



# Raum zum Ankommen. Gründe zum Bleiben.

Bericht 2018

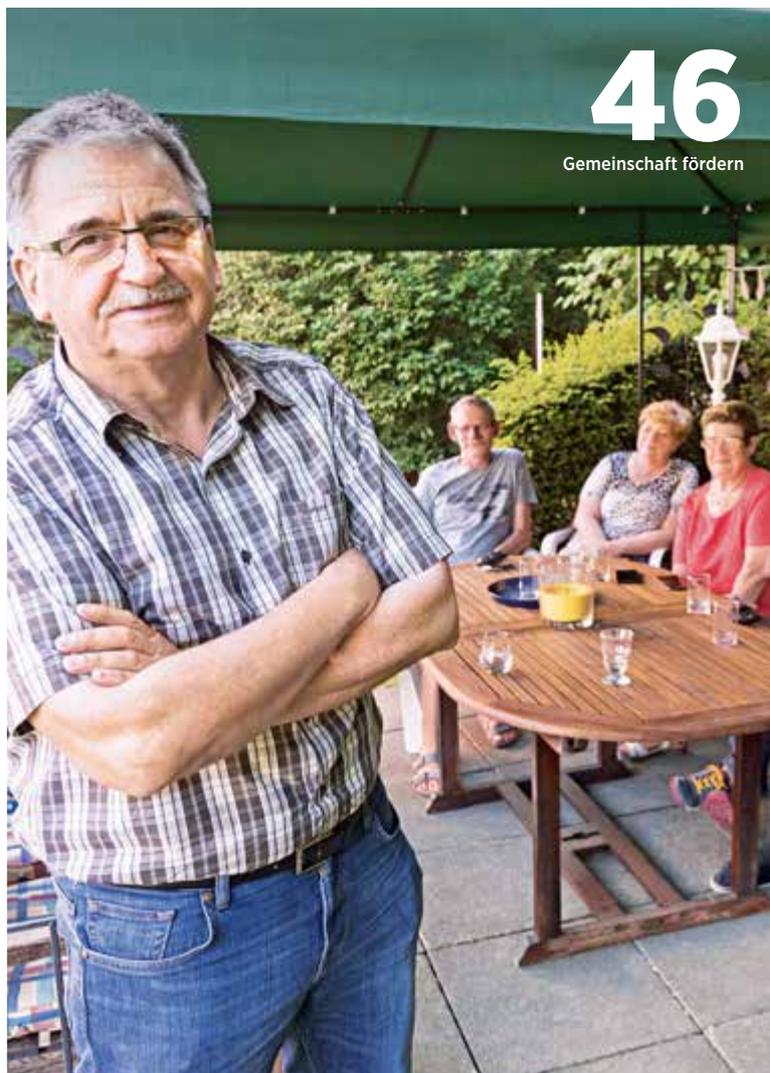
# Geschäftsjahr 2018 – wesentliche Kennzahlen

AUF EINEN BLICK

		2018	2017
<b>Finanzielle Kennzahlen</b>			
Umsatz	Millionen €	1.016,6	887,8
Bereinigtes EBITDA	Millionen €	476,8	372,9
Bereinigtes EBIT	Millionen €	335,3	235,5
Ergebnis nach Steuern	Millionen €	211,5	132,9
Funds From Operations	Millionen €	241,3	228,4
Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit	Millionen €	285,0	203,3
<b>Bilanzielle Kennzahlen</b>			
Langfristige Vermögenswerte	Millionen €	6.057,9	5.734,5
Kurzfristige Vermögenswerte	Millionen €	271,5	195,5
Eigenkapital	Millionen €	1.832,9	1.750,9
Langfristige Schulden	Millionen €	3.840,4	3.636,9
Kurzfristige Schulden	Millionen €	656,1	542,2
Bilanzsumme	Millionen €	6.329,4	5.930,0
Verkehrswert des Immobilienbestandes	Millionen €	8.498,5	7.918,7
Net Asset Value	Millionen €	4.325,0	4.082,3
Verschuldungsgrad (LTV)	in %	49,1	48,4
Sachinvestitionen	Millionen €	553,9	446,5
Finanzinvestitionen	Millionen €	4,2	105,1
<b>Portfolio</b>			
Wohn- und Gewerbeeinheiten	Anzahl	118.925	121.863
Monatliche Nettokaltmiete	€/m <sup>2</sup>	5,65	5,48
Leerstandsquote Wohneinheiten	in %	2,9	2,7
(davon nachfragebedingt)	in %	(1,3)	(1,3)
Technische Ausgaben für den Immobilienbestand	€/m <sup>2</sup>	29,28	26,79
<b>Belegschaft</b>			
Mitarbeiter (zum Stichtag)	Anzahl	2.125	2.132
(davon Auszubildende)	Anzahl	(110)	(120)
Vollzeitäquivalente	FTE	2.044	2.052

 **VIVAWEST** 2018





46

Gemeinschaft fördern



28

Zuhause schaffen

## Inhalt

---

### STANDPUNKTE

#### Zukunft denken

- 6** Vorsitzender des Aufsichtsrates
  - 8** Geschäftsführung
  - 12** Thomas Eiskirch über Neubau in Bochum
  - 13** Beispiel aus der Praxis: Hermannshöhe
- 

### KONZERN

#### Kundennähe leben

- 16** Über Plan: Geschäftsjahr 2018
  - 18** VIVAWEST auf einen Blick
  - 20** Strategie VIVAWEST 2025
  - 22** Digitalisierung als Chance
  - 24** Vor Ort präsent
  - 25** Kundenportal wird weiterentwickelt
  - 26** Rundum-Service vom Dienstleister-Team
- 

### WILLKOMMEN

#### Zuhause schaffen

- 30** Familie Kakol aus Dortmund
  - 32** Familie Janosch aus Essen
  - 34** Familie Holfert aus Kamp-Lintfort
  - 36** Modernisierung in Moers mit Vorbildcharakter
  - 37** Umbau mit Service für Senioren
  - 38** Gut investiert: ausgewählte Projekte
  - 44** Neubau hat Priorität
- 

### ENGAGEMENT

#### Gemeinschaft fördern

- 48** Werkzeugkasten für ein gutes Miteinander
  - 50** Einsatz der Vivawest Stiftung
  - 52** Begeisterung für den Sport
  - 54** Attraktiver Arbeitgeber
  - 56** ARGE neu aufgestellt
  - 57** VIVAWEST setzt Benchmark
- 

### NACHHALTIGKEIT

#### Verantwortung tragen

- 60** Ökonomie, Ökologie und Soziales
- 

- 94** Aufsichtsrat der Vivawest GmbH

- 95** Impressum





Lisa und Darius Engineer mit ihren Kindern Minza und Bosse im Garten ihres VIVAWEST-Hauses in Gladbeck

STANDPUNKTE

# Zukunft denken

WIR VERFOLGEN EIN NACHHALTIGES WOHNUNGSWIRTSCHAFTLICHES GESCHÄFTSMODELL, DAS AUF LANGFRISTIGKEIT AUSGERICHTET IST. WIR WIRTSCHAFTEN KLUG UND INVESTIEREN VORAUSSCHAUEND. SO SCHAFFEN WIR WERTVOLLE LEBENSÄRÄUME UND ATTRAKTIVE ARBEITSPLÄTZE UND SICHERN SIE FÜR MORGEN





Dr. Helmut Linssen, Vorsitzender des Aufsichtsrates der Vivawest GmbH

*Liebe Leserinnen und Leser,*

2018 war ein sehr gutes Geschäftsjahr für VIVAWEST. In einem weiterhin dynamischen Marktumfeld hat VIVAWEST den Kurs des qualitativen Wachstums erfolgreich fortgeführt. Durch umfangreiche Investitionen und Desinvestitionen haben sich im Zusammenspiel mit einem professionellen Bewirtschaftungsmanagement alle wesentlichen Kennzahlen des Konzerns deutlich verbessert. VIVAWEST verfügt heute über ein exzellentes, zukunftsfähiges Wohnungsportfolio.

In der tragenden Säule des Geschäfts, der Bewirtschaftung des Wohnungsbestands, ist es erneut gelungen, die ehrgeizigen Planvorgaben zu übertreffen. In das Jahr ist VIVAWEST mit acht regional neu zugeschnittenen Kundencentern sowie mit geänderter Aufgabenzuordnung im Kundenservice gestartet. Das Bestandsmanagement hat bereits im ersten Jahr bewiesen, dass die neue Organisationsstruktur den Bedürfnissen der Kunden wie auch den Ansprüchen an eine größere Flexibilität gerecht wird und damit für zukünftige Anforderungen gerüstet ist.

Der Wohnungsbestand von VIVAWEST wurde 2018 durch Investitionen in Höhe von mehr als 530 Millionen Euro deutlich aufgewertet. Bis zum Jahr 2023 wird VIVAWEST insgesamt rund 5.700 Wohnungen neu bauen; so viel wie kein anderes Unternehmen in Nordrhein-Westfalen. Dabei nimmt VIVAWEST auch ihre gesellschaftspolitische Aufgabe wahr und engagiert sich im sozialen und preisgedämpften Wohnungsbau. Im Gegenzug wurde bei den Desinvestitionen, über den Einzelverkauf von Ein- und Zweifamilienhäusern hinaus, im Rahmen der Umsetzung der Portfoliostrategie auch ein größeres Wohnungspaket mit rund 3.750 Wohneinheiten erfolgreich veräußert.

Der klimafreundliche Umbau des Wohnungsbestands ist weiterhin ein wichtiges Anliegen für VIVAWEST. Trotz verschärfter mietrechtlicher Rahmenbedingungen hält das Unternehmen an seinen ehrgeizigen Zielen fest, etwa 1.800 Wohnungen pro Jahr energetisch zu modernisieren. Der Umfang der Modernisierungstätigkeit wird dabei in jedem Projekt auf die örtlichen Gegebenheiten abgestimmt und berücksichtigt die wirtschaftlichen Möglichkeiten der dort wohnenden Mieterschaft.

Das umfassende Quartiersentwicklungsprojekt Eicker Wiesen in Moers, wo rund 50 Millionen Euro in den generationengerechten Umbau eines ganzen Wohnquartiers mit über 600 Wohneinheiten investiert werden, schreitet voran. VIVAWEST nimmt bei der Umsetzung der Vielzahl der baulichen Maßnahmen ihre Verantwortung für die Mieter sehr ernst und steht im regelmäßigen Austausch mit allen am Prozess Beteiligten. VIVAWEST zeigt hier sehr eindrucksvoll, wie man mit ganzheitlicher Quartiersentwicklung nachhaltig lebenswerte Quartiere schaffen kann.

Im Segment Immobiliendienstleistungen stehen alle Geschäftsfelder auf einem soliden Fundament und sind eng mit dem Segment Immobilien verzahnt. Die Fokussierung der Leistungserbringung auf die Belange der Mieter zahlt sich immer mehr aus und bestätigt den eingeschlagenen Weg.

Wie in den Vorjahren hat sich die Vivawest Stiftung auch 2018 wieder an zahlreichen sozialen Projekten und Initiativen zur Stärkung der Nachbarschaften beteiligt und damit die vielen ehrenamtlich Tätigen in ihrem Engagement für ein gutes Miteinander in den Quartieren unterstützt.

VIVAWEST hat im abgelaufenen Jahr eine hervorragende Arbeit geleistet. Dafür möchte ich mich bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bedanken, die mit ihrer Kompetenz und ihrem großen Einsatz in besonderer Weise für diesen Erfolg stehen.

Ich wünsche VIVAWEST und ihren Beschäftigten eine weiterhin erfolgreiche und beständige Zukunft und den Mietern ein gutes Zuhause in lebenswerten Quartieren.

Viel Spaß bei der Lektüre.

Ihr



Dr. Helmut Linssen, Vorsitzender des Aufsichtsrates der Vivawest GmbH

# Nachhaltig erfolgreich

Claudia Goldenbeld und Dr. Ralf Brauksiepe über den Bau neuer Wohnungen, ein sehr gutes Geschäftsjahr und die Zufriedenheit der Mitarbeiter

**Frau Goldenbeld, Herr Dr. Brauksiepe, in Deutschland wird allenthalben eine große Wohnungsnot beklagt. Wie bewerten Sie diese Diskussion?**

*Goldenbeld:* Die jährlich in Deutschland fehlenden 400.000 Wohnungen sind sicherlich eine große Herausforderung. Eine differenzierte Betrachtung ist jedoch wichtig, denn die lokalen Wohnungsmärkte entwickeln sich durchaus heterogen und Wohnungen sind vor allem in den attraktiven Metropolen knapp. Ich denke, gesellschaftspolitisch liegt der Fokus auf der Fragestellung, wie bezahlbarer Wohnraum in angespannten Wohnungsmärkten erhalten werden kann. Investoren stehen vor dem Problem, dass Neubauten nicht in der erforderlichen Menge und Geschwindigkeit erstellt werden können. Im Ergebnis wächst die Nachfrage stärker als das Angebot; damit steigen zwangsläufig die Mieten. Wenn der Bund auf diese Situation mit Regulierungen reagiert, werden aber nur die Symptome behandelt, jedoch nicht die Ursachen bekämpft.

*Dr. Brauksiepe:* Bezahlbares Wohnen ist eine der wichtigsten sozialen Fragen unserer Zeit – auch wenn das in ländlichen Räumen hier in Nordrhein-Westfalen nicht ganz so akut ist. Dort ist die Lage nach wie vor entspannter, weil Menschen verstärkt in die Städte ziehen. Nicht zuletzt politische Entscheidungen der Vergangenheit haben dazu beigetragen, dass Wohnen insgesamt teurer geworden ist. Die Situation spitzt sich aktuell noch weiter zu, weil die Preise für Bauland und Bauleistungen immer weiter und mit zunehmender Dynamik steigen. Umso wichtiger ist es, dass professionelle Anbieter Wohnraum zu akzeptablen Bedingungen bereitstellen. Hierfür muss die Politik die entsprechenden Grundvoraussetzungen schaffen.

**In welcher Rolle sehen Sie VIVAWEST im Rahmen dieser gesellschaftlichen Herausforderung?**

*Goldenbeld:* VIVAWEST hat sich vor vier Jahren auf den Weg gemacht und ihr Neubauvolumen in dieser Zeit von 200 Wohnungen auf durchschnittlich über 1.000 Fertigstellungen jährlich mehr als verfünffacht. Wir leisten damit unseren Beitrag zur Schaffung des dringend benötigten Wohnraums. Darauf sind wir sehr stolz. Wir werden bis 2023 gut eine Milliarde Euro in den Neubau investieren und damit etwa 5.700 Wohnungen fertigstellen, davon rund 20 Prozent öffentlich gefördert, also für Mieter mit geringeren Einkommen. Im Ruhrgebiet errichten wir 2.800, entlang der Rheinschiene 2.200 und in Münster 700 Wohnungen. Wir sind damit ein vertrauensvoller Partner zahlreicher Kommunen.

*Dr. Brauksiepe:* Damit tragen wir tendenziell zu einer Entspannung auf den jeweiligen Wohnungsmärkten bei. VIVAWEST zeigt, dass man in der Immobilienwirtschaft Geld verdienen und gleichwohl seine Mieter fair behandeln kann.

**Es geht auch um den Erhalt von Bestandswohnungen. In dem Zusammenhang gibt es eine öffentliche Diskussion über das „Herausmodernisieren“ von Mietern. Wie ist das bei VIVAWEST?**

*Dr. Brauksiepe:* Wir modernisieren keine Mieter heraus. Uns geht es darum, die Wohn- und damit Lebensqualität zu vertretbaren Konditionen zu erhöhen. Wir modernisieren energetisch und vollumfänglich, schaffen neue Bäder, gestalten die Außenanlagen neu, bauen neue Balkone vor. Dadurch steigt die Wohnqualität unserer Mieter enorm. Wir wollen unsere Kunden halten, auch wenn die Miete steigt. Deshalb legen wir längst nicht so viel auf die Mieter um,





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

---

„WIR WERDEN  
BIS 2023 GUT  
EINE MILLIARDE  
EURO IN  
DEN NEUBAU  
INVESTIEREN  
UND DAMIT  
ETWA 5.700  
WOHNUNGEN  
FERTIGSTELLEN,  
DAVON RUND  
20 PROZENT  
ÖFFENTLICH  
GEFÖRDERT.“

Claudia Goldenfeld

---

wie wir dies tun könnten. Modernisierungsmaßnahmen kündigen wir samt Mieterhöhungen im Vorfeld an und schauen auf die Leistungsfähigkeit der einzelnen Mieter. In Härtefällen bieten wir Staffel-Mietverträge an, und wenn auch das nicht in Frage kommen sollte, suchen wir für die betreffenden Mieter eine günstigere Alternativwohnung. Wir modernisieren im Schnitt 1.800 Wohneinheiten pro Jahr, und nur in sehr wenigen Fällen können sich Mieter die Wohnung nicht mehr leisten. Die energetischen Modernisierungen sind außerdem ein Beitrag zum Klimaschutz – immerhin hat VIVAWEST den CO<sub>2</sub>-Ausstoß ihrer Bestände seit 1990 um gut 53 Prozent je Quadratmeter gesenkt.

#### **Ist das Unternehmen mit dem ambitionierten Neubauprogramm auf Wachstumskurs?**

*Goldenfeld:* VIVAWEST hat sich dem qualitativen Wachstum verschrieben. Das heißt, wir steigern konsequent den Wert unseres Immobilienvermögens über die Verbesserung von Struktur und Qualität unseres Portfolios, was nicht mit quantitativem Wachstum einhergehen muss. Das ist auch der aktuellen Kapitalmarktsituation geschuldet, in der teils so hohe Preise für gebrauchte Bestandsimmobilien gezahlt werden, dass ein Erwerb ökonomisch oft nicht sinnvoll ist. Da bauen wir lieber neu, haben moderne Wohnungen in attraktiven Makro- und Mikrolagen, statt für gebrauchte Bestände in unter Umständen schlechtem technischen Zustand überdimensionierte Preise zu zahlen. Gleichwohl konnten wir 2018 dank unseres guten Netzwerkes rund 1.600 attraktive Wohneinheiten vor allem an der Rheinschiene zukaufen. Im Wesentlichen sichern wir die Vermietbarkeit jedoch über Neubau und Modernisierungen und passen so unseren Bestand an die sich verändernden Nachfragebedürfnisse an. Zugleich haben wir

---

„UNS LIEGT  
VIEL DARAN,  
DASS UNSERE  
QUARTIERE GUT  
BEWIRTSCHAFTET  
SIND, UND WIR  
MÖCHTEN UNSEREN  
MIETERN GUTEN  
SERVICE BIETEN.“

Dr. Ralf Brauksiepe

---

uns 2018 von einem größeren Paket getrennt. Rund 3.750 Wohneinheiten an Streubesitz haben wir veräußert; die Erlöse nutzen wir für unser Investitionsprogramm.

**Eine Studie von Deutschland Test hat VIVAWEST beim Thema Nachhaltigkeit als Branchenprimus im Dienstleistungssektor bewertet. Warum ist VIVAWEST Nachhaltigkeit wichtig?**

*Dr. Brauksiepe:* Uns geht es letztlich um langfristigen wirtschaftlichen Erfolg, auch im Interesse unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Mieterinnen und Mieter, nicht um kurzfristige Effekte. Und wir übernehmen zugleich soziale und ökologische Verantwortung. Diesen nachhaltigen Weg können wir mit unseren Eigentümern partnerschaftlich gehen. Diese Strategie ist langfristig erfolversprechender als der Versuch, kurzfristige Erfolge zu erzielen.

**Wie zufrieden kann VIVAWEST mit dem Geschäftsjahr 2018 sein?**

*Goldenbeld:* Sehr, denn wir haben deutlich mehr erreicht, als wir uns vorgenommen haben. Unsere Investitionen haben wir mit rund 560 Millionen Euro erneut gesteigert, die nachfragebedingte Leerstandsquote liegt auf einem historischen Tief von 1,3 Prozent. Wir haben unser operatives Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen auch dank der Erlöse aus den Desinvestitionen auf 477 Millionen Euro erhöht. Und wir haben Werte geschaffen. Unser wirtschaftliches Eigenkapital liegt bei 4,3 Milliarden Euro. Damit übertreffen wir die Erwartungen unserer Gesellschafter.

**Sind weitere Faktoren für den Geschäftserfolg von VIVAWEST ausschlaggebend?**

*Dr. Brauksiepe:* Der Erfolg ist das Verdienst einer guten und motivierten Mannschaft. In Zeiten zunehmenden Fachkräftemangels wird es immer wichtiger, gute Mitarbeiter zu haben. Wir haben im Jahr 2018 beschlossen, dass wir in Zukunft diejenigen, die bei uns erfolgreich eine Ausbildung absolvieren und sich engagieren, eine unbefristete Beschäftigungsperspektive bieten, weil wir diese jungen Menschen brauchen. Auch das hat etwas mit Langfristigkeit

und Nachhaltigkeit zu tun, aber auch mit Motivation. Die Mitarbeiterzufriedenheit brauchen und fördern wir auf allen Ebenen. Vor diesem Hintergrund sind wir insgesamt sehr zufrieden mit den Ergebnissen der Mitarbeiterbefragung 2018, an der sich 93 Prozent unserer rund 2.100 Mitarbeiter beteiligt haben – eine unglaublich hohe Quote, auf die wir stolz sein können. Aus Sicht unserer Beschäftigten sind wir offenbar schon ein sehr attraktiver Arbeitgeber. Das ist eine Grundvoraussetzung, um am Markt bestehen zu können. Die Ergebnisse der Befragung helfen uns, noch besser zu werden.

**Sehen Sie neben der Demografie und den Rahmenbedingungen für die Wohnungswirtschaft weitere Herausforderungen?**

*Goldenbeld:* Ein weiteres wichtiges Thema, das wir weniger als Herausforderung, sondern mehr als Chance sehen, ist die Digitalisierung. 2018 haben wir eine Roadmap entwickelt, um unsere internen Prozesse digitaler und damit effizienter zu gestalten, vor allem aber auch, um der Erwartungshaltung unserer Kunden gerecht zu werden. Wir haben ein Online-Kundenportal, über das Mieter sich rund um die Uhr an VIVAWEST wenden können. Hier arbeiten wir laufend an Verbesserungen. Außerdem testen wir in Pilotprojekten Smart-Home-Technologien sowie virtuelle Besichtigungen von Wohnungen und Quartieren, um nur einige wenige Beispiele zu nennen. Die größtmögliche Kundenzufriedenheit ist unser Anspruch.

**Welche Rolle spielen die Dienstleistungsunternehmen im Geschäftsmodell von VIVAWEST?**

*Dr. Brauksiepe:* Sie sind essentieller strategischer Bestandteil unseres Geschäftsmodells. Uns ist wichtig, dass wir unseren Mietern mit unseren Dienstleistungsunternehmen aus eigener Kraft helfen können, wenn zum Beispiel Reparaturen oder die Pflege von Grünflächen nötig sind. Uns liegt viel daran, dass unsere Quartiere gut bewirtschaftet sind, und wir möchten unseren Mietern einen guten Service bieten. Dabei sind wir dank unserer Dienstleistungsunternehmen in der Regel nicht auf Dritte angewiesen und können mit eigenen Mitarbei-

tern berechnete Ansprüche der Mieter erfüllen. In Zeiten knapper Handwerkskapazitäten ist das ein Vorteil, der von Tag zu Tag bedeutender wird.

**VIVAWEST ist aus ihrer Geschichte heraus sehr eng mit dem Bergbau verbunden.**

**War 2018 für Sie ein besonderes Jahr vor dem Hintergrund des Abschieds vom Steinkohlenbergbau?**

*Goldenbeld:* Ja, auf jeden Fall, insbesondere auch für mich persönlich, weil ich bei der Ruhrkohle AG mein Berufsleben begonnen habe. Insofern hat sich das Thema Bergbau durch meine gesamte Berufslaufbahn gezogen. Und da unsere Gesellschafter auch alle dem Bergbau verbunden oder aus dem Bergbau entstanden sind, war für mich das Jahr 2018 sehr emotional.

*Dr. Brauksiepe:* Ich will das ausdrücklich unterstreichen. Wir können froh darüber sein, wie solidarisch der Prozess bis zum Auslaufen des Steinkohlenbergbaus vollzogen worden ist. Niemand ist ins Bergfreie gefallen. Das ist das Ergebnis einer gemeinschaftlichen Anstrengung und wäre ohne die Sozialpartnerschaft mit der IG BCE so nicht denkbar gewesen. Auch für mich persönlich gab es bei den Abschiedsveranstaltungen in den Tagen vor Weihnachten sehr bewegende Momente. Wie wir als Bergbau-Familie zusammengestanden haben, hat gutgetan. Das gibt Kraft für die weiteren Aufgaben.

**VIVAWEST ist mit dem Verwaltungsstandort auf Nordstern sichtbar Teil des Strukturwandels. Wie zeigt sich der Strukturwandel in den Quartieren von VIVAWEST?**

*Goldenbeld:* Wir sind der größte ganzheitliche Quartiersentwickler in NRW. Inzwischen haben wir mehrere Referenzprojekte wie zum Beispiel in Recklinghausen die Neuen Stadtgärten, wo wir es geschafft haben, den Leerstand von knapp 30 Prozent auf heute fast null zu reduzieren. Darüber hinaus haben wir zwei weitere Großprojekte begonnen: In unserem Moerser Quartier Eicker Wiesen modernisieren wir umfassend und energetisch mehr als 600 Wohnungen. Wir wollen diesen Wohnraum nachhaltig und langfristig wieder in ein attraktives Quar-

tier verwandeln, Barrierearmut herstellen und Rahmenbedingungen für ein lebenswertes Miteinander verschiedener Generationen schaffen. In Bochum modernisieren wir unsere größte Seniorenwohnanlage, übrigens komplett finanziert mit öffentlichen Mitteln. Diese und viele weitere unserer Quartiersentwicklungen tragen zum Strukturwandel bei, weil sie Adressen in zahlreichen Kommunen erhalten und aufwerten. Wichtig ist uns, in der Quartiersentwicklung die Mieter, soziale Institutionen und die Kommunen mit einzubinden.

**Die Einbindung verschiedener Akteure wird also wichtiger in der Quartiersentwicklung?**

*Goldenbeld:* Das ist auch eines der Ergebnisse, die wir in unserem Projekt „Glück auf Nachbarn – Modellquartier Integration“ herausgearbeitet haben. Im Sommer 2018 haben wir die intensive Arbeit an dem Projekt mit einem Symposium abgeschlossen und die Ergebnisse in einer Toolbox zusammengefasst. Die liefert eine Vielzahl von Umsetzungsideen, die Vielfalt, Zusammenhalt und ein gutes Miteinander der unterschiedlichen Bewohnergruppen bei der ganzheitlichen Quartiersentwicklung stärken. Dabei sollten die Institutionen und Akteure vor Ort mit an den Tisch.

*Dr. Brauksiepe:* Die Stärkung der Nachbarschaften wird eine Daueraufgabe bleiben, ob im Rahmen der Quartiersentwicklung oder grundsätzlich in unseren Bestandsquartieren. Wir haben dafür eine eigene Stiftung, die mit ihren Mitteln den Zusammenhalt in den Quartieren stärkt. Es geht darum, dass wir mögliche Konflikte frühzeitig erkennen und ihnen vorbeugen, dass wir Anlaufpunkte in den Quartieren schaffen, in denen sich Menschen begegnen. Unser Engagement reicht vom einfachen Spielgerät über die kostenlose Bereitstellung von Räumlichkeiten für Senioren- oder Jugendtreffpunkte bis hin zur Organisation von Ferienfreizeiten, an denen 2018 mehr als 300 Mieterkinder in 13 Quartieren teilgenommen haben. Von unschätzbarem Wert für die Arbeit der Stiftung sind dabei unsere Kooperationspartner aus dem karitativen Bereich sowie die 300 ehrenamtlichen Helfer, die uns dabei unterstützen. Dafür möchten wir uns herzlich bedanken.

# „Wir wollen bauen!“

Klares Signal für die Entwicklung der Stadt Bochum

„Wir wollen bauen!“ So lautet unser klares Signal. Das ist gleichzeitig einfach und anspruchsvoll. Denn Bochum ist im Aufbruch, wächst und bietet neue Chancen. Die Entwicklung des Areals Mark 51\*7 etwa ist schon jetzt eine Erfolgsgeschichte. Die Ansiedlung der ESCRYPT GmbH, eines Systemhauses für IT-Sicherheit, oder die Entscheidung, ein Max-Planck-Institut für Cybersicherheit zu errichten, zeigen, dass Bochum sich auch international als Zentrum für Sicherheit in der Informationstechnik etabliert. In enger Verzahnung mit der Ruhruniversität und weiteren Hochschulen entwickelt sich die Stadt immer mehr zum Lernort, gleichzeitig steigt die Lebensqualität.

Der Bedarf an Gewerbeflächen und Wohnraum wächst in allen Marktsegmenten. Sowohl bei hochwertigen als auch bei preisgünstigen Wohnungen und öffentlich gefördertem Wohnraum gibt es Nachholbedarf. Deshalb haben wir Investoren und Akteure aus Wohnungswirtschaft, Politik und Verwaltung eingeladen, um mit ihnen über die Anforderungen und Ziele der Wohnungsbaupolitik zu sprechen und sie zu animieren, Bauen in Bochum voranzubringen. Wichtigste Grundlage ist dabei unser „Handlungskonzept Wohnen“, das wir 2017 vorgelegt haben. Es definiert die künftige Gestaltung der Wohnungspolitik. Wir wollen Wohnraum für alle schaffen – mindestens 800 neue Wohnungen sollen jährlich entstehen, 200 davon öffentlich gefördert und damit für Mieter preiswerter. Dabei setzen wir auf einen Mix aus groß- und kleinteiligen Projekten. Neben dem Neubau nehmen wir immer mehr die Modernisierung von Immobilien in den Blick.

VIVAWEST gehört dabei zu den wichtigen Partnern in Bochum. Aktuell bewirtschaftet das Unternehmen hier 2.588 Wohnungen in 19 Quartieren. Die Sanierung der Seniorenwohnungen



## THOMAS EISKIRCH ...

... Jahrgang 1970, ist seit Oktober 2015 Oberbürgermeister der Stadt Bochum. Von 2005 bis 2015 war er Mitglied des Landtages NRW und dort unter anderem wirtschaftspolitischer und energiepolitischer Sprecher der SPD-Fraktion.

in der Glücksburger Straße in Bochum-Wielmelhausen ist beispielhaft und macht deutlich, dass VIVAWEST Verantwortung übernimmt. Und mit dem Bau von Mehrfamilienhäusern in der Wielandstraße schafft das Unternehmen Wohnraum in einer Top-Lage.

