb der Wohnung) ausgestattet werden. Im Interesse einer höheren Sicherheit ihrer Kunden hat VIVAWEST SKIBATRON jedoch beauftragt, zusätzlich auch in den Wohnräumen Geräte zu montieren, um so den durch die DIN empfohlenen optimalen Schutz zu erreichen. Insgesamt wurden somit etwa 500.000 Rauchwarnmelder installiert.

NEUESTE TECHNOLOGIE

Eingebaut wurden professionelle Geräte mit höchstem Sicherheitsstandard und neuester Technologie für eine lange Lebensdauer. Eine optimierte Rauchkammer in Verbindung mit der neuesten Prozessortechnologie sorgt für einen sicheren Betrieb – und das auf lange Sicht, denn die fest eingebaute Hochleistungs-batterie arbeitet zuverlässig über die volle Einsatzdauer von mindestens zehn Jahren. Die Geräte erfüllen alle Anforderungen der einschlägigen Zertifizierungen und entsprechen darüber hinaus auch der hochwertigen Q-Label-Richtlinie der „Vereinigung zur Förderung des Deutschen Brandschutzes e.V.“ (vfdb), in der auch die Berufsfeuerwehren engagiert sind.

Sowohl über mehrere Artikel in der Mieterzeitschrift „bei uns“ als auch über ein individuelles Ankündigungsschreiben sowie rechtzeitige Aushänge in den Treppenhäusern wurden alle Mieter über die Funktion und Bedienung der Geräte sowie den Montage- und einen Ersatztermin informiert. Als zusätzlichen Service hatte SKIBATRON den Mietern darüber hinaus einen dritten, kostenlosen Wochenend- oder Feierabendtermin angeboten.



VIVAWEST-Mieter Reinhold Neumann beobachtet die Arbeiten



ES IST EIN BERUHIGENDES GEFÜHL ZU WISSEN, DASS DIE RAUCHWARNMELDER IM BRANDFALL ALARM SCHLAGEN. DIE INSTALLATION DER GERÄTE VERLIEF REIBUNGSLOS, SAUBER UND SCHNELL

Reinhold Neumann,
Mieter in Recklinghausen



NEUES BAD – MEHR WOHNQUALITÄT

Mieter sollen auch bei körperlichen Einschränkungen bequem baden oder duschen können. Und schön soll der Sanitärraum auch sein



Nach dem Umbau präsentiert sich das Bad deutlich aufgewertet



BADUMBAU

Mehr als 600 Bäder hat der Handwerksdienstleister RHZ in 2016 umgebaut. Für die Kunden bedeutet das deutlich mehr Komfort

Es gibt viele Gründe für eine Modernisierung des Bades. Der häufigste ist, dass dieser Raum auch bei körperlichen Einschränkungen bequem genutzt werden soll. Denn anderenfalls ist ein Verbleib in der Wohnung oft nicht möglich. Fast jeder stellt sich früher oder später die Frage: Werde ich im Alter in den eigenen vier Wänden noch eigenständig und selbstbestimmt leben können? Wichtiges Ziel einer Modernisierung ist es deshalb, die Barrieren im Badezimmer zu reduzieren.

Grund für eine Erneuerung des Bades kann aber auch sein, diesen Bereich der Wohnung zu einem Ort des besonderen Wohlbefindens umzugestalten. Neue Fliesen, schöne Armatu-

ren, ein schickes Waschbecken und eine neue Badewanne können den Charakter des Raumes nachhaltig aufwerten und eine neue Wohnqualität schaffen. Sehr häufig ist auch eine barrierefreie Dusche gefragt.

HOCHWERTIGES DESIGN

Seit 2016 bietet VIVAWEST den Mietern in Kooperation mit dem konzern-eigenen Handwerksunternehmen RHZ gezielt Badmodernisierungen an gegen Kostenbeteiligung über die Miete. Bei der Auswahl der Elemente legen wir großen Wert auf hochwertiges Design und renommierte Markenprodukte. Alle Bestandteile der neuen Bäder sind in Funktionalität und Stil aufeinander abgestimmt.

Die Resonanz der Mieter in Pilotquartieren ist sehr positiv. Neben der Freude über den neu gestalteten Sanitärbereich stellen viele Kunden erleichtert fest, dass die Umbauarbeiten sehr schnell erfolgen: In der Regel benötigen die erfahrenen Handwerker des RHZ für eine Baderneuerung maximal eine Woche. Dabei halten sie die Belastungen für die Mieter so gering wie möglich.

ZUSCHUSS VON DER PFLEGEKASSE

Viele ältere Mieter beziehen Pflegegeld. In diesem Fall bezuschusst die Pflegekasse die Badmodernisierung, sodass die Kostenbeteiligung der Kunden über die Miete weniger hoch ausfällt. Aber auch ohne eine Förderung findet das neue Angebot hohe Akzeptanz, bei älteren wie bei jüngeren Kunden. Von einer Baderneuerung profitiert VIVAWEST ebenfalls: Die Kunden sind zufrieden und werden seltener kündigen.

Nach dem erfolgreichen Start des Projektes „Badumbau im Bestand“ werden wir in 2017 weitere Quartiere auswählen, in denen wir unseren Mietern die Möglichkeit einer Baderneuerung anbieten.



Möblierte Wohnung in Essen. Die Zimmer sind mit nützlichen Dingen und passenden Accessoires ausgestattet

ZUHAUSE AUF ZEIT

In den LIMBECKER HÖFEN im Essener Universitätsviertel bietet VIVAWEST möblierte Wohnungen für eine bestimmte Dauer an



FLEXIBLE MIETDAUER

VIVAWEST bietet stilvolle und komplett eingerichtete Wohnungen als Alternative zu Hotels oder Pensionen an

In den letzten Jahren hat sich „Wohnen auf Zeit“ zu einem Trend entwickelt. Denn immer mehr Menschen, die für eine befristete Zeit in einer Stadt sind, wollen nicht wochen- oder monatelang in Hotels oder Pensionen übernachten, sondern das behagliche Gefühl der eigenen vier Wände erleben. Mit ihrem Angebot zum Kurzzeitwohnen hat VIVAWEST eine attraktive, kostengünstige und innovative Alternative für Mieter.

Beim Kurzzeitwohnen erhalten die Kunden eine vollständig möblierte und ausgestattete Wohnung, die ihnen für einen befristeten Zeitraum zur Verfügung steht. Ein schnelles Internet und zusätzliche, optional zu buchende Serviceleistungen wie zum Beispiel Reinigungs- und Wäscheservice runden das Angebot ab.

In zentraler Lage zwischen Essener Innenstadt und Universität befindet sich ein neues

Viertel zum Wohnen, Arbeiten und Erholen: die Grüne Mitte Essen. In dieser exklusiven Lage entwickelte VIVAWEST im Rahmen des Neubauprojektes LIMBECKER HÖFE ein Haus mit sieben Wohnungen, die die perfekte Lösung für anspruchsvolle Gäste mit dem Wunsch nach stilvollem Wohnen auf Zeit bieten. Mit ihrem Angebot spricht VIVAWEST insbesondere Young Professionals, Wochenendpendler, internationale Fachkräfte, Geschäftsleute und Neuankömmlinge in der Stadt an, die Qualität, Service und Flexibilität suchen. Darüber hinaus gewährleisten diese Kurzzeitwohnungen die Nähe zu Hochschuleinrichtungen, schnelle Verbindungen in das Umland und zu überregionalen Verkehrsverbindungen.

UNTERSCHIEDLICHE STILRICHTUNGEN

Die sechs Wohnungen mit durchschnittlich 72 Quadratmetern Wohnfläche sowie eine 127 Quadratmeter große Maisonettewohnung haben einen Balkon oder eine Terrasse und sind in drei Stilrichtungen eingerichtet: „Danish Light“, „Industrial Young“ und „Grey Goose“. Alle Wohnungen verfügen darüber hinaus über eine hochwertige Komplettausstattung mit Möbeln, Haushaltsgeräten und vielen anderen schönen sowie nützlichen Dingen, die sie zu einem attraktiven Zuhause machen. Hausmeisterservice, Grünflächenmanagement und Multimediaversorgung sind inklusive.

Auch die Schlafzimmer sind komplett eingerichtet





Die Siedlung Eicker Wiesen in Moers wird im Zuge des Pilotprojektes „Generationengerechtes Wohnen im Quartier“ modernisiert

GENERATIONENGERECHTES WOHNEN IM QUARTIER

VIVAWEST bringt sich mit der Großwohnsiedlung Moers Eicker Wiesen in einem Pilotprojekt der Landesregierung ein

Klimawandel und demografische Entwicklung sind eine besondere Herausforderung für die Wohnungswirtschaft. Steigende Mietnebenkosten machen es notwendig, Wohngebäude energetisch zu optimieren, Barrieren im Wohnbereich und im Wohnumfeld abzubauen sowie generationengerechte, bezahlbare Wohnangebote sowohl zu erhalten als auch neu zu schaffen. Die sich ständig verschärfenden gesetzlichen Anforderungen sind dabei eine besondere Hürde, denn Eigentümer wie VIVAWEST müssen vor allem unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten über Investitionen entscheiden.

Einen Ausweg aus diesem Dilemma sucht das Pilotprojekt „Audit Generationengerechtes Wohnen im Quartier“. Die Initiatoren NRW. BANK, Verein Familiengerechte Kommune e.V., Bertelsmann Stiftung, die Ministerien für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr NRW

(MBWSV) und für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter NRW (MGEPA) sowie der Verband der Wohnungswirtschaft Rheinland Westfalen wollen damit Quartiere im Sozialraum fördern und entwickeln und erhoffen sich, mit der Auditierung ein standardisiertes Verfahren für die gesamte Wohnungswirtschaft zu schaffen.

ABSCHLUSS MIT ZERTIFIKAT

Kern des Verfahrens ist ein Prozess, bei dem auf Grundlage einer detaillierten Quartiersanalyse Stärken und Schwächen des jeweiligen Bestandes herausgearbeitet und unter Beteiligung der Akteure vor Ort Umsetzungsmaßnahmen entwickelt werden. Nach erfolgreichem Abschluss dieses Prozesses steht die Verleihung des Zertifikats „Generationengerechtes Wohnen im Quartier“. Durch das Verfahren sollen in ausgewählten Wohnquartieren generationenge-



BEI DER SCHAFFUNG LEBENSWERTER,
DEMOGRAFIEFESTER QUARTIERE SIND
VIELE AKTEURINNEN UND AKTEURE
GEFRAGT. DIE WOHNUNGSWIRTSCHAFT
IST DABEI EIN WICHTIGER PARTNER

Barbara Steffens, Ministerin für Gesundheit, Emanzipation,
Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen



rechte Rahmenbedingungen verbindlich und nachhaltig geschaffen und gefestigt werden.

VIVAWEST hat sich 2016 entschlossen, mit den Eicker Wiesen in Moers ein Quartier in das Pilotprojekt einzubringen, das der Ära des sozialen Wohnungsbaus „auf der grünen Wiese“ entstammt. Als typische Großsiedlung der 1970er Jahre entworfen, umfasst die Anlage 614 Wohneinheiten in drei- bis neugeschossigen Mehrfamilienhäusern. Gemäß der damaligen Nachfrage weist der Wohnungsbestand zu fast 80 Prozent 3,5-Raum-Wohnungen auf. Das Wohnumfeld ist gepflegt, gleichwohl unverkennbar in die Jahre gekommen. So bieten sich kaum Betätigungs- und Verweil- oder nachbarschaftliche Begegnungsmöglichkeiten.

Als Problemsiedlung kann man die Eicker Wiesen nicht bezeichnen. Der Leerstand entspricht dem Durchschnitt und Imageverluste in der öffentlichen Wahrnehmung sind nicht zu verzeichnen. Dennoch hat VIVAWEST das Quartier als vorrangig revitalisierungsbedürftig identifiziert. Vor dem Hintergrund der Megatrends, die die Wohnungswirtschaft antizipieren muss, sind die Eicker Wiesen im aktuellen Zustand nicht ausreichend zukunftsfähig.

KOOPERATION MIT LOKALEN AKTEUREN

Im Rahmen des Audits bearbeitete VIVAWEST 2016 in Zusammenarbeit mit lokalen Akteuren die relevanten Themenfelder. Wohnungsqualität und Wohnumfeld sowie Steuerung, Vernetzung, Nachhaltigkeit und Gestaltung des sozialen Miteinanders standen dabei im Zentrum. Die in zahlreichen interdisziplinären Arbeitsrunden ausgearbeiteten Ergebnisse werden in einem „Integrierten Quartiersentwicklungskonzept“ als Zielsetzungen festgelegt.

In den Handlungsfeldern Wohnungsqualität und Wohnumfeld steht vor allem die qualitative Aufwertung der Gebäude und Wohnungen sowie der Außenanlagen im Mittelpunkt. Die geplante Großmodernisierung strebt ein weit- aus differenzierteres Wohnungsgemenge an, um künftig unterschiedliche Zielgruppen anzusprechen. Hierzu gehören zwangsläufig bauliche Eingriffe zum Abbau oder zur Verringerung von Barrieren sowohl in den Wohnungen selbst als auch in den Gebäuden und im Wohnumfeld. Die Außenanlagen sollen grundlegend neu gestaltet werden. Dazu kommt die vorgesehene Einrichtung eines Quartiersbüros, um die Bewohner für die Mitgestaltung ihres Lebensraumes aktivieren zu können. Das soziale Miteinander soll nachhaltig unterstützt werden. Hieran beteiligen sich in Moers soziale Akteure wie Caritas und Arbeiterwohlfahrt, aber auch kommunale und konfessionelle Träger.

PARKÄHNLICHES WOHNUMFELD

Die Konzeption der Quartiersentwicklung geht von einer stärkeren Einbindung des Wohnens in die unmittelbare städtebauliche und landschaftliche Umgebung aus. Um es mit den Worten des leitenden Architekten Andreas Georg Hanke auszudrücken: „A Walk in the Park – damit ist ein städtebauliches Leitbild gemeint, das von der Überlagerung der Landschaft und einem neuen parkähnlichen Wohnumfeld als Grundlage für ein generationenübergreifendes Quartier erzählt.“

Die Gebäude sollen den Planungen zufolge energetisch optimiert und nach einem einheitlichen Farbkonzept gestaltet werden, das warme Ziegelsteinfarben aufnimmt. Als Materialien sollen mineralische Putze zum Einsatz kommen, die in Ornamenttechniken gestaltet sind und an handwerklich gefertigte Häuser vergangener Zeiten erinnern. Die Eingänge sollen weitläufig barrierearm auch durch den Einbau von Aufzügen erschlossen werden. Dabei gilt es, den privaten Raum mit dem Gemeinschaftsraum und diesen wiederum mit dem parkgleichen Wohnumfeld zu verbinden, um einen fließenden Übergang aus der Wohnung in die Umgebung des Quartiers und schließlich hinaus in die Landschaft zu gestalten.



GENERATIONEN IM BLICK

Bei Modernisierungen und im Neubau berücksichtigt VIVAWEST die Wohnbedürfnisse verschiedener Altersgruppen

BARRIEREARM UND KOMFORTABEL

Außenanlagen sind ein Aushängeschild. VIVAWEST setzt auf maximalen Kundennutzen



Das Quartier „VIVA WEIDEN“ in Köln. Den Bau von Wegen, Hauseingängen und Treppenanlagen sowie die Bepflanzung der Grünflächen übernahm HVG Grünflächenmanagement

Der Vivawest-Konzern verfügt mit der HVG Grünflächenmanagement GmbH (HVG) über ein Tochterunternehmen für alle immobiliennahen Dienstleistungen in den „grünen“ Gewerken. Betreut und bewirtschaftet wird eine Fläche von 30 Millionen Quadratmetern mit Bäumen und Spielplätzen. Damit zählt HVG zu den namhaften Dienstleistern in der Branche. Neben der Pflege und Sicherung bestehender Außenanlagen und Freiflächen gehört die Neugestaltung der Anlagen rund um die Häuser zu den Kernkompetenzen des Unternehmens.

VIVAWEST engagiert sich stark in der Modernisierung ihrer Wohnungsbestände sowie im Neubau und prägt damit auch das Aussehen vieler Stadtteile. Der Gestaltung der Außenanlagen kommt dabei große Bedeutung zu, denn das Erscheinungsbild eines Quartiers hat starken Einfluss auf den Vermarktungserfolg und damit auf den Wert der Immobilien.

Landschaftsarchitekten und Ingenieure von HVG haben Grundbausteine als Module für die Gestaltung von Freianlagen entwickelt. Damit kann bereits in der Planungsphase die Basis für



MODULARE GESTALTUNG

Die Grün- und Freiflächen werden von HVG durch eine Kombination unterschiedlicher Grundbausteine gestaltet



Ein Sichtschutz für Müllcontainer gehört zur Gestaltung der Außenanlagen

”

ICH GUCKE NUR AUF
BÄUME UND GRÜN
UND DENKE OFTMALS,
EINE SCHÖNERE
WOHNUNG KANN DIR IN
KÖLN KEINER ZEIGEN

Monika Thielecke,
Mieterin in Köln-Porz

“

eine optimale Pflege und Wartung über den gesamten Lebenszyklus geschaffen werden. Das trägt zu niedrigeren Bewirtschaftungs- und Instandhaltungskosten bei, was auch den Mietern zugutekommt. HVG hat das Modell bereits in vielen Wohnquartieren von VIVAWEST umgesetzt. Mittlerweile ist das Modulsystem als Standard etabliert. Angewendet wurde es bislang auf über einer Million Quadratmeter Freianlagen.

Neben dem hohen Wiedererkennungswert erhalten die Mieter von VIVAWEST einen zuverlässigen Qualitätsstandard, der für alle Standorte gilt. Obwohl bei der Gestaltungsform und den Materialien einheitliche Muster angelegt

werden, führt dies nicht zur Uniformität. Die Planer suchen jeweils nach der funktional besten Ausstattung und dem maximalen Nutzwert für die Mieter. Zu den Grundelementen einer kundenorientierten Planung von Außenanlagen gehören Barrierefreiheit sowie Komfort und Sicherheit. Oft werden auch moderne Mietergärten integriert. Für Beleuchtungskörper wird bevorzugt Solartechnik genutzt. Quartierspezifische Lösungen für die Müllentsorgung sind ebenso Teil der Gestaltung wie Stellplätze für Rollatoren, Scooter oder E-Bikes.

BEDÜRFNISSE VERÄNDERN SICH

HVG hat den Anspruch, mit Blick auf den Lebenszyklus der Immobilien bereits bei der Planung sich wandelnde Bedürfnisse der Bewohner zu berücksichtigen. So gilt es zu bedenken, dass sich die Altersstruktur der Mieter im Zeitverlauf verändert. Das erfordert ein hohes Maß an Flexibilität in der Gestaltung. Durch den Einsatz modularer Bau- und Vegetationselemente kann schnell darauf reagiert werden, wenn sich der Altersschnitt der Bewohner eines Quartiers im Laufe der Zeit erhöht hat. So sind bei älteren Mietern Spiel- und Sportanlagen mit kürzeren Nutzungszyklen durchaus sinnvoll. Bei veränderten Bedürfnissen kann durch Reduzierung der Sportflächen zusätzlicher Platz zum Beispiel für Rollatoren oder auch für Scooter-Boxen gewonnen werden.

PROJEKTGESCHÄFT

Neben der Planung und Pflege von Grünflächen und Freiflächen erbringt HVG auch Leistungen wie Neubau, Modernisierung und Instandhaltung von Außenanlagen durch ihren Geschäftsbereich Projektgeschäft. Mit diesem Geschäftszweig gehört HVG zu den Großen der Branche. HVG kann dabei sowohl die notwendige Planungskompetenz als auch die erforderliche Qualifikation im Bau der Freianlagen vorweisen.

Das Unternehmen beschäftigt im Freiflächenservice mehr als 200 Gärtner und bildet jedes Jahr zehn junge Menschen für den Beruf des Gärtners im Garten- und Landschaftsbau aus. HVG verfügt über einen modernen Fuhr- und Maschinenpark.



Eine moderne Heizung erhöht die Energieeffizienz

ENERGETISCHE OPTIMIERUNG

VIVAWEST treibt mit zusätzlichen Investitionen die Modernisierung von Wohnungen voran und hilft damit auch den Mietern, Energie zu sparen

VIVAWEST arbeitet weiterhin mit Hochdruck an der energetischen Optimierung ihrer Wohngebäude und der dort betriebenen Heizanlagen. Die Gebäude bergen für uns als Immobilienunternehmen das größte Energieeinsparpotenzial.

Die Steigerung der Investitionen für Modernisierungen von durchschnittlich 57 Millionen Euro der letzten Jahre auf 74 Millionen Euro in 2016 unterstreicht die besondere Bedeutung, die wir energetischen Modernisierungsmaßnahmen beimessen. Für die kommenden fünf Jahre planen wir sogar, durchschnittlich 97 Millionen Euro pro Jahr in die Modernisierung von Gebäuden und Anlagen zu investieren und so die Qualität unseres Kernbestandes weiter zu verbessern.

Derzeit werden jährlich rund 1.500 Wohneinheiten modernisiert. Die Sanierung wollen wir in den kommenden Jahren auf über 1.800 Wohnungen ausbauen, was dann einer jährlichen

Modernisierungsquote von 1,5 Prozent des Gesamtbestandes entspricht.

Wir nehmen durch diese energetischen Maßnahmen an den Gebäuden und den Einbau hocheffizienter Heizanlagen nicht nur eine klimapolitische, sondern auch eine soziale Verantwortung wahr. Mit hohem finanziellem Einsatz begegnen wir dem überproportionalen Anstieg der Energiekosten. Damit dämpfen wir die Erhöhung der Mietnebenkosten für unsere Kunden, sodass die Energiewende auch für sie bezahlbar bleibt. Durch ganzheitliche energetische Maßnahmen kann eine Energieeinsparung von durchschnittlich 50 bis 60 Prozent erreicht werden.

