



**GE
MEIN
SAM
...
STÄR
KER**

Geschäftsjahr 2020 – wesentliche Kennzahlen

AUF EINEN BLICK

		2020	2019
Finanzielle Kennzahlen			
Umsatz	Millionen €	833,7	927,0
Bereinigtes EBITDA	Millionen €	383,6	451,7
Bereinigtes EBIT	Millionen €	219,3	300,3
Ergebnis nach Steuern	Millionen €	101,2	168,4
Funds From Operations	Millionen €	245,4	244,3
Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit	Millionen €	247,4	225,9
Bilanzielle Kennzahlen			
Langfristige Vermögenswerte	Millionen €	6.854,6	6.395,6
Kurzfristige Vermögenswerte	Millionen €	110,4	230,1
Eigenkapital	Millionen €	1.732,1	1.822,2
Langfristige Schulden	Millionen €	4.634,1	4.217,5
Kurzfristige Schulden	Millionen €	598,8	586,0
Bilanzsumme	Millionen €	6.965,0	6.625,7
Verkehrswert des Immobilienbestandes	Millionen €	10.289,7	9.158,6
Net Asset Value	Millionen €	5.369,2	4.658,0
Verschuldungsgrad (LTV)	in %	47,8	49,1
Sachinvestitionen	Millionen €	631,1	494,3
Finanzinvestitionen	Millionen €	2,4	7,2
Portfolio			
Wohn- und Gewerbeeinheiten	Anzahl	118.044	117.180
Monatliche Nettokaltmiete	€/m ²	6,05	5,82
Leerstandsquote Wohneinheiten	in %	3,0	2,8
(davon nachfragebedingt)	in %	(1,4)	(1,2)
Technische Ausgaben für den Immobilienbestand	€/m ²	35,01	32,87
Belegschaft			
Mitarbeiter (zum Stichtag)	Anzahl	2.281	2.218
(davon Auszubildende)	Anzahl	(140)	(112)
Vollzeitäquivalente	FTE	2.193	2.134

**GRÜNFLÄCHEN-
MANAGEMENT
(HVG)**

396
Mitarbeiter

rd. **560.000**

Bäume

rd. **11,8** Mio. m²

Pflegeflächen im Wohnumfeld

rd. **18,4** Mio. m²

Freiflächen

rd. **2,8** Mio. m²

Industrieflächen

rd. **2.500**

Spielplätze

**HANDWERKS-
DIENSTLEISTUNGEN
(RHZ)**

rd. **116.500**

Reparatureinsätze

472
Mitarbeiter

725

Modernisierungsmaßnahmen

rd. **3.100**

Kanalsanierungen und
TV-Untersuchungen

rd. **15.400**

Heizungswartungen

**MULTIMEDIA-
VERSORGUNG
(MARIENFELD)**

rd. **166.000**

versorgte Wohneinheiten

47
Mitarbeiter

**MESS- UND
ABRECHNUNGSDIENSTE
(SKIBATRON)**

rd. **1,2** Mio.

installierte Verteil- und Messgeräte

rd. **730.000**

installierte Warnmelder

rd. **200.000**

versorgte Wohneinheiten

83
Mitarbeiter

SEGMENT IMMOBILIENDIENST- LEISTUNGEN

Umsatz

141 Mio. Euro

Bereinigtes EBITDA

21 Mio. Euro

Mitarbeiter

1.150

SEGMENT IMMOBILIEN

Umsatz

808 Mio. Euro

Bereinigtes EBITDA

362 Mio. Euro

Mitarbeiter

1.117

GESELLSCHAFTER

18,2 %

RAG
RAG Finanz-GmbH
& Co. KG

40,0 %

RAG-Stiftung

15,0 %

Evonik
Evonik Pensions-
treuhand e. V. 7,5 %
Evonik Operations
GmbH 7,5 %

26,8 %

Vermögensverwaltungs-
und Treuhand-
gesellschaft
der IG BE mbH

SEGMENT BERGBAUFOLGE- MANAGEMENT

14
Mitarbeiter

Bereinigtes EBITDA

0,6 Mio. Euro

VIVAWEST STIFTUNG

rd. **2** Mio. Euro
Projekt- und Spenden-
volumen

NORDSTERN- TURM

500
Besucher

(coronabedingt seit
dem 15. März 2020
geschlossen)

BESTANDSMANAGEMENT

Bewirtschaftung

117.716

Wohneinheiten (WE)

328

Gewerbeeinheiten (GE)

1,4%
nachfragebedingter
Leerstand

1,6%
maßnahmebedingter
Leerstand

3,0%

Leerstandsquote

rd.

215.000

Mietanfragen

10.562

Neuvermietungen

rd.

206.000

Betriebs-, Heiz- und
Wasserkostenabrechnungen

rd.

139

 Mio. Euro
Bruttoinstandhaltung

PORTFOLIOMANAGEMENT

Investitionen

619

 Mio. Euro

Desinvestitionen

51

 Mio. Euro

Neubauinvestitionen

412

 Mio. Euro

Fertigstellungen

1.985

 WE/GE

im Bau

2.396

 WE/GE

Modernisierungsinvestitionen

135

 Mio. Euro

Gebäudemodernisierungen

1.603

 WE

Wohnungsmodernisierungen

2.061

 WE

Erwerbsinvestitionen

72

 Mio. Euro

Bestandserwerbe

142

 WE/GE

verkaufte Einheiten

656

davon verkaufte Ein- und
Zweifamilienhäuser

448

VIVAWEST

Auf einen Blick

2020

Inhalt

04

STANDPUNKTE

GEMEINSCHAFTLICH

- 6 Bericht der Vorsitzenden des Aufsichtsrates
- 8 Editorial der Geschäftsführung



14

KONZERN

DYNAMISCH

- 16 Erfolgreiches Geschäftsjahr 2020
- 18 Strategie VIVAWEST 2025: Megatrends als Chance für Differenzierung



36

SERVICE

UMFASSEND

- 38 Hilfsbereit und gut erreichbar
Kundenservice rund ums Wohnen
- 42 Digitale Angebote für die Mieter
- 44 E-Mobile: Grün unterwegs
- 46 Unsere Tochterunternehmen
Mit Abstand gute Dienste



20

IMMOBILIEN

ZUKUNFTSWEISEND

- 22 Borsig-West
Vitale Dortmunder Nordstadt
- 24 Eicker Wiesen
Quartiersentwicklung in Moers
- 26 Glücksburger Straße
Seniorenwohnanlage, Bochum
- 28 Gut investiert
Ausgewählte Projekte 2020
- 34 Wertsteigernde Investitionen
Neubau, Modernisierung und Erwerbe im Überblick





48

ENGAGEMENT VERBINDEND

- 50 Hilfe in Krisenzeiten
Entlastung für die Mieter
- 53 Sponsoring-Events
Virtuell und erfinderisch
- 54 VIVAWEST als Arbeitgeber
Sicher durch die Pandemie
- 57 Die Arbeit der Betriebsräte

58

NACHHALTIGKEIT PRÄGEND

- 60 Ökonomie, Ökologie und Soziales
Nachhaltigkeit bestimmt unser Handeln

102 Aufsichtsrat
der Vivawest GmbH
104 Impressum

Weitere Infos finden Sie online

Zu vielen Beiträgen gibt es spannendes Zusatzmaterial, QR-Codes führen etwa zu Videos mit Reportagen aus den Quartieren. Die Onlineversion unseres Berichtes finden Sie unter:

→ [www.vivawest.de/
geschaeftsbericht-2020](http://www.vivawest.de/geschaeftsbericht-2020)



Den vollständigen Konzernabschluss zum 31. Dezember 2020 der Vivawest GmbH nebst Konzernlagebericht für das Geschäftsjahr 2020 finden Sie im Finanzbericht 2020, dieses Mal ausschließlich

online →
[www.vivawest.de/
finanzbericht-2020](http://www.vivawest.de/finanzbericht-2020)



Wenn in Texten dieser Publikation auf eine geschlechtsspezifische Schreibweise verzichtet wird, dient das ausschließlich dem Zweck der besseren Lesbarkeit. Alle personenbezogenen Bezeichnungen sind somit geschlechtsneutral zu verstehen.





EMEINSCHAFTLICH

Wir schaffen attraktive Lebensräume für gute Nachbarschaften und zukunftsfähige, sichere Arbeitsplätze.



Bärbel Bergerhoff-Wodopia,
Vorsitzende des Aufsichtsrates
der Vivawest GmbH

Liebe Leserinnen und Leser,

das Jahr 2020 stand wie kaum ein anderes im Fokus eines bestimmenden Ereignisses. Die schnelle Ausbreitung des Coronavirus hat sich in kurzer Zeit zu einer weltweiten Bedrohung entwickelt und in einem Ausmaß in unser Leben eingegriffen, wie es sich vorher wohl nur die wenigsten hätten vorstellen können. Viele Menschen hat die Pandemie zudem in eine wirtschaftliche Notlage gebracht und Unternehmen zum Teil vor extreme Herausforderungen gestellt.

VIVAWEST hat sehr schnell auf diese Krise reagiert, ihren Kunden finanzielle Unterstützung angeboten, noch bevor es hierzu gesetzliche Regelungen gab, und umfangreiche Maßnahmen zum Schutz der Belegschaft und der Kunden eingeführt. Der Vivawest Stiftung wurden außerdem zusätzliche Mittel in Höhe von einer Million Euro zur Verfügung gestellt, um Vereine und Initiativen mit Soforthilfen zu unterstützen. Innerhalb weniger Wochen wurden zudem nahezu alle kaufmännischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Lage versetzt, ihre Arbeit mobil von zu Hause aus zu erledigen. Im Ergebnis ist VIVAWEST in jeder Hinsicht gut durch die Krise gekommen und konnte auch im Geschäftsjahr 2020 an die erfolgreiche Entwicklung der vergangenen Jahre anknüpfen.

Als besonders hilfreich hat sich dabei die von VIVAWEST konsequent verfolgte Digitalisierungsstrategie erwiesen. Die Umsetzung und Weiterentwicklung zentraler Projekte, etwa des Kundenportals, des digitalen Mietvertrags und der mobilen Wohnungsabnahme, haben eine kontaktlose Bestandsbewirtschaftung während der Pandemie überhaupt erst

ermöglicht. Ich war immer davon überzeugt, dass die Digitalisierung einen wesentlichen Beitrag für eine kundenorientierte und zukunftsgerichtete Wohnungswirtschaft leisten wird. Die Coronakrise hat jetzt gezeigt, wie wichtig es war, frühzeitig auf die Digitalisierung zu setzen, auch wenn niemand von uns den extremen Veränderungsdruck durch die Pandemie vorausgesehen hat.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat VIVAWEST die Investitionstätigkeit gegenüber dem Vorjahr abermals ausgeweitet – über 480 Millionen Euro wurden für den Neubau und den Erwerb von Wohnimmobilien aufgewendet, weitere mehr als 270 Millionen Euro zur Modernisierung und Instandhaltung des Wohnungsbestands. Bei der Modernisierung lag der Fokus wiederum auf der Steigerung der Energieeffizienz der Gebäude; gegenüber dem Jahr 1990 hat sich der CO₂-Ausstoß in den Beständen von VIVAWEST nunmehr um knapp 60 Prozent pro Quadratmeter reduziert.

In der Dortmunder Nordstadt ist das derzeit größte Quartiersentwicklungsprojekt von VIVAWEST weiter vorangeschritten. An vielen Stellen des rund 820 Wohnungen umfassenden Quartiers westlich des Borsigplatzes ist die Aufwertung der Wohn- und Lebensqualität bereits klar zu erkennen. Der Vivawest-Konzern zeigt hier in einem schwierigen Umfeld sehr eindrucksvoll seine Kompetenz als größter ganzheitlicher Quartiersentwickler in Nordrhein-Westfalen.

Die Schaffung von nachfragegerechtem und bezahlbarem Wohnraum sowie der ökologische Umbau des Wohnungsbestandes erfordern jetzt und in Zukunft große Kraftanstrengungen. Daher wird VIVAWEST das ambitionierte Investitionsprogramm auch in der Zukunft fortsetzen und bis zum Jahr 2025 mehr als 2,5 Milliarden Euro für die Bestandsentwicklung einsetzen.

Der Bereich Immobiliendienstleistungen war von den Beschränkungen des Lock-downs besonders betroffen. Umso mehr freut es mich, dass der insbesondere bei den Handwerksdienstleistungen entstandene Auftragsstau zügig aufgeholt werden konnte und im abgelaufenen Jahr wieder alle Dienstleistungsgesellschaften ihren Beitrag zur Stärkung des Bestandsmanagements und zum Geschäftserfolg geleistet haben.

Zukunftsweisende Investitionen in den Wohnungsbestand, das Streben nach operativer Exzellenz und eine motivierte Belegschaft haben VIVAWEST bislang gut durch die Krise gebracht. Das nachhaltige Geschäftsmodell, das ökonomischen Erfolg mit den Zielsetzungen einer sozial verpflichteten und ökologisch verantwortungsvollen Wohnungswirtschaft verbindet, hat sich einmal mehr als überaus robust erwiesen. Mein herzlicher Dank gilt dem Führungsteam sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die mit Besonnenheit und Tatkraft dieses außergewöhnliche Jahr so erfolgreich gemeistert haben.

Ganz besonders möchte ich mich an dieser Stelle auch bei Claudia Goldenbeld bedanken, die als Sprecherin der Geschäftsführung Ende November 2020 aus dem Unternehmen ausgeschieden ist. Mit ihrem Engagement hat sie ganz wesentlich dazu beigetragen, dass die Entwicklungsziele des Konzerns so konsequent verfolgt wurden. Und ich bin mir sicher, dass es der neuen Geschäftsführung unter dem Vorsitz von Uwe Eichner gelingen wird, die Erfolgsgeschichte zum Wohle von VIVAWEST und zur Zufriedenheit der Mieterinnen und Mieter fortzuschreiben.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre.

Ihre



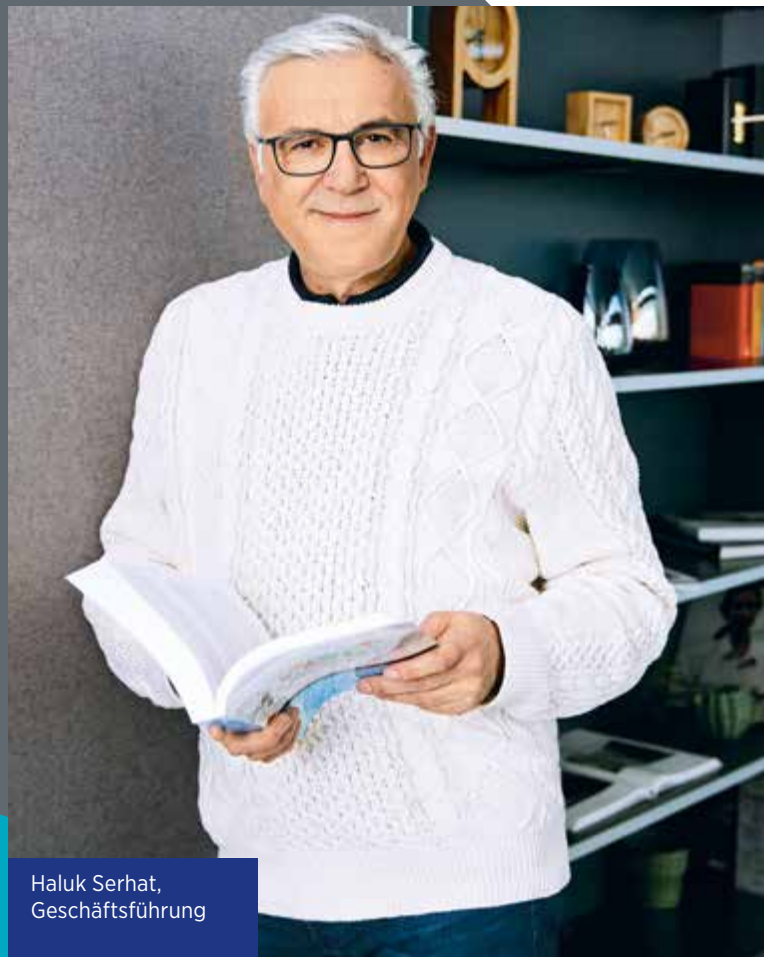


Uwe Eichner,
Vorsitzender der
Geschäftsführung

STARKER PARTNER



Dr. Ralf Brauksiepe,
Geschäftsführung



Haluk Serhat,
Geschäftsführung

IN BESONDEREN ZEITEN



» VIVAWEST hat auch das vergangene Geschäftsjahr mit Erfolg abgeschlossen. Wir konnten in der Krise den Betrieb nicht nur aufrechterhalten, sondern sogar weiterentwickeln.«

Uwe Eichner

Liebe Leserinnen und Leser,

seit dem Start von VIVAWEST im Jahr 2012 hat sich der Konzern kontinuierlich erfolgreich entwickelt. Auch für das Jahr 2020 hatten wir uns wieder viel vorgenommen. Zum Jahresbeginn war die dramatische Entwicklung der Coronapandemie nicht absehbar. Doch so viel sei vorweggenommen: VIVAWEST hat auch das vergangene Geschäftsjahr mit Erfolg abgeschlossen. Die Disziplin, Geduld und Flexibilität unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat uns während der Pandemie sehr geholfen und stärker gemacht. Gleiches gilt für den partnerschaftlichen Umgang zwischen VIVAWEST und ihren Mieterinnen und Mietern. Deshalb haben wir den Bericht für dieses besondere Jahr unter den Titel „Gemeinsam stärker“ gestellt.

Ende Januar 2020 traten erste einzelne Covid-19-Erkrankungsfälle in Deutschland

auf. Im Laufe der folgenden Wochen mehrten sich die Infektionsmeldungen. Ende Februar 2020 war die Pandemie auch hierzulande zu einer ganz realen Bedrohung geworden. Ab diesem Zeitpunkt versammelte sich ein VIVAWEST-Krisenstab unter Beteiligung von Geschäftsführung, Mitbestimmung und Führungskräften der verantwortlichen Bereiche mindestens einmal wöchentlich.

Die Ereignisse und neuen Informationen überstürzten sich täglich. Der VIVAWEST-Krisenstab erarbeitete einen betrieblichen Pandemieplan, verteilte Verantwortlichkeiten und beriet über geeignete Maßnahmen – zum Schutz sowohl der Beschäftigten als auch der Mieterinnen und Mieter. Präzise, zeitnahe und gut verständliche Kommunikation hat sich seit dem Frühjahr 2020 einmal mehr als das



A und O für eine wirksame Umsetzung erwiesen. Das war im Dickicht der sich permanent ändernden Verordnungen und Allgemeinverfügungen auch nötig. Der prominenteste Platz im Intranet blieb ausschließlich den in kurzer Folge aktualisierten Coronaverhaltensregeln vorbehalten. Für Beschäftigte der RHZ Handwerks-Zentrum GmbH beispielsweise gab es zusätzlich aufgabenspezifische Newsletter per E-Mail. Auch auf der Website haben wir unsere Kundinnen und Kunden laufend über die neuesten Entwicklungen informiert.

Es zeichnete sich schnell ab, dass die strengen Ausgangs- und Kontaktbeschränkungen sowie die Schließung vieler Betriebe weitreichende wirtschaftliche Konsequenzen haben würden – auch für unsere Mieterinnen und Mieter. Wir haben ihnen deshalb noch vor Inkrafttreten der gesetzlichen Regelung Unterstützung in Form von Mietstundungen und Ratenzahlungen angeboten. Kurz zuvor ausgesprochene Mieterhöhungen wurden im März zunächst zurückgenommen. Den besonders von den Geschäftsschließungen im Lockdown betroffenen Gewerbemieterern erließ VIVAWEST eine Monatsmiete. Bei coronabedingten Zahlungsschwierigkei-

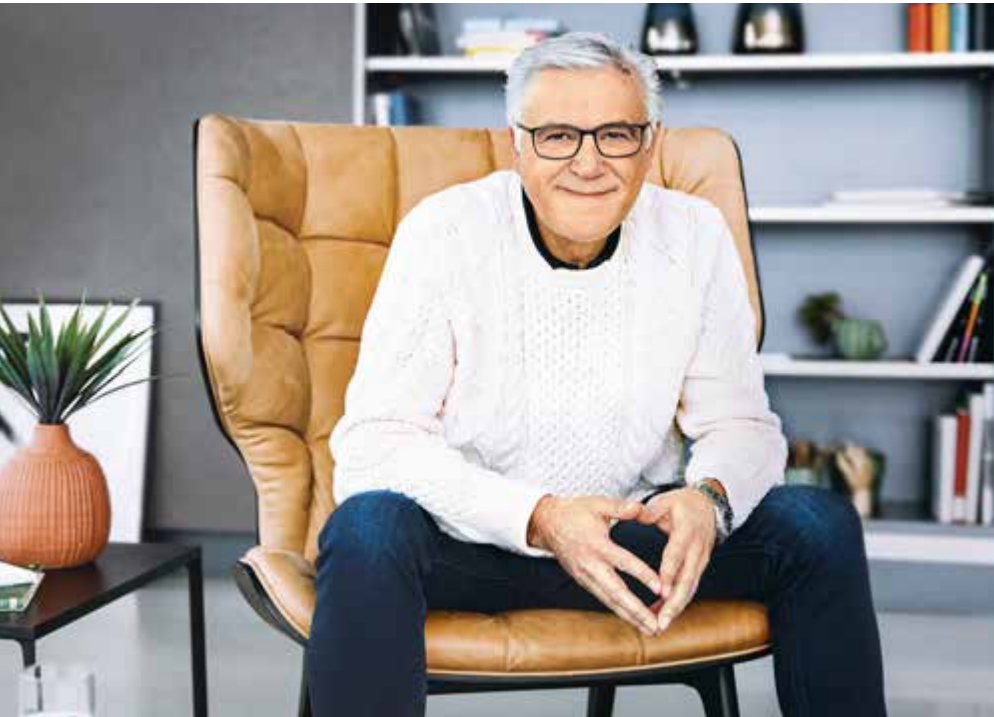
» Disziplin, Geduld und Flexibilität unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben uns während der Pandemie sehr geholfen und stärker gemacht.«

Dr. Ralf Brauksiepe

ten haben wir auf Kündigungen und Räumungen verzichtet. Ein eigenes E-Mail-Postfach „Mieterhilfe“ wurde eingerichtet, über das sich Kundinnen und Kunden, die aufgrund der Coronakrise in Zahlungsschwierigkeiten geraten waren, im Jahr 2020 melden konnten und weiterhin melden können.

In den VIVAWEST-Quartieren lief nach und nach eine Vielzahl von Unterstützungsaktionen für unterschiedliche Zielgruppen an – von der Einkaufs- bis zu Hausaufgabenhilfe, vom kleinen Überraschungskonzert im Innenhof bis zum Seniorenbingo, von der Geld- bis zur Sachspende. Die Vivawest Stiftung wurde mit zusätzlichen Mitteln in Höhe von einer Million Euro ausgestattet, damit sie in der Krise gezielt helfen oder den Mieterinnen und Mietern in den Quartieren vor Ort mit kleineren Veranstaltungen eine Freude machen konnte.

Die Belegschaft haben wir da, wo es möglich war – vorwiegend also im kaufmännischen Bereich –, während des ersten Lockdowns in zwei strikt getrennt voneinander arbeitende Gruppen geteilt: Die eine arbeitete im Büro, die andere mobil zu Hause, im wöchentlichen Wechsel. Es war bemerkenswert, wie schnell und relativ problemlos all dies vonstattenging. Die



» Mit einer Vielzahl von Maßnahmen für unterschiedliche Zielgruppen haben wir unsere Mieterinnen und Mieter unterstützt – und wir setzen die Hilfe fort.«

Haluk Serhat

IT stellte in kürzester Zeit die benötigten Geräte, Netzinfrastruktur und Konferenzsoftware zur Verfügung. Die Beschäftigten gingen flexibel mit der neuen Situation um, ohne dass ihre Effektivität darunter litt. Junge Eltern waren in den Zeiten der Lockdowns mit Schul- und Kitaschließungen natürlich besonders gefordert und belastet. Die große Flexibilität unserer Belegschaft hat uns sehr geholfen, die Corona-Krise gut zu meistern.

Darüber hinaus hat uns die weit fortgeschrittene Digitalisierung bei VIVAWEST sehr gut durch die Krise getragen. Bereits seit Jahren setzen wir eine umfangreiche Roadmap zur Digitalisierung um. Sie umfasst interne Prozesse, vor allem aber auch komfortable Serviceleistungen. Diese haben uns in die Lage versetzt, dem Gesundheitsschutz von Beschäftigten sowie Mieterinnen und Mietern auch in Zeiten der Kontaktbeschränkungen umfassend gerecht zu werden. Die Corona-Krise hat uns einmal mehr nicht nur die Notwendigkeit der Digitalisierung, sondern auch die damit verbundenen Chancen aufgezeigt.

Zu unseren großen digitalen Neuerungen der vergangenen Jahre gehört unter anderem die Einführung des Kundenportals

im Dezember 2016. Hier sind alle Informationen rund um das Mietverhältnis zu finden, zudem können uns Anliegen mitgeteilt werden. Dieser Kontaktkanal ist mittlerweile fest etabliert: Mehr als ein Drittel unserer Mieterinnen und Mieter kommuniziert auf diese Weise mit uns, mit steigender Tendenz. Ein weiterer, sehr wichtiger Baustein ist der digitale Mietvertrag. Er ermöglicht es Wohnungssuchenden, papierlos, schnell und sicher ein Mietverhältnis einzugehen. Gut 90 Prozent aller Mietverträge haben wir im Jahr 2020 auf diese Weise abgeschlossen.

Weitere Funktionen, die wir im Rahmen unserer Digitalisierungsstrategie bereits eingeführt haben, sind beispielsweise ein zentraler Kontakteingang auf Basis künstlicher Intelligenz sowie ein Chatbot zur tageszeitunabhängigen Kommunikation mit unseren Interessentinnen und Interessenten.

Die Geschäftszahlen des Jahres 2020 belegen eindrucksvoll, wie gut gewappnet VIVAWEST für die besondere Situation gewesen ist. Unser nachhaltiges Geschäftsmodell, in dem wir mit Unterstützung unserer langfristig orientierten Gesellschafter ökonomischen Erfolg mit ökologischer und sozialer Verantwortung verbinden, hat sich gerade in der Krise bewährt.

VIVAWEST hat ihre Neubauaktivitäten im Jahr 2020 nicht nur mit unverminderter, sondern sogar mit noch einmal deutlich gesteigerter Intensität vorangetrieben. Von insgesamt rund 620 Millionen Euro Investitionen – das sind über 130 Millionen mehr als im Vorjahr – ist mit gut 410 Millionen der größte Anteil in den Neubau geflossen. Wir konnten im Geschäftsjahr knapp 2.000 neue Wohnungen fertigstellen, nahezu 2.400 befanden sich zum Jahresende noch im Bau.

Bei der Neuvermietung liegen wir trotz der Einschränkungen durch die Pandemie mit rund 10.600 Verträgen im Jahr 2020 auf dem Niveau des Vorjahres. Den kurzzeitigen Stillstand am Wohnungsmarkt im Frühjahr konnten wir im weiteren Jahresverlauf zügig kompensieren.

Klimaschutz und CO₂-Einsparung sind auch in der Coronakrise wichtig geblieben.

Mit Investitionen von 135 Millionen Euro – zehn Millionen Euro mehr als 2019 – haben wir im Jahr 2020 Gebäude mit insgesamt rund 1.600 Wohneinheiten im Rahmen von Gebäudemodernisierungen energetisch saniert. Darüber hinaus haben wir mehr als 2.000 Wohnungen im Rahmen von Wohnungsmodernisierungen auf einen zeitgemäßen Wohnstandard gebracht.

Bei unseren großen Quartiersentwicklungsprojekten, die wir Ihnen auf den Seiten 28 bis 33 vorstellen, gehen wir jedoch über die bloße Optimierung der Gebäudesubstanz weit hinaus. Mit einem ganzheitlichen Ansatz verfolgen wir vor allem das Ziel, lebenswerte Siedlungen für unsere Mieterinnen und Mieter zu schaffen, in denen sie sich inmitten einer guten Nachbarschaft wohlfühlen können. Dazu binden wir sie und die sozialen Akteure vor Ort aktiv in die Weiterentwicklung ihres Quartiers ein.

VIVAWEST kann nicht nur zufrieden zurückblicken auf das vergangene Geschäftsjahr. Wir sehen auch optimistisch in die Zukunft. Unsere Planungen für die Jahre 2021 bis 2025 sehen in diesem Zeitraum Ausgaben für den Bestand in Höhe von rund 3,3 Milliarden Euro vor. Mit 1,5 Milliarden Euro fließt nahezu die Hälfte in den Neubau. Durchschnittlich sollen damit jährlich knapp 1.300 Wohnungen fertiggestellt werden. Rund 20 Prozent dieser Neubauten werden mit öffentlichen Mitteln finanziert, um günstigen Wohnraum zu schaffen.

Auch die Modernisierung des bestehenden Wohnraums hat für VIVAWEST ein großes Gewicht. In die energetische Gebäudesanierung mit jährlich knapp 1.800 Wohneinheiten sowie in ergänzende umfangreiche Wohnungsmodernisierungen zur Wohnwertverbesserung investieren wir in diesem Fünfjahreszeitraum 700 Millionen Euro. Eine gleich große Summe fließt zudem in die laufende

Instandhaltung. 400 Millionen Euro sollen für den Erwerb attraktiver Gebrauchtimmobilieng eingesetzt werden.