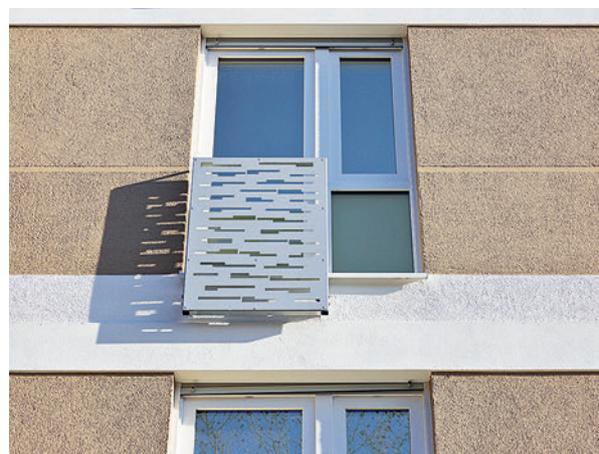
Die Lebensqualität in einer Stadt hängt wesentlich davon ab, dass ausreichend attraktiver Wohnraum zur Verfügung steht. Unser Ziel ist es, Menschen, die herkommen wollen, hier Raum dafür zu geben. Und gleichzeitig die passenden Rahmenbedingungen zu schaffen für die, die hierbleiben wollen. Dafür machen wir uns stark und laden die Partner der Wohnungswirtschaft ein, uns zu unterstützen. Bei der 3. Bochumer Investorenkonferenz Anfang Dezember 2018 sagte NRW-Bauministerin Ina Scharrenbach: „Wer in Bochum wohnt, wohnt in der Zukunft.“ Dem ist nichts hinzuzufügen.

---

„WIR WOLLEN WOHNRAUM  
FÜR ALLE SCHAFFEN –  
MINDESTENS 800 NEUE  
WOHNUNGEN SOLLEN JÄHR-  
LICH ENTSTEHEN, 200  
DAVON ÖFFENTLICH  
GEFÖRDERT UND DAMIT FÜR  
MIETER PREISWERTER.“

Thomas Eiskirch,  
Oberbürgermeister der Stadt Bochum

---



# Neue Häuser in Bochum

An der Hermannshöhe, nahe dem Szeneviertel „Bermuda-Dreieck“, entstehen bis Sommer 2019 sieben Gebäude. Die 89 Wohnungen sind modern und barrierearm

**A**lle Häuser der Bochumer Neubauten haben eine Aufzugsanlage, sodass jedes Geschoss stufenlos erreichbar ist. Die Beheizung der Wohnungen erfolgt über Fernwärme. Eine Tiefgarage mit 91 Stellplätzen sichert den Mietern selbst in zentraler Stadtlage immer einen freien Parkplatz.

Für mehr Wohnkomfort und Sicherheit werden Smart-Home-Komponenten in den Wohnungen installiert. Das reicht von der Steuerung der Deckenbeleuchtung und elektrischen Rollläden bis hin zu verschiedenen Alarmsystemen: Kompatible Rauchmelder warnen Bewohner, sobald sich in einem Raum Rauch entwickelt, Fenster- und Türkontakte sorgen in Verbindung mit Bewegungssensoren für besseren Schutz vor Einbrüchen.

## 170

### WOHNUNGEN IM BAU

VIVAWEST investiert derzeit in Bochum in mehr als 560 Wohnungen. 170 davon werden neu gebaut, 390 Wohnungen modernisiert





KONZERN

# Kundennähe leben

WIR BIETEN ALLES RUND UMS WOHNEN AUS EINER HAND. BEI DER WEITERENTWICKLUNG UNSERER QUARTIERE UND SERVICES SIND DIE BEDÜRFNISSE DER KUNDEN FÜR UNS DAS WICHTIGSTE KRITERIUM. UM BESSER ZU WERDEN, NUTZEN WIR AUCH DIE MÖGLICHKEITEN DER DIGITALISIERUNG



Beate und Wilhelm Höschen nutzen das Online-Kundenportal. Die beiden sind im Quartier Repelen in Moers zu Hause



# Sehr erfolgreiches Geschäftsjahr 2018

Erneut mehr als eine halbe Milliarde Euro in den Immobilienbestand investiert. Alle drei Segmente übertreffen ihre Ziele

Der Vivawest-Konzern blickt erneut auf ein sehr erfolgreiches Geschäftsjahr zurück, in dem die in der Planung festgelegten Ziele aller drei Segmente – Immobilien, Immobiliendienstleistungen und Bergbaufolgemanagement – übertroffen wurden. Insbesondere der strategiekonforme Verkauf eines Immobilienpakets führte zu einem deutlichen Anstieg der Erlös- und Ergebnisbeiträge aus dem Immobilienvertrieb. Wie bereits im Vorjahr investierte der Konzern im Jahr 2018 mehr als eine halbe Milliarde Euro in seinen Immobilienbestand.

## SEGMENT IMMOBILIEN

Die positive Geschäftsentwicklung des Jahres 2018 wurde im Segment Immobilien wiederum getragen durch die stabilen und erneut gestiegenen Erträge aus dem Kerngeschäft Bestandsmanagement.

Die monatliche Nettokaltmiete des Wohnungsbestandes stieg um 3,1 Prozent von 5,48 Euro zum Vorjahresende auf 5,65 Euro je Quadratmeter. Dank der anhaltend guten Vermietungsleistung in Verbindung mit einer konstanten Fluktuationsquote konnte der nachfragebedingte Leerstand mit 1,3 Prozent auf dem sehr niedrigen Niveau des Vorjahres gehalten werden, während sich die maßnahmebedingten Leerstände infolge von laufenden und anstehenden Modernisierungs- sowie vertriebsvorbereitenden Maßnahmen zum Jahresende leicht auf 1,6 Prozent erhöhten.

Die gute Bewirtschaftungssituation und die deutlich verbesserte Mietenentwicklung hat VIVAWEST für eine nochmalige Erhöhung der Aufwendungen zur Stärkung der Bestandsqualität nutzen können. Mit 29,28 Euro pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche lagen die technischen Ausgaben über den Vergleichswerten von 26,79 Euro im Jahr 2017 beziehungsweise

23,74 Euro im Jahr 2016. Die kontinuierliche Erhöhung der technischen Ausgaben für den Bestand über Jahre hinweg zeigt, wieweit die hohen Stellenwert die nachhaltige Optimierung der vermieteten Immobilien im Konzern genießt. Allein im Jahr 2018 wurden Häuser mit 1.546 Wohneinheiten energetisch saniert und 489 Wohnungen auf einen zeitgemäßen Wohnstandard gebracht. Darüber hinaus wurden im Zuge von Mieterwechseln weitere 1.025 Wohnungen modernisiert, deren Kosten aufwandswirksam erfasst wurden.

VIVAWEST wertete ihren Immobilienbestand im Geschäftsjahr 2018 durch die Investitionen erheblich auf. Mit einem Investitionsvolumen von insgesamt 538 Millionen Euro wurde zum zweiten Mal hintereinander die 500 Millionen-Euro-Marke überschritten. Mehr als die Hälfte dieser Summe entfiel auf den Neubau, rund 160 Millionen Euro entfielen auf den Erwerb von Gebrauchtimmobiliien und 105 Millionen Euro flossen in die Modernisierung.

Durch erfolgreiche Akquisitionen von Gebrauchtimmobiliien vor allem entlang der Rheinschiene ergänzte VIVAWEST ihr Portfolio um 1.622 attraktive Wohn- und Gewerbeeinheiten. Im Rahmen des Neubauprogramms stiegen die Investitionen nochmals sehr deutlich von 164 Millionen Euro auf 272 Millionen Euro. 561 qualitativ hochwertige Neubauwohnungen wurden im Jahr 2018 nach Fertigstellung in den Bestand übernommen. Etwa 2.500 attraktive Neubauwohnungen befanden sich zum Jahresende im Bau.

Gegenläufig wurde im Geschäftsjahr über den planmäßigen Verkauf von Ein- und Zweifamilienhäusern hinaus ein Paket aus Mehrfamilienhäusern mit über 3.750 Wohneinheiten, die sich über 19 Kommunen in NRW verteilen, an einen Investor veräußert. Vor allem aufgrund dieses Verkaufs sank die Zahl der bewirtschafteten eige-

nen Wohneinheiten zum 31. Dezember 2018 auf 118.603; das sind zum Stichtag rund 2.900 weniger als ein Jahr zuvor.

#### SEGMENT IMMOBILIENDIENSTLEISTUNGEN

Die Aktivitäten im Segment Immobiliendienstleistungen haben auch im Berichtsjahr zum Erfolg des Konzerngeschäfts und zur hohen Kundenzufriedenheit beigetragen. Dabei wurden die geplanten finanziellen Zielgrößen leicht übertroffen. Sowohl der Umsatz als auch das operative Ergebnis des Segments lagen über dem Niveau des Vorjahres.

#### SEGMENT BERGBAUFOLGEMANAGEMENT

Im Segment Bergbaufolgemanagement, das durch die planmäßige Abwicklung der bestehenden Verpflichtungen aus dem früheren Steinkohlenbergbau im Aachener Revier geprägt ist, lag das operative Ergebnis aufgrund von Erträgen aus der Haldenbewirtschaftung über der Erwartung und über dem Vorjahr.

#### VIVAWEST-KONZERN

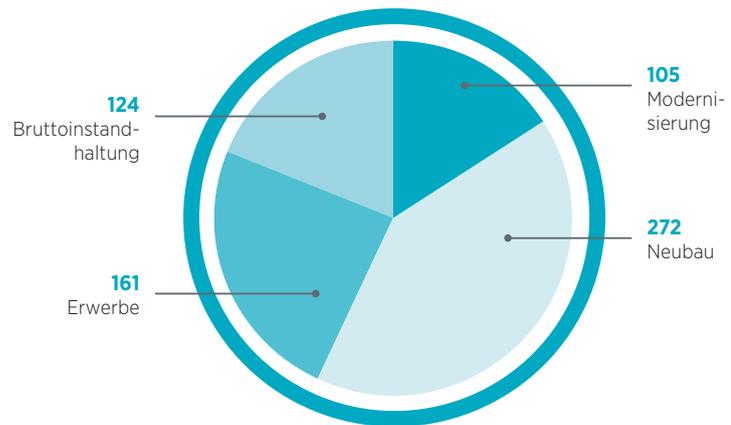
Der Vivawest-Konzern beendete bei Umsatzerlösen von 1.017 Millionen Euro das Geschäftsjahr 2018 mit einem bereinigten Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) von insgesamt 477 Millionen Euro. Beide Kennzahlen übertrafen aufgrund der zusätzlichen Erlös- und Ergebnisbeiträge aus dem Immobilienpaketverkauf nicht nur ihre Vorjahreswerte, sondern auch das im Konzernlagebericht 2017 prognostizierte Niveau sehr deutlich.

Die positive Geschäftsentwicklung spiegelt sich auch in der branchentypischen Kennzahl Funds From Operations (FFO) wider, die den finanzwirtschaftlichen Erfolg aus dem laufenden Geschäft misst und Veräußerungsgewinne unberücksichtigt lässt. Der FFO betrug im abgelaufenen Geschäftsjahr 241 Millionen Euro und lag damit ebenfalls über dem Vorjahreswert. Der Net Asset Value (NAV) als weitere zentrale Steuerungsgröße und Kennzahl für das wirtschaftliche Eigenkapital des Konzerns ist gegenüber dem Vorjahr um 243 Millionen Euro

#### AUSGABEN FÜR DIE BESTANDSENTWICKLUNG

in Millionen Euro

2018: 662



auf 4.325 Millionen Euro gewachsen. Der Anstieg resultiert im Wesentlichen aus der Marktwertentwicklung des Immobilienbestandes infolge der verbesserten Bewirtschaftungssituation sowie dem Ergebnis aus wertsteigernden Investitionen und zielgerichteten Desinvestitionen. Ein Verschuldungsgrad von 49 Prozent zum Jahresende belegt die solide Finanzierungsstruktur des Vivawest-Konzerns.

Zum Bilanzstichtag waren im Konzern 2.125 Mitarbeiter (einschließlich 110 Auszubildenden) beschäftigt, die sich weiterhin etwa hälftig auf die Segmente Immobilien und Immobiliendienstleistungen verteilen. Im Segment Bergbaufolgemanagement sind 14 Mitarbeiter tätig.

#### AUSBLICK 2019

Für das Geschäftsjahr 2019 erwartet die Geschäftsführung die Fortsetzung der nachhaltig positiven Geschäftsentwicklung des Konzerns. Die Konzernplanung prognostiziert für dieses Jahr ein bereinigtes EBITDA in Höhe von 370 Millionen Euro, das aufgrund des im Jahr 2018 enthaltenen Gewinns aus dem Verkauf des Immobilienpaktes niedriger ausfallen wird, sowie einen FFO in Höhe von 233 Millionen Euro. Das für das Jahr 2019 geplante Investitionsvolumen wird mit knapp 450 Millionen Euro das qualitative Wachstum des Portfolios unterstützen und die herausragende Bedeutung der Neubauproduktion unterstreichen. Bis zum Jahr 2023 plant VIVAWEST die Errichtung von etwa 5.700 Neubauproduktionen.

#### HINWEIS

Den vollständigen Konzernabschluss zum 31. Dezember 2018 der Vivawest GmbH nebst Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2018 finden Sie im Finanzbericht 2018 (siehe [www.vivawest.de/finanzbericht-2018](http://www.vivawest.de/finanzbericht-2018)).

## SEGMENT: IMMOBILIENDIENSTLEISTUNGEN

Umsatz: 135 Mio. Euro  
 Bereinigtes EBITDA: 21 Mio. Euro  
 Mitarbeiter: 1.044

### Grünflächenmanagement (HVG)

366 Mitarbeiter



### Handwerksdienstleistungen (RHZ)

402 Mitarbeiter



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

### Mess- und Abrechnungsdienste (SKIBATRON)

77 Mitarbeiter



### Multimediaversorgung (Marienfeld)

50 Mitarbeiter



rd. 180.000 versorgte WE

## SEGMENT: BERGBAUFOLGEMANAGEMENT

Bereinigtes EBITDA: 1 Mio. Euro  
 Mitarbeiter: 14

### Bergbaufolgemangement

Bilanzierter Verpflichtungsumfang:  
 82,2 Mio. Euro

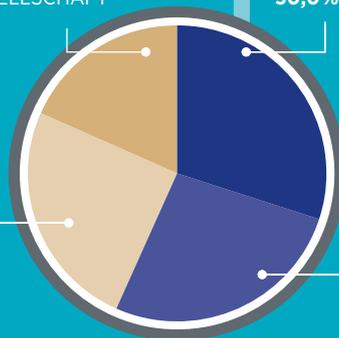
## GESELLSCHAFTER

18,2% RAG  
 AKTIENGESELLSCHAFT

30,0% RAG-Stiftung

25,0% Evonik  
 Pensionstreuhand e.V.

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



# VIVA

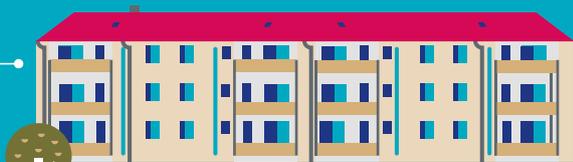
## SEGMENT: IMMOBILIEN

Umsatz: 983 Mio. Euro  
 Bereinigtes EBITDA: 455 Mio. Euro  
 Mitarbeiter: 1.067

### Bestandsmanagement

### Portfoliomanagement

Bewirtschaftung:  
**118.603** Wohneinheiten (WE),  
**322** Gewerbeeinheiten (GE)



Investitionen:  
**538 Mio. Euro**

Desinvestitionen:  
**251 Mio. Euro**

#### Nordsternurm GmbH

Nordsternurmbesucher: rd. **13.300**

Mietanfragen:  
 rd. **140.000**  
 Neuvermietungen:  
**10.075**

Leerstandsquote: **2,9%**



Nachfragebedingter  
 Leerstand: **1,3%**

Maßnahmebedingter  
 Leerstand: **1,6%**

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

Bruttoinstandhaltung:  
**124 Mio. Euro**

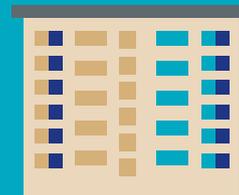


Neubau: **272 Mio. Euro**  
 Fertigstellungen: **561 WE/GE**  
 Im Bauüberhang: **2.496 WE/GE**



Gebäudemodernisierungen:  
**1.546 WE**  
 Wohnungsmodernisierungen:  
**1.514 WE**  
 Investitionen:  
**105 Mio. Euro**

Bestandserwerbe:  
**1.622** Einheiten  
 Investitionen:  
**161 Mio. Euro**



#### Vivawest Stiftung gGmbH

Projekt- und  
 Spendenvolumen:  
 rd. **870.000 Euro**

Verkaufte Einheiten: **4.472**  
 Davon Ein- und  
 Zweifamilienhäuser: **605**



# AWEST

Alle Zahlen beziehen sich  
 auf das Geschäftsjahr 2018

# Strategie VIVAWEST 2025

## Megatrends des gesellschaftlichen Wandels als Ausgangspunkt

Megatrends beschreiben tiefgreifende strukturelle Veränderungen, die die Gesellschaft maßgeblich und über einen längeren Zeitraum prägen. Die Wohnungswirtschaft beschäftigt derzeit insbesondere vier Trends. Neben der „Energiewende und dem Wertewandel“ sowie der „Migration und Integration“ wird der gesellschaftliche Wandel insbesondere durch die „demografische Entwicklung“ mit den Untertrends Seniorisierung, Singularisierung und Urbanisierung sowie die fortschreitende „Digitalisierung“ geprägt. Die damit einhergehenden Veränderungen stellen Wohnungsunternehmen vor große Herausforderungen, die durch immer höhere regulatorische Anforderungen nochmals erhöht werden. Veränderungen sollten jedoch nicht nur als Risiko, sondern vielmehr als Chance wahrgenommen werden. Ebendiese Chancen gilt es in der strategischen Ausrichtung von VIVAWEST zu nutzen, um dadurch Wettbewerbsvorteile zu generieren und somit die Basis für einen dauerhaften Erfolg am Markt zu schaffen.

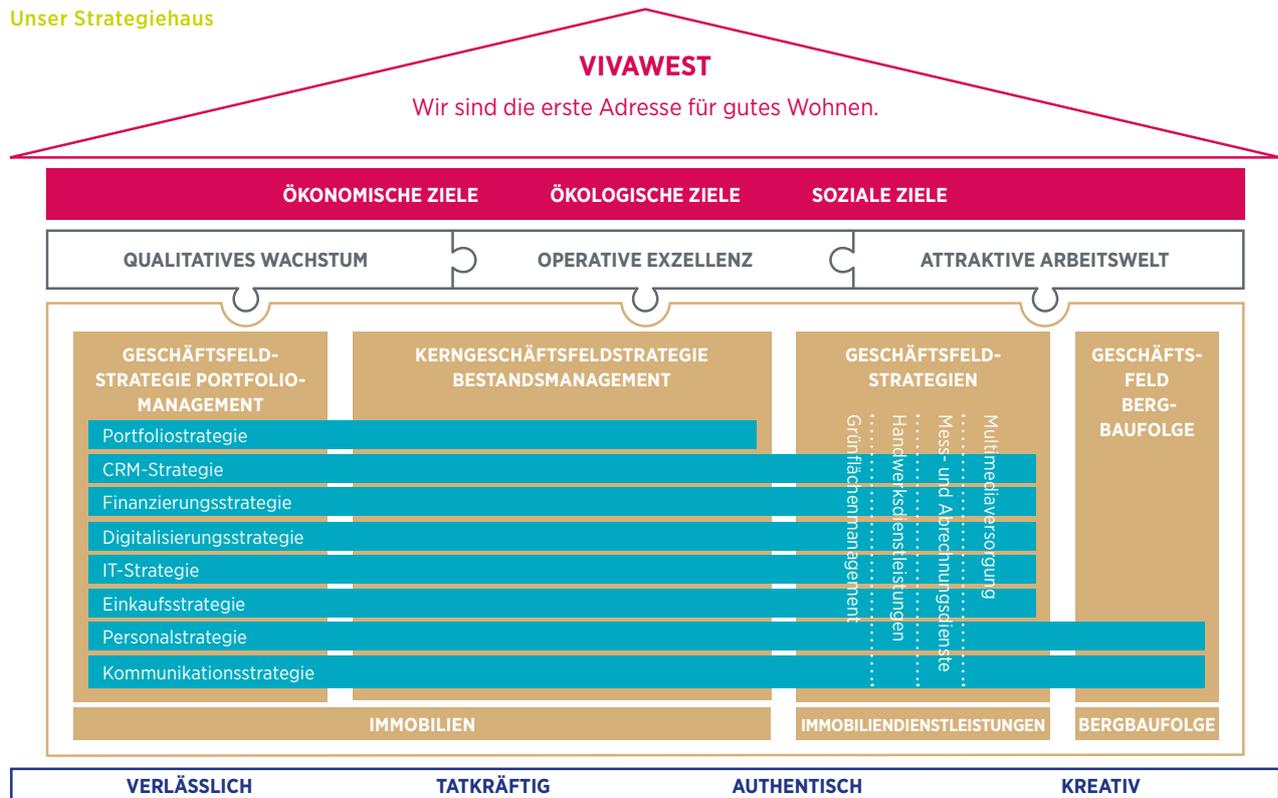
Durch den gesellschaftlichen Wandel verändern sich die Erwartungen und Bedarfe der Menschen. Um diesen gerecht werden zu können und darüber hinaus einen wahrnehmbaren Mehrwert für die Mieter und Interessenten zu schaffen, liegt der Fokus jeglicher Bemühungen des Konzerns auf der konsequenten Ausrichtung auf die sich verändernden Kundenbedürfnisse, die gemeinsam mit umfassenden Analysen der relevanten Märkte und des Wettbewerbsumfelds den Ausgangspunkt für die strategischen Überlegungen von VIVAWEST darstellen.

### STRATEGIEHAUS VIVAWEST ALS HANDLUNGSRAHMEN

Das 2016 entwickelte und verabschiedete Strategiehaus stellt die wesentlichen Elemente der Konzernstrategie VIVAWEST 2025 dar.

Trotz der zunehmenden Dynamik und Differenziertheit des Markt- und Wettbewerbsumfeldes hält VIVAWEST an ihrer Vision, die erste Adresse für gutes Wohnen zu sein, fest. Die Grundlage hierfür bildet das nachhaltige und auf Langfristigkeit ausgerichtete wohnungswirtschaftliche Geschäftsmodell von VIVAWEST, das ökonomischen Erfolg mit der gleichzeitigen Übernahme von ökologischer und sozialer Verantwortung verbindet. Der Weg zur Erreichung der Vision lässt sich anhand von drei eng miteinander verbundenen Entwicklungspfaden beschreiben, welche die strategischen Ziele auf einer übergeordneten Ebene zusammenfassen. Mit dem Entwicklungspfad „qualitatives Wachstum“ wird die kontinuierliche Steigerung der Werthaltigkeit des Portfolios, die konsequente Ausrichtung der Leistungen aller Geschäftsfelder auf die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse der Kunden sowie die kundenorientierte Erweiterung des Leistungsspektrums angestrebt. Der Entwicklungspfad „operative Exzellenz“ umfasst neben der fortlaufenden Optimierung aller Prozesse zur Erhöhung der Effektivität und Effizienz die enge Verzahnung aller Geschäftsfelder und Funktionsbereiche im Sinne einer integrierten Leistungserbringung. Der Entwicklungspfad „attraktive Arbeitswelt“ wiederum kennzeichnet die Sicherstellung interessanter und zukunfts-

## Unser Strategiehaus



sicherer Arbeitsplätze, die systematische Weiterentwicklung von Mitarbeitern und Führungskräften sowie die dauerhafte Förderung der Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit aller Mitarbeiter.

Im Zentrum des Strategiehauses stehen die sieben wohnungswirtschaftlichen respektive wohnungswirtschaftsnahen Geschäftsfelder, in denen VIVAWEST aktiv ist und die in drei Segmenten zusammengefasst werden. Das Kerngeschäftsfeld, auf dessen Bedarfe die anderen Geschäftsfelder ausgerichtet werden, stellt das Bestandsmanagement dar. Dessen Ziel ist es, breiten Schichten der Bevölkerung bezahlbaren Wohnraum und lebenswerte Quartiere zu einem angemessenen Preis-Leistungs-Verhältnis anzubieten – im Zuge des „qualitativen Wachstums“ sukzessive ergänzt um höherwertige Neubauten – und sich dabei mit einer hohen und konsequenten Kundenorientierung von den Wettbewerbern abzugrenzen. Quer darüber liegen die Funktionsbereichsstrategien, die sich mit der Erfüllung der Anforderungen der Geschäftsfelder auseinandersetzen.

### JÄHRLICHE FORTENTWICKLUNG DER KONZERNSTRATEGIE

Im Rahmen des jährlichen Strategie- und Planungsprozesses werden Aspekte ausgewählter Geschäftsfeld- und Funktionsbereichsstrategien unter Berücksichtigung der Veränderungen am Markt weiterentwickelt. Im Geschäftsjahr 2018 wurde die interdisziplinär und hierarchieübergreifend entwickelte Digitalisierungsstrategie in das Strategiehaus von VIVAWEST aufgenommen, um diesem bedeutsamen Megatrend in adäquater Form Rechnung tragen zu können.

Auf Basis der Ergebnisse des jährlichen Strategieentwicklungsprozesses werden die zur Realisierung der Konzernstrategie notwendigen Maßnahmen fortgeschrieben. In den vergangenen Jahren wurde auf diese Weise bereits eine Vielzahl von strategischen Projekten und Maßnahmen angestoßen, weiterverfolgt und in Teilen schon erfolgreich abgeschlossen. Unter Nutzung der sich im Markt- und Wettbewerbsumfeld ergebenden Chancen wird VIVAWEST 2025 also Schritt für Schritt umgesetzt.

# Digitalisierung als Chance

VIVAWEST sieht in dem Megatrend die Möglichkeit zur Differenzierung im Wettbewerb

Die Digitalisierung stellt einen der großen Megatrends und damit eine der wesentlichen Herausforderungen in der heutigen Zeit dar. Neue Technologien, wie beispielsweise künstliche Intelligenz, Sensorik oder 3D-Druck, verändern die Gesellschaft immer mehr. Insbesondere der Einzug der Digitalisierung in die Produkte selbst, die auf diese Weise zu sogenannten smarten Produkten werden, trägt zu diesem Wandel bei. Die stets wachsende Anzahl junger Unternehmen (Start-ups), die mit neuen Ideen und innovativen Lösungen die Bedürfnisse der Kunden einfacher und schneller befriedigen wollen, verändert die Wettbewerbslandschaft zunehmend. In Kombination mit plattformbasierten Geschäftsmodellen birgt dies die Gefahr, dass etablierte Unternehmen Teile ihrer Wertschöpfung verlieren oder im Extremfall vollständig vom Markt verdrängt werden.

Die Digitalisierung wirkt sich auch auf die Wohnungswirtschaft aus, da sich die Erwartungshaltung der zunehmend digital affinen Kunden und damit das Konsumentenverhalten merklich verändern. So steigt die Nachfrage der Kunden nach neuen (digitalen) Serviceleistungen. Ebenso ist das Kommunikationsverhalten mittlerweile geprägt von digitalen Technologien, einem Stets-online-Sein und der Erwartungshaltung der Kunden, ihre Anliegen jederzeit und einfach in digitaler Form weitergeben zu können.

## DIGITALISIERUNGSSTRATEGIE VIVAWEST

VIVAWEST hat den Anspruch, nicht nur auf die Herausforderungen zu reagieren, die mit der Digitalisierung einhergehen. Vielmehr begreift das Unternehmen Digitalisierung als Chance und arbeitet aktiv an deren Nutzung, um langfristig die eigene Wettbewerbsfähigkeit sicherzustellen. Aus diesem Grund hat sich VIVAWEST frühzeitig und systematisch mit dem Thema Digitalisierung auseinandergesetzt und im ver-

gangenen Jahr eine Digitalisierungsstrategie finalisiert. Der Fokus liegt dabei auf dem Kunden, das heißt auf der Zielsetzung, die aktuellen sowie künftigen Bedürfnisse der Kunden zu befriedigen und mit dem Leistungsangebot einen für sie wahrnehmbaren Mehrwert zu schaffen. Ausgangspunkt hierfür sind die erstmals in der Wohnungswirtschaft erarbeiteten Mieter-Journeys für Interessenten und Bestandskunden, welche die möglichen Kontaktpunkte und die dahinter liegenden Kundenbedürfnisse beschreiben.

Durch die Nutzung neuer Technologien eröffnen sich darüber hinaus vielfältige Möglichkeiten, die Prozesse im gesamten Konzern kundenorientiert zu optimieren und dadurch Effektivitäts- und Effizienzvorteile zu generieren.

Die sogenannte digitale Transformation von Unternehmen erfordert jedoch auch eine wesentliche Veränderung der Organisation selbst und ihrer Kultur. Es geht vor allem um Agilität und Flexibilität und um die Fähigkeit, schnell zu lernen und sich rasch an die stattfindenden Veränderungen anzupassen. Dies erfordert einerseits den Mut, Innovatives auszuprobieren, aber auch die Fähigkeit, ein mögliches Scheitern zuzulassen und aus Fehlern zu lernen. Voraussetzung hierfür ist die erforderliche Veränderungsbereitschaft der Belegschaft. Aus diesem Grund legt VIVAWEST viel Wert darauf, die Beschäftigten umfangreich zu informieren und auf dem Weg der Digitalisierung mitzunehmen.

## ROADMAP DER DIGITALEN TRANSFORMATION

Zur Sicherstellung einer konsequenten Umsetzung der Digitalisierungsstrategie hat VIVAWEST eine Roadmap mit einer Vielzahl abgeleiteter Maßnahmen erarbeitet. Einige Ansätze konnten bereits implementiert werden, andere werden derzeit konzipiert oder in Pilotprojekten getestet,

# 360°

## TOUREN

VIVAWEST bietet virtuelle Rundgänge durch Neubauten an. Damit können sich Interessenten einen Eindruck von Wohnungen und Quartieren verschaffen, ohne vor Ort sein zu müssen



um aus dem Umgang mit den teils neuen Technologien zu lernen.

Mit der Einführung des Kundenportals im Jahr 2016 war VIVAWEST ihrer Digitalisierungsstrategie sogar voraus und hat damit eine wesentliche Grundlage geschaffen, um auf digitalem Weg mit ihren Mietern kommunizieren und eine Vielzahl von (Service-)Leistungen anbieten zu können. So können Mieter beispielsweise rund um die Uhr Reparaturen melden und entsprechende Termine vereinbaren, Informationen zum Vertragsverhältnis einsehen und ihre persönlichen Daten ändern.

In der Vermietung erprobt VIVAWEST sogenannte 360°-Rundgänge und die Virtual-Reality-Technologie. Im Geschäftsjahr 2018 wurden erstmals Neubauwohnungen in Düsseldorf unter Einsatz eines Begehungsnavigators im Quartier Schöffenhöfe und eines Virtual-Reality-Modells im Mühlenquartier erfolgreich vermarktet. In dem Virtual-Reality-Modell, das im Oktober auf der EXPO REAL vorgestellt worden ist, konnte der Besucher eine der noch entstehenden Wohnungen in einem komplett eingerichteten Zustand sowie die Umgebung des Gebäudes erkunden.