Während das nationale Klimaschutzprogramm der Bundesregierung eine Senkung des CO₂-Ausstoßes um 40 Prozent zwischen 1990 und 2020 vorsieht, hat VIVAWEST dieses Ziel 2016 bereits bei Weitem übertroffen. Seit 1990

sind die CO₂-Emissionen in den Wohnungsbeständen um 50,3 Prozent zurückgegangen.

Neben der sukzessiven Erneuerung von Heizanlagen spielt die Optimierung der Betriebsführung eine wichtige Rolle für deren Energieeffizienz.

SYSTEMATISCHE ERNEUERUNG

Nachdem VIVAWEST im vorigen Jahr die systematische Erneuerung ihrer dezentralen Heizanlagen beschlossen hat, wurde am Ende der Heizperiode 2016 mit dem Austausch älterer Anlagen begonnen.

Durch die Erneuerung von Heizanlagen, die bereits lange Jahre im Einsatz sind, wird die Energieeffizienz deutlich gesteigert. Nach aktuellem Auswertungsstand bedeutet dies eine Reduzierung der Heizkosten um rund 20 Prozent, was eine entsprechende Senkung der Mietnebenkosten bewirkt. Im ersten Schritt haben wir über 30 Jahre alte Anlagen der Klasse kleiner 100 Kilowatt (kW) überprüft. Von diesen wurden im letzten Jahr 179 Anlagen erneuert. Ergänzend hat VIVAWEST 2016 auch mit dem Austausch sehr großer Anlagen mit bis zu 650 kW begonnen.

Unzeitgemäße Kohle-, Einzel- und Ölfen sowie Nachtspeicherheizungen werden mittelfristig auf eine zentrale Versorgung mit Fernwärme umgestellt oder gegen eine zentrale mit Gas befeuerte Heizanlage ausgetauscht. Diesen Strukturumbau der Wärmeversorgung gehen wir gezielt an. Neben dem Austausch

von großen Kohle-Nahwärmanlagen gegen Gas-Brennwerttechnik in Dorsten wurde 2016 auch mit dem geplanten Ersatz von Nachtspeicherheizungen in Siedlungen in Dortmund und Recklinghausen begonnen.

JÜNGERE ANLAGEN AUF DEM PRÜFSTAND

Von unseren energetischen Maßnahmen sollen alle Mieter profitieren. Deswegen werden auch jüngere Anlagen auf Optimierungen hin überprüft. Durch sogenannte geringinvestive Maßnahmen wie den Austausch von konventionellen Heizpumpen durch Hocheffizienzpumpen, eine Optimierung der Heizungshydraulik und Heizungssteuerung oder das Nachdämmen von Heizungsleitungen erhöhen wir die Effizienz dieser Anlagen deutlich. Neben der Senkung der Heizkosten unserer Mieter trägt auch dieser Baustein seinen Anteil zur Erreichung der Klimaschutzziele und der damit verbundenen Reduzierung der CO₂-Emissionen bei.

ENERGETISCHE MODERNISIERUNG

In 2016 hat VIVAWEST erneut 19 große Modernisierungsmaßnahmen in Quartieren begonnen, die sich vor allem im Kernbestand, dem zentralen Ruhrgebiet, befinden. So haben wir neben Projekten in Essen, Bottrop, Gelsenkirchen, Dortmund und Lünen auch in Dinslaken mit der Modernisierung von jeweils 250 Wohnungen begonnen und diese zu einem großen Teil 2016 fertiggestellt.



KLIMASCHUTZ

VIVAWEST hat die Klimaschutzziele des Kyoto-Protokolls hinsichtlich der CO₂-Reduzierung bereits deutlich übertroffen

Wie hier im Quartier in Krefeld-Gartenstadt modernisiert VIVAWEST jedes Jahr rund 1.500 Wohneinheiten





Montage des Gebäudegateways

DIGITALES GEBÄUDEMANAGEMENT

In einem Feldversuch testet VIVAWEST in 400 Gebäuden ein Managementsystem für die Energieversorgung und die technische Ausstattung

Die Digitalisierung hat in den vergangenen Jahren für viele Innovationen gesorgt. Im Bereich der Wohnimmobilien sind diese Neuentwicklungen insbesondere bei Kommunikations- und Gebäudemanagementprozessen von großer Bedeutung. Die Möglichkeit, Daten von Wohngebäuden automatisch in die Immobilien hinein und heraus transportieren zu können und sie nutzbringend einzusetzen, ist für VIVAWEST eine wichtige Option für die Zukunft. Anfang 2016 wurden zunächst die dezentrale Steuerung von Heizanlagen sowie weitere Anwendungen wie die Überwachung von Heizöltanks erfolgreich pilotiert. Im Oktober 2016 startete VIVAWEST ein weiteres Projekt zur Erprobung eines digitalen Gebäudemanagementsystems.

Unter dem Projekttitel „DGM Feldtest400“ werden seitdem 400 VIVAWEST-Gebäude mit der Technik zur zentralen Anlagenüberwachung und -steuerung ausgestattet. Die Funktionalität des Systems wird geprüft, definierte Dienste und Anwendungen getestet.

GEBÄUDEGATEWAY ALS HERZSTÜCK

Das Herz des Systems ist das Gebäudegateway. Das Gerät ist ausgestattet mit kommunikativer Automatisierungstechnik. Es sammelt und verarbeitet alle Informationen der angebundenen Gebäudetechnik. Hierzu gehören zum Beispiel

Heizanlagen, Gas-, Strom- und Warmwasserzähler, Heizkostenverteiler und vieles mehr. Über eine zentrale Managementplattform werden dem System alle Daten zur Verfügung gestellt. Dies ermöglicht nicht nur die Dokumentation aller relevanten Gebäudedaten sowie Auswertungen zur Überwachung der Effizienz der Heizanlagen, sondern auch deren Steuerung – mit dem Ziel, den Energieverbrauch zu senken. Das Gebäudemanagementsystem soll die vorbeugende Wartung unterstützen und die Fehleranalyse im Fall von technischen Störungen erleichtern. Verbrauchswerte werden kontinuierlich über funkfähige Verteil- und Messgeräte in den Wohnungen fernausgelesen. Sie könnten in Zukunft zur jährlichen Nebenkostenabrechnung oder bei einem Mieterwechsel sowie zur regelmäßigen Information der Mieter über das Kundenportal zur Verfügung gestellt werden.

Ziel des Gebäudemanagementsystems ist es, eine wirtschaftliche, sichere und umweltschonende Bewirtschaftung der Immobilien zu unterstützen. Die VIVAWEST-Mieter profitieren dabei besonders von einer nutzerorientierten und effizienteren Energieversorgung sowie von einer verbesserten technischen Betreuung der Immobilien durch die konzernerneigenen Dienstleistungsunternehmen.

Das Serviceteam nutzt bei der Arbeit eine Managementplattform



BEZAHLBARE ENERGIE

VIVAWEST-Mieter profitieren von Einkaufsvorteilen bei Gas und Strom und leisten zudem einen Beitrag zum Umweltschutz



In Wasserkraftwerken lässt sich Strom besonders umweltfreundlich erzeugen



ÖKOSTROM

Der Strom für den Spezialtarif, den VIVAWEST ihren Mietern anbietet, stammt zu 100 Prozent aus Wasserkraft

Steigende Energiekosten belasten Verbraucher zunehmend und treiben die sogenannte zweite Miete in die Höhe. Neben den klassischen Energieträgern Gas, Öl und Fernwärme betrifft dies insbesondere Strom. Seit der Jahrtausendwende ist der durchschnittliche Strompreis von rund 14 ct/kWh um mehr als 100 Prozent auf zuletzt 29 ct/kWh gestiegen. Im Wesentlichen ist dies auf zwei Aspekte zurückzuführen: auf steigende Netznutzungsentgelte sowie auf Steuern, Abgaben und Umlagen. Auf Letztere entfallen mittlerweile mehr als 50 Prozent des Strompreises. Für breite Schichten der Bevölkerung, eine wesentliche Zielgruppe von VIVAWEST, sind steigende Energiekosten in Anbetracht relativ niedriger Hauseinkommen eine starke Belastung.

Um ihrer sozialen Verantwortung gerecht zu werden, bemüht sich VIVAWEST daher fortlaufend darum, die Nebenkosten ihrer Mieter etwa durch die Bündelung von Einkaufsmengen zu senken. Für den Energieträger Gas ist dies bereits seit 2012 erfolgreich mit den Stadtwerken Duisburg umgesetzt. Im Ergebnis haben unsere Mieter dadurch vergleichsweise niedrige Heizkosten. Diese strategische Partnerschaft wurde im Geschäftsjahr 2016 durch die Bündelung aller Lieferstellen für Allgemeinstrom, also den Strom für Treppenhausbeleuchtung, Wohnumfeldbeleuchtung, Aufzüge etc., ausgebaut. Um darüber hinaus einen wertvollen Beitrag zum Gelingen der Energiewende zu leisten und der ökologischen Verantwortung von VIVAWEST gerecht zu werden, erfolgt die Umstellung ausnahmslos auf Strom aus Wasserkraft.

100 PROZENT AUS WASSERKRAFT

Doch VIVAWEST geht noch einen Schritt weiter. Von dem erheblichen Einkaufsvorteil durch die gebündelte Beschaffung des Allgemeinstroms können auch die Mieter profitieren. VIVAWEST hat mit R(H)EINPOWER, der bundesweiten Marke der Stadtwerke Duisburg, einen Spezialtarif exklusiv für ihre Mieter ausgehandelt, um auch die Kosten für den Haushaltsstrom zu senken. VIVAWEST Ökostrom ist ein faires Stromprodukt und nicht nur deutlich günstiger als der lokale Grundversorgungstarif, sondern stammt auch noch zu 100 Prozent aus Wasserkraft, wie das Erneuerbare-Energien-Siegel des TÜV SÜD bestätigt. So tun die Mieter nicht nur etwas für ihren Geldbeutel, sondern leisten auch selbst einen Beitrag zum Umweltschutz.

Zusammen mit ihren verlässlichen Partnern der Energieversorgung wird VIVAWEST auch zukünftig an günstigen Konditionen für alle Energiearten und damit niedrigen Energiekosten für ihre Mieter arbeiten.



Die Bochumer Mieter- und Fahrgemeinschaft mit ihrem Nissan Leaf, den sie fabrikneu bekommen hat

ELEKTRISCH MOBIL

Drei unterschiedliche VIVAWEST-Mietergruppen probieren ein Jahr lang kostenlos ein umweltfreundliches E-Auto und testen Car-Sharing auf Alltagstauglichkeit

Politik und Wirtschaft sind gegenwärtig stark bemüht, Elektromobilität als eine neue Fortbewegungsmöglichkeit gesellschaftlich zu etablieren. Doch welchen Beitrag kann die Wohnungswirtschaft hierzu leisten? Eine Frage, auf die VIVAWEST-Mieter eine Antwort „erfahren“.

Bereits seit 2010 hat VIVAWEST in Gelsenkirchen, Bottrop und Duisburg Erfahrungen mit dem Einsatz elektrisch angetriebener PKW gesammelt. Als Konsortialpartner des Forschungsprojekts RUHRAUTOe wurde das Angebot für VIVAWEST-Mieter nun deutlich ausgeweitet. 2016 hat VIVAWEST für drei Standorte E-Mobile angemietet, die ausgewählten Mietergruppen für ein Jahr kostenfrei zur Verfügung stehen. Voraussetzungen für die Nutzung der Fahrzeuge sind eine zuvor bei VIVAWEST eingegangene Bewerbung und die Bereitschaft, die gesammelten Erfahrungen zur Verfügung

zu stellen. Nach einem Jahr Versuchszeitraum wird Bilanz gezogen.

MOBILITÄTSLÜCKE SCHLIESSEN

In Bochum-Linden hatte Iris Brockmann den Anstoß gegeben. Sie hatte ihr eigenes Auto abgeschafft. Aus ökologischen Gründen, wie sie sagt, war sie immer mehr auf ihr Fahrrad und öffentliche Verkehrsmittel umgestiegen. Die Lücke, die dann blieb, etwa für Einkaufsfahrten, wollte sie per Car-Sharing schließen. Da las sie den VIVAWEST-Aufruf in der Mieterzeitung, sich am Projekt RUHRAUTOe zu beteiligen. Fünf Mitstreiter fand sie in der Nachbarschaft. Im August 2016 wurde der fabrikneue Nissan Leaf an die Testgruppe übergeben. Für Mieterin Sabine Altmicks war es in erster Linie „eine technische Umstellung“, wie sie sagt. „Ich bin immer in Autos mit Schaltgetriebe unterwegs gewesen,

”

WIR NUTZEN DAS
AUTO ÜBERWIEGEND
FÜR STADTFAHRTEN
UND BESORGUNGEN
UM DIE ECKE

Petra Backhaus,
VIVAWEST-Mieterin aus Duisburg

“

aber man gewöhnt sich schnell an die Automatik.“ Bedenken, irgendwo auf der Strecke mit leerer Batterie stehen zu bleiben, hat sie nicht. Allerdings führte ihre weiteste Tour von Bochum nur bis Herne. Iris Brockmann ist 65 Kilometer bis nach Lüdenscheid gefahren. Tabea Erwin und Borris Wagenknecht waren im niederrheinischen Xanten für eine Tagestour.

Jana Siegels aus Hagen ging noch einen Schritt weiter: Sie machte einen Wochenendausflug ans IJsselmeer und ist damit bisher Rekordhalterin unter den Elektropiloten von VIVAWEST. Immerhin 260 Kilometer waren es, die sie mit drei „Boxenstopps“ schaffte. Sie hatte sich vorher informiert, wo Schnellladestationen sind. Sie und ihr Sohn teilen sich den Wagen mit Familie Katke aus dem Nachbarhaus. Hier ist Vater Holger ein häufiger Nutzer des Nissan. Er hatte sich schon ein E-Bike zugelegt und ist gegenüber technischen Neuerungen aufgeschlossen.

Es waren diese unterschiedlichen Motivationen und Zugänge zum Thema Elektromobilität, nach denen VIVAWEST die Mieterteams auswählte. Auch vom Alter her sollten die Gruppen gemischt sein. Ganz ging der Plan nicht auf. Die Altersspanne geht von 18 bis 50 Jahren; Senioren waren nicht so leicht zu begeistern.

In der Duisburger VIVAWEST-Siedlung Neuenkamp hatte sich Petra Backhaus für die Idee eines gemeinsamen E-Autos stark gemacht. „Wir nutzen das Auto überwiegend für Stadtfahrten und Besorgungen um die Ecke“, sagt sie. Umstellungsschwierigkeiten gab es keine. Die Duisburger schätzen den wirtschaftlichen Vorteil. Neun Leute gehören zur „E-Auto-Gemeinschaft“. Trotzdem gibt es keinen Streit um den Stromflitzer. „Wer den Wagen kurzfristig

haben möchte, meldet sich einfach bei mir. Das klappt meistens reibungslos“, so Petra Backhaus. In Hagen haben die Mieter eine WhatsApp-Gruppe gegründet, in der jeder seine Fahrwünsche anmeldet. Es fällt auf: Am Wochenende sind die Lücken größer als montags bis freitags.

LADESÄULEN VOR DEM HAUS

Was die Teilnehmer freut: Für die Projektlaufzeit wird der Wagen kostenlos zur Verfügung gestellt. Auch für den Strom zahlen sie nichts. Die Ladesäulen ließ VIVAWEST installieren. Die einjährigen Leasingverträge werden zu 40 Prozent durch das Bundesverkehrsministerium gefördert. Nicht nur für die Mieter, auch für VIVAWEST ist das Projekt ein Test: „Wir wollen herausfinden, ob wir etwas außerhalb gelegene Standorte mit einem solchen Zusatzangebot attraktiver machen können“, erklärt Projektleiterin Dörthe Hoffmann. Es könnte Siedlungen aufwerten, die schlecht an das Bus- und Bahnnetz angebunden sind. „Darüber hinaus“, erklärt Kundencenterleiterin Andrea Wenzel, deren Team auch zwei elektrische Dienstfahrzeuge nutzt, „ist die umweltfreundliche Ausstattung unserer Quartiere nicht mit der Modernisierung der Gebäude erschöpft. Wir verfolgen einen ganzheitlichen Ansatz, der auch die Reduzierung starker Verkehrsbelastungen im Blick hat. Hier liegt ein wesentliches Interesse am Projekt RUHRAUTOe. Wir wollen wissen, wie ein Angebot für unsere Kunden gestaltet sein muss, damit es Wohnstandorte aufwertet und von Kunden akzeptiert wird.“

Wissenschaftlich begleitet wird das Projekt vom Lehrstuhl für Mechatronik der Universität Duisburg-Essen. Via Datenlogger werden Nutzungsweise, Ladezyklen, aber auch der Fahrstil der Nutzer analysiert.

Mitglieder des Duisburger Mieterteams mit dem Elektroauto



ENGAGEMENT

GEMEINSCHAFT STÄRKEN.

DIE BESTÄNDE VON VIVAWEST LIEGEN IM
RUHRGEBIET UND AN DER RHEINSCHIENE.
HIER FÖRDERN WIR VIELE SOZIALE UND
GESELLSCHAFTSPOLITISCHE PROJEKTE UND
BEKENNEN UNS DAMIT ZU UNSERER REGION

HOHER EINSATZ FÜR DAS „WIR-GEFÜHL“

900.000 Euro gibt die Vivawest Stiftung im Jahr für soziale Aktivitäten aus. Sie organisiert zum Beispiel Treffpunkte und Begegnungsstätten für die Nachbarschaft, Ferienprogramme für Mieterkinder und fördert kulturelle Angebote in den Quartieren. Einen hohen Anteil des sozialen Engagements hat der Einsatz für Flüchtlinge. Für aus Kriegs- und Krisenregionen nach Deutschland gekommene Menschen bieten VIVAWEST-Mitarbeiter zum Beispiel ehrenamtlich Deutschkurse an und helfen ihnen, sich bei uns zurechtzufinden



4.

VIVAWEST-MARATHON

Jedes Jahr ein
großes Fest für Sportler
und Zuschauer
im Ruhrgebiet





”

MIT IHREM ENGAGEMENT
STÄRKT UND FÖRDERT
DIE VIVAWEST STIFTUNG
DAS GUTE NACHBAR-
SCHAFTLICHE
ZUSAMMENLEBEN
IN DEN QUARTIEREN

Dr. Stephan Schmidt (rechts)
und Uwe Goemann, Geschäftsführer
der Vivawest Stiftung

“



Ferien-Mitmachzirkus für Mieterkinder in Bochum

VOLLER EINSATZ FÜRS QUARTIER

VIVAWEST fördert gute Nachbarschaften in den Siedlungen. Eine tragende Rolle spielt dabei die Vivawest Stiftung. Sie unterstützt soziales und ehrenamtliches Engagement

Eine gute Nachbarschaft ist wichtig – trägt sie doch neben dem passenden Wohnraum entscheidend dazu bei, dass sich Menschen in ihrem Umfeld wohl und zuhause fühlen. Deshalb fördert und stärkt VIVAWEST bereits seit vielen Jahren die nachbarschaftliche Vernetzung ihrer Mieter und schafft so lebenswerte Quartiere. Hierbei kommt der gemeinnützigen Vivawest Stiftung eine besondere Rolle zu. Sie bündelt die sozialen Aktivitäten des Unternehmens und fördert das ehrenamtliche Engagement in den Quartieren. Im Jahr 2016 unterstützte die Stiftung eine Vielzahl von sozialen und kulturellen Aktivitäten mit insgesamt rund 900.000 Euro. Die Bandbreite der Projekte ist groß. Sie reicht vom Sponsoring von Vereinen über Hilfe für Kinderheime bis hin zur Unterstützung von Stadtteilstufen und Integrationsprojekten.

„Neben einem gewissen finanziellen Handlungsspielraum braucht gute Nachbarschaft

aber vor allen Dingen „Kümmerer“, das heißt Menschen, die kommunikativ sind, denen ihre Siedlung am Herzen liegt“, weiß Uwe Goemann, Geschäftsführer der Vivawest Stiftung. Mehr als 310 ehrenamtliche Helfer engagieren sich bei VIVAWEST für das Miteinander im Quartier. Sie übernehmen unterschiedliche Aufgaben und sind beispielsweise als „Spielplatzpaten“, „Baumpaten“, „Seniorenpaten“ oder Nachbarschaftshelfer in den Siedlungsbereichen unterwegs. Im Rahmen ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit sehen sie auf den Spielplätzen nach dem Rechten und prüfen, ob die jüngsten Mieter die Spielgeräte ungefährdet nutzen können, oder gehen älteren Nachbarn bei Einkäufen zur Hand.

Auch die rund 60 Nachbarschaftstreffpunkte im VIVAWEST-Bestand bilden eine wichtige Plattform des ehrenamtlichen Engagements. Häufig vernetzen sich dort die freiwilligen Helfer mit sozialen Trägern und

unterstützen sich gegenseitig. Die Angebote variieren je nach Quartier sowie Bewohnern und reichen von Freizeitaktivitäten für Kinder über Bildungsangebote bis hin zu Frühstück, Kaffeekränzen und gemeinsamen Festen.

Martha Meier wohnt seit mehr als 50 Jahren in Lünen-Alstedde. Einmal im Monat lädt sie zum Nachmittagstreff ein. Etwa 20 Nachbarn folgen regelmäßig dieser Einladung. Den Raum dafür stellt VIVAWEST, die Vorbereitungen trifft Meier. „Wenn ich in der Küche stehe und die Frauen lachen höre, dann bin ich zufrieden“, sagt die 82-Jährige. Dieses Engagement ist VIVAWEST sehr wichtig und wird entsprechend wertgeschätzt. „Unsere Ehrenamtlichen investieren einen nicht ganz unerheblichen Teil ihrer Freizeit für das Miteinander. Das ist alles andere als selbstverständlich“, sagt Dr. Stephan Schmidt, Geschäftsführer der Vivawest Stiftung. „Sie halten die Augen und Ohren für uns offen, sind das Sprachrohr für die Bewohnerschaft und helfen uns dabei, Quartiere lebenswert zu erhalten. Deshalb unterstützen wir sie, wo immer wir können“, so Schmidt.