Um diese hochgesteckten Ziele zu erreichen, bedarf es großer Anstrengung und Leistungsstärke. Das Jahr 2020 hat uns gezeigt, wie schnell Unternehmen fähig sind, sich an die neue Situation anzupassen und die notwendigen Entscheidungen herbeizuführen, um in der Krise den Betrieb nicht nur aufrechtzuerhalten, sondern weiterzuentwickeln. Diese Erfahrung und der Zusammenhalt innerhalb der VIVAWEST-Gemeinschaft werden uns auch in Zukunft begleiten.

Als Geschäftsführung von VIVAWEST möchten wir ausdrücklich unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre Disziplin und Achtsamkeit danken. Vor allem ihnen ist es zu verdanken, dass wir im Geschäftsjahr 2020 so gut durch diese Krise gekommen sind. Wir sind stolz auf diese Belegschaft, deren Einsatz und Flexibilität zeigen: Gemeinsam sind wir stärker.



Uwe Eichner,
Vorsitzender der VIVAWEST-Geschäftsführung



Dr. Ralf Brauksiepe,
VIVAWEST-Geschäftsführer



Haluk Serhat,
VIVAWEST-Geschäftsführer



**FÜR
EINE
LEBENSWERTE
ZUKUNFT**





YNAMISCH

Megatrends des gesellschaftlichen Wandels stellen uns nicht nur vor große Herausforderungen, sondern bieten auch Chancen im Wettbewerb.

Erfolgreiches Geschäftsjahr 2020

Weiterhin sind keine negativen Auswirkungen der Coronapandemie auf die Geschäftsentwicklung erkennbar. 620 Millionen Euro wurden in den Immobilienbestand investiert. Alle Segmente übertreffen ihre Ziele

Trotz aller Herausforderungen im Zusammenhang mit der Coronapandemie hat der Vivawest-Konzern die positive Geschäftsentwicklung der vergangenen Jahre im Geschäftsjahr 2020 weiter fortgesetzt. Signifikante Auswirkungen der Pandemie auf die Finanzkennzahlen des Konzerns sind nach wie vor nicht erkennbar. Die gute Entwicklung im Segment Immobilien wird dabei getragen durch die stabilen Erträge aus dem Kerngeschäftsfeld Bestandsmanagement, ergänzt um die im Zuge der laufenden Portfoliumschichtung angefallenen Erlös- und Ergebnisbeiträge aus dem Immobilienvertrieb. Gemeinsam mit dem Segment Immobiliendienstleistungen konnten die finanziellen Erwartungen an den Konzern abermals übertroffen werden.

SEGMENT IMMOBILIEN

Bei einer guten Vermietungsleistung in Verbindung mit einer reduzierten Fluktuationsquote liegt die Leerstandsquote zum Jahresende mit 3,0 Prozent besser als prognostiziert. Das historisch niedrige Vorjahresniveau von 2,8 Prozent konnte jedoch auch aufgrund der anlaufbedingten Leerstände bei der Erstvermietung fertiggestellter Neubauten nicht ganz erreicht werden.

Die monatliche Nettokaltmiete des Wohnungsbestandes stieg trotz des pandemiebedingt zwischenzeitlichen Aussetzens der Mieterhöhungen insbesondere infolge der Portfoliumschichtung um 4,0 Prozent von 5,82 Euro zum Vorjahresende auf 6,05 Euro je Quadratmeter.

Die gute Bewirtschaftungssituation und die deutlich verbesserte Mietentwicklung hat VIVAWEST für eine nochmalige Erhöhung der Aufwendungen zur Verbesserung der Bestandsqualität nutzen können. Mit 35,01 Euro pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche lagen die technischen Ausgaben über den Vergleichswerten von 32,87 Euro im Jahr 2019 beziehungsweise 29,28 Euro im Jahr 2018.

Die kontinuierliche Erhöhung der technischen Ausgaben in den Bestand über Jahre hinweg zeigt, welch hohen Stellenwert die nachhaltige Optimierung der vermieteten Immobilien im Konzern genießt. Allein im Geschäftsjahr 2020 wurden Gebäude mit insgesamt 1.603 Wohneinheiten energetisch saniert sowie 2.061 Wohnungen modernisiert und damit auf einen zeitgemäßen Wohnstandard gebracht.

Das Investitionsvolumen in den Immobilienbestand erreichte mit knapp 620 Millionen Euro einen neuen Höchststand in der VIVAWEST-Historie. Rund zwei Drittel dieser Summe entfielen auf den Neubau, und 135 Millionen Euro flossen in die vorwiegend energetische Modernisierung des Immobilienbestandes.

Im Rahmen des Neubauprogramms stiegen die Investitionen sehr deutlich von 337 Millionen Euro auf 412 Millionen Euro. So wurde das Immobilienportfolio des Vivawest-Konzerns im Jahr 2020 um 1.985 qualitativ hochwertige Neubaueinheiten ergänzt. Rund 2.400 attraktive Neubauwohnungen befanden sich zum Jahresende im Bau. Darüber hinaus wurden im vergangenen Geschäftsjahr insgesamt 72 Millionen Euro in den Erwerb von Be-

standsgebäuden investiert und 142 Wohn- und Gewerbeeinheiten in die laufende Bewirtschaftung übernommen.

Gegenläufig wurden im Rahmen des Vertriebs von Bestandsimmobilien im Jahr 2020 insgesamt 656 Wohn- und Gewerbeeinheiten veräußert, wovon etwa zwei Drittel auf den Altbestand von Ein- und Zweifamilienhäusern entfallen.

SEGMENT IMMOBILIENDIENSTLEISTUNGEN

Die Aktivitäten im Segment Immobiliendienstleistungen haben auch im Berichtsjahr zum Erfolg des Kerngeschäfts und zur hohen Kundenzufriedenheit beigetragen. Mit einem bereinigten EBITDA von 21 Millionen Euro wurde der durch den Verkauf einer Beteiligung begünstigte Vorjahreswert nicht ganz erreicht, der Prognosewert für das Jahr 2020 aber dennoch übertroffen.

SEGMENT BERGBAUFOLGEMANAGEMENT

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

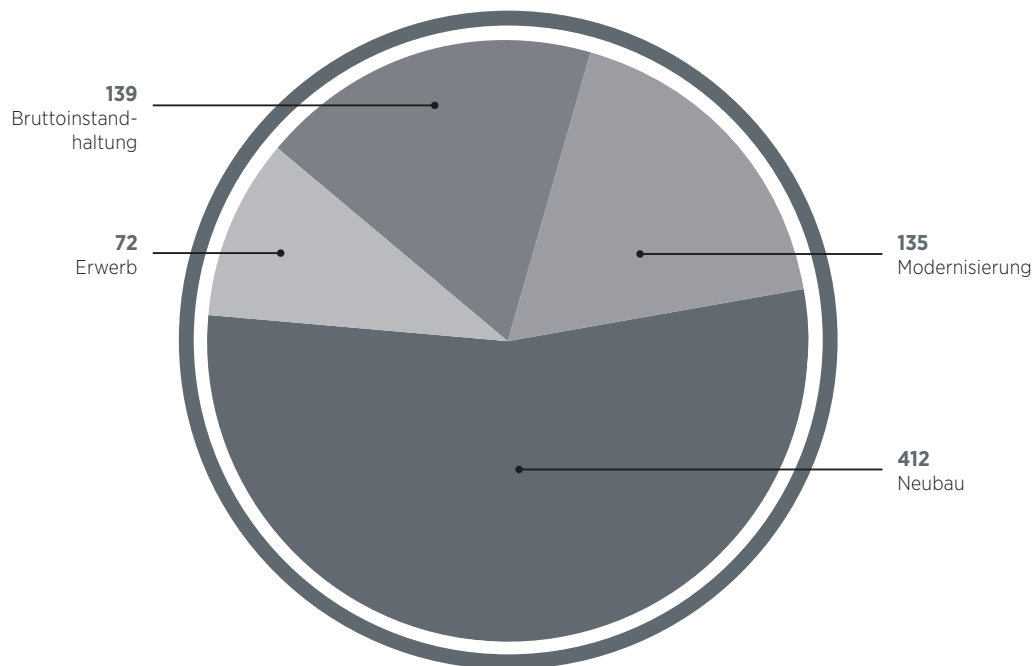
VIVAWEST-KONZERN

Der Vivawest-Konzern beendete bei Umsatzerlösen von 834 Millionen Euro das Geschäftsjahr 2020 mit einem bereinigten Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) von insge-

AUSGABEN FÜR DIE BESTANDSENTWICKLUNG

in Millionen Euro

2020: 758



samt 384 Millionen Euro. Beide Kennzahlen liegen vertriebsbedingt zwar unter den Vorjahreswerten, übertrafen das im Konzernlagebericht 2019 prognostizierte Niveau aber deutlich.

Die positive Geschäftsentwicklung spiegelt sich auch in der branchentypischen Kennzahl Funds From Operations (FFO), die den finanzwirtschaftlichen Erfolg aus dem laufenden Geschäft misst, wider. Der FFO betrug im abgelaufenen Geschäftsjahr 245 Millionen Euro und lag auch aufgrund der verbesserten Zinsposition sowohl über dem prognostizierten Wert als auch über dem Vorjahreswert. Der Net Asset Value (NAV) als

Kennzahl für das wirtschaftliche Eigenkapital des Konzerns ist gegenüber dem Vorjahr um 711 Millionen Euro auf 5.369 Millionen Euro gewachsen. Die Erhöhung resultiert im Wesentlichen aus dem Saldo aus wertsteigernden Investitionen und zielgerichteten Desinvestitionen, aus der marktbedingten Absenkung des bei der Immobilienbewertung angesetzten Diskontierungszinssatzes sowie aus der Marktwertentwicklung des Immobilienbestandes infolge der verbesserten Bewirtschaftungsperformance. Ein Verschuldungsgrad von 48 Prozent zum Jahresende belegt die solide Finanzierungsstruktur des Vivawest-Konzerns.

Zum Bilanzstichtag waren im Konzern 2.281 Mitarbeiter (einschließlich 140 Auszubildenden) beschäftigt, die sich weiterhin ungefähr hälftig auf die Segmente Immobilien und Immobiliendienstleistungen verteilen. Im Segment Bergbaufolgermanagement sind 14 Mitarbeiter tätig.

AUSBLICK 2021

Für das Geschäftsjahr 2021 erwartet die Geschäftsführung die Fortsetzung der nachhaltig positiven Geschäftsentwicklung des Konzerns. Die Konzernplanung prognostiziert für dieses Jahr ein bereinigtes EBITDA in Höhe von 391 Millionen Euro sowie einen FFO in Höhe von 255 Millionen Euro. Das für 2021 geplante Investitionsvolumen wird erneut mit über einer halben Milliarde Euro das qualitative Wachstum des Portfolios unterstützen und die herausragende Bedeutung der Neubauinvestitionen unterstreichen. Bis 2025 plant VIVAWEST die Errichtung von 6.500 neuen Wohnungen. Hiervon entfallen rund 20 Prozent auf öffentlich geförderten Wohnraum.

Strategie VIVAWEST 2025

Megatrends als Chance für Differenzierung

Megatrends beschreiben tiefgreifende strukturelle Veränderungen, die die Gesellschaft maßgeblich und über einen längeren Zeitraum prägen. Die Wohnungswirtschaft beschäftigt derzeit fünf Megatrends: Neben der Energie- und Mobilitätswende, dem Wertewandel sowie der Migration und Integration wird der gesellschaftliche Wandel durch die demografische Entwicklung sowie die fortschreitende Digitalisierung geprägt. Die damit einhergehenden Veränderungen stellen Wohnungsunternehmen vor große Herausforderungen, die durch fortlaufend zunehmende regulatorische

Anforderungen nochmals erhöht werden. Veränderungen sollten jedoch nicht nur als Risiko, sondern als Chance wahrgenommen werden. Sie gilt es in der strategischen Ausrichtung von VIVAWEST zu nutzen, um Wettbewerbsvorteile und somit die Basis für einen dauerhaften Erfolg am Markt zu schaffen.

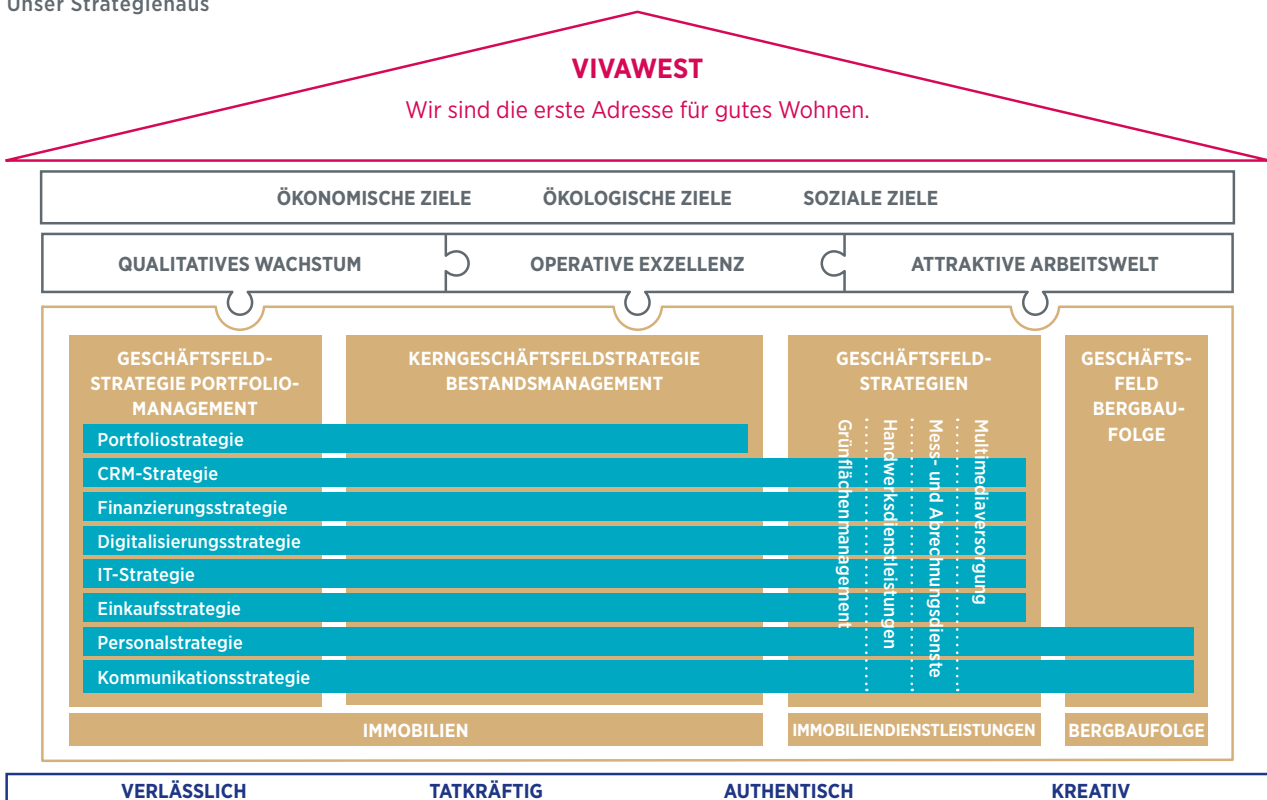
Der gesellschaftliche Wandel verändert die Erwartungen und Bedarfe der Menschen. Um diesen gerecht werden zu können und darüber hinaus einen wahrnehmbaren Mehrwert für die Bestandskunden und Interessenten zu schaffen, liegt der Fokus jeglicher Bemühungen des

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

Trotz der zunehmenden Dynamik und Differenziertheit des Markt- und Wettbewerbsumfeldes hält VIVAWEST fest an ihrer Vision, die erste Adresse für gutes Wohnen zu sein. Die Grundlage hierfür bildet das nachhaltige und auf Lang-

Unser Strategiehaus



fristigkeit 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.
- Den Entwicklungspfad attraktive Arbeitswelt wiederum kennzeichnen die Sicherstellung interessanter und zukunftssicherer Arbeitsplätze, die systematische Weiterentwicklung von Mitarbeitern und Führungskräften sowie die dauerhafte Förderung der Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit aller Mitarbeiter.

Im Zentrum des Strategiehauses stehen die sieben wohnungswirtschaftlichen beziehungsweise wohnungswirtschaftsnahen Geschäftsfelder, in denen VIVAWEST aktiv ist. Sie werden in drei Segmenten zusammengefasst: Das Kerngeschäftsfeld, dessen Bedarfe die Ausrichtung der anderen

Geschäftsfelder bestimmen, stellt das Bestandsmanagement dar. Horizontal darüber liegen die Funktionsbereichsstrategien, die sich mit der Erfüllung der Anforderungen der Geschäftsfelder auseinandersetzen.

KUNDENORIENTIERUNG IM FOKUS

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

Zur Messung der Kundenzufriedenheit führt VIVAWEST in regelmäßigen Abständen modular aufgebaute Zufriedenheitsbefragungen durch. Dies erfolgt in vertrauensvoller Zusammenarbeit mit einem versierten Dienstleistungsunter-

nehmen. Pro Quartal findet eine Befragung der Bestandskunden statt. Hierfür wird eine repräsentative Stichprobe nach dem Zufallsprinzip ausgewählt. Neukunden, differenziert in Mieter von Bestands- oder Neubauwohnungen, werden monatlich befragt. Im Rahmen der Fragebogenerstellung wurde unter anderem Wert darauf gelegt, für jede dieser Kundengruppen die relevanten Fokusthemen herauszuarbeiten und verständlich zu hinterfragen. Aus diesem Grund werden verschiedenste Themenbereiche beleuchtet, beispielsweise der Kundenservice, Vermietungs- und Übergabeprozesse oder Objektqualität und Mängelbeseitigung.

Der modulare Aufbau sowie die fortlaufende Durchführung der Zufriedenheitsbefragungen ermöglichen eine zeitnahe Identifikation von Verbesserungspotenzialen sowie die Ableitung konkreter Maßnahmen. Im Sinne der Optimierung und der konsequenten Steigerung der Kundenorientierung baut VIVAWEST beispielsweise die Präsenz vor Ort in den Quartieren weiter aus. Für rund 80 Prozent der befragten Bestandskunden ist VIVAWEST ein kundenorientierter Vermieter. Das ist sehr erfreulich und ein täglicher Ansporn, noch besser zu werden.

»Für rund 80 Prozent der befragten Bestandskunden sind wir ein kundenorientierter Vermieter. Das freut uns und spornt uns an, noch besser zu werden.«

Dr. Rainer Fuchs,
Bereichsleiter Strategie





UKUNFTSWEISEND

Neu gebaut
oder umfassend
modernisiert:
Unsere Quartiere
sind ein gutes
Zuhause auch für
kommende
Generationen.



Pauschalurteile kontrastieren mit positiven Entwicklungen im Quartier – die Imagekampagne provoziert und regt Diskussionen an



„Borsig-West – Hier entsteht was“

VIVAWEST treibt die Wiederbelebung der Dortmunder Nordstadt voran – mit sichtbarem Erfolg

„Da sieht's doch aus wie Sau!“ „Da gibt's doch nur Bruchbuden!“ Dortmunds Nordstadt hat seit Jahren bei vielen Bürgern einen schlechten Ruf. Armut, Kriminalität und das Zusammenleben von Menschen aus vielen Ländern und Kulturkreisen schaffen Probleme. Zugleich ist das Quartier Borsig-West lebenswert, bunt und facettenreich und bietet vielfältigen Raum für eine positive Entwicklung. Deshalb wird VIVAWEST bis Ende 2022 insgesamt 38 Millionen Euro in die ganzheitliche Entwicklung ihres 821 Wohnungen umfassenden Bestandes investieren.

PROVOZIEREN UND DISKUTIEREN

„Wir glauben an die Nordstadt und möchten unseren Teil dazu beitragen, dass die Menschen hier gern und sicher leben“, sagt VIVAWEST-Geschäftsführer Haluk Serhat.

Die Bestände der VIVAWEST-Vorgängergesellschaft Wohnbau Westfalen GmbH in der Nordstadt kennt er so gut wie kaum ein anderer, seit Beginn seines Berufslebens.

Im September 2020 startete das Unternehmen die viel beachtete Imagekampagne „Borsig-West – Hier entsteht was“. Provokante Slogans auf Plakaten und Bannern und die Quartierswebsite borsig-west.de griffen verbreitete Pauschalurteile auf und kontrastierten sie mit aktuellen Fotos modernisierter Gebäude, Erfahrungsberichten von Einwohnern und überraschenden Fakten aus dem Quartier. Das erregte Aufmerksamkeit und entfachte wie beabsichtigt kontroverse Diskussionen. Man kam ins Gespräch.

HOESCH UND DER BVB

Die Nordstadt ist das größte zusammenhängende Gründerzeitviertel Nordrhein-

Westfalens, geprägt von Fassaden im schmuckvollen Stil der Neo-Renaissance und von großzügigen Innenhöfen. Hier leben mehr als 60.000 Menschen. Das Quartier hat eine bedeutende städtebauliche Qualität und eine lange Tradition. Hoesch-Stahl als ehemals größter Arbeitgeber in Dortmund war hier ansässig. Und der Borsigplatz ist Fußballfans als die Wiege des Ballspielvereins Borussia 09, kurz BVB, bekannt. Dies sind beides Anknüpfungspunkte für eine ganzheitliche Quartiersentwicklung, wie VIVAWEST sie vorantreibt.

STARK FÜRS AUGE: GRAFFITI

Großflächige Wandbilder der Dortmunder Graffitikünstler More Than Words zeigen an den frisch sanierten Gebäuden im Bereich Lütgenholz historische Hoesch-Motive. Sie sind weithin sichtbare Aushängeschilder und ein unverwechselbares Wiedererkennungsmerkmal dieses Quartiers. Ergänzt werden sie durch aufsehenerregende Pop-Art-Graffiti an der Hauptverkehrsachse der Nordstadt, die das



»Wir möchten dazu beitragen, dass die Menschen gern und sicher in der Nordstadt leben.«

Haluk Serhat,
Geschäftsführer
VIVAWEST



Künstlerische Graffiti als Blickfang und positive Stimmungsmacher

bunte Leben des Stadtteils stilisiert widerspiegeln. Sie beruhen auf einem Ideenwettbewerb innerhalb der VIVAWEST-Mitarbeiterschaft. Nicht fehlen in der Reihe der gestalteten Fassaden darf eine Hommage an die BVB-Legende Max Michallek. Unweit des BVB-Gründungslokals „Wildschütz“ rahmt ein Graffito des großen Dortmunder Fußballers den Innenhof an der Oesterholzstraße – natürlich in Schwarz-Gelb.

INVESTITIONEN IN DIE ZUKUNFT

Mittlerweile gehört der Wandel genauso zu Borsig-West wie Hoesch und der BVB. „Mit VIVAWEST haben wir einen verlässlichen Partner, der uns dabei unterstützt, positive Veränderungen voranzutreiben und dabei die Bedürfnisse der Menschen des Quartiers im Blick zu haben“, so Dortmunds ehemaliger Oberbürgermeister Ullrich Sierau. Zahlreiche bauliche Maßnahmen steigern den Wohnkomfort, etwa durch erstmals angebrachte Balkone. Die Neugestaltung des Wohnumfeldes mit klaren Sichtachsen und ein neues Beleuchtungskonzept setzen

Hauseingänge, Wege und Plätze ins rechte Licht und stärken das allgemeine Sicherheitsgefühl. Haluk Serhat bekräftigt: „Wenn man nicht investiert, geht man das Risiko einer Abwärtsspirale ein. Denn wenn Aufsteiger in ihrem Viertel keine besseren Wohnangebote finden, wandern sie ab. Mit unseren Investitionen halten wir diese Menschen in der Nordstadt und locken zudem neue Zielgruppen wie Studierende und Künstler an.“

NACHBARSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

Von Anfang an hat VIVAWEST die Bewohner einbezogen und gefragt, was sie brauchen und sich wünschen – eine Grundvoraussetzung für die spätere Akzeptanz von Maßnahmen. In Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern vor Ort entstand ein breites Angebot für nachbarschaftliches Engagement. So wurden in Kooperation mit dem städtischen Quartiersmanagement Nordstadt und der ortsansässigen GrünBaug GmbH etwa Honigbienen angesiedelt, ein Urban-Gardening-Treff sowie ein Workshop zur Vermeidung von Müll veranstaltet. Eine Lernbetreuung machte Kinder fit fürs neue Schuljahr. Wegen der Coronapandemie konnten leider nicht alle Aktivitäten im Jahr 2020 wie geplant stattfinden, viele jedoch immerhin mit reduzierter Teilnehmerzahl.

Projektmanager Dr. Maurizio Lindemann ist überzeugt: „Die Bewohnerbeteiligung ist zentral für die dauerhafte Konsolidierung der Nordstadt. Denn nur wenn die Menschen Borsig-West als ‚ihren‘ Stadtteil begreifen, werden sie ihn als lebens- und liebenswertes Quartier langfristig bewahren.“



MENSCHEN

bilden in der Nordstadt eine Mischung der Kulturen und Lebensweisen. Das bedeutet Herausforderungen – aber auch viele Chancen



LEBENSWERT

Fakten, Historie, Menschen: Viele zusätzliche Informationen liefert borsig-west.de



Die mehrgeschossigen Häuser aus den 1970er-Jahren leuchten jetzt in frischen Farben, die Haus­eingänge sind modernisiert. Über Vorstell­aufzüge lassen sich in zahlreichen Gebäuden die Etagen nun barrierearm erreichen

Ein Wohnumfeld zum Wohlfühlen

Die Revitalisierung im Moerser Quartier Eicker Wiesen geht zügig voran

Werden hochgeschossige Großwohnsiedlungen aus den 1970er-Jahren entsprechend den Bedürfnissen der Bewohner weiterentwickelt, können sie sehr attraktiv sein. Erfolgreiche Revitalisierungen im Bestand von VIVAWEST, etwa der Neuen Stadtgärten in Recklinghausen, haben dies bereits in den vergangenen Jahren eindrucksvoll belegt. Ein aktuelles positives Beispiel ist das rund 600 Wohnungen umfassende VIVAWEST-Quartier Eicker Wiesen in Moers. Hier setzt VIVAWEST seit dem Frühjahr 2018 gemeinsam mit dem Dortmunder Büro Stadtbildplanung ein umfassendes Sanierungskonzept um.

Im September desselben Jahres erhielt das Projekt das Zertifikat „Generationengerechtes Wohnen im Quartier“. Es attestiert eine Planung, in der alle Generationen und Bevölkerungsgruppen ihren Platz fin-

den und ältere Menschen auch bei zunehmendem Unterstützungsbedarf so lange wie möglich weitgehend selbstbestimmt in ihrem vertrauten Wohnumfeld leben können. Anfang 2018 wurde zudem weiten Teilen des Moerser Quartiers der Status „Klimaschutzsiedlung NRW“ verliehen.

FLEXIBLE BAUSTELLENKOORDINATION
Seit Beginn der ganzheitlichen Quartiersentwicklung hat sich das Erscheinungsbild der Siedlung deutlich verändert. Neben den farbenfrohen Fassaden der Mehrfamilienhäuser trägt insbesondere die grundlegende und außergewöhnliche Neugestaltung der Außenanlagen zu einer deutlichen Erhöhung der Attraktivität bei. Selbst unter den besonderen Bedingungen der Coronapandemie wurden fast sämtliche Gebäudehüllen bereits im Geschäftsjahr 2020 fertiggestellt. Für den Fachbereich Modernisierung





WOHNUNGEN

und acht Gewerbeeinheiten bilden in Moers das VIVAWEST-Quartier Eicker Wiesen. Seit 2018 wird die Siedlung umfassend modernisiert und revitalisiert

arbeiten zeigte sich in einem bestimmten Gebäudetyp eine Anreicherung von Schadstoffen. Der Sanierungsaufwand der Wohnungen machte eine Renovierung im bewohnten Zustand unmöglich. Innerhalb kürzester Zeit hatte das betreuende Kundencenter zahlreiche Aus-, Um- und Rückzüge zu planen und zu organisieren.

war dies eine besondere Herausforderung, da sämtliche geplanten und mit den Bauunternehmen vereinbarten Abläufe den neuen Bedingungen angepasst werden mussten. Die in vielen Häusern ebenfalls geplanten Wohnungsmodernisierungen werden noch bis Frühjahr 2024 andauern.

VIVAWEST-Fachbereichsleiter Holger Blumensaat zieht ein positives Fazit: „Verzögerungen blieben in einem überschaubaren Rahmen, obwohl wir penibel darauf zu achten hatten, dass die Gewerke zur Vermeidung von Kontakten nicht mehr parallel arbeiten, und auch die Anzahl der Arbeiter innerhalb eines Gewerkes reduziert werden musste.“ Durch eine schnelle und flexible Umstellung von Planungsdetails war es möglich, Einzelgewerke vorzuziehen. So etwa bei vielen der neuen Vorstelllaufzügen der Gebäude in der Reinhold-Büttner- und Gustav-Großmann-Straße. Schon jetzt lässt sich jede der vier Etagen barrierearm erreichen – Gebäude und Aufzugstür verbindet ein überdachter Übergang.

ATTRAKTIVES WOHNUMFELD

Auch die Arbeiten am parkgleichen Wohnumfeld gehen zügig voran. Thomas Büschgens, Bauleiter bei der VIVAWEST-Konzern-tochter HVG Grünflächenmanagement GmbH, ist zufrieden: „Wir liegen gut in der Zeit. Acht der zwölf ellipsenförmigen Hauseingangsbereiche sind fertig, ein neunter ist noch im Bau. Die Erneuerung von 30 Standard-Hauseingangsbereichen ist abgeschlossen. Den Wegebau in der Parklandschaft haben wir zu 65 Prozent geschafft, und 36 von insgesamt 42 Mieterterrassen haben die Bewohner im Sommer schon genutzt.“ Für zusätzliche Attraktivität sorgen nicht zuletzt neu geordnete Garagenhöfe und Parkplätze sowie die optisch ansprechenden Unterflur-Müllstandorte.