## 24/7

### REPARATUREN

Über das Kundenportal können Mieter rund um die Uhr Schäden melden und Reparaturtermine vereinbaren. Auch Informationen zum Mietvertrag stehen hier jederzeit zur Verfügung

Des Weiteren setzt sich VIVAWEST in einzelnen Pilotwohnungen mit dem Thema Smart Home auseinander. Es gilt zu prüfen, wie der Einsatz dieser Technologie in die Vermietungs- und Bewirtschaftungsprozesse integriert werden kann und welchen Mehrwert sie für den Mieterschaft. Ziel ist es, mit Smart-Home-Komponenten, wie beispielsweise einer Beleuchtungs- und Jalousiensteuerung sowie smarten Heizkörperventilen, nicht nur den Wohnkomfort zu steigern und die Energieeffizienz zu erhöhen, sondern mit Tür- und Fensterkontakten auch das Sicherheitsempfinden zu steigern.

Dies sind nur die ersten Beispiele, die VIVAWEST aktuell beschäftigt und für die derzeit geprüft wird, inwieweit die neuen Technologien genutzt werden können, um den sich verändernden Kundenbedürfnissen gerecht zu werden. Auf dieser Basis sind in Zukunft geeignete Geschäftsmodelle für die unterschiedlichen Zielgruppen von VIVAWEST zu entwickeln, um damit langfristig die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens sicherzustellen.



# Weiterentwicklung des VIVAWEST-Kundenportals

Funktionen und Benutzerfreundlichkeit werden Schritt für Schritt optimiert

Seit September 2016 steht Mietern von VIVAWEST das Kundenportal zur Verfügung. Es erfreut sich zunehmender Akzeptanz: Der Anteil der Mieter, die das Portal nutzen, lag im Herbst 2018 bei knapp 20 Prozent. Beliebteste Funktionen sind das Vertragskonto mit rund 200.000 Aufrufen, die Schadensmeldung (etwa 30.000 Zugriffe – größtenteils direkt mit Terminierung der Reparatur) und die Nachrichten an VIVAWEST.

## NUTZER IM FOKUS

Je einfacher und intuitiver eine Website bedienbar ist, desto angenehmer empfinden sie die Besucher. Um das Nutzererlebnis (sogenannte user experience, kurz: UX) auf dem Kundenportal weiter zu verbessern, ließ VIVAWEST die Seite in einem unabhängigen, auf Nutzungsszenarien basierenden Usability-Test auf Herz und Nieren prüfen.

VIVAWEST arbeitet mit einem erfahrenen UX-Designer zusammen, der auf Grundlage der Testergebnisse bei der Gestaltung neuer Funktionen, Oberflächen und Farben unterstützt. Ein einheitliches Design soll Benutzerfreundlichkeit und Ästhetik des VIVAWEST-Kundenportals weiter verbessern. Auf dieser Basis erhält das Portal eine neue und intuitivere Oberfläche.

## NEUES POSTFACH

Seit Juni 2018 gibt es für Nutzer auch ein eigenes Postfach: Mieter können darüber Nachrichten direkt an ihre Ansprechpartner bei VIVAWEST senden. Hier gehen auch die Antworten ein. Das Postfach bündelt die verschiedenen Anliegen und gibt dem Mieter einen Überblick über seine Kommunikation mit VIVAWEST. Er kann sich entsprechend seinem Anliegen orientieren und je nach Thema entweder einen freien Text erstellen oder die korrekten Informationen strukturiert erfassen und als Nachricht an VIVAWEST versenden. Damit keine Antwort übersehen wird, erhalten Mieter eine E-Mail, wenn neue Nachrichten eintreffen.



Über das Kundenportal können VIVAWEST-Mieter ihre Anliegen online regeln

## AUSBlick

VIVAWEST sieht das Kundenportal als Kommunikationskanal der Zukunft. Im Zusammenhang mit der zunehmenden Digitalisierung ändern sich Kundenbedürfnisse und -anforderungen, auch in der Kommunikation. Aus diesem Grund ist die stetige Weiterentwicklung des Kundenportals eine wesentliche Aufgabe. Neben der Gestaltung werden vielfältige neue Funktionen geplant und umgesetzt, um dem Kunden bei der Nutzung des Portals neben einer ansprechenden Optik und Emotionalität noch mehr (Self-)Services und damit Mehrwert zu bieten – sei es im Rahmen einer App oder in der webbasierten Anwendung.



## ALLES IM BLICK

Das Kundenportal bietet verschiedene nützliche Funktionen. In der Kategorie „Mein Vertrag“ etwa können Mieter sich die Konditionen ihres Mietverhältnisses auf dem Bildschirm anzeigen lassen



Während Mitarbeiter von HVG Grünflächenmanagement für die Pflege von Bäumen und Sträuchern sorgen ...



... schickt SKIBATRON Beschäftigte ins Quartier, um Energieverbrauchsdaten funkbasiert auszulesen

# Dienst und Leistung nehmen wir wörtlich

Kunden bekommen Rundum-Service vom Team der Dienstleister im Vivawest-Konzern

**U**nter Wohnqualität versteht VIVAWEST mehr als nur die Bereitstellung von gutem Wohnraum. Mit unserem Komplettpaket wohnungsnaher Dienstleistungen tragen wir mit mehr als 1.000 Mitarbeitern im Segment Immobiliendienstleistungen dafür Sorge, dass sich unsere Kunden in ihrer Wohnung und deren Umfeld wohlfühlen.

## FACHKOMPETENZ IM DIENST DES KUNDEN

Im Vivawest-Konzern decken wir im Segment Immobiliendienstleistungen die Geschäftsfelder Handwerksdienstleistungen, Grünflächenmanagement, Multimediaversorgung und Mess- und Abrechnungsdienste ab. Damit bieten wir unseren Mietern wohnungsnaher Dienstleistungen aus einer Hand. Und nicht nur das: Wir schaffen durch eine enge Verzahnung unserer Kernprozesse Synergieeffekte, die letztlich unseren Kunden zugute kommen. Unser Ziel ist es, diesen Weg der kontinuierlichen Optimierung unseres

## 4

### AUF EINEN STREICH

Unsere Dienstleister kümmern sich um Grünflächen, Reparaturen, Mess- und Abrechnungsdienste sowie Multimediaversorgung

Rundum-Services fortzusetzen und unseren Mietern auch in Zukunft qualitativ hochwertige wohnungsnaher Dienstleistungen anzubieten.

## ZENTRALER

### KUNDENSERVICE DIENSTLEISTUNGEN

Der im Jahr 2017 installierte Zentrale Kundenservice Dienstleistungen hat sich bewährt. Kunden finden hier kompetente Ansprechpartner bei Fragen rund um unsere Serviceleistungen und bei der Meldung von Schäden und Störungen aller Art. Rund 172.000 Anfragen und Meldungen gingen 2018 dort ein und konnten zeitnah beantwortet oder zur Bearbeitung an die ausführenden Dienstleister weitergeleitet werden. Eine deutlich verbesserte Erreichbarkeit für die Mieter, einheitliche Datengrundlagen und eine hohe Aussagefähigkeit zum Stand der Bearbeitung sind wichtige Qualitätsstandards, die wir mit unserem Zentralen Kundenservice Dienstleistungen erreicht haben.



#### MULTIMEDIAVERSORGUNG

Im Geschäftsfeld Multimediaversorgung ist Marienfeld Multimedia GmbH (MMM) unser Dienstleister für Telefon, Fernsehen und Internet. Mit über 50-jähriger Erfahrung sorgt MMM mit einer hochmodernen Netzinfrastruktur in den Liegenschaften von VIVAWEST für eine stabile und zukunftsfähige Versorgung mit multimedialen Diensten. Neben den Leistungen für VIVAWEST ist MMM auch als technischer Dienstleister für externe Signalanbieter und regionale Wohnungsgesellschaften tätig. Insgesamt versorgt Marienfeld Multimedia in Nordrhein-Westfalen rund 180.000 Wohneinheiten mit TV- und Radiosignalen.

zur Wohnung erforderlich ist. Darüber hinaus übernimmt SKIBATRON für VIVAWEST die gesetzlich vorgeschriebene Trinkwasserüberprüfung und installiert die Rauchwarnmelder im gesamten VIVAWEST-Bestand.

#### HANDWERKSDIENSTLEISTUNGEN

Im Geschäftsfeld Handwerksdienstleistungen übernimmt die RHZ Handwerks-Zentrum GmbH (RHZ) für VIVAWEST die Arbeiten, beispielsweise das Kleinreparaturmanagement für über 70.000 Wohnungen. Dies auch in neuen Beständen, die Vivawest Wohnen mit dem regionalen Schwerpunkt im Rheinland errichtet oder erworben hat. RHZ war im vergangenen Jahr rund 123.000-mal für die Mieter von VIVAWEST im Einsatz. Darüber hinaus konnten über 600 Einzelmodernisierungsmaßnahmen erfolgreich abgeschlossen werden. Für die Zukunft planen Vivawest Wohnen und RHZ einen weiteren Ausbau dieses Geschäftsbereichs. Dazu soll die Zahl der Beschäftigten aufgestockt werden. Außerdem soll ein optimiertes System zur Beauftragung, Abnahme und Abrechnung der Modernisierungsleistungen zusätzliche Kapazitäten schaffen, um Maßnahmen umzusetzen.



Kleinreparaturen in Mieterwohnungen erledigen Mitarbeiter vom RHZ Handwerkszentrum

#### GRÜNFLÄCHENMANAGEMENT

Im Geschäftsfeld Grünflächenmanagement ist die HVG Grünflächenmanagement GmbH (HVG) für VIVAWEST tätig – ein seit nunmehr 30 Jahren erfolgreiches Unternehmen, das bundesweit zu den größten der Branche zählt. HVG ist der Partner im Quartier, wenn es darum geht, die Außenanlagen im VIVAWEST-Bestand zu pflegen und deren Verkehrssicherheit zu gewährleisten. In 2018 betreute HVG für VIVAWEST und Dritte rund 18 Millionen Quadratmeter Freiflächen. Im digitalen Kataster wird die Beschaffenheit der Außenbereiche kontinuierlich erfasst und gepflegt – hier findet man jeden Baum und Strauch, jeden Fußweg und Garagenhof. Das Kataster umfasst allein über 545.000 einzelne Bäume einschließlich aller Angaben zu Zustand und Maßnahmenkontrolle. Die Verkehrssicherheit wird von HVG in regelmäßigen Abständen auch auf den rund 2.600 Spielplätzen in unseren Wohnquartieren geprüft und dokumentiert. Modernisierungen und Neubaumaßnahmen bietet HVG von der gestalterischen Planung bis zur Umsetzung aus einer Hand an.

#### MESS- UND ABRECHNUNGSDIENSTE

Im Geschäftsfeld Mess- und Abrechnungsdienste hat Transparenz für unsere Kunden oberste Priorität. Die Erfassung der Gas- und Stromzählerstände sowie der individuellen Wärme- und Wasserverbräuche im gesamten VIVAWEST-Bestand und deren Abrechnung liegen deshalb in den erfahrenen Händen der Mitarbeiter der SKIBATRON Mess- und Abrechnungssysteme GmbH (SKIBATRON). Das Unternehmen gehört mit rund 1,3 Millionen installierten Erfassungsgäten zu den größeren Mess- und Abrechnungsdienstleistern am Markt. Messgeräte modernsten Standards sind mit internem Speicher und Sender ausgerüstet und erfassen die Verbrauchsdaten unserer Mieter zum Großteil, ohne dass ein Zugang



WILLKOMMEN

# Zuhause schaffen

RUND 300.000 MENSCHEN GEBEN WIR GUTE WOHNUNGEN, DIE WEIT MEHR SIND ALS EIN DACH ÜBER DEM KOPF. WIR ENTWICKELN QUARTIERE WEITER UND SORGEN DAFÜR, DASS DRINGEND BENÖTIGTER WOHNRAUM ENTSTEHT, DER UNTERSCHIEDLICHEN ANSPRÜCHEN GERECHT WIRD



Lucyna und Benedykt Kakol  
fühlen sich wohl im Quartier  
Dortmund Alt-Scharnhorst





Hell und freundlich: das Wohnzimmer der Kakols. Den Platz am runden Tisch nutzen die beiden gerne, um zu lesen

# Wohnung als Glücksgriff

Nach langer Suche fanden Lucyna und Benedykt Kakol in Alt-Scharnhorst ihr neues Zuhause

## 7 MIO. €

### FÜR MEHR PLATZ

Um das beliebte Quartier in Dortmund zu erweitern und neuen Wohnraum zu schaffen, hat VIVAWEST in die jüngsten Neubaumaßnahmen rund 7,2 Millionen Euro investiert

**E**in Neubau am Bellwinkelhof im Quartier Dortmund Alt-Scharnhorst. Hier leben Lucyna und Benedykt Kakol. Seit Herbst 2017 ist das Ehepaar bei VIVAWEST zu Hause – und glücklich damit. „Wir hatten zuvor lange nach einer Wohnung gesucht“, erinnert sich Lucyna Kakol. Das Paar wollte keine Kompromisse machen, die beiden hatten eine genaue Vorstellung davon, wie das neue Zuhause aussehen soll: „Wir wollten uns kleiner setzen, nachdem die Kinder aus dem Haus waren“, erzählt die Mutter von drei Töchtern. „Außerdem haben wir eine Wohnung gesucht, in der wir bleiben können, im Alter also nicht noch einmal wechseln müssen.“ Letztlich ist ihnen das geglückt. „Wir sind damals am Geburtstag meines Mannes umgezogen.“ Und das passte, denn „die Wohnung ist ein Geschenk“, findet Lucyna Kakol. Zuvor hatte die Familie im

weiter östlich gelegenen Husen gewohnt. Dem Stadtteil Alt-Scharnhorst aber fühlten sich die Kakols immer verbunden; hier waren sie schon einmal heimisch gewesen, als die Kinder noch klein waren.

### INVESTITIONEN INS QUARTIER

VIVAWEST hat das Quartier Dortmund Alt-Scharnhorst in den letzten Jahren stetig weiterentwickelt – dazu gehörte auch der Neubau von Wohnungen, wie der am Bellwinkelhof. Anfang 2016 hatte das Wohnungsunternehmen seinen Bestand im Stadtteil durch den Ankauf eines Immobilienportfolios um 504 Wohneinheiten erweitert. Auch acht Baugrundstücke waren Teil dieses Portfolios. Seit Dezember 2017 werden auf fünf von ihnen 45 Wohnungen mit einer Gesamt-Wohnfläche von 3.328 Quadratmetern



Die Wohnungen am Bellwinkelhof sind mit großen Balkonen ausgestattet. Lucyna Kakol bepflanzt ihren am liebsten farbenfrohen

gebaut. Im dritten Abschnitt am Bellwinkelhof, der im Herbst 2018 fertiggestellt wurde, sind 46 Wohneinheiten mit einer Gesamtwohnfläche von 3.130 Quadratmetern und die gleiche Anzahl an PKW-Stellplätzen entstanden.

#### GUTES NETZWERK HAT GEHOLFEN

Dem guten Kontakt zu ehemaligen Nachbarn verdanken die Kakols es, dass sie ihre Wohnung in Alt-Scharnhorst gefunden haben. Denn über Bekannte aus dem Quartier erfuhren sie, dass VIVAWEST hier neu baut. Sozusagen mit dem ersten Spatenstich haben sie sich bei VIVAWEST-Vermieterin Andrea Stümpel gemeldet. Und fühlten sich auch gleich gut aufgehoben. „Frau Stümpel ist ein netter Mensch und hat uns sehr gut beraten“, sagt Lucyna Kakol. Zur Zeit der ersten Gespräche zwischen den Kakols und VIVAWEST suchte eine der drei Töchter ebenfalls eine neue Bleibe. Für sie hatte Andrea Stümpel auch das passende Angebot in einem der älteren Häuser im Quartier. Nachdem ihre große Schwester die Wohnung gesehen hatte, zog sie auch nach. „Die beiden sind im April und im Sommer eingezogen, wir ein Jahr später im November.“ Auch die dritte Tochter wohnt nicht weit weg. Für Lucyna Kakol ganz logisch: „Das ist einfach eine tolle Ecke hier.“ Heimisch fühlt sie sich längst, sie mag die modernen Häuser und auch die Umgebung, in der in der Zwischenzeit weitere Wohnungen entstanden sind.



#### NAH BEIEINANDER

Die drei Töchter der Kakols sind zwar alle schon aus dem Haus, wohnen aber in der Nähe ihrer Eltern – zwei sogar im selben Quartier

---

„NACHDEM DIE KINDER AUS DEM HAUS WAREN, WOLLTEN WIR UNS KLEINER SETZEN UND HABEN EINE WOHNUNG GESUCHT, AUS DER WIR IM ALTER NICHT NOCH EINMAL AUSZIEHEN MÜSSEN.“

Lucyna Kakol,  
Mieterin

---

#### „WUNDERSCHÖNE“ WOHNUNG

An ihrer neuen Wohnung gefällt ihr die Ausstattung – wie etwa die modernen Holzfußböden. Auch die Aufteilung findet sie „wunderschön“. Praktisches Plus ist der Abstellraum an Stelle eines Kellers; „Als die Kinder noch klein waren, brauchten wir einen Keller. Aber heute doch nicht mehr – da ist es mit einem Raum hier direkt in der Wohnung doch viel bequemer“, meint Lucyna Kakol. In der Küche sitzt das Paar häufiger mal bei einem Gläschen Tee zusammen. Alles wirkt hier hell und freundlich. Im Wohnzimmer sorgen bodentiefe Fenster für jede Menge Licht. Hier hält sich das Ehepaar gerne auf und liest Zeitung oder genießt einfach die Ruhe. Sonntags allerdings ist immer Leben in der Bude. Dann kommen alle drei Töchter zum Essen, eine bringt auch ihren Freund mit. Zuerst trifft man sich zum Kaffeetrinken im Eiscafé, dann geht es nach Hause auf ein spätes Mittagessen. Ein festes Ritual bei den Kakols, die echte Familienmenschen sind.

#### TERRASSE ODER EIN BALKON

Zu jeder der neuen VIVAWEST-Wohnungen in dem Quartier gehört eine Terrasse oder ein Balkon. Den weiß auch Lucyna Kakol zu schätzen. Bei warmem Wetter entspannt sie hier gern – oder sie fährt eine Runde Rad. „Ich habe in der Gegend viele Freunde. Da findet sich immer eine Gelegenheit, sich zum Kaffee einzuladen.“

# Zuhause: Essen-Rüttenscheid

Alexandra Janosch und ihre Familie fühlen sich wohl im „heimlichen Zentrum“ der Ruhr-Stadt

Sie stechen ins Auge: Wo noch bis vor zwei Jahren die Gebäude eines ausgedienten Restaurants und eines Getränkemarktes standen, sieht man heute in der Müller-Breslau-Straße in Essen zwei moderne Neubauten. Fast wie ein Wohnpark wirken die im 90-Grad-Winkel zueinander angeordneten Häuser mit jeweils vier Geschossen plus Staffelgeschoss. Die großen Fenster fallen auf, alles wirkt hell und freundlich. Insgesamt gibt es in den Häusern 46 Wohnungen, die alle im Herbst 2018 bezogen wurden. Erste im neuen Heim war Familie Janosch. Seit Oktober 2018 wohnen Alexandra, Tim und Luca Janosch in einer der Erdgeschosswohnungen. Vor neun Jahren hatte es die Familie an die Ruhr verschlagen, und von hier will sie auch nicht mehr

weg. Die Janoschs sind neu bei VIVAWEST. Ihre Wohnung begeistert sie. „Wir haben absolut das bekommen, was wir wollten“, schwärmt Alexandra Janosch.

## GLEICH ZUGEGRIFFEN

Schon länger hatte sich die Familie nach einem neuen Zuhause umgeschaut. Klar war, dass es barrierefrei sein muss, da Tim zeitweise auf einen Rollstuhl angewiesen ist. Da kam eigentlich nur ein Neubau in Frage. „Vor allem weil manche Altbauwohnungen zwar Bäder aus den zwanziger Jahren haben, dann aber trotzdem Preise wie für moderne Wohnungen verlangt werden“, wundert sich Alexandra Janosch. Zwei Jahre lang hatte die 39-Jährige die Fortschritte beim Bau



Alexandra Janosch mit Ehemann Tim und Sohn Luca in ihrem Wohn-Essbereich

---

„DIE WOHNUNG HAT KEINE  
SCHÖNHEITSFEHLER.  
WIR HABEN DAMIT ABSOLUT  
DAS BEKOMMEN, WAS  
WIR WOLLTEN.“

Alexandra Janosch,  
Mieterin

---



Die Häuser in der Müller-Breslau-Straße sind barrierefrei zugänglich. Da Tim zeitweise auf einen Rollstuhl angewiesen ist, war das für die Janoschs ein wichtiges Kriterium bei der Wohnungssuche

in der Müller-Breslau-Straße verfolgt und sich bei erster Gelegenheit auf die Liste für eine Wohnung setzen lassen. Die Musterwohnung, die sich die Familie im März anschaute, war es dann auch gleich für sie: alles ebenerdig. In den Häusern in der Müller-Breslau-Straße kommt man zudem mit dem Aufzug stufenlos in die Kellerräume und die Tiefgarage. Außerdem hat die Wohnung einen kleinen Garten. Für die Janoschs passt alles.

#### OFFENES KONZEPT

Angekommen sind sie schnell. Alexandra Janosch mag die Ausstattung der Wohnungen: „Toller Parkettboden und diese schneeweiße Tapete“, zählt sie auf, was ihr an ihren vier Wänden gefällt. Alle Wohnräume sind mit Echtholz-Parkettböden und Fußbodenheizung ausgestattet, Wände und Decken mit Raufaser tapeziert und weiß gestrichen. Zur Grundausstattung gehören zudem elektrische Rollläden an den Fenstern und geflieste Bäder mit bodengleicher Dusche. „Die Wohnung hat keine Schönheitsfehler“, bringt es Alexandra Janosch auf den Punkt. „Wir mussten nur noch ein paar Möbel und Lampen besorgen, und schon waren wir fertig.“

Alexandra Janosch gefällt auch, dass alles offen gestaltet ist. Am allermeisten mag sie die Wohnküche. „Früher war man beim Zubereiten der Mahlzeiten von der Welt abgeschnitten“, sagt sie. Heute dagegen beginne die Familienzeit schon beim Kochen. Das macht sie gern. Ihre wahre Leidenschaft allerdings ist Yoga.



#### LIEBLINGSPLATZ

Alexandra Janosch findet es schön, dass ihre Wohnung so offen gestaltet ist. Besonders die Wohnküche hat es ihr angetan

Alexandra Janosch gibt an zwei Tagen in der Woche Kurse. Dazu fährt sie nach der Arbeit beim Essener Evonik-Konzern in ein Gesundheitszentrum an der Margarethenhöhe. Die Strecke kann sie leicht mit dem Bus schaffen – genau wie den Weg von zu Hause zur Arbeit. Das Quartier ist gut an die öffentlichen Verkehrsmittel angebunden: Gerade einmal hundert Meter sind es vom Haus zur Haltestelle.

#### ALLES NAH

Auch deshalb fühlt sich Alexandra Janosch in Essen-Rüttenscheid wohl; alles ist von hier aus gut erreichbar. Rüttenscheid gilt als Essens „heimliches“ Zentrum. Der Stadtteil bietet zahlreiche Geschäfte für den täglichen Bedarf sowie Restaurants, Boutiquen und Cafés. Ärzte, Apotheken, Schulen und Kindergärten sind ebenfalls vor Ort. Wer hier wohnt, kann alle Vorteile einer Großstadt genießen und gleichzeitig eine ausgewogene Mischung aus Kultur- und Freizeitangeboten sowie viele Grünanlagen in direkter Umgebung nutzen, wie etwa den Grugapark. Mit der beliebten „Rüttenscheider Straße“ hat sich der Stadtteil außerdem zu einem In-Viertel gemauert. Das kann auch Alexandra Janosch bestätigen, die hier „kulinarisch alles findet, was man sich wünscht“. Familie Janosch ist offenbar gut angekommen in ihrem neuen Zuhause.



Sabine und Steffen Holfert in ihrem Wohnzimmer. Hündin Olga kommt tagsüber zu Besuch

## Praktisch und gut

Sabine Holfert und Ehemann Steffen haben sich ihre Wohnung zweckmäßig eingerichtet

### KUNST

#### AUF ALLEN EBENEN

Das Treppenhaus ist mit zeitgenössischer Wandmalerei des Herner Künstlers Michael Hahmann gestaltet. Jedes Geschoss sieht anders aus

Sie mag es am liebsten schlicht. Kitsch und Nippes: Fehlanzeige. VIVAWEST-Mieterin Sabine Holfert will „nicht mehr so viel rumstehen oder an den Wänden hängen haben“. Seit Dezember 2018 wohnt die 62-Jährige zusammen mit Ehemann Steffen im Quartier Geisbruch-Nord in Kamp-Lintfort. Hier hat sie sich ganz nach ihren Wünschen eingerichtet – schlicht und hell. „Ich bin eher der praktische Typ“, sagt Sabine Holfert. Und nach diesen Gesichtspunkten hat sie auch die Wohnung ausgewählt; quadratisch, praktisch, gut ist die Bleibe nach eigener Bekundung des Paares. Und genau danach hatten die Holferts gesucht. Ehemann Steffen ist schwerbehindert und pflegebedürftig. Deshalb musste es eine Erdgeschoss-Wohnung sein, dazu barrierearm und mit großen Türen.

Dem Paar, das zuvor in Moers wohnte, schwebte schon länger vor, nach Kamp-Lintfort umzusiedeln; hierhin war auch ihre Tochter gezogen. „Der Liebe wegen“, wie Sabine Holfert erzählt. Bei einem Spaziergang mit dem Hund wurde die Tochter auf die Neubauten aufmerksam. „Sie hat mich angerufen, ich habe mich bei der Vermieterin gemeldet, und gleich am nächsten Tag hatten wir einen Besichtigungstermin.“ Für Sabine Holfert war die unkomplizierte Abwicklung ein echtes Plus. „Es ging alles ohne viel Aufhebens und vor allem superschnell. Innerhalb von ein paar Tagen hatten wir dann auch schon den Mietvertrag“, sagt sie. Positiv in Erinnerung geblieben ist ihr außerdem, wie verbindlich Vermieterin Aila Krüger mit ihnen umging: „Wenn man eine Frage gestellt hat, bekam man

„ES IST EIN  
SEHR NETTES  
MITEINANDER  
HIER.“

Sabine Holfert,  
Mieterin

immer sofort eine Antwort. Das ist man ja heute gar nicht mehr gewohnt.“

#### NEU UND GUT AUFGETEILT

Auf dem rund 3.500 Quadratmeter großen Grundstück hat VIVAWEST neben ihrer bereits bestehenden Seniorenwohnanlage drei Häuserblöcke mit einer Wohnfläche von insgesamt 1.742 Quadratmetern sowie sechs Garagen und 19 Außenstellplätzen gebaut. Die 27 seniorengerechten Wohnungen hier verteilen sich auf zwei bis drei Geschosse und haben ein bis drei Zimmer. Die Holferts haben drei Räume – von denen einer eine ganz besondere Rolle einnimmt: Er wurde zum begehbaren Kleiderschrank umfunktioniert. „So was war immer mein Traum“, verrät Sabine Holfert. „Ich wollte nichts Wuchtiges mehr – wir haben heute helle und leichte Möbel.“ Und sie sagt auch, warum: „Wenn man jemanden

pflügt, stellt man schon mal öfter um, damit genug Platz ist. Wuchtige Möbel kann man da nicht brauchen.“ Die Holferts haben nun weniger Wohnfläche als zuvor, aber das stört sie nicht. „Hier ist alles sehr gut aufgeteilt. Das macht einiges wett“, erklärt Sabine Holfert. Sie mag das offene Konzept, von der Küche aus könne man ins Wohnzimmer kommunizieren. „Es ist praktisch angelegt – so sollte es ja auch sein.“

#### VIEL BESUCH

Und, ist sie denn auch angekommen? „Ich habe mich schon im Rohbau wohlfühlt“, lacht sie. Da sei sie des Öfteren vorbei spaziert, um jeweils einen aktuellen Eindruck zu bekommen. „Am Anfang war ich mir nicht sicher, wie ich das mit der Planung der Möbel am besten angehe. Aber dann hatte mein Mann die gute Idee, Couch und Co. zu fotografieren und einen Plan damit zu machen. Das hat super funktioniert. Die Möbel stehen heute genau so.“

In der Nachbarschaft haben die Holferts erste Kontakte geknüpft. „Es ist ein sehr nettes Miteinander“, erzählt Sabine Holfert. „Hier ist die Klientel ja ‚Ü50‘ – für uns passt das gut.“ Sie freut sich, regelmäßig Besuch zu haben und dass so auch ihr Mann nicht außen vor bleibe. Täglich kommen auch Tochter Sabrina und deren Freund Kevin vorbei – und mit ihnen Hündin Olga. Sie bleibt tagsüber bei den Holferts und erfreut sich dort an der Gesellschaft und dem Garten. „Wir gehören zu den Glücklichen, die eine Terrasse und ein großes Stück Rasen ergattert haben hier in der Eckwohnung“, freut sich Sabine Holfert. Sie selbst tobt sich auch gern beim Gärtnern aus. „Man muss sich ein bisschen kreativ entfalten“, meint sie. Auch das Umfeld im Quartier sagt ihr zu. „Das könnte hier auch eine Bungalowanlage auf Mallorca sein oder in Italien.“ Alles wirke mediterran. „Wir haben einen kleinen Innenhof mit Bänken, Grünflächen, Bäumchen, Beeten und Sträuchern, alles ist ganz liebevoll gemacht“, schwärmt Sabine Holfert. „Es muss nur noch wachsen und Sommer werden.“ Für diese Zeit haben die Nachbarn schon einen gemeinsamen Termin vereinbart: Sie treffen sich dann im Hof zum Grillen.



#### ALLES IM GRIFF

Ein Zimmer in der Wohnung nutzt Sabine Holfert als begehbaren Kleiderschrank. Das ermöglicht ihr einen guten Überblick über die Garderobe



Stolz präsentiert Sabine Holfert ihren besonderen Kleiderschrank



Im Zuge der Großmodernisierung in Moers bekommen die Mieter neue und größere Balkone

# Wohnen mit Perspektive

Das Quartier Moers Eicker Wiesen wird umfangreich modernisiert. Im Frühjahr 2018 starteten die Sanierungsarbeiten

Die Großsiedlung Eicker Wiesen in Moers wurde in den 1970er Jahren gebaut. Sie umfasst rund 600 überwiegend 3,5 Zimmer große Wohnungen in drei- bis neugeschossigen Mehrfamilienhäusern. Die Bedürfnisse der Bewohner haben sich gegenüber der Zeit, in der die Siedlung entstanden ist, verändert; heute sind Menschen andere Dinge wichtig als noch vor 50 Jahren. Dem trägt VIVAWEST mit einem umfassenden Sanierungskonzept Rechnung, das gemeinsam mit dem Dortmunder Büro Stadtbildplanung entwickelt wurde. Die Modernisierung der Gebäude, neue Orte für nachbarschaftliche Begegnungen sowie Möglichkeiten zur Freizeitgestaltung im nahen Umfeld sollen die Eicker Wiesen auch zukünftig zu einem nachgefragten, lebenswerten Wohnquartier machen.