Diese Unterstützung besteht unter anderem darin, den „Paten“ einen festen Ansprechpartner bei VIVAWEST zu benennen, sie mit einem „Starterpaket“ auszustatten, eine Unfallversicherung für sie abzuschließen sowie Schulungen und einen regelmäßigen Austausch untereinander zu organisieren. Darüber hinaus bedankt sich VIVAWEST einmal im Jahr mit



Stiftungsgeschäftsführer Uwe Goemann (2. von rechts) mit Teilnehmern des Ehrenamtstags

einem gemeinsamen Event aller Ehrenamtlichen für die große Unterstützung.

FREIZEITEN FÜR MIETERKINDER

Die Ferienzeit ist für Kinder die schönste Zeit des Jahres. Eltern stellt sie jedoch immer wieder vor Herausforderungen. Um ihren Mietern die Betreuung ihrer Kinder in den Ferien zu erleichtern und ihnen schöne Ferienerlebnisse zu ermöglichen, bietet VIVAWEST seit vielen Jahren Ferienfreizeiten für ihre jüngsten Mieter an. Ob Ritterspektakel, Fußballcamp, Ferienbaustelle, Naturerlebnisse oder Mitmachzirkus – auch 2016 bot VIVAWEST in 14 Ferienfreizeiten ein abwechslungsreiches Programm auf.

So wurden etwa beim Mitmachzirkus in Bochum rund 100 Kinder – darunter auch Flüchtlingskinder – zu Stars in der Manege. Ob Jonglage, Zauberei, Tierdressur oder Seiltanz – je nach Interesse studierten die Nachwuchsartisten unter professioneller Anleitung im Laufe der Woche ihre eigene Zirkusnummer ein. „Bei dieser Ferienfreizeit kamen viele unterschiedliche Nationalitäten zusammen“, sagt Giovanni Costanza, Leiter des VIVAWEST-Kundencenters in Herne, das auch den Bochumer Wohnungsbestand betreut. „Mit dem Ziel der eigenen Zirkusvorstellung vor Augen verbesserten die Kinder nicht nur ihre Körperbeherrschung, sondern knüpften Kontakte und lernten, im Team zusammenzuarbeiten“, so Costanza.

An den VIVAWEST-Ferienfreizeiten nahmen 2016 rund 500 Kinder zwischen sechs und zwölf Jahren teil. Realisiert werden die Aktionen in Zusammenarbeit mit lokalen Partnern, wie Vereinen, Kirchengemeinden oder dem Naturschutzbund. Die Finanzierung der Ferienprogramme übernimmt die Vivawest Stiftung.



GUTE NACHBARSCHAFT

Die Vivawest Stiftung unterstützt eine Vielzahl von sozialen und kulturellen Aktivitäten in den Quartieren und stärkt so das Miteinander

Spielplatzpaten in Essen-Heisingen





Die syrische Familie Fahham auf dem Balkon ihrer VIVAWEST-Wohnung in Essen

FLÜCHTLINGE BEI VIVAWEST

Etwa 2.000 Asylsuchende sind in den Quartieren von VIVAWEST untergebracht. Die große Herausforderung ist nun die Integration

Nach dem enormen Zustrom von Flüchtlingen im Jahr 2015 sind im vergangenen Jahr deutlich weniger Asylsuchende nach Deutschland gekommen. Im Easy-System, über welches das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) die Erstverteilung der Asylbewerber auf die Bundesländer vornimmt, wurden 2015 fast 1,1 Millionen und 2016 etwa 305.000 Flüchtlinge erfasst. In rund 63 Prozent der Entscheidungen über Asylanträge wurde 2016 Schutz gewährt. Dem Bundesland Nordrhein-Westfalen wurden gemäß Königsteiner Schlüssel 2015 über 230.000 Menschen zugewiesen, 2016 weitere rund 110.000. Die Unterbringung dieser vor Krieg oder Verfolgung Zuflucht Suchenden stellt für die Politik, für Verwaltungen, aber auch für die Wohnungsunternehmen eine enorme Herausforderung dar.

Bereits früh im Jahr 2015 hat sich VIVAWEST zum Thema Integration von Flüchtlingen klar aufgestellt. Wir sind überzeugt, dass Integration nur durch eine dezentrale Unterbringung mitten in unseren Quartieren nachhaltig gelingen kann.

Aktuell leben in rund 850 Wohnungen von VIVAWEST etwa 2.000 geflüchtete Menschen. Für rund 400 Wohnungen wurden individuelle Mietverträge abgeschlossen, die anderen Wohnungen haben wir an Städte und Kommunen vermietet, damit dort Flüchtlinge leben können. Dem liegt in der Regel eine Kooperationsvereinbarung zugrunde, die sicherstellt, dass die in den Wohnungen lebenden Menschen durch die kommunalen Verwaltungen betreut werden. VIVAWEST hat mit insgesamt 20 Städten und Kommunen solche Abkommen getroffen.

Familie Fahham und VIVAWEST-Sozialberaterin Karina Doll (2. von rechts)



”

DIE KINDER HOFFEN IN DER ZUKUNFT AUF NEUE FREUNDE UND AUSBILDUNGSCHANCEN, UND AUCH ICH WÜRDGE GERNE ARBEITEN. IN ERSTER LINIE SIND WIR ABER DANKBAR, HIER ZU SEIN

Zoraida Fahham floh aus Syrien und hat mit ihren beiden Kindern bei VIVAWEST eine Wohnung gefunden

“

Gemanagt wird das zentral durch einen Flüchtlingsbeauftragten des Unternehmens.

INTEGRATION FÖRDERN

Neben der Unterbringung von in Not geratenen Menschen in unseren Wohnungen gibt es bei VIVAWEST ein breit gefächertes Engagement für eine funktionierende Integration. Wie schon 2015 haben wir auch 2016 über die Vivawest Stiftung ein Sonderbudget von 100.000 Euro für die Unterstützung von überwiegend ehrenamtlich initiierten Flüchtlingsprojekten zur Verfügung gestellt. Unter anderem werden mit Finanzmitteln aus diesem Budget viele Integrationsmaßnahmen speziell für Kinder finanziert. Sprachunterricht und Sport gemeinsam mit Nicht-Flüchtlingskindern bilden hierbei die Schwerpunkte.

VIVAWEST beteiligt sich zudem mit fünf Plätzen am Projekt „Start in den Beruf“, ins Leben

gerufen von den Sozialpartnern der Chemieindustrie. „Bei unseren Dienstleistern RHZ und HVG haben wir fünf Plätze für Praktika geschaffen und so fünf jungen Flüchtlingen die Qualifizierung für eine Ausbildung ermöglicht“, so VIVAWEST-Geschäftsführer Ralf Giesen.

UNTERSTÜTZUNG DURCH NACHBARN

Die wichtigsten Partner für die Integration von Flüchtlingen sind unsere Mieter als Nachbarn. Sie zeigen, wie erfolgreiche Integration funktionieren kann. In Bochum-Langendreer zum Beispiel: Dort hatte die Stadtverwaltung rund 70 von knapp 90 Wohnungen, die eigentlich abgerissen werden sollten, zeitlich befristet von VIVAWEST angemietet. Diese Wohnungen wurden von VIVAWEST kurzfristig wieder bewohnbar gemacht. Sowohl unsere Mieter als auch die Anlieger haben trotz anfänglicher Skepsis den Start der Flüchtlinge in einen neuen Lebensab-

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von VIVAWEST geben in ihrer Freizeit Flüchtlingen Deutschunterricht – hier in einer Schule in Duisburg



”

WIR MÜSSEN
PRAGMATISCHE
LÖSUNGEN FÜR
DIE HERAUS-
FORDERUNGEN VOR
ORT IM ZUSAMMEN-
HANG MIT DER
UNTERBRINGUNG
VON FLÜCHTLINGEN
ENTWICKELN

Haluk Serhat,
Generalbevollmächtigter
von VIVAWEST

“



schnitt sehr engagiert unterstützt. Gemeinschaftlich wurden Wohnungen renoviert oder Treppenhäuser gestrichen. Kostenlos zur Verfügung gestellte Möbel aus der Nachbarschaft bilden in vielen Fällen die Basis für die Wohnungseinrichtung, Kinderspielzeug wechselt regelmäßig die Besitzer. „Über das Thema Wohnen hinaus gibt es in Langendreer zahlreiche Gemeinschaftsaktivitäten“, so Roger Hartung, der Flüchtlingsbeauftragte von VIVAWEST. Gemeinschaftliches Kochen, Spielen, Feiern, das Zeigen und Erklären des Quartiers und ganz praktischer Alltagsthemen wie Mülltrennung, Hilfestellungen bei Behördenangelegenheiten – so helfen Nachbarn den „Fremden“ bei ihrem Start in der ihnen unbekanntenen neuen Welt.

EHRENAMTLICH TÄTIGE MITARBEITER

Auch die Mitarbeiter von VIVAWEST engagieren sich im Sinne einer erfolgreichen Integration. Um Flüchtlinge zu befähigen, Alltagssituationen in der deutschen Sprache zu meistern,

bieten 15 speziell geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Unternehmens auf ehrenamtlicher Basis unter anderem in unserem großen Quartier Duisburg-Vierlinden Deutschsprachkurse an. So lernen momentan rund 150 Flüchtlinge die deutsche Sprache, um sich verständigen zu können – eine wesentliche Voraussetzung für Integration.

VERBANDSINITIATIVE

Der Verband der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft Rheinland Westfalen e.V. (VdW) hat Ende 2016 einen neuen Arbeitskreis „Flüchtlingsunterbringung“ ins Leben gerufen. Haluk Serhat, Generalbevollmächtigter von VIVAWEST, wurde zum Vorsitzenden dieses Arbeitskreises ernannt. Er sagt: „Wir müssen pragmatische Lösungen für die Herausforderungen vor Ort im Zusammenhang mit der Unterbringung von Flüchtlingen entwickeln. Die Wohnungswirtschaft nutzt dabei ihre Vernetzung, um voneinander zu lernen und sich gegenseitig zu unterstützen.“

„GLÜCKAUF NACHBARN“

VIVAWEST und RAG Montan Immobilien wollen zeigen, wie durch eine gelungene Integration lebenswerte Quartiere geschaffen werden können

Als Wohnungsanbieter mit Wurzeln in der Bereitstellung von Bergarbeiterwohnungen und langjähriger Expertise in der Entwicklung von Quartieren will VIVAWEST gemeinsam mit RAG Montan Immobilien GmbH (RAG Montan Immobilien) einen Beitrag zum gesellschaftspolitisch bedeutsamen Thema Integration leisten. Mit dem Projekt „Glückauf Nachbarn – Modellquartier Integration“ entwickeln beide Unternehmen Ideen, wie Integration im Quartier gefördert werden kann. Dabei spielen neben der Migration insbesondere auch Aspekte der demografischen Entwicklung, Bildung oder der unterschiedlichen Religionen und sozialen Schichten eine Rolle. Integration ist in diesem Vorhaben also weit gefasst und bedeutet nicht nur die aktuell im Vordergrund stehende Bewältigung der Integration von Zuwanderern und Flüchtlingen.

GROSSE HERAUSFORDERUNG

VIVAWEST-Geschäftsführerin Claudia Goldenfeld: „Mit dem ‚Modellquartier Integration‘ wollen wir eine der größten gesellschaftlichen Herausforderungen entschlossen angehen. Integration findet dort statt, wo die Menschen leben. Deshalb muss Integrationsarbeit in den Quartieren beginnen. Mit ‚Glückauf Nachbarn‘ wollen wir zeigen, wie man mit aktiver Quartiersentwicklung lebendige und lebenswerte Quartiere durch Integration schaffen kann.“

Eingebettet ist das Projekt in den Rahmen des Programms „Glückauf Zukunft!“, mit dem die RAG-Stiftung, die RAG AKTIENGESELLSCHAFT und die Evonik Industries AG den Steinkohlenbergbau in Deutschland würdig verabschieden und gleichzeitig Zukunftsimpulse für die Weiterentwicklung der Region setzen wollen.



Experten der Denkfabrik beim Treffen am VIVAWEST-Firmensitz auf Nordstern

Das Projekt „Glückauf Nachbarn“ folgt einem zweistufigen Prozess aus Thesenentwicklung in einer Denkfabrik und einer daran anschließenden Werkstattphase.

Im Rahmen der bereits 2016 abgeschlossenen Denkfabrik erarbeiteten sechs Experten aus den Disziplinen Stadt- und Quartiersentwicklung, Soziologie, Bildung, lokale Ökonomie, Integration und Flüchtlingsthematik Thesen zur Förderung von Integration in der Nachbarschaft. Parallel dazu bereitete ein Historiker die Geschichte der Integrationsleistungen des

DIE PLANUNGSBÜROS

raum & kommunikation,
Wien (Österreich)
Teleinternetcafe,
Berlin (Deutschland)
De Zwarte Hond, Niederlassung
Köln (Deutschland)
Schulze+Grassov,
Frederiksberg (Dänemark)

Bergbaus sowie der beteiligten Unternehmen auf. Seine Arbeit sowie die Thesen der Experten sind Basis für die Werkstattphase.

In der Werkstattphase, die 2017 starten wird, entwickeln interdisziplinäre und internationale Planungsteams auf Basis der Ergebnisse aus der Denkfabrik konkrete städtebauliche Lösungsansätze für ein harmonisches Miteinander im Quartier. Die Ideen der Werkstatt werden exemplarisch für das Quartier Duisburg-Vierlinden, das mit 2.300 Wohnungen das größte Quartier im VIVAWEST-Bestand ist, und die ehemalige Bergbaufläche Friedrich-Heinrich in Kamp-Lintfort erarbeitet. Die Ergebnisse, die voraussichtlich in der zweiten Hälfte des Jahres 2017 veröffentlicht werden, sollen übertragbar sein und Modellcharakter für Siedlungen in ganz Deutschland haben.

„Integration in dem umfassenden Sinne unseres Projektes erfordert die Bündelung vieler Kräfte. Die Auswahl der Experten stellt eine interdisziplinäre Herangehensweise sicher. Durch die Initiative und Einbindung von VIVAWEST und RAG Montan Immobilien lassen sich Ideen schnell mit den Anforderungen der Praxis spiegeln. So können wir realisierbare Lösungen entwickeln“, sagt VIVAWEST-Geschäftsführer Ralf Giesen. „Mit diesem Projekt wollen wir das Miteinander im Revier stärken und den sozialen Zusammenhalt in der Nachbarschaft fördern“, ergänzt Prof. Dr. Hans-Peter Noll, Geschäftsführer RAG Montan Immobilien.

PROJEKT MIT WEITSICHT

Erstmals vorgestellt wurde das Projekt auf der Münchener Immobilienmesse EXPO REAL im Oktober 2016 im Beisein des Schirmherrn Michael Groschek, NRW-Minister für Bauen,



Vorstellung des Projektes „Glückauf Nachbarn“ auf der Messe EXPO REAL

Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr. „Integration wird die gesellschaftliche Agenda der nächsten Jahre bestimmen“, so Groschek. Vielfalt belebe unsere Kultur, Städte und Gemeinden und sei für die Weiterentwicklung der Region eine große Chance. Groschek: „Glückauf Nachbarn‘ ist ein Projekt mit Weitsicht. Es nimmt die Interessen aller in den Blick und fördert gutes Miteinander in Quartieren. Nur so kann Integration gelingen.“

DIE EXPERTEN

Stadt- und Quartiersentwicklung:

Prof. Dipl.-Ing. Christa Reicher, Leiterin des Fachgebietes Städtebau, Stadtgestaltung und Bauleitplanung der TU Dortmund

Soziologie: Prof. Dr. Rolf G. Heinze, Inhaber des Lehrstuhls für allgemeine Soziologie, Arbeit und Wirtschaft der Ruhr-Universität Bochum

Bildung: Prof. Dr. Veronika Fischer, Professorin für Erziehungswissenschaft an der Hochschule Düsseldorf

Lokale Ökonomie: Dr. Stefan Gärtner, Direktor des Forschungsschwerpunkts Raumkapital am Institut Arbeit und Technik in Gelsenkirchen

Integration: Serap Güler, Sprecherin des Integrationsausschusses des Landtags von Nordrhein-Westfalen

Flüchtlingsthematik: Birgit Naujoks, Geschäftsführerin des Flüchtlingsrats Nordrhein-Westfalen e.V.



Ehrung für ein Bündel von Maßnahmen im Quartier Dorsten-Hervest (links) und das Fest der Kulturen

AUSGEZEICHNETE AKTIVITÄTEN

VIVAWEST gewinnt den Preis Soziale Stadt für ihr Projekt in Dorsten-Hervest

Ein stark vom Bergbau geprägter Stadtteil in Dorsten, ein Wohnungsunternehmen und eine Hand voll lokaler Akteure, die sich für die Weiterentwicklung des Stadtteils einsetzen – das sind die „Zutaten“ für das Erfolgsrezept des „Public.Private.Partnership“. Zechensiedlung Dorsten-Hervest: Ein Quartier blickt nach vorn“.

2016 wurde das Projekt in der Kategorie „Bürgermitwirkung, Stadtteileben“ mit dem Preis Soziale Stadt ausgezeichnet. Es geht zurück auf die Entwicklungen im Rahmen der Städtebauförderungsinitiative „Soziale Stadt“, die in der Zeit von 2009 bis 2015 vielfältige Projekte in Dorsten-Hervest startete. Zuvor hatte sich der Stadtteil zu seinem Nachteil verändert. Bestehende Strukturen bröckelten, Investitionen blieben aus, die Kaufkraft nahm ab und die Attraktivität der Wohngebäude ging zurück.

Angesichts des Endes der Förderphase durch die „Soziale Stadt“ im Dezember 2015 wurde ein Konzept mit dem Ziel erarbeitet, die vorhandenen Projektergebnisse zu sichern. Teil dieses Prozesses ist es, die Integrationsarbeit im Kultur- und Begegnungszentrum am Brunnenplatz in der Zechensiedlung „Fürst Leopold“ zu stärken. VIVAWEST, die hier 463 Wohneinheiten bewirtschaftet, griff die Idee auf und setzte sich für die Weiterführung der laufenden Angebote und eine Verknüpfung der sonstigen Aktivitäten in der Siedlung ein.

Zu diesem Zweck unterstützt das Unternehmen über die Vivawest Stiftung den Verein für Bergbau-, Industrie- und Sozialgeschichte Dorsten sowie das Kultur- und Begegnungszentrum am Brunnenplatz mit jährlich insgesamt 20.000 Euro.

„Der Schwerpunkt des Projekts liegt vor allem auf Entwicklungspartnerschaften“, sagt Uwe Goemann, Geschäftsführer der Vivawest Stiftung. Das bedeutet, dass Impulse aus der Bewohnerschaft und anderer Akteure aufgegriffen und umgesetzt werden. Beispiele dafür sind der auf einer VIVAWEST-Fläche entstandene Interkulturelle Siedlungsgarten oder die Restaurierung der Uhr im Torbogen am Brunnenplatz durch VIVAWEST in Zusammenarbeit mit dem Bergbauverein. VIVAWEST arbeitet aktiv an der Vernetzung der Akteure, zum Beispiel im Rahmen der Hervest-Konferenz, und unterstützt Bürger-Engagement. Neben den sozialen Angeboten, dem Siedlungsgarten, der Bewahrung der Siedlungsgeschichte und Aktivitäten im Rahmen der Flüchtlingshilfe sind die VIVAWEST-Ferienfreizeiten für Kinder ein wichtiger Baustein des Projekts, an dem die Stadt Dorsten mit dem Stadtteilbüro Hervest, der Verband der Evangelischen Kirchengemeinden Dorsten, der Bergbauverein und VIVAWEST beteiligt sind.



PREIS SOZIALE STADT

Der Wettbewerb Preis Soziale Stadt ist eine Gemeinschaftsinitiative des AWO Arbeiterwohlfahrt Bundesverbandes, des Deutschen Städtetages, des GdW Bundesverbandes deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen, des Deutschen Mieterbundes und des vhw Bundesverbandes für Wohnen und Stadtentwicklung. Er wird durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit unterstützt und 2016 zum neunten Mal ausgelobt. Geehrt werden herausragende Beispiele sozialen Engagements

GRÜNE TREFFPUNKTE IM QUARTIER

In der Zechensiedlung in Dorsten-Hervest haben Nachbarn einen gemeinsamen Garten angelegt, und im Lüner Geistviertel werden Mieterkinder zu „Gartenkids“

Pflanzen, pflegen, ernten – gemeinsames Gärtnern erfreut immer mehr Menschen. Dabei geht es nicht nur darum, eigenes Obst und Gemüse anzubauen, sondern vielmehr zusammen mit anderen etwas Sinnvolles zu tun, die Natur zu erleben, zu fühlen, zu riechen und zu schmecken. Der amerikanische Trend zur kooperativen gärtnerischen Nutzung von städtischen Flächen ist auch bei VIVAWEST angekommen. So kümmern sich zum Beispiel in einer Gemeinschaftsinitiative des Wohnungsunternehmens und des Vereins für Bergbau-, Industrie- und Sozialgeschichte Dorsten e.V. Nachbarn der Zechensiedlung in Dorsten-Hervest seit 2015 gemeinsam um einen Interkulturellen Siedlungsgarten. Und in der Stadtmitte von Bottrop haben Mütter und Kinder aus einem VIVAWEST-Quartier 2016 Hochbeete gebaut und bepflanzt. „Dieses Gemeinschaftsprojekt stärkt nachbarschaftliches Zusammenleben“, weiß Jürgen Kimpel, kommissarischer Leiter des VIVAWEST-Kundencenters in Bottrop.