TRANSPARENTE INFORMATION

Die Mieter sind begeistert. Sie loben den offenen und transparenten Umgang des Unternehmens mit unvorhersehbaren misslichen Umständen: Erst während der Bau-

INDIVIDUELLE UNTERSTÜTZUNG

Etwa ein halbes Jahr vor dem geplanten Umzugsbeginn wurden – und werden noch – mit allen Mietern Einzelgespräche geführt, um die individuellen Umstände zu klären. „Neben dem Rundum-sorglos-Paket durch einen VIVAWEST-Umzugsdienstleister erhalten unsere Mieter beim Einzug eine frisch renovierte Wohnung mit neuen Oberböden und tapezierten Wänden. Darüber hinaus steht es ihnen frei, entweder in der Ausweichwohnung zu bleiben oder später in die eigenen vier Wände zurückzuziehen“, beschreibt Kundencenterleiter Christoph Wilczok das Prozedere. „Je nach Betroffenheit bieten wir den Mietern weitere individuelle Unterstützung an. Und natürlich stehen wir jederzeit für Fragen zur Verfügung.“



FRISCHES GESICHT

Einen filmischen Eindruck vom Sanierungsprojekt Eicker Wiesen liefert ein [Youtube-Video](#)

» Trotz Kontaktbeschränkungen blieben Verzögerungen bei der Sanierung in überschaubarem Rahmen.«

Holger Blumensaat,
Fachbereichsleiter
Modernisierung

Auf der Zielgeraden

Die Modernisierung der Seniorenwohnanlage Glücksburger Straße in Bochum geht in die letzte Etappe

Mit 214 Wohnungen ist die Seniorenwohnanlage Glücksburger Straße im Bochumer Stadtteil Wiemelhausen die größte zusammenhängende ihrer Art im Bestand von VIVAWEST. Bereits das umfangreiche Betreuungsangebot direkt vor Ort und der begrünte Innenhof machen sie zu einer begehrten Wohnadresse. Und die wird immer attraktiver – durch eine umfassende Modernisierung der 1976/77 erbauten Anlage. Mit dem letzten von insgesamt fünf Bauabschnitten schwenkte das VIVAWEST-Projekt im Jahr 2020 planmäßig auf die Zielgerade ein. 152 Wohnungen wurden fertiggestellt, die restlichen einschließlich der Außenanlagen sollen in diesem Sommer bezugsfertig sein.

SENIORENGERECHTER WOHNKOMFORT
Alle Wohnungen sind nach der Modernisierung barrierefrei. Sie haben eine neue Elektroanlage, neue Bäder, Multimediavorrichtungen sowie frische Oberböden und Tapetierungen. Sämtliche Gebäude verfügen über elektrische Türen in den Allgmeineräumen, neue Aufzüge, Orientierungshilfen durch Licht und Farben in den Treppenhäusern sowie eine freundliche und farbenfrohe Fassadengestaltung.

BEZAHLBARER WOHNRAUM
Die Investitionssumme beläuft sich auf insgesamt 18 Millionen Euro. Wie schon die Errichtung wurde nun auch die Modernisierung der Anlage komplett mit öffentlichen Mitteln finanziert und sichert damit bezahlbaren Wohnraum. Dank einer guten Organisation läuft die Sanierungsmaßnahme innerhalb der vorgegebenen Zeitplanung – trotz der besonderen Herausforderungen bei den Umzügen der im Durchschnitt über 80 Jahre alten Mieter.

152

WOHNUNGEN

in der Seniorenwohnanlage konnten im Jahr 2020 planmäßig modernisiert werden – trotz der Beschränkungen der Coronapandemie

»Wir freuen uns über unsere altersgerechte und jetzt noch schönere Wohnung.«

Eine Mieterin in der Seniorenwohnanlage Glücksburger Straße



Frische Farben, helle Räume und barrierefreie Zugänge erleichtern den Senioren den Alltag – und verschönern ihn



1976/77 errichtet, entsprach die Wohnanlage nicht mehr überall zeitgemäßen Standards – jetzt setzt ihre Ausstattung hohe Maßstäbe

PERSÖNLICHE MIETERBETREUUNG

Gerade im zwischenmenschlichen Bereich war und ist das Team vor Ort gefragt: Michael Fischer, der bauleitende Architekt, die VIVAWEST-Kundenberaterin Marion Ladach und der Bestandstechniker Rolf Christott. Sie stehen für die Bewohner stets als persönliche Ansprechpartner zur Verfügung, beantworten praktische Fragen und zerstreuen gelegentliche Befürchtungen und Ängste.

UMFASSENDES UMZUGSMANAGEMENT

Ein Auszug aus den eigenen vier Wänden für den Zeitraum der Umbauarbeiten war aufgrund des Umfangs der Bauarbeiten innerhalb der Wohnungen unvermeidlich. Um den Senioren Unannehmlichkeiten so weit wie möglich zu ersparen, entwickelte VIVAWEST ein ausgeklügeltes Umzugsmanagement. Bereits zwei Monate vor dem jeweiligen Termin führten die drei Mitarbeiter intensive Gespräche mit den Mietern und erläuterten detailliert den Ablauf. Wegen des hohen Durchschnittsalters der Mieter waren häufig auch deren Kinder

oder Enkel eingebunden. Sobald allen Beteiligten klar war, dass bis auf das Einpacken weniger persönlicher Dinge sämtliche anderen Arbeiten vom VIVAWEST-Umzugsservice erledigt werden, fiel den meisten ein Stein vom Herzen. Und tatsächlich klappte alles wie versprochen reibungslos. Umso glücklicher zeigten sich die Bewohner: „Wir freuen uns, dass wir wieder in unsere alte, jetzt noch schönere und altengerechte Wohnung zurückziehen konnten und im Frühjahr wieder im Grünen sitzen werden“, so eine ältere Dame.

SCHUTZ FÜR DIE RISIKOGRUPPEN

Die betagten Mieter, die als Risikogruppe besonderen Schutzes vor einer Coronainfektion bedürfen, sollten – sofern sie oder ihre Angehörigen diesen Wunsch äußerten – selbstverständlich keinen Kontakt zu den Beschäftigten des Umzugsunternehmens haben müssen. So wurde ihnen angeboten, auf Kosten von VIVAWEST für die Zeit der Umzüge auf ein kleines, komfortables Hotel in der Nachbarstadt Hattingen auszuweichen. „Wir sind sehr froh, dass wir

die vielen herausfordernden Aufgaben zur vollen Zufriedenheit unserer Mieter meistern konnten“, sagt Carsten Gröning, Leiter des Kundencenters Westfalen.

Ein Wermutstropfen bleibt jedoch. Es war zur schönen Gewohnheit geworden, die von Umzügen betroffenen Bewohner nach ihrem Rückzug in das frisch renovierte Zuhause zu einem gemeinsamen Frühstück einzuladen. Eine Geste des Dankes für das große Verständnis und die gute Zusammenarbeit mit VIVAWEST. Zum großen Bedauern aller bleibt das gesellige Ereignis nun bis zum Ende der Pandemie verwehrt. Doch Carsten Gröning verspricht: „Aufgeschoben ist nicht aufgehoben! Wir hoffen, dass wir im Sommer 2021 den Abschluss des Projektes gemeinsam mit allen unseren Bewohnern gebührend feiern können.“



CORONA-UMZUG

Youtube-Video über das Umzugsmanagement in der Seniorenwohnanlage Glücksbürger Straße

Gut investiert

Ausgewählte Projekte, die 2020 begonnen wurden, im Bau waren, fertiggestellt oder erworben wurden



Maßnahme

Neubau

Wohnungen

54

Recklinghausen-Röllinghausen

Lansingfeld, Ortlohstraße



Maßnahme

Modernisierung

Wohnungen

170

Waltrop-Mitte-Süd

Husemannstraße, Stegerwaldstraße u. a.



Maßnahme

Erwerb schlüsselfertiger Neubau

Wohnungen

200

Aachen-Mitte

Franckenberger Viertel



Maßnahme

Erwerb schlüsselfertiger Neubau

Wohnungen

222

Dortmund-Kreuzviertel

Berswordt-Carrée

**Maßnahme**

Erwerb schlüsselfertiger Neubau

Wohnungen

84

Bochum-Grumme

Quartier am Stadtpark

**Maßnahme**

Erwerb Bestandsimmobilien

Wohnungen und Gewerbeeinheiten

71 und 9

Essen-Holsterhausen

Cranachhöfe



Maßnahme

Neubau

Wohnungen

42

Dortmund-Hörde

Auf der Bicke

**Maßnahme**

Erwerb schlüsselfertiger Neubau

Wohnungen

185

Essen-Rüttenscheid

Parc Dunant



**Maßnahme**

Modernisierung

Wohnungen

136

Gelsenkirchen-Resse

Cäcilienstraße, Hertener Straße u. a.

**Maßnahme**

Modernisierung

Wohnungen

154

Duisburg-Vierlinden

Feldstraße, Ottostraße, Im Bremmenkamp





Maßnahme

Neubau

Wohnungen

54

Gelsenkirchen-Horst

Stadtquartier am Schloss Horst



Maßnahme

Modernisierung

Wohnungen

149

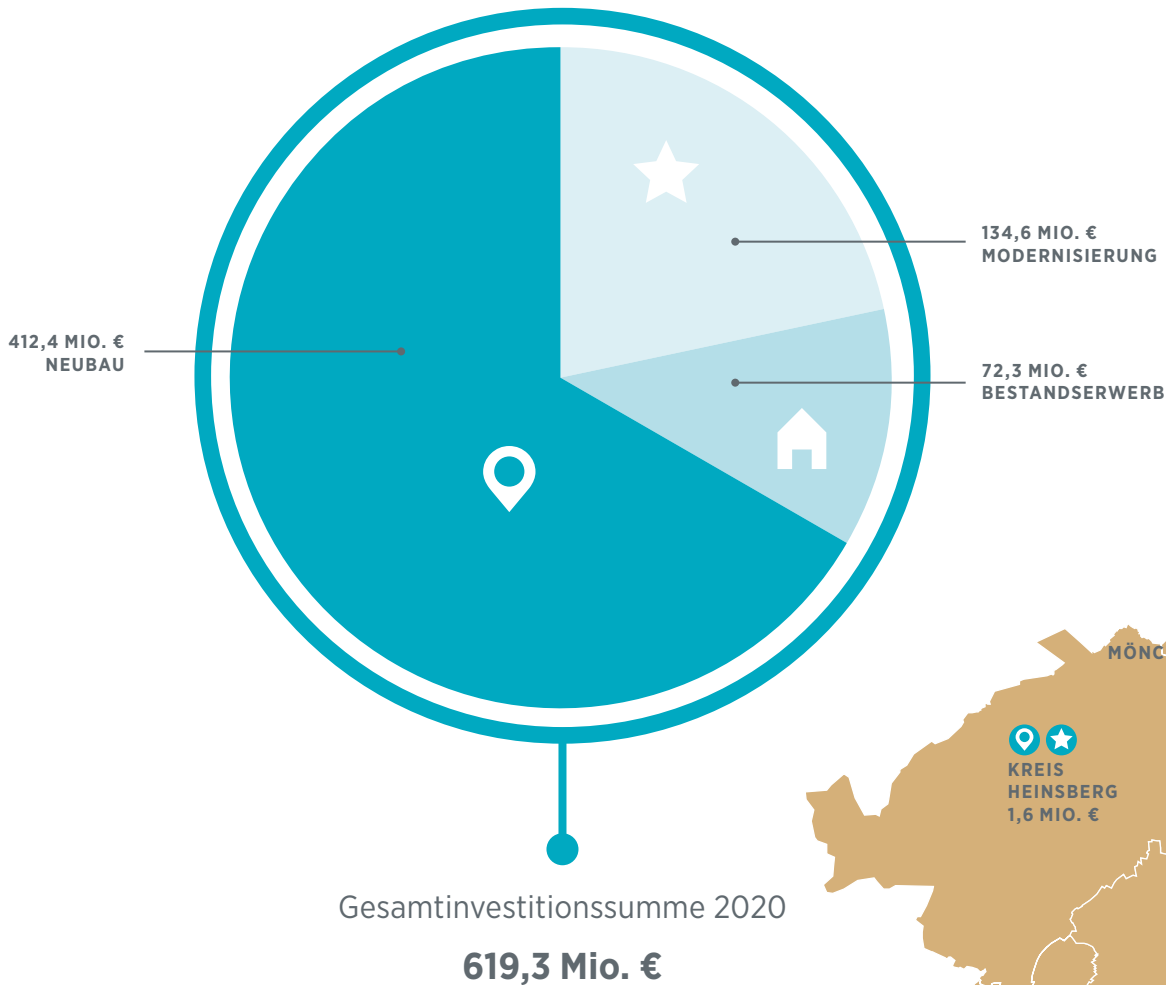
Oberhausen-Alstaden

Kluckstraße, Kleine Kluckstraße



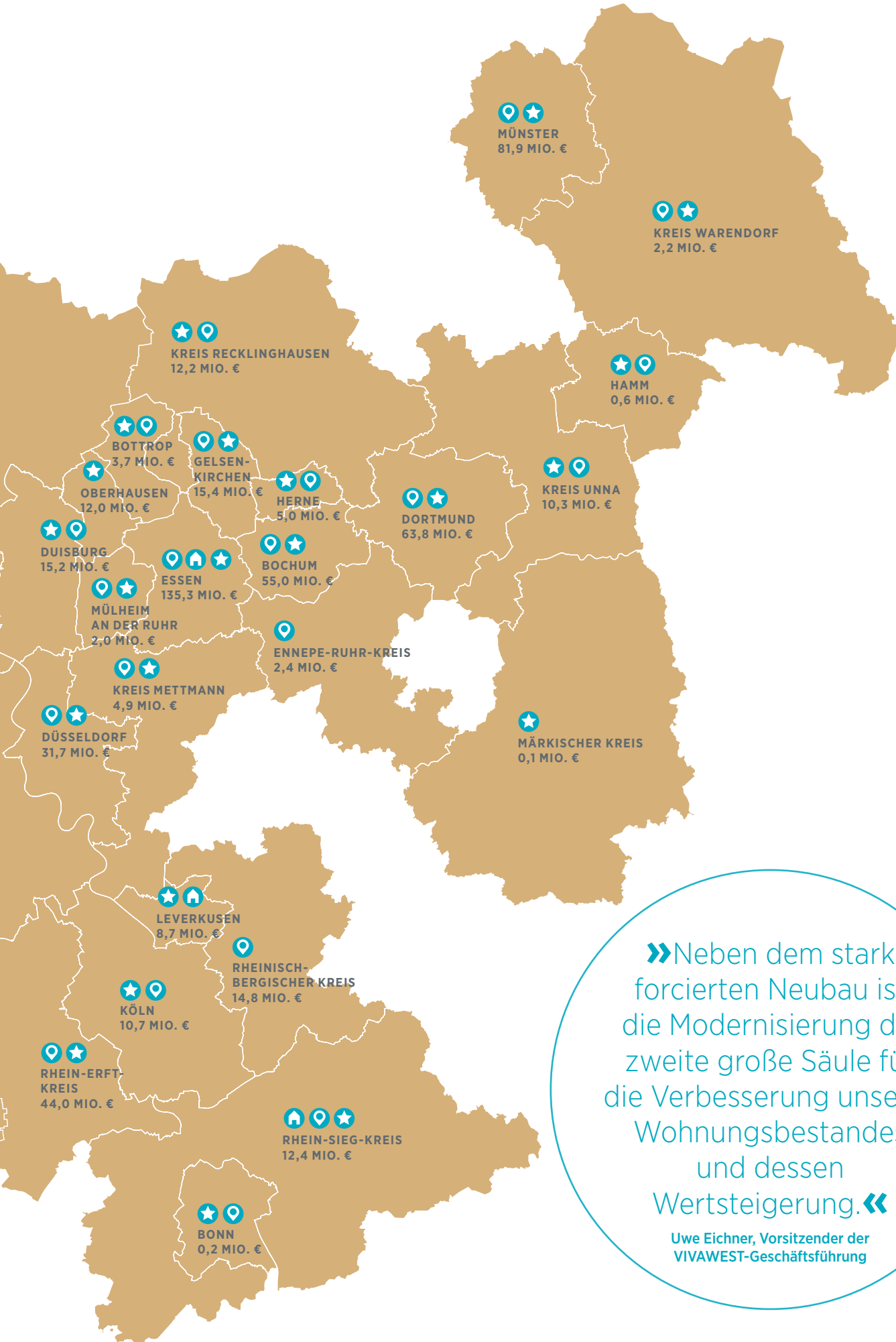
Wertsteigernde Investitionen

Mit dem Dreiklang aus Neubau, Modernisierung und Bestandserwerb hat VIVAWEST auch im Jahr 2020 die Qualität und den Wert ihres Bestandes erheblich gesteigert



-  NEUBAU
-  MODERNISIERUNG
-  BESTANDSERWERB

Die Reihenfolge der Icons basiert auf der Höhe der einzelnen Investitionsarten am jeweiligen Standort



»Neben dem stark forcierten Neubau ist die Modernisierung die zweite große Säule für die Verbesserung unseres Wohnungsbestandes und dessen Wertsteigerung.«

Uwe Eichner, Vorsitzender der VIVAWEST-Geschäftsführung





UMFASSEND

Mit innovativen Techniken und Leistungen rund ums Wohnen erhöhen wir die Zufriedenheit unserer Kunden und sorgen für mehr Komfort.

Hilfsbereit und gut erreichbar

Umfangreicher Kundenservice bietet schnell passende Lösungen – selbst unter Corona-Einschränkungen

VIVAWEST sorgt mit einem breit gefächerten Serviceangebot dafür, dass Mieterinnen und Mieter sich gut aufgehoben fühlen. Über 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Zentralen Kundenservice und in den Kundencentern vor Ort nehmen Anrufe, E-Mails, Briefe und Kundenportal-Mitteilungen der Kunden und Interessenten zu verschiedensten Themen entgegen – während der Pandemie teilweise auch in mobiler Arbeit. Je nach Zuständigkeit sind sie entweder immobilienwirtschaftlich oder technisch bestens ausgebildet. Eine Organisationseinheit kümmert sich um Interessenten sowie um alle Anliegen rund um den Mietvertrag und die Bewirtschaftung, eine zweite hilft bei jeder Art von handwerklich-technischen Fragen oder wenn es um Reparaturen geht.

„Jedes Gespräch, jede Anfrage ist anders – wir stellen uns darauf ein“, sagt Michael Grude aus dem Zentralen Kundenservice, der seit 1985 in der Branche tätig und bei VIVAWEST von Anfang an dabei ist. Angesichts der Unterschiedlichkeit der Kundenanliegen ist die Erstlösungsquote von rund 70 Prozent beachtlich. Das heißt, der Anrufer muss nicht an eine andere Stelle weitervermittelt werden, sein Anliegen wird im Erstkontakt sofort gelöst. In den übrigen Fällen bekommen die Fachabteilungen Nachricht über das Kundenkontaktsystem. „Kunden erhalten direkt im Gespräch eine entsprechende Information und eine verbindliche Frist für die Rückmeldung seitens des Unternehmens“, sagt Michael Grude.

Um die Erreichbarkeit des Zentralen Kundenservice weiter zu verbessern, hat VIVAWEST im Herbst 2020 ein Pilotprojekt

aufgesetzt: Statt bei einem Anruf in einer Warteschleife zu bleiben, können die Kunden einen Rückruftermin vereinbaren – direkt am Telefon oder auf der Homepage von VIVAWEST. Eine Software koordiniert das automatisch, die Terminfenster legt der Zentrale Kundenservice vorab fest. So können Rückrufe in anrufschwächeren Zeiten erfolgen, die Mitarbeiter sind in Spitzenzeiten besser erreichbar und arbeiten insgesamt effizienter. Die Kunden schätzen diesen Service sehr, denn 91 Prozent der Rückrufe kommen auch tatsächlich zustande.

SERVICE IM QUARTIER

VIVAWEST ist mit acht Kundencentern an 15 Standorten und mit Servicebüros in weiteren 20 Kommunen in Nordrhein-Westfalen vertreten. So sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stets nah an den Mietern und den sozialen und karitativen Partnerorganisationen – in mehr als 100 Kommunen und 570 Quartieren. Mitte März allerdings brachten die Pandemie und die Beschränkungen den langjährig gelebten, von den Kunden geschätzten Vor-Ort-Service für Handwerksdienstleistungen zeitweise zum Erliegen.

Die Kundencentern mussten bis auf Weiteres für den allgemeinen Besucherverkehr schließen. Doch blieb es möglich, nach Terminabsprache vor Ort einen kompetenten Ansprechpartner zu treffen. Denn der VIVAWEST-Krisenstab koordinierte die Suche, den Kauf und die Verteilung von Masken, Desinfektionsmitteln und weiteren Schutzutensilien und setzte sich dafür ein, die AHA-Regeln allgemein bekannt zu machen. So ging es schnell zurück in die Quartiere, wenngleich die Bedingungen nun andere waren.



Michael Grude arbeitet seit vielen Jahren im Zentralen Kundenservice. Wie seine Kolleginnen und Kollegen beantwortet er Anrufe, E-Mails, Briefe und Kundenportal-Mitteilungen oder leitet sie an Fachabteilungen weiter.

»Die Mieter sind sehr zufrieden mit unserem Service, die Beschwerdequote ist niedrig.«

Thomas Papakonstantinou,
Bereichsleiter Kunden-
centermanagement

»Jedes Gespräch,
jede Anfrage
ist anders –
wir stellen
uns darauf ein.«

Michael Grude,
Zentraler
Kundenservice

70
PROZENT

ERSTLÖSUNGSQUOTE

Häufig müssen Anrufende nicht an eine andere Stelle weitervermittelt werden – das Anliegen wird im Erstkontakt sofort gelöst

UNBÜROKRATISCHE HILFE

Die Kundenberater konnten zwar keine Gespräche mehr mit mehreren Beteiligten gleichzeitig führen, etwa um Fragen zur Hausordnung zu beantworten oder Meinungsverschiedenheiten zu schlichten. Doch machten sie sich ein Bild von der Situation vor Ort und regelten im Nachgang viele Angelegenheiten telefonisch.

Unverschuldet in Zahlungsschwierigkeiten geratene Mieter wurden umfassend und kompetent beraten. Anfragen, die in einem speziell eingerichteten E-Mail-Postfach eingingen, beantwortete der Zentrale Kundenservice direkt oder leitete sie im Bedarfsfall weiter – dank des Kundenkontaktmanagementsystems erreichte die Anfrage den jeweils zuständigen Mitarbeiter im Forderungsmanagement oder die Kollegen vor Ort. So konnte vielen Mietern schnell geholfen werden, niemand musste seine Wohnung wegen Corona verlassen. „Dass wir diese Herausforderung so gut gemeistert haben, schlägt sich in einer hohen Zufriedenheit unserer Mieter und einer weiterhin sehr niedrigen Beschwerdequote nieder“, sagt Thomas Papakonstantinou, Bereichsleiter Kundencentermanagement.



- ● ● REPARATUR MIT SCHUTZAUSRÜSTUNG
Seit 2019 beschäftigt VIVAWEST Quartiersmeister, die den Anspruch des Unternehmens an eine starke Präsenz vor Ort unterstreichen. Neben ihren klassischen Hausmeisteraufgaben beantworten sie Fragen von Kunden oder geben sie an die verantwortlichen Stellen im Unternehmen weiter. Auch unter den Bedingungen der Pandemie, also mit Mund-Nasen-Schutz

und dem nötigen Abstand, sorgten die Quartiersmeister für Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit. Bestandstechniker und Handwerksunternehmen hatten besondere Herausforderungen zu meistern. Denn wenn etwa in einer Wohnung technische Mängel zu beseitigen waren, konnte es sein, dass sich die Mieter in ihren eigenen vier Wänden gerade in Quarantäne befanden. Vor allem das Kundenkontakt-

management bei VIVAWEST sorgte diesbezüglich für Transparenz. Nach einer gut vierwöchigen Pause, in der allein Notfälle bearbeitet wurden, konnten wieder fast alle Arten von Reparaturen durchgeführt werden – zum Schutz von Mietern und Mitarbeitern mit entsprechender Ausrüstung und klaren Verhaltensregeln. Noch vor Sommerbeginn waren alle aufgelaufenen und verschobenen Reparaturen abgearbeitet, auch dank der Mieter, die sich sehr geduldig und kooperativ zeigten.



Projektvermieter Christoph Erdmann besichtigt die Musterwohnung des neuen Quartiers an der Bendhecker Straße in Mönchengladbach-Rheydt. Er bietet Besichtigungen mithilfe von Videos an – perfekt für einen ersten Eindruck, gerade in Zeiten der Coronapandemie



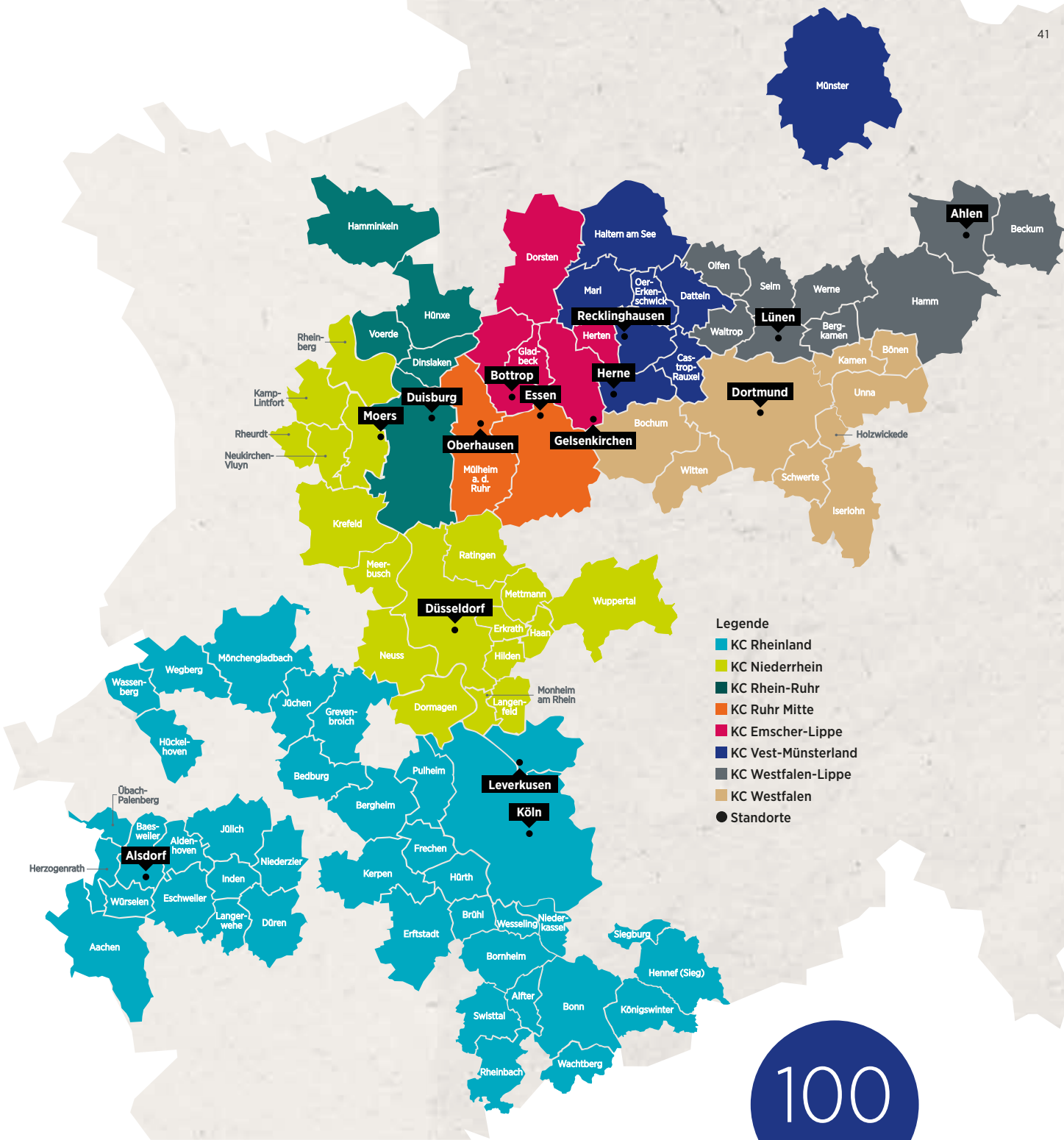
SICHER ZUR NEUEN WOHNUNG

Ein neuer Arbeitsplatz in einer anderen Stadt, Familienzuwachs, andere Lebensumstände: Ist ein Wohnungswechsel erforderlich, soll er möglichst schnell und reibungslos erfolgen. Aufgrund des Lockdowns im März war es für Wohnungssuchende zunächst schwieriger geworden, ein neues Zuhause zu finden. Ein hohes Maß an Verunsicherung hatte zu einem glücklicherweise nur kurzen Stillstand am Wohnungsmarkt geführt.