## ZERTIFIZIERTES KONZEPT

Das Konzept der integrierten Quartiersentwicklung von VIVAWEST hat Vorbildcharakter: Gemeinsam mit acht weiteren wurde es im Rahmen des Pilotprojektes „Audit generationengerechtes Wohnen im Quartier“ im November 2017 zertifiziert. Die Initiatoren des Pilotprojektes – das NRW-Bauministerium, die NRW.BANK, der Verein Familiengerechte Kommune e.V., der Verband der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft Rheinland Westfalen e. V. (VdW) sowie die Bertelsmann Stiftung – haben sich

zum Ziel gesetzt, Quartiere im Sozialraum zu fördern und zu entwickeln. Mit der Zertifizierung soll erstmals ein standardisiertes Verfahren für die gesamte Wohnungswirtschaft etabliert werden. Die zentralen Themenfelder des Quartiersentwicklungskonzeptes wie Wohnungsqualität und Wohnumfeld sowie Steuerung, Vernetzung, Nachhaltigkeit und Gestaltung des sozialen Miteinanders waren bereits seit 2016 zusammen mit den lokalen Akteuren konkretisiert worden.

## UNTERSTÜTZUNG FÜR MIETER

Seit dem Frühjahr 2018 werden die Maßnahmen in der Moerser Siedlung umgesetzt. Im Mittelpunkt des Projektes stehen umfangreiche Modernisierungen von Häusern und Wohnungen sowie die Neugestaltung der Außenanlagen. Während der großen Sanierung bietet VIVAWEST in Kooperation mit der AWO, dem Caritasverband und dem Nachbarschaft Nord-Stadtteilbüro (NaNo) allerdings auch vielfältige Unterstützung für Mieter aller Altersklassen an. Das reicht von einer Taschengeldbörse über haushaltsnahe Dienstleistungen, Angebote zur Gesundheitsförderung, den mobilen Mahlzeitendienst, offene Spielgruppen für Kinder oder Kochkurse bis zu Entspannungstraining. Die VIVAWEST-Kundenberaterin Christiane Burger steht Mietern vor Ort zudem als Ansprechpartnerin für Fragen rund um das Projekt zur Verfügung.

# Bestens betreut

Senioren in der Siedlung Glücksburger Straße genießen während einer Großmodernisierung die Unterstützung des VIVAWEST-Teams vor Ort



Seniorinnen beim gemeinsamen Frühstück, zu dem VIVAWEST eingeladen hatte (linkes Bild). Die Modernisierung wird koordiniert von Marion Ladach, Rolf Christott und Michael Fischer (im rechten Bild v. l. n. r.)

In der Seniorenwohnanlage im Bochumer Stadtteil Wiemelhausen werden 214 Wohnungen und fünf Gewerbeeinheiten altengerecht umgebaut und auf Vordermann gebracht. VIVAWEST investiert dafür rund 18 Millionen Euro. Die Modernisierung ist ein Mammutprojekt, das von VIVAWEST-Mitarbeiter Michael Fischer und seinem Team koordiniert wird. Der studierte Architekt ist in Bochum erster Mann auf der Baustelle. Über seinen Tisch laufen alle Planungen, er stimmt die verschiedenen Gewerke aufeinander ab – immerhin rund 15 an der Zahl. „Einmal die Woche sitzen wir hier zusammen und besprechen die nächsten Schritte“, erklärt Fischer. „Wir legen fest, was bis wann fertig sein muss, damit andere Gewerke auch vorankommen.“

## VON ELEKTRIK BIS AUSSENANLAGE

Die Wohnungen in dem Bochumer Quartier werden alle komplett modernisiert. Das bedeutet Abbruch der Badezimmer mit Demontage aller Rohre und Installation einer neuen Elektrik. Dann wird verputzt, tapeziert, gestrichen und die Wohnungen bekommen neue Innentüren. Außerdem erhöht VIVAWEST die Bodenbeläge, sodass die Stufe nach draußen auf den Balkon wegfällt. „Ganz nebenbei“ werden Dächer erneuert, Fassaden und Kellerdecken gedämmt sowie die Außenanlagen komplett neu konzipiert. Außerdem wird der Brandschutz auf den neuesten Stand gebracht.



Im frischen Look: Häuser der Wohnanlage in Bochum-Wiemelhausen

## UMZUGSSERVICE

Michael Fischer macht die Arbeit Spaß. Das liegt auch daran, dass das Team vor Ort gut funktioniert. Neben Fischer gehören dazu die VIVAWEST-Kundenberaterin Marion Ladach und Hausmeister Rolf Christott. Gemeinsam beratschlagen die drei regelmäßig über aktuelle Fragestellungen ganz praktischer Art. Wie viele Mülltonnen brauchen wir und wo kommen sie hin? Oder wer baut ein Pflegebett ab und wieder auf? Denn damit die Wohnungen modernisiert werden können, ziehen die betagten Herrschaften innerhalb der Anlage vorübergehend um. „Das ist schon eine besondere Aufgabe“, sagt Marion Ladach, die das an vorderster Front koordiniert. „Es gibt tausend Fragen – und jeder hat andere“, fügt Rolf Christott hinzu. Etwa zwei Monate vor dem Umzugstermin führen die drei Kollegen Gespräche mit den Senioren. Weil das Durchschnittsalter der Anlagenbewohner 81 Jahre beträgt, sind häufig auch Kinder oder Enkel dabei. Sie müssen sich allerdings nur darum kümmern, die persönlichen Dinge einzupacken, für den Rest gibt es den Umzugsservice von VIVAWEST.

## ERSTER BAUABSCHNITT BEENDET

Im November 2018 wurde der erste Bauabschnitt mit 56 Wohnungen fertiggestellt. Die Senioren waren glücklich, wieder in ihre neuen alten Wohnungen zurückziehen zu können. Für ihre Geduld und die gute Zusammenarbeit bedankte sich VIVAWEST mit einem gemeinsamen Frühstück in der Begegnungsstätte.

# Gut investiert

Ausgewählte Projekte, die 2018 im Bau waren, fertiggestellt oder erworben wurden



## ECKDATEN

### Maßnahme

Grundstücksentwicklung

**Wohnungen** 436

### Düsseldorf

Worringer Straße/  
„Le Quartier Central“



## ECKDATEN

### Maßnahme

Grundstücksentwicklung

**Wohnungen** 299

### Münster

Neuer Kamp



#### ECKDATEN

##### Maßnahme

Erwerb  
Bestandsimmobilien

**Wohnungen** 420

**Raum Köln-Bonn**  
Diverse Kommunen



#### ECKDATEN

##### Maßnahme

Erwerb  
Bestandsimmobilien

**Wohnungen** 206

**Dortmund**  
Diverse Stadtteile

**ECKDATEN****Maßnahme**

Modernisierung

**Wohnungen 206****Gelsenkirchen**Aldenhofstraße,  
Röhrenstraße**ECKDATEN****Maßnahme**

Modernisierung

**Wohnungen 117****Düsseldorf**Schlesische Straße,  
Reisholzer Straße,  
Weichselstraße



**ECKDATEN**  
**Maßnahme**  
 Modernisierung mit  
 Dachgeschossaufbau  
**Wohnungen** 85  
**Recklinghausen**  
 Wildermannstraße,  
 Milchpfad



**ECKDATEN**  
**Maßnahme**  
 Neubau  
**Wohnungen** 87  
**Hückelhoven**  
 Brassertstraße

**ECKDATEN****Maßnahme**

Neubau

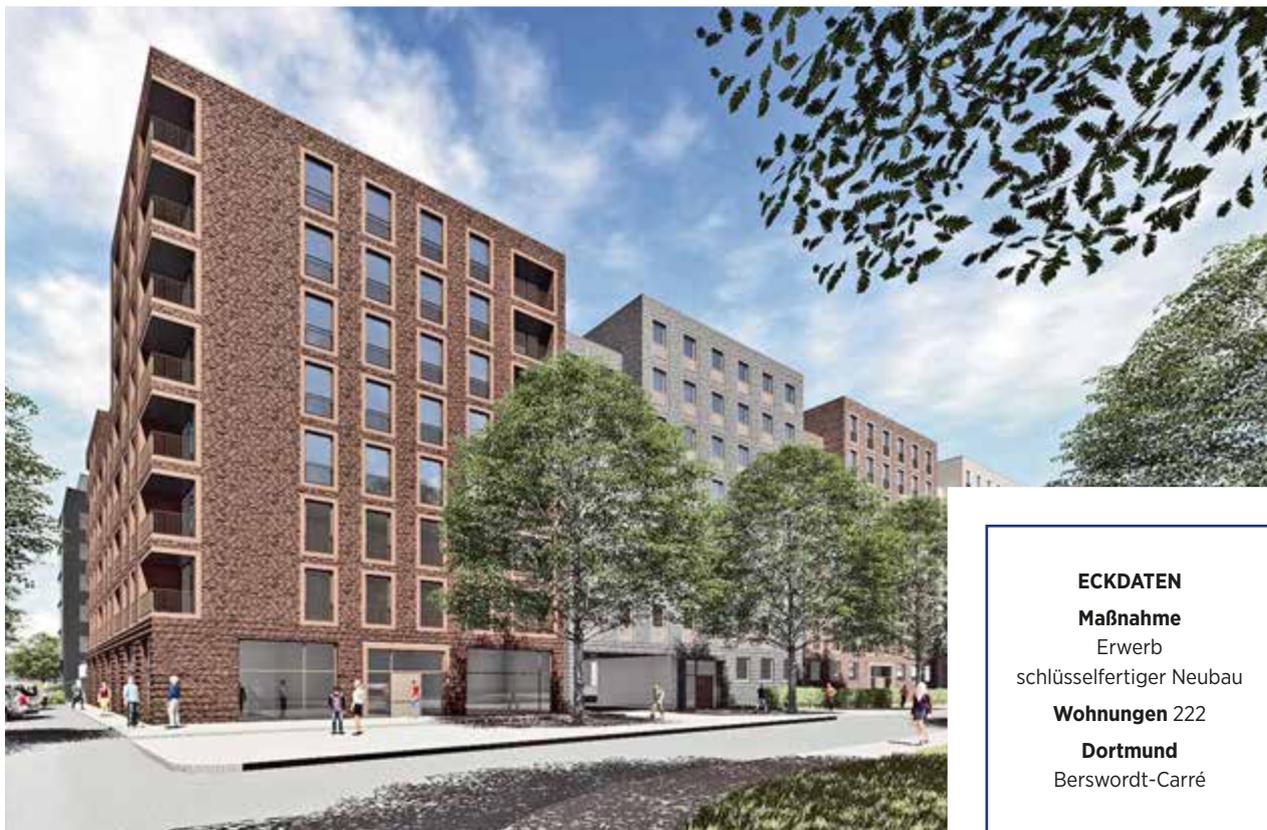
**Wohnungen 51****Dortmund**Am Remberg  
(Phoenixsee)**ECKDATEN****Maßnahme**Erwerb  
schlüsselfertiger Neubau**Wohnungen**

238

**Dortmund**

Kronprinzenviertel





**ECKDATEN**  
**Maßnahme**  
 Erwerb  
 schlüsselfertiger Neubau  
**Wohnungen 222**  
**Dortmund**  
 Berswordt-Carré

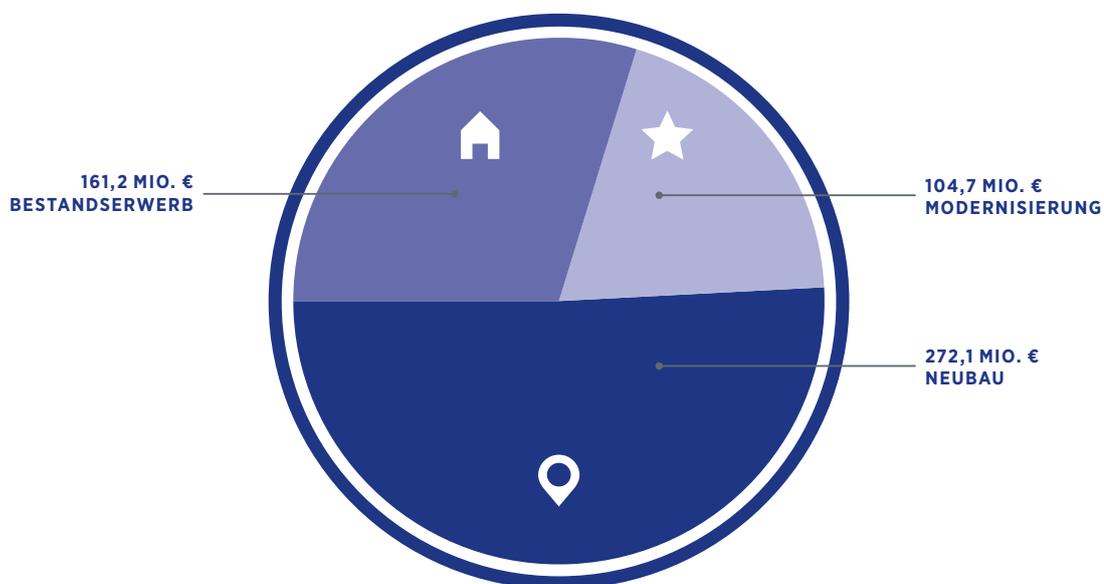


**ECKDATEN**  
**Maßnahme**  
 Erwerb  
 schlüsselfertiger Neubau  
**Wohnungen 185**  
**Essen**  
 Henri-Dunant-Straße



# Raum schaffen

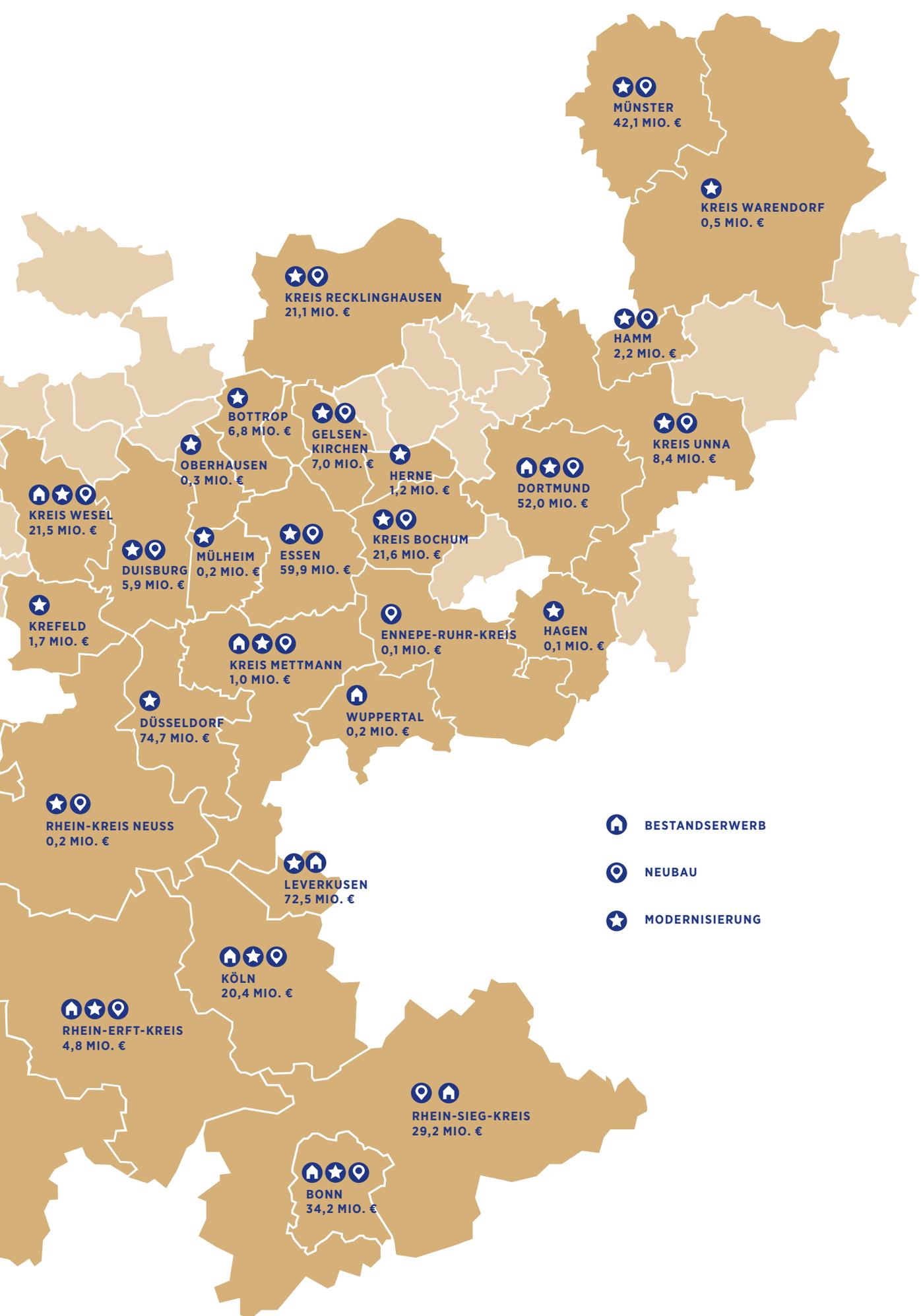
Mit über 270 Millionen Euro floss 2018 gut die Hälfte der Investitionen in Neubauprojekte. Damit ist VIVAWEST auf einem guten Weg, ihre Planung umzusetzen: Bis 2023 sollen in Nordrhein-Westfalen etwa 5.700 Wohnungen errichtet werden



„WERTSTEIGERENDE INVESTITIONEN  
SIND DAS FUNDAMENT  
UNSERES NACHHALTIGEN,  
QUALITATIVEN WACHSTUMSKURSES.“

Bernd-Michael Link, Bereichsleiter  
Portfoliomanagement/Akquisition







ENGAGEMENT

# Gemeinschaft fördern

GUTE NACHBARSCHAFT IST UNS WICHTIG. UNSERE MIETER SOLLEN „WOHNEN, WO DAS HERZ SCHLÄGT.“ DESHALB UNTERSTÜTZEN WIR SOZIALE, SPORTLICHE UND KULTURELLE PROJEKTE. FÜR UNSERE MITARBEITER SIND WIR EIN STARKER UND ZUVERLÄSSIGER ARBEITGEBER



Heinz Niemeier mit Nachbarn  
aus dem Quartier Krefeld-Gartenstadt





Präsentation der Ergebnisse von „Glückauf Nachbarn“ bei einem Symposium im Juni 2018

# Werkzeugkasten für ein gutes Miteinander im Quartier

VIVAWEST und RAG Montan Immobilien haben Ergebnisse des Projektes „Glückauf Nachbarn – Modellquartier Integration“ in einer Toolbox gebündelt und der Öffentlichkeit vorgestellt

Das Projekt „Glückauf Nachbarn – Modellquartier Integration“ hat im Sommer 2018 die Schlussetappe absolviert. Unter dem Titel „Glückauf Nachbarn – Impulse für erfolgreiche Integration im Quartier“ fand im Juni ein hochkarätig besetztes Symposium auf dem UNESCO-Welterbe Zollverein statt. Vor mehr als 150 Teilnehmern aus Politik, Stadtverwaltungen, Wohnungswirtschaft und sozialen Einrichtungen wurden die Ergebnisse des Projektes vorgestellt, das Anfang 2016 im Rahmen der Initiative „Glückauf Zukunft!“ entstanden ist. In Form einer Toolbox liefert „Glückauf Nachbarn“ viele Umsetzungsideen, die gleichermaßen Vielfalt, Zusammenhalt und Lebensqualität vor Ort stärken.

## RICHTUNGSWEISENDE IMPULSE

Die Initiatoren VIVAWEST, RAG Montan Immobilien und RAG-Stiftung setzen damit wesentliche Impulse für gelingende Integration im Quartier – im Ruhrgebiet, aber auch darüber hinaus.

# 150

## INTERESSIERTE GÄSTE

Das Modellprojekt hat bei Politik, Verwaltung, sozialen Einrichtungen und Wohnungswirtschaft Aufmerksamkeit erlangt. Vertreter ließen sich die Ergebnisse in Essen zeigen

„Integration ist eines der drängendsten Themen, wenn nicht sogar das drängendste Thema unserer Zeit“, sagte Bernd Tönjes, Vorstandsvorsitzender der RAG-Stiftung, in seiner Rede zur Eröffnung des Symposiums. „Das Projekt liefert richtungsweisende Impulse für gelingende Integration im Quartier. Es besitzt Modellcharakter und steht beispielhaft für gemeinsames und verantwortungsbewusstes Handeln von Wirtschaftsunternehmen bei der Weiterentwicklung des Ruhrgebiets, auch nach 2018.“

Ina Scharrenbach, Ministerin für Heimat, Kommunales, Bau und Gleichstellung des Landes Nordrhein-Westfalen und Schirmherrin des Projekts, betonte: „Das Symposium beschäftigt sich mit dem Zusammenleben von Menschen, Nachbarschaft und damit dem Kern von Heimat. In der Nachbarschaft, im täglichen Umgang wird Heimat sichtbar. Dabei grenzt sie nicht aus, sondern schließt ein. Um dies voranzutreiben und eine nachhaltige Quartiersentwicklung zu

schaffen, ist das Symposium ein wichtiger Baustein. RAG-Stiftung, RAG Montan Immobilien und VIVAWEST sind mit diesem Projekt Vorreiter in ihrer Branche und setzen sich besonders für Integration im Quartier ein.“

Das Projekt folgte einem innovativen zweistufigen Prozess: In einer ersten Phase, der „Denkfabrik“, entwickelten sechs Experten unterschiedlicher Fachdisziplinen Thesen, wie Integration im Quartier gelingen kann. In der darauffolgenden „Werkstattphase“ erarbeiteten vier internationale, interdisziplinär besetzte Planungsteams auf Basis dieser Thesen umfassende Konzepte mit Lösungsansätzen für eine integrationsfördernde Gestaltung von Quartieren. Die Bewohner der für das Projekt ausgewählten Siedlungen wurden zu verschiedenen Zeitpunkten in den Prozess eingebunden. Claudia Goldenfeld, Sprecherin der VIVAWEST-Geschäftsführung, hält den Ansatz für zukunftsweisend: „Ich kenne kein Beispiel in der Quartiersentwicklung, das eine derart breite Allianz von interdisziplinärem Expertenwissen in der Denkfabrik mit planerischer Konzeption in der Werkstattphase verbindet. Mit dem Projekt und unserer Erfahrung leisten wir einen Beitrag zur aktiven Quartiersentwicklung und Integration von Menschen.“

#### DIE TOOLBOX

Entwickelt wurde die Toolbox anhand zweier Beispielquartiere: Duisburg Vierlinden mit Bergarbeiterwohnungen im Bestand von VIVAWEST, einst gebaut für die Kumpel der nahe gelegenen, 2008 geschlossenen Zeche Walsum, und die zu entwickelnde Fläche der RAG Montan Immobilien im Quartier Kamp-Lintfort Friedrich-Heinrich des 2012 stillgelegten Bergwerks West. Doch das Pro-



Der Werkzeugkasten zeigt Managementansätze für sechs Handlungsfelder

jekt geht weit über diese beiden Standorte hinaus. Es soll eine Debatte anstoßen, wie man Quartiere neu denken kann – was Bauen, Quartiersmanagement und das Miteinander von Menschen angeht. Und das nicht nur im Ruhrgebiet, sondern auch in anderen Ballungsräumen und großstädtischen Agglomerationen. „Die Lösungsansätze und Umsetzungsideen sind von uns auf Übertragbarkeit auf andere Quartiere überprüft worden“, erklärt Bernd-Michael Link, Bereichsleiter Portfoliomanagement/Akquisition bei VIVAWEST.

Konkret umfasst der Werkzeugkasten sechs Handlungsfelder, quasi die Schubladen in der Toolbox: „Wohnen+“, „Nahversorgung und Infrastruktur“, „Mobilität“, „Öffentlicher Raum und Freiraum“, „Bildung“ sowie „Lokale Ökonomie“. Hinzu kommen Managementansätze, die eine Klammer um alle Aktivitäten bilden. Diese Schubladen sind gefüllt mit insgesamt 26 Lösungsansätzen und 52 Umsetzungsideen. Die einzelnen Elemente sind vielfältig kombinierbar, ganz so, wie es die Gegebenheiten im jeweiligen Quartier erfordern.

Was steckt nun konkret in dem Werkzeugkasten, zum Beispiel in der Schublade „Wohnen+“? „Wichtig ist, Orte und Räume zu entwickeln, an denen Kontakte entstehen können“, sagt Dr. Rainer Fuchs, Bereichsleiter Strategie bei VIVAWEST. Offen gestaltete Wohnhöfe mit Platz für Aktivitäten oder multifunktional nutzbare Räume und Mietergärten sind Beispiele dafür. Wenn VIVAWEST Quartiere modernisiert und neu gestaltet, wird geprüft, welche Ideen aus dem Werkzeugkasten für die jeweilige Quartiersentwicklung sinnvoll sind. Im Moerser Quartier Eicker Wiesen, wo derzeit mehr als 600 Wohnungen modernisiert werden, gestaltet VIVAWEST beispielsweise die Außenanlagen umfassend neu – mit barrierefreien Wegen und Plätzen zum Verweilen. Zudem fördern Kooperationspartner wie AWO oder Caritas das soziale Miteinander im Quartier.

Die systematische Zusammenstellung von Lösungsansätzen und zukunftsweisenden Umsetzungsideen in der Toolbox konkretisiert damit die Möglichkeiten, Quartiere so zu gestalten, dass Menschen gut und ohne Vorbehalte zusammenleben können. Klar ist dabei allerdings auch, dass ein einzelnes Wohnungsunternehmen allein nicht allen Anforderungen an Integration gerecht werden kann. Hier müssen Kommunen, soziale Träger und Bewohner mit an den Tisch.



#### FÜR DEN ÜBERBLICK

Weitere Informationen zum Projekt auf [www.glueckauf-zukunft.de/projekte/glueckauf-nachbarn/](http://www.glueckauf-zukunft.de/projekte/glueckauf-nachbarn/) In zwei Filmen geht es im Flug über die beiden Quartiere in Duisburg und Kamp-Lintfort

# Einsatz für mehr Lebensqualität

VIVAWEST fördert die Gemeinschaft in den Quartieren und unterstützt über die Vivawest Stiftung viele soziale Projekte

Für ein Zuhause zum Wohlfühlen braucht es mehr als nur eine schöne Wohnung. Dazu gehören auch ein angenehmes Umfeld und ein harmonisches Miteinander der Nachbarn. Um das Gefühl des Zuhause-seins bei Mietern zu stärken, fördert die Vivawest Stiftung eine Vielzahl von Projekten sowie die nachbarschaftliche Vernetzung in den VIVAWEST-Quartieren. Im Jahr 2018 unterstützte die Stiftung soziale Aktivitäten mit rund 870.000 Euro.

## GUTE GEISTER, GUTE NACHBARSCHAFTEN

Für lebendige Nachbarschaften sind vor allem „Kümmerer“ vor Ort wichtig, die bei kleineren Problemen auch als Vermittler zwischen Mietern und Vermieter aktiv werden. Bei VIVAWEST engagieren sich rund 300 ehrenamtliche Helfer für die Gemeinschaft innerhalb ihrer Nachbarschaft sowie für ihr Quartier. Viele dieser „guten Geister“ setzen sich auch als Spielplatzpaten, Seniorenpaten oder Nachbarschaftshelfer ein. Für VIVAWEST ist dieses Engagement von unschätzbarem Wert. „Durch den Einsatz unserer Ehrenamtlichen verbessert sich die Lebensqualität in den Quartieren stetig“, sagt Uwe Goemann, Geschäftsführer der Vivawest Stiftung. Deshalb unterstützt die Stiftung die Aktivitäten der Ehrenamtlichen vor Ort und hat ihnen mit der Ehrenamtsbeauftragten Claudia Peter eine Ansprechpartnerin zur Seite gestellt, die den Austausch der Helfer untereinander fördert und das Netzwerk weiter ausbauen will. Einmal im Jahr lädt das Wohnungsunternehmen seine Hel-



Dr. Stephan Schmidt



Uwe Goemann

fer zu einem „Tag des Ehrenamts“ ein und bedankt sich bei ihnen mit einem gemeinsamen Ausflug für ihr Engagement.

## ZEHN JAHRE VIVAWEST-FERIENFREIZEITEN

Um Kunden die Betreuung ihrer Kinder in der Ferienzeit zu erleichtern, bietet VIVAWEST seit mittlerweile zehn Jahren in verschiedenen Siedlungen Kinderferienprogramme an. 2018 haben mehr als 300 Kinder von Mietern in 13 VIVAWEST-Quartieren bei den jeweils einwöchigen Ferienfreizeiten abwechslungsreiche Tage verbracht. Die Betreuungsprogramme reichten von Kinderferienbaustellen über Fußballcamps bis hin zu spannenden Naturerlebnissen. Sie werden häufig in Zusammenarbeit mit lokalen Kooperationspartnern realisiert und immer durch die Vivawest Stiftung finanziert. „Wir freuen uns,



Das Kolonienmuseum in Leverkusen wird von der Vivawest Stiftung bezuschusst



Bild aus einem Kunstprojekt zur Traumabewältigung, das durch die Stiftung unterstützt wurde



Bei VIVAWEST-Ferienfreizeiten wird gebaut ...



... oder die Natur erkundet. Die Stiftung finanziert die Programme seit zehn Jahren

mit den Ferienfreizeiten einen Beitrag dazu zu leisten, dass sich unsere Mieter und deren Kinder bei uns zu Hause fühlen“, sagt Dr. Stephan Schmidt, der gemeinsam mit Uwe Goemann die Geschäftsführung der Vivawest Stiftung innehat.