RAUS IN DIE NATUR

Mit den eigenen Händen etwas erschaffen, das Früchte trägt, ist besonders für Kinder ein faszinierendes Erlebnis. Für sie haben deshalb im Frühjahr 2016 VIVAWEST, HVG, die Vivawest Stiftung und das Umweltbildungszentrum Waldschule Cappenberg auf einer Brachfläche im Lüner Geistviertel ein Gemeinschaftsprojekt ins Leben gerufen. Auf dem rund 100 Quadratmeter großen Grundstück haben die „Gartenkids“ unter Anleitung von Diplom-Agraringenieurin Annette Graf von der Waldschule Beete angelegt, bepflanzt und gepflegt und konnten später ihr eigenes Obst und Gemüse ernten. Die Begeisterung ist auf allen Seiten groß: „So kommen unsere Kinder raus, lernen die Natur kennen und sitzen nicht nur vor dem Fernseher“, freuen sich Nina und Sören Klein, deren Söhne

zu den „Gartenkids“ gehören. „Hier können sie sich richtig austoben“, ergänzt die Mutter. „Es ist wichtig, dass die Kinder sehen, wie die Pflanzen wachsen“, sagt Annette Graf von der Waldschule. Ziel des Projektes, das 2017 fortgeführt wird, sei es, den Kindern die Natur näherzubringen und diese mit allen Sinnen zu erleben, erklärt sie. Sogar das WDR Fernsehen ist auf die Initiative aufmerksam geworden und berichtete in der „Lokalzeit Ruhr“. Auch auf die Nachbarschaft hat das Gartenprojekt eine positive Wirkung. „Die Anwohner freuen sich, dass sich die Brachfläche im Quartier zu einem grünen Schmuckstück entwickelt hat, und eifern den jungen Gärtnern nach. Die Gartenparzelle lockt inzwischen immer mehr Nachbarn an und wird zum Treffpunkt für Jung und Alt“, so Carsten Gröning, Leiter des VIVAWEST-Kundencenters in Lünen.



GARTENKIDS

2017 geht das Kooperationsprojekt mit der Waldschule Cappenberg im Lüner Quartier In der Geist in die zweite Saison

Die „Gartenkids“ Celine (links) und Melina bei der Arbeit



ENGAGEMENT FÜR DEN SPORT

VIVAWEST ist Titelsponsor des Revier-Marathons und unterstützt zudem Radsport-Events

Sport verbindet. Wer einmal zusammen mit anderen unter Schweiß und Tränen für ein gemeinsames Ziel trainiert und gekämpft oder am Rande eines entscheidenden Wettkampfes für ein Team gefiebert hat, wird das bestätigen. VIVAWEST bringt mit unterschiedlichen Sport-sponsoring-Aktivitäten bereits seit Jahren nicht nur tausende Sportler in der Metropolregion Ruhr, sondern auch hunderttausende Zuschauer in Bewegung und zusammen.

So ist das Wohnungsunternehmen zum Beispiel seit 2013 Titelsponsor des Marathons durch die Metropole Ruhr – eine Veranstaltung, die inzwischen aus den Kalendern der Laufsport-begeisterten in der Region nicht mehr wegzudenken ist und sich über die Jahre immer weiter entwickelt hat. Bei der vierten Auflage des VIVAWEST-Marathons am 22. Mai 2016 begaben sich knapp 8.000 Sportlerinnen und Sportler in verschiedenen Wettbewerben auf den Rundkurs durch die vier Revierstädte Gelsenkirchen, Essen, Bottrop und Gladbeck. Die abwechslungsreiche Strecke führte Marathonis und Halbmarathonis, Staffel- und Kurzstreckenläufer unterschiedlichster Altersklassen vorbei an Industriekultur und Bergehalden, durch belebte Stadtkerne und mitten durch VIVAWEST-Quartiere.

OLAF THON TRITT IN DER STAFFEL AN

Dass das Laufen leichterfällt, wenn man nicht allein unterwegs ist, weiß auch Schalke-Legende und Fußball-Weltmeister Olaf Thon, der zur prominent besetzten Schalke-Staffel gehörte. Bei einem kurzfristigen Formtief auf

der Strecke empfiehlt er, sich anderen Läufergruppen anzuschließen. „Die haben mich bisher immer gut mitgezogen“, so Thon. Er schätzt jedoch nicht nur den Zusammenhalt unter den Läufern, sondern auch die besondere Atmosphäre entlang der Strecke. „Der VIVAWEST-Marathon bietet eine wunderbare Streckenführung und eine einmalige Stimmung, vor allem im Start- und Zielbereich. Und er ist als Sportereignis wichtig für die ganze Region.“

„Der Rundkurs durch die vier Städte des Reviers vorbei an den Landmarken ist einmalig. Er eröffnet die Chance, bekannt Geglaubtes aus einer ganz neuen Perspektive zu entdecken“, weiß auch VIVAWEST-Geschäftsführerin Claudia Goldenfeld. „Als Namensgeber sind wir stolz darauf, mit dem Marathon ein Sportereignis für Jung und Alt und zugleich ein Familienfest am Streckenverlauf anbieten zu können. Daher darf sich die Laufsportgemeinde in der Metropole Ruhr auch 2017 wieder auf dieses besondere Sportfest freuen“, sagt Goldenfeld.

MEHR AKTIONEN FÜR ZUSCHAUER

Für die fünfte Auflage des Laufevents am 21. Mai 2017 verspricht Titelsponsor VIVAWEST eine neue Marathonstreckenführung und mehr Aktion für die Zuschauer. Passend zum kleinen Jubiläum wird die Königsdistanz des städteübergreifenden Laufes auf knapp 18 Kilometern geändert und für Teilnehmer, Zuschauer und Anwohner optimiert. Die neue Streckenführung verspricht aber nicht nur den Marathonis und Staffelläufern zusätzliche Einblicke. Durch die Änderungen führt der Weg der Läufer mehr-



LAUFEN, WO DAS HERZ SCHLÄGT

Der fünfte VIVAWEST-Marathon führt durch die Städte Gelsenkirchen, Bottrop, Gladbeck und Essen und vorbei an Landmarken des Reviers





Großer Sport im Ruhrgebiet: VIVAWEST ist Titelsponsor des Revier-Marathons

VIVAWEST-Geschäftsführer Claudia Goldenfeld (2. v. l.) und Ralf Giesen (2. v. r.) mit Michael Büskens (l.) und Olaf Thon (Mitte) von der Staffel legendärer Schalke-Spieler sowie Verbandsdirektor Alexander Rychter vom VdW Rheinland Westfalen



Die RUHPOTT-Tour Radrennserie wird von den Dienstleistern im Vivawest-Konzern gesponsert

mals an den Stimmungshochburgen wie dem Nordsternpark mit eigener Fanmeile und den Fanpoints mit buntem Programm in Bottrop und der Tribüne der Vivawest Dienstleistungen in Gladbeck vorbei. Mehr Aktion für die Zuschauer, mehr Applaus für die Läufer, so die Idee. „Wir wollen mit Sportlern und Zuschauern ein großes Lauf-Fest feiern“, freut sich VIVAWEST-Geschäftsführer Ralf Giesen.

DIENTSTLEISTER FÖRDERN RADSPORT

Die Dienstleistungsunternehmen des Vivawest-Konzerns haben sich dem Sport auf zwei Rädern verschrieben und unterstützen seit vielen Jahren Radsportevents der Region. 2016 präsentierte die Unternehmensgruppe gemeinsam mit dem Rad Club Olympia Buer erstmals die „Vivawest Dienstleistungen RUHPOTT-Tour“. Hierbei handelt es sich um eine Rennserie, bestehend aus drei Einzelrennen mit Etappenwertungen, die in die Gesamtwertung einfließen.

Den Auftakt bildete die 23. City Nacht von Schaffrath am 25. Mai 2016 in Gelsenkirchen, an

der erstmals nicht nur Radsportler der sogenannten Continental-Klasse, sondern auch Fahrer aus der internationalen Pro-Tour-Serie teilnahmen, die die bedeutendsten Straßenrennen der Welt umfasst. Die zweite Etappe fand am 24. Juli 2016 auf einem 1.100 Meter langen Rundkurs um den Franz-Lenze-Platz in Duisburg-Vierlingen statt. Auf der winkligen Strecke rund um das Rathaus von Recklinghausen wurde nach spannendem Rennen am 3. September 2016 der Gesamtsieger Marcel Kalz gekürt. Die vielen tausend Zuschauer am Rande der Rennstrecke erwartete bei allen Etappen ein Rahmenprogramm mit Moderation und Mitmachaktionen. „Nach vielen Jahren der Pause ist es uns mit der RUHPOTT-Tour gelungen, erneut ein Radsportevent nach NRW zu bekommen“, so Michael Zurhausen, Vorsitzender des Rad Clubs Olympia Buer. 2017 dürfen sich Radsportfans wieder auf spannende Renntage freuen. VIVAWEST verlängert ihr Sponsoring-Engagement und bringt damit auch im Radsport weiterhin Sportler und Sportbegeisterte zusammen.



Die Absolventen des ImmobilienKOLLEGs mit der VIVAWEST-Geschäftsführung

FIT FÜR DIE ZUKUNFT

VIVAWEST legt großen Wert auf Ausbildung und Förderung des Nachwuchses

Die Ausbildung junger Nachwuchskräfte hat einen hohen Stellenwert bei VIVAWEST. Sie ist ein wichtiger Baustein der Personalentwicklung, um Potenziale künftiger Mitarbeiter für das Unternehmen zu entfalten. Die qualifizierte Ausbildung ist seit Jahrzehnten Basis für die berufliche Entwicklung. Im Vivawest-Konzern wird in kaufmännischen und handwerklichen Berufen ausgebildet. Mit insgesamt 134 Auszubildenden liegt die Ausbildungsquote von 7,1 Prozent über dem Bundesdurchschnitt.

Während ihrer Ausbildung lernen die jungen Menschen die vielseitigen Inhalte der unterschiedlichen Berufsbilder und die wesentlichen Aspekte der Wohnungswirtschaft kennen. Das ist zugleich Chance und Herausforderung. Die berufsspezifischen Handlungsfelder erfordern hohe Eigenmotivation und große Flexibilität, die gebotenen Möglichkeiten zu nutzen. Dabei unterstützt VIVAWEST durch Fachvorträge, Seminare und zusätzlichen Unterricht. 2016 wurden sechs unserer Auszubildenden durch die IHK für einen sehr guten Abschluss geehrt.

Ein ansprechendes Ausbildungsmarketing trägt dazu bei, engagierte junge Menschen zu gewinnen. VIVAWEST ist auf Messen und Veranstaltungen der IHK sowie beim Talentprogramm des Initiativkreises Ruhr aktiv. Als Schulbotschafter sind die Auszubildenden die Experten, um für das Unternehmen als Ausbildungsbetrieb zu werben.

2016 begannen 20 Immobilienkaufleute die Ausbildung bei Vivawest Wohnen. Um ihnen den Start zu erleichtern, wurden die neuen Mitarbeiter zunächst rund um die Ausbildung und das Unternehmen umfassend informiert. Ein mehrtägiges Seminar zum Start machte sie fit für den Einstieg in das Berufsleben.

Die Vivawest Dienstleistungen-Gruppe bildet 80 junge Leute in den Berufen Anlagenmechaniker, Elektroniker, Fliesen-, Platten- und Mosaikleger, Maler und Lackierer, Fachkraft für Rohr-, Kanal- und Industrieservice, Gärtner, Forstwirt, Fachkraft für Lagerlogistik, Kaufmann für Dialogmarketing, Informatikkaufmann, Kaufmann für Büromanagement und Industriekaufmann aus. Außerdem unterstützt die Gruppe das von den



FÖRDERUNG DER MITARBEITER

Aus-, Fort- und Weiterbildung sind zentrale Bausteine der Personalentwicklung bei VIVAWEST, in die viel investiert wird

Sozialpartnern der chemischen Industrie ins Leben gerufene Projekt „Start in den Beruf“ und stellte fünf Praktikumsplätze für junge Flüchtlinge zur Verfügung. Ziel des Projektes ist es, Jugendliche, die noch nicht ausbildungsfähig sind, für eine Ausbildung zu qualifizieren. Allen fünf Teilnehmern wurde im Anschluss an das sechs Monate dauernde Praktikum ein Ausbildungsplatz angeboten. Zwei Praktikanten haben sich daraufhin für eine Ausbildung bei der RHZ Handwerks-Zentrum GmbH in den Ausbildungsbereichen Elektroniker für Energie- und Gebäudetechnik sowie Fachkraft für Rohr-, Kanal- und Industrieservice entschieden.

QUALIFIZIERUNG VON FÜHRUNGSKRÄFTEN
Auch wenn es um Förderung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geht, ist VIVAWEST ein attraktiver Arbeitgeber. Der Entwicklungspfad „attraktive Arbeitswelt“ verfolgt mit der systematischen Personal- und Führungskräfteförderung das Ziel, Führungskräfte, Führungsnachwuchskräfte und Schlüsselkräfte für ihre Aufgaben zu qualifizieren und auf künftige Anforderungen vorzubereiten. Das konzernweite interne Entwicklungsprogramm mit den Formaten ManagementFORUM, FührungskräfteDIALOG, Führungswerkstatt und ImmobilienKOLLEG ist dafür beispielhaft.

2016 wurden insgesamt zehn FührungskräfteDIALOGe zu Themen wie „Strategie VIVAWEST 2025“, „Frauen in Führungspositionen“, „Gesundheit und Führung“ oder „Tax Compliance“ organisiert. Das letztjährige ManagementFORUM für



GERADE DIE KOMBINATION
AUS PERSÖNLICHER WEITER-
ENTWICKLUNG UND NETZWERKEN
FUNKTIONIERT GROSSARTIG

Stefan Heidermann, Zentrales
Projektmanagement Vivawest Dienstleistungen
GmbH, zum NachwuchskräfteKOLLEG



Führungskräfte stand unter der Überschrift „Wir sind VIVAWEST“.

Die Personal- und Führungskräfteentwicklung umfasst neben themen- und zielgruppenspezifischen Angeboten auch individuell erforderliche Entwicklungsmaßnahmen zur Stärkung der Fach- und Methodenkompetenz und zur Förderung der persönlichen Kompetenzen.

Das vor zwei Jahren im Rahmen des konzernweiten Talentmanagements gestartete ImmobilienKOLLEG wurde erfolgreich abgeschlossen. In 18 Monaten wurden acht Präsenzmodule und sieben Webmodule durch die Teilnehmer des FührungskräfteKOLLEGs sowie acht Präsenzmodule durch das Junior- und NachwuchskräfteKOLLEG absolviert und zwei Projekte bearbeitet. Die Geschäftsführung überreichte bei der Abschlussveranstaltung die Zertifikate an die 35 Teilnehmer und würdigte Engagement und Leistungen. Das ImmobilienKOLLEG soll künftig fester Bestandteil der Personal- und Führungskräfteentwicklung werden.

BERUF UND STUDIUM

Mit mehr als 43.000 Euro hat VIVAWEST 2016 Studien- und (Fern-)Lehrgänge gefördert. Aktuell gibt es 51 Maßnahmen. Darunter fallen 19 Mitarbeiter, deren Studium oder Weiterbildungslehrgang gefördert wurde und 20, die in 2016 ein berufsbegleitendes Studium aufgenommen haben. Elf Mitarbeiter erreichten einen Studienabschluss mit sehr gutem Ergebnis

EXTERNE WEITERBILDUNG

Im Jahr 2016 nahmen insgesamt 282 Mitarbeiter und Führungskräfte an externen Seminaren, Lehrgängen, Fachtagungen, Kongressen, Vorträgen, Infoveranstaltungen und Workshops teil. Die Veranstaltungen dienten der qualifizierten fachlichen Weiterbildung

INTERNE WEITERBILDUNG

2016 wurden bei Vivawest Wohnen 70 Veranstaltungen zu Fach- und Kompetenzthemen sowie 29 Anwenderschulungen zum neuen Vertriebstool angeboten. Durch individuelle Trainings zur Stärkung der persönlichen und sozialen Kompetenz konnten 15 Mitarbeiter im Rahmen von Beratungsgesprächen und Coachings erfolgreich gefördert werden

ZUM WOHLER DER MITARBEITER

Viele Aktionen für gesundes Arbeiten bei VIVAWEST

Das VIVAFit-Haus hat vier Puzzleteile: Gesundheit und Leistungsfähigkeit, Kompetenz, Werte, Einstellung und Motivation sowie Arbeit, Arbeitsumfeld und Führung stehen für die Bausteine, die die Beschäftigungsfähigkeit von Menschen und ihre Arbeitsleistung maßgeblich beeinflussen. VIVAWEST misst Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz wachsende Bedeutung bei, um den nachhaltigen Erfolg des Konzerns zu sichern. Im vergangenen Jahr wurden entscheidende Aufgaben in dem neuen Fachbereich Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagement/Arbeitsschutz zusammengeführt, um sich für die Herausforderungen der sich rasant verändernden Arbeitswelt zu wappnen.

VIVAWEST versteht Arbeits- und Gesundheitsschutz als gemeinsame Aufgabe, der sich alle Mitarbeiter stellen sollen – vom Auszubil-



Sportlicher Teilnehmer beim ersten Nordsternurm-Lauf



Im Rahmen des Sommerfestes erlebten Mitarbeiter und ihre Familien über 1.000 Euro für einen guten Zweck

den bis zur Führungskraft. Wir sind ein großer Ausbildungsbetrieb und wollen bereits bei unseren jungen Mitarbeitern frühzeitig die Weichen für eine gesunde (Berufs-)Biografie stellen. Erarbeitet wurde dazu ein auf die Zielgruppe Auszubildende zugeschnittenes Konzept, das sich aktiv mit den Themen gesunde und energiereiche Ernährung, Bewegung und Ergonomie, Sucht, Stress und der Fähigkeit auseinandersetzt, persönliche Krisen zu bewältigen. Die jungen Mitarbeiter werden während der Ausbildung für diese Aspekte sensibilisiert und über Schulungen, Präventionskurse und Gesundheitskurse informiert.

Auch die Konzern-Führungskräfte haben sich intensiv mit dem Thema Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagement ausein-

andergesetzt. Beim ManagementFORUM 2016 erwarteten die Teilnehmer nach dem Konferenzteil viele sportliche und teambildende Herausforderungen. Im Rahmen der FührungskräfteDIALOGe wurden in nachfolgenden Veranstaltungen die Ziele und Bausteine des Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagements ausführlich vorgestellt und zukünftige Kernthemen aus Führungs- sowie Mitbestimmungssicht erarbeitet.

ZWEIEINHALBMAL DIE ERDE UMRUNDET

2016 hatten alle Mitarbeiter Gelegenheit, sich eingehend in ergonomischen Fragen beraten und ihren Arbeitsplatz optimal einrichten zu lassen. Über das Thema Prävention durch Bewegung wurde nicht nur theoretisch informiert. Im Konzern konnten 460 Mitarbeiter zur Teilnahme an der „Schrittzähler-Challenge“ animiert werden. In 54 Teams hatten sie sich das Ziel gesetzt, der Empfehlung der Weltgesundheitsorganisation nachzukommen und täglich 10.000 Schritte zu gehen. Mit viel Spaß, gegenseitiger Motivation und Wettkampfegeist machten die Mitarbeiter im Zeitraum von 30 Tagen gemeinsam knapp 145 Millionen Schritte. Damit hätten sie die Erde fast zweieinhalbmal umrundet.

Seit jeher werden für jeden Verwaltungsstandort freiwillige Erst- und Brandschutzhelfer alle zwei Jahre durch externe Ausbilder geschult. Somit ist überall eine schnelle und sichere Erste

Hilfe durch ausgebildete Mitarbeiter gesichert. Die betriebsärztliche Betreuung stellen wir durch die Firma MEDITÜV sicher. Sie führt unter anderem die erforderlichen Bildschirmarbeitsplatzuntersuchungen durch.

Die Beurteilung von Arbeitsbedingungen aus arbeitssicherheitstechnischer Sicht findet jährlich an jedem Standort statt. Bei Umzügen und Raumplanungen innerhalb des Konzerns ist der Arbeitsschutz ebenso beratend eingebunden wie bei den Planungen für neue Verwaltungsgebäude oder Kundencenter.

BERUF UND FAMILIE

VIVAWEST steht für eine gelebte Vereinbarkeit von Beruf und Familie und bietet Mitarbeitern viele verschiedene Teilzeitmodelle und flexible Arbeitszeiten über Arbeitszeitkonten an. Steht Mitarbeitern die Betreuung des Nachwuchses einmal nicht zur Verfügung, ermöglichen wir in Kooperation mit dem Kinderhaus Rasselbande eine Spontanbetreuung für Kinder von zwei bis zwölf Jahren. In den Sommerferien können Betreuungsmodule passend zu Arbeitszeiten und privaten Planungen gebucht werden.

2016 wurde VIVAWEST zum dritten Mal in Folge für ihre familienfreundliche Personalpolitik mit dem Zertifikat audit berufundfamilie der gemeinnützigen Hertie Stiftung ausgezeichnet. Im Reauditierungsverfahren wurden vorhandene Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie geprüft und fortgeschrieben.



FührungskräfteDIALOG „Gesundheit und Führung“





Teilnehmer der Betriebsrätekonferenz am VIVAWEST-Firmensitz auf Nordstern

BERICHT DER ARGE – GEMEINSAM FÜR VIVAWEST

Das Jahr 2016 stellte die Mitbestimmung vor viele Herausforderungen

Die Gremien der betrieblichen Mitbestimmung im Vivawest-Konzern, die sich für die Arbeitnehmer der einzelnen Gesellschaften engagieren, sind zahlreich. Gebündelt sind sie in der ARGE, der Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte.

EIN NEUES STARKES TEAM

Im vergangenen Jahr gab es personelle Veränderungen sowohl an der Spitze des Betriebsrates der Vivawest Wohnen GmbH (Vivawest Wohnen) als auch an der Spitze der ARGE. Mitte des Jahres stellte sich das Team der Mitbestimmung von Vivawest Wohnen neu auf. So schied der stellvertretende Vorsitzende des Betriebsrates und Vorsitzende der ARGE, Hagen Kühn, aus dem Betriebsrat aus. Gleichzeitig legte er seine Mandate im Aufsichtsrat von Vivawest Wohnen und der IG BCE Ortsgruppe VIVAWEST nieder. Im gleichen Zeitraum gaben zwei weitere Mitglieder des VIVAWEST-Betriebsrates ihre Ämter auf. Diese Positionen wurden über die Liste der Nachrücker aus dem bestehenden Gremium nachbesetzt.