Besichtigungen und Übergaben erfordern einen persönlichen Kontakt zu den Vermietern vor Ort. VIVAWEST fand schnell Wege, diese Kontakte für alle Seiten sicher

»Schnell und unbürokratisch konnten wir vielen Wohnungssuchenden helfen.«

Robert Kurth,
Bereichsleiter
Kundenmanagement



- Legende
- KC Rheinland
 - KC Niederrhein
 - KC Rhein-Ruhr
 - KC Ruhr Mitte
 - KC Emscher-Lippe
 - KC Vest-Münsterland
 - KC Westfalen-Lippe
 - KC Westfalen
 - Standorte

100

MITARBEITER

und verbindlich zu gestalten. So bereite ein Mitarbeiter die Übergabe vor, und der Mieter übernahm die Wohnung zunächst allein. Danach tauschte man sich im Freien oder per Telefon zu noch offenen Fragen aus. Das Protokoll kam schon vor Corona per E-Mail, sodass die notwendige Dokumentation kein Problem darstellte. Digital

und damit reibungs- und kontaktlos funktionierte auch der Abschluss des Mietvertrages. Robert Kurth, Bereichsleiter Kundenmanagement, ist zufrieden: „Durch den Einsatz unserer Mitarbeiter konnten wir schnell und unbürokratisch viele Wohnungssuchende zu neuen Mietern von VIVAWEST machen.“

IMMER NAH DRAN

Mehr als 100 Beschäftigte kümmern sich um Kundenanliegen – im Zentralen Kundenservice, in acht Kundencentern (KC) an 15 Standorten und in Servicebüros in weiteren 20 Kommunen



Zuverlässig digital

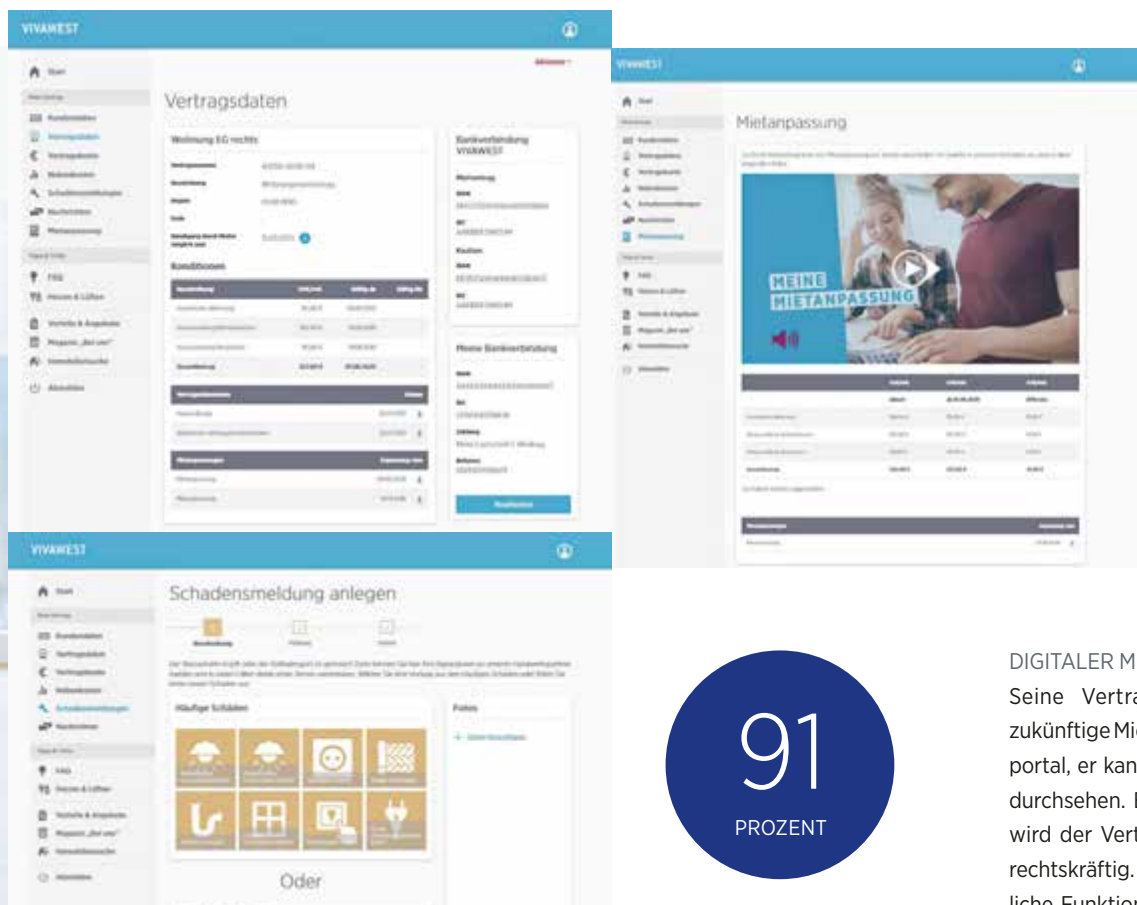
Praktische Angebote verbessern den Kontakt zum Kunden – ein Service, der sehr gut ankommt

VIVAWEST hat den Online-Self-service im Kundenportal und in der Kundenportal-App in den vergangenen Jahren stark ausgebaut. In der Pandemie versetzte die seit Jahren vorangetriebene Digitalisierung das Unternehmen in die Lage, den Maßnahmen zum Gesundheitsschutz gegenüber Mitarbeitern und Kunden umfassend gerecht zu werden und gleichzeitig einen adäquaten Service zu bieten. Dieser digitale Service kommt sehr gut an: Mehr als ein Drittel der Mieter nutzt bereits die praktischen Angebote des Kundenportals. In vielen Fällen kann sich der Kunde selbst helfen

oder einen Überblick verschaffen, etwa wenn es um die Änderung von Telefonnummern oder Stammdaten geht, um den Stand des Mieterkontos oder die Erteilung eines SEPA-Mandats. Über die Nachrichtenfunktion kann der Mieter sein Anliegen beschreiben, Dokumente oder Fotos hochladen und den Verlauf der Nachrichten im Postfach nachvollziehen. Die möglichen Anliegen sind im Kundenportal entsprechend kategorisiert, sodass automatisch der korrekte Ansprechpartner ausgewählt wird, um das Anliegen des Kunden zu lösen und zu beantworten – schnell und transparent.

2020 hat VIVAWEST die Schadensmeldung optimiert und vereinfacht: So hilft nun eine Auswahl von Bildern dabei, das richtige Ersatzteil zu identifizieren; manche Schäden, etwa ein Heizungsausfall, können mit einem Klick gemeldet werden. Einen besonderen Service bekommen Kunden, die eine Mieterhöhung bis zur ortsüblichen Vergleichsmiete erhalten haben (§ 558 BGB). Ein Video erklärt ihnen anhand ihrer Vertragsdaten die Mieterhöhung individuell, einfach und nachvollziehbar. Am Ende des Videos kann der Kunde der Mieterhöhung sogar online zustimmen und sich so lästige Wege zur Post sparen.

VIRTUELLE WOHNUNGSBESICHTIGUNG
Auch eine passende Wohnung zu finden, erleichtert VIVAWEST mit digitalen Angeboten. Sogenannte 360-Grad-Besichtigungen ermöglichen es inzwischen bei vielen Neubauprojekten, die Wohnung virtuell



Ob es um die Vertragsdaten geht, um eine Schadensmeldung oder um eine Mietanpassung: Im Kundenportal sind alle Themen übersichtlich geordnet und mit wenigen Klicks erreichbar. Neben den Mitarbeitern beantworten auch Videos und ein Chatbot Fragen

91
PROZENT

DER MIETVERTRÄGE

werden bei VIVAWEST ganz überwiegend digital abgeschlossen – und im Kundenportal hinterlegt

und meist lange vor Fertigstellung zu besichtigen. Auch bei bestehenden Wohnungen kommen immer häufiger 360-Grad-Kameras zum Einsatz. Interessenten können sich so einen ersten Eindruck verschaffen, ohne Termine vereinbaren oder lange Wege zurücklegen zu müssen.

Neben Telefon und E-Mail lassen sich im Rahmen der Wohnungssuche zudem Anfragen rund um die Uhr über einen Chatbot stellen. Die Antwort erfolgt unmittelbar; unnötige Arbeitsschritte werden dank einer Integration in das Vertriebsstool vermieden, und der Prozess ist für alle Beteiligten transparent. Obendrein kann der Interessent über den Chatbot jederzeit den Status seiner Anfrage abrufen.

DIGITALER MIETVERTRAG

Seine Vertragsunterlagen erhält der zukünftige Mieter digital über das Kundenportal, er kann sie speichern und in Ruhe durchsehen. Bestätigt er die Unterlagen, wird der Vertrag für die neue Wohnung rechtskräftig. Der Mieter kann nun sämtliche Funktionen des Kundenportals nutzen. Der Mietvertrag wird im Kundenportal hinterlegt, zusätzlich erhält der Mieter eine Kopie per E-Mail. Auch die Übergabe der Wohnung bei einer Neuvermietung oder einer Kündigung wird digital unterstützt. Dem Mitarbeiter von VIVAWEST stehen die Objekt- und Stammdaten auf seinem mobilen Endgerät zur Verfügung, der aktuelle Zustand der Wohnung wird online erfasst und dem Kunden nach Abschluss der Übergabe in einer E-Mail übersendet. Die Papierakte ist von gestern, selbst beim Mietvertrag: Gut 90 Prozent der Mietverträge wurden 2020 digital abgeschlossen.

Für 2021 sind weitere Neuerungen im Zuge der Digitalisierung des Kundenkontakts geplant, etwa ein Chatbot für die Bestandskunden oder die Anzeige von Verbrauchswerten im Kundenportal.



SO WIRD'S GEMACHT

Auf [vivawest.de](https://www.vivawest.de) erklären Videos die Nutzung des Kundenportals

Mehr als ein Drittel aller Kunden nutzt bereits die umfangreichen Angebote des Kundenportals. Mit der Kundenportal-App sind sie auch bequem über Smartphone und Tablet zu erreichen



Grün unterwegs

An 14 Standorten: mehr Elektrofahrzeuge für klimafreundlichen Kundenservice

VIVAWEST hat die Elektromobilität im Unternehmen im Juli 2020 einen großen Schritt vorwärtsgebracht und die Kundencenter an 14 Standorten mit insgesamt 17 Elektrofahrzeugen und der dafür nötigen Ladeinfrastruktur ausgestattet. Im Vergleich zu mit Diesel und Benzin betriebenen Fahrzeugen können so je nach Verbrauch der Verbrennungsmotoren bis zu 51 Tonnen des Treibhausgases CO₂ eingespart werden – ein gelungenes Zusammenspiel von Umweltschutz und Kundennähe.

Bereits in den Jahren 2010 bis 2017 hatte VIVAWEST im Rahmen eines Pilotprojekts den Mitarbeitern an ausgewählten Standorten fünf Elektromobile der ersten Generation zur Verfügung gestellt. Nach dem erfolgreichen Abschluss des Projekts entschloss sich das Unternehmen, für Termine im Quartier flächendeckend auf Elektromobilität zu setzen und dafür in eine klimafreundliche Flotte und die erforderliche Infrastruktur zu investieren.

ZUVERLÄSSIG ANS ZIEL

Bisher waren die Mitarbeiter der acht VIVAWEST-Kundencenter von Aachen bis Ahlen vorwiegend in privaten Fahrzeugen mit Verbrennungsmotor unterwegs. Nun stehen für Kundenbesuche elektrisch betriebene Renault ZOE als Poolfahrzeuge bereit. Wichtig bei der Modellwahl war für Dirk Büsing, Fachbereichsleiter Technische Produktentwicklung/Innovation bei VIVAWEST: „Der ZOE ist ein ausgereiftes Elektroauto und passt am besten zu unserem Anforderungsprofil: zuverlässig, robust und mit genügend Reichweite.“ Die



Kundenberaterin Alina Böhringer und ihre Kollegen Jan Robert und Jerome Laboch freuen sich über die Flotte der neuen Renault-ZOE-Elektroautos. Die zeigen vor allem auf Kurzstrecken und im Stadtverkehr ihre umweltfreundlichen Stärken

51

TONNEN

CO₂

Im Vergleich zu Fahrzeugen mit Verbrennungsmotor vermeiden die 17 Elektroautos jährlich beachtliche Mengen an Treibhausgasen



»»Die neue Flotte sendet eine klare Botschaft für unser nachhaltiges Geschäftsmodell in die Quartiere.««

Thomas Papakonstantinou,
Bereichsleiter Kunden-
centermanagement

14

STANDORTE

In acht VIVAWEST-Kundencentern an 14 Standorten sind seit Juli 2020 Elektrofahrzeuge für Kundenbesuche im Einsatz

Emscher Lippe Energie GmbH als Partner sorgte für die passende Ladetechnik. An Ladesäulen oder sogenannten Wallboxen werden die Fahrzeugbatterien mit 100 Prozent VIVAWEST Ökostrom geladen. Die Mitarbeiter der Kundencentern können die Mieter in den rund 100 Kommunen in Nordrhein-Westfalen so im Sinne eines guten Stadtklimas verlässlich, schnell und umweltfreundlich erreichen. „Die neue Flotte sendet eine klare Markenbotschaft für unser nachhaltiges Geschäftsmodell in die Quartiere“, sagt Thomas Papakonstantinou, Bereichsleiter Kundencentermanagement bei VIVAWEST.

VORTEILHAFT IM STADTVERKEHR

Das Unternehmen setzt die Elektromobile überwiegend für Kurzstrecken ein. Insbesondere im innerstädtischen Verkehr besteht großes Potenzial zur Einsparung von CO₂ durch innovative elektrische Lösungen. Hier zeigen Elektroautos ihre Stärken: Sie fahren leiser, umweltschonender und komfortabler im Stop-and-Go-Verkehr als Verbrenner. Weitere Vorteile: Elektrofahrzeuge verursachen geringere Betriebs- und Wartungskosten, fahren die ersten zehn Jahre steuerfrei und sind nicht von Fahrverboten wegen hoher Stickoxidwerte betroffen.

NUTZUNG EINFACH GESTALTET

Ein digitales Fahrtenbuch und Buchungssystem sowie ein fester Ansprechpartner aus dem Kundencenterteam vor Ort erleichtert den Mitarbeitern den täglichen Umgang mit den Elektroautos. Zusätzlich steht den Nutzern demnächst eine filmische Betriebsanleitung mit Protagonisten aus dem Unternehmen zur Verfügung, das erleichtert den Umstieg. Die geplante Laufleistung pro Elektrofahrzeug liegt zwischen 12.500 und 17.500 Kilometern im Jahr.

BEITRAG ZUM KLIMASCHUTZ

Im Verlauf der nächsten drei Jahre analysiert VIVAWEST die Fahreigenschaften und den Wartungsaufwand der Fahrzeuge sowie die Einsatzhäufigkeit. Bei einer positiven Bewertung und einem entsprechenden Bedarf plant das Unternehmen, weitere Elektrofahrzeuge sowie Ladeinfrastruktur anzuschaffen.

So trägt VIVAWEST neben zahlreichen klimagerechten Modernisierungs- und Neubauprojekten auch durch die Umstellung auf Elektromobilität in den Kundencentern zum Klimaschutz bei. VIVAWEST verfolgt das Ziel der Herstellung eines klimaneutralen Gebäudebestands bis zum Jahre 2050 und bringt sich deshalb aktiv in die Initiative Wohnen.2050 ein.



GRÜNE FLOTTE

Film zur Einführung der Elektrofahrzeuge im Juli 2020 am Unternehmenssitz in Gelsenkirchen



Mit Abstand gute Dienste

Die VIVAWEST-Tochtergesellschaften überzeugen in der Pandemie mit Versorgungssicherheit für die Mieter und Beschäftigungsgarantien für die Mitarbeiter

Im Vivawest-Konzern sind es zumeist Tochtergesellschaften, die wohnungsnahen Dienstleistungen erbringen. Auch unter den einschränkenden Bedingungen der Pandemie haben sie den überwiegenden Teil ihrer Aufgaben erfüllt – Kurzarbeit war aufgrund der flexiblen Auftragsplanung im Konzern nicht erforderlich. Damit wurde die gewohnte Qualität der Nebenleistungen für die Mieter auch in der Krise gewährleistet. Fortlaufende Investitionen in die Digitalisierung aller Leistungsfelder und in die Kommunikation zu den Mietern trugen dazu bei, die Krisensituation gut zu meistern.

GRÜNFLÄCHENMANAGEMENT

Die rund 400 Beschäftigten der HVG Grünflächenmanagement GmbH (HVG) sind überwiegend in den Außenbereichen der Quartiere im Einsatz. Kontakt zu Mietern und Dritten besteht nur in Einzelfällen. Die Pandemieherausforderungen lagen eher in der Organisation der Abläufe und der Logistik unter Sicherstellung eines größtmöglichen Schutzes der Gesundheit aller Beteiligten.

Deutschland verzeichnete das dritte Jahr in Folge überdurchschnittlich hohe Temperaturen und große Trockenheit. Den Freiflächenservice und den Baumservice von HVG stellt das vor die Aufgabe, für eine angepasste Pflege, Gestaltung und Verkehrssicherung neue Lösungen zu finden. Sie sollen für die 11,8 Millionen Quadratmeter Pflegefläche und 560.000 Bäume eine nachhaltige Bewirtschaftung auf qualitativ hohem Niveau ermöglichen – unter Beachtung der besonderen klimatischen Rahmenbedingungen. Dahingegen ermöglichen die milden Winter im Bereich des Garten- und Landschaftsbaus eine weitgehend unterbrechungsfreie Durchführung der Neubau- und Modernisierungsvorhaben.

MULTIMEDIAVERSORGUNG

Die Marienfeld Multimedia GmbH (Marienfeld) stellt in den Liegenschaften von VIVAWEST bereits eine moderne Kabelnetzinfrastruktur zur Verfügung. Gleichzeitig besteht der Anspruch, technische Entwicklungen wie den Ausbau der Glasfaserversorgung in den Beständen von VIVAWEST zukünftig vorzunehmen. So wird eine zukunftsfähige Netzinfrastruktur geschaffen, die auch weitergehenden Anforderungen im Zusammenhang mit Gebäudeautomation und HSI-Ausbau gerecht wird.

Neben Ausbau und Unterhaltung der Kabelnetze ist Marienfeld auch als technischer Dienstleister in Nordrhein-Westfalen tätig. Diese Leistungen werden sowohl für VIVAWEST als auch für externe Netzbetreiber und regionale Wohnungsgesellschaften angeboten. Insgesamt versorgt Marienfeld rund 166.000 Wohneinheiten.

HANDWERKSDIENSTLEISTUNGEN

In den vergangenen Jahren hat die RHZ Handwerks-Zentrum GmbH (RHZ) mit ihren über 470 Beschäftigten das stärkste Wachstum von allen Gesellschaften im Segment Immobiliendienstleistungen verzeichnet. Gründe hierfür sind die steigenden Anforderungen im Bereich der Wohnungsmodernisierungen. RHZ leistet durch diese Wohnwertverbesserung einen wichtigen Beitrag zum qualitativen Wachstum der Bestände von VIVAWEST.

Dass Siedlungen durch Quartiersmeister betreut werden, wird von den Mietern sehr positiv aufgenommen. Dieser Service wird deshalb in weiteren Quartieren umgesetzt. Im Kleinreparaturmanagement haben Mieter, Kundencenter, Zentraler Kundenservice Dienstleistungen und RHZ sehr flexibel auf die Coronabeschrän-

560
TAUSEND

BÄUME

bewirtschaftet HVG.
Anhaltende
Trockenheit erfordert
eine besondere Pflege

Mitarbeiter von HVG
stützen Hecken und
vermessen Plätze
für Pflaster- und Rand-
steinverlegungen –
nur zwei Aufgaben aus
einem umfassenden
Grünflächenmanagement





Ob es um die Modernisierung von Rohrleitungen geht oder um die Wartung der Heizungsanlage: RHZ-Mitarbeiter erledigen den Job schnell und fachgerecht

kungen reagiert. Termine konnten eingehalten, alle gemeldeten Störungen, wenn auch zum Teil zeitversetzt, beseitigt und die Mitarbeiter durchgängig beschäftigt werden.

Die 2019 eingeführte Materialbestellplattform hat die Erwartungen erfüllt und wird kontinuierlich optimiert. Sie sorgt für größere Transparenz, unterstützt die Standardisierung des Materials und beschleunigt die Beschaffung.

MESS- UND ABRECHNUNGSDIENSTE

Die SKIBATRON Mess- und Abrechnungssysteme GmbH (SKIBATRON) erfasst Gas- und Allgmeinstromzählerstände im Bestand von VIVAWEST. Darüber hinaus ist SKIBATRON für die Erfassung und verbrauchsabhängige Abrechnung der indivi-

duellen Wärme- und Wasserverbräuche zuständig. Mit rund 1,16 Millionen installierten Erfassungsgeräten gehört das Unternehmen zu den großen Anbietern bundesweit. Geräte neueren Standards sind mit internem Speicher und Funksender ausgerüstet und erfassen die Verbrauchsdaten der Mieter meistens ohne Zugang zur Wohnung.

Ziel ist es, die Mieter mit höchster Transparenz über ihren aktuellen Verbrauch zu informieren und sie hinsichtlich des Heizverhaltens zu sensibilisieren. Denn damit können sie erheblich zur Einsparung von Energie und Heizkosten beitragen. Portallösungen erlauben es Vermietern zukünftig, unterjährige Verbrauchsinformationen übersichtlich, termingerecht und datenschutzkonform bereitzustellen.

1,16
MILLIONEN

GAS-, STROM- UND WASSERZÄHLER

hat SKIBATRON installiert, um individuellen Wärme- und Wasserverbrauch präzise zu ermitteln und abzurechnen





ERBINDEND

Wir fördern den Zusammenhalt in den Quartieren und in unserem Unternehmen – besonders in den Krisenzeiten der Pandemie.

Gemeinsam durch die Pandemie

Entlastungen und schöne Momente:
VIVAWEST sorgt für große und kleine Mieter

Von den Einschränkungen der Coronapandemie waren im vergangenen Jahr auch rund 300.000 Menschen betroffen, die bei VIVAWEST ihr Zuhause haben. Noch bevor der Bundestag das Gesetz zur Abmilderung der Folgen der Covid-19-Pandemie im Zivil-, Insolvenz- und Strafverfahrensrecht beschloss, schnürte VIVAWEST in kürzester Zeit ein Maßnahmenpaket für ihre Mieter. Die drohenden Folgen durch die tiefen ökonomischen Einschnitte sollten so abgemildert werden. „Die eigene Wohnung bedeutet in der Krise schließlich einen besonders wichtigen Rückzugsort“, sagt Thomas Papakonstantinou, Bereichsleiter Kundencentermanagement bei VIVAWEST.

ZU HAUSE GUT AUFGEHOBEN

VIVAWEST verzichtete ab dem 22. März 2020 in der ersten Phase der Pandemie auf Mieterhöhungen und nahm bereits ausgesprochene Mieterhöhungen aus dem März zurück. Mieter, die aufgrund der Corona-Krise Zahlungsschwierigkeiten hatten, wurden ermutigt, sich über eine eigens eingerichtete E-Mail-Adresse an VIVAWEST zu wenden und Ratenzahlungen oder Stundungen zu vereinbaren. Zudem hat VIVAWEST etwa 80 Selbstständige und Kleinunternehmer, Friseure, Kosmetik- und Fitnessstudios, Reisebüros oder Physiotherapeuten, noch vor der Auszahlung staatlicher Gelder mit der Erstattung einer Monatsmiete als Soforthilfe unterstützt. Und natürlich verzichtete VIVAWEST wie gesetzlich vorgegeben auf Kündigungen sowie Räumungen infolge coronabedingter Mietrückstände. „Glücklicherweise mussten deutlich weniger Mieterinnen und Mieter

diese Hilfen in Anspruch nehmen, als wir zunächst befürchtet haben“, sagt Sabine Thöne, Bereichsleiterin Zentrale Bewirtschaftung bei VIVAWEST. Trotz erschwelter Bedingungen für persönliche Treffen konnte VIVAWEST auch die Neuvermietung an Wohnungssuchende jederzeit ausreichend sicherstellen (siehe dazu auch Service im Quartier, Seite 38).

GEGENSEITIGE UNTERSTÜTZUNG

Eine intakte Nachbarschaft ist wichtig – und das nicht nur, wenn eine Pandemie das Leben von heute auf morgen auf den Kopf stellt. Bei VIVAWEST hat das gute Miteinander im Quartier eine lange Tradition. Als Mitte März die Maßnahmen zur Eindämmung des Coronavirus in einen Lockdown mündeten, starteten deshalb schnell kleinere und größere Hilfsangebote. Da aber auch die beste Nachbarschaft die Herausforderungen durch die Pandemie nicht allein stemmen kann, verstärkte die Vivawest Stiftung ihre Unterstützung für karitative Initiativen, die ihren Mitmenschen im Quartier oder Stadtteil Hilfe anbieten. Das jährliche Budget der Stiftung wurde im Jahr 2020 auf zwei Millionen Euro verdoppelt. „Wir helfen gerne, jetzt erst recht“, sagt Stiftungsgeschäftsführer Uwe Goemann.

HILFE BEIM EINKAUFEN

Bald gab es in vielen VIVAWEST-Quartieren Angebote von der Einkaufshilfe bis zur Onlinespielrunde für Kinder. Aushänge in den Hausfluren informierten die Mieter über die Hilfen. Zum Beispiel über den Apothekendienst, den VIVAWEST kostenlos in elf Siedlungen anbot: Einmal wöchentlich übernahmen die Quartiersmeister dort

Kinder aus Bochum-Dahlhausen freuen sich über gespendete Tablets, mit denen die Schularbeiten leichter fallen – und sogar Spaß machen

Quartiersmeister Wolfgang Adamczyk besorgt Medikamente für kranke Mieter im Rahmen eines kostenlosen Apothekendienstes in elf Siedlungen



40

VERANSTALTUNGEN

Hofkonzerte, Seniorenbingo, Feuershows und Sportveranstaltungen auf Distanz machten Spaß in den Quartieren



»Wir helfen gerne, und während der Pandemie erst recht.«

Uwe Goemann,
Geschäftsführer der
Vivawest Stiftung



Beifall vom Balkon:
Von VIVAWEST engagierte
Musiker sorgen in den
Quartieren für willkom-
mene Abwechslung –
und verdienen zugleich
ein Zubrot in auftritts-
armen Zeiten



für Menschen aus den Risikogruppen den Gang zur Apotheke.

Die Arbeitslosen-Initiative Lünen kümmerte sich beispielsweise in Kooperation mit dem Vivawest Nachbarschaftshilfverein und der Vivawest Stiftung an zwei Tagen in der Woche um Besorgungen. Die Initiative besteht seit 1996, ihre Mitarbeiter sind in Lünen bekannt. Das sei wichtig, sagt Vorstand Manfred Pöhland, da viele der Mieter älter seien und vertrauenswürdige Ansprechpartner brauchten. Die Hilfe habe eine starke zwischenmenschliche Komponente. „Die Mieter freuen sich, wenn unsere Mitarbeiter mit dem Einkauf kommen. Dann wechselt man ein paar Worte – natürlich mit gebührendem Abstand“, so Manfred Pöhland.

KONJUNKTUR FÜR ALLTAGSMASKEN

Neben Besorgungen wurden vor allem Mund-Nasen-Masken ein zunehmend wichtiges Thema. Besonders großer Bedarf besteht bei ehrenamtlichen Helfern. Überall im Land holten deshalb Menschen ihre Nähmaschinen hervor. Zu ihnen gehörte auch VIVAWEST-Mieterin Gerda Linsel aus Recklinghausen. Als der Deutsche Kinder-
schutzbund sie fragte, ob sie Masken für die Helfer im Quartier Neue Stadtgärten nähen



Der Bedarf ist groß: Gerda Linsel, Mieterin aus Recklinghausen und gelernte Schneiderin, näht Alltagsmasken für die Helfer des Kinderschutzbundes

Offen trotz Lock-down: Im Duisburger Mädchenzentrum Mabilia stellt Sandra Nischkowski (hinten) Rezepte für ein Onlinekochbuch zusammen



Im Dezember sorgte ein sechs Meter großer aufblasbarer, beleuchteter Weihnachtsbaum in Quartieren für adventlichen Glanz

- ● ● könne, sagte Gerda Linsel sofort zu. „Ich bin gelernte Damenschneiderin und gerade fast sowieso nur zu Hause. Ich habe viel Zeit und helfe gerne!“

FÖRDERUNG FÜR DIE JÜNGSTEN

Die Jüngsten trafen die Einschränkungen der Coronapandemie besonders hart: Schulausfall, fehlende Technik für digitalen Unterricht, kaum Treffen mit Freunden. Die Vivawest Stiftung sorgte auch hier durch großzügige Sachspenden und Zuwendungen an vielen Stellen für Abhilfe. Neue Bücher für den Leseclub, Drucker und Tablets für die Hausaufgabenhilfe, technisches Equipment für Förderschulen, Finanzierung von Nachhilfe- und Freizeitangeboten – das Spektrum der Hilfen war umfangreich.

KREATIVITÄT GEFRAGT

Auch das Mädchenzentrum Mabilia im Duisburger Dichterviertel verlegte viele Aktivitäten in die digitale Welt. Das Zentrum war weiterhin telefonisch, zusätzlich zu festgelegten Zeiten aber auch über Skype erreichbar. Über den Onlinedienst Discord bot Mabilia Onlinespielrunden an. „Hier wird zum Beispiel ‚Stadt, Land, Fluss‘ oder so etwas wie ‚Montagsmaler‘ gespielt – eine willkommene Abwechslung in Zeiten, in denen Sport- und Freizeiteinrichtungen geschlossen und die persönlichen Kontakte auf ein Minimum beschränkt sind“, sagt Leiterin Petra Kurek. Ihr Team ist in diesen Monaten sehr kreativ gewesen. So stellte Sandra Nischkowski, die normalerweise für die Zubereitung des Mittag-

essens in der Einrichtung zuständig ist, ein Onlinekochbuch mit leckeren Rezepten zusammen.

MUSIKALISCHE STIMMUNGS-AUFHELLER

Kreativ sind auch die Hofkonzerte, die von VIVAWEST seit Anfang April veranstaltet wurden. Livemusik hat in der Coronakrise Seltenheitswert – umso mehr freuten sich die Mieter, als unter ihren Balkonen auf einmal das vermeintlich Unmögliche möglich wurde. VIVAWEST konnte so gleichzeitig einer Reihe von Soloselbstständigen in Zeiten großer Auftragsflaute ein willkommenes Zubrot verschaffen.