#### TAUSCHE BILDUNG FÜR WOHNEN

Die Bandbreite der Projekte, die die Vivawest Stiftung unterstützt, ist groß. Sie reicht vom Sponsoring von Vereinen über die Unterstützung von Stadtteilfesten bis hin zu Integrationsprojekten. Hilfe bei der Eingliederung in die Gesellschaft, Bildung und Sprachunterricht stehen auch im Fokus des Projektes „Tausche Bildung für Wohnen e.V.“, das die Vivawest Stiftung 2018 erstmals mit 10.000 Euro unterstützt hat. Im Rahmen dieser Initiative wird Studierenden, Bundesfreiwilligendienstleistenden, Menschen, die ein freiwilliges soziales Jahr absolvieren, und anderen engagierten Bürgern in Duisburg-Marxloh und Gelsenkirchen-Ückendorf kostenlos Wohnraum zur Verfügung gestellt. Im Gegenzug kümmern sie sich um benachteiligte Kinder des Stadtteils. In Duisburg-Marxloh erhalten auf diese Weise bis zu 85 Kinder zweimal wöchentlich Lernförderung. Darüber hinaus gehören Ferienaktionen, Freizeitangebote und eine Samstagsbetreuung zum Programm. „Ohne Bildung können wir keine Zukunft gestalten“, sagt Stiftungsgeschäftsführer Dr. Schmidt. „Deshalb unterstützen wir gerne solche Maßnahmen, bei denen Kinder in unseren Quartieren die Möglichkeit bekommen, mehr Allgemeinbildung zu erlangen.“

#### KUNSTPROJEKT ZUR TRAUMABEWÄLTIGUNG

Ebenfalls mit Unterstützung der Vivawest Stiftung hat in Duisburg-Marxloh 2018 ein besonderes Kunstprojekt stattgefunden: Das Mädchenzentrum Mabilda hat Mädchen aus Flüchtlingsfamilien dazu eingeladen, Bilder über ihre Flucht zu malen, um so das Erlebte besser verarbeiten zu können. Die entstandenen Kunstwerke wurden anschließend in einer Ausstellung vorgestellt. Das Projekt sollte den Kindern dabei helfen, ihre schlimmen Traumata besser zu bewältigen. Dabei sind sehr bewegende Bilder entstanden.

#### ERINNERUNGSKULTUR FÖRDERN

Neben den vielfältigen sozialen und kulturellen Förderprojekten liegt VIVAWEST auch die Erinnerungskultur rund um die Bergbau-Vergangenheit des Ruhrgebiets am Herzen. „VIVAWEST ist ein Unternehmen mit Wurzeln im Bergarbeiter- und Werkwohnungsbaus“, stellt Goemann fest. „Daher ging auch für uns mit dem Auslaufen des Steinkohlenbergbaus in 2018 eine Ära zu Ende.“ Um diese für das Ruhrgebiet prägende Zeit in Erinnerung zu halten, unterstützt die Vivawest Stiftung in mehreren Quartieren kleinere Bergarbeiter- und Koloniemuseen – so zum Beispiel in Ahlen, Lünen, Gelsenkirchen und Leverkusen. „Mit der Förderung der Erinnerungskultur wollen wir dazu beitragen, dass bei aller Innovationsfreude die Geschichte des Ruhrgebiets nicht in Vergessenheit gerät“, sagt Goemann.



Im Konfettiregen: Läuferinnen und Läufer beim sechsten VIVAWEST-Marathon

# Glückauf VIVAWEST!

Sportliche Höhepunkte – auch im Zeichen des Bergbaus

Der sechste VIVAWEST-Marathon mit knapp 10.000 Teilnehmern und die dritte Runde der VIVAWEST-Ruhrpott Tour waren Publikumsmagneten und für den Konzern gleichzeitig die größten Sportsponsoring-Veranstaltungen des Jahres.

## GANZ BESONDERES MARATHON-EVENT

VIVAWEST-Marathon – bei der sechsten Auflage mittlerweile Routine für das Organisationsteam, könnte man meinen. Aber nicht 2018. Mit dem „Glückauf-Zukunft-Lauf!“ gab es diesmal eine zusätzliche Disziplin über knapp elf Kilometer, die für die Ausrichter logistisch besonders herausfordernd war. Unter den mehr als 1.200 Sportlern beim Sonderlauf waren rund 130 Konzernmitarbeiter und deren Angehörige. Die Strecke führte von der Bottroper Zeche Prosper-Haniel, die Ende 2018 als letzte deutsche Steinkohlenzeche die Förderung eingestellt hat, bis zur ehemaligen Zeche Nordstern in Gelsenkirchen.

Auf Bestzeiten kam es dabei nicht an. „Feiern und locker durchlaufen ist meine Devise“, bekundete Bottrops Oberbürgermeister Bernd Tischler beim Start des „Glückauf-Zukunft-Laufs!“. Michael Vassiliadis, Vorsitzender der Bergbauergewerkschaft IG BCE, stimmte zu. Für ihn war wichtig, dass nicht nur Bergleute am Start waren, sondern die ganze „RAG-Familie“ mitmachte. „Das ist ein Event für alle, die seit Jahrzehnten miteinander leben und miteinander arbeiten. Heute laufen sie auch miteinander.“ Und dieses Miteinander war sichtbar. Die Teilnehmer gingen im eigens für diesen Lauf entworfenen Shirt auf die Strecke.

## STEIGERLIED ZUM START

VIVAWEST wollte mit dem „Glückauf-Zukunft-Lauf!“ dem historischen Wendepunkt in der Geschichte des Ruhrgebietes Rechnung tragen. Nicht nur für Mitarbeiterin Inge Kemper war das



Der Ruhrkohle-Chor sang zur Einstimmung auf den Marathon in Gelsenkirchen das Steigerlied



Blitzschnell durch das Quartier: Radrennfahrer in den „Neuen Stadtgärten“



Ehrung der Sieger bei der VIVAWEST-Ruhrpott Tour

Steigerlied am Start eine „ganz besondere Einstimmung.“ Kurz vor dem Simultanstartschuss für den Marathon (ab Gelsenkirchen), den Sonderlauf (ab Bottrop) und den 10-Kilometer-Lauf (ab Gladbeck) stimmte der 70 Sänger starke Ruhrkohle-Chor die Teilnehmer auf den ganz besonderen VIVAWEST-Marathon ein. Dieser bewegende Moment wurde aus dem Start- und Zielbereich in Gelsenkirchen live nach Bottrop übertragen. Nach 40:20 Minuten lief Matthias Groll als Erster beim „Glückauf-Zukunft-Lauf!“ über die Ziellinie auf Nordstern – mit satten drei Minuten Vorsprung vor dem Zweiten, Jürgen Neuhausen von der zentralen RAG-Grubenwehr.

Claudia Goldenbeld, Sprecherin der VIVAWEST-Geschäftsführung, zeigte sich beeindruckt vom sechsten VIVAWEST-Marathon und von der hohen Teilnehmerzahl am „Glückauf-Zukunft-Lauf!“. „Wir sind stolz darauf, dieses Laufereignis und Familienfest im Ruhrgebiet ermöglichen zu können. Als Unternehmen, das seine Wurzeln im Bergarbeiter- und Werkswohnungsbau hat, freuen wir uns sehr über die mehr als 1.200 Teilnehmer am „Glückauf-Zukunft-Lauf!“. Das ist eine eindrucksvolle Würdigung der Leistungen des Steinkohlenbergbaus“, sagte Goldenbeld.

Die Hitze setzte den Läufern zu. Ganz besonders allerdings Hendrik Pfeiffer. Der Leichtathlet des TV Wattenscheid siegte beim Halbmarathon in Anzug, hellem Hemd und Krawatte und schaffte es mit dieser Montur ins Guinness-Buch der Rekorde. Sieger des Marathons wurde Elias

Sansar in einer Zeit von 2:26:16. Stunden später „verhagelte“ ein Gewitter den letzten Teilnehmern den Zieleinlauf.

AUF HEISSEN REIFEN DURCH DIE QUARTIERE Bei hochsommerlichen Temperaturen ging im Juli 2018 in den Neuen Stadtgärten in Recklinghausen die Radrennserie VIVAWEST-Ruhrpott Tour in die dritte und entscheidende Runde. Nach einem spektakulären Schluss-Sprint konnte Alexander Nordhoff den Gesamtsieg einfahren. Das Finale der VIVAWEST-Ruhrpott Tour endete damit so, wie die Rennserie im April 2018 in Duisburg-Walsum auch begonnen hatte: Der 28-jährige Ex-Profi Alexander Nordhoff aus Oelde überquerte als Erster die Ziellinie und ging damit als Sieger der Tour hervor.

Bereits seit dem Jahr 2016 präsentiert VIVAWEST gemeinsam mit dem Rad Club (RC) Olympia Buer die „VIVAWEST-Ruhrpott Tour“ – eine Rennserie bestehend aus drei Einzelrennen mit Etappenwertung, die in die Gesamtwertung einfließen. In diesem Jahr fanden erstmals alle drei Etappenrennen in VIVAWEST-Quartieren statt, mit vielen Mietern unter den Zuschauern. Den Auftakt machte Duisburg-Walsum, gefolgt von Gelsenkirchen-Schaffrath, im Juli dann ging es auf den 1.100 Meter langen Rundkurs durch die in den Jahren 2013 bis 2015 aufwändig modernisierte Siedlung Neue Stadtgärten in Recklinghausen. Hier wurde der Gesamtsieger gekürt. Fahrer und Zuschauer sorgten für ein stimmungsvolles Sport- und Familienfest.



Dioni Gorla lief beim Marathon als erste Frau durch's Ziel, Elias Sansar war bei den Männern der Schnellste



Begrüßung der Ausbildungsjahrgänge 2018 der Vivawest Dienstleistungen-Gruppe ...



... und der Vivawest Wohnen GmbH

# Attraktive Arbeitswelt

VIVAWEST bietet Beschäftigten zukunftsfähige und sichere Jobs

**V**IVAWEST ist ein attraktiver Arbeitgeber. Wir stehen für sichere Arbeitsplätze, angemessene Bezahlung, Entwicklungschancen und eine wertorientierte Unternehmenskultur. Wichtiges Kapital sind unsere rund 2.000 Mitarbeiter – sie zu fördern, ist uns wichtig. Die niedrige Fluktuationsquote von 2,3 Prozent zeigt die hohe Bindung der Mitarbeiter. Um sie auch in Zeiten digitaler Transformation zu halten, entwickeln wir im Rahmen unserer Digitalisierungsstrategie Mitarbeiter- und Führungskompetenzen weiter.

## KONZERNWEITE MITARBEITERBEFRAGUNG

Die Verbundenheit zeigte sich auch in der erneut hohen Beteiligungsquote von 93 Prozent bei der zweiten konzernweiten Mitarbeiterbefragung im Herbst 2018. 84 Prozent der Befragten stimmten der Aussage „Mein Arbeitgeber ist attraktiv für mich.“ zu. Im Nachfeldprozess werden den Mitarbeitern die Auswertungsberichte vorgestellt und bei Bedarf weitere Schritte abgeleitet. Parallel werden auf Konzern- und Segmentebene zentrale Maßnahmen zur Umsetzung entwickelt.

## PERSONAL- UND FÜHRUNGSKRÄFTE-ENTWICKLUNG

In den Segmenten Immobilien und Immobiliendienstleistungen wurde das Recruiting von Aus-

zubildenden auf ein Online-Verfahren umgestellt. Das Ausbildungsmarketing haben wir verstärkt und im Segment Immobilien das Bewerbungsverfahren durch einen neuen Eignungstest angepasst. Fort- und Weiterbildung wurden durch interne und externe Angebote umgesetzt. Sie sind wichtiger Baustein zur Bindung der Mitarbeiter an das Unternehmen und stärken unsere Arbeitgebermarke in der Außenwirkung. Der ganzheitliche Ansatz der Personal- und Führungskräfteentwicklung im Vivawest-Konzern spiegelt sich in den etablierten Formaten über alle Hierarchieebenen hinweg wider. Damit erhalten Mitarbeiter individuelle fachliche, persönliche und berufliche Entwicklungsmöglichkeiten.

Mit der Reorganisation des Bestandsmanagements im Segment Immobilien wurde eine zusätzliche Teamleiter-Ebene etabliert. Ein modular aufgebautes Seminarprogramm half, Rollen zu schärfen, und gab Mitarbeitern Werkzeuge zur Teamführung, Kommunikation sowie zum Zeit- und Selbstmanagement an die Hand.

Die Führungswerkstätten 2018 thematisierten die effektive und zielorientierte Zusammenarbeit zwischen Führungskräften und Mitarbeitern. Im Mittelpunkt der Veranstaltungen standen das Mitarbeitergespräch und die Infor-

## AUSBILDUNG

### Immobilien

Anzahl Auszubildende: 49  
Davon weiblich: 28  
und männlich: 21  
Davon 2018 gestartet: 13  
Ausbildungsberufe: 2  
Ausbildungsquote: 5,1 %

### Immobilien dienstleistungen

Anzahl Auszubildende: 61  
Davon weiblich: 6  
und männlich: 55  
Davon 2018 gestartet: 18  
Ausbildungsberufe: 12  
Ausbildungsquote: 6,4 %

### Konzern

Anzahl Auszubildende: 110  
Davon 2018 gestartet: 31  
Ausbildungsberufe: 14  
Ausbildungsquote: 5,7 %

## HOCHSCHULMARKETING

Im Studienjahr mit Start Oktober 2018 fördert Vivawest Wohnen im Rahmen des Deutschlandstipendiums insgesamt acht Studierende an vier (Fach-)Hochschulen – vorrangig in den Studiengängen Architektur und Bauingenieurwesen. Der Austausch mit Studierenden ermöglicht es, Nachwuchskräfte frühzeitig zu fördern, um dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken. Stipendiaten erhalten schon Einblicke in mögliche Tätigkeitsfelder



Rezepte für gesunde Ernährung und VIVAfit-Linie in den Kantinen

mation über die umfangreichen Angebote im Rahmen des Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagements.

Im Segment Immobiliendienstleistungen erhielten Mitarbeiter der operativen Gesellschaften RHZ Handwerkszentrum, HVG Grünflächenmanagement, Marienfeld Multimedia und SKIBATRON Mess- und Abrechnungsdienste zielgruppenspezifische Trainings. Inhalte aus den Seminaren für Führungskräfte wurden vertieft. In praxisorientierten Follow-up-Trainings ging es darum, Professionalität zu stärken und sich mit der eigenen Führungsrolle auseinanderzusetzen.

Im Rahmen der konzernweiten Formate der Personal- und Führungskräfteentwicklung fand unter dem Motto „Zukunft gemeinsam gestalten“ das ManagementFORUM 2018 für VIVAWEST-Führungskräfte in Dortmund statt. Das zweite ImmobilienKOLLEG für Potenzial- und Leistungsträger im Konzern wurde fortgeführt. Die Theorie wird in Präsenztrainings vermittelt und im Rahmen eines Realprojektes praktisch angewandt. Dabei galt es, das 2014 geschaffene Format zu nutzen, um gut ausgebildete und engagierte Nachwuchskräfte und Junioren im Konzern zu vernetzen und Kompetenzen weiterzuentwickeln.

#### GESUNDHEITS- UND BESCHÄFTIGUNGSFÄHIGKEITSMANAGEMENT

Die Angebote zum Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagement hatten 2018 den Themenschwerpunkt Prävention. Eine Koopera-

tion mit der Deutsche Arzt AG ermöglicht den Mitarbeitern einen direkten Zugang zu allen Gesundheitsangeboten von VIVAWEST. Auf der Plattform „mein GesundheitsTicket“ werden alle Präventiv-Angebote gebündelt dargestellt. Mitarbeiter finden dort eine große Auswahl aus den Bereichen Bewegung, Ernährung, Vorsorge und Arbeitsschutz. In den Kantinen wurde eine gesundheitsbewusste VIVAfit-Linie eingeführt. Am Campus Nordstern wird im VIVAfit-Raum ein abwechslungsreiches Kursprogramm für Mitarbeiter angeboten.

Verschiedene Maßnahmen sollen helfen, weiteres Bewusstsein zu schaffen für das Thema Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit: Ein digitales Verbandbuch ermöglicht es, Unfälle zeitnah zu erfassen. So können erforderliche Maßnahmen schnellstmöglich eingeleitet werden. Im Segment Immobiliendienstleistungen werden Gespräche mit Mitarbeitern geführt, die nach einem Unfall an den Arbeitsplatz zurückkehren. Das soll dazu beitragen, Unfälle in Zukunft zu vermeiden. Zum Ausbildungsbeginn erhalten alle neuen Azubis im Konzern eine Sicherheitsunterweisung, in der sie auf die Unfallgefahren am Arbeitsplatz hingewiesen werden und die ihnen Wissen zum Schutz der eigenen Gesundheit vermittelt. Mitarbeiter erhalten zudem regelmäßig das Angebot von Bildschirmarbeitsplatzuntersuchungen. Sicherheitsunterweisungen gibt es jährlich im gesamten Konzern. Sie sind für alle Mitarbeiter verpflichtend.

#### BERUF UND STUDIUM

Studiengänge, Fortbildungsmaßnahmen und Fernlehrgänge wurden 2018 mit mehr als 82.000 € gefördert. In aktuell 48 laufenden Maßnahmen erhalten 21 Mitarbeiter von Vivawest Wohnen eine finanzielle Förderung. 16 Mitarbeiter begannen mit einer berufsbegleitenden Fortbildung oder mit einem Studium. 15 Mitarbeiter schlossen eine Fortbildung bzw. ein Studium erfolgreich ab.

Vivawest Wohnen stellte 2018 insgesamt 50 Praktikumsplätze für Schülerinnen und Schüler zur Verfügung

#### INTERNE WEITERBILDUNG

Im Jahr 2018 nahmen mehr als 1.040 Mitarbeiter von Vivawest Wohnen an 98 Veranstaltungen teil. Beim Großteil der Informationsveranstaltungen ging es um Anwendung und Umsetzung der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Die weiteren internen Veranstaltungen waren themenspezifisch ausgerichtet oder stellten die Entwicklung persönlicher, sozialer und methodischer Kompetenzen in den Mittelpunkt. Durch erfahrene Berater konnten wir Mitarbeiter individuell unterstützen und mit Führungcoachings gezielt auf neue oder veränderte Aufgaben vorbereiten

#### EXTERNE WEITERBILDUNG

249 Mitarbeiter – davon 34 Führungskräfte – nahmen 2018 an flankierenden externen Seminaren, Lehrgängen, Fachtagungen und Kongressen teil, um sich fachlich weiterzubilden



ARGE-Vorsitzender Jörg Schneidinger und Stellvertreterin Natalie Frase

## Das WIR steht im Vordergrund

ARGE: gut organisiert und neu aufgestellt

Die Gremien der betrieblichen Mitbestimmung im Vivawest-Konzern, die sich für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der einzelnen Gesellschaften engagieren, sind in der Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte (kurz: ARGE) gebündelt. Auf ihrer Klausurtagung im Juni 2018 hat sich die ARGE neu konstituiert und beschlossen, den Vorsitz zu rotieren.

So ist bis zum 30. April 2020 Jörg Schneidinger (Betriebsratsvorsitzender der HVG Grünflächenmanagement) Vorsitzender der ARGE. Seine Stellvertreterin Natalie Frase (Betriebsratsvorsitzende der Vivawest Wohnen) wird ab 1. Mai 2020 den Vorsitz übernehmen und Jörg Schneidinger ihre Stellvertretung. „Wir Betriebsräte im Konzern verstehen uns als gleichberechtigt und arbeiten eng zusammen“, sagt Jörg Schneidinger. „Deshalb wollten wir mit dieser Regelung auch ein Zeichen im Sinne des integrierten Konzerns setzen.“

### GEMEINSAM FÜR VIVAWEST

Auch 2018 fokussierte die ARGE ihre Arbeit darauf, das gegenseitige Verständnis im Konzern zu fördern. „Wir wollen das partnerschaftliche Miteinander weiter stärken“, sagt Jörg Schneidinger. „Natürlich haben die einzelnen Gesellschaften im Konzern verschiedene Historien und Kulturen. Das respektieren wir gegenseitig. Dennoch macht es viel Freude, gemeinsam in der ARGE sowie in den Arbeitsgruppen oder Gremien an guten Lösungen für die Kolleginnen und Kollegen im Vivawest-Konzern mitzuwirken.“

### NEUE MITARBEITER GEWINNEN

Gute Arbeitsbedingungen zu schaffen, um Fachkräfte oder Absolventen für VIVAWEST zu akquirieren und an das Unternehmen zu binden, dafür hat sich die ARGE in 2018 engagiert eingesetzt. „Wir haben gemeinsam mit den Arbeitsdirektoren konstruktive Gespräche geführt, um die Attraktivität von VIVAWEST als Arbeitgeber weiter zu steigern“, erklärt Natalie Frase. „Ein Ergebnis ist beispielsweise, dass Absolventen nach ihrer Ausbildung grundsätzlich einen Festvertrag erhalten.“

### DEFINITION VON THEMENSCHWERPUNKTEN

Mit dem Ziel, ihr Profil weiter zu schärfen und ihre Organisation zu straffen, hat die Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte eine Vierjahresplanung mit Themenschwerpunkten erstellt. Dazu zählt unter anderem eine Rahmen-Betriebsvereinbarung zu SAP HR. Mit diesem SAP-Modul werden im Konzern Personaldaten erfasst und verarbeitet. „Damit beschäftigt sich derzeit eine Arbeitsgruppe, die unter anderem mit IT-Spezialisten der ARGE besetzt ist und durch die TBS NRW, die Technologieberatungsstelle Nordrhein-Westfalen, unterstützt wird“, sagt Natalie Frase. Ein weiteres wichtiges Thema, in das sich die ARGE einbringt, ist die Digitalisierung im Konzern.

Auch in Zukunft wollen sich die Betriebsräte im Vivawest-Konzern den Herausforderungen stellen und im Sinne der Beschäftigten dafür sorgen, dass VIVAWEST ein partnerschaftlicher Arbeitgeber und Vermieter an Rhein und Ruhr bleibt – für unsere Mitarbeiter und für die Menschen in unseren Wohnungen.

# Ausgezeichnete Nachhaltigkeit

VIVAWEST setzt Benchmark

VIVAWEST ist sich ihrer ökonomischen, ökologischen und sozialen Verantwortung bewusst und verfolgt ein nachhaltiges Geschäftsmodell. 2018 wurde VIVAWEST gleich zweimal in Bezug auf das Thema Nachhaltigkeit ausgezeichnet.

## DEUTSCHLANDS WERTVOLLSTE UNTERNEHMEN

Bei der von Deutschland Test 2018 durchgeführten Studie „Deutschlands wertvollste Unternehmen“ machte VIVAWEST im Sektor Dienstleistungen den ersten Platz und ist damit Branchensieger.

Unter wissenschaftlicher Begleitung des Hamburgischen WeltWirtschaftsinstituts (HWWI) nahm Deutschland Test unter die Lupe, was Unternehmen in Deutschland in Sachen Nachhaltigkeit tun, welche Verantwortung sie übernehmen, wie sie darüber berichten und wie tief das Thema in der Unternehmens-DNA verwurzelt ist. Eingeordnet wurden die untersuchten Unternehmen in die Sektoren Handel, Industrie und Dienstleistungen.

Voraussetzung für eine Aufnahme in die Auswertung waren etwa ein Nachhaltigkeitsbericht oder eine schriftliche Stellungnahme zum Thema Nachhaltigkeit aus dem Jahr 2015 oder jünger. Das Institut für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF) vergibt die Siegel im Auftrag der Magazine Focus und Focus Money. Die Testergebnisse wurden Ende August 2018 in der Focus-Ausgabe 35/18 veröffentlicht.

**Siehe [deutschlandtest.de/wertvollste-unternehmen/](http://deutschlandtest.de/wertvollste-unternehmen/)**

## JUWEL DER DEUTSCHEN WIRTSCHAFT

VIVAWEST konnte bei einer weiteren Auszeichnung punkten: In der Liste „Juwelen der deutschen Wirtschaft“ hat das Unternehmen Platz fünf erreicht. Bei der Untersuchung hatte Faktenkontor, eine PR-Beratung für Unternehmens- und Vertriebskommunikation, gemeinsam mit der dpa-Tochter news aktuell untersucht, welche deutschen Firmen den größten ökologischen, sozialen und ökonomischen Mehrwert liefern.

Datenbasis für die im Oktober 2018 veröffentlichte Auswertung sind die 5.000 mitarbeiterstärksten Unternehmen mit Sitz in Deutschland. Aus diesem Pool wurden aktuelle Nachhaltigkeitsberichte oder schriftliche Stellungnahmen zum Thema Nachhaltigkeit analysiert. Auch diese Auswertung wurde vom HWWI wissenschaftlich begleitet.

**Siehe [presseportal.de/pm/6344/4091346](http://presseportal.de/pm/6344/4091346)**

„Wir freuen uns über die Auszeichnungen von unabhängiger Stelle und sehen uns darin bestärkt, dass es sich auszahlt, Nachhaltigkeit als integralen Bestandteil unseres Geschäftsmodells und damit unserer Strategie VIVAWEST 2025 zu verstehen. Denn Nachhaltigkeit in ihrer Vielschichtigkeit ist nicht auf die Berichterstattung zu reduzieren, sondern ganzheitlich zu betrachten und zu betreiben“, erläuterte Jeanette Flake, Nachhaltigkeitsbeauftragte von VIVAWEST.



Beleg für den Erfolg: VIVAWEST ist Deutschlands wertvollstes Unternehmen 2018 aus dem Dienstleistungssektor, sagt Deutschland Test



NACHHALTIGKEIT

# Verantwortung tragen

MIT UNSEREM GESCHÄFTSMODELL STREBEN WIR LANGFRISTIGEN ÖKONOMISCHEN ERFOLG SOWIE ÖKOLOGISCHE UND SOZIALE ZIELE AN. IM JÄHRLICHEN NACHHALTIGKEITSBERICHT LEGEN WIR DARÜBER SYSTEMATISCH UND TRANSPARENT RECHENSCHAFT AB



Reiche Ernte für die „Gartenkids“  
im Geistviertel in Lünen



# Nachhaltigkeit im Konzern VIVAWEST

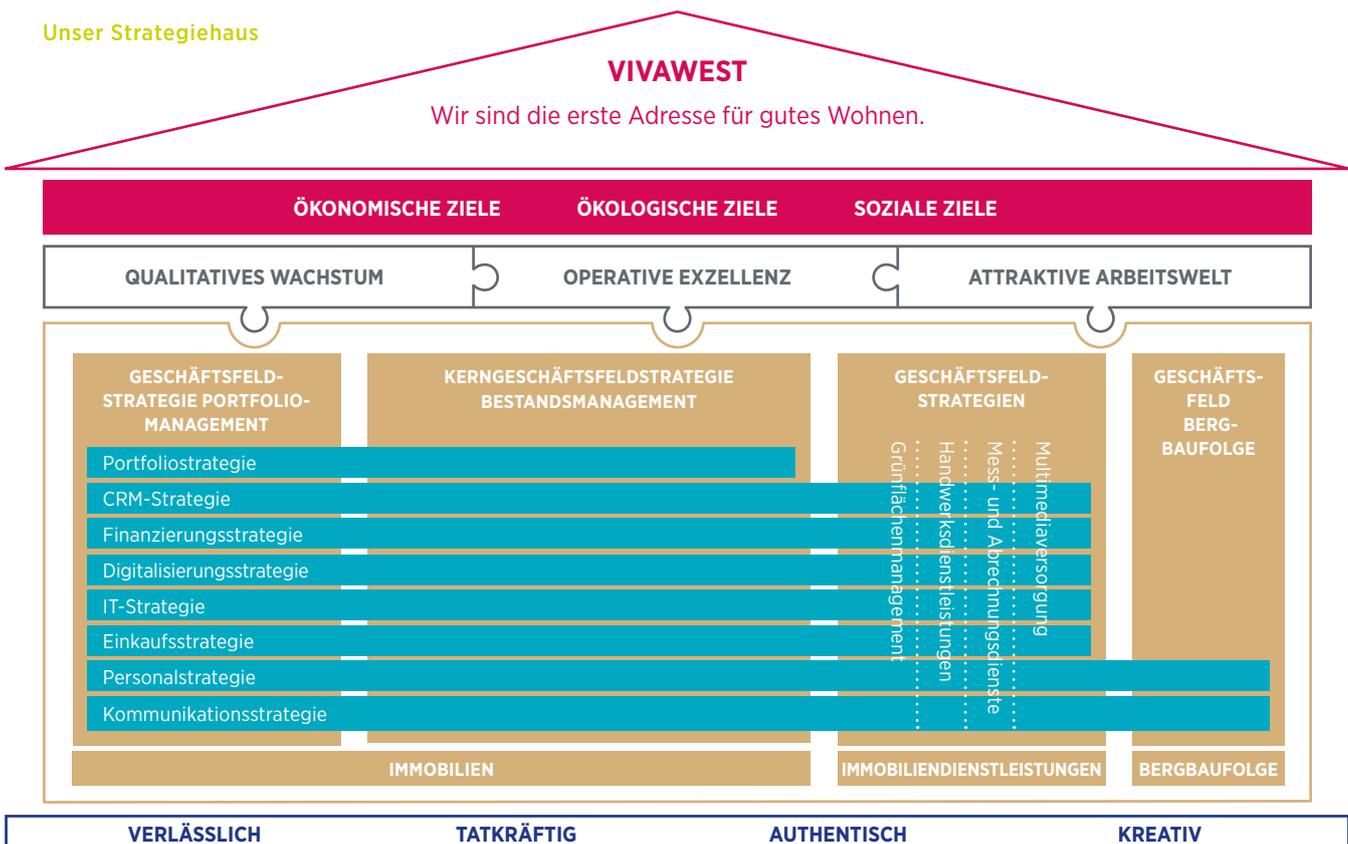
Nachhaltiges Geschäftsmodell: ökonomisch erfolgreich sowie ökologisch und sozial verantwortungsvoll

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

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

bedingungen in Deutschland sind nur eine Seite der Medaille. Die andere Seite sind die Megatrends, die zu tiefgreifenden gesellschaftlichen Veränderungen führen. Bedingt durch die Urbanisierung, Seniorisierung und Singularisierung geht die demografische Entwicklung einher mit entsprechenden Anpassungsbedarfen im Wohnungsbestand. Aufgrund der Internationalisierung steigen die Anforderungen an die

## Unser Strategiehaus



Integration von Migranten in den Quartieren. Mit der Energiewende wachsen die Ansprüche an die Energieeffizienz und die Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen, vor allem in Bezug auf den Wohnungsbestand. Die Digitalisierung erfordert Veränderungen im Denken und Handeln aufgrund des sich ändernden Informations- und Kommunikationsverhaltens. Zusammengefasst ergeben sich durch den gesellschaftlichen Wandel unterschiedliche Chancen und Risiken, die den Ausgangspunkt für die strategischen Überlegungen von VIVAWEST darstellen.