Zum Jahresende 2016 verließ der Vorsitzende des Betriebsrates von Vivawest Wohnen, Volker Möller, nach 15 Jahren an der Spitze des Betriebsrates das Unternehmen. Zum gleichen Zeitpunkt übernahm Natalie Frase, seit 1996 Mitglied im Betriebsrat und vorher stellvertretende Vorsitzende, den Vorsitz. Die ARGE wird seit Sommer 2016 kommissarisch vom Gesamtbetriebsratsvorsitzenden der Vivawest Dienstleistungen GmbH (Vivawest Dienstleistungen) und stellvertretenden Vorsitzenden der ARGE, Jörg Schneidinger, geführt.

Als ARGE sind wir der Ansicht, dass jede Veränderung eine Chance bietet. Gemeinsam wollen sich die Betriebsräte im Vivawest-Konzern den weiteren Herausforderungen stellen und im Sinne der Mitarbeiter weiter dafür arbeiten, dass VIVAWEST auch künftig ein partnerschaftlicher Arbeitgeber und Vermieter in der Region an Rhein und Ruhr bleibt – für unsere Mitarbeiter und für die Menschen in unseren Wohnungen.

Zum Jahresende 2016 fanden bei den operativen Gesellschaften von Vivawest Dienst-

leistungen und Vivawest Wohnen die Wahlen der Jugend- und Auszubildendenvertretungen statt. Im Konzern nehmen vier dieser Gremien die Belange von insgesamt 134 Auszubildenden wahr.

INTEGRIERTER KONZERN

Zum Jahresende 2016 wurde die engere Verzahnung der Vivawest Wohnen GmbH und der Vivawest Dienstleistungen GmbH im Projekt „Integrierter Konzern“ entschieden und die Umsetzung zum 1. Januar 2017 gestartet. Im Rahmen des Zusammenwachsens innerhalb des Vivawest-Konzerns wechselten 13 Mitarbeiter zwischen den Häusern von Vivawest Wohnen und Vivawest Dienstleistungen das Arbeitsverhältnis.

Die Mitbestimmung stand hierzu mit dem Arbeitgeber in konstruktiven Verhandlungen, um für die Mitarbeiter bestmögliche Bedingungen zu schaffen. Innerhalb des Konzerns soll ein Wechsel des Arbeitsverhältnisses jederzeit und ohne Nachteile möglich sein. Konzernwechselrichtlinien sollen hierfür zukünftig einen geeigneten Rahmen bilden.

GEMEINSAMER WEG IN 2017

Wir sind eins, wir alle sind VIVAWEST – für unsere Kunden, für unsere Mitarbeiter. So sind wir 2017 an den Start gegangen. Eine gemeinsame Klausurtagung der ARGE soll strategische Ziele erarbeiten und so dafür die Weichen stellen. VIVAWEST ist in vielen Belangen ein mehr als vorbildliches Unternehmen. Aufgrund der soliden Struktur der Gesellschafter konnte ein nachhaltiges Geschäftsmodell erfolgreich etabliert werden. Die betrieblichen Rahmenbedin-

gungen liegen über denen des Branchenvergleichs. Das ist nicht selbstverständlich. Geprägt von gegenseitigem Vertrauen setzt sich die betriebliche Mitbestimmung täglich dafür ein, dass das so bleibt. Als betriebliche Sozialpartner arbeiten wir daran mit, dass sich VIVAWEST stetig verbessert.

Im Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagement unterstützen wir als ARGE konzernweit die Maßnahmen für ein gesundes Arbeitsleben; wir stärken das gemeinsame Verständnis der Kolleginnen und Kollegen innerhalb der einzelnen Gesellschaften im Vivawest-Konzern füreinander; wir harmonisieren Vereinbarungen wie beispielsweise die Betriebsvereinbarung „Wohnraumversorgung“. Als Vertreter der betrieblichen Mitbestimmung wollen wir mit unserer Arbeit Vertrauen schaffen und für Stabilität sorgen – für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des integrierten Konzerns.

GEWERKSCHAFTLICHE MITBESTIMMUNG

Neben der betrieblichen Mitbestimmung bildet die gewerkschaftliche Mitbestimmung innerhalb des Vivawest-Konzerns die zweite starke Säule. Auch hier gab es an den jeweiligen Spitzen der beiden IG BCE Ortsgruppen Vivawest Wohnen und Vivawest Dienstleistungen personelle Veränderungen.

Zum Ende des Jahres 2016 wurde innerhalb von Vivawest Wohnen auch der IG BCE Vertrauenskörpervorstand gewählt und etabliert. Dieser begleitet als gewerkschaftliches Organ der Mitbestimmung unter anderem die Tarifverhandlungen. Auch im Rahmen der gewerkschaftlichen Arbeit wollen wir im Konzern in Zukunft enger kooperieren. Ob am Standort Nordstern oder Bergmannsglück – wir wachsen stärker zusammen. Motto ist: Gemeinsam für unsere VIVAWEST.

AUSBLICK

Das Jahr 2017 begann mit der Wahl der gemeinsamen betrieblichen Aufsichtsratsmitglieder. Sie leitete die Betriebsratswahlen innerhalb des Vivawest-Konzerns in den Jahren 2017 und 2018 ein. Wir sind gut aufgestellt und werden uns gemeinsam den Herausforderungen stellen. Wir alle sind VIVAWEST!



MITBESTIMMUNG

In vielen Gremien unterstützen Arbeitnehmervertretungen VIVAWEST dabei, Herausforderungen zu bewältigen.

Gebündelt sind die Mitarbeiter-Gremien in der ARGE

Natalie Frase, Vorsitzende des Betriebsrates der Vivawest Wohnen GmbH, und Jörg Schneidinger, kommissarischer Vorsitzender der ARGE



NACHHALTIGKEIT

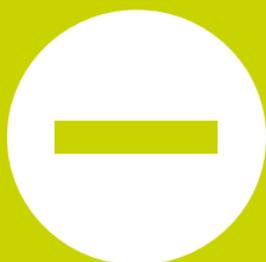
ZUKUNFT GESTALTEN.

DAS NACHHALTIGE GESCHÄFTSMODELL
VON VIVAWEST IST AUF DEN LANGFRISTIGEN
ÖKONOMISCHEN ERFOLG BEI GLEICHZEITIGER
ÜBERNAHME ÖKOLOGISCHER UND
SOZIALER VERANTWORTUNG AUSGERICHTET

QUERSCHNITTSTHEMA IM GANZEN KONZERN

Im Jahr 2013 hat der Vivawest-Konzern ein systematisches Nachhaltigkeitsmanagement aufgebaut, das seither kontinuierlich weiterentwickelt wird.

Heute ist das Nachhaltigkeitsmanagement fest in der Organisationsstruktur von VIVAWEST verankert



2%

SENKUNG DER EMISSIONEN

Durch effizientere Nutzung der Energie soll der CO₂-Ausstoß Jahr für Jahr reduziert werden



”

NACHHALTIGKEITS-
MANAGEMENT WIRD BEI
VIVAWEST ALS
UNTERNEHMENSWEITE
AUFGABE VERSTANDEN

Jeanette Wojtana, Unternehmens-
entwicklung/Nachhaltigkeitsbeauftragte

“



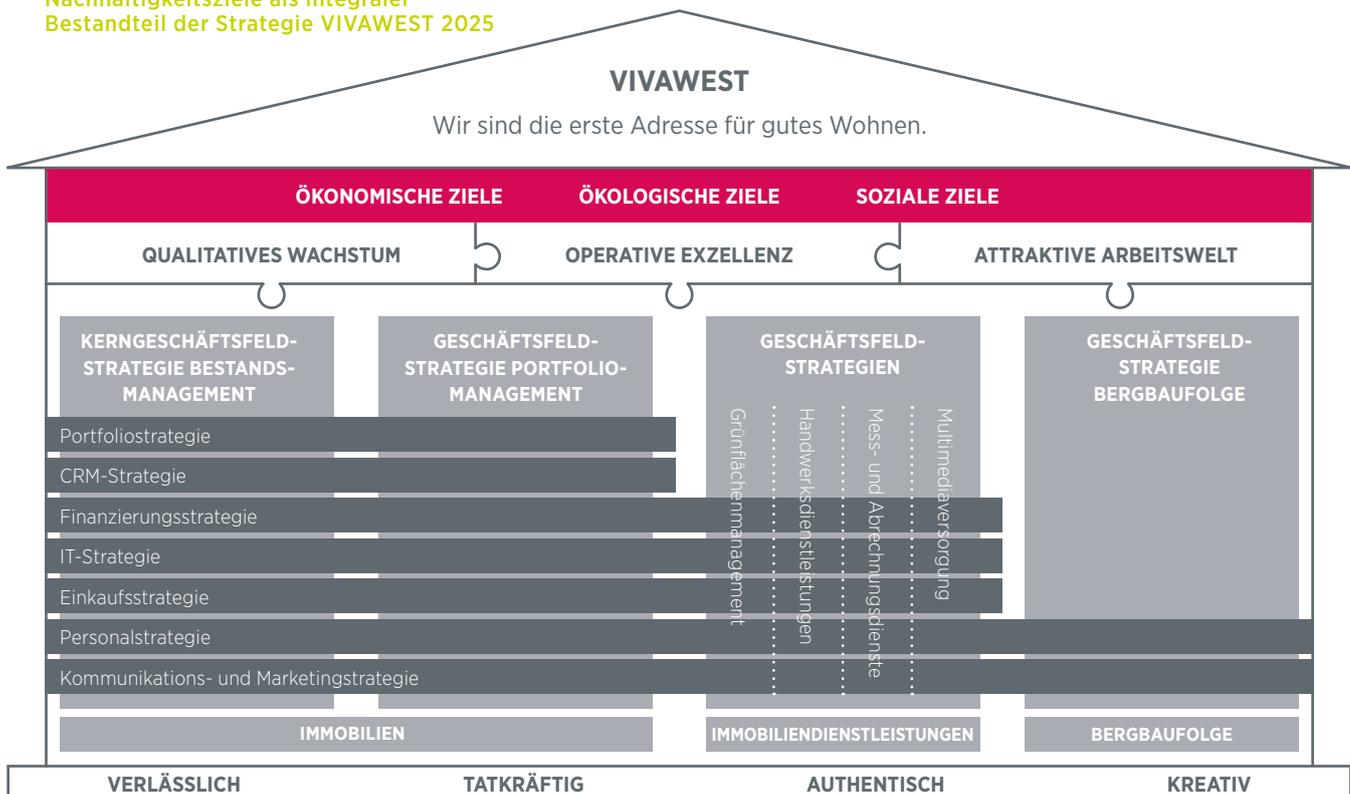
NACHHALTIGKEIT IM KONZERN VIVAWEST

Ökonomische, ökologische und soziale Themen sind integraler Bestandteil der Strategie VIVAWEST 2025 und Anspruch unseres täglichen Handelns

Mit ihrem nachhaltigen wohnungswirtschaftlichen Geschäftsmodell und ihrer Vision, die erste Adresse für gutes Wohnen zu sein, ist VIVAWEST bestrebt, den langfristigen ökonomischen Erfolg bei zeitgleicher Übernahme von ökologischer und sozialer Verantwortung sicherzustellen. Mit diesem Anspruch wurde auch die Strategie VIVAWEST 2025 entwickelt, welche jährlich fortgeschrieben wird.

Diese umfasst sieben Geschäftsfeld- und sieben Funktionsbereichsstrategien, in denen die relevanten Themen der Nachhaltigkeit explizit berücksichtigt und auf die erforderlichen Umsetzungsmaßnahmen heruntergebrochen werden. Um das nachhaltige Denken und Handeln von VIVAWEST sichtbar zu positionieren, wurden die Nachhaltigkeitsziele explizit als Baustein im Strategiehaus aufgenommen.

Nachhaltigkeitsziele als integraler Bestandteil der Strategie VIVAWEST 2025



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

verlässlich, indem sie verantwortungsvoll und nachhaltig handeln und Zusagen einhalten,

tatkräftig, indem sie konsequent die gemeinsamen Ziele verfolgen,

authentisch, indem sie offen, ehrlich und tolerant handeln, wie die Menschen in der Region, sowie

kreativ, indem sie die Zukunft gestalten.

Diese Unternehmenswerte, welche auch in der zum 01.01.2017 überarbeiteten konzern-internen Verfassung niedergeschrieben sind, lebt VIVAWEST gegenüber ihren Stakeholdern.

NACHHALTIGKEITSZIELE

Mit der Entwicklung der Strategie VIVAWEST 2025 wurden klare Nachhaltigkeitsziele entlang der drei Dimensionen der Corporate Social Responsibility, nämlich Ökonomie, Ökologie und Soziales, erarbeitet. Diese Ziele wurden im Rahmen des Nachhaltigkeitsmanagements in ein ganzheitliches Nachhaltigkeitsprogramm überführt, in dem die Ziele auf die erforderlichen Umsetzungsmaßnahmen heruntergebrochen sind (siehe Seite 98 f.).

KONZERNWEITE AUFGABE

Nachhaltigkeit betrifft als Querschnittsthema nahezu alle Bereiche des Konzerns. Demzufolge wird das implementierte Nachhaltigkeitsmanagement bei VIVAWEST als eine unternehmensweite Aufgabe verstanden. Die Kernaufgaben des Nachhaltigkeitsmanagements liegen in der Schaffung von Transparenz inklusive der jährlichen Berichterstattung, der Abstimmung aller Aktivitäten sowie der fortlaufenden Sensibilisierung für das Thema Nachhaltigkeit im Konzern. Hierdurch wird sichergestellt, dass die unternehmerische Verantwortung der operativen Geschäftseinheiten und Funktionsbereiche, die auf unterschiedliche Managementsysteme und -ansätze zurückgreifen sowie einem systematischen Monitoring unterliegen, auch im Sinne des Nachhaltigkeitsmanagements wahrgenommen wird.

Nachhaltigkeitsziele von VIVAWEST

ÖKONOMISCHE ZIELE

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

ÖKOLOGISCHE ZIELE

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

SOZIALE ZIELE

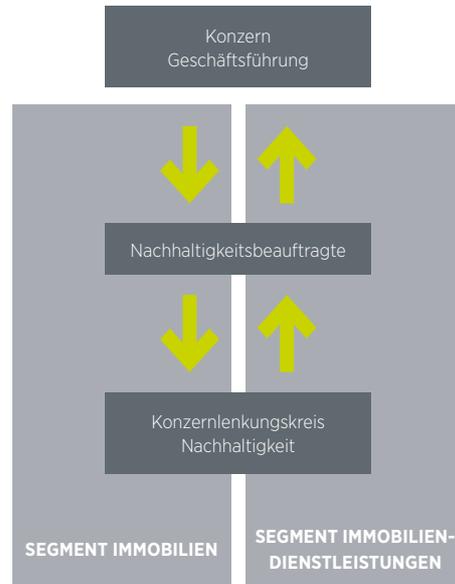
- Fortführung des gesellschaftlichen Engagements mit einem Gesamtvolumen von rund 2 Millionen Euro
 - Sicherstellung einer hohen Arbeitgeberattraktivität für derzeitige und neue Mitarbeiter
 - Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
-

ORGANISATORISCHE VERANKERUNG

Das Nachhaltigkeitsmanagement ist als Funktion fest in der Organisationsstruktur von VIVAWEST verankert. Die Gesamtverantwortung für das Thema liegt bei der Konzerngeschäftsführung. Eine von der Konzerngeschäftsführung benannte Nachhaltigkeitsbeauftragte im Bereich Strategie bündelt und koordiniert die Aktivitäten rund um das Thema Nachhaltigkeit im Konzern.

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

Organisatorische Verankerung des Nachhaltigkeitsmanagements



Stakeholder von VIVAWEST



DIALOG MIT DEN STAKEHOLDERN

Dem regelmäßigen Dialog mit den Stakeholdern von VIVAWEST wird eine hohe Bedeutung beigemessen, denn wer die Anforderungen der Stakeholder kennt, kann Ziele und Maßnahmen gezielt darauf ausrichten. Der strukturierte Austausch zu Unternehmensaktivitäten, aber auch zu Ansprüchen und Interessen der unterschiedlichen Personengruppen und Institutionen erfolgt deshalb auf vielfältige Weise. Exemplarisch sind Sitzungen, Versammlungen, Internet, Social Media, zentrale Kundenberatung, Mieterzeitung, Kundencenter, Außenstellen und Servicebüros, Veranstaltungen, Intranet oder die Mitwirkung in themenbezogenen Arbeitskreisen zu nennen. Im Jahr 2016 hat VIVAWEST vor allem die Zufriedenheit der Neu- und Bestandskunden in Form eines Mystery Shoppings und im Rahmen einer repräsentativen Mieterbefragung kritisch hinterfragt. Die gewonnenen Erkenntnisse fließen in Unternehmensentscheidungen ein und werden damit auch im Rahmen des Nachhaltigkeitsmanagements berücksichtigt.

ERGEBNISSE DER WESENTLICHKEITSANALYSE

Zur Bestimmung der Relevanz von Nachhaltigkeitskriterien aus Sicht von VIVAWEST und den jeweiligen Anspruchsgruppen führt VIVAWEST alle zwei Jahre eine Wesentlichkeitsanalyse durch. Im Rahmen des Verfahrens werden die unterschiedlichen Geschäftstätigkeiten der Segmente Immobilien und Immobiliendienstleistungen berücksichtigt. Folglich fließen nicht nur die Themen des wohnungswirtschaftlich geprägten Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) in das Bewertungsverfahren ein, sondern auch ausgewählte Aspekte aus der Global Reporting Initiative (GRI) nach dem Standard G4 sowie darüber hinaus als wesentlich identifizierte Nachhaltigkeitskriterien von Wettbewerbern.

Zur Durchführung der Wesentlichkeitsanalyse setzt VIVAWEST auf ein vereinfachtes Verfahren, das in den folgenden Schritten durchgeführt wird:

- 1) Ergänzung der DNK-Kriterien um weitere zu bewertende Nachhaltigkeitskriterien beispielsweise aus dem GRI G4 oder von Wettbewerbern
- 2) Durchführung interner Befragungen mit Beschäftigten, die im regelmäßigen Dialog mit den relevanten Stakeholdern stehen (21 Experteninterviews)
- 3) Konsolidierung der Ergebnisse in einer Matrix und Verabschiedung der Ergebnisse durch den Konzernlenkungskreis Nachhaltigkeit
- 4) Verifizierung der bisher berichteten Indikatoren und gegebenenfalls Anpassung der Indikatorenliste

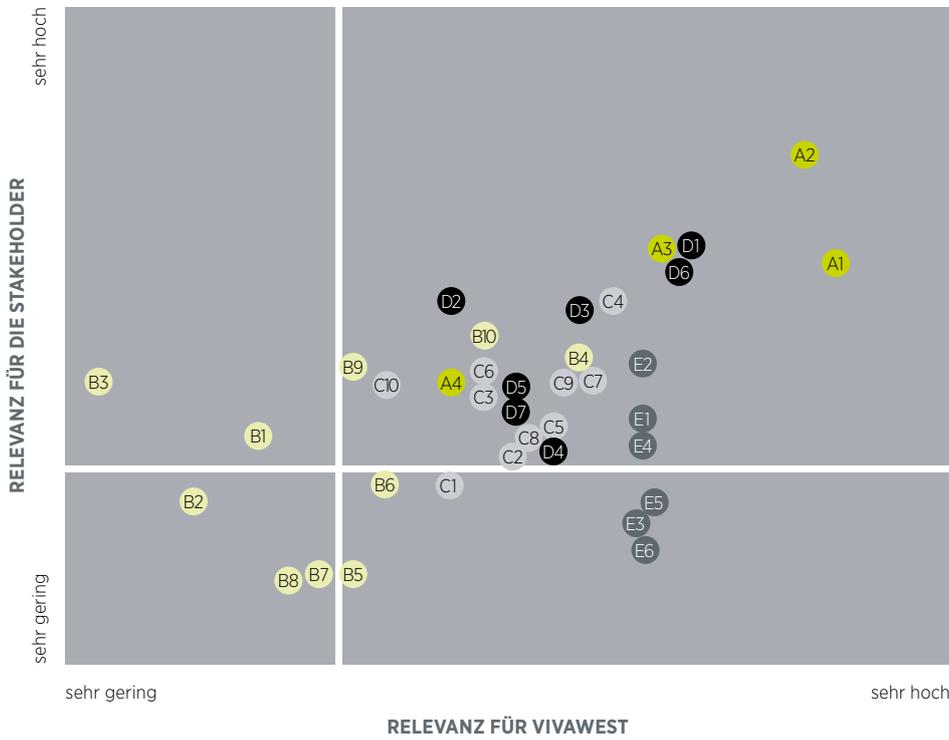
Unter Berücksichtigung der wohnungswirtschaftlichen und konzernspezifischen Besonderheiten wurden 37 Kriterien systematisch abgeleitet, welche der Wesentlichkeitsanalyse unterzogen wurden. Das Ergebnis ist in der Matrix auf Seite 82 zusammengefasst, welche die bewerteten Kriterien hinsichtlich ihrer Relevanz für die Stakeholder und für VIVAWEST abbildet.

BERICHTERSTATTUNG

Im Herbst 2013 hat der Konzern unter Berücksichtigung der branchenspezifischen Ergänzung des DNK die Nachhaltigkeitsberichterstattung systematisch aufgebaut, die seither kontinuierlich weiterentwickelt wird. Seit dem Geschäftsjahr 2015 erfolgt eine komprimierte Berichterstattung zum Thema Nachhaltigkeit in einem gesonderten Kapitel in der Jahrespublikation von VIVAWEST. Die Inhalte werden anhand der drei klassischen Dimensionen Ökonomie, Ökologie und Soziales strukturiert. Die Kriterien, welche im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse bewertet wurden, und ihre Indikatoren bilden dabei die Grundlage für die inhaltliche Ausgestaltung. Die wesentlichen Kennzahlen beziehen sich in der Regel auf die vergangenen drei Geschäftsjahre und werden zukünftig entsprechend jährlich fortgeschrieben. Die veröffentlichten Daten und Fakten gelten in den meisten Fällen für den gesamten Konzern VIVAWEST und damit für alle Geschäftsfelder.