Bei den Konzerten wurde auf den Balkonen und Terrassen laut mitgesungen und getanzt, eine wunderbare Abwechslung für alle. Die Begeisterung war so groß, dass aus ursprünglich zehn geplanten Konzerten eine regelrechte NRW-Tournee mit verschiedenen Bands geworden ist. Im Dezember 2020 schickte VIVAWEST zudem einen Truck mit adventlichen Wünschen und einem sechs Meter großen aufblasbaren, beleuchteten Weihnachtsbaum durch eine Reihe von Quartieren. „Weihnachtliche Stimmung zu verbreiten und unseren Mieterinnen und Mietern eine Freude zu machen, ist in diesem Jahr ganz besonders wichtig“, sagt Thomas Papakonstantinou.

ZUSAMMENHALT IM RUHRGEBIET

Über das Engagement in den eigenen Quartieren hinaus hat sich VIVAWEST der Initiative „Wir im Revier“ angeschlossen. Sie bietet Hilfe für Menschen, die durch die Coronapandemie in finanzielle Not geraten sind. Die Initiative ermöglicht es, Personen für eine Spende bis zu 1.000 Euro vorzuschlagen. VIVAWEST unterstützt diese Spendenaktion der Funke Mediengruppe und der regionalen Wirtschaftsförderung Business Metropole Ruhr.



ABWECHSLUNG

Live-Eindrücke der Coronakonzerte im [Kurzfilm](#)

Marathon mal virtuell

Erfinderisch in der Beschränkung: Bei den Sponsoring-Events von VIVAWEST ging man neue Wege

Im Frühjahr 2020 zeichnete sich immer deutlicher ab, dass große Veranstaltungen wie der VIVAWEST-Marathon, das VIVAWEST Family Festival und auch die VIVAWEST-Ruhrpott Tour nicht oder zumindest nicht in der bisherigen Form stattfinden können. Auch Ausweichtermine für den VIVAWEST-Marathon waren nicht zu halten. So entwickelte der Veranstalter MMP eine Lauf-App: Mit ihr konnte jeder Laufsportler seine Zeit auf der gewählten Wettkampfdistanz tracken lassen und sich mit Teilnehmern aus ganz Deutschland ein vir-

tuelles Rennen liefern. Wo und wann gelaufen wurde, war dabei nicht relevant. Eine Woche lang floss jede gelaufene Zeit in eine Ergebnisliste ein. Statt der sonst knapp 10.000 Teilnehmer nahmen immerhin über 1.000 Läuferinnen und Läufer teil. Zusammengerechnet liefen sie 14.000 Kilometer – eine Strecke von Gelsenkirchen bis zum Nordpol und zurück. Für 2021 hoffen alle, dass der VIVAWEST-Marathon wieder in gewohnter Form stattfinden kann.

Das zweite VIVAWEST Family Festival mit seinen erwarteten mehr als 10.000

Besucherinnen und Besuchern musste leider abgesagt und auf den September 2021 im Kölner Tanzbrunnen verschoben werden. Dann sollen Nico Santos, Joris, Deine Freunde, Miljö, Lotte, Volker Rosin und Cat Ballou wieder auf der Bühne für Stimmung sorgen – diesmal mussten sie sich leider darauf beschränken, sich über soziale Medien mit ihren Fans auf das kommende VIVAWEST Family Festival zu freuen.

Auch Events wie die VIVAWEST-Ruhrpott Tour und die „Extraschicht“ im Nordsternurm in Gelsenkirchen, dem Firmensitz von VIVAWEST, fielen den Beschränkungen zum Opfer. Immerhin ließen sich die Konzerte der Reihe FineArtJazz teilweise in die deutlich größere Glashalle im Schloss Horst verlegen. Und für die Ausstellung „Wandel is immer“ konnte digitaler Ersatz geschaffen werden: Interessierte können die Aussicht vom Turm und die Ausstellung über die Geschichte des ehemaligen Steinkohlenbergwerks nun in Form eines virtuellen 360-Grad-Rundgangs erkunden.



Familie Marcellino aus Wuppertal freut sich über das Treffen mit dem Kinderliedermacher Volker Rosin – ein Trost für das abgesagte VIVAWEST Family Festival



FAMILIENTREFFEN

Viele Infos rund um das VIVAWEST Family Festival 2021: www.vivawest-familyfestival.de

„Wandel is immer“: Die Ausstellung über die ehemalige Zeche Nordstern präsentiert sich als virtueller 360-Grad-Rundgang



INTERAKTIVE TOUR

Nordsternurm, Museum und Terrasse besichtigen: www.nordsternurm.de



Eine App macht den VIVAWEST-Marathon zum virtuellen Wettkampf – deutschlandweit



VIVAWEST-MARATHON

Aktuelle Informationen gibt es laufend unter www.vivawest-marathon.de

VIVAWEST als Arbeitgeber

Zukunftssichere Arbeitsplätze – auch in Krisenzeiten

Das Jahr 2020 stellte nicht zuletzt wirtschaftlich eine große Herausforderung für viele Unternehmen dar. VIVAWEST ist sich ihrer Verantwortung gegenüber rund 2.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bewusst und reagierte schnell, flexibel und transparent auf die Entwicklungen der Coronapandemie. Das Versprechen eines sicheren Arbeitsplatzes gilt auch in extremen Krisenzeiten. Der Gesundheitsschutz steht dabei an erster Stelle.

SOVERÄNES KRISENMANAGEMENT

Für ein konzernübergreifendes Krisenmanagement bildete VIVAWEST den Krisenstab Gesundheitsvorsorge. Ein Pandemieplan sorgte im Unternehmen für ein einheitliches Vorgehen zum Schutz der Gesundheit und stellte die Arbeitsfähigkeit sicher. Die strikte Einhaltung der Hygiene- und Abstandsregeln gilt konzernweit. Die Standorte wurden für unangemeldeten Publikumsverkehr geschlossen.

Eine auf die jeweiligen Beschäftigungsgruppen zugeschnittene interne Kommunikation ist gerade in Krisensituationen besonders wichtig. Im Intranet wurde laufend über aktuelle pandemiebedingte Veränderungen berichtet und über die konkreten Auswirkungen in den einzelnen Bereichen informiert. Für die konzerninterne Kommunikation zu Coronathemen, pandemiebezogene Meldungen und die Beantwortung von Fragen richtete der Krisenstab zudem ein spezielles E-Mail-Postfach ein. Mit alldem wurde Unsicherheiten vorgebeugt, und die Belegschaft entwickelte rasch ein gemeinsames Verständnis für Maßnahmen und Verhaltensregeln.

EINZELBÜROS UND MOBILE ARBEIT

Zu Beginn der Pandemie wurde die Belegschaft mit Verwaltungstätigkeiten in zwei

Gruppen geteilt. Um soziale Kontakte und das Ansteckungsrisiko zu minimieren und Standortschließungen im Falle von Infektionen zu vermeiden, arbeitete die eine Gruppe wochenweise von zu Hause aus, die andere in Büros, die jeweils nur von einer Person belegt wurden. Eine geordnete Rückkehr in den Regelbetrieb legt der Krisenstab in einem Stufenplan fest, der flexibel und adäquat auf die Entwicklung der Pandemie reagiert.

Ausgestattet mit Computern, Smartphones und mobilen Zugängen zum Firmennetz, haben viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die mobile Arbeit rasch

Deutschlandstipendien: Coronabedingt vergeben Jana Janduda und Valeska Müller aus dem Personalbereich per Video-Konferenz die Förderung – Pia Steffen und Lucas Runkel von der Bergischen Universität Wuppertal freuen sich



Umfassende Informationen, aktuell und auf die konkreten Bedürfnisse der Mitarbeiter zugeschnitten – die interne Krisenkommunikation von VIVAWEST fördert das Verständnis für die erforderlichen Pandemiemaßnahmen



Der E-Mail-Newsletter „Flurfunk“ informiert RHZ-Mitarbeiter gezielt



als alltäglich empfunden. Die Einführung der Plattform Microsoft Teams ermöglichte Besprechungen mittels Videotelefonie und etablierte sich schnell als Alternative zu physischen Meetings. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Außendienst kam mobile Arbeit zu Hause nicht infrage – der erforderliche Kundenkontakt oder die Quartiers-, Wohnungs- sowie Baustellenbegehungen machten die Präsenz vor Ort unumgänglich. Doch Hygienemaßnahmen, Abstandsregelungen und das Tragen von Masken sorgten selbst in Hochzeiten der Pandemie für reibungslose, wenn auch zeitweilig eingeschränkte Betriebsabläufe.

START DES 3. IMMOBILIENKOLLEGS

Besondere Coronabedingungen galten auch für die erfolgreiche Personal- und Führungskräfteentwicklungsreihe Immobilien-KOLLEG. Die Auftaktveranstaltung fand in einem kleineren Format und verändertem Rahmen statt. VIVAWEST verzichtete auf einen externen Veranstaltungsort, teilte die Teilnehmenden in zwei Gruppen auf und reduzierte ihre Zahl seitens der Geschäftsführung und Konzernführungskräfte.

GESUND DURCH DIE KRISE

Die Gesundheits- und Sportkurse an den Standorten konnten nicht in gewohnter

FORT- UND WEITERBILDUNG

145 externe Veranstaltungen im Segment Immobilien

davon

65 Präsenzveranstaltungen (45%)

80 digitale Veranstaltungen (55%)

71 interne Veranstaltungen im Segment Immobilien

davon

40 Präsenzveranstaltungen (56%)

31 digitale Veranstaltungen (44%)

FÖRDERUNG UND STIPENDIEN

Berufsbegleitende Fortbildungsmaßnahmen, Studien- und Lehrgänge unterstützen die persönliche und berufliche Entwicklung der Beschäftigten – allein im Segment Immobilien von VIVAWEST gefördert mit rund 60.000 Euro. Seit 2017 beteiligt sich VIVAWEST am Deutschlandstipendium. Die gemeinsame Initiative des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und privater Geldgeber fördert hochbegabte Studierende.

2020 hat VIVAWEST zwölf Stipendiaten an fünf Hochschulen mit je 1.800 Euro gefördert, hauptsächlich Studierende aus den Bereichen Bauingenieurwesen, Architektur und Wirtschaftswissenschaften

693

AKTIVE

haben die zahlreichen Gesundheitsangebote auf der HUMANOO-App genutzt. Tipps, Webinare und Onlinegesundheitskurse helfen, während der Pandemie fit zu bleiben

Form stattfinden. So stellte VIVAWEST ein umfangreiches Angebot von Webinaren, Tipps, Onlineempfehlungen und digitalen Gesundheitskursen zusammen, mit dem Ziel, die Coronazeit und den veränderten Alltag auch zu Hause gesund und fit zu bewältigen. Webinare zu den Themen Ergonomie und Resilienz besuchten 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, zusätzliche 43 nahmen an digitalen Gesundheitskursen teil. Die HUMANOO-App, in der zahlreiche Gesundheitsangebote zur Verfügung stehen, nutzten insgesamt 693 Aktive.

NEUES MITARBEITERPORTAL

Auch im Personalbereich wurden im Zuge der Digitalisierung Projekte weiterentwickelt. Nach einer Pilotphase ist ein neues Mitarbeiterportal für die digitale Zeiterfassung und weitere Selfservices an den Start gegangen. Der Belegschaft der Vivawest Wohnen GmbH und der Vivawest Dienstleistungen GmbH steht damit eine moderne Plattform für Personaldaten und -dokumente zur Verfügung. Über das übersichtliche Menü sind Funktionen wie Zeiterfassung und Urlaubsplanung einfach zu erreichen; persönliche Daten können selbst bearbeitet werden, und auch Entgeltnachweise sind digital abrufbar.



Mit Abstand und in ungewöhnlichem Rahmen: Die Auszubildenden von Vivawest Wohnen werden unter freiem Himmel im Amphitheater im Nordsternpark begrüßt; im Segment Immobiliendienstleistungen werden sie in der Ausbildungswerkstatt am Standort Bergmannsglück willkommen geheißen (oben)

Arbeitsdirektor Dr. Ralf Brauksiepe (2. von links) begrüßt die angehenden Immobilienkaufleute auf Nordstern

KONTAKTLOSES RECRUITING

Auch die digitale Ansprache von Bewerbern hat an Bedeutung gewonnen. So nahm VIVAWEST an der ersten digitalen Ausbildungsmesse der IHK Nord Westfalen teil. Interessierte Schülerinnen und Schüler konnten mit Ausbildungsbetrieben aus der Region über Video erste Gespräche führen und Informationen einholen. Auch bei VIVAWEST ersetzen Online-Eignungstests, Videobesprechungen und virtuelle Interviews die sonst üblichen persönlichen Vorstellungsgespräche. Die Anzahl der bei VIVAWEST eingegangenen Bewerbungen für das Ausbildungsjahr 2021 war mit über 1.500 noch einmal höher als im Vorjahr.

AUSBILDUNGSSTART 2020

Am 3. August 2020 starteten die Auszubildenden von Vivawest Wohnen und der Vivawest Dienstleistungen-Gruppe ihre berufliche Laufbahn in insgesamt elf Ausbildungsberufen. Die Begrüßung der Auszubildenden von Vivawest Wohnen fand unter freiem Himmel im Amphitheater im

AUSBILDUNG

Auch die VIVAWEST-Auszubildenden des Jahrgangs 2016/17 trotzten den widrigen Umständen und schlossen ihre Ausbildung mit guten Ergebnissen ab

Immobilien

Anzahl Auszubildende: 54
davon weiblich: 32; männlich: 22
Ausbildungsberufe: 2
Ausbildungsquote: 5,4%

Immobilienleistungen

Anzahl Auszubildende: 86
davon weiblich: 11; männlich: 75
Ausbildungsberufe: 14
Ausbildungsquote: 8,3%

Konzern

Anzahl Auszubildende: 140
Ausbildungsberufe: 16
Ausbildungsquote: 6,8%

Nordsternpark statt. An fünf Stationen informierten sich die Nachwuchs-Immobilienkaufleute in Kleingruppen zu verschiedenen Themen rund um die Ausbildung. Im Segment Immobiliendienstleistungen fanden Begrüßung und Einführung in der Ausbildungswerkstatt am Standort Bergmannsglück statt. Durch die Erhöhung der Ausbildungsplätze innerhalb der Vivawest Dienstleistungen-Gruppe und durch zwei neue Berufsbilder begann das Ausbildungsjahr 2020 mit 66 Nachwuchskräften.

Auch sie wechselten wo möglich zwischen mobiler Arbeit zu Hause und Präsenz im Büro. Onlineunterricht, E-Learning, Projektarbeiten und Seminare über Microsoft Teams und verschobene Prüfungstermine waren große Herausforderungen. Die Ausbildungsverantwortlichen und -beauftragten in den Fachbereichen hielten regelmäßig Kontakt zu den Auszubildenden, unterstützten intensiver als sonst den Lernprozess, verkürzten die Intervalle für die Lernzielüberprüfung, wirkten Verunsicherungen entgegen und ermutigten zum Durchhalten.

Umsichtig und krisenfest

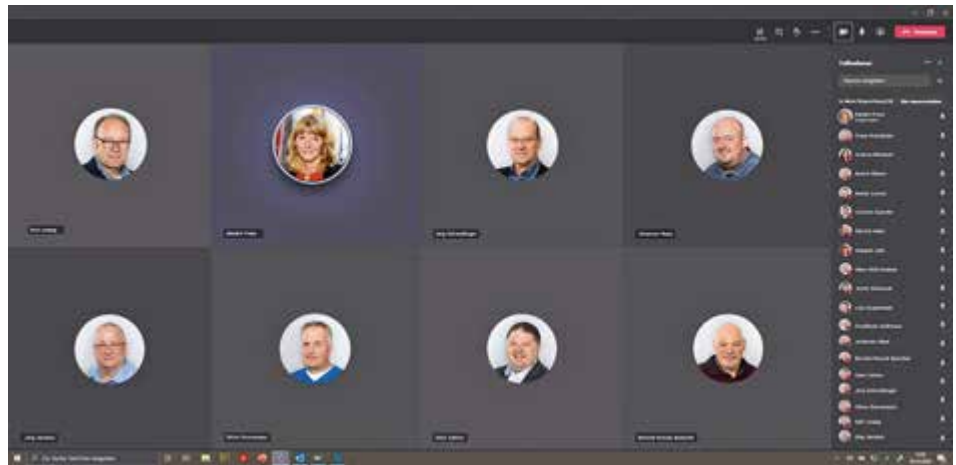
Bericht der Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte bei VIVAWEST

Bei VIVAWEST gibt es mehr als zehn Einzelgremien der betrieblichen Mitbestimmung. Selbst kleine Tochtergesellschaften wie die SKIBA Ingenieurgesellschaft für Gebäudetechnik mbH mit 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern haben einen eigenen Betriebsrat. Die Interessenvertretungen der Konzernunternehmen werden gebündelt in der Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte (ARGE). Gewöhnlich treffen sich die 19 Mitglieder der ARGE vier- bis sechsmal im Jahr an einem großen Besprechungstisch und erörtern wichtige konzernübergreifende Themen. In Zeiten der Coronapandemie war das nicht möglich. Doch der IT-Bereich rüstete alle ARGE-Mitglieder rasch mit der nötigen technischen Infrastruktur aus, damit sie ihre Treffen dezentral und digital abhalten konnten. So blieb das Gremium handlungs- und beschlussfähig.

DAS ZIEL: KURZARBEIT VERMEIDEN

Auch im Krisenstab von VIVAWEST sind zwei Mitglieder der ARGE vertreten. Als sich die Pandemie im Frühjahr in der ersten Welle zuspitzte und der Krisenstab ein generelles Teamsplitting beschloss, war das für drei Belegschaftsgruppen eine besondere Herausforderung: für die Beschäftigten der operativen Dienstleistungsgesellschaften, für die Mannschaften in den Kundencentern und für die Teams in den Kantinen der Verwaltungsstandorte. Alle, die beim Kunden vor Ort tätig sind, ob sie eine Reparatur, eine Besichtigung oder eine Wohnungsabnahme durchführen, konnten nicht wochenweise in die mobile Arbeit wechseln. Gleiches galt für das Personal in den Betriebsküchen.

Man musste sich also vorbeugend mit dem Szenario möglicher Kurzarbeit für bestimmte Belegschaftsteile beschäftigen.



Auch während der Pandemie ist die ARGE handlungs- und beschlussfähig: Statt am großen Konferenztisch treffen sich die Betriebsräte digital zu Videokonferenzen. Oben, 2. von links, die Vorsitzende Natalie Frase, rechts neben ihr Stellvertreter Jörg Schneidinger

19

MITGLIEDER

hat die Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte im Vivawest-Konzern (ARGE). Sie vertreten mehr als zehn Einzelgremien der betrieblichen Mitbestimmung

FLEXIBLE AUFGABENBEWÄLTIGUNG

Zwar hätten die Betroffenen auch dank einer starken Mitbestimmung im Eintrittsfall finanziell deutlich besser dagestanden als in den meisten anderen Wirtschaftsunternehmen. Doch glücklicherweise kam es nicht zu Kurzarbeit: Durch das Vorziehen risikoarmer Aufgaben wie etwa Anlagenwartung in Hauskellern blieben die Beschäftigten ausreichend mit Aufgaben versorgt. Handwerksaufträge, Besichtigungen und Mietvertragsabschlüsse, die sich eine Zeit lang aufgestaut hatten, konnten im Laufe des Sommers und Frühherbstes abgearbeitet werden. VIVAWEST, so stellt die ARGE am Ende des Jahres 2020 fest, ist zum Glück sowohl ein guter als auch ein krisensicherer Arbeitgeber.





P

RÄGEND

Ökologisch und sozial verantwortungsvoll, wirtschaftlich erfolgreich: Nachhaltigkeit bestimmt unser unternehmerisches Handeln.

Nachhaltigkeit im Konzern VIVAWEST

Verantwortung ernst nehmen – gestern, heute und morgen

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

DNK 2 Als Wohnungsunternehmen gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen bedeutet heute vor allem bezahlbaren Wohnraum zu schaffen, die ambitionierten Ziele des Klimaschutzgesetzes zu erreichen und zugleich den wirtschaftlichen Erfolg sicherzustellen. Allesamt große Herausforderungen, die es zu lösen gilt, und das in einem Markt- und Wettbewerbsumfeld, das sich zunehmend dynamischer und differenzierter gestaltet. Hierbei sind hohe Heterogenität des Wettbewerbsumfeldes und fortlaufend steigende regulatorische Anforderungen in Deutschland nur die eine Seite. Auf der anderen Seite wird die Wohnungswirtschaft von tiefgreifenden gesellschaftlichen Veränderungen geprägt, die vor allem auf fünf Megatrends zurückzuführen sind. Dies sind die „Energie- und Mobilitätswende“, der „Wertewandel“, die „Migration und Integration“, die „demografische Entwicklung“ sowie die „Digitalisierung“.

Bedingt durch die Energie- und Mobilitätswende wachsen die Ansprüche an die Energieeffizienz und die Reduzierung der Treibhausgas-Emissionen (THG-Emissionen), vor allem in Bezug auf den Wohnungsbestand. Im Zuge des Wertewandels gilt es, einem veränderten Konsumverhalten und der Pluralisierung der Lebensstile gerecht zu werden. Durch die Migration steigen die Anforderungen an die Integration in den Quartieren. Sozialer

Zusammenhalt in der Nachbarschaft trotz vielfältiger Kulturen und ein sicheres Quartiersumfeld sind zentrale Bestandteile für eine hohe Wohnzufriedenheit. Aber auch die demografische Entwicklung – geprägt durch Urbanisierung, Seniorisierung und Singularisierung – verlangt Anpassungen im Wohnungsbestand und in den Quartieren. Die fortschreitende Digitalisierung fordert Veränderungen im Denken und Handeln aufgrund des sich ändernden Informations- und Kommunikationsverhaltens sowohl der Kunden als auch der Beschäftigten.

Kurzum, VIVAWEST bewegt sich in einem Markt- und Wettbewerbsumfeld, das den Konzernen immer wieder vor neue Herausforderungen stellt. In diesem Zusammenhang bieten der gesellschaftliche Wandel und die damit einhergehenden veränderten Erwartungen und Bedarfe der Menschen unterschiedliche Chancen und Risiken, die den Ausgangspunkt für die strategischen Überlegungen von VIVAWEST darstellen.

Als eines der führenden Wohnungsunternehmen in Nordrhein-Westfalen und ganzheitlicher Quartiersentwickler ist sich VIVAWEST der 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

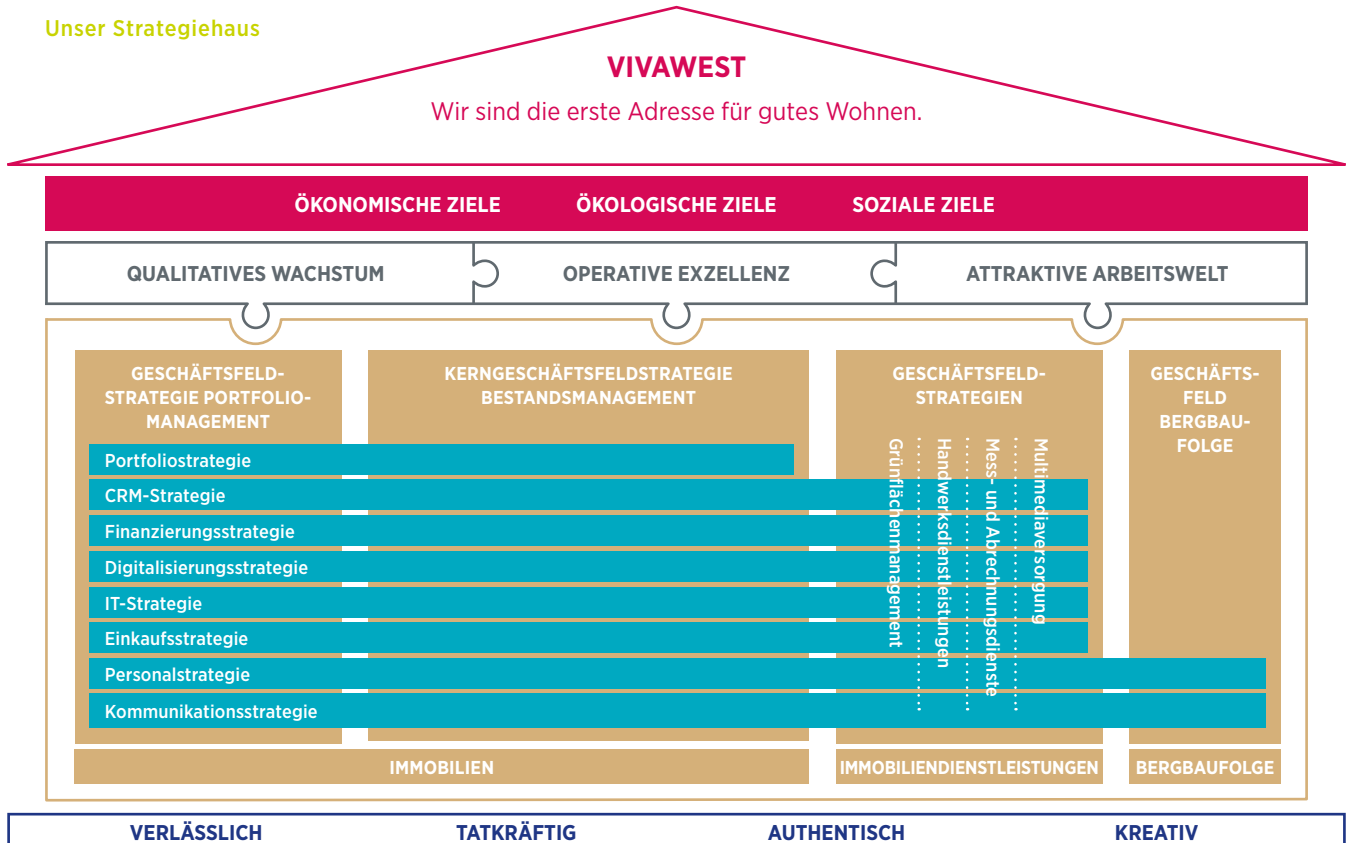
DNK 1

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 bewusst 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 darüber liegenden strategisch relevanten Funktionsbereiche, deren Teilstrategien aus den Anforderungen der Geschäftsfelder resultieren. In den Geschäftsfeld- und Funktionsbereichsstrategien werden die relevanten Themen der Nachhaltigkeit ausdrücklich berücksichtigt und auf die erforderlichen Umsetzungsmaßnahmen heruntergebrochen.

Unser Strategiehaus



GRI
SRS-102-16

Das Fundament der nachhaltigen Ausrichtung von VIVAWEST liegt in dem 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 in der konzerninternen Verfassung niedergeschrieben sind, lebt VIVAWEST gegenüber allen Stakeholdern.

DNK 3 NACHHALTIGKEITSZIELE

Mit der Entwicklung der Strategie VIVAWEST 2025 wurden klare Nachhaltigkeitsziele entlang der drei Dimensionen Ökonomie, Ökologie und Soziales erarbeitet. Sie sollen die nachhaltige Entwicklung eines regional tätigen Wohnungsunternehmens in Deutschland gewährleisten. Der direkte Bezug zu den von der Politik verfolgten Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen, die übergeordnet und weltweit eine nachhaltige Entwicklung sicherstellen sollen, wird daher als nicht zweckmäßig erachtet.

ÖKONOMISCHE ZIELE

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

ÖKOLOGISCHE ZIELE

- Erhöhung der Energieeffizienz und Senkung der THG-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 THG-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

Die Ziele und die damit verbundenen Umsetzungsmaßnahmen werden im Rahmen des Nachhaltigkeitsmanagements in ein ganzheitliches Nachhaltigkeitsprogramm überführt, welches sich – wie auch die Nachhaltigkeitsziele – an dem Drei-Säulen-Modell der Corporate Social Responsibility (CSR) orientiert und deshalb in die drei Dimensionen Ökonomie, Ökologie und Soziales gegliedert ist. Eine Priorisierung der Nachhaltigkeitsziele erfolgt nicht. Jedoch werden über die jährlich abgeleiteten Maßnahmen für das Nachhaltigkeitsprogramm systemimmanent über die Allokation von Finanzmitteln Schwerpunkte gesetzt, die sich an den aktuellen Handlungsbedarfen orientieren.

Die konsequente Umsetzung von Maßnahmen gewährleisten die operativen Geschäftseinheiten und Funktionsbereiche. Der Umsetzungsstand des jeweiligen Nachhaltigkeitsprogramms wird jährlich transparent im Rahmen der Nachhaltigkeitsberichterstattung veröffentlicht (Seite 99).