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

Der Weg zur Erreichung der Vision lässt sich anhand der drei eng miteinander verbundenen Entwicklungspfade „qualitatives Wachstum“, „operative Exzellenz“ und „attraktive Arbeitswelt“ beschreiben, welche die strategischen Ziele auf einer übergeordneten

Ebene zusammenfassen. Die zeitgleiche und kombinierte Verfolgung der drei Entwicklungspfade ist dabei entscheidend für die erfolgreiche Umsetzung der Strategie VIVAWEST 2025. Im Zentrum des Strategiehauses stehen die sieben wohnungswirtschaftlichen respektive wohnungswirtschaftsnahen Geschäftsfelder, in denen VIVAWEST aktiv ist und die in drei Segmenten zusammengefasst werden. Ergänzt werden diese durch die quer darübergelegten strategisch relevanten Funktionsbereiche, deren Teilstrategien aus den Anforderungen der Geschäftsfelder resultieren. Im Geschäftsjahr 2018 wurde die interdisziplinär und hierarchieübergreifend entwickelte Digitalisierungsstrategie in das Strategiehaus von VIVAWEST aufgenommen, um diesem bedeutsamen Megatrend in adäquater Form Rechnung zu tragen. In den Geschäftsfeld- und Funktionsbereichsstrategien werden die relevanten Themen der Nachhaltigkeit ausdrücklich berücksichtigt und auf die erforderlichen Umsetzungsmaßnahmen heruntergebrochen.

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

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

**tatkräftig**, indem sie konsequent die gemeinsamen Ziele verfolgen,

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

**kreativ**, indem sie die Zukunft gestalten.

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

**GRI  
SRS-102-16**

**DNK 3** NACHHALTIGKEITZIELE

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

**ÖKONOMISCHE ZIELE**

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

**DNK 12** ÖKOLOGISCHE ZIELE

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

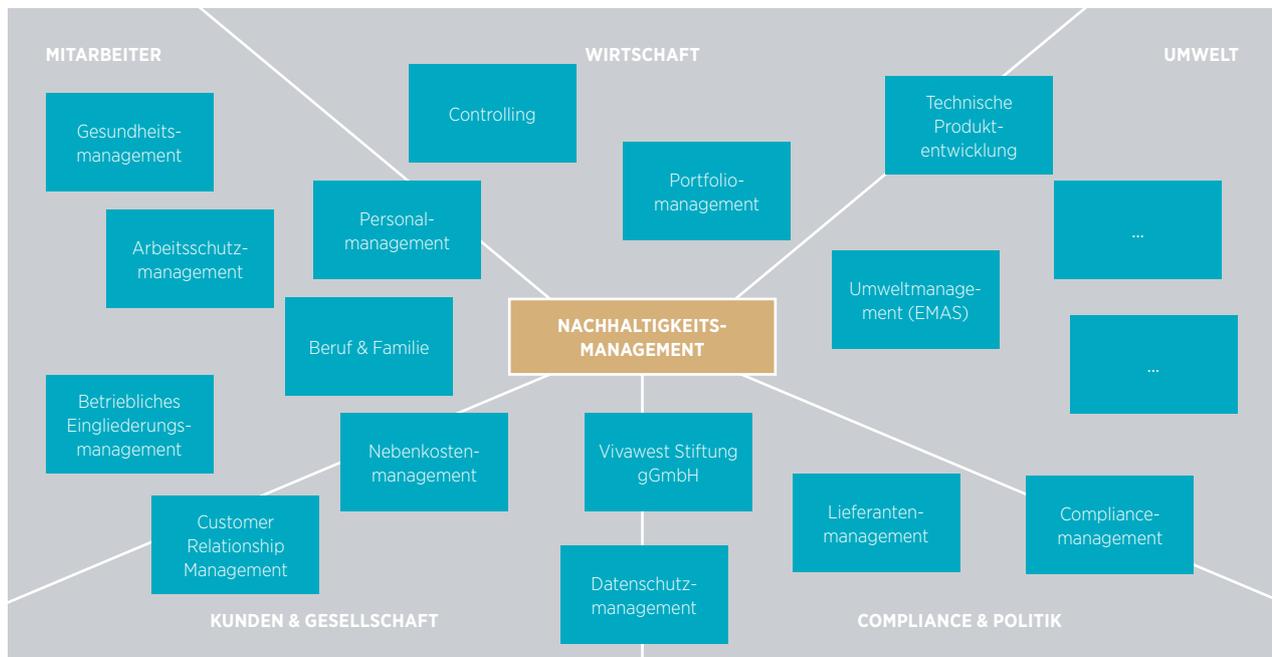
**SOZIALE ZIELE**

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

Diese Ziele und die damit verbundenen Umsetzungsmaßnahmen werden im Rahmen des Nachhaltigkeitsmanagements in ein ganzheitliches Nachhaltigkeitsprogramm überführt. Der Umsetzungsstand des jeweiligen Nachhaltigkeitsprogramms wird jährlich transparent im Rahmen der Nachhaltigkeitsberichterstattung veröffentlicht (Seite 90–92).

**DNK 1**

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

**Steuerung der Nachhaltigkeit über verschiedene Managementsysteme/-ansätze**

**DNK 5** AUFGABEN UND VERANTWORTLICHKEITEN

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

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

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

**BETEILIGUNG VON ANSPRUCHSGRUPPEN**

VIVAWEST hat in verschiedenen internen Arbeitsgruppen im Rahmen des Strategieentwicklungsprozesses im Jahr 2014 die nachfolgenden acht Anspruchsgruppen (Stakeholder) identifiziert und seither jährlich bestätigt.

**Stakeholder von VIVAWEST**

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

**DNK 9**

**GRI**  
**SRS-102-44**

**DNK 2** WESENTLICHKEITSANALYSE

Die Geschäftstätigkeit von VIVAWEST hat Auswirkungen auf ökologische Nachhaltigkeitsaspekte, wie den Energieverbrauch, die CO<sub>2</sub>-Emissionen und den Ressourcenverbrauch. Auswirkungen auf soziale Nachhaltigkeitsaspekte sind vielseitig und werden stark durch die vier Megatrends demografische Entwicklung, Migration und Integration, Digitalisierung sowie Energiewende und Wertewandel beeinflusst. Daraus ergibt sich für VIVAWEST die Chance, gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen, indem sie bezahlbaren Wohnraum bereitstellt, lebenswerte Quartiere entwickelt sowie interessante und zukunftssichere Arbeitsplätze sicherstellt.

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

Im Sinne des Zwei-Jahres-Rhythmus wurden im Geschäftsjahr 2018 unter Berücksichtigung der wohnungswirtschaftlichen und konzernspezifischen Besonderheiten erneut insgesamt 37 Kriterien systematisch abgeleitet und der Wesentlichkeitsanalyse unterzogen. Das Ergebnis ist in einer Matrix auf Seite 66 zusammengefasst, welche die bewerteten Kriterien hinsichtlich ihrer Relevanz für die Stakeholder und für VIVAWEST abbildet.

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

## KONTROLLE UND BERICHTERSTATTUNG

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

**DNK 7**

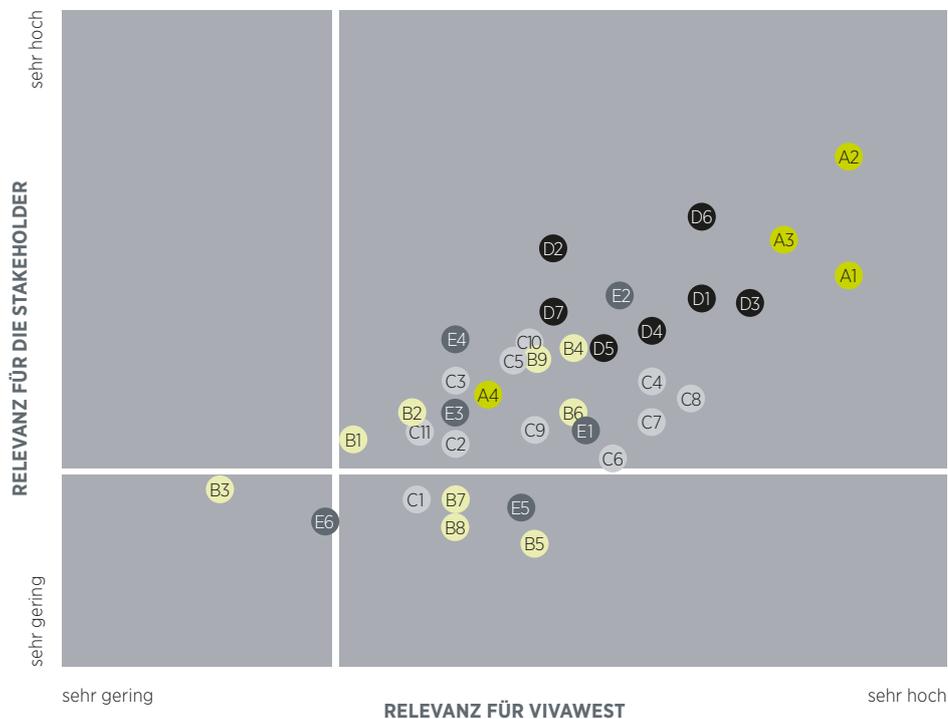
Seit dem Geschäftsjahr 2015 erfolgt eine komprimierte Berichterstattung zum Thema Nachhaltigkeit in einem gesonderten Kapitel der jeweiligen Jahrespublikation von VIVAWEST. Die Inhalte werden anhand der drei Dimensionen Ökonomie, Ökologie und Soziales strukturiert. Die als wesentlich bewerteten Kriterien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

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

### Nachhaltigkeit bei VIVAWEST folgt einem klassischen Regelkreis



## DNK 2 Einschätzung der Relevanz von Nachhaltigkeitskriterien für VIVAWEST



### ► A Ökonomie

A1	Wirtschaftliche Entwicklung
A2	Bestandsentwicklung
A3	Mietenentwicklung
A4	Beschaffung

### ► B Ökologie

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

### ► C Soziales: Arbeitgeberattraktivität

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

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

### ► D Soziales: Kunden und Gesellschaft

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

### ► E Soziales: Compliance und Politik

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

## Ökonomie

Das wohnungswirtschaftliche, auf Langfristigkeit ausgerichtete Geschäftsmodell von VIVAWEST ist geprägt von ökonomischer Effektivität und Effizienz. Zwei wesentliche ökonomische Ziele sind 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 sich daran anschließenden Planungsprozess definiert.

Ein zentraler Bestandteil des Strategieentwicklungsprozesses ist der Portfoliostrategieprozess. In diesem erfolgt die strukturierte Auswahl der Investitions- und Desinvestitionsprojekte, indem der gesamte Wohnungsbestand sorgfältig analysiert wird. Die Ergebnisse werden herangezogen, um die Investitions- und Instandhaltungsmittel gezielt zu allokalieren 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. Diese werden wiederum in strategische Maßnahmen überführt und innerhalb eines strategischen Maßnahmenmanagements einem systematischen Monitoring unterzogen.

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

Die wirtschaftliche Leistung des Konzerns wird detailliert im Finanzbericht 2018 dargestellt. Im Sinne einer ganzheitlichen Nachhaltigkeitsberichterstattung werden jedoch die als wesentlich identifizierten ökonomischen Kriterien und die damit verbundenen Indikatoren im folgenden Abschnitt kurz erläutert.

### WIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG (A1)

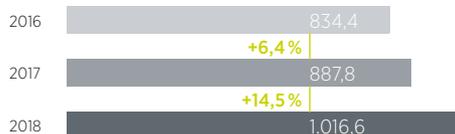
Der Vivawest-Konzern hat seine positive Geschäftsentwicklung der vergangenen Jahre im Geschäftsjahr 2018 weiter fortsetzen können. Im Wesentlichen ist dies auf das Segment Immobilien zurückzuführen, welches durch kontinuierlich steigende Ergebnisbeiträge aus dem Kerngeschäftsfeld Bestandsmanagement getragen wird, ergänzt um den im Zuge einer intensivierten Portfolioumschichtung stark gestiegenen Ergebnisbeitrag aus dem Immobilienvertrieb. Gemeinsam mit dem Segment Immobiliendienstleistungen konnten so die erfolgswirtschaftlichen Erwartungen an den Konzern erneut deutlich übertroffen und die Ergebnisse gegenüber dem Vorjahr nochmals gesteigert werden. Mit einem Gesamtumsatz in Höhe von 1.017 Millionen Euro wurde im Geschäftsjahr 2018 ein bereinigtes EBITDA von 477 Millionen Euro erwirtschaftet. Die erfolgreiche Entwicklung des Konzerns schlägt sich auch in den Funds From Operations (FFO) nieder – der weiteren finanziellen Zielgröße von VIVAWEST. Mit 241 Millionen Euro konnte der Vorjahreswert um 5,6 Prozent gesteigert werden. Die positive Wertentwicklung des Konzerns drückt sich insbesondere im Net Asset Value (NAV), dem wirtschaftlichen Eigenkapital, aus. Dieser erhöhte sich gegenüber dem Vorjahresendwert um 5,9 Prozent und lag zum 31. Dezember 2018 bei 4.325 Millionen Euro. Die Zunahme resultiert vor allem aus wertsteigernden Investitionen und zielgerichteten Desinvestitionen sowie dem Ergebnis aus der Marktwertentwicklung des Immobilienbestandes infolge der verbesserten Bewirtschaftungsleistung.

GRI  
SRS-201-1

## Wirtschaftliche Entwicklung

in Millionen Euro

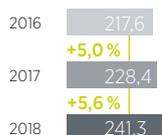
### Umsatz



### Bereinigtes EBITDA



### Funds From Operations (FFO)



### Net Asset Value (NAV)



## BESTANDSENTWICKLUNG (A2)

DNK 5-7  
Branchen-  
spezifische  
Ergänzung

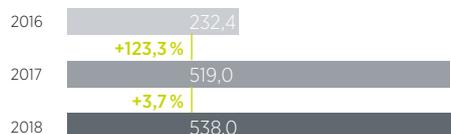
Mit einem Wohnungsbestand von 118.603 Wohneinheiten zum Stichtag 31. Dezember 2018 verfolgt VIVAWEST das Konzept einer langfristigen Bewirtschaftung, bei der die kontinuierliche Instandhaltung des Wohnungsbestandes, wertsteigernde Investitionen in Form von (energetischen) Modernisierungen, Erwerben und Neubaumaßnahmen sowie zielgerichtete Desinvestitionen hohe Priorität haben. Letztere führten in 2018 zu einem um 2,4 Prozent reduzierten Wohnungsbestand im Vergleich zum Vorjahr. Die (temporäre) Unterschreitung des strategischen Zielbestandes von 120.000 Wohneinheiten ist insbesondere auf den strategiekonformen Verkauf eines größeren Immobilienpakets mit 3.757 Wohn- und 31 Gewerbeeinheiten zurückzuführen. Im Sinne einer kontinuierlichen, wertorientierten Portfolioentwicklung wurde dagegen das Niveau der Modernisierungs-, Neubau- und Erwerbsinvestitionen im Vergleich zum bereits

investitionsstarken Vorjahr um 3,7 Prozent auf insgesamt 538 Millionen Euro angehoben. Die technischen Ausgaben für Instandhaltung und Modernisierung sind in 2018 auf 29,28 Euro pro Quadratmeter Wohn- und Nutzfläche gestiegen.

## Investitionen

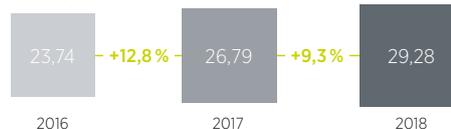
### Investitionen in den Immobilienbestand

in Millionen Euro



### Technische Ausgaben

in Euro pro Quadratmeter Wohn- und Nutzfläche



Insgesamt wurden im Berichtsjahr 2.176 Bestandszugänge aus Neubaufertigstellung und Erwerb verzeichnet. Der Erwerb von attraktiven Gebrauchtimmobiliën in guten Lagen konnte mit über 1.600 Wohneinheiten auf hohem Niveau fortgeführt werden. Der Rückgang gegenüber dem Vorjahr liegt im Wesentlichen in dem mehrheitlichen Erwerb von Geschäftsanteilen an zwei Wohnungsgesellschaften mit rund 1.800 Wohneinheiten im Rheinland im Geschäftsjahr 2017 begründet. Der nochmalige Anstieg der Neubaufertigstellungen um 37,5 Prozent unterstreicht das angestrebte „qualitative Wachstum“ von VIVAWEST. Zum Jahresende 2018 befanden sich darüber hinaus rund 2.500 Wohnungen im Bau.

Insgesamt wurden Gebäude mit 1.546 Wohneinheiten im Rahmen von Modernisierungsmaßnahmen energetisch saniert und 489 Wohnungen auf einen zeitgemäßen Wohnstandard gebracht. Damit beträgt der Anteil energetisch voll- und teilmodernisierter Wohnungen im Gesamtbestand zum Stichtag 31. Dezember 2018 rund 53,9 Prozent, das sind 2,3 Prozentpunkte mehr als im Vorjahr. Darüber hinaus wurden im Zuge von Mieterwechseln

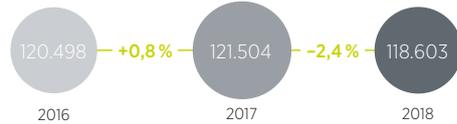
DNK 5-7  
Branchen-  
spezifische  
Ergänzung

weitere 1.025 Wohnungen modernisiert, deren Kosten aufwandswirksam erfasst wurden.

## Bestandsentwicklung

### Wohnungsbestand

Wohneinheiten



### Modernisierungen

Wohneinheiten



### Bestandszugang

Wohneinheiten



## Mietenentwicklung

### Durchschnittliche monatliche Nettokaltmiete\*

in Euro pro Quadratmeter



\*Nur Wohneinheiten.

## BESCHAFFUNG (A4)

DNK 4

Im Segment Immobilien nimmt der Konzern alle branchenüblichen Wertschöpfungsstufen wahr, die einer aktiven Bewirtschaftung von Wohnimmobilien zuzuordnen sind. Im Vergleich zu vielen Wettbewerbern verfügt VIVAWEST über einen eigenen technischen Bereich und erbringt im Zusammenhang mit Modernisierungs- und Neubaumaßnahmen erhebliche Leistungen über alle wesentlichen Leistungsphasen der HOAI (Honorarordnung für Architekten und Ingenieure) hinweg. Darüber hinaus bietet VIVAWEST über konzern-eigene Gesellschaften wohnungsnah Dienstleistungen in den vier Geschäftsfeldern Grünflächenmanagement, Handwerksdienstleistungen, Multimediaversorgung sowie Mess- und Abrechnungsdienste an. Hierdurch ist VIVAWEST im Vergleich zu vielen Wettbewerbern nicht nur in der Lage, ihren Mietern die wesentlichen Leistungen rund um das Wohnen aus einer Hand anzubieten, sondern kann auch – bedingt durch die höhere Wertschöpfungstiefe – den Qualitätsansprüchen der Kunden in besonderer Weise Rechnung tragen.

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

DNK 5-7  
Branchen-  
spezifische  
Ergänzung

Im Zuge von Modernisierungen und Neubauprojekten berücksichtigt VIVAWEST die Anforderungen aus der demografischen Entwicklung und der damit einhergehenden Nachfrage nach barrierearmen und generationsübergreifenden Wohnkonzepten. Zum Stichtag 31. Dezember 2018 waren insgesamt 8,8 Prozent des gesamten Wohnungsbestandes entweder barrierearm, schwellenlos oder rollstuhlgeeignet.

Unternehmens-  
spezifikum

## MIETENENTWICKLUNG (A3)

Infolge der Portfoliumschichtung und der aufgeführten qualitätssteigernden Investitionen, aber auch durch Mietanpassungen im Rahmen von Neuvermietungen und die Angleichung von bestehenden Mietverhältnissen an die Entwicklung der Mietspiegel ist die durchschnittliche monatliche Nettokaltmiete zum Bilanzstichtag von 5,48 Euro pro Quadratmeter im Vorjahr auf 5,65 Euro pro Quadratmeter gestiegen.

## Ökologie

**DNK 12** Vor dem Hintergrund ihrer ökologischen Verantwortung hat sich VIVAWEST die Erhöhung der Energieeffizienz, die Senkung der CO<sub>2</sub>-Emissionen, die Reduktion des Ressourcenverbrauchs und die Erprobung innovativer Produkte, Verfahren und Technologien zur umweltfreundlicheren Bestandsentwicklung als Ziele gesetzt. Die zur Zielerreichung definierten Maßnahmen finden sich im Umweltprogramm (Seite 90–91) wieder.

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

Zur Einhaltung der EMAS-Anforderungen hat die Geschäftsführung der Vivawest GmbH sieben Leitlinien festgelegt, die ein ressourcen- und umweltschonendes Verhalten im gesamten Konzern sicherstellen. Diese Leitlinien werden gemäß der EMAS-Systematik als „Umweltpolitik“ bezeichnet. Über ein Management-Review lässt die Konzerngeschäftsführung jährlich die Funktionsweise des Umweltmanagementsystems intern prüfen. Ergänzend wird die Erreichung der ökologischen Ziele jährlich über einen externen Gutachter im Rahmen eines Umweltmanagement-Audits geprüft. Die daraus resultierenden Ergebnisse werden in einer Umwelterklärung veröffentlicht. In diesem Rahmen werden Umweltaspekte standardmäßig in Bezug auf Risiken analysiert und bewertet. Die Ergebnisse fließen jährlich im Zuge der Risikoinventur in das interne Risikomanagement von VIVAWEST ein. Insgesamt sind keine ökologischen Risiken bekannt, die nennenswerte Auswirkungen auf die Umwelt oder bestandsgefährdende Auswirkungen auf den Konzern haben.

Die positive Wirkung der Umweltaktivitäten von VIVAWEST spiegelt sich in den Entwicklungen der ökologischen Kennzahlen wider. Zudem konnten zahlreiche Maßnahmen des Umweltprogramms 2018 erfolgreich abgeschlossen werden oder werden im Umweltprogramm 2019 konsequent fortgeführt.

### 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, Flächen und Baustoffe dar. Während der Verbrauch der erstgenannten Ressourcen im Einzelnen bewertet wird, können über den Verbrauch von Baustoffen aktuell nur bedingt Angaben gemacht werden, so dass dieser Verbrauchswert nicht aufgeführt wird. Der Verbrauch von Energie und Treibstoffen wird unter den Kriterien B4 und B5 dargelegt.

Der Frischwasserverbrauch an den Verwaltungsstandorten belief sich im Berichtsjahr auf 11.719 Kubikmeter. Der deutliche Anstieg des absoluten Frischwasserverbrauchs um 17,2 Prozent im Vergleich zum Vorjahr ist auf Einmal-effekte zurückzuführen, die aus der Inbetriebnahme des neuen Verwaltungsgebäudes und einem Rohrbruch an der Hauptwasserleitung des bestehenden Verwaltungsgebäudes am Campus Nordstern resultieren. Ein weiterer Grund ist der Wechsel von Beschäftigten aus bisher angemieteten Bürogebäuden am Campus Nordstern in das neue, eigene Verwaltungsgebäude, da für angemietete Büroflächen der Frischwasserverbrauch nicht berücksichtigt wird. Eine standortbezogene Aufschlüsselung des Frischwasserverbrauchs steht in der aktuellen Umwelterklärung zur Verfügung.

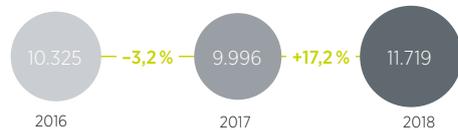
**DNK 11**

**GRI  
SRS-301-1**

**GRI  
SRS-303-3**

GRI  
SRS-301-1**Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen****Frischwasserverbrauch\***

in Kubikmeter



\*Nur eigene Verwaltungsgebäude

**Bebaute Grundstücksfläche**

in Millionen Quadratmeter

**Versiegelungsgrad**

in Prozent



VIVAWEST bewirtschaftete zum Stichtag 31. Dezember 2018 rund 22,6 Millionen Quadratmeter bebaute Grundstücksfläche. Für die Bewertung der Inanspruchnahme von Fläche als Ressource ist der Versiegelungsgrad ein wichtiger Indikator. Durch Maßnahmen zur Regenwasserversickerung und Regenwassernutzung (341.044 Quadratmeter) oder Dachbegrünung (72.621 Quadratmeter) wirkt VIVAWEST nicht nur in Neubaugebieten, sondern auch in bestehenden Quartieren einer zunehmenden Flächenversiegelung entgegen und trägt so zum Erhalt der Biodiversität in den Quartieren bei. Im Berichtsjahr weisen VIVAWEST-eigene Flächen einen Versiegelungsgrad von insgesamt 15,3 Prozent auf. Damit reduzierte sich der Versiegelungsgrad im Vergleich zum Vorjahr deutlich um 1,7 Prozentpunkte. Dies liegt vorrangig in der Portfolioumschichtung begründet, da in 2018 mit dem Verkauf eines größeren Immobilienpaketes eher dicht bebaute Flächen veräußert wurden.

**ABFALLAUFKOMMEN (B2)**

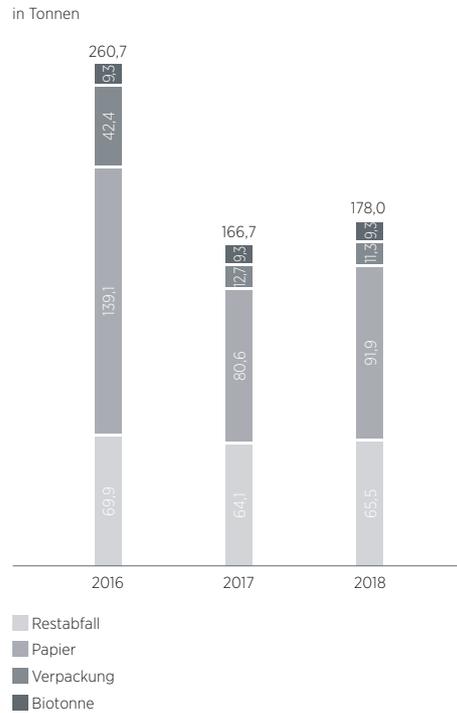
Das Abfallaufkommen wird nur an den Verwaltungsstandorten erfasst und betrug im Berichtsjahr 178 Tonnen. Durch die Erhöhung der Wertstofftrennung an den Standorten Bergmannsglückstraße (BMG) 30 und 35 konnte das Restabfallaufkommen standortbezogen um 21,0 Prozent reduziert werden. Demgegenüber steht eine Ausweitung des absoluten Restabfallaufkommens um 50,0 Prozent am Campus Nordstern. Dieser Anstieg ist zum einen auf den Wechsel von Beschäftigten aus bisher angemieteten Bürogebäuden am Campus Nordstern in das neue, eigene Verwaltungsgebäude zurückzuführen, da für angemietete Büroflächen der Ressourcenverbrauch nicht berücksichtigt wird. Zum anderen haben die mit Fertigstellung des neuen Verwaltungsgebäudes einhergehenden Umzüge zu dem erhöhten Papierabfall von 14,0 Prozent geführt. Im Ergebnis ist standortübergreifend ein Anstieg des gesamten Abfallaufkommens um 6,8 Prozent im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen. Eine standortbezogene Aufschlüsselung des Restabfallaufkommens kann der aktuellen Umwelterklärung entnommen werden.

Die Menge der produktionsbedingten Abfälle im Segment Immobiliendienstleistungen, welche jedoch auftragsbedingt hohen Schwankungen unterliegen kann, betrug im Berichtsjahr rund 7.891 Tonnen. Das Abfallaufkommen auf den Baustellen wird nicht erfasst und kann deshalb nicht ausgewertet werden.

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

GRI  
SRS-306-2

### Abfallaufkommen in den eigenen Verwaltungsgebäuden

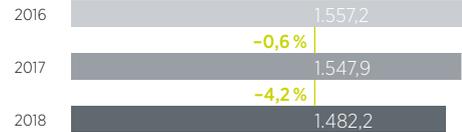


in 2018 die Energieintensität im Vergleich zum Vorjahr um weitere 3,1 Prozent reduziert. Damit zeigt sich, dass die umgesetzten Maßnahmen greifen, die aus der Energetischen Positionierung VIVAWEST abgeleitet wurden.

### Energieverbrauch im Wohnungsbestand\*

#### Energieverbrauch

in Gigawattstunden



GRI  
SRS-301-1

#### Energieintensität

in Kilowattstunden pro Quadratmeter AN-Fläche



\*Heizenergie gemäß Energieausweisen (Bedarfs- und Verbrauchsausweise)  
Die Datengrundlage für die Ermittlung der Werte wurde 2018 geändert. Zur Sicherstellung der Vergleichbarkeit wurden die Daten der Vorjahre angepasst.

### GRI SRS-302-4 ENERGIEVERBRAUCH

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

#### AUSSERHALB DER ORGANISATION (B4)

Im Sinne der Energiewende strebt VIVAWEST an, den Verbrauch an Heizenergie durch die Mieter zu senken. Aufgrund vielfältiger Maßnahmen – vorwiegend energetische Modernisierungen, Erneuerungen von veralteten Heizanlagen und Optimierungen bestehender Heizanlagen – konnte in den letzten Jahren der Energieverbrauch kontinuierlich gesenkt werden. Mit einem Heizenergieverbrauch von rund 158 Kilowattstunden pro Quadratmeter wurde

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

#### INNERHALB DER ORGANISATION (B5)

Für die Verwaltungsstandorte ermittelt VIVAWEST sowohl den Verbrauch der Heizenergie als auch den Stromverbrauch. Der Energieverbrauch insgesamt ist im Vorjahresvergleich um 16,9 Prozent angestiegen. Diese negative Entwicklung der absoluten Werte ist

GRI  
SRS-302-1

auf das neue, eigene Verwaltungsgebäude am Campus Nordstern und den damit einhergehenden erhöhten absoluten Energiebedarf zurückzuführen. Die Veränderung der Energieintensität je Quadratmeter Bürofläche fällt im Vergleich deutlich geringer aus. Die dennoch zu verzeichnende Erhöhung um 2,2 Prozent im Vorjahresvergleich ist ein Sondereffekt, der aus der Inbetriebnahme des neuen Verwaltungsgebäudes am Campus Nordstern resultiert.

### Energieverbrauch in den eigenen Verwaltungsgebäuden\*

GRI  
SRS-301-1

#### Energieverbrauch

in Megawattstunden



#### Energieintensität

in Kilowattstunden pro Quadratmeter Bürofläche



\*Tatsächlicher Heizenergie- und Stromverbrauch

Der Fuhrpark von VIVAWEST umfasste im Berichtsjahr 846 mit Diesel oder Benzin betriebene Fahrzeuge. Darunter waren ähnlich wie im Vorjahr 276 Dienstwagen und eine Vielzahl verschiedener LKW, Einsatz- und Baufahrzeuge. Letztere kommen vor allem im Segment Immobiliendienstleistungen zum Einsatz. Zur Reduktion des Treibstoffverbrauchs werden hier kontinuierlich Maßnahmen zur Optimierung der EDV-gestützten Disposition von Monteuren und der Routenplanung vorgenommen. Zudem erfolgte im Berichtsjahr ein Umstieg auf kleinere Einsatzfahrzeuge. Mitarbeiter der operativen Bereiche erhielten Schulungen zum

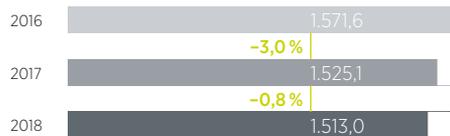
effizienten Fahren. So konnte letztlich trotz Vergrößerung des Fuhrparks um 6,1 Prozent eine Reduktion des Treibstoffverbrauchs um 0,8 Prozent realisiert werden.