Ergänzend zum vorliegenden Bericht gibt VIVAWEST jährlich die Entsprechenserklärung zum DNK und dessen wohnungswirtschaftliche Ergänzung ab und veröffentlicht mit Bezug auf die Dimension Ökologie eine Umwelterklärung nach EMAS.

Einschätzung der Relevanz von Nachhaltigkeitskriterien für VIVAWEST



► A Ökonomie

A1	Wirtschaftliche Entwicklung
A2	Bestandsentwicklung
A3	Mietenentwicklung
A4	Beschaffung

► B Ökologie

B1	Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen
B2	Abfallaufkommen
B3	Biodiversität
B4	Energieverbrauch (außerhalb der Organisation)
B5	Energieverbrauch (innerhalb der Organisation)
B6	CO ₂ -Emissionen (Gebäude)
B7	CO ₂ -Emissionen (Fuhrpark)
B8	Sonstige klimarelevante Emissionen
B9	Prozesse/Verfahren zur Schonung natürlicher Ressourcen
B10	Neue Techniken zur Reduktion des Energieverbrauchs

► C Soziales: Arbeitgeber-Attraktivität

C1	Mitarbeervielfalt
C2	Beruf und Familie
C3	Gleichbehandlung
C4	Aus-, Fort- und Weiterbildung

C5	Führungskräfteentwicklung
C6	Gesundheitsförderung
C7	Arbeitssicherheit
C8	Anreizsysteme
C9	Arbeitnehmerrechte
C10	Mitarbeiterfluktuation

► D Soziales: Kunden und Gesellschaft

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

► E Soziales: Compliance und Politik

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

Ökonomie

Das Geschäftsmodell von VIVAWEST ist geprägt von ökonomischer Effizienz und einer langfristigen unternehmerischen Perspektive. Zwei der wesentlichen ökonomischen Ziele, die VIVAWEST anstrebt, sind daher die Sicherstellung einer kontinuierlich positiven Ergebnisentwicklung sowie die Steigerung der Werthaltigkeit des Konzerns. Der Handlungsrahmen für damit verbundene unternehmerische Entscheidungen und Aktivitäten wird im Kern über den jährlichen Strategieentwicklungs- und den daran anschließenden Planungsprozess definiert.

Ein zentraler Bestandteil des Strategieentwicklungsprozesses ist der Portfoliostrategieprozess. In diesem erfolgt die strukturierte Auswahl der Investitions- und Desinvestitionsprojekte, indem der gesamte Wohnungsbestand sorgfältig analysiert wird. Die Ergebnisse werden herangezogen, um die Investitions- und Instandhaltungsmittel gezielt zu allokkieren sowie strategiekonforme Desinvestitionen im Sinne der qualitativen Verbesserung der Portfoliostruktur zu planen. Darüber hinaus werden im Rahmen des Strategieentwicklungsprozesses alle relevanten markt- und unternehmensspezifischen Herausforderungen je Geschäftsfeld und Funktionsbereich analysiert, bewertet sowie konkrete Handlungsbedarfe abgeleitet, die wiederum in strategische Maßnahmen überführt und im Rahmen eines strategischen Maßnahmenmanagements einem systematischen Monitoring unterzogen werden. Mit der Verabschiedung der Konzernstrategie im Rahmen der jährlichen Strategieklausur beginnt der Prozess der Mittelfristplanung, die einen Zeithorizont von fünf Jahren umfasst. In diesem Rahmen werden die strategischen Ziele in operative Ziele überführt, die letztlich die Basis für die operative Steuerung bilden.

Die wirtschaftliche Leistung des Konzerns wird detailliert im Finanzbericht 2016 dargestellt. Im Sinne einer ganzheitlichen Nachhaltigkeitsberichterstattung werden jedoch die als wesentlich identifizierten ökonomischen Kriterien und die damit verbundenen Indikatoren im folgenden Abschnitt kurz erläutert.

WIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG (A1)

Das operative Geschäft des Konzerns VIVAWEST ist im Jahr 2016 wiederum sehr erfolgreich verlau-

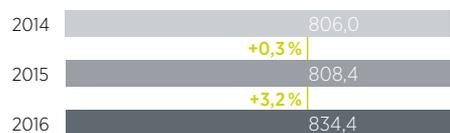
fen. Getragen durch die stabilen Erträge aus dem Bestandsmanagement konnten – ergänzt um die Erlös- und Ergebnisbeiträge aus dem Immobilienvertrieb sowie dem Segment Immobiliendienstleistungen – die finanziellen Erwartungen erneut übertroffen und gegenüber dem Vorjahr gesteigert werden. Mit einem Gesamtumsatz in Höhe von 834 Millionen Euro wurde im Geschäftsjahr 2016 ein EBITDA von rund 348 Millionen Euro erwirtschaftet.

Die erfolgreiche Entwicklung des Vivawest-Konzerns schlägt sich auch in den bedeutsamen branchentypischen Kennzahlen nieder. In 2016 wurde ein Funds From Operations (FFO) von rund 218 Millionen Euro erzielt, der um etwa 4 Prozent über dem Vorjahreswert liegt. Der Net Asset Value (NAV) erhöhte sich gegenüber dem Vorjahresendwert sogar um rund 10 Prozent auf 3.693 Millionen Euro zum 31. Dezember 2016. Die Erhöhung resultiert im Wesentlichen aus der Marktwertentwicklung des Immobilienbestandes infolge der verbesserten Bewirtschaftungssituation sowie dem Ergebnis aus wertsteigernden Investitionen und zielgerichteten Desinvestitionen.

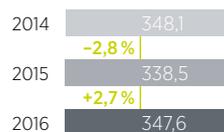
Wirtschaftliche Entwicklung

in Millionen Euro

Umsatz



Bereinigtes EBITDA



Funds From Operations (FFO)



Net Asset Value (NAV)



BESTANDSENTWICKLUNG (A2)

Mit einem Wohnungsbestand von 120.498 Wohneinheiten zum Stichtag 31. Dezember 2016 verfolgt VIVAWEST das Konzept einer nachhaltigen Bewirtschaftung, bei der die kontinuierliche Instandhaltung des Wohnungsbestandes, wertsteigernde Investitionen in Form von (energetischen) Modernisierungen, Erwerben und Neubaumaßnahmen sowie zielgerichtete Desinvestitionen hohe Priorität haben. Folglich sind die technischen Ausgaben für Instandhaltung und Modernisierung in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen und belaufen sich in 2016 auf 23,74 Euro pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche.

Mit Blick auf den Entwicklungspfad qualitativen Wachstums, der unter anderem eine kontinuierliche, wertorientierte Portfolioentwicklung zum Gegenstand hat, hat VIVAWEST das Niveau der Modernisierungs-, Neubau- und Erwerbsinvestitionen im Vergleich zum bereits investitionsstarken Vorjahr um weitere 42 Prozent auf insgesamt 232 Millionen Euro angehoben. Dies stellt den höchsten Wert seit Bestehen von VIVAWEST dar. Neben der Fertigstellung von 1.455 Modernisierungen wurden im Berichtsjahr zudem 1.134 Bestandszugänge aus Neubau und Erwerb verzeichnet. Darüber hinaus befinden sich zum Bilanzstichtag mehr als 700 neue Wohnungen im Bau.

Bestandsentwicklung

Wohnungsbestand

Wohneinheiten



Modernisierungen

Wohneinheiten



Bestandszugang (Erwerb und Neubau)

Wohneinheiten



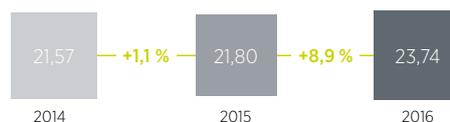
■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

Investitionen in den Immobilienbestand

in Millionen Euro



Technische Ausgaben

in Euro pro m²

MIETENENTWICKLUNG (A3)

Infolge der aufgeführten qualitätssteigernden Investitionen, aber auch durch Mietanpassungen im Rahmen von Neuvermietungen und durch die Angleichung von bestehenden Mietverhältnissen an die Entwicklung der Mietspiegel ist die durchschnittliche monatliche Nettokaltmiete von 5,16 Euro pro Quadratmeter im Vorjahr auf 5,29 Euro pro Quadratmeter im Berichtszeitraum gestiegen. Die Erhöhung um 2,5 Prozent entspricht der durchschnittlichen Mietentwicklung in Nordrhein-Westfalen.

Mietenentwicklung

Durchschnittliche monatliche Nettokaltmiete*

in Euro pro m²

*Wohn- und Gewerbeeinheiten.

BESCHAFFUNG (A4)

Im Segment Immobilien nimmt VIVAWEST alle branchenüblichen Wertschöpfungsstufen wahr, die einer aktiven Bewirtschaftung von Wohnimmobilien zuzuordnen sind. Darüber hinaus erbringt VIVAWEST über konzerninterne Gesellschaften wohnungsnaher Dienstleistungen in den vier Geschäftsfeldern Grünflächenmanagement, Handwerksdienstleistungen, Multimediaversorgung sowie Mess- und Abrechnungsdienste. Hierdurch ist VIVAWEST im Vergleich zu vielen Wettbewerbern nicht nur in der Lage, ihren Mietern die wesentlichen Leistungen rund um das

Wohnen aus einer Hand anzubieten, sondern auch – bedingt durch die höhere Wertschöpfungstiefe – den Qualitätsansprüchen der Kunden in besonderer Weise gerecht zu werden.

In den vorgelagerten Wertschöpfungsstufen arbeitet VIVAWEST vor allem mit regionalen Partnern zusammen. Zur Sicherstellung einer effizienten und qualitätsbewussten Beschaffung verfügt VIVAWEST über ein Lieferantenmanagementsystem. Dabei werden bei der Auswahl der Lieferanten auch soziale und ökologische Kriterien berücksichtigt, zu deren Einhaltung sich die Lieferanten über die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) verpflichten müssen.

Ökologie

Vor dem Hintergrund ihrer ökologischen Verantwortung hat sich VIVAWEST ehrgeizige Ziele gesetzt, in denen die Erhöhung der Energieeffizienz und die Senkung der CO₂-Emissionen, die Reduktion des Ressourcenverbrauchs und die Erprobung innovativer Produkte, Verfahren und Technologien zur umweltfreundlicheren Bestandsentwicklung im Fokus stehen.

Zur Steuerung der Umweltaktivitäten greift VIVAWEST auf ein nach der europäischen Norm EMAS III zertifiziertes Umweltmanagementsystem zurück, welches von einem Umweltmanagementbeauftragten im Bereich Strategie konzernweit verantwortet wird. Durch seine zentrale Rolle und die Unterstützung von zum Beispiel Umweltkoordinatoren und internen Auditoren wird sichergestellt, dass alle ökologischen Handlungsfelder und Maßnahmen ganzheitlich betrachtet und systematisch vorangetrieben werden. Das Umweltmanagementsystem, über das alle wesentlichen ökologischen Themen abgedeckt werden, ist damit wichtiger Bestandteil des Nachhaltigkeitsmanagements. Die Erreichung der ökologischen Ziele wird jährlich über einen externen Gutachter im Rahmen eines Umweltmanagement-Audits überprüft, dessen Ergebnisse in einer Umwelterklärung veröffentlicht werden.

RESSOURCENMANAGEMENT

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

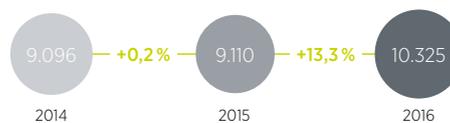
INANSPRUCHNAHME VON NATÜRLICHEN RESSOURCEN (B1)

Den größten Anteil der in Anspruch genommenen Ressourcen stellen Energie, Treibstoff, Wasser, Baustoffe und Flächen dar. Während der Verbrauch von Wasser, Energie und Treibstoffen im Einzelnen bewertet wird, können über den Verbrauch von Baustoffen aktuell nur bedingt Angaben gemacht werden. Der Energie- und Treibstoffverbrauch werden in den nachfolgenden Abschnitten dargelegt. Der Frischwasserverbrauch in den Verwaltungsstandorten umfasst im Berichtsjahr 10.325 Kubikmeter.

Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen

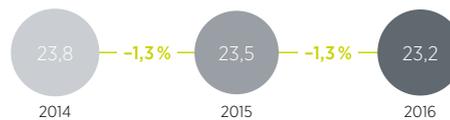
Frischwasserverbrauch der Verwaltungsgebäude

in m³



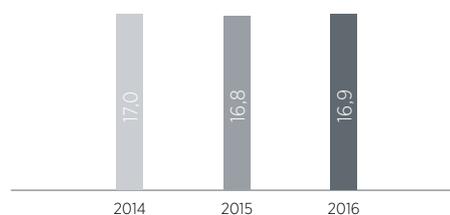
Bebaute Grundstücksfläche

in Millionen m²



Versiegelungsgrad

in Prozent



Ein wichtiger Indikator ist der Versiegelungsgrad von Flächen. Durch Maßnahmen zur Regenwasserversickerung, Regenwassernutzung oder Dachbegrünung wirkt VIVAWEST nicht nur in Neubaugebieten, sondern auch in bestehenden Wohnquartieren einer weiteren Flächenversiegelung entgegen und trägt so zum Erhalt der Biodiversität in Quartieren bei. Im Berichtsjahr bewirtschaftete VIVAWEST rund 23,2 Millionen Quadratmeter bebaute Grundstücksflächen und erreichte einen Versiegelungsgrad von 16,9 Prozent. Damit erhöhte sich der Ver-

siegelungsgrad im Vergleich zum Vorjahr um 0,1 Prozentpunkte, was in der Portfolioumschichtung begründet liegt, da teilweise dicht bebaute Flächen angekauft, während gering bebaute beziehungsweise unbebaute Flächen verkauft wurden.

ABFALLAUFKOMMEN (B2)

Die Restabfallmenge wird nur an den Verwaltungsstandorten gemessen und umfasste 2016 insgesamt rund 70 Tonnen. Aufgrund zahlreicher Maßnahmen zur Verbesserung der Wertstofftrennung konnte der Wert im Vergleich zum Vorjahr um 1,8 Prozent reduziert werden. Weitere Maßnahmen zur Reduzierung des Restabfallaufkommens sind im Nachhaltigkeitsprogramm definiert. Anzumerken ist, dass das Abfallaufkommen auf den Baustellen nicht digital erfasst wird und deshalb nicht ausgewertet werden kann.

Abfallaufkommen

Restabfallaufkommen der Verwaltungsgebäude

in Tonnen



Im Wohnungsbestand ergreift VIVAWEST unterschiedliche Maßnahmen zur Verminderung des Abfallaufkommens. Im Wesentlichen werden zwei Ansätze erprobt:

- 1) Aktives Müllmanagement: Durch systematisches Aufklären der Mieter und konsequentes Trennen der Abfälle wird das Tonnenvolumen sukzessive reduziert. Dies wiederum führt zu finanziellen Einsparungen bei den Mietern.
- 2) Unter- bzw. Niederfluranlagen: Diese Anlagen wurden zum Beispiel in den „Neuen Stadtgärten“ in Recklinghausen eingesetzt und befördern den Müll „unter Tage“. In diesem Fall werden klassische Müllgefäße durch unterirdische Anlagen mit chipgesteuerten Einwurflappen ersetzt. Abgerechnet werden die Anzahl eingeworfener Müllmengen pro Haushalt sowie ein prozentual festgelegter Grundkostenanteil. Mit dem System wird nicht nur das Abfallvolumen gesenkt, sondern auch das optische Erscheinungsbild im Quartier aufgewertet.

ENERGIEVERBRAUCH

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

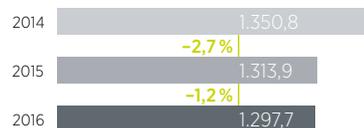
AUSSERHALB DER ORGANISATION (B4)

Im Sinne der Energiewende strebt VIVAWEST an, den Verbrauch an Heizenergie durch die Mieter zu senken. Aufgrund vielfältiger Maßnahmen, vorwiegend energetische Modernisierungen, Erneuerung von veralteten Heizanlagen und Optimierungen bestehender Heizanlagen, konnte in den letzten Jahren der Energieverbrauch kontinuierlich gesenkt werden. Mit einem Heizenergieverbrauch von 165 kWh pro Quadratmeter in 2016 wurde die Energieintensität im Vergleich zum Vorjahr um weitere 2,2 Prozent reduziert. Damit zeigt sich, dass die beschlossenen Maßnahmen greifen, welche aus der energetischen Positionierung von VIVAWEST abgeleitet wurden.

Energieverbrauch im Wohnungsbestand*

Energieverbrauch

in GWh



Energieintensität

in kWh pro m²



*Heizenergie.

Des Weiteren bietet VIVAWEST seit 2016 in Kooperation mit den Stadtwerken Duisburg einen grünen VIVAWEST-Spezialtarif für Ökostrom an. Mieter von VIVAWEST erhalten so günstigen Strom aus erneuerbaren Energiequellen von einem zuverlässigen Versorger mit fairen Vertragsbedingungen.

INNERHALB DER ORGANISATION (B5)

Für die Verwaltungsstandorte ermittelt VIVAWEST sowohl den Verbrauch der Heizenergie als auch den Stromverbrauch. Zusammengefasst sind beide Verbräuche im Vorjahresvergleich um 1,5 Prozent angestiegen.

Energieverbrauch in den Verwaltungsgebäuden*

Energieverbrauch

in MWh



Energieintensität

in kWh pro m²



*Heizenergie und Strom: Die Berechnungsgrundlage wurde 2016 geändert. Zur Vergleichbarkeit wurden die Daten der Vorjahre angepasst.

Der Fuhrpark von VIVAWEST umfasst im Berichtsjahr 797 Fahrzeuge, die mit Diesel und Benzin betrieben werden. Darunter sind 281 PKW und eine Vielzahl verschiedener LKW und Baufahrzeuge. Letztere kommen vor allem im Segment Immobiliendienstleistungen zum Einsatz. Zur Reduktion des Treibstoffverbrauchs werden beispielsweise im Segment Immobiliendienstleistungen kontinuierlich Maßnahmen zur Optimierung der EDV-gestützten Disposition von Monteuren und Routenplanung vorgenommen. Durch die verschiedenen Maßnahmen konnte – trotz einer Erhöhung der Anzahl der Fahrzeuge um 1,7 Prozent – der Treibstoffverbrauch um 6,2 Prozent auf 1.572 Tausend Liter gesenkt werden.

Treibstoffverbrauch Fuhrpark

Treibstoffverbrauch

in Tausend Liter



KLIMARELEVANTE EMISSIONEN

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

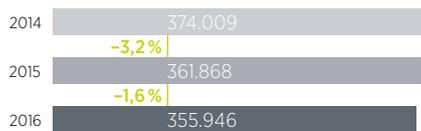
CO₂-EMISSIONEN IM GEBÄUDEBESTAND (B6)

Durch den gesamten Wohnungsbestand wurde ein CO₂-Ausstoß von 355.946 Tonnen in 2016 verursacht. Dies ist eine Reduktion um 1,6 Prozent im Vorjahresvergleich. Die Verwaltungsstandorte weisen mit 599 Tonnen CO₂-Ausstoß in 2016 und 1.164 Tonnen CO₂-Ausstoß in 2015 eine deutliche Reduktion von 48,5 Prozent auf, die sich vor allem durch die Umstellung fast aller Verwaltungsstandorte auf Ökostrom erklären lässt.

CO₂-Emissionen im Gebäudebestand

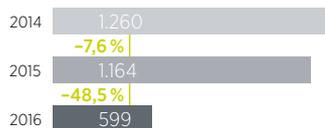
CO₂-Emissionen im Wohnungsbestand

in Tonnen



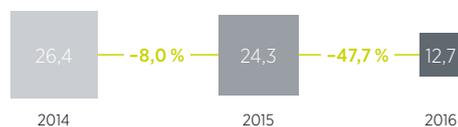
CO₂-Emissionen der Verwaltungsgebäude

in Tonnen



CO₂-Intensität der Verwaltungsgebäude

Kilogramm pro m²



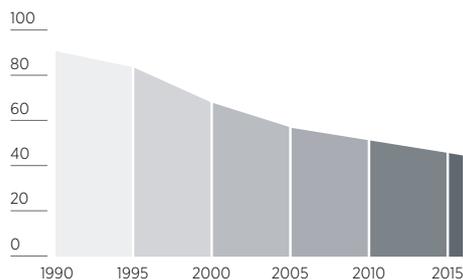
Die Berechnungsgrundlage wurde 2016 geändert. Zur Vergleichbarkeit wurden die Daten der Vorjahre angepasst.

Im Wohnungsbestand konnten die CO₂-Emissionen insbesondere durch energetische Modernisierungen, Erneuerung veralteter Heizanlagen, Abriss von energetisch schlechter Bausubstanz und Neubau energieeffizienter Gebäude von 1990 bis Ende 2016 um 349.775 Tonnen reduziert werden. Dies entspricht einer Reduzierung je Quadratmeter Wohnfläche um 50,3 Prozent. Die von der Bundesregierung angestrebte Reduzierung von mindestens 40 Prozent bis 2020 hat VIVAWEST folglich bereits heute übertroffen.

Entwicklung CO₂-Emissionen

CO₂-Emissionen seit 1990*

in Kilogramm pro m²



*Heizenergiebedarf.

CO₂-EMISSIONEN IM FUHRPARK (B7)

Für den Fuhrpark ergibt sich für das Berichtsjahr ein CO₂-Ausstoß von 4.130 Tonnen. Die Reduktion des CO₂-Ausstoßes um 6,2 Prozent ist unter anderem darin begründet, dass im Frühjahr 2016 die verbleibenden 20 Fahrzeuge mit gelben beziehungsweise roten Umweltplaketten ersetzt wurden, sodass nur noch Fahrzeuge mit grünen Plaketten eingesetzt werden.