DNK 12

DNK 1

AUFGABEN UND VERANTWORTLICHKEITEN

DNK 5

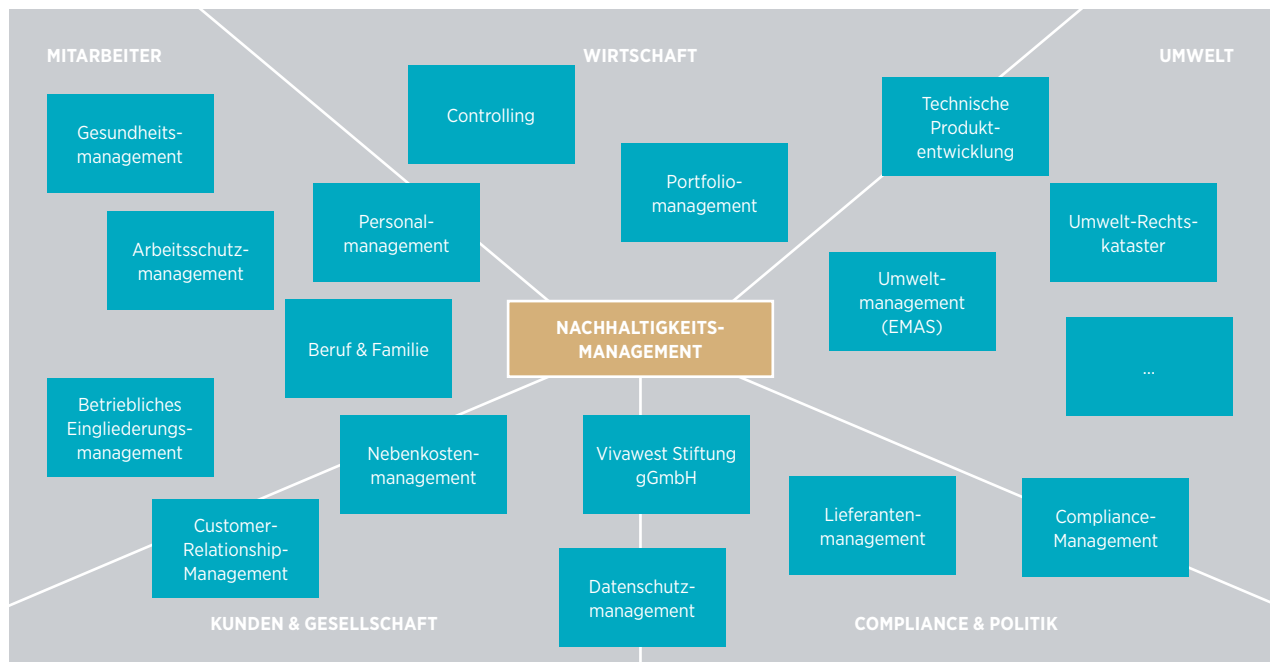
Das Nachhaltigkeitsmanagement ist als Funktion fest in der Organisationsstruktur von VIVAWEST verankert. Die Gesamtverantwortung für alle unternehmerischen Aktivitäten rund um das Thema Nachhaltigkeit liegt bei der Geschäftsführung der Vivawest GmbH. Sie hat einen Nachhaltigkeitsbeauftragten im Bereich Strategie benannt, welcher 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.

Nachhaltigkeit betrifft als Querschnittsthema nahezu alle Bereiche des Konzerns. Demzufolge stellt das Nachhaltigkeitsmanagement bei VIVAWEST eine unternehmensweite Aufgabe dar. Die Kernaufgaben des 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 der Maßnahmen stellen die operativen Geschäftseinheiten und Funktionsbereiche sicher, die auf unterschiedliche Managementsysteme und -ansätze zurückgreifen sowie einem systematischen Monitoring unterliegen.

DNK 6

Steuerung der Nachhaltigkeit über verschiedene Managementsysteme/-ansätze



DNK 9 BETEILIGUNG VON ANSPRUCHSGRUPPEN

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

Stakeholder von VIVAWEST**GRI SRS-102-44**

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 als wesentlich erachteten Nachhaltigkeitsthemen aller Stakeholder werden systematisch im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse identifiziert (siehe Matrix auf Seite 66), fließen so in das Nachhaltigkeitsmanagement ein und finden entsprechend Berücksichtigung im Rahmen von Unternehmensentscheidungen.

WESENTLICHKEITSANALYSE**DNK 2**

Die Geschäftstätigkeit von VIVAWEST hat vielfältige ökologische und soziale Auswirkungen und wird stark durch die fünf Megatrends Energie- und Mobilitätswende, Wertewandel, Migration und Integration, demografische Entwicklung sowie Digitalisierung beeinflusst. Die ökologische Verantwortung liegt vor allem in der Reduktion des Energieverbrauchs, der THG-Emissionen und des Ressourcenverbrauchs. Die soziale Verantwortung erfordert im Wesentlichen die Bereitstellung von bezahlbarem Wohnraum, die Entwicklung lebenswerter Quartiere sowie die Sicherstellung interessanter und zukunftssicherer Arbeitsplätze.

Zur Bestimmung der Relevanz von einzelnen Nachhaltigkeitsthemen 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 2020 unter Berücksichtigung der wohnungswirtschaftlichen und konzernspezifischen Besonderheiten insgesamt 37 Kriterien systematisch abgeleitet und der Wesentlichkeitsanalyse unterzogen. Davon wurden 35 Kriterien bereits in den Vorjahren als wesentlich eingeordnet. Die Kriterien „Finanzierung“ und „Biodiversität“ wurden erstmalig als wesentlich eingeschätzt und zusätzlich in die Nachhaltigkeitsberichterstattung aufgenommen. Die Ergebnisse sind 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 verbundene soziale und ökologische Chancen und Risiken ist Teil der jährlichen Berichterstattung und damit Gegenstand der nachfolgenden Ausführungen zu den Nachhaltigkeitskriterien und deren Leistungsindikatoren. Schlussfolgerungen, die sich daraus ergeben, werden in der Organisation über unterschiedliche Managementsysteme und -ansätze und/oder das Nachhaltigkeitsprogramm aufgegriffen.

KONTROLLE UND BERICHTERSTATTUNG

DNK 7

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 zusammenführende Instrumente zur Erfolgsmessung dienen letztlich die jährliche Berichterstattung und die EMAS-Auditierung (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
A5	Finanzierung

► B Ökologie

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

► C Soziales: Arbeitgeberattraktivität

C1	Mitarbeitervielfalt
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	Parteispenden

Seit dem Geschäftsjahr 2015 erfolgt die Berichterstattung zum Thema Nachhaltigkeit in einem eigenen 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. Um die Zuverlässigkeit und Konsistenz der Daten zu gewährleisten, wurden im Jahr 2020 zu allen berichteten Nachhaltigkeitsindikatoren Steckbriefe erstellt, in denen die Anforderungen an die Datenerhebung dokumentiert sind. Im Sinne der Vergleichbarkeit beziehen sich die relevanten Kennzahlen grundsätzlich auf die vergangenen drei Geschäftsjahre und werden entsprechend jährlich fortgeschrieben. Die veröffentlichten Daten und Fakten gelten in den meisten Fällen für den gesamten Konzern und damit für alle Geschäftsfelder. Ergänzend zum vorliegenden Bericht gibt VIVAWEST jährlich die DNK-Erklärung nach den Anforderungen des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes ab, welche auf der Website des Rates für Nachhaltige Entwicklung (RNE) publiziert wird. Darüber hinaus veröffentlicht der Konzern mit Bezug auf die Dimension Ökologie eine Umwelterklärung nach EMAS.

Ökonomie

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

Ein zentraler Bestandteil des Strategieentwicklungsprozesses ist der Portfoliostrategieprozess. In diesem erfolgt die strukturierte Auswahl der Investitions- und Desinvestitionsprojekte, indem der gesamte Wohnungsbestand

sorgfältig analysiert wird. Die Ergebnisse werden herangezogen, um die Investitions- und Instandhaltungsmittel gezielt zu allozieren sowie strategiekonforme Desinvestitionen im Sinne der qualitativen Verbesserung der Portfoliostruktur zu planen. Darüber hinaus werden im Rahmen des Strategieentwicklungsprozesses alle relevanten markt- und unternehmensspezifischen Herausforderungen der Geschäftsfelder und relevanten Funktionsbereiche analysiert, bewertet sowie konkrete Handlungsbedarfe abgeleitet. Diese werden wiederum in strategische Maßnahmen überführt und innerhalb eines strategischen Maßnahmenmanagements einem systematischen Monitoring unterzogen.

Auf Basis der vorliegenden Konzernstrategie beginnt im Juni eines Jahres der Prozess der Mittelfristplanung, die einen Planungszeitraum von fünf Jahren umfasst. In diesem Rahmen werden die strategischen Ziele in operative Ziele überführt, die letztlich die Basis für die operative Steuerung der Geschäftsaktivitäten bilden.

Die wirtschaftliche Leistung des Konzerns wird detailliert im Finanzbericht 2020 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)

Im März 2020 hat die Weltgesundheitsorganisation WHO die Atemwegserkrankung Covid-19, verursacht durch eine Infektion mit dem bis dahin unbekanntem Coronavirus SARS-CoV-2, offiziell zu einer weltweiten Pandemie erklärt. Die Coronapandemie hat im Jahr 2020 zu erheblichen Beeinträchtigungen in der Weltwirtschaft, im öffentlichen Leben sowie in den privaten Lebensbereichen geführt.

Trotz aller Herausforderungen, die mit der Coronapandemie einhergingen, sind keine signifikanten Auswirkungen auf die Finanzkennzahlen des Konzerns erkennbar. Vielmehr hat der Vivawest-Konzern seine positive Geschäftsentwicklung der vergangenen Jahre im Geschäftsjahr 2020 weiter fortsetzen können. Die gute Entwicklung im Segment

GRI
SRS-201-1

Immobilien wird dabei getragen durch die stabilen Erträge aus dem Kerngeschäftsfeld Bestandsmanagement, ergänzt um die im Zuge der laufenden Portfoliumschichtung angefallenen Erlös- und Ergebnisbeiträge aus dem Immobilienvertrieb. Gemeinsam mit dem Segment Immobiliendienstleistungen konnten so die finanziellen Erwartungen an den Konzern erneut übertroffen werden.

Insgesamt erzielte der Vivawest-Konzern im Geschäftsjahr 2020 mit einem Gesamtumsatz in Höhe von 834 Millionen Euro ein bereinigtes EBITDA von 384 Millionen Euro. Zwar wurde damit das Ergebnis des Vorjahres aufgrund des dort enthaltenen Effektes aus dem Verkauf eines größeren Wohnungsportfolios erwartungsgemäß nicht erreicht. Dennoch übertreffen beide Kennzahlen deutlich das prognostizierte Niveau für das Jahr 2020.

Die erfolgreiche Entwicklung von VIVAWEST schlägt sich auch in der zweiten zentralen finanziellen Zielgröße des Konzerns, den Funds From Operations (FFO), nieder. Mit einer Höhe von 245 Millionen Euro liegt der Wert auch aufgrund der verbesserten Zinsposition sowohl über dem prognostizierten Wert als auch über dem Vorjahreswert in Höhe von 244 Millionen Euro. Die positive Wertentwicklung des Konzerns drückt sich insbesondere im Net Asset Value (NAV), dem wirtschaftlichen Eigenkapital, aus. Dieser erhöhte sich gegenüber dem Vorjahresendwert um 15,3 Prozent und lag zum 31. Dezember 2020 bei 5.369 Millionen Euro. Die Erhöhung resultiert im Wesentlichen aus dem Ergebnis aus wertsteigernden Investitionen und zielgerichteten Desinvestitionen, aus der marktbedingten Absenkung des bei der Immobilienbewertung angesetzten Diskontierungszinssatzes sowie aus der Marktwertentwicklung des Immobilienbestandes infolge der verbesserten Bewirtschaftungsperformance.

Wirtschaftliche Entwicklung

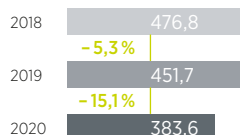
Umsatz

in Millionen Euro



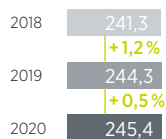
Bereinigtes EBITDA

in Millionen Euro



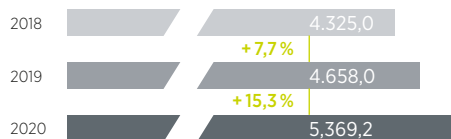
Funds From Operations (FFO)

in Millionen Euro



Net Asset Value (NAV)

in Millionen Euro



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

BESTANDSENTWICKLUNG (A2)

Im Fokus des Kerngeschäftsfelds Bestandsmanagement innerhalb des Segments Immobilien steht für VIVAWEST die nachhaltige Bewirtschaftung und Entwicklung des Wohnungsbestandes zur Vermietung an private Haushalte. Mit einem Wohnungsbestand von 117.716 Wohneinheiten zum Stichtag 31. Dezember 2020 verfolgt VIVAWEST das Konzept einer langfristigen Bewirtschaftung, bei der die kontinuierliche Instandhaltung des Wohnungsbestandes, wertsteigernde Investitionen in Form von (energetischen) Modernisierungen, qualitativ hochwertigen Erwerben und Neubaumaßnahmen sowie zielgerichtete Desinvestitionen hohe Priorität haben. Mit 35,01 Euro pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche lagen die technischen Ausgaben für Instandhaltung und Modernisierung des Immobilienbestandes erneut über den Vorjahresvergleichswerten von 32,87 Euro beziehungsweise 29,28 Euro. Die kontinuierliche Erhöhung der technischen Ausgaben in den Bestand über Jahre hinweg zeigt, welchen hohen Stellenwert die nachhaltige Optimierung der vermieteten Immobilien im Vivawest-Konzern genießt.

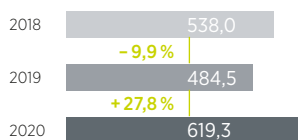
Im Sinne einer kontinuierlichen, wertorientierten Portfolioentwicklung führte VIVAWEST mit 619 Millionen Euro das hohe Niveau der Neubau-, Modernisierungs- und Erwerbsinvestitionen der Vorjahre nicht nur weiter fort, sondern konnte dies sogar noch deutlich steigern.

Im Berichtsjahr wurden insgesamt 2.106 Bestandszugänge aus Neubaufertigstellung und Erwerb verzeichnet. Der Erwerb attraktiver Gebrauchtimmobiliën in guten Lagen lag bei 132 Wohneinheiten. Der Rückgang gegenüber dem Vorjahr resultiert im Wesentlichen aus der angespannten Marktsituation und dem geringen Angebot von attraktiven Gebrauchtimmobiliën. Mit einem Anteil von zwei Dritteln an den Investitionen in den Bestand bildet das Neubauprogramm weiterhin den Schwerpunkt der Investitionstätigkeit. So wurde das Immobilienportfolio des Vivawest-Konzerns im Jahr 2020 um 1.974 attraktive, hochwertige Neubauwohnungen ergänzt. Das entspricht einem mehr als verdoppelten Niveau im Vergleich zum Vorjahr. Darüber hinaus befanden sich zum Jahresende insgesamt rund 2.400 Wohneinheiten im Bau, während zahlreiche weitere Projekte die Konzeptionierungsphase in enger Abstimmung mit den Kommunen durchlaufen. Bis zum Jahr 2025 wird VIVAWEST insgesamt etwa 6.500 neue Wohnungen errichten.

Investitionen

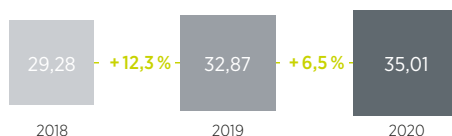
Investitionen in den Immobilienbestand

in Millionen Euro



Technische Ausgaben

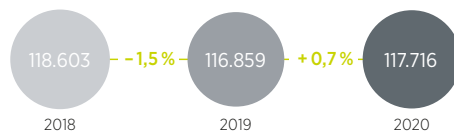
in Euro pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche



Bestandsentwicklung

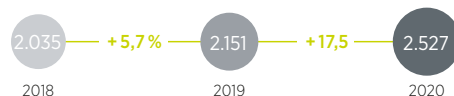
Wohnungsbestand

Wohneinheiten



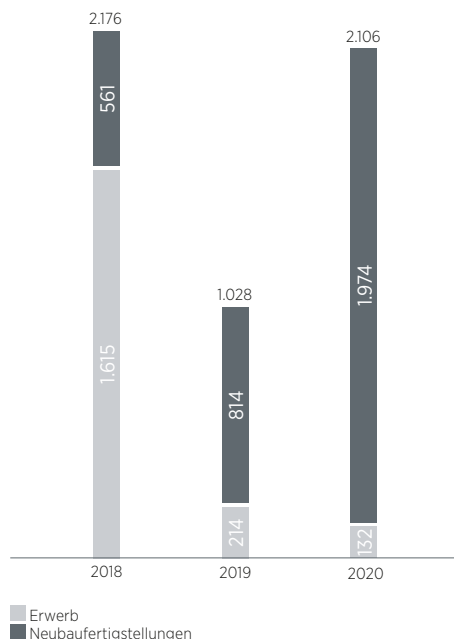
Modernisierungen

Wohneinheiten



Bestandszugang

Wohneinheiten



DNK 5-7
Branchen-
spezifische
Ergänzung

Mit Modernisierungsinvestitionen von 135 Millionen Euro wurde das im Berichtsjahr durchgeführte Modernisierungsvolumen gegenüber dem Vergleichswert des Vorjahres von 125 Millionen Euro abermals gesteigert. Insgesamt wurden Gebäude mit 1.603 Wohneinheiten im Rahmen von Maßnahmen der Gebäudemodernisierung energetisch saniert und weitere

924 Wohnungen im Rahmen von Wohnungsmodernisierungen auf einen zeitgemäßen Wohnstandard gebracht. Damit beträgt der Anteil energetisch voll- und teilmodernisierter Wohnungen im Gesamtbestand zum Stichtag 31. Dezember 2020 rund 60,0 Prozent, das sind 1,1 Prozentpunkte mehr als im Vorjahr. Neubauten sind in dieser Berechnung nicht berücksichtigt, da diese bereits den aktuellen energetischen Standards gerecht werden. Darüber hinaus wurden im Zuge von Mieterwechseln Wohnungsmodernisierungen bei weiteren 1.137 Wohnungen durchgeführt, deren Kosten aufwandswirksam erfasst wurden.

Im Zuge von Modernisierungen und Neubauvorhaben berücksichtigt VIVAWEST die Anforderungen aus der demografischen Entwicklung und der damit einhergehenden Nachfrage nach barrierearmen und generationsübergreifenden Wohnkonzepten. Zum Stichtag 31. Dezember 2020 waren insgesamt 12,6 Prozent des gesamten Wohnungsbestandes entweder barrierearm, schwellenlos oder rollstuhlgeeignet. Das entspricht einer Erhöhung um 2,2 Prozentpunkte zum Vorjahr.

DNK 5-7
Branchen-
spezifische
Ergänzung

MIETENENTWICKLUNG (A3)

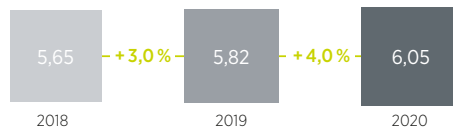
VIVAWEST erklärte sich vor dem Hintergrund der einschneidenden Maßnahmen im Zuge der Bekämpfung der Coronapandemie und der daraus folgenden Unsicherheit für Arbeitsplätze und die weitere wirtschaftliche Entwicklung solidarisch mit ihren Mietern. Mit Auftreten der Coronapandemie hat VIVAWEST im Rahmen ihrer sozialen Verantwortung ein Maßnahmenpaket geschnürt, das die drohenden Folgen durch die tiefen ökonomischen Einschnitte für die Mieter etwas abmildern soll. Neben der Vereinbarung von Ratenzahlungen, Stundungen und dem temporären Aussetzen von Mieterhöhungen verzichtete VIVAWEST auf Kündigungen sowie Räumungen infolge von Mietrückständen, die ihre Ursache in der Coronakrise hatten, und auf eine Gewerbenettomiete bei den von der Schließung im ersten Lockdown besonders betroffenen Gewerbemietern.

**Unter-
nehmens-
spezifikum**

Mietenentwicklung

Durchschnittliche monatliche Nettokaltmiete*

in Euro pro Quadratmeter



* Nur Wohneinheiten

Infolge der intensiven Portfolioumschichtung mit ihren qualitätssteigernden Investitionen, aber auch durch Mietanpassungen im Rahmen von Neuvermietungen und durch die corona-bedingt zeitlich versetzten Angleichungen von bestehenden Mietverhältnissen an die Entwicklung der Mietspiegel ist die durchschnittliche monatliche Nettokaltmiete zum Bilanzstichtag von 5,82 Euro pro Quadratmeter im Vorjahr auf 6,05 Euro pro Quadratmeter gestiegen.

DNK 4 BESCHAFFUNG (A4)

Im Segment Immobilien nimmt der Konzern alle branchenüblichen Wertschöpfungsstufen wahr, die einer aktiven Bewirtschaftung von Wohnimmobilien zuzuordnen sind. Im Kerngeschäftsfeld Bestandsmanagement steht die langfristige Bewirtschaftung von Wohngebäuden zur Generierung nachhaltiger und stabiler Cashflows aus Mieterlösen im Fokus der unternehmerischen Aktivitäten. Durch gezielte Erwerbe und Verkäufe von Wohnungen sowie durch attraktive Neubauprojekte und Modernisierungsmaßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz wird im Geschäftsfeld Portfoliomanagement sichergestellt, dass die Struktur sowie die Qualität des Immobilienportfolios fortlaufend verbessert werden und dadurch dessen Wert kontinuierlich gesteigert wird. Im Vergleich zu vielen Wettbewerbern verfügt VIVAWEST über einen eigenen technischen Bereich und erbringt im Zusammenhang mit Modernisierungs- und Neubaumaßnahmen erhebliche Leistungen

über alle wesentlichen Leistungsphasen der HOAI (Honorarordnung für Architekten und Ingenieure) hinweg. Zur Sicherstellung der Einhaltung ökologischer und gesundheitlicher Anforderungen an die einzubauenden Materialien stehen allen Planern und Bauleitern im Konzern ein Baustoff- und ein Bauteilkatalog online zur Verfügung, deren Inhalte auch in Ausschreibungsunterlagen übernommen werden.

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

VIVAWEST ist regional tätig und arbeitet in den vorgelagerten Wertschöpfungsstufen vor allem mit regionalen Partnern zusammen. Zur Sicherstellung einer effektiven und qualitätsbewussten Beschaffung verfügt VIVAWEST über ein Lieferantenmanagementsystem. Dabei werden bei der Auswahl der Lieferanten auch soziale und ökologische Kriterien berücksichtigt, zu deren Einhaltung sich die Lieferanten über die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) verpflichten müssen. Ergänzend steht VIVAWEST mit ihren Lieferanten und Geschäftspartnern in regelmäßigem Kontakt und gibt Anforderungen in persönlichen Gesprächen und durch verpflichtende Bestandteile in Verträgen an sie weiter. Im Falle des Bekanntwerdens von Verstößen durch einen Lieferanten würde die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung von VIVAWEST beendet werden. Darüber hinaus arbeitet VIVAWEST mit diversen Geschäfts- und Kooperationspartnern ebenso wie Wettbewerbern im Zuge des Innovations- und Produktmanagements zusammen.

In diesem Kontext spielen – wie unter Kriterium B8 beschrieben – ökologische und soziale Themen ebenfalls eine wichtige Rolle.

Bislang sind keine ökologischen oder sozialen Probleme in den einzelnen Wertschöpfungsstufen bekannt.

Unternehmensspezifikum

FINANZIERUNG (A5)

Im Rahmen der Diskussion zur Erreichung der Klimaziele gewinnt auch das Thema „Grüne Finanzierungen“ zunehmend an Bedeutung. VIVAWEST nutzt bereits seit vielen Jahren Finanzierungsinstrumente, die zur Unterstützung von Neubau- und Modernisierungsmaßnahmen angeboten werden, welche über die gesetzlichen Mindestvorgaben für Energieeffizienz hinausgehen.

Zum 31. Dezember 2020 valutieren sowohl Darlehen der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) als auch Darlehen der Europäischen Investitionsbank (EIB) im hohen dreistelligen Millionen-Euro-Bereich. So hat VIVAWEST bereits im Jahr 2018 mit der EIB die deutschlandweit erste Finanzierung an Wohnungsunternehmen für energieeffiziente Neubauten unterzeichnet. Die zwischenzeitlich insgesamt aufgenommenen EIB-Mittel werden für den Bau von mehr als 3.600 Wohneinheiten nach dem KfW-55-Standard in verschiedenen Städten und Gemeinden in Nordrhein-Westfalen eingesetzt, teilweise auch zur Co-Finanzierung von öffentlich gefördertem und preisgedämpftem Wohnraum. Die Struktur dieser unbesicherten Finanzierungen bietet VIVAWEST ein Höchstmaß an Flexibilität zu günstigen Konditionen.

Der Vivawest-Konzern hat die anhaltend günstige Zinsentwicklung weiter genutzt und neben der Prolongation von Darlehen mit planmäßigen Zinsbindungsaufläufen auch höherverzinsliche und entschädigungsfrei ablösbare Finanzschulden langfristig refinanziert. Der durchschnittliche Fremdkapitalzinssatz der Finanzverbindlichkeiten beträgt zum 31. Dezember 2020 rund 1,5 Prozent (Vorjahr: 1,7 Prozent). Darüber hinaus strebt VIVAWEST eine ausgewogene Kreditgeberstruktur an.

Die Kennziffer Loan to Value (LTV) setzt die Finanzverbindlichkeiten (hier ohne Berücksichtigung der langfristigen Rückstellungen)

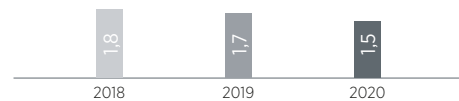
in das Verhältnis zum Zeitwert der als Finanzinvestitionen gehaltenen Immobilien. Unter anderem wird mit dieser auch als Verschuldungsgrad bezeichneten Kennzahl die Bonität eines Immobilienunternehmens bemessen. Der LTV konnte im Wesentlichen aufgrund der deutlichen Wertsteigerung infolge der erhöhten Investitionen und Marktwertanpassungen bei investitionsbedingt erhöhter Verschuldung im Betrachtungszeitraum weiter verbessert werden.

Korrespondierend hierzu erhöht sich das Restkapital der Finanzverbindlichkeiten um 8,3 Prozent auf 4.260 Millionen Euro.

Finanzierung

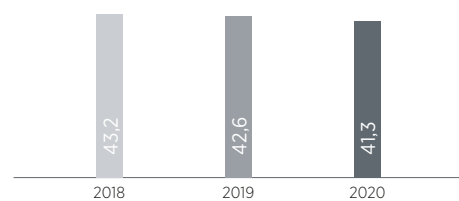
Fremdkapitalverzinsung

in Prozent



Loan to Value (LTV)

in Prozent



Restkapital

in Millionen Euro



Ökologie

DNK 12 Vor dem Hintergrund ihrer ökologischen Verantwortung hat sich VIVAWEST die Erhöhung der Energieeffizienz, die Senkung der THG-Emissionen, die Reduktion des Ressourcenverbrauchs und die Erprobung innovativer Produkte, Verfahren und Technologien zur umweltfreundlicheren Bestandsbewirtschaftung als Ziele gesetzt. Die zur Zielerreichung definierten Maßnahmen finden sich im Umweltprogramm (Seite 99) wieder.

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

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

fentlicht. 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. In einer längerfristigen Perspektive ergibt sich jedoch insbesondere die strategische Herausforderung, den zunehmenden Anforderungen an die Steigerung der Energieeffizienz sowie die Umstellung auf erneuerbare Energieträger (Dekarbonisierung) zur Erreichung der Klimaschutzziele zu entsprechen, ohne dabei den wirtschaftlichen Erfolg und die Sozialverträglichkeit zu vernachlässigen. Neben der bereits laufenden Umsetzung einzelner energetischer Handlungsfelder entwickelt VIVAWEST daher aufbauend auf der Energetischen Positionierung aus dem Jahre 2015 eine ganzheitliche Klimaschutzstrategie zur systematischen Erreichung der Klimaschutzziele und der damit einhergehenden Klimaneutralität im Gebäudebestand bis zum Jahr 2050.

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

RESSOURCENMANAGEMENT

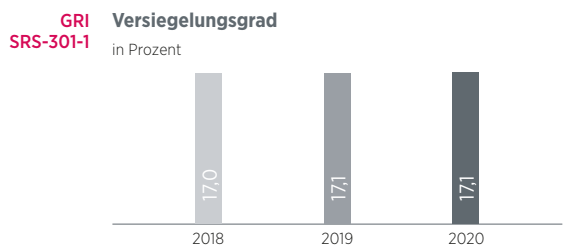
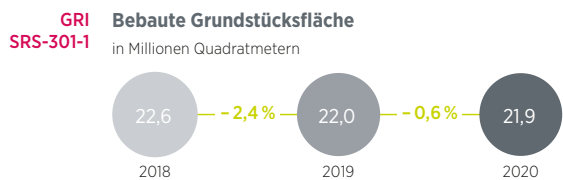
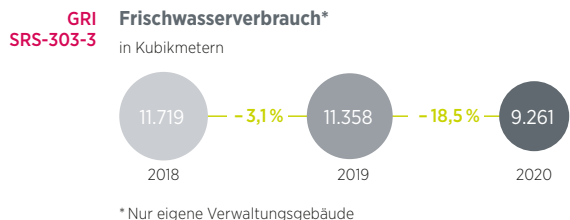
Im Themenfeld Ressourcenmanagement berichtet VIVAWEST über die Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen und das Abfallaufkommen.

DNK 11 INANSPRUCHNAHME VON NATÜRLICHEN RESSOURCEN (B1)

GRI SRS-301-1 Den größten Anteil der in Anspruch genommenen Ressourcen stellen Energie, Treibstoff, Wasser, Flächen und Baustoffe dar. Während der Verbrauch der erstgenannten Ressourcen im Einzelnen bewertet wird, könnten über den Verbrauch von Baustoffen aktuell nur bedingt Angaben gemacht werden, sodass dieser Verbrauchswert nicht aufgeführt wird. Der Verbrauch von Energie und Treibstoffen wird unter den Kriterien B4 und B5 dargelegt.

GRI SRS-303-3 Der Frischwasserverbrauch an den Verwaltungsstandorten belief sich im Berichtsjahr auf 9.261 Kubikmeter und ist im Vorjahresvergleich um deutliche 18,5 Prozent gesunken, was unter anderem auf die Behebung von Leckagen an den Standorten Nordstern und Düsseldorf zurückzuführen ist. Eine standortbezogene Aufschlüsselung des Frischwasserverbrauchs ist der aktuellen Umwelterklärung zu entnehmen.

Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen



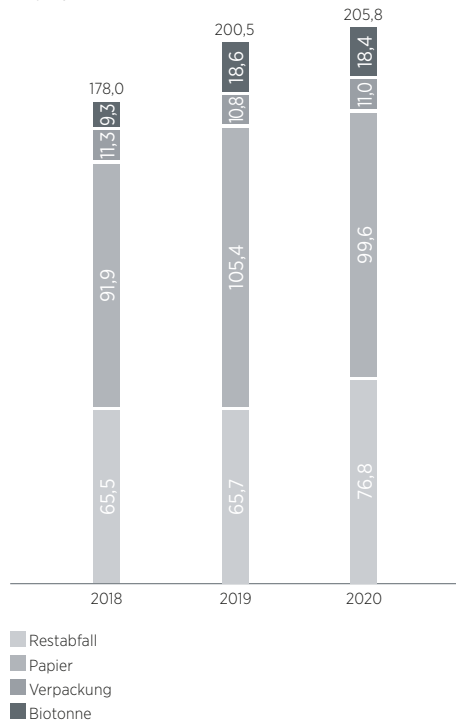
VIVAWEST bewirtschaftete zum Stichtag 31. Dezember 2020 knapp 22 Millionen Quadratmeter bebaute Grundstücksfläche. Für die Bewertung der Inanspruchnahme von Fläche als Ressource ist der Versiegelungsgrad ein wichtiger Indikator. Durch Maßnahmen zur Regenwasserversickerung und Regenwassernutzung (358.605 Quadratmeter) oder Dachbegrünung (101.596 Quadratmeter) wirkt VIVAWEST nicht nur in Neubaugebieten, sondern auch in bestehenden Quartieren einer zunehmenden Flächenversiegelung entgegen und trägt so zum Erhalt der Biodiversität in den Quartieren bei. Im Berichtsjahr weisen VIVAWEST-eigene Flächen einen Versiegelungsgrad von insgesamt 17,1 Prozent auf.

ABFALLAUFKOMMEN (B2)

GRI SRS-306-2 Das Abfallaufkommen an den Verwaltungsstandorten betrug im Berichtsjahr knapp 206 Tonnen. Im Vergleich zum Vorjahr ist ein Anstieg des gesamten Abfallaufkommens um 2,6 Prozent zu verzeichnen. Das höhere, absolute Abfallaufkommen im Jahr 2019 liegt in dem Wechsel von Beschäftigten aus angemieteten Bürogebäuden am Campus Nordstern in ein neues, eigenes Verwaltungsgebäude begründet, da das Abfallaufkommen für angemietete Büroflächen zuvor nicht berücksichtigt wurde. Das um 2,6 Prozent erhöhte Abfallaufkommen im Berichtsjahr ist im Wesentlichen auf die Einhaltung von Hygienevorschriften im Zuge der Coronapandemie zurückzuführen. Entsprechend ist situationsbedingt vor allem das Restmüllaufkommen im Vergleich zum Vorjahr um 16,9 Prozent angestiegen und macht im Berichtsjahr 37,3 Prozent des Gesamtabfallaufkommens aus. Das sind 4,5 Prozentpunkte mehr als im Vorjahr (32,8 Prozent). Grundsätzlich strebt VIVAWEST durch eine stetig zu verbessernde Wertstofftrennung an den Verwaltungsstandorten eine Reduzierung des Restabfallaufkommens an. Eine standortbezogene Aufschlüsselung des Restabfallaufkommens kann der aktuellen Umwelterklärung entnommen werden.

Abfallaufkommen in den eigenen Verwaltungsgebäuden

in Tonnen



Im Sinne der Gewerbeabfallverordnung wird das Abfallaufkommen je Baustelle entsprechend den gesetzlichen Anforderungen dokumentiert. Die Abfallentsorgung erfolgt dabei über die eigenen Dienstleistungsgesellschaften oder externe Dritte. Die Menge der produktionsbedingten Abfälle im Segment Immobiliendienstleistungen, welche jedoch auftragsbedingt hohen Schwankungen unterliegen kann, betrug im Berichtsjahr rund 8.700 Tonnen.

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

BIODIVERSITÄT (B3)

Die zunehmende Bedeutung der Biodiversität – auch in der Wohnungswirtschaft – zeigt sich in den Ergebnissen der Wesentlichkeitsanalyse. Im Berichtsjahr wurde die Biodiversität erstmalig als wesentlich eingeschätzt und somit als neues Kriterium in die Nachhaltigkeitsberichterstattung aufgenommen. Zur Erhaltung oder sogar Erhöhung der Biodiversität unterscheidet VIVAWEST zwischen Maßnahmen im Wohnungsbestand und Maßnahmen an den Verwaltungsstandorten.

Zur Gestaltung von Außenanlagen im Wohnungsbestand greift VIVAWEST auf einen standardisierten Modulkatalog zurück. Um dem zunehmenden Anspruch, die Biodiversität zu erhöhen, gerecht zu werden sowie den Auswirkungen klimatischer Veränderungen auf das Wohnumfeld entgegenzuwirken, sollen vorhandene Bausteine in dem Modulkatalog zukünftig noch konsequenter an den Anforderungen von Biodiversität und Klimaanpassung ausgerichtet und zudem neue ökologische Bausteine entwickelt werden. Hierfür hat VIVAWEST die Maßnahme „Entwicklung eines ganzheitlichen Konzeptes zur ökologischen Gestaltung und Pflege des Wohnumfeldes“ in das Umweltprogramm 2021 aufgenommen (Seite 99).

Darüber hinaus leistet VIVAWEST einen Beitrag zum Artenschutz durch den Einbau von Nistkästen in die Fassaden von Wohngebäuden im Zuge von Baumaßnahmen. Im Berichtsjahr wurden insgesamt 258 Nistkästen eingebaut. Im Kampf gegen Schädlinge wie den Eichenprozessionsspinner setzt VIVAWEST zudem nicht nur auf den Einsatz biologischer Schädlingsbekämpfungsmittel. Im Herbst 2019 haben beispielsweise Kinder der Ferienfreizeit in der Waldsiedlung Marl unter Anleitung Nistkästen für Meisen und Rotkehlchen gebaut, um die natürlichen „Fressfeinde“ des Eichenprozessionsspinners zu stärken sowie die Biodiversität im Quartier zu fördern.

Unternehmensspezifikum

An den Verwaltungsstandorten werden ebenfalls verschiedene Maßnahmen zum Erhalt der Biodiversität umgesetzt. Im Berichtsjahr wurden an den Standorten Nordstern und Bergmannsglückstraße (BMG) erste großflächige Wildblumenwiesen angelegt. Zudem hat VIVAWEST im Jahr 2019 am Campus Nordstern mehrere Bienenvölker angesiedelt. Im Jahr 2020 kamen weitere am Standort BMG hinzu. Grund zur Freude gab es im Berichtsjahr auch durch den dreifachen Nachwuchs von artengeschützten Wanderfalken im Brutkasten auf dem Südbalkon des Nordsternturms.

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)

VIVAWEST hat das Modell zur Ermittlung des Endenergieverbrauchs im Wohnungsbestand grundlegend überarbeitet. Während bisher ein Großteil der Endenergiewerte aus den vorliegenden Energieausweisen (Verbrauchs- und Bedarfsausweise) ermittelt wurde, wird seit 2020 – soweit möglich – auf reale Endenergiewerte auf Grundlage eines internen Energiecontrollings zurückgegriffen. Nur wenn diese nicht vorliegen, werden Endenergiebedarfe beziehungsweise -verbräuche anhand von Energieausweisen oder einer Gebäudetypisierung nach Baualterklassen als Quellen herangezogen. Für die Ermittlung von Verbrauchswerten zur Warmwasserbereitung werden, wenn keine realen Werte vorhanden sind, Pauschalwerte gemäß Empfehlung des GdW Bundesverbands deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V. herangezogen. Die Bezugsgröße für die Angabe relativer Werte ist zukünftig – wie branchenüblich – ausschließlich die Wohn-/Nutzfläche. Die realen Endenergiewerte für Heizung werden zudem klimabereinigt. Eine Leerstandsbereinigung wird nicht vorgenommen.

Im Sinne der Energiewende strebt VIVAWEST an, den Endenergieverbrauch durch die Mieter zu senken. Die Endenergieintensität (Heizung inklusive Warmwasser) von VIVAWEST beträgt im Berichtsjahr rund 161 Kilowattstunden pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche. Für den Gesamtbestand ist das eine Reduktion um 3,5 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Bezogen auf den Kernbestand liegt der Endenergieverbrauch bei rund 144 Kilowattstunden pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche. Damit zeigt sich, dass die vielfältigen Maßnahmen – vorwiegend energetische Modernisierungen, Erneuerungen veralteter Heizanlagen und Optimierungen bestehender Heizanlagen – wie auch in den vergangenen Jahren weiter greifen.

Endenergieverbrauch im Wohnungsbestand

Endenergieverbrauch

in Gigawattstunden



Endenergieintensität

in Kilowattstunden pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche



Anmerkung: Heizenergie inklusive Warmwasser. Aufgrund der Umstellung des Berechnungsmodells liegen keine vergleichbaren Werte für 2018 vor. Die Werte für 2019 wurden im Zuge der Modellumstellung im Jahr 2020 angepasst.

Der Wohnungsbestand von VIVAWEST lässt sich in die nachfolgenden Energieeffizienzklassen zum Stichtag 31. Dezember 2020 aufteilen. Da im vorliegenden Bericht die branchenübliche Bezugsgröße für klimarelevante Kennzahlen die Wohn-/Nutzfläche ist, wurden die gemäß Gebäudeenergiegesetz (GEG) grundsätzlich in Gebäudenutzflächen (AN-Flächen) angegebenen Effizienzklassen in die Wohn-/Nutzfläche umgerechnet. Der relativ hohe Anteil an Gebäuden in den Energieeffizienzklassen G und H ist vorrangig darauf zurückzuführen, dass es sich hierbei, historisch bedingt, um energetisch

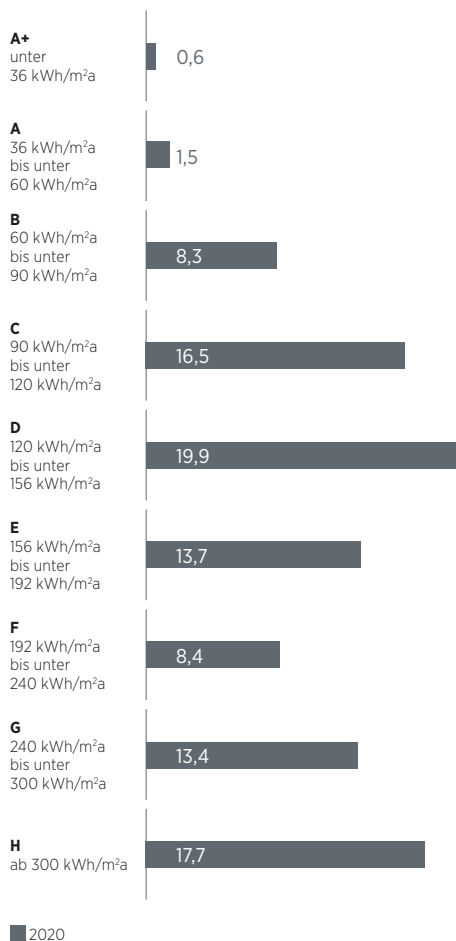
Unternehmensspezifikum

schlechtere Ein- und Zweifamilienhäuser handelt, die zum größten Teil zum Desinvestitionsbestand von VIVAWEST gehören.

Energieeffizienzklassen im Wohnungsbestand

Energieeffizienzklasse

in Prozent



Anmerkung: Darstellung des Energiebedarfs/-verbrauchs für Heizung und Warmwasser in Kilowattstunden je Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche

Quadratmeter Bürofläche liegt bei 127,2 Kilowattstunden. Im Vorjahresvergleich ist das eine Reduzierung um ebenfalls 0,2 Prozent. Die Reduzierung des Gesamtenergieverbrauchs liegt vor allem darin begründet, dass der Stromverbrauch um 9,8 Prozent gesenkt werden konnte. Ein Großteil der Reduzierung ist auf den Standort Nordstern zurückzuführen, da im Jahr 2020 keine Trocknung zur Behebung eines Wasserschadens mehr notwendig war und konsequent LED-Leuchtmittel eingebaut wurden. Der Heizenergieverbrauch hat sich aufgrund der im Jahr 2020 vorgenommenen spezifischen Klimabereinigung für jeden Standort um 6,1 Prozent erhöht. Der mittlere Korrekturfaktor liegt bei 1,22, das ist ein Zuschlag von 22,0 Prozent auf den Realverbrauch. Eine mit hohem Aufwand verbundene, rückwirkende Korrektur der Werte für 2018 und 2019 zur besseren Vergleichbarkeit wird aus wirtschaftlichen Gründen als nicht zweckmäßig angesehen.

Endenergieverbrauch in den eigenen Verwaltungsgebäuden

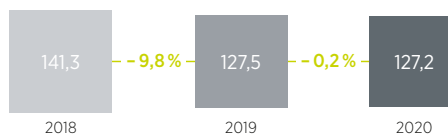
Endenergieverbrauch

in Megawattstunden



Endenergieintensität

in Kilowattstunden pro Quadratmeter Bürofläche



Anmerkung: Die Berechnungsgrundlage wurde im Jahr 2020 angepasst. Die angegebenen Werte für 2018 und 2019 sind Realverbräuche für Strom und Heizenergie, die mit einem Pauschalwert klimabereinigt wurden. Die Heizenergiewerte für 2020 wurden einer standortspezifischen Klimabereinigung unterzogen.

GRI
SRS-302-1

INNERHALB DER ORGANISATION (B5)

Für die Verwaltungsstandorte ermittelt VIVAWEST sowohl den Verbrauch der Heizenergie als auch den Stromverbrauch. Der gesamte Energieverbrauch für Strom und Heizenergie beträgt im Berichtsjahr 7.456 Megawattstunden und ist damit um 0,2 Prozent im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Die Energieintensität je

Der Fuhrpark von VIVAWEST umfasste im Berichtsjahr 904 mit Diesel oder Benzin betriebene Fahrzeuge, 19 Elektrofahrzeuge und 16 Hybridfahrzeuge. Darunter waren 278 Pkw und eine Vielzahl verschiedener Lkw,

Einsatz- und Baufahrzeuge. Letztere kommen vor allem im Segment Immobiliendienstleistungen zum Einsatz. Im Berichtsjahr wurde der Fuhrpark um insgesamt 46 Fahrzeuge vergrößert. VIVAWEST hat zum Beispiel die Kundencenter mit insgesamt 17 Elektrofahrzeugen und der dafür nötigen Ladeinfrastruktur ausgestattet. Bereits in den Jahren 2010 bis 2017 hatte VIVAWEST im Rahmen eines Pilotprojekts den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern insgesamt fünf Elektrofahrzeuge an ausgewählten Standorten zur Verfügung gestellt. Nach dem erfolgreichen Abschluss des Pilotprojektes entschloss sich das Unternehmen, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für Termine im Quartier den Zugang zur Elektromobilität flächendeckend zu ermöglichen und dafür in eine klimafreundliche Flotte sowie die erforderliche Infrastruktur zu investieren. Die Emscher Lippe Energie GmbH als Partner sorgte für die passende Ladetechnik. An Ladesäulen oder sogenannten Wallboxen werden die Fahrzeuge mit 100 Prozent VIVAWEST Ökostrom beladen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Kundencentern können so ihre Kunden in den rund 100 Kommunen in Nordrhein-Westfalen im Sinne eines guten Stadtklimas verlässlich, schnell und umweltfreundlich erreichen.

Trotz Vergrößerung des Fuhrparks um 5,4 Prozent konnte eine Reduktion des Treibstoffverbrauchs um 5,3 Prozent realisiert werden. Dies ist vorrangig darauf zurückzuführen, dass coronabedingt deutlich weniger Kilometer mit den Dienstwagen zurückgelegt wurden. Darüber hinaus werden zur Reduktion des Treibstoffverbrauchs kontinuierlich Maßnahmen zur Optimierung der EDV-gestützten Disposition von Monteuren und der Routenplanung vorgenommen.

Energieverbrauch im Fuhrpark

Treibstoffverbrauch

in Tausend Litern



KLIMARELEVANTE EMISSIONEN

Im Themenfeld klimarelevante Emissionen erachtet VIVAWEST vorrangig die THG-Emissionen im Gebäudebestand als wesentliches Kriterium. Zur Senkung der THG-Emissionen setzt VIVAWEST aber auch im Fuhrpark zahlreiche Maßnahmen um.

DNK 13

THG-EMISSIONEN IM GEBÄUDEBESTAND (B6)

Im Jahr 2020 hat VIVAWEST das Modell zur Ermittlung der THG-Emissionen überarbeitet. Für die Berechnung der THG-Emissionen werden die absoluten Endenergiewerte entsprechend den unter Kriterium B4 beschriebenen Vorgaben zur Ermittlung der Endenergie (Heizung und Warmwasser) herangezogen. Als Umrechnungsfaktor für die THG-Emissionen werden je Energieträger branchenübliche Emissionsfaktoren zur Berechnung von CO₂-Äquivalenten auf Basis der Arbeitshilfe 85 des GdW genutzt. Diese Werte orientieren sich sehr stark an den Emissionsfaktoren gemäß GEG und sehen eine Aufteilung mit und ohne Vorkette vor. In der Vorkette werden Emissionen erfasst, die im Zuge des Abbaus beziehungsweise der Förderung, Aufbereitung, Lagerung und des Transports des jeweiligen Energieträgers entstehen. Für Scope 1 (direkte THG-Emissionen) und Scope 2 (indirekte THG-Emissionen) werden jeweils Emissionsfaktoren herangezogen, die die Vorkette nicht berücksichtigen. Für die Berechnung von Scope 3 (THG-Emissionen in der Vorkette) werden Emissionsfaktoren ausschließlich für die Vorkette verwendet. Die Scope-Zuordnung ist abhängig von dem jeweiligen Energieträger. Die Bezugsgröße für die Angabe von relativen Werten ist – wie branchenüblich – die Wohn-/Nutzfläche.

Im gesamten Wohnungsbestand wurde gemäß dieser Berechnungsgrundlage im Berichtsjahr 2020 ein THG-Ausstoß von absolut 304.757 Tonnen verursacht. Das entspricht einer Reduktion um 2,9 Prozent im Vorjahresvergleich. Die relativen THG-Emissionen betragen 39,4 kg je Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche. Damit hat VIVAWEST aufgrund der Vielzahl der Maßnahmen zur Erhöhung der Energieeffizienz das Ziel einer durchschnittlichen, jährlichen Reduktion von 2,0 Prozent im Berichtsjahr um 1,9 Prozentpunkte übertraffen.

THG-Emissionen und THG-Intensität im Wohnungsbestand

THG-Emissionen

in Tonnen



THG-Intensität

in Kilogramm pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche



Anmerkung: Aufgrund der Umstellung des Berechnungsmodells liegen keine vergleichbaren Werte für 2018 vor. Die Werte für 2019 wurden im Zuge der Modellumstellung im Jahr 2020 angepasst.

Die Aufteilung der gesamten THG-Emissionen im Wohnungsbestand in Scope 1 bis 3 ist aufgrund der Berechnung anhand der vom GdW empfohlenen Emissionsfaktoren nunmehr möglich und wurde deshalb erstmalig für das Jahr 2020 in die Berichterstattung aufgenommen.

Scope-Zuordnung der THG-Emissionen

THG-Emissionen

in Tonnen

	Gas	Fernwärme	Öl	Holz	Feststoff	Strom	Strom WP	2020 gesamt
GRI SRS-305-1 Scope 1 (direkte Emissionen)	143.018	20	3.771	0	4.770	0	0	151.579
GRI SRS-305-2 Scope 2 (indirekte Emissionen)	16.889	87.482	391	195	222	2.635	24	107.839
GRI SRS-305-3 Scope 3 (Emissionen in der Vorkette)	28.075	15.578	643	92	820	130	1	45.339
THG-Emissionen	187.983	103.080	4.805	287	5.812	2.765	25	304.757

THG-Emissionen

Kilogramm pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche

	Gas	Fernwärme	Öl	Holz	Feststoff	Strom	Strom WP	2020 gesamt
GRI SRS-305-1 Scope 1 (direkte Emissionen)	34,28	0,01	48,51	0,00	153,77	0,00	0,00	19,59
GRI SRS-305-2 Scope 2 (indirekte Emissionen)	4,05	25,97	5,03	4,27	7,17	116,47	1,17	13,94
GRI SRS-305-3 Scope 3 (Emissionen in der Vorkette)	6,73	4,62	8,27	2,01	26,43	5,75	0,06	5,86
THG-Emissionen	45,06	30,60	61,81	6,28	187,37	122,22	1,22	39,38

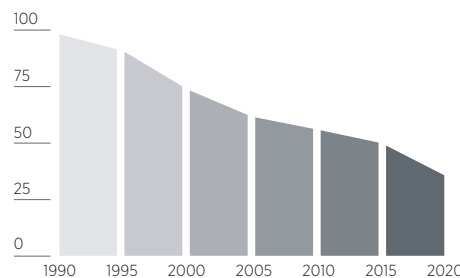
**DNK 5-7
Branchen-
spezifische
Ergänzung**

Von 1990 bis Ende 2020 konnten die THG-Emissionen im Wohnungsbestand insbesondere durch energetische Modernisierungen, die Erneuerung veralteter Heizanlagen, den Abriss von energetisch schlechter Bausubstanz und den Neubau energieeffizienter Gebäude um 453.681 Tonnen reduziert werden. Dies entspricht einer Reduzierung der relativen THG-Emissionen je Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche von 59,8 Prozent. Die von der Bundesregierung im Klimaschutzgesetz für den Sektor Gebäude geforderte Reduzierung von 67,0 Prozent bis 2030 stellt für VIVAWEST, wie für viele andere Wohnungsunternehmen, eine große Aufgabe dar. Die Fortführung des selbst auferlegten Ziels, die relativen THG-Emissionen in kg/m² Wohn-/Nutzfläche um durchschnittlich 2 Prozent pro Jahr zu senken, wird nach aktueller Einschätzung ausreichen, um die Reduktion auf 67,0 Prozent im Jahr 2030 zu erreichen. Vor diesem Hintergrund wird VIVAWEST im Rahmen der Entwicklung der Strategie VIVAWEST 2030 aufbauend auf der Energetischen Positionierung aus dem Jahre 2015 eine ganzheitliche Klimaschutzstrategie mit dem Ziel der Klimaneutralität bis zum Jahr 2050 erarbeiten.

Entwicklung der THG-Emissionen seit 1990

THG-Emissionen im Wohnungsbestand

in Kilogramm pro Quadratmeter Wohn-/Nutzfläche



Anmerkung: Heizenergie inklusive Warmwasser. Aufgrund der Umstellung des Berechnungsmodells wurde der Wert für 2019 im Jahr 2020 korrigiert. Die Werte von 1990 bis 2018 wurden nicht angepasst.

Unternehmensspezifikum

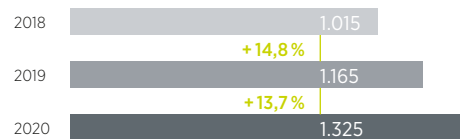
Seit vielen Jahren setzt VIVAWEST im Rahmen von Modernisierungsmaßnahmen bereits Dachsteine ein, die Luftschadstoffe neutralisieren können. Durch die Beimischung eines

Katalysators in der Endbeschichtung der verwendeten Betondachsteine werden mittels Fotokatalyse Stickoxide in ungefährliche Nitrate umgewandelt. Allein im Jahr 2020 wurden weitere 48.094 Quadratmeter Dachfläche im Bestand von VIVAWEST mit diesen sogenannten Climalife-Dachsteinen eingedeckt. Damit beträgt die Fläche zum 31. Dezember 2020 im Gesamtbestand 396.769 Quadratmeter. Laut Berechnungen des Instituts für Technische Chemie der Universität Hannover werden damit jährlich 1.325 Kilogramm an gefährlichen Stickoxiden in der Luft neutralisiert. Dies entspricht den Emissionen von 7,36 Millionen Kilometern Fahrleistung eines durchschnittlichen Diesel-Pkw der Schadstoffklasse Euro 4.

Sonstige klimarelevante Emissionen der Wohnungsbestände

Neutralisierte Stickoxide durch Climalife-Dachsteine

in Kilogramm



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

Die Verwaltungsstandorte von VIVAWEST weisen mit 801 Tonnen THG-Emissionen im Jahr 2020 eine Erhöhung von 5,9 Prozent auf, welche auf den vor allem durch die standortspezifische Klimabereinigung gestiegenen Heizenergieverbrauch zurückzuführen ist. Durch den ausschließlichen Einsatz von Ökostrom in den Verwaltungsgebäuden fallen keine THG-Emissionen an, entsprechend wird der Stromverbrauch in den Werten nicht berücksichtigt.

**GRI
SRS-305-1**

THG-Emissionen und THG-Intensität der Verwaltungsgebäude

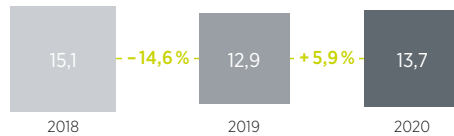
THG-Emissionen

in Tonnen



THG-Intensität

in Kilogramm pro Quadratmeter Bürofläche



Anmerkung: Die Werte für 2018 wurden aufgrund eines Berechnungsfehlers in der Berichterstattung 2019 korrigiert. Die angegebenen Werte für 2018 und 2019 sind Realverbräuche für Heizenergie, die mit einem Pauschalwert klimabereinigt wurden.

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 Digitalisierungsstrategie ist die Implementierung eines strukturierten Innovationsmanagements verbunden, um die Innovationsfähigkeit in der eigenen Organisation zu erhöhen. Wie in der Wohnungswirtschaft üblich, werden bei VIVAWEST aber keine nennenswerten Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten mit eigenem Personal durchgeführt. Vielmehr bestehen vielfältige Netzwerkaktivitäten und Kooperationen mit Hochschulen, Branchenverbänden und Kommunen, aus denen heraus Produkt- und Prozessinnovationen auf ihre Einsetzbarkeit im betrieblichen Alltag und auf ihre Eignung zur strategiekonformen Weiterentwicklung des Konzerns und seiner Leistungen überprüft werden. Schwerpunkte liegen hierbei in der ganzheitlichen Entwicklung von Quartieren und in der Nutzung von Neuerungen und Technologien, welche auf die Steigerung der Energieeffizienz und damit auf die Senkung oder Vermeidung von THG-Emissionen gerichtet sind.

Im Kontext des Megatrends Digitalisierung erfolgt zudem ein konsequentes Screening der am Markt agierenden PropTechs. Hierbei handelt es sich um Start-ups, deren Fokus auf der Immobilienbranche liegt. Seit dem Jahr 2017 wurden insgesamt 120 PropTechs einer Erstsichtung und -einschätzung unterzogen, davon entfallen 27 Prüfungen auf das Jahr 2020. Einige der innovativen Ansätze wurden in Pilotprojekten getestet, um im Umgang mit den neuen Technologien erste Erfahrungen zu sammeln und deren Nutzen im Hinblick auf einen bestandsweiten Roll-out zu evaluieren. Dieses Vorgehen leistet zudem einen Beitrag zur Etablierung der im Zuge der Digitalisierung erforderlichen Trial-and-Error-Kultur und erhöht die Innovationsfähigkeit von VIVAWEST.

GRI
SRS-305-5

CO₂-EMISSIONEN IM FUHRPARK (B7)

Für den Fuhrpark ergibt sich für das Berichtsjahr ein CO₂-Ausstoß von 3.733 Tonnen. Die Reduktion des CO₂-Ausstoßes um 5,3 Prozent liegt in der unter Kriterium B5 beschriebenen Reduktion des Treibstoffverbrauchs begründet. Darüber hinaus hat VIVAWEST die im Jahr 2019 überarbeitete Dienstwagenrichtlinie im Berichtsjahr umgesetzt, um alternative Antriebe zu fördern und die CO₂-Emissionen weiter zu reduzieren (siehe auch Nachhaltigkeitsprogramm, Seite 99). Die Effekte aus dem neuen Anreizsystem werden sich in den kommenden Jahren zeigen, wenn der Anteil von Hybrid- und Elektrofahrzeugen im Fuhrpark zunimmt.

GRI
SRS-305-2

Der Ladestrom für Elektrofahrzeuge wird aktuell nicht erfasst, sodass zum aktuellen Zeitpunkt keine Berichterstattung möglich ist.

GRI
SRS-305-5

CO₂-Emissionen im Fuhrpark

CO₂-Emissionen

in Tonnen



INNOVATIONS- UND PRODUKT-MANAGEMENT (B8)

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

Im Berichtsjahr wurde in Zusammenarbeit mit dem Unternehmensverbund Universal Home das Projekt „Smart Living – Future Insights 2030“ erfolgreich abgeschlossen. Im Zuge umfassender Research- und Trendanalysen wurden vier Zukunftsszenarien für das Jahr 2030 entwickelt, die als Grundlage für die Entwicklung der Strategie VIVAWEST 2030 herangezogen werden. Die identifizierten Schlüsselfaktoren und Projektionen unterliegen einem fortlaufenden Prämissencontrolling.