### Energieverbrauch im Fuhrpark

GRI  
SRS-301-1

#### Treibstoffverbrauch

in Tausend Liter



### KLIMARELEVANTE EMISSIONEN

DNK 13

Im Themenfeld klimarelevante Emissionen erachtet VIVAWEST vorrangig die CO<sub>2</sub>-Emissionen im Gebäudebestand als wesentliches Kriterium. Zur Senkung der CO<sub>2</sub>-Emissionen setzt VIVAWEST aber auch im Fuhrpark zahlreiche Maßnahmen um und behält sonstige klimarelevante Emissionen stets im Blick.

#### CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN IM GEBÄUDEBESTAND (B6)

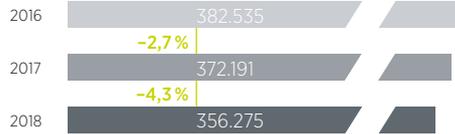
Für die Berechnung der CO<sub>2</sub>-Emissionen werden die Energiewerte aus den vorliegenden Energieausweisen (Verbrauchs- und Bedarfsausweise) und die gemäß GEMIS vorgegebenen Emissionsfaktoren herangezogen. Im gesamten Wohnungsbestand wurde gemäß dieser Berechnungsgrundlage im Berichtsjahr ein CO<sub>2</sub>-Ausstoß von absolut 356.275 Tonnen in 2018 verursacht. Das entspricht einer Reduktion um 4,3 Prozent im Vorjahresvergleich. Dies ist, neben den zahlreichen Maßnahmen zur Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen zu einem großen Teil auch in dem zum Vorjahr vergleichsweise geringeren Wohnungsbestand begründet, welcher aus dem Verkauf eines Immobilienpakets mit 3.788 energetisch eher schlechteren Wohn- und Gewerbeeinheiten resultiert.

GRI  
SRS-305-2

Die Verwaltungsstandorte weisen mit 700 Tonnen CO<sub>2</sub>-Ausstoß in 2018 eine Reduzierung von 5,6 Prozent auf.

GRI  
SRS-305-5**CO<sub>2</sub>-Emissionen im Gebäudebestand****CO<sub>2</sub>-Emissionen im Wohnungsbestand\***

in Tonnen



\*Die Datengrundlage für die Ermittlung der Werte wurde in 2018 geändert. Zur Sicherstellung der Vergleichbarkeit wurden die Daten der Vorjahre angepasst.

**CO<sub>2</sub>-Emissionen der Verwaltungsgebäude**

in Tonnen

DNK 5-7  
Branchen-  
spezifische  
Ergänzung**CO<sub>2</sub>-Intensität des Gebäudebestandes****CO<sub>2</sub>-Intensität des Wohnungsbestandes\***

in Kilogramm pro Quadratmeter Wohnfläche

**CO<sub>2</sub>-Emissionen der Verwaltungsgebäude**

in Kilogramm pro Quadratmeter Bürofläche



\*Die Datengrundlage für die Ermittlung der Werte wurde in 2018 geändert. Zur Sicherstellung der Vergleichbarkeit wurden die Daten der Vorjahre angepasst.

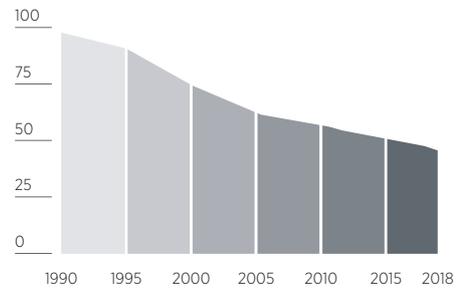
DNK 5-7  
Branchen-  
spezifische  
Ergänzung

Von 1990 bis Ende 2018 konnten im Wohnungsbestand die CO<sub>2</sub>-Emissionen insbesondere durch energetische Modernisierungen, die Erneuerung veralteter Heizanlagen, den Abriss von energetisch schlechter Bausubstanz und den Neubau energieeffizienter Gebäude um 402.163 Tonnen reduziert werden. Dies

entspricht einer Reduzierung der relativen CO<sub>2</sub>-Emissionen je Quadratmeter Wohn- und Nutzfläche von 53,3 Prozent. Die von der Bundesregierung im Klimaschutzplan 2050 geforderte Reduzierung von 67,0 Prozent bis 2030 im Sektor Gebäude ist für VIVAWEST mit dem auferlegten Ziel, die CO<sub>2</sub>-Emissionen um durchschnittlich 2 Prozent pro Jahr zu senken, realistisch erreichbar.

**Entwicklung der CO<sub>2</sub>-Emissionen seit 1990****CO<sub>2</sub>-Emissionen im Wohnungsbestand**

in Kilogramm pro Quadratmeter Wohnfläche



Heizenergiebedarf

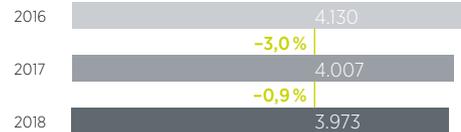
Die Berechnungsgrundlage für die CO<sub>2</sub>-Emissionen wurde in 2018 geändert. Zur Sicherstellung der Vergleichbarkeit wurden die Daten der Vorjahre angepasst.

**CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN IM FUHRPARK (B7)**

Für den Fuhrpark ergibt sich für das Berichtsjahr ein CO<sub>2</sub>-Ausstoß von 3.973 Tonnen. Die Reduktion des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes um 0,9 Prozent liegt in der zuvor beschriebenen Reduktion des Treibstoffverbrauchs begründet.

GRI  
SRS-305-1**CO<sub>2</sub>-Emissionen im Fuhrpark****CO<sub>2</sub>-Emissionen**

in Tonnen

GRI  
SRS-305-5

GRI  
SRS-305-3

**SONSTIGE KLIMARELEVANTE EMISSIONEN (B8)**  
Weitere klimarelevante Emissionen der selbst betriebenen Feuerungsanlagen aller Verwaltungsstandorte, wie Kohlenstoffmonoxid (CO), Stickoxide (NO<sub>x</sub>) und Schwefeldioxyde (SO<sub>x</sub>), sind verhältnismäßig gering. Im Berichtsjahr betrug der gesamte CO-Ausstoß 4,06 Kilogramm und der NO<sub>x</sub>-Ausstoß 97,24 Kilogramm. Beide Werte sind im Vergleich zum Vorjahr gesunken.

Laut Berechnungen des Institutes für Technische Chemie der Universität Hannover werden hierdurch jährlich 1.015 Kilogramm an gefährlichen Stickoxiden in der Luft neutralisiert. Dies entspricht den Emissionen von 5,6 Millionen Kilometern Fahrleistung eines durchschnittlichen Diesel-PKW der Schadstoffklasse Euro 4. In 2018 wurden die Climalife-Dachziegel nach langjährigem Einsatz auf ihre Wirksamkeit getestet und ließen keine negativen Veränderungen in Bezug auf die Neutralisierungseffekte erkennen.

GRI  
SRS-305-5

### Sonstige klimarelevante Emissionen der Verwaltungsgebäude

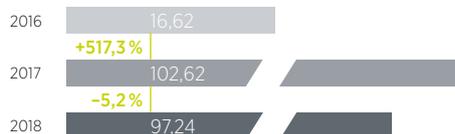
#### CO-Emissionen

in Kilogramm



#### NO<sub>x</sub>-Emissionen

in Kilogramm



#### SO<sub>x</sub>-Emissionen

in Kilogramm

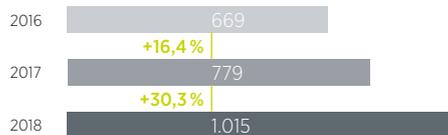
2016	0,00
2017	0,00
2018	0,00

VIVAWEST setzt im Rahmen von Modernisierungsmaßnahmen Dachziegel ein, die Luftschadstoffe neutralisieren können. Durch die Beimischung eines Katalysators in der Endbeschichtung der verwendeten Betondachsteine werden mittels Fotokatalyse Stickoxide in ungefährliche Nitrate umgewandelt. Allein in 2018 wurden 54.171 Quadratmeter Dachfläche im Bestand von VIVAWEST mit diesen sogenannten Climalife-Dachziegeln eingedeckt.

### Sonstige klimarelevante Emissionen der Wohnungsbestände

#### Neutralisierte Stickoxide durch Climalife-Dachziegel

in Kilogramm



### INNOVATIONS- UND PRODUKTMANAGEMENT DNK 10

Innovationen sind für VIVAWEST ein wesentlicher Bestandteil, um Nachhaltigkeitsthemen voranzutreiben und die Organisation sukzessive und zukunftsorientiert weiterzuentwickeln. Mit der Umsetzung der im Juni 2018 verabschiedeten Digitalisierungsstrategie ist die Implementierung eines strukturierten Innovationsmanagements verbunden, um die Innovationsfähigkeit in der eigenen Organisation zu erhöhen. Wie in der Wohnungswirtschaft üblich, werden bei VIVAWEST aber keine nennenswerten Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten mit eigenem Personal durchgeführt. Vielmehr bestehen vielfältige Netzwerkaktivitäten und Kooperationen mit Hochschulen, Branchenverbänden und Kommunen, aus denen heraus Produkt- und Prozessinnovationen auf ihre Einsetzbarkeit im betrieblichen

Alltag und auf ihre Eignung zur strategiekonformen Weiterentwicklung des Konzerns und seiner Leistungen überprüft werden. Schwerpunkte liegen hierbei in der Entwicklung von Quartieren und in der Nutzung von Neuerungen und Technologien, welche auf die Steigerung der Energieeffizienz und damit auf die Senkung von CO<sub>2</sub>-Emissionen gerichtet sind.

#### INNOVATIONS- UND PRODUKT-MANAGEMENT (B9)

Im Rahmen von Feldversuchen und Pilotprojekten zu unterschiedlichen Themen erfolgt ein systematisches Monitoring, um aus den Erkenntnissen Handlungsempfehlungen für den generellen Einsatz von neuen Produkten in den Wohnungsbeständen ableiten zu können. In 2018 standen vor allem Produkte zur Verbesserung des Raumklimas und der Raumhygiene, der Einsatz von E-Ladesäulen sowie von lieferdienstunabhängigen Paketkastenanlagen und die Vorbereitung umfänglicher Smart Home-Projekte im Fokus der Betrachtungen.

Seit drei Jahren legt die Arbeitsgruppe Technische Produktentwicklung/Standards Bauteile fest, die als Standard von VIVAWEST und ihren technischen Dienstleistern im Rahmen von Neubauten, Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen verpflichtend zu verwenden sind. Hierbei wurden alle wesentlichen und in der Regel sichtbaren Bauteile berücksichtigt. Unterschieden werden dabei drei Varianten: So wird die Ausstattungslinie „Komfort“ vorwiegend im Rahmen von Instandsetzungen und Modernisierungen angewendet, während die Ausstattungslinien „Premium“ und „Hochwertiger Neubau“ ausschließlich im

Neubau eingesetzt werden. Somit ist gewährleistet, dass die bei VIVAWEST eingesetzten Produkte nach einem vorgegebenen Kriterienkatalog ausgewählt werden. Dieser berücksichtigt insbesondere die Qualität, die Langlebigkeit, die Verfügbarkeit am Markt und eine ökologische Bewertung. Zukünftig soll der Bauteilkatalog auf ausgewählte Produkte der Gebäudetechnik ausgeweitet werden.

Seit 2016 engagiert sich VIVAWEST zusammen mit der RAG Montan Immobilien, Essen, in dem Zukunftsprojekt „Glückauf Nachbarn – Modellquartier Integration“. Zum Start des Projektes hatten Experten unterschiedlicher Disziplinen in einer „Denkfabrik“ Thesen dafür entwickelt, wie Integration im Quartier gelingen kann. Als Beispiele wurden aus dem Bestand von VIVAWEST das Quartier Duisburg-Vierlinden mit seinen Bergarbeiterwohnungen sowie aus dem Bestand der RAG Montan Immobilien die noch zu entwickelnde Fläche des 2012 stillgelegten Bergwerks West (ehemals Friedrich-Heinrich) in Kamp-Lintfort herangezogen. Entwickelt wurde eine Toolbox mit vielen Umsetzungsideen, die gleichermaßen Vielfalt, Zusammenhalt und Lebensqualität vor Ort stärken. Die Ergebnisse, welche auf andere Quartiere übertragbar sind, wurden in 2018 im Rahmen eines Symposiums der interessierten Öffentlichkeit auf dem UNESCO-Welterbe Zollverein vorgestellt.

Ebenfalls in 2016 startete im Segment Immobiliendienstleistungen das strategisch wichtige Projekt „DGM Feldtest 400“, dessen Fokus auf der Erprobung eines digitalen Gebäudemanagementsystems liegt (siehe auch Nachhaltigkeitsprogramm). Insgesamt

wurden in diesem Zusammenhang rund 400 Gebäude mit einer Technik zur zentralen Heizanlagenüberwachung und -steuerung ausgestattet. Im Rahmen des Projektes wurden die Funktionalitäten des Systems geprüft sowie definierte Dienste und Anwendungen getestet. Der Vorteil für die Mieter liegt insbesondere in einer nutzerorientierten und effizienteren Energieversorgung. Zudem ist eine bessere technische Betreuung der Immobilien durch die Dienstleistungsunternehmen des Konzerns möglich.

**DNK 13** Der Einsatz regenerativer Energien hat bei VIVAWEST Tradition. An geeigneten Standorten setzt VIVAWEST bereits seit 1991 Solarthermie ein. Mit ihrer 2008 in Gelsenkirchen-Schaffrath errichteten Photovoltaik-Anlage ist VIVAWEST Besitzerin einer der größten Solarsiedlungen in Deutschland. Auch andere Formen der Nutzung regenerativer Energien werden bei VIVAWEST eingesetzt und erprobt, wie zum Beispiel Blockheizkraftwerke, Brennstoffzellen oder Wärmepumpen mit unterschiedlichen Energiequellen. Letztere umfassen sogar einen Latentwärmespeicher in Form eines Eisspeichers.

Die geplanten Pilotprojekte für 2019 können dem Nachhaltigkeits- bzw. Umweltprogramm entnommen werden (Seite 90–92).

## Soziales

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

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

### Arbeitgeberattraktivität

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

### CHANCENGERECHTIGKEIT

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

**DNK 15**

**GRI** MITARBEITERVIELFALT (C1)  
**SRS-405-1**

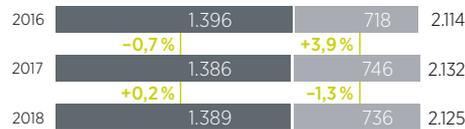
Ende 2018 waren bei VIVAWEST 2.125 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt, darunter 110 Auszubildende. Der Frauenanteil im Konzern ist mit 34,6 Prozent zwar geringer als der Männeranteil, dies lässt sich aber vor allem durch die handwerklich geprägten Geschäftsfelder im Segment Immobiliendienstleistungen erklären. Im Segment Immobilien arbeiten annähernd gleich viele Frauen und Männer. In Bezug auf die Führungskräfte sind 16,5 Prozent weiblich und 83,5 Prozent männlich.

Der Anteil der Schwerbehinderten, die im Konzern beschäftigt sind, liegt mit 9,0 Prozent deutlich über der gesetzlichen Vorgabe von 5,0 Prozent.

### Mitarbeitervielfalt

#### Belegschaft

Mitarbeiter/-innen\*

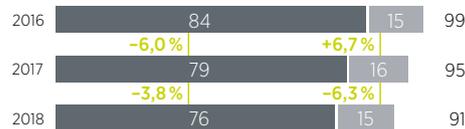


\*Inklusive Auszubildenden, Führungskräften und Geschäftsführungen der operativen Einheiten

■ männlich ■ weiblich

#### Führungskräfte

Anzahl\*

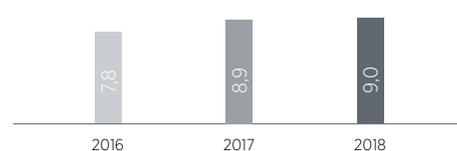


\*Erste und zweite Führungsebene des Konzerns (inklusive Geschäftsführungen der operativen Einheiten)

■ männlich ■ weiblich

#### Schwerbehindertenquote

in Prozent



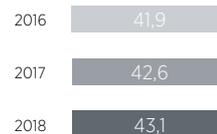
Das Durchschnittsalter der Beschäftigten im Konzern nimmt stetig zu. Um den Folgen der demografischen Entwicklung entgegenzuwirken, wurden in den einzelnen Gesellschaften eigene Tarifverträge zur Demografie abgeschlossen, in deren Fokus altersgerechte Arbeitsbedingungen und die Gesundheit sowie die Beschäftigungsfähigkeit stehen. Unabhängig davon haben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch die gesetzliche Neuregelung zum abschlagsfreien Renteneintritt nach 45 Beitragsjahren in Anspruch genommen. In Ergänzung dazu wird durch den Tarifvertrag Langzeitkonten im Segment Immobilien die Möglichkeit eröffnet, Urlaubstage sowie Gehaltsbestandteile anzusparen und in eine längere Freistellung während des Beschäftigungsverhältnisses oder vor Eintritt in die Rente umzuwandeln.

**DNK 16**

### Altersgruppen

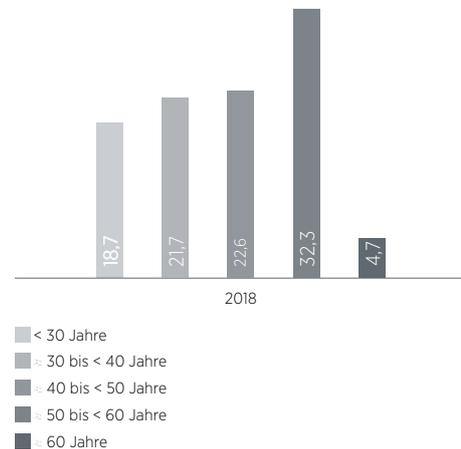
#### Durchschnittsalter

in Jahren



#### Altersgruppen\*

in Prozent



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

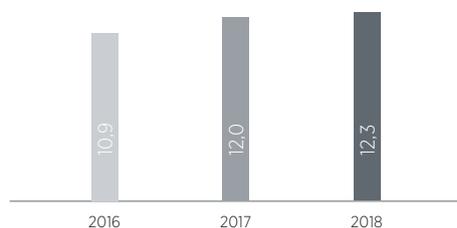
## BERUF UND FAMILIE (C2)

Um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu ermöglichen, ergreift VIVAWEST vielfältige Maßnahmen. Die Basis hierfür bilden die Regelungen zur flexiblen Arbeitszeit- und Arbeitsortgestaltung. Mit 176 verschiedenen Teilzeitmodellen geht das Unternehmen auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Beschäftigten ein. Derzeit nutzen 12,3 Prozent der Konzernbelegschaft – 0,3 Prozentpunkte mehr als im Vorjahr – die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung. Ergänzend wird eine konzernweite Kinderbetreuung sowohl in den Ferien als auch kurzfristig im Fall von allgemeinen Betreuungsempfängern angeboten.

### Beruf und Familie

#### Mitarbeiter/-innen in Teilzeit

in Prozent



## GLEICHBEHANDLUNG (C3)

Es ist das erklärte Ziel von VIVAWEST, keinen Mitarbeiter, Stellenbewerber, Kunden oder Geschäftspartner aus Gründen der Rasse oder wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder der Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität zu benachteiligen oder zu begünstigen. Alle Beschäftigten haben bei ihrer Geschäftstätigkeit die Rechte und herkunftsspezifischen sowie kulturellen Unterschiede eines jeden Einzelnen zu respektieren. Jede Führungskraft ist mit ihrem eigenen

Verhalten Vorbild und hat für ein diskriminierungs- und belästigungsfreies Arbeitsumfeld zu sorgen. Dies ist im Verhaltenskodex für Geschäftsverkehr, Ethik und Compliance festgeschrieben, der für alle Beschäftigten von VIVAWEST verbindlich ist.

Im Geschäftsjahr 2017 hat VIVAWEST sowohl die Charta der Vielfalt als auch die Charta der Gleichstellung unterzeichnet, die beide ein öffentliches Bekenntnis für die Förderung von Vielfalt und gleiche berufliche Entwicklungschancen in Unternehmen sind.

In 2018 wurden wie in den Vorjahren keine Verstöße gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) bekannt.

GRI  
SRS-406-1

## QUALIFIZIERUNG

Damit der Konzern wettbewerbsfähig bleibt, nimmt VIVAWEST 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 Aufgabenerledigung notwendig sind. Dies gilt über alle Funktionsbereiche und Hierarchieebenen hinweg. Im Zuge ihrer Digitalisierungsstrategie hat VIVAWEST vier Handlungsfelder zur Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation definiert. Hierzu zählt unter anderem die Entwicklung von Mitarbeiterkompetenzen und des Digital Leadership, das heißt der Aufbau neuer und die Weiterentwicklung bestehender (digitaler) Kompetenzen von allen Beschäftigten und die Anpassung des Führungsverständnisses sowie der Führungskompetenzen an eine zunehmend digitalisierte Welt.

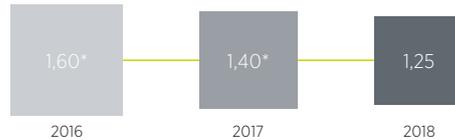
DNK 16

**GRI SRS-404-1** FORT- UND WEITERBILDUNG (C4)  
 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 Berichtsjahr wurden im Konzern durchschnittlich 1,25 Fort- und Weiterbildungstage pro Mitarbeiterin und Mitarbeiter durchgeführt. Die im Folgenden beschriebenen Maßnahmen zur Entwicklung von Führungskräften sind in dieser Zahl nicht enthalten.

### Fort- und Weiterbildung

#### Fort- und Weiterbildungstage

Seminarstage pro Mitarbeiter/-in



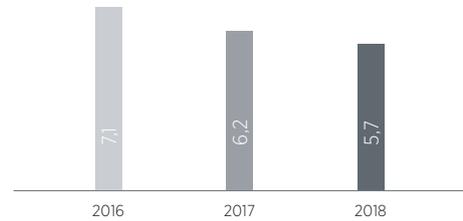
\*Angaben beziehen sich ausschließlich auf das Segment Immobilien. Angaben für den Konzern sind erst seit 2018 möglich.

**DNK 14-16** AUSBILDUNG (C5)  
**Branchen-** Der Konzern weist eine Ausbildungsquote von 5,7 Prozent auf. Eine fachgerechte und gezielte  
**spezifische** Ausbildung kann bei VIVAWEST in 14 verschiedenen Berufsbildern absolviert werden. Dazu  
**Ergänzung** zählen sowohl kaufmännische als auch handwerkliche Berufe. Um möglichst vielen jungen Menschen auch im Anschluss an ihre Ausbildung eine berufliche Perspektive bieten zu können sowie dem sich abzeichnenden demografischen Wandel und Fachkräftemangel frühzeitig entgegenzuwirken, übernimmt VIVAWEST grundsätzlich alle Absolventen unbefristet.

### Ausbildung

#### Ausbildungsquote

in Prozent



#### FÜHRUNGSKRÄFTEENTWICKLUNG (C6)

Die Führungskräfteentwicklung ist bei VIVAWEST ein wichtiger Bestandteil der Personalstrategie mit dem Ziel, Führungskräfte, Nachwuchskräfte und Schlüsselkräfte für ihre Aufgaben zu qualifizieren und auf die künftigen Anforderungen vorzubereiten. Das Immobilien-KOLLEG, das 2014 entwickelt wurde, hat sich als ein fester Bestandteil der Personal- und Führungskräfteentwicklung im Konzern etabliert. Unter Beteiligung der Führungskräfte und Einbindung der betrieblichen Mitbestimmung wurde in 2017 das nächste Programm für Potenzial- und Leistungsträger im Konzern gestartet. Insgesamt zwölf Junioren und zehn Nachwuchskräfte aus dem Konzern werden über zwei Jahre gezielt in kleinen Gruppen fachlich-methodisch gefördert.

Ergänzend hierzu gibt es weitere Formate, wie das ManagementFORUM, die Führungswerkstatt und den FührungskräfteDIALOG, die der gezielten Führungskräfteentwicklung dienen. In 2018 wurden insgesamt sechs Führungskräfteveranstaltungen durchgeführt.

**DNK 16 GESUNDHEIT UND ARBEITSSICHERHEIT**

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

**DNK 15 GESUNDHEITSFÖRDERUNG (C7)**

In Zusammenarbeit mit der betrieblichen Mitbestimmung wird das Thema Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagement als strategisches Handlungsfeld in der Personalarbeit des Konzerns vorangetrieben. Zur ganzheitlichen Koordination und Steuerung der Maßnahmen zur Gesundheitsförderung und Prävention gibt es bei VIVAWEST den Fachbereich Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagement (GBM) im Bereich Personal/Führungskräfte.

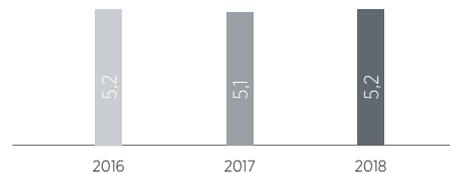
Ein ganzheitliches Konzept mit dem Titel VIVAfit dient der Sicherstellung eines effektiven Angebots zur Gesundheitsförderung. Seit 2016 werden sukzessive neue, bedarfsgerechte Angebote aufgesetzt, die die Gesundheit der Beschäftigten fördern sollen. In 2018 gehörten hierzu vor allem Vorsorgeuntersuchungen für Beschäftigte an Bildschirmarbeitsplätzen, die Einführung eines VIVAfit-Raumes im neuen Verwaltungsgebäude am Campus Nordstern, ein spezielles VIVAfit-Menü in den Kantinen, interaktive VIVAfit-Wände mit Informationen zu praktischen Bewegungsübungen, zu einfachen und gesunden Rezepten und zu speziellen Nahrungsmitteln sowie ein Portal als Online-Wegweiser durch die Gesundheitsangebote von VIVAWEST.

Gesundheits- und Sicherheitsthemen werden in einer Vielzahl unterschiedlicher Betriebsvereinbarungen behandelt. Exemplarisch können hierfür die beiden Betriebsvereinbarungen für Telearbeit und für Mobiles Arbeiten genannt werden.

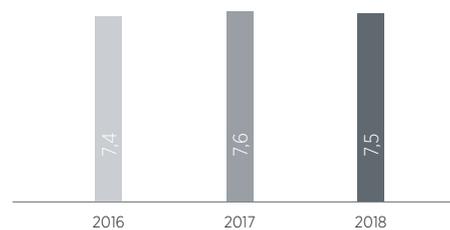
GRI  
SRS-403-4

**Gesundheitsförderung****Krankenquote ohne Langzeitkranke**

in Prozent

**Krankenquote mit Langzeitkranken**

in Prozent



GRI  
SRS-403-10

**ARBEITSSICHERHEIT (C8)**

Die Arbeitssicherheit hat insbesondere im Segment Immobiliendienstleistungen einen hohen Stellenwert, da hier ein Großteil der Belegschaft körperliche Tätigkeiten ausführt und deutlich höheren Unfallgefahren ausgesetzt ist. Um hohe Sicherheitsstandards und eine umfassende Prävention mit vertretbarem Aufwand umzusetzen, ist es erforderlich, den Arbeitsschutz gezielt zu planen, zu organisieren sowie systematisch und konsequent zu steuern. Ein aktives Arbeitsschutzmanagementsystem (AMS) schafft deshalb sichere Arbeitsbedingungen und fördert die Gesundheit der Beschäftigten. Die Unfallhäufigkeit ist im Vorjahresvergleich um 5,6 Prozent angestiegen, dies entspricht einem absoluten Anstieg um zwei Unfälle. Keiner der Unfälle hat jedoch schwere Folgen mit sich gebracht.

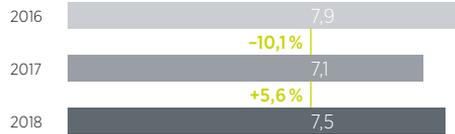
DNK 15

GRI  
SRS-403-9

## Arbeitssicherheit

### Unfallhäufigkeit

Anzahl\*



\*Berechnet auf 1 Million Arbeitsstunden.

## ARBEITNEHMERBELANGE

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

### DNK 8 ANREIZSYSTEME (C9)

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

GRI  
SRS-102-35

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

Darüber hinaus gibt es für die Bereichsleitungen im Segment Immobilien, für die Geschäftsführungen im Segment Immobiliendienstleistungen sowie für die Konzerngeschäftsführung ein Long-Term-Incentive-Programm (LTI) zur Bindung und Motivation der oberen Führungskräfte durch Schaffung langfristig orientierter Leistungsanreize.

### ARBEITNEHMERRECHTE (C10)

DNK 14

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

Eine spezielle Förderung der Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Nachhaltigkeitsmanagement erfolgt nicht, da Nachhaltigkeit integraler Bestandteil des Geschäftsmodells ist. Im Zuge von dessen Umsetzung nehmen alle Beschäftigten automatisch Einfluss auf die Ausgestaltung von Prozessen sowie Produkten/Leistungen. Organisatorisch werden die Mitarbeiterinteressen durch die Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte im Konzernlenkungskreis Nachhaltigkeit dauerhaft vertreten.

Darüber hinaus fand im September 2018 die zweite Mitarbeiterbefragung im Vivawest-Konzern statt, zu der alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Auszubildenden eingeladen waren. Die hohe Verbundenheit der Beschäftigten mit VIVAWEST hat sich in einer sehr hohen Beteiligungsquote von 93 Prozent gezeigt. Erstmals sind in einem neu entwickelten Arbeitszufriedenheitsindex die Bewertungen der Mitarbeiter in Bezug auf ihre Arbeitsbedingungen, die Kommunikation, die Führung, den Umgang mit gesundheitlichen Belastungen sowie ihre Vergütungsbestandteile eingeflossen.

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

DNK 14-16  
Branchen-  
spezifische  
Ergänzung

#### MITARBEITERFLUKTUATION (C11)

Die besondere Attraktivität von VIVAWEST als Arbeitgeber spiegelt sich in der immer noch geringen Mitarbeiterfluktuation und der langen durchschnittlichen Betriebszugehörigkeit wider. Nur 2,3 Prozent der Beschäftigten haben in 2018 den Konzern verlassen. Die Mitarbeiterfluktuationsquote in Deutschland ist mit über 10 Prozent deutlich höher. Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit liegt bei über 15 Jahren. Auch die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung zeigen, dass mit konzernweit 74 Prozent das Commitment der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu VIVAWEST stark ausgeprägt ist.

#### Mitarbeiterfluktuation

##### Mitarbeiterfluktuation

in Prozent



##### Betriebszugehörigkeit

in Jahren



#### Kunden und Gesellschaft

VIVAWEST übernimmt gegenüber ihren Kunden und der Gesellschaft – insbesondere in der Region – eine hohe Verantwortung. Der Fokus aller Bemühungen liegt auf der Erfüllung der Kundenbedürfnisse, denn VIVAWEST will sich 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 eine monatliche CRM-Berichterstattung, während das gesellschaftliche Engagement vor allem über die gemeinnützige Vivawest Stiftung gGmbH gesteuert wird.