CO₂-Emissionen im Fuhrpark

CO₂-Emissionen

in Tonnen



SONSTIGE KLIMARELEVANTE EMISSIONEN (B8)

Weitere klimarelevante Emissionen wie Kohlenstoffmonoxid (CO), Stickoxide (NO_x) und Schwefeldioxide (SO_x) der selbst betriebenen Feuerungsanlagen aller Verwaltungsstandorte sind sehr gering. Im Berichtsjahr beträgt der gesamte CO-Ausstoß nur 1,08 Kilogramm und der NO_x-Ausstoß lediglich 16,62 Kilogramm. Diese Werte stellen einen leichten Anstieg im Vergleich zum Vorjahr dar, der sich durch die Inbetriebnahme einer Gaszentralheizung im Kundencenter Aachen begründen lässt.

Sonstige klimarelevante Emissionen der Verwaltungsgebäude

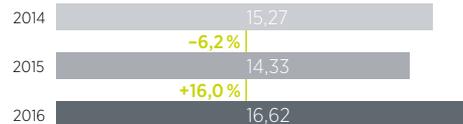
CO-Emissionen

in Kilogramm



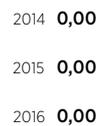
NO_x-Emissionen

in Kilogramm



SO_x-Emissionen

in Kilogramm



Darüber hinaus setzt VIVAWEST im Rahmen von Modernisierungsmaßnahmen vorrangig Dachziegel ein, die Luftschadstoffe neutralisieren können. Durch die Beimischung eines Katalysators in der Endbeschichtung der verwendeten Betondachsteine werden mittels Fotokatalyse Stickoxide in ungefährliche Nitrate umgewandelt. Allein in 2016 wurden 44.877 Quadratmeter Dachfläche im Bestand von VIVAWEST mit diesen sogenannten Climalife-Dachziegeln eingedeckt. Laut Berechnungen des Fraunhofer Institutes werden hierdurch jährlich 669 Kilo-

gramm an gefährlichen Stickoxiden in der Luft neutralisiert. Dies entspricht den Emissionen von 3,7 Millionen Kilometern Fahrleistung eines Diesel-PKW.

INNOVATIONS- UND PRODUKT-MANAGEMENT (B9 UND B10)

Wie in der Wohnungswirtschaft üblich, werden bei VIVAWEST keine nennenswerten Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten mit eigenem Personal durchgeführt. Es bestehen jedoch vielfältige Netzwerkaktivitäten und Kooperationen mit Hochschulen, Branchenverbänden und Kommunen, aus denen heraus Produkt- und Prozessinnovationen auf ihre Einsetzbarkeit im betrieblichen Alltag und auf ihre Eignung zur strategiekonformen Weiterentwicklung des Konzerns und seiner Leistungen überprüft werden. Schwerpunkte liegen hierbei in der Nutzung von Neuerungen und Technologien, welche auf die Steigerung der Energieeffizienz und damit auch auf die Senkung von CO₂-Emissionen gerichtet sind, sowie in der Entwicklung von Quartieren.

In bereits laufenden Feldversuchen und Pilotprojekten, wie zum Beispiel dem Modellprojekt Plusenergiehaus und dem Mobilitätsprojekt RUHRAUTOe, stand im Jahr 2016 das Monitoring im Vordergrund, um Handlungsempfehlungen für den generellen Einsatz in den Wohnungsbeständen ableiten zu können. In 2016 neu aufgesetzte Feldversuche beziehen sich im Wesentlichen auf Produkte zur Verbesserung des Raumklimas und der Raumhygiene. Darüber hinaus erfolgt die Entwicklung von Konzepten für Standardbalkone zur Aufwertung der Bestände und für Vorbauaufzüge, um Barrieren in den Gebäuden von VIVAWEST zu reduzieren.

Darüber hinaus engagiert sich VIVAWEST zusammen mit RAG Montan Immobilien in dem Zukunftsprojekt „Glückauf Nachbarn – Modellquartier Integration“, in dem ein Modellansatz entwickelt wird, wie Integration im Quartier gefördert werden kann. Dabei spielen neben der Migration insbesondere auch Aspekte der demografischen Entwicklung, Bildung sowie unterschiedliche Religionen und soziale Schichten eine Rolle. Integration ist in diesem Vorhaben also weit gefasst und bedeutet nicht nur die aktuell im Vordergrund stehende Bewältigung der

Integration von Zuwanderern und Flüchtlingen.

Ein strategisch wichtiges Projekt im Segment Immobiliendienstleistungen startete im Oktober 2016. Der Fokus des Projektes mit dem Titel „DGM Feldtest 400“ liegt in der Erprobung eines digitalen Gebäudemanagementsystems. Insgesamt werden in diesem Zusammenhang 400 Gebäude mit Technik zur zentralen Heizanlagenüberwachung und -steuerung ausgestattet. Im Rahmen des Projektes werden die Funktionalitäten des Systems geprüft sowie definierte Dienste und Anwendungen getestet. Der Vorteil für den Mieter liegt insbesondere in einer nutzerorientierten und effizienteren Energieversorgung. Zudem ist eine bessere technische Betreuung der Immobilien durch die Dienstleistungsunternehmen des Konzerns VIVAWEST möglich.

Soziales

Die soziale Verantwortung umfasst aus Sicht von VIVAWEST drei Kategorien: Arbeitgeber-Attraktivität, Kunden und Gesellschaft sowie Compliance und Politik. Aufgrund der Vielfältigkeit der Themen erfolgt die Steuerung, anders als in den anderen beiden Dimensionen, über sehr unterschiedliche Instrumente und Managementansätze. Diese reichen entsprechend den Themen von der Personal- und Führungskräfteentwicklung, einem Aus- und Weiterbildungsmanagement über ein Lieferantenmanagementsystem bis hin zum Compliance-Managementsystem.

Die zentralen Ziele, die sich VIVAWEST im Sinne der sozialen Verantwortung auferlegt hat, sind die Fortführung des gesellschaftlichen Engagements, die Sicherstellung einer hohen Arbeitgeber-Attraktivität sowie die Steigerung der Kundenzufriedenheit und -bindung. Die Kategorie Compliance und Politik findet in den Zielen keine explizite Berücksichtigung, da VIVAWEST hier keinen zentralen Handlungsbedarf sieht.

Arbeitgeber-Attraktivität

VIVAWEST setzt sich für Chancengerechtigkeit und Arbeitnehmerrechte, für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie für eine dauerhafte Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit der Mitarbeiter ein. Damit ist VIVAWEST nicht nur ein verlässlicher und attraktiver Arbeitgeber, sondern auch Impulsgeber und aktiver Gestalter der beruflichen Zukunft der Beschäftigten.

CHANCENGERECHTIGKEIT

VIVAWEST räumt ihren Mitarbeitern unabhängig von Herkunft, Geschlecht, Alter und körperlichen Beeinträchtigungen gleiche Chancen ein. Dies gilt für die Vergütung ebenso wie für die beruflichen Entwicklungschancen. Im Themenfeld Chancengerechtigkeit erachtet VIVAWEST deshalb die Mitarbeitervielfalt, Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie Gleichbehandlung als wesentliche Kriterien für die Nachhaltigkeitsberichterstattung.

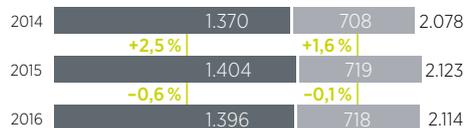
MITARBEITERVIELFALT (C1)

Zum Jahresende 2016 waren bei VIVAWEST 2.114 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt, darunter 134 Auszubildende. Der Frauenanteil im Konzern ist zwar geringer als der Männeranteil, dies lässt sich aber vor allem durch die handwerklich geprägten Geschäftstätigkeiten in den Dienstleistungsgesellschaften erklären. Im Segment Immobilien arbeiten annähernd gleich viele Frauen und Männer.

Mitarbeitervielfalt

Belegschaft

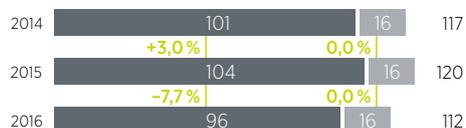
Mitarbeiter*



*Inklusive Auszubildende, Führungskräfte und Geschäftsführungen der operativen Einheiten.

Führungskräfte

Anzahl**



**Inklusive Geschäftsführungen der operativen Einheiten.

■ männlich ■ weiblich

Das Durchschnittsalter im Konzern nimmt stetig zu. Um den Folgen der demografischen Entwicklung entgegenzuwirken, wurden in den einzelnen Gesellschaften eigene Tarifverträge Demografie abgeschlossen, die die Arbeitsbedingungen altersgerecht gestalten und die Gesundheit sowie die Beschäftigungsfähigkeit fördern. Unabhängig davon haben Mitarbeiter auch die gesetzliche Neuregelung zum abschlagsfreien Renteneintritt nach 45 Beitragsjahren in Anspruch genommen.

Durchschnittsalter

in Jahren



Der Anteil der Schwerbehinderten, die im Konzern beschäftigt sind, liegt mit 7,8 Prozent deutlich über der gesetzlichen Vorgabe von 5 Prozent.

Schwerbehindertenquote

in Prozent



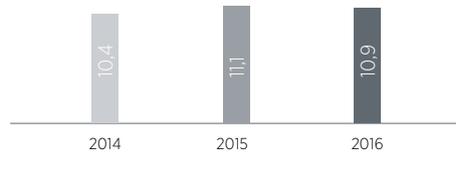
BERUF UND FAMILIE (C2)

Um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu ermöglichen, ergreift VIVAWEST vielfältige Maßnahmen und lässt sich dieses Engagement im Rahmen des Audits berufundfamilie der gemeinnützigen Hertie-Stiftung regelmäßig zertifizieren. Die Basis für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie bilden dabei Regelungen zur flexiblen Arbeitszeit- und Arbeitsortgestaltung. Mit 117 verschiedenen Teilzeitmodellen allein im Segment Immobilien geht das Unternehmen auf die unterschiedlichen Bedürfnisse ein. Derzeit nutzen rund 11 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Konzern die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung. Ergänzend wird im Segment Immobilien Kinderbetreuung angeboten, sowohl in den Ferien als auch kurzfristig im Fall von Betreuungsengpässen.

Beruf und Familie

Mitarbeiter in Teilzeit

in Prozent



GLEICHBEHANDLUNG (C3)

In 2016 wurden wie in den Vorjahren keine Verstöße gegen das allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) bekannt.

QUALIFIZIERUNG

Damit der Konzern wettbewerbsfähig bleibt, sorgt VIVAWEST dafür, dass alle Mitarbeiter stets über aktuelles Wissen verfügen und sich die Fähigkeiten aneignen können, die für eine erfolgreiche Aufgabenerledigung notwendig sind. Bei VIVAWEST gilt dies über alle Funktionsbereiche und Hierarchieebenen hinweg.

AUS-, FORT- UND WEITERBILDUNG (C4)

VIVAWEST nimmt die Entwicklung und Förderung der Beschäftigten systematisch vor und stellt bei ihnen den Aufbau der erforderlichen Qualifikationen und Kompetenzen sicher, die sich durch neue und veränderte Anforderungen ergeben und für eine erfolgreiche Aufgabener-

ledigung notwendig sind. Dies geschieht durch eine zielgerichtete berufliche Aus-, Fort- und Weiterbildung. Zu den Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten gehören zum Beispiel zielgruppen- und themenspezifische Seminare und Workshops, Einzelmaßnahmen als Training on the Job sowie flankierende externe Weiterbildungs- und Individualmaßnahmen.

Im Segment Immobilien wurden im Berichtsjahr durchschnittlich 1,6 Seminartage pro Mitarbeiter durchgeführt. Die deutliche Erhöhung von 2015 auf 2016 ist vor allem auf die Einführung von neuen Systemen und Tools zurückzuführen, die mit den entsprechenden Schulungsbedarfen einhergingen. Die im Folgenden beschriebenen Führungskräfteentwicklungsmaßnahmen sind in dieser Zahl nicht enthalten. Eine aussagekräftige Auswertung der Seminartage im Segment Immobiliendienstleistungen ist aktuell noch nicht möglich.

Aus-, Fort- und Weiterbildung

Fort- und Weiterbildung*

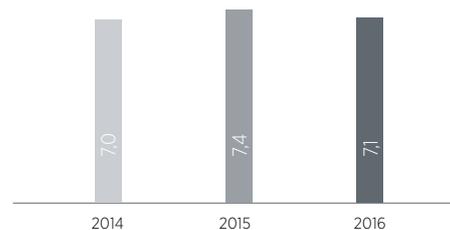
Seminartage pro Mitarbeiter



*Segment Immobilien.

Ausbildungsquote

in Prozent



Mit Stolz blickt der Konzern auf eine hohe Ausbildungsquote. Denn um möglichst vielen jungen Menschen eine berufliche Perspektive bieten zu können, bildet der Konzern über den eigenen Bedarf hinaus aus. Eine fachgerechte und gezielte Ausbildung kann bei VIVAWEST in 14 verschiedenen Berufsbildern, wie beispielsweise Immobilienkauffrau/-mann, Bürokauffrau/-mann, Kauf-

frau/-mann für Bürokommunikation, Informatikkauffrau/-mann, Elektroniker/-in, Anlagenmechaniker/-in oder Gärtner/-in, absolviert werden.

FÜHRUNGSKRÄFTEENTWICKLUNG (C5)

Die systematische Führungskräfteentwicklung ist bei VIVAWEST ein wichtiger Bestandteil der Personalstrategie mit dem Ziel, Führungskräfte, den Führungsnachwuchs und die Schlüsselkräfte für ihre Aufgaben zu qualifizieren und auf die künftigen Anforderungen vorzubereiten. Das 2014 entwickelte und auf zwei Jahre ausgelegte Format ImmobilienKOLLEG ermöglicht es, 36 Leistungs- und Potenzialträger aus dem gesamten Konzern gezielt in kleinen Gruppen fachlich-methodisch zu fördern und zu vernetzen.

Ergänzend hierzu gibt es weitere Formate, wie das ManagementFORUM, die FührungWERKSTATT und den FührungskräfteDIALOG, die der gezielten Führungskräfteentwicklung dienen. In 2016 wurden auf diese Weise zwölf Führungskräfteveranstaltungen durchgeführt.

GESUNDHEIT UND ARBEITSSICHERHEIT

Neben der Chancengerechtigkeit und der Qualifizierung spielen bei VIVAWEST auch die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter eine wesentliche Rolle. Ein konzernweites Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagement sowie das Arbeitsschutzmanagementsystem sind hier die entscheidenden Managementansätze, auf die VIVAWEST zurückgreift.

GESUNDHEITSFÖRDERUNG (C6)

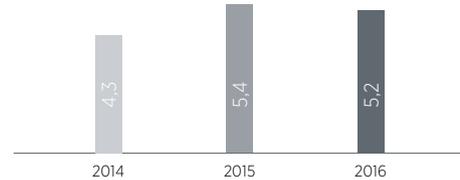
Zur ganzheitlichen Koordination und Steuerung der Maßnahmen zur Gesundheitsförderung und Prävention wurde in 2015 ein Beauftragter für das Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagement (GBM) eingestellt. Seither wurde ein Fachbereich GBM im Bereich Personal/Führungskräfte weiter ausgebaut und ein Konzept zur Sicherstellung eines effektiven Gesamtangebots mit dem Titel VIVAfit erarbeitet, dessen erste Maßnahmen in 2016 umgesetzt wurden. So wurden zum einen in Kooperation mit der DAK-Gesundheit ergonomische Beratungstermine in der Hauptverwaltung sowie in den Kundencentern durchgeführt, um die Arbeitsplatzbedingungen für die Mitarbeiter zu optimieren. Zum anderen wurden die Mitarbeiterinnen und

Mitarbeiter von VIVAWEST im Rahmen eines einmonatigen Schrittzählerwettbewerbs motiviert, möglichst viel Bewegung in ihren Alltag einzubauen. Das unglaubliche Ergebnis: Es wurden knapp 145 Millionen Gesamtschritte von allen Beteiligten erreicht.

Gesundheitsförderung

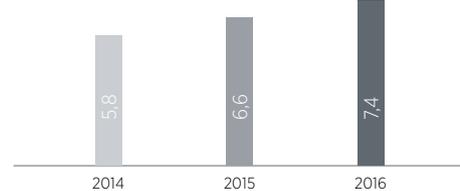
Krankenquote ohne Langzeitkranke

in Prozent



Krankenquote mit Langzeitkranken

in Prozent



ARBEITSSICHERHEIT (C7)

Die Arbeitssicherheit hat insbesondere im Segment Immobiliendienstleistungen einen hohen Stellenwert, da hier ein Großteil der Belegschaft gewerbliche Tätigkeiten ausführt und deutlich höheren Unfallgefahren ausgesetzt ist. Um hohe Sicherheitsstandards und eine umfassende Prävention mit vertretbarem Aufwand umzusetzen, ist es erforderlich, den Arbeitsschutz gezielt zu planen, zu organisieren sowie systematisch und konsequent zu managen. Ein aktives Arbeitsschutzmanagementsystem (AMS) schafft deshalb sichere Arbeitsbedingungen und fördert die Gesundheit der Mitarbeiter.

Arbeitssicherheit

Unfallhäufigkeit

Anzahl*



*Berechnet auf 1 Million Arbeitsstunden.

PERSONALMANAGEMENT

Unter einem zukunftsorientierten Personalmanagement versteht VIVAWEST nicht nur das Schaffen von flexiblen Arbeitsbedingungen und einem gesunden Arbeitsklima, sondern auch eine leistungsorientierte Vergütung und das Wahren der Arbeitnehmerrechte.

ANREIZSYSTEME (C8)

Die Vergütung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist über die Manteltarifverträge und weitere Tarifverträge klar geregelt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der oberen Tarifgruppen, nicht leitende außertarifliche und leitende Angestellte sowie die oberste Leitung erhalten eine leistungsorientierte Vergütung. Geknüpft ist diese an das Erreichen von Unternehmenszielen und an persönliche, überwiegend qualitativ geprägte Ziele.

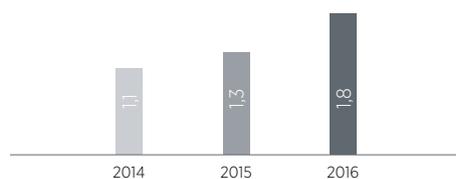
ARBEITNEHMERRECHTE (C9)

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

Mitarbeiterfluktuation

Mitarbeiterfluktuation

in Prozent



Betriebszugehörigkeit

in Jahren



MITARBEITERFLUKTUATION (C10)

Die besondere Attraktivität von VIVAWEST als Arbeitgeber spiegelt sich in der geringen Mitarbeiterfluktuation und der langen durchschnittlichen Betriebszugehörigkeit wider. Nur 1,8 Prozent der Beschäftigten haben in 2016 den Konzern verlassen. Die Mitarbeiterfluktuationsquote in Deutschland liegt über 10 Prozent und ist damit deutlich höher. Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit liegt bei 14,9 Jahren.

Kunden und Gesellschaft

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

PRODUKTVERANTWORTUNG

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

NEBENKOSTEN (D1)

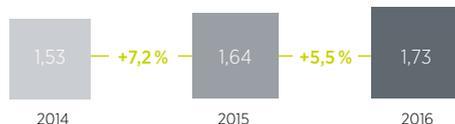
Während VIVAWEST auf die Miete unmittelbar Einfluss nehmen kann, besteht auf die Wohnnebenkosten nur mittelbarer Einfluss. Ziel des Nebenkostenmanagements ist es, die Vorauszahlungen der Mieter möglichst passgenau festzulegen, um hohe Nachzahlungen beziehungsweise Rückzahlungen zu vermeiden. Denn VIVAWEST vermietet fair und transparent.

Durch eine effiziente Bestandsbewirtschaftung und als integrierter Konzern, der wohnungsnah Leistungen aus einer Hand erbringt, ist VIVAWEST stets bestrebt, die Betriebskosten gering zu halten. Mit durchschnittlichen monatlichen Betriebskosten von 1,73 Euro pro Quadratmeter sind die Betriebskosten in 2016 jedoch um 5,5 Prozent im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Über die Höhe des Heizenergieverbrauchs entscheidet vor allem das Nutzungsverhalten. Dennoch versucht VIVAWEST mit vielfältigen Maßnahmen, den Verbrauch der Heizenergie zu senken (siehe auch „Energieverbrauch außerhalb der Organisation“). Die durchschnittlichen monatlichen Heizkosten liegen 2016 bei 0,85 Euro pro Quadratmeter und damit 2,4 Prozent über dem Vorjahreswert.

Nebenkostenentwicklung

Durchschnittliche monatliche Betriebskosten

in Euro pro m²



Durchschnittliche monatliche Heizkosten

in Euro pro m²



KUNDENGESUNDHEIT UND -SICHERHEIT (D2)

Grundlage für gesundheitlich unbedenklichen Wohnraum ist die Verwendung geeigneter Baustoffe, deren Einsatz auch über den Bedarf an Primärenergie entscheidet, der für die Gebäudeerstellung notwendig wird. Gleichzeitig sind sie wichtige Parameter für den Energieverbrauch und das Wohnklima und bestimmen den im Fall eines Abrisses später erforderlichen Aufwand der Baustofftrennung. Mit der sukzessiven Erweiterung und Pflege eines Baustoffkatalogs trägt VIVAWEST diesem Thema seit Jahren Rechnung. Die Erkenntnisse und Innovationen rund um Baustoffe, ihren Primärenergieverbrauch und ihre Gesundheitsaspekte werden in dem Baustoffkatalog gesammelt und fortgeschrieben und stehen allen Planern und Bau-

leitern im Konzern im Intranet zur Verfügung. Kontinuierlich werden Rückmeldungen aus dem Bestand sowie Neuerungen eingepflegt.