#### PRODUKTVERANTWORTUNG

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

#### NEBENKOSTEN (D1)

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

Durch eine effektive und effiziente Bestandsbewirtschaftung und als integrierter Konzern, der wohnungsnah Leistungen aus einer Hand erbringt, ist VIVAWEST stets bestrebt, die Betriebskosten gering zu halten. Im Geschäftsjahr betragen die monatlichen Betriebskosten durchschnittlich 1,85 Euro pro Quadratmeter. Die Erhöhung um 2,2 Prozent im Vergleich zum Vorjahr ist auf erhöhte Gebäudeversicherungskosten, den witterungsbedingten Anstieg des Winterdienstes und die Ausweitung der Gebäudereinigung zurückzuführen.

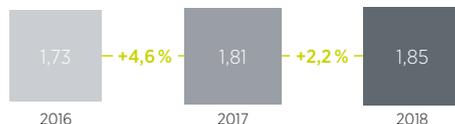
Über die Höhe des Heizenergieverbrauchs entscheidet vor allem das Nutzungsverhalten der Mieter. Dennoch versucht VIVAWEST mit vielfältigen Maßnahmen, die Kosten für den Verbrauch der Heizenergie zu senken (siehe auch ENERGIEVERBRAUCH AUSSERHALB DER ORGANISATION (B4)). Die durchschnittlichen monatlichen Heizkosten lagen 2018 bei 0,79 Euro pro Quadratmeter und damit 1,3 Prozent unter dem Vorjahreswert.

Unternehmens-  
spezifikum

## Nebenkostenentwicklung

### Durchschnittliche monatliche Betriebskosten

in Euro pro Quadratmeter



### Durchschnittliche monatliche Heizkosten

in Euro pro Quadratmeter



GRI  
SRS-301-1

## KUNDENGESUNDHEIT UND -SICHERHEIT (D2)

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

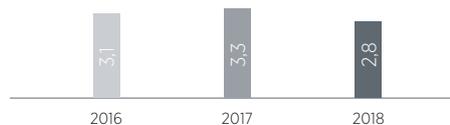
## KUNDENZUFRIEDENHEIT UND -BINDUNG (D3)

VIVAWEST ist in hohem Maße kundenorientiert und bietet ihren Kunden einen guten Service an. Ein wichtiger Indikator zur Messung der Kundenzufriedenheit ist die Beschwerdequote, welche bisher jedoch nur im Segment Immobilien zentral ausgewertet wird. Die Beschwerdequote ist mit 2,8 Prozent auf einem sehr niedrigen Niveau und im Vergleich zum Vorjahr um 0,5 Prozentpunkte gesunken. Zudem zeigt sich die Kundenzufriedenheit in der durchschnittlichen Mietvertragsdauer, die konstant bei über 13 Jahren liegt.

## Kundenzufriedenheit und -bindung

### (Mieter-)Beschwerdequote\*

in Prozent



\*Im Segment Immobilien

### Durchschnittliche Mietvertragsdauer

in Jahren



Um dem eigenen Anspruch der durchgängigen Kundenorientierung auch zukünftig gerecht werden zu können, führt VIVAWEST regelmäßig verschiedene Zufriedenheitsbefragungen durch, deren Ergebnisse bei Bedarf in konkrete Maßnahmen überführt werden. Beispielsweise ermittelt VIVAWEST zweimal im Jahr die Zufriedenheit der Kundencenter mit der Durchführung der Grünflächenpflege und quartalsweise die Zufriedenheit der Mieter in Bezug auf die Erledigung von Kleinreparaturen (KiM). Die KiM-Zufriedenheitsquote lag 2018 im Jahresdurchschnitt bei 95,3 Prozent. In 2018 wurde zudem erstmals eine Zufriedenheitsbefragung der Neubaukunden durchgeführt.

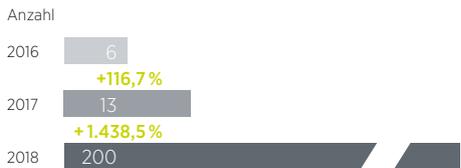
SCHUTZ DER PRIVATSPHÄRE DES KUNDEN (D4)

Aufgrund der voranschreitenden Digitalisierung und einer Vielzahl von Berichterstattungen in den Medien werden die Menschen zunehmend sensibler im Umgang mit personenbezogenen Daten. Der ungewöhnlich hohe Anstieg auf 200 Anfragen zum Thema Datenschutz in 2018 ist auf die Einführung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zurückzuführen, die zu vielen Rückfragen seitens der Mieter von VIVAWEST geführt hat.

Im Berichtszeitraum sind insgesamt drei Datenschutzverletzungen bekannt geworden, in zwei Fällen haben Mitarbeiter Arbeitsanweisungen zum Datenschutz nicht vollumfänglich eingehalten. Im dritten Fall war ein Prozess fehlerhaft aufgesetzt. Die Datenschutzbeauftragte des Konzerns hat in diesen Fällen entsprechende Maßnahmen eingeleitet, die zum Schutz der Privatsphäre der Kunden ein wiederholtes Vorkommen verhindern sollen.

Schutz der Privatsphäre des Kunden

Datenschutzanfragen



MIETERSTRUKTUR (D5)

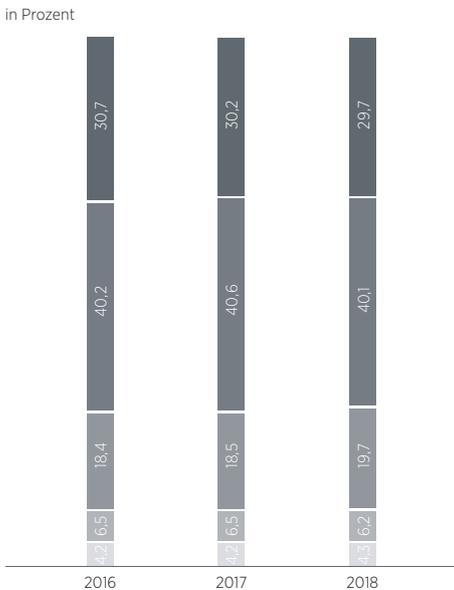
VIVAWEST bietet bezahlbaren Wohnraum, insbesondere für breite Schichten der Bevölkerung. Dies spiegelt sich auch in der Vielzahl von Nationalitäten wider, denen VIVAWEST ein Zuhause bietet. Darüber hinaus ergänzt VIVAWEST das Wohnungsangebot sukzessive um höherwertige Neubauten, die nicht nur energieeffizient,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

Mieterstruktur

Nationalitäten



Haushalte



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

DNK 18 GEMEINWESEN

VIVAWEST leistet über unterschiedliche Aktivitäten einen positiven Beitrag zum Gemeinwesen in den bewirtschafteten Quartieren der Region und nimmt ihre Verantwortung als verlässlicher Partner vor Ort wahr. Darüber hinaus beteiligt sich die Vivawest Stiftung gGmbH an zahlreichen sozialen Projekten und Initiativen zur Stärkung der Nachbarschaften in den Quartieren. Im Themenfeld Gemeinwesen werden daher die Kriterien Mieterstruktur, Entwicklung von Quartieren und das gesellschaftliche Engagement als wesentlich bewertet.

Die bewusste Segmentierung der Zielgruppen ermöglicht VIVAWEST eine Differenzierung in der Ausrichtung auf die jeweiligen Kundenbedürfnisse. In der Betrachtung der VIVAWEST-Haushalte ist die zunehmende Singularisierung bereits sichtbar. Vor dem Hintergrund der Seniorisierung der Gesellschaft und dem Rückgang dieser Zielgruppe im eigenen Bestand wird eine Intensivierung der Ausrichtung auf die besonderen Bedürfnisse der Zielgruppe Senioren zwingend erforderlich (siehe Nachhaltigkeitsprogramm).

#### Unternehmensspezifikum

#### ENTWICKLUNG VON QUARTIEREN (D6)

Bei VIVAWEST werden die Wohnquartiere im Zuge des aktiven Portfoliomanagements ganzheitlich betrachtet und bewirtschaftet, um so qualitätvollen 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 sowie ausreichende Infrastruktur- und Dienstleistungseinrichtungen sind Themen, mit denen sich das Unternehmen intensiv auseinandersetzt. Dabei achtet VIVAWEST auf die Anforderungen und Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen, bindet lokale Akteure und Partner ein und setzt auf bewährte Netzwerke im Quartier.

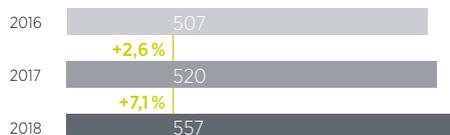
Ein Schwerpunkt des sozialen Engagements von VIVAWEST ist die Schaffung und Förderung funktionierender Nachbarschaften. Dazu tragen die derzeit 60 Gemeinschaftsräume und Nachbarschaftstreffpunkte bei, die von sozialen Trägern betrieben und von

VIVAWEST über ihre Stiftung mit finanziellen Mitteln unterstützt werden. Gefördert werden sowohl Vereine aus der Mieterschaft als auch kleine örtlich verwurzelte Träger, die mit viel Engagement und Kreativität aktiv sind und das nachbarschaftliche Miteinander stärken.

#### Entwicklung von Quartieren

##### Quartiere

Anzahl



##### Nachbarschaftstreffpunkte

Anzahl



#### GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT (D7)

Als Partner der Region engagiert sich der Konzern über das Kerngeschäft hinaus in unterschiedlichen gesellschaftlichen Bereichen. Der Fokus liegt dabei auf sozialen, kulturellen und sportlichen Engagements. Knapp 0,9 Millionen Euro fließen in die Unterstützung von Treffpunkten mit sozialen Angeboten in den Quartieren, die Förderung des Ehrenamtes, Kinderferienfreizeiten, Integrationshilfe sowie allgemeine Spenden zur Förderung funktionierender Nachbarschaften. Weitere rund 0,9 Millionen Euro fließen über Sponsoring in die Sportförderung. Hier sind vor allem der VIVAWEST-Marathon und die Radrennserie VIVAWEST-Ruhrpott Tour zu nennen, die als Breitensportveranstaltungen die Region verbinden. Die Erhöhung der Sportförderung um 17,7 Prozent im Vergleich zum Vorjahr ist auf den einmaligen und anlässlich der Einstellung

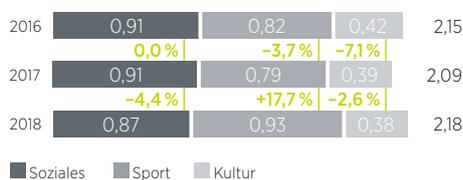
DNK 5-7  
Branchenspezifische  
Ergänzung

des deutschen Steinkohlenbergbaus durchgeführten „Glückauf-Zukunft-Lauf!“ im Rahmen der Marathonveranstaltung zurückzuführen. Diese hat nicht nur einmal mehr das Ruhrgebiet in Bewegung gebracht, sondern war ein großes Sport- und Familienfest mit der gesamten „Bergbaufamilie“, das dem historischen Wendepunkt in der Geschichte des Ruhrgebietes Rechnung getragen hat. Um das industriekulturelle Erbe der Region zu erhalten und für die Öffentlichkeit erlebbar zu machen, werden von VIVAWEST rund 0,4 Millionen Euro eingesetzt. Dazu gehören der Betrieb des Nordsterturms mit Museum 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.

#### DNK 20 GESETZES- UND RICHTLINIENKONFORMES VERHALTEN

Die Integrität von VIVAWEST ist ein wichtiges Fundament für korrektes Wirtschaften und glaubwürdiges Handeln. Daher wird die ordnungsgemäße Geschäftstätigkeit über ein Risikomanagementsystem, ein Compliance-

Managementsystem, ein Internes Kontrollsystem (IKS) sowie eine Interne Revision sichergestellt. Das Risikomanagementsystem dient der systematischen Erfassung und Bewältigung möglicher positiver (Chancen) und negativer (Risiken) Abweichungen von den gesetzten Zielen durch zukünftige externe und interne Einflüsse. Der Risikomanagementprozess ist in die bestehenden Planungs-, Steuerungs-, Kontroll- und Berichterstattungsabläufe auf allen Konzernebenen integriert. Im Compliance-Managementsystem sind alle Grundsätze und Maßnahmen zusammengefasst, die ein regelkonformes Verhalten aller Beteiligten sicherstellen und Verstöße gegen festgelegte Regeln verhindern sollen. Durch das Interne Kontrollsystem werden Vorkehrungen zur Sicherstellung von regelkonformem Verhalten geschaffen. Darüber hinaus erfolgt durch die Interne Revision eine regelmäßige Kontrolle der Organisationseinheiten und Prozesse im Unternehmen auf Ordnungsmäßigkeit.

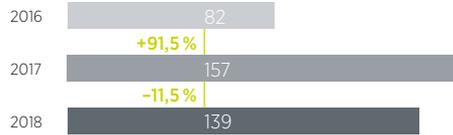
#### KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG (E1)

Im Fokus des Compliance-Managementsystems stehen unter anderem die Verhinderung von Korruption sowie das Ziel, einen fairen Wettbewerb zu gewährleisten. Bei VIVAWEST sind die intern wie extern maßgeblichen Ge- und Verbote in übergeordneten Richtlinien wie dem Verhaltenskodex für Geschäftsverkehr, Ethik und Compliance, der Richtlinie zum Umgang mit Zuwendungen und dem Lieferantenkodex dokumentiert. Zur Vertiefung der Regelwerke führt der eigens hierfür bestehende Fachbereich Compliance Präsenzschulungen durch und sensibilisiert die Beschäftigten zusätzlich über das Format „Compliance-TV“ hinsichtlich unterschiedlicher Compliance-Themen. Im Geschäftsjahr wurden insgesamt 139 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult. Die Leiterin des Fachbereichs steht als Compliance-Beauftragte für den Gesamtkonzern bei allen Compliance-relevanten Fragestellungen beratend zur Seite.

## Korruptionsbekämpfung

### Geschulte Mitarbeiter/-innen

Anzahl



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

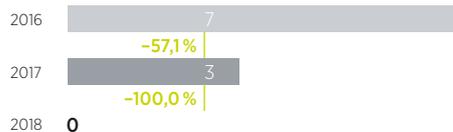
**GRI SRS-205-3** **KORRUPTIONSFÄLLE UND BUSSGELDER (E2)** In den letzten drei Jahren lagen keine bestätigten Korruptionsfälle vor und daher wurden auch keine spezifischen Maßnahmen zur Korruptionsverhinderung ergriffen. Der Erfolg der präventiven Maßnahmen zeigt sich in der sehr geringen Anzahl von Compliance-Verdachtsfällen in den vergangenen Jahren, die zwar zu entsprechenden Compliance-Prüfungen führten, von denen aber keine eine monetäre Strafe nach sich zog. Darüber hinaus sind im Jahr 2018 keine Bußgelder oder monetären Strafen für die Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften angefallen. Dementsprechend werden keine wesentlichen Risiken in diesem Zusammenhang gesehen.

**GRI SRS-419-1**

## Korruptionsfälle

### Compliance-Verdachtsfälle

Anzahl



## MENSCHENRECHTE

DNK 17

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

**MENSCHENRECHTE IN DER LIEFERKETTE (E3)** In den vorgelagerten Wertschöpfungsstufen arbeitet VIVAWEST vor allem mit regionalen Partnern zusammen. In den AGB, die von allen Vertragspartnern anerkannt werden müssen, ist geregelt, dass die oben genannten Standards sowie der von VIVAWEST aufgesetzte Verhaltenskodex für Lieferanten eingehalten werden müssen. Hier sind unter anderem Regelungen zu den Aspekten illegale Beschäftigung, Schwarzarbeit, Sicherheit und Gefahrstoffe getroffen.

**GRI SRS-412-3**

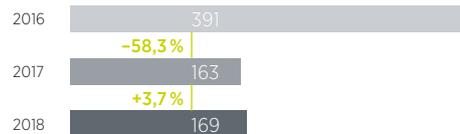
Im Rahmen des Lieferantenmanagements werden die strategischen Lieferanten regelmäßig geprüft. Im Jahr 2018 wurden insgesamt 169 strategische Lieferanten überprüft. Dies ist ein leichter Anstieg um 3,7 Prozent im Vergleich zum Vorjahr.

**GRI SRS-414-1**

## Menschenrechte in der Lieferkette

### Geprüfte Lieferanten

Anzahl



## MENSCHENRECHTSVERSTÖSSE (E4)

Im Berichtsjahr 2018 konnten, wie auch in den vergangenen Jahren, keine Menschenrechtsverstöße oder andere negative soziale Aus-

**GRI SRS-414-2**

wirkungen festgestellt werden. Im Falle des Bekanntwerdens von Menschenrechtsverstößen durch einen Lieferanten würde die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung von VIVAWEST beendet werden.

#### DNK 19 POLITISCHE EINFLUSSNAHME

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

#### MITGLIEDSCHAFTEN (E5)

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

#### SPENDEN (E6)

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

#### GRI SRS-415-1

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

## Fazit für 2018

VIVAWEST kann auf ein sehr erfolgreiches Geschäftsjahr 2018 zurückblicken. Das nachhaltige Geschäftsmodell und damit das Verständnis, Nachhaltigkeit ganzheitlich und als integralen Bestandteil der Strategie zu verstehen, zahlt sich aus. Durch das hohe Maß an Transparenz und die konsequente Umsetzung des Nachhaltigkeitsprogramms konnte VIVAWEST letztlich in allen drei Dimensionen positive Entwicklungen verzeichnen. Zudem belegte VIVAWEST bei einer von Deutschland Test in 2018 durchgeführten Studie zum Thema Nachhaltigkeit im Sektor Dienstleistungen den ersten Platz und wurde damit zu Deutschlands wertvollstem Unternehmen in der Branche gekürt. Darüber hinaus hat VIVAWEST den fünften Platz in der Liste „Juwelen der deutschen Wirtschaft“ erreicht, welche von Faktenkontor, einer PR-Beratung für Unternehmens- und Vertriebskommunikation, ermittelt wurde. Beide Studien wurden durch das Hamburgische WeltWirtschaftsinstitut (HWWI) wissenschaftlich begleitet.

### DNK 3 Nachhaltigkeitsprogramm VIVAWEST (Stand 31.12.2018)

ZIEL	MASSNAHME	BIS	STAND	ANMERKUNGEN
<b>ÖKONOMIE</b>				
Steigerung der Werthaltigkeit des Konzerns	Wertorientierte Ausrichtung aller Geschäftsfelder gemäß der Strategie VIVAWEST 2025	laufend		
	Konsequente Umsetzung des Entwicklungspfades „qualitatives Wachstum“	laufend		
	Erhöhung des Integrationsgrades im Konzern VIVAWEST	laufend		
Sicherstellung einer kontinuierlich positiven Ergebnisentwicklung	Steigerung der Erlöse unter anderem durch eine marktübliche Entwicklung der Preise, insbesondere der Mieten	laufend		
	Erhöhung der „operativen Exzellenz“, vor allem durch die fortlaufende Optimierung aller Prozesse und Schnittstellen	laufend		
<b>ÖKOLOGIE (UMWELTPROGRAMM)</b>				
Erhöhung der Energieeffizienz und Senkung der CO <sub>2</sub> -Emissionen in den Bestandsgebäuden um durchschnittlich 2 Prozent pro Jahr	Sukzessive energetische Modernisierung der Bestandsgebäude gemäß der aktuellen Mittelfristplanung – Investitionsvolumen: 99,4 Mio. Euro (2018); 109,0 Mio. Euro (2019)	laufend		Realisiertes Investitionsvolumen 2018: 103,3 Mio. Euro
	Errichtung bzw. Erwerb von energieeffizienten Neubauten gemäß der aktuellen Mittelfristplanung – Investitionsvolumen: 221,7 Mio. Euro (2018); 282,1 Mio. Euro (2019)	laufend		Realisiertes Investitionsvolumen 2018: 258,6 Mio. Euro
	Erneuerung von Heizanlagen im Bestand gemäß der aktuellen Mittelfristplanung – Investitionsvolumen: 4,5 Mio. Euro (2018); 4,6 Mio. Euro (2019)	laufend		Realisiertes Investitionsvolumen 2018: 4,5 Mio. Euro
	Durchführung des „Feldtest 400“ zur zentralen Betriebsführung von Heizanlagen und zur gebäudebezogenen Erfassung der Energieverbräuche	2019		Der Feldtest wurde 2018 abgeschlossen, die Auswertungen verzögern sich jedoch bis 2019.
Erprobung innovativer Produkte, Verfahren und Technologien zur umweltfreundlicheren Bestandsbewirtschaftung	Einsatz von Climalife-Ziegeln bei Dachneueindeckungen zur Reduzierung von Luftschadstoffen	laufend		In 2018 wurde erfolgreich getestet, dass die Reduktionsrate nach langjährigem Einsatz bestehen bleibt.
	Berücksichtigung ökologischer Kriterien bei der Standardfestlegung von Bauteilen und Baustoffen	laufend		
	Prüfung von Technologien und Produkten zur Reduzierung der Schimmelbelastung im Bestand			
	Auswertung der Erkenntnisse aus den Pilotprojekten zur kontrollierten Wohnraumbelüftung	2018		Die Systeme sind in der laufenden Instandhaltung nicht wirtschaftlich einsetzbar, daher ist vorerst kein Rollout vorgesehen.
	Auswertung der Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt mit einer feuchteregulierenden Oberflächenbeschichtung in Erd-/Obergeschosswohnungen	2018		Die Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt sind positiv, so dass die getestete Farbe in den EPA-Katalog aufgenommen wurde.
	Realisierung eines Pilotprojektes mit einer feuchteregulierenden Oberflächenbeschichtung in Souterrain- und Kellerräumen	2019		<b>NEU</b>
	Prüfung des Bedarfs von VIVAWEST-Mietern an E-Ladesäulen	2018		
	Definition eines Regelprozesses zur Errichtung von E-Ladesäulen im Wohnungsbestand von VIVAWEST	2019		<b>NEU</b>
	Errichtung von E-Ladesäulen in einzelnen, ausgewählten Quartieren im Zuge von Modernisierungs- bzw. geplanten Instandhaltungsmaßnahmen	2019		<b>NEU</b>
	Drosselung von Einsatzfahrzeugen des RHZ auf maximal 120 km/h	2018		Keine messbaren Einsparungen in Bezug auf den Kraftstoffverbrauch, Maßnahme soll nicht weiter verfolgt werden.
Realisierung von Artenschutzprojekten bei Bestandsmodernisierungen, insbesondere das Nistkastenprogramm	laufend			

ZIEL	MASSNAHME	BIS	STAND	ANMERKUNGEN	
Reduktion des Ressourcenverbrauchs und Senkung der CO <sub>2</sub> -Emissionen an den VIVAWEST-Standorten	Prüfung des Einsatzes von akkubetriebenen Gerätschaften im Grünflächenmanagement	2018	 ✓	Erfolgreiche Prüfung diverser akkubetriebener Kleingeräte, Entwicklung und Installation eines Ladeschranks am Standort BMG 30	
	Sukzessiver Austausch von benzinbetriebenen Heckscheren durch akkubetriebene Geräte sowie Ersatz weiterer handgeführter Motorgeräte nach Prüfung der Einsatzbarkeit. Weitere Maßnahmen zur Umsetzung eines Lademanagements	2019	  <b>NEU</b>		
	Aufbau eines strukturierten Monitoringsystems für die Nebenkosten der Verwaltungsstandorte des Konzerns	2018	 ✓	Die Inbetriebnahme des Moduls „Energiemanagement“ ist erfolgt.	
	Sukzessive energetische Optimierung der Verwaltungsstandorte				
	Energetische Modernisierung der Standorte Bergmannsglückstraße (BMG) 30 und 35	2018 2020	 	In 2018 erfolgte die Dachflächenisolierung am Standort BMG 35. Nach Erwerb des Standorts BMG 30 sollen noch zusätzliche energetische Maßnahmen in 2020 vorgenommen werden. Daher wird die Maßnahme bis Ende 2020 fortgeführt.	
	Energetische Modernisierung des Standortes Moers	2018 2019	 	Aus Kapazitätsgründen Verschiebung auf 2019	
	Erhöhung der Wertstofftrennung an den Standorten BMG 30 und 35 zur Reduzierung des Restabfallaufkommens um 10 Prozent	2018	 ✓	Entwicklung eines Abfallkonzepts und sukzessive Verfeinerung der Wertstofftrennung	
	Einrichtung von drei E-Ladesäulen am Standort BMG 35 und Prüfung der Nutzbarkeit von E-Fahrzeugen als Einsatzfahrzeuge für die Dienstleistungsgesellschaften	2018 2019	 	Die Infrastruktur für die E-Ladesäulen ist vorbereitet, die Inbetriebnahme wird 2019 erfolgen. Bedingt durch die aktuellen Reichweiten von E-Fahrzeugen werden zum jetzigen Zeitpunkt keine Möglichkeiten gesehen, E-Fahrzeuge für Einsatzfahrzeuge der Dienstleistungsgesellschaften einzusetzen.	
	<b>SOZIALES</b>				
	Fortführung des gesellschaftlichen Engagements mit einem Gesamtvolumen von rund 2 Mio. Euro	Förderung von Nachbarschaften in Quartieren in einem Umfang von rund 700.000 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 Nordsterturms		laufend	 		

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

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

ZIEL	MASSNAHME	BIS	STAND	ANMERKUNGEN
Sicherstellung einer hohen Arbeitgeberattraktivität für derzeitige und neue Mitarbeiter/-innen	Weiterführung der Aktivitäten rund um das Thema Beruf und Familie	laufend		Eine Zertifizierung über die Hertie-Stiftung ist zukünftig nicht mehr vorgesehen, die damit verbundenen Aktivitäten werden aber weiterhin fortgeführt werden.
	Beibehaltung des hohen qualitativen und quantitativen Ausbildungsniveaus	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	<del>2018</del> 2019		Die Entwicklung einer Standardkooperationsvereinbarung für Anbieter wohnbegleitender Dienstleistungen verschiebt sich auf 2019.
	Optimierung der Kundenkontaktmöglichkeiten im Rahmen des Servicekonzeptes 2020	2020		<b>NEU</b>

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

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



# Aufsichtsrat der Vivawest GmbH

**Dr. Helmut Linssen**

Vorsitzender des Aufsichtsrates  
Mitglied des Vorstandes der RAG-Stiftung

**Alexander Bercht**

Stellvertretender Vorsitzender des Aufsichtsrates  
(seit 17. April 2018)  
Leiter des Vorstandsbüros Berlin der  
Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

**Peter Hausmann (bis 17. April 2018)**

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

**Bärbel Bergerhoff-Wodopia**

Mitglied des Vorstandes der RAG-Stiftung

**Dr. Ludger Diestelmeier**

Generalbevollmächtigter der Evonik Industries AG

**Frank Faulhaber**

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

**Natalie Frase**

Vorsitzende des Betriebsrates der Vivawest Wohnen GmbH

**Michael Groll**

Bereichsleiter der Vivawest Wohnen GmbH

**Patrick Heße**

Stellvertretender Vorsitzender des Betriebsrates  
der Vivawest Wohnen GmbH

**Christiane Kunze (bis 17. April 2018)**

Abteilungsleiterin Finanzen der Industriegewerkschaft Bergbau,  
Chemie, Energie

**Ralf Leidag**

Stellvertretender Vorsitzender des Gesamtbetriebsrates  
der Vivawest Dienstleistungen GmbH

**Markus Pliska**

Mitglied des Betriebsrates der Vivawest Wohnen GmbH

**Jörg Schneidinger**

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

**Prof. Dr. Peter Schörner**

Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre  
an der EBZ Business School GmbH

**Peter Schrimpf**

Vorsitzender des Vorstandes der RAG AKTIENGESELLSCHAFT

**Harald Sikorski (seit 17. April 2018)**

Landesbezirksleiter Landesbezirk Westfalen der  
Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

**Michael Vassiliadis (seit 17. April 2018)**

Vorsitzender der Industriegewerkschaft Bergbau,  
Chemie, Energie

**Thomas Wessel**

Mitglied des Vorstandes der Evonik Industries AG

## IMPRESSUM

**Herausgeber** Vivawest GmbH

**Geschäftsführung** Claudia Goldenbeld (Sprecherin),  
Dr. Ralf Brauksiepe

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

**Redaktion** Cathrin Hesseler, Dr. Marie Mense (Textchefin)

**Autoren** Barbara Csáki, Natalie Frase, Jeanette Flake,  
Dr. Rainer Fuchs, Uwe Goemann, Michael Groll, Jana  
Janduda, Inge Kemper, Katrin Lamprecht, Robert  
Kurth, Maik Lindner, Bernd-Michael Link, Michael Marx,  
Dr. Marie Mense, Brigitte Momm, Thomas  
Papakonstantinou, Dr. Stephan Schmidt, Jörg  
Schneidinger, Dietrich Schulz, Mandy Sommer,  
Thomas Wels, Ludger Wieseemann, Frank Winkelkötter,  
Gaby Will, Sabine Wolter

**Konzept, Gestaltung und Realisation**

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

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

**Litho** EINSATZ Creative Production GmbH & Co, KG,  
Hamburg

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

**Copyright** © by Vivawest GmbH

**Titelillustration** gutentag-hamburg

**Bildnachweise** Dirk Bannert (S.2 oben, S. 3), Carsten  
Paul (S.2 unten), Carsten Paul (S.4), Michael Wolff (S.5),  
Claudia Kempf (S.6), Benno Kraehahn (S.8/9), Martin  
Steffen (S.12), Friedhelm Krischer (S.13), Carsten Paul  
(S.14), Michael Wolff (S.15), Dirk Bannert (S.24), bnenin  
- stock.adobe.com (S.25), Mareen Fischinger (S.26/27),  
Dirk Bannert (S.28-35), Friedhelm Krischer (S.36),  
Michael Wolff (S.37, oben links), Carsten Paul (S.37, oben  
rechts), Michael Wolff (S.37, unten), BEMA-Gruppe (S.38,  
oben), Markus-Bau GmbH (S.38, unten), Michael Wolff  
(S.39), Dirk Bannert (S.40, oben), Michael Wolff (S.40,  
unten, S.41, S.42, oben), beta Eigenheim GmbH (S. 42,  
unten), REVITALIS REAL ESTATE AG (S.43, oben),  
gentes Wohnen GmbH (S.43, unten), Dirk Bannert  
(S.46/47), Lina Nikelowski (S. 48), Dirk Bannert (S.50/51,  
oben), Mädchenbildungsarbeit e.V. (S.50/51, unten,  
Mitte), Dirk Bannert (S.52/53, oben links und unten),  
VIVAWEST (S.53, oben rechts), VIVAWEST (S.54/55),  
Dirk Bannert (S.56), Dirk Bannert (S.58/59), Michael  
Wolff (S. 59, unten)