KUNDENZUFRIEDENHEIT UND -BINDUNG (D3)

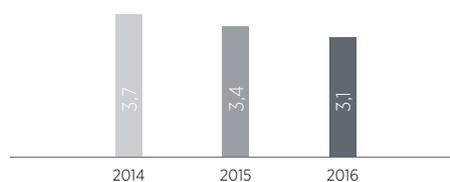
VIVAWEST ist durchgängig kundenorientiert ausgerichtet und bietet ihren Kunden qualitativ hochwertigen Service an. Ein wichtiger Indikator zur Messung der Kundenzufriedenheit ist die Beschwerdequote, welche bisher jedoch nur im Segment Immobilien zentral ausgewertet wird. Aufgrund unterschiedlicher Optimierungsmaßnahmen konnte die Beschwerdequote seit 2013 sukzessive reduziert werden und ist mit 3,1 Prozent auf einem sehr niedrigen Niveau.

Um dem eigenen Anspruch der durchgängigen Kundenorientierung auch zukünftig gerecht werden zu können, hat VIVAWEST im Jahr 2016 die Zufriedenheit ihrer Kunden entlang aller Neu- und Bestandskundenprozesse über eine repräsentative Mieterbefragung und einen ganzjährigen Vermietungstest extern kritisch hinterfragen lassen. Denn das Kundenfeedback ist für VIVAWEST einer der wichtigsten Indikatoren zur Messung der Kundenzufriedenheit. Beide Zufriedenheitsanalysen haben gezeigt: VIVAWEST macht vieles richtig. Jedenfalls ist der Großteil der Befragten grundsätzlich zufrieden mit seinem Vermieter und würde VIVAWEST an Freunde und Bekannte weiterempfehlen.

Kundenzufriedenheit und -bindung

Beschwerdequote*

in Prozent



*Segment Immobilien.

Durchschnittliche Mietvertragsdauer

in Jahren

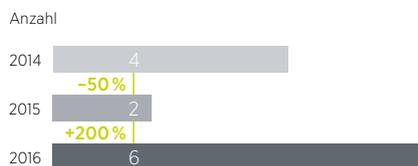


SCHUTZ DER PRIVATSPHÄRE DES KUNDEN (D4)

Im Rahmen der zunehmenden Digitalisierung und aufgrund der Vielzahl der Berichterstattungen in den Medien werden die Menschen immer sensibler im Umgang mit personenbezogenen Daten. Folglich ist die Anzahl der Anfragen zum Thema Datenschutz von 2015 auf 2016 angestiegen. Dennoch sind im Berichtszeitraum keine begründeten Beschwerden in Bezug auf die Verletzung der Privatsphäre von Kunden und den Verlust von Kundendaten gemeldet worden. Das Ausbleiben von Datenschutzvorfällen, die nach den internen Richtlinien sofort an die Konzerndatenschutzbeauftragte gemeldet werden müssen, zeigt, dass alle Mechanismen, den Schutz der Privatsphäre der Kunden zu gewährleisten, Wirkung zeigen.

Schutz der Privatsphäre des Kunden

Datenschutzanfragen



GEMEINWESEN

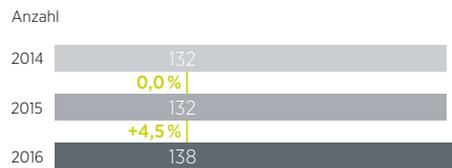
Im Themenfeld Gemeinwesen sind die Kriterien Mieterstruktur, Entwicklung von Quartieren und das gesellschaftliche Engagement wesentlich im Rahmen des Nachhaltigkeitsmanagements.

MIETERSTRUKTUR (D5)

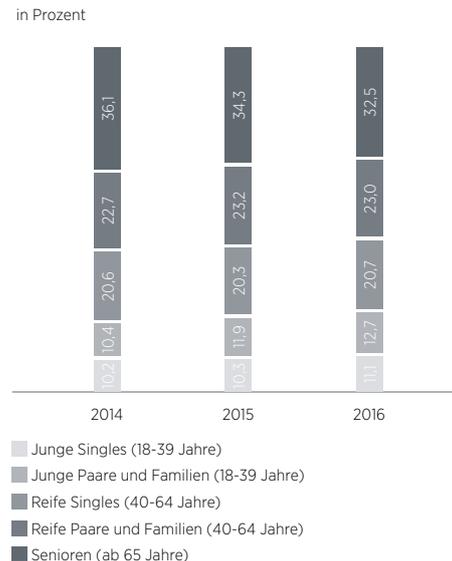
VIVAWEST bietet bezahlbaren Wohnraum in lebenswerten Quartieren für breite Schichten der Bevölkerung. Dies spiegelt sich in der Verteilung der unterschiedlichen Zielgruppen und der Vielzahl von Nationalitäten wider, denen VIVAWEST ein Zuhause bietet.

Mieterstruktur

Nationalitäten



Haushalte



ENTWICKLUNG VON QUARTIEREN (D6)

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

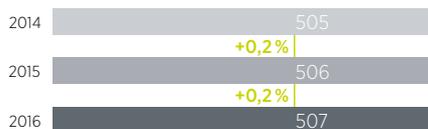
Akteure und Partner ein und setzt auf bewährte Netzwerke im Quartier.

Ein Schwerpunkt des sozialen Engagements von VIVAWEST betrifft die Schaffung und Förderung funktionierender Nachbarschaften. Dazu tragen die derzeit 59 Gemeinschaftsräume und Nachbarschaftstreffpunkte bei, die von sozialen Trägern betrieben und von VIVAWEST über ihre Stiftung mit finanziellen Mitteln unterstützt werden. Gefördert werden sowohl Vereine aus der Mieterschaft als auch kleine örtlich verwurzelte Träger, die mit viel Engagement und Kreativität aktiv sind und das nachbarschaftliche Miteinander stärken.

Entwicklung von Quartieren

Quartiere

Anzahl



Nachbarschaftstreffpunkte

Anzahl



GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT (D7)

Als Partner der Region hat sich der Konzern in 2016 über das Kerngeschäft hinaus in unterschiedlichen gesellschaftlichen Bereichen mit 2,2 Millionen Euro engagiert. Der Fokus liegt dabei auf sozialen, kulturellen und sportlichen Engagements. Über 40 Prozent des Geldes fließen in die Unterstützung von sozialen Aktivitäten. Hierunter fallen Nachbarschaftstreffpunkte mit sozialen Angeboten, die Förderung des Ehrenamtes, Spenden und Sponsoring in Quartieren, Kinderferienfreizeiten und die Soforthilfe für Flüchtlinge. Weitere rund 40 Prozent der Aufwendungen fließen in die Sportförderung. Hier ist allen voran der VIVAWEST-Marathon zu nennen, der in 2016 bereits zum vierten Mal durchgeführt wurde und als Breitensportveranstaltung die Region verbindet. Um das kulturelle Erbe der Region zu erhalten, werden von

VIVAWEST rund 0,4 Millionen Euro eingesetzt. Dazu gehören der Betrieb des Nordsternturms mit Videokunstmuseum und Besucherterrasse sowie die Beteiligung an kulturellen Veranstaltungen, wie zum Beispiel der „Extraschicht“.

Gesellschaftliches Engagement

Aufwendungen

in Millionen Euro



Compliance und Politik

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

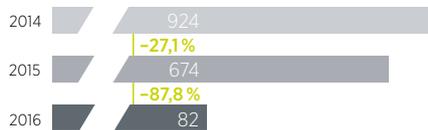
GESETZES- UND RICHTLINIENKONFORMES VERHALTEN (E1 UND E2)

Die Integrität von VIVAWEST ist ein wichtiges Fundament für korrektes Wirtschaften und glaubwürdiges Handeln. Daher verfügt der Konzern über ein Compliance-Managementsystem und einen „Verhaltenskodex für Geschäftsverkehr, Ethik und Compliance“, der für alle Beschäftigten von VIVAWEST verbindlich ist. Zur Vertiefung dieses Regelwerkes führt der Fachbereich Compliance Präsenzs Schulungen durch und sensibilisiert die Mitarbeiter zusätzlich über Videoclips für unterschiedliche Compliance-Themen. Insgesamt sind die Schulungen rückläufig, da alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereits geschult wurden und nur noch neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schulen sind. Der Erfolg der Maßnahmen zeigt sich in den gleichbleibend geringen Compliance-Verdachtsfällen, die zu entsprechenden Compliance-Prüfungen führen, von denen aber keine zu monetären Strafen geführt hat. Eine systematische Prüfung aller Organisationseinheiten erfolgt nicht.

Korruptionsbekämpfung

Geschulte Mitarbeiter

Anzahl



Compliance-Verdachtsfälle

Anzahl



MENSCHENRECHTE

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

MENSCHENRECHTE

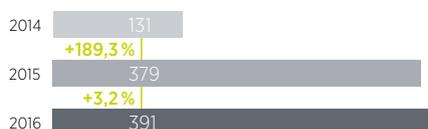
IN DER LIEFERKETTE (E3)

Mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die von allen Vertragspartnern anerkannt werden müssen, ist geregelt, dass die oben genannten Standards sowie der von VIVAWEST aufgesetzte „Verhaltenskodex für Lieferanten“ eingehalten werden müssen. Hier sind unter anderem Regelungen zu den Aspekten illegale Beschäftigung, Schwarzarbeit, Sicherheit und Gefahrstoffe getroffen. Darüber hinaus verfügt VIVAWEST über ein Lieferantenmanagementsystem, welches die systematische Prüfung der strategischen Lieferanten des Konzerns beinhaltet.

Menschenrechte in der Lieferkette

Geprüfte Lieferanten

Anzahl



MENSCHENRECHTSVERSTÖSSE (E4)

Im Berichtsjahr 2016 konnten, wie auch in den vergangenen Jahren, keine Menschenrechtsverstöße festgestellt werden. Im Falle des Bekanntwerdens von Menschenrechtsverstößen durch einen Lieferanten würde die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung durch VIVAWEST beendet werden.

POLITISCHE EINFLUSSNAHME

In Politik und Gesellschaft hat die Aufmerksamkeit für das Thema Wohnen in den letzten Jahren immer stärker zugenommen. VIVAWEST ist politisch jedoch nicht aktiv.

MITGLIEDSCHAFTEN IN VEREINEN UND VERBÄNDEN (E5)

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

SPENDEN (E6)

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

Fazit für 2016

Mit Stolz kann VIVAWEST auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2016 blicken. Durch die konsequente Umsetzung der verschiedenen beschriebenen Maßnahmen konnten die ökonomischen, ökologischen und sozialen Ziele erreicht werden, die sich VIVAWEST im Rahmen des nachhaltigen Geschäftsmodells gesetzt hatte. Des Weiteren hat VIVAWEST mit den ausführlichen Erläuterungen zu den einzelnen Themen und Kriterien ein hohes Maß an Transparenz geschaffen. Die gewonnenen Erkenntnisse wird VIVAWEST nutzen, um die Managementansätze zur aktiven Steuerung weiterzuentwickeln und die Effektivität und Effizienz des Nachhaltigkeitsmanagements von VIVAWEST zu steigern.

Nachhaltigkeitsprogramm VIVAWEST (Stand 31.12.2016)

ZIEL	MASSNAHME	BIS	STAND	
ÖKONOMIE				
Steigerung der Werthaltigkeit des Konzerns	Wertorientierte Ausrichtung aller Geschäftsfelder gemäß der Strategie VIVAWEST 2025	laufend		
	Konsequente Umsetzung des Entwicklungspfades qualitatives Wachstum	laufend		
	Erhöhung des Integrationsgrades im Konzern VIVAWEST	laufend		
Sicherstellung einer kontinuierlichen positiven Ergebnisentwicklung	Steigerung der Erlöse unter anderem durch eine marktübliche Entwicklung der Preise, insbesondere der Mieten	laufend		
	Erhöhung der operativen Exzellenz, vor allem durch die fortlaufende Optimierung aller Prozesse und Schnittstellen	laufend		
ÖKOLOGIE				
Erhöhung der Energieeffizienz und Senkung der CO ₂ -Emissionen in den Bestandsgebäuden um jährlich 2 Prozent	Sukzessive energetische Modernisierung der Bestandsgebäude gemäß der aktuellen Mittelfristplanung – Investitionsvolumen: 70 Mio. Euro (2016); 84,1 Mio. Euro (2017)	laufend		
	Errichtung bzw. Erwerb von energieeffizienten Neubauten gemäß der aktuellen Mittelfristplanung – Investitionsvolumen: 105 Mio. Euro (2016); 133,2 Mio. Euro (2017)	laufend		
	Erneuerung von Heizanlagen im Bestand gemäß der aktuellen Mittelfristplanung – Investitionsvolumen: 3,8 Mio. Euro (2016); 4,5 Mio. Euro (2017)	laufend		
	Zukunftsorientierter Erfahrungsaufbau durch Erprobung innovativer Technologien im Rahmen von Pilotprojekten			
	Prüfung des Einsatzes von LED-Leuchtmitteln in allgemein zugänglichen Bereichen im Bestand unter Einbeziehung wirtschaftlicher Aspekte	2017		
	Erstellung einer detaillierten Verbrauchsanalyse für acht Projekte mit Kraft-Wärme-Kopplung	2017		
	Erstellung einer Verbrauchsanalyse des Pilotprojektes „Plusenergiehaus im Bestand“ und Monitoring der Ergebnisse	2017		
	Durchführung des „Feldtest 400“ zur zentralen Betriebsführung von Heizanlagen und zur gebäudebezogenen Erfassung der Energieverbräuche	2018		
	Erprobung innovativer Produkte, Verfahren und Technologien zur umweltfreundlicheren Bestandsbewirtschaftung	Einsatz von Bauteilen zur Reduzierung von Luftschadstoffen		
		Weiterführung des Konzepts zum Einsatz von Climalife-Ziegel bei Dachneueindeckungen	2017	
Prüfung des wirtschaftlich sinnvollen Einsatzes weiterer Bauteile zur NO _x -Reduzierung und Bewertung der Pilotpflasterfläche aus 2016 im Hinblick auf weitere Einsatzbereiche		2017		
Berücksichtigung ökologischer Kriterien bei der Standardfestlegung von Bauteilen und Baustoffen		2017		
Prüfung von Technologien und Produkten zur Reduzierung der Schimmelbelastung im Bestand				
Realisierung von drei Pilotprojekten zur kontrollierten Wohnraumbelüftung im Bestand		2017		
Realisierung eines Pilotprojektes mit einer feuchteregulierenden Oberflächenbeschichtung		2017		
Umsetzung des Folgeprojektes E-Mobility Ruhrmetropolen II	2017			
Realisierung von Artenschutzprojekten bei Bestandsmodernisierungen	2017			

ZIEL	MASSNAHME	BIS	STAND
Reduktion des Ressourcenverbrauchs und Senkung der CO ₂ -Emissionen an den VIVAWEST-Standorten	Umstellung der Verwaltungsstandorte auf Ökostrom	2016	
	Weiterentwicklung des Fuhrparks durch Umrüstung der Fahrzeuge, Neuanschaffungen und eine verbesserte Routenplanung	2016	
	Aufbau eines strukturierten Monitoringsystems für die Nebenkosten der Verwaltungsstandorte des Konzerns	2017	
	Sukzessive energetische Optimierung der Verwaltungsstandorte		
	Energetische Modernisierung der Standorte Bergmannsglückstraße (BMG) 30 und 35	2017	
	Energetische Modernisierung des Standortes Moers	2017	
	Erhöhung der Wertstofftrennung an den Standorten BMG 30 und 35 zur Reduzierung des Restabfallaufkommens um 10 Prozent	2017	
	Erhöhung des Einsatzes von Recyclingpapier am Standort BMG 35 durch Umstellung der Abrechnungsunterlagen bei SKIBATRON und durch Umstellung der Papiertuchspender	2017	
SOZIALES			
Fortführung des gesellschaftlichen Engagements mit einem Gesamtvolumen von rund 2 Millionen Euro	Förderung von Nachbarschaften in Quartieren in einem Umfang von rund 700 Tsd. Euro	laufend	
	Stärkung des Ehrenamts in den Quartieren durch qualitative Unterstützung der Menschen sowie durch die Steigerung der Anzahl der Ehrenamtlichen	laufend	
	Initiierung und Unterstützung von Projekten zur Integration und zur Flüchtlingshilfe	laufend	
	Weiterführung des Sportsponsorings unter dem Motto „VIVAWEST bewegt die Region“	laufend	
	Fortsetzung des kulturellen Engagements unter anderem durch den Betrieb des Nordsternturms	laufend	
Sicherstellung einer hohen Arbeitgeber-Attraktivität für derzeitige und neue Mitarbeiter	Weiterführung der Aktivitäten rund um das Zertifikat „audit berufundfamilie“	laufend	
	Beibehaltung des hohen Ausbildungsniveaus und Ausbildung über den Eigenbedarf hinaus	laufend	
	Weiterentwicklung des Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagements	laufend	
	Fortführung der Personal- und Führungskräfteentwicklung, unter anderem durch KOLLEG-Maßnahmen und Fortbildungsmaßnahmen	laufend	
Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung	Durchführung von Kundenzufriedenheitsanalysen	laufend	
	Entwicklung eines wirtschaftlichen Konzeptes für einen differenzierten Kundenservice	2017	
	Weiterentwicklung des neu eingeführten internetbasierten Kundenportals	2017	
	Zielgruppenorientierte Ausrichtung in der Leistungserbringung unter besonderer Berücksichtigung der Zielgruppe Senioren	2017	
 Umsetzungsfortschritt und Ergebnis entsprechen der Planung		 Maßnahme ist abgeschlossen	
 Umsetzungsplanung und/oder Ergebnis sind gefährdet		 Maßnahme ist in Bearbeitung	
 Umsetzungsplanung und/oder Ergebnis können nicht gehalten werden		 Maßnahme ist in Vorbereitung	

AUFSICHTSRAT DER VIVAWEST GMBH

DR. HELMUT LINSSEN

Vorsitzender des Aufsichtsrates

Mitglied des Vorstandes der RAG-Stiftung

PETER HAUSMANN

Stellvertretender Vorsitzender des Aufsichtsrates

Mitglied des geschäftsführenden Hauptvorstandes
der Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

BÄRBEL BERGERHOFF-WODOPIA

Mitglied des Vorstandes der RAG-Stiftung

DR. LUDGER DIESTELMEIER

Zentralbereichsleiter der Evonik Industries AG

FRANK FAULHABER

Mitglied der Geschäftsführung der Vermögensverwaltungs-
und Treuhandgesellschaft der IG BE mbH

NATALIE FRASE

Vorsitzende des Betriebsrates der Vivawest Wohnen GmbH

MICHAEL GROLL

Bereichsleiter der Vivawest Wohnen GmbH

KURT HAY

Landesbezirksleiter Landesbezirk Westfalen der
Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

PATRICK HEßE (SEIT 19. JANUAR 2017)

Mitglied des Betriebsrates der Vivawest Wohnen GmbH

HAGEN KÜHN (BIS 31. DEZEMBER 2016)

Ehemaliger Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft
der Betriebsräte im Vivawest-Konzern

Ehemaliger stellvertretender Vorsitzender
des Betriebsrates der Vivawest Wohnen GmbH

CHRISTIANE KUNZE

Abteilungsleiterin Finanzen

der Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

RALF LEIDAG

Stellvertretender Vorsitzender des Gesamtbetriebsrates
der Vivawest Dienstleistungen GmbH

VOLKER MÖLLER (BIS 30. SEPTEMBER 2016)

Ehemaliger Vorsitzender des Betriebsrates
der Vivawest Wohnen GmbH

MARKUS PLISKA (SEIT 19. JANUAR 2017)

Stellvertretender Vorsitzender
des Betriebsrates der Vivawest Wohnen GmbH

JÖRG SCHNEIDINGER

Stellvertretender Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft
der Betriebsräte im Vivawest-Konzern
Vorsitzender des Gesamtbetriebsrates
der Vivawest Dienstleistungen GmbH

PROF. DR. PETER SCHÖRNER

Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre
an der EBZ Business School GmbH

PETER SCHRIMPF

Stellvertretender Vorsitzender des Vorstandes
der RAG AKTIENGESELLSCHAFT

THOMAS WESSEL

Mitglied des Vorstandes der Evonik Industries AG

IMPRESSUM

Herausgeber Vivawest GmbH

Geschäftsführung Claudia Goldenbeld, Ralf Giesen

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

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

Autoren Dirk Büsing, Barbara Csáki, Michael Friedrich,
Dr. Rainer Fuchs, Fabian Grothues, Michael Groll,
Roger Hartung, Dörthe Hoffmann, Katrin Lamprecht,
Dr. Dieter Körner, Dr. Michael Koppitz, Robert Kurth,
Maik Lindner, Bernd-Michael Link, Michael Marx,
Brigitte Momm, Thomas Papakonstantinou, Uwe Schäfer,
Sabrina Schardien, Dr. Stephan Schmidt,
Achim Todeskino, Roland Viets, Thomas Wels,
Frank Winkelkötter, Frank Wojtkowiak,
Jeanette Wojtena, Sabine Wolter

Konzept, Gestaltung und Realisation

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

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

Litho PX2@ Medien GmbH & Co. KG, Hamburg

Druck NEEF + STUMME premium printing
GmbH & Co. KG, Wittlingen

Copyright © by Vivawest GmbH

Bildnachweise Dirk Bannert, Beer, Bissinger[+] GmbH,
BMUB/Thomas Imo, Deutscher Mieterbund, Claudia
Dreyße, Matthias Ibeler, iStock/Highwaystarz-Photogra-
phy, iStock/Kat72, MGEPA NRW/Franklin Berger, Nico
Kleemann, Dietmar Klingenburg, Friedhelm Krischer,
Living Space GmbH, Catrin Moritz, Kirsten Neumann,
Carsten Paul, Georg Sehrbrock, Shutterstock/Liderina,
Shutterstock/S_L, Ralph Schultheiß, Stadtbildplanung,
Vivawest GmbH, Gaby Will, Michael Wolff