Des Weiteren ist VIVAWEST Mitglied der Initiative Wohnen.2050 (IW.2050). Die übergeordnete Zielsetzung der IW.2050 ist ein klimapolitisches Bündnis, das neben der strategischen Kooperation vor allem wirtschaftliche und finanzielle Belange zur Herstellung eines klimaneutralen Gebäudebestandes bis zum Jahr 2050 im Fokus hat. Neben der gemeinsamen Positionierung, um finanzielle Unterstützung zur Realisierung der Klimaziele in der Wohnungswirtschaft auf Bundes- und Länderebene einzuwerben, geht es hierbei insbesondere um den Know-how-Austausch unter den Mitgliedsunternehmen im Zusammenhang mit der Erarbeitung und Umsetzung einer Klimaschutzstrategie.

Seit 2016 legt die Arbeitsgruppe Technische Produktentwicklung/Standards mittels eines Kriterienkataloges Bauteile fest, die als Standard von VIVAWEST und ihren technischen Dienstleistern im Rahmen von Neubauten, Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen verpflichtend zu verwenden sind. Unterschieden werden dabei drei Ausstattungslinien. Es werden alle wesentlichen und in der Regel sichtbaren Bauteile berücksichtigt. Im Jahr 2020 erfolgte eine Änderung der Gewichtung der Bewertungskriterien. In diesem Zusammenhang wurde die Gewichtung

der ökologischen Bewertung von Bauteilen erhöht. Des Weiteren wurde die im Jahr 2019 begonnene Ausweitung der Standardisierung um Baustoffe sowie um Produkte der Gebäudetechnik im Jahr 2020 fortgeführt und soll im Jahr 2021 finalisiert werden.

Im Jahr 2016 startete im Segment Immobiliendienstleistungen das Projekt „DGM Feldtest 400“, dessen Fokus auf der Erprobung eines digitalen Gebäudemanagementsystems liegt (siehe auch Nachhaltigkeitsprogramm, Seite 99). Insgesamt wurden in diesem Zusammenhang rund 400 Gebäudekörper 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. Nachdem der Feldtest abgeschlossen ist, wird aktuell die weitere Vorgehensweise zu einer möglichen konzernweiten Umsetzung festgelegt.

Der Einsatz regenerativer Energien hat bei VIVAWEST Tradition. An geeigneten Standorten setzt VIVAWEST bereits seit 1991 Solarthermie ein. Mit ihrer im Jahr 2008 in Gelsenkirchen-Schaffrath errichteten Photovoltaikanlage ist VIVAWEST Eigentümerin einer der größten Solarsiedlungen in Deutschland. Auch andere Formen der Nutzung regenerativer Energien werden bei VIVAWEST eingesetzt und erprobt, zum Beispiel Blockheizkraftwerke, Brennstoffzellen oder Wärmepumpen mit unterschiedlichen Energiequellen. Letztere umfassen sogar einen Latentwärmespeicher in Form eines Eisspeichers. Darüber hinaus überprüft VIVAWEST die Erstellung energieautarker Mehrfamilienhäuser mit dem Angebot einer Energie-Flatrate-Miete (siehe auch Nachhaltigkeitsprogramm, Seite 99). Da bisher die vorgestellten Lösungsvarianten jedoch nicht zielführend waren, hat VIVAWEST ein neues Planungsteam zusammengestellt, welches im Jahr 2021 neue Ansätze erarbeiten soll.

DNK 13

Die für 2021 geplanten Pilotprojekte können dem Nachhaltigkeitsprogramm entnommen werden (Seite 99).

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-Management-System.

In Zeiten der Coronapandemie bedeutet soziale Verantwortung für VIVAWEST aber vor allem, ihre Belegschaft, Kunden und Geschäftspartner zu schützen. Hierfür hat der Konzern frühzeitig einen umfassenden Pandemieplan mit einem entsprechenden Stufenplan nebst Maßnahmenkatalog aufgestellt, verabschiedet und umgesetzt. Die wesentlichen Maßnahmen werden im Folgenden unter den jeweiligen Nachhaltigkeitskriterien aufgeführt.

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 ihrer Beschäftigten.

Die Attraktivität von VIVAWEST zeigt sich auch in den umfangreichen Maßnahmen und Vorkehrungen, die im Zuge der Coronapandemie getroffen wurden, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den jeweiligen Standorten beziehungsweise ihren Arbeitsumgebungen vor einer Infektion zu schützen. An den Verwaltungsstandorten wurden nahezu sämtliche Beschäftigte in die Lage versetzt, mobil arbeiten zu können, was zusammen mit dem Stufenplan des Pandemieplans flexible und adäquate Reaktionen auf die Entwicklung des pandemischen Geschehens erlaubte. Dem Anspruch, als verlässlicher Arbeitgeber zukunftssichere Arbeitsplätze bereitzustellen, konnte VIVAWEST selbst in dieser Krisensituation gerecht werden.

CHANCENGERECHTIGKEIT

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

MITARBEITERVIELFALT (C1)

Zum Geschäftsjahresende waren bei VIVAWEST 2.281 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt, darunter 140 Auszubildende. Der Frauenanteil im Konzern ist mit 33,9 Prozent geringer als der Männeranteil. Dies lässt sich vor allem durch die handwerklich geprägten Geschäftstätigkeiten im Segment Immobiliendienstleistungen erklären. Im Segment Immobilien arbeiten annähernd gleich viele Frauen und Männer. Die Anzahl der weiblichen Führungskräfte ist in den vergangenen Jahren kontinuierlich angestiegen. Zum Stichtag 31. Dezember 2020 sind 20,7 Prozent der Führungskräfte weiblich und 79,3 Prozent männlich.

DNK 15

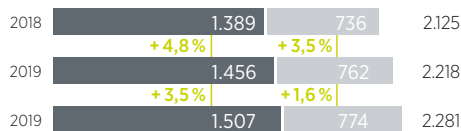
GRI
SRS-405-1

Der Anteil der Schwerbehinderten, die im Konzern beschäftigt sind, liegt mit 8,6 Prozent deutlich über der gesetzlichen Vorgabe von 5,0 Prozent.

Mitarbeitervielfalt

Belegschaft

Mitarbeiter/-innen*

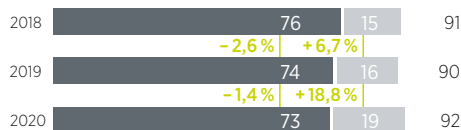


* Inklusive Auszubildende und Trainees

■ männlich ■ weiblich

Führungskräfte

Anzahl*

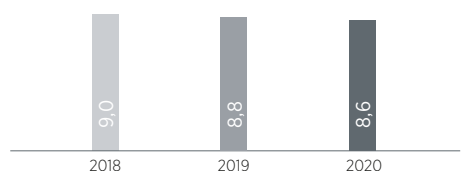


* Erste und zweite Führungsebene des Konzerns (inklusive Geschäftsführungen der operativen Einheiten)

■ männlich ■ weiblich

Schwerbehindertenquote

in Prozent



DNK 16 Das durchschnittliche Lebensalter der Beschäftigten unter Einbeziehung der Auszubildenden beträgt – wie im Vorjahr – 43,2 Jahre. 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.

Altersgruppen

Durchschnittsalter

in Jahren



Altersgruppen

in Prozent



■ < 30 Jahre
 ■ 30 bis < 40 Jahre
 ■ 40 bis < 50 Jahre
 ■ 50 bis < 60 Jahre
 ■ 60 Jahre

BERUF UND FAMILIE (C2)

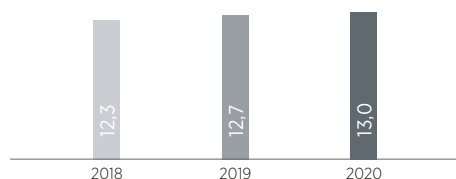
Um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu ermöglichen, ergreift VIVAWEST vielfältige Maßnahmen. Die Basis hierfür bilden – neben der gleichnamigen Betriebsvereinbarung – die Regelungen zur flexiblen Arbeitszeit- und Arbeitsortgestaltung. Mit 197 verschiedenen Teilzeitmodellen – das sind 10,7 Prozent mehr als im Vorjahr – geht das Unternehmen auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Beschäftigten ein. Derzeit nutzen 13,0 Prozent der

Konzernbelegschaft die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung. Zudem wurden im Jahr 2020 coronabedingt pragmatische Lösungen geschaffen, um beispielsweise die Betreuung von Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen bestmöglich zu unterstützen und dennoch die Arbeitsfähigkeit aufrechtzuerhalten. Ergänzend wird den Beschäftigten von VIVAWEST während der Sommerferien am Standort Nordstern eine professionelle Kinderbetreuung angeboten. Diese Leistung hat VIVAWEST gemeinsam mit ihrem Kooperationspartner in eingeschränkter Form auch in Zeiten der Coronapandemie angeboten.

Beruf und Familie

Mitarbeiter/-innen in Teilzeit

in Prozent



GLEICHBEHANDLUNG (C3)

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

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

Unternehmen sind. Darüber hat sich VIVAWEST mit der Unterzeichnung des IG-BCE-Aktionsplans Inklusion zudem dazu bekannt, Themen wie Inklusion, gleichberechtigte Teilhabe und Barrierefreiheit im Unternehmen zu fördern und weiterzuentwickeln.

Im Jahr 2020 wurden wie in den Vorjahren keine Verstöße gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) bekannt.

QUALIFIZIERUNG

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

Im Zuge der Digitalisierung verändert sich auch die Arbeit. Dies erfordert unter anderem ein verändertes Verständnis von Führung und Unternehmenskultur. In ihrer Digitalisierungsstrategie hat VIVAWEST daher vier Handlungsfelder zur Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation definiert. Hierzu zählen unter anderem der Aufbau neuer und die Weiterentwicklung bestehender (digitaler) Kompetenzen von allen Beschäftigten sowie die Anpassung des Führungsverständnisses an eine zunehmend digitalisierte Welt. Mit dem Ziel, Mitarbeiter und Führungskräfte aus dem gesamten Konzern an der Erarbeitung der Themen zur digitalen Transformation zu beteiligen, hat VIVAWEST eine Beteiligungsbörse eingeführt. Dadurch sollten die bereichs- und hierarchieübergreifende Zusammenarbeit in Arbeitsgruppen gefördert und die Themen ganzheitlich bearbeitet werden. Inzwischen ist aus diesen Arbeitsgruppen eine Vielzahl spannender Ideen und Ansätze entstanden, die in einen umfassenden Maßnahmenkatalog überführt wurden und im nächsten Schritt weiter ausgearbeitet werden sollen, um sukzessive umgesetzt zu werden.

Im Jahr 2020 hatte aber vor allem die Coronapandemie erhebliche Auswirkungen auf die Arbeitswelt von VIVAWEST. Die mobile Arbeit – welche bei VIVAWEST bereits seit

GRI
SRS-406-1

DNK 16

2017 praktiziert wird – ist für viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, unterstützt durch eine geeignete technische Ausstattung und mobile Zugänge zum Firmennetz, rasch zum Alltag geworden. Die konzernweite Einführung der Plattform Microsoft Teams und die seit Jahren vorangetriebenen Maßnahmen zur Digitalisierung haben letztlich den Konzern in die Lage versetzt, den Gesundheitsschutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu gewährleisten, gleichzeitig aber den Arbeitsalltag fortzuführen.

GRI
SRS-404-1

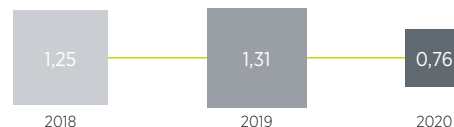
FORT- UND WEITERBILDUNG (C4)

Durch gezielte Mitarbeiterentwicklung und -förderung begegnet VIVAWEST der demografischen Entwicklung und dem sich abzeichnenden Fachkräftemangel. Zu den Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten gehören zum Beispiel zielgruppen- und themenspezifische Seminare und Workshops, Einzelmaßnahmen als Training on the Job sowie flankierende externe Weiterbildungs- und Individualmaßnahmen.

Fort- und Weiterbildung

Fort- und Weiterbildungstage

Seminarstage pro Mitarbeiter/-in



Im Jahr 2020 wurden durchschnittlich 0,76 Fort- und Weiterbildungstage pro Mitarbeiterin beziehungsweise Mitarbeiter durchgeführt. Der deutliche Rückgang im Vergleich zum Vorjahr beruht darauf, dass coronabedingt interne Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen methodisch-didaktisch neu konzipiert wurden und überwiegend im virtuellen Raum stattgefunden haben, um den Gesundheitsschutz der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu gewährleisten. Die themen- und zielgruppenspezifischen externen Weiterbildungsveranstaltungen wurden größtenteils verschoben oder ebenfalls digital durchgeführt. Die virtuelle Durchführung der Maßnahmen ging häufig mit einer verkürzten

Veranstaltungszeit einher. Mit berufsbegleitenden Fortbildungsmaßnahmen, Studiengängen und Lehrgängen unterstützte VIVAWEST die persönliche und berufliche Entwicklung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch im Geschäftsjahr 2020.

Das ImmobilienKOLLEG hat sich in den vergangenen Jahren als ein fester Bestandteil der Personal- und Führungskräfteentwicklung im Konzern etabliert. Mit einem individuell angepassten Hygienekonzept startete im August 2020 deshalb das dritte ImmobilienKOLLEG für Potenzial- und Leistungsträger im Vivawest-Konzern. 25 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Konzern wurden für die Teilnahme am Junior- und NachwuchskräfteKOLLEG benannt. Aufgrund der pandemischen Entwicklung wurde das Format ab Mitte November 2020 vorübergehend ausgesetzt. Sobald es das Infektionsgeschehen zulässt, sollen die Präsenzmodule fortgesetzt werden.

AUSBILDUNG (C5)

Ausbildung hat im Vivawest-Konzern von jeher Tradition und einen hohen Stellenwert, um den Nachwuchs und somit die Zukunft des Unternehmens zu sichern. Eine fachgerechte und gezielte Ausbildung kann bei VIVAWEST in 16 verschiedenen Berufsbildern absolviert werden. Dazu zählen sowohl kaufmännische als auch handwerkliche Berufe. Die Ausbildung im Konzern konzentriert sich nicht nur auf die Vermittlung von Fachwissen. Es werden auch Methodenkompetenzen und die persönliche Weiterentwicklung gefördert.

Insgesamt weist der Konzern eine Ausbildungsquote von 6,8 Prozent auf. Durch die Erhöhung der Ausbildungsplätze im Segment Immobiliendienstleistungen und durch zwei neue Berufsbilder begann das Ausbildungsjahr 2020 mit insgesamt 66 Auszubildenden und mit an die Herausforderungen der Pandemie angepassten Bedingungen. Onlineunterricht, E-Learning, mobile Arbeit, Projektarbeiten und Seminare über Microsoft Teams sowie verschobene Prüfungstermine stellten die Auszubildenden vor große Herausforderungen. Die gute technische Ausstattung, der regelmäßige Kontakt zu den Ausbildungsverantwortlichen und -beauftragten in den Fachbereichen und

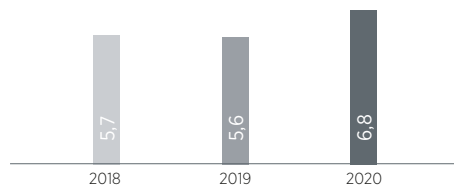
DNK 14-16
Branchen-
spezifische
Ergänzung

verkürzte Intervalle für die Lernzielüberprüfung wirkten Verunsicherungen entgegen und ermutigten zum Durchhalten. Trotz der außergewöhnlichen Bedingungen haben 35 Auszubildende auch im Jahr 2020 ihre Ausbildung erfolgreich abschließen können.

Ausbildung

Ausbildungsquote

in Prozent



FÜHRUNGSKRÄFTEENTWICKLUNG (C6)

Die Führungskräfteentwicklung ist bei VIVAWEST ein wichtiger Bestandteil der Personalstrategie mit dem Ziel, Führungs-, Nachwuchs- und Schlüsselkräfte für ihre Aufgaben zu qualifizieren und auf die künftigen Anforderungen vorzubereiten.

Die im Vivawest-Konzern etablierten Formate zur Personal- und Führungskräfteentwicklung wie das ManagementFORUM, der FührungskräfteDIALOG und die Führungswerkstatt konnten pandemiebedingt im Jahr 2020 nicht angeboten werden.

GESUNDHEIT UND ARBEITSSICHERHEIT

DNK 16 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.

GESUNDHEITSFÖRDERUNG (C7)

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

Seit 2016 ist VIVAfit als interne Marke für das Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagement etabliert. In enger Kooperation mit der KNAPPSCHAFT werden laufend neue, bedarfsgerechte Angebote und Kampagnen mit wechselnden Schwerpunkten zu den Themen Bewegung, Ernährung und Vorsorge aufgesetzt. Im Jahr 2020 konnten jedoch die Gesundheits- und Sportkurse an den Standorten durch die vielen Einschränkungen zur Eindämmung der Coronapandemie nicht in gewohnter Form stattfinden. So galt es auch hier, Alternativen zu schaffen. VIVAWEST stellte daher ein umfangreiches Angebot in Form von Webinaren, Tipps, Onlineempfehlungen und digitalen Gesundheitskursen mit dem Ziel zusammen, die Coronazeit und den veränderten Alltag gesund und fit zu bewältigen. Zur Stärkung der Wahrnehmung der Führungsverantwortung fand in kleinen virtuellen Dialogrunden ein Austausch zum Thema Gesundheitskultur statt.

Gesundheits- und Sicherheitsthemen werden darüber hinaus in einer Vielzahl unterschiedlicher Betriebsvereinbarungen behandelt. Exemplarisch können hierfür die Betriebsvereinbarungen für ein betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) und die Betriebsvereinbarung Fahrrad-Leasing genannt werden. Außerdem erfüllte VIVAWEST als erstes Unternehmen in NRW die Prüfkriterien des gesetzlichen Unfallversicherungsträgers VBG und erhielt die Auszeichnung „Gesundheit mit System“.

DNK 15

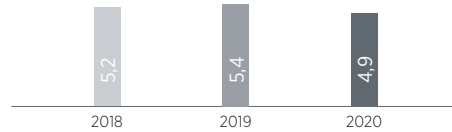
**GRI
SRS-403-4**

GRI
SRS-403-10

Gesundheitsförderung

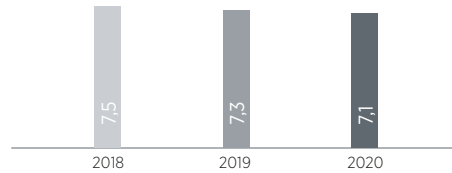
Krankenquote ohne Langzeitkranke

in Prozent



Krankenquote mit Langzeitkranken

in Prozent



DNK 15
GRI
SRS-403-4

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.

Die Arbeitsschutz- und Arbeitssicherheitsmaßnahmen sind in einem aktiven Arbeitsschutzmanagementsystem (AMS) dokumentiert und werden durch jährlich neu festgelegte Arbeitsschutzziele konkretisiert. Alle Maßnahmen und Ziele dienen dazu, den Arbeitsschutz und somit die Gesundheit der Beschäftigten kontinuierlich weiterzuentwickeln. Insbesondere der Prävention kommt ein besonderer Stellenwert zu. Die jährlichen Sicherheitsunterweisungen bilden hier einen Großteil der erforderlichen Maßnahmen ab. Für einen Teil der Belegschaft werden sie in digitaler Form angeboten, maschinenbezogene Unterweisungen finden grundsätzlich vor Ort statt. Darüber hinaus gibt es sogenannte Gefahrostoffkataster und auf die jeweiligen Tätigkeiten abgestimmte Gefährdungsbeurteilungen, die regelmäßig überprüft und aktualisiert werden sowie den Mitarbeitern zu Verfügung stehen.

Quartalsweise finden Sitzungen des Arbeitssicherheitsausschusses (ASA) statt. Zusätzlich sind Brandschutzbeauftragte, Ersthelfer und eine Schwerbehindertenvertretung benannt und werden regelmäßig geschult.

Ergänzt werden die Aktivitäten des Arbeitsschutzes um umfangreiche Maßnahmen zum Gesundheitsschutz. Exemplarisch sind hier ein durch eine Gesamtbetriebsvereinbarung geregeltes Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) zu nennen sowie zahlreiche Aktionen, die unter Beteiligung der Beschäftigten stattfinden, beispielsweise Gesundheitszirkel und Gesundheitstage.

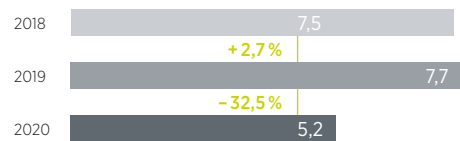
Die Unfallhäufigkeit ist im Vorjahresvergleich um 32,5 Prozent gesunken. Gründe hierfür sind unter anderem die Intensivierung der Unfallgespräche durch die Führungskräfte und die Einführung einsatzbezogener Gefährdungsbeurteilungen auf den Baustellen. Keiner der Unfälle hat schwere Folgen mit sich gebracht.

Arbeitssicherheit

GRI
SRS-403-10

Unfallhäufigkeit

Anzahl*



* Berechnet auf 1 Million Arbeitsstunden

Im Zuge der Coronapandemie wurden ebenfalls frühzeitig umfassende und umfangreiche Maßnahmen ergriffen. Bereits Ende Februar hat VIVAWEST einen konzernweiten Krisenstab einberufen, der neben der Geschäftsführung und Mitbestimmungsvertretern aus insgesamt 13 ständigen Mitgliedern besteht und im Berichtsjahr in 47 Sitzungen über die Auswirkungen des Infektionsgeschehens für den Konzern beraten hat. Zeitnah wurde ein umfassender Pandemieplan mit einem Stufenplan nebst Maßnahmenkatalog aufgestellt, verabschiedet und umgesetzt. Um in der Coronapandemie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor einer Infektion zu schützen, wurden an den Verwaltungsstandorten

nahezu alle Beschäftigten in die Lage versetzt, mobil arbeiten zu können. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Außendienst machten der erforderliche Kundenkontakt oder die Quartiers-, Wohnungs- sowie Baustellenbegehungen eine Präsenz vor Ort unumgänglich. Da für diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die mobile Arbeit nicht infrage kam, sorgten Hygienemaßnahmen, Abstandsregeln und das Tragen von Masken für reibungslose, wenn auch zeitweilig eingeschränkte Betriebsabläufe vor Ort.

ARBEITNEHMERBELANGE

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

Im Segment Immobilien wurde 2020 im Rahmen von Tarifverhandlungen ein Konzept für eine leistungsgerechtere Vergütung erarbeitet, das zum 1. Januar 2021 in Kraft trat. Darüber hinaus besteht für die Bereichsleitungen im Segment Immobilien, für die Geschäftsführungen im Segment Immobiliendienstleistungen sowie für die Geschäftsführung der Konzernobergesellschaft ein Long-Term-Incentive-Programm (LTI) zur Bindung und Motivation der oberen Führungskräfte durch Schaffung langfristig orientierter Leistungsanreize.

Durch die betriebliche Altersversorgung soll – neben der gesetzlichen Rente – ein Beitrag für die Zukunftssicherung der Beschäftigten geleistet werden. VIVAWEST gewährt unmittelbare betriebliche Versorgungsleistungen nach Maßgabe der beitragsorientierten Versorgungsregelung des Bochumer Verbandes für arbeitgeberfinanzierte Versorgungszusagen. Darüber hinaus können Beschäftigte im Wege einer Entgeltumwandlung eine zusätzliche Altersversorgung aufbauen.

Mögliche Zahlungen von Abfindungen werden individuell ausgehandelt und unterliegen somit keinen tarifvertraglichen oder betrieblichen Regelungen.

ARBEITNEHMERRECHTE (C10)

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

Eine spezielle Förderung der Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Nachhaltigkeitsmanagement erfolgt nicht, da Nachhaltigkeit integraler Bestandteil des Geschäftsmodells ist. Im Zuge von dessen Umsetzung nehmen alle Beschäftigten automatisch Einfluss auf die Ausgestaltung von Prozessen sowie Produkten/Leistungen. Darüber hinaus können Verbesserungsvorschläge über ein

DNK 8 ANREIZSYSTEME (C9)

GRI
SRS-102-35

Die Vergütung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist über die Manteltarifverträge und weitere Tarifverträge transparent geregelt. Die Beschäftigten der oberen Tarifgruppen, nicht leitende außertarifliche und leitende Angestellte sowie die oberste Leitung erhalten eine leistungsorientierte Vergütung. Sie ist an das Erreichen quantitativer Unternehmensziele und persönlicher, überwiegend qualitativ geprägter Ziele geknüpft.

Zu den quantitativen Unternehmenszielen zählen die Finanzkennzahlen EBITDA und FFO. Die weiteren, überwiegend qualitativ geprägten Ziele werden individuell bezogen auf den jeweiligen Verantwortungsbereich und die persönliche Entwicklung unter Berücksichtigung der Unternehmensstrategie sowie 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 Vivawest GmbH obliegt dem Aufsichtsrat.

DNK 14

Ideenmanagement eingereicht werden. Eine Bewertungskommission entscheidet anschließend über die Prämierung der eingereichten Vorschläge. Organisatorisch werden die Mitarbeiterinteressen durch die Arbeitsgemeinschaft der Betriebsräte im Konzernlenkungskreis Nachhaltigkeit dauerhaft vertreten.

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

DNK 14-16
Branchen-
spezifische
Ergänzung

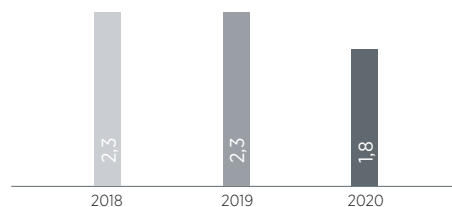
MITARBEITERFLUKTUATION (C11)

Die besondere Attraktivität von VIVAWEST als Arbeitgeber spiegelt sich in der weiterhin geringen Mitarbeiterfluktuation und einer langen durchschnittlichen Betriebszugehörigkeit wider. Nur 1,8 Prozent der Beschäftigten haben im Jahr 2020 den Konzern eigeninitiiert verlassen. Die Mitarbeiterfluktuationsquote in Deutschland ist mit zweistelligen Prozentwerten deutlich höher. Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit liegt bei 15,3 Jahren.

Mitarbeiterfluktuation

Mitarbeiterfluktuation

in Prozent



Betriebszugehörigkeit

in Jahren



Kunden und Gesellschaft

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

PRODUKTVERANTWORTUNG

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

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 sowie 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 1,94 Euro pro Quadratmeter. Die Erhöhung um 1,6 Prozent im Vergleich zum Vorjahr ist auf die zunehmende Ausweitung von Hauswarttätigkeiten (Quartiersmeister) und die gesteigerte Beauftragung von Gebäudereinigungen zurückzuführen.

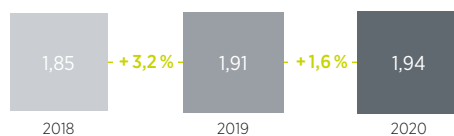
Unternehmensspezifikum

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 B4). Die durchschnittlichen monatlichen Heizkosten lagen 2020 bei 0,80 Euro pro Quadratmeter und damit 2,4 Prozent unter dem Vorjahreswert.

Nebenkostenentwicklung

Durchschnittliche monatliche Betriebskosten

in Euro pro Quadratmeter



Durchschnittliche monatliche Heizkosten

in Euro pro Quadratmeter



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

KUNDENGESUNDHEIT UND -SICHERHEIT (D2)

Bedingt durch die Coronapandemie ist die Kundengesundheit im Jahr 2020 ganz wesentlich in den Fokus gerückt und hat zu deutlich mehr Achtsamkeit gegenüber den Mitmenschen als jemals zuvor geführt. Um den Mietern den Alltag zu erleichtern und diejenigen unter ihnen zu unterstützen, die aufgrund ihres Alters oder einer Vorerkrankung besonders gefährdet sind, hat VIVAWEST eine Reihe von Hilfsangeboten in den Quartieren bereitgestellt, welche unter den Kriterien D6 und D7 dargelegt werden.

GRI
SRS-301-1

Zum gesunden Wohnen gehören viele verschiedene Aspekte. Die Grundlage für gesundheitlich unbedenklichen Wohnraum ist aber vor allem 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 sowie das Wohnklima und bestimmen den erforderlichen Aufwand für die Baustofftrennung im Falle eines Abrisses. Mit der

sukzessiven Erweiterung und Pflege eines Baustoffkatalogs trägt VIVAWEST diesem Thema Rechnung. Die Erkenntnisse und Innovationen rund um Baustoffe, ihren Primärenergieverbrauch und ihre Gesundheitsaspekte werden in den 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 im hohen Maße kundenorientiert und entwickelt vor diesem Hintergrund das Leistungsbündel Wohnen zukunftsorientiert unter Berücksichtigung der sich ändernden Kundenbedürfnisse kontinuierlich weiter. Darüber hinaus werden die Prozesse laufend verbessert und ausgehend vom Bedarf des Kunden gedacht und optimiert.

Im Sinne eines guten Service legt VIVAWEST viel Wert auf die räumliche Nähe zu ihren Kunden. Aus diesem Grund erfolgt die persönliche Betreuung der Mieter in acht regional verteilten Kundencentern mit insgesamt 15 Standorten vor Ort. Über sogenannte Quartiersmeister, die zu Sauberkeit, Sicherheit und Ordnung in den Quartieren beitragen und für die Mieter einen persönlichen Service vor Ort gewährleisten sollen, baut VIVAWEST die persönliche Präsenz in den Quartieren immer weiter aus. Ergänzend sorgen zwei zentrale Serviceeinheiten in den Segmenten Immobilien und Immobiliendienstleistungen für einen kompetenten und effizienten Kundenservice sowie eine gute telefonische Erreichbarkeit. Das Kundenportal von VIVAWEST, für das auch hybride Applikationen (Android und iOS) verfügbar sind, bietet allen Mietern einen 24-Stunden-Onlineservice an sieben Tagen in der Woche.

Im Zuge der Digitalisierung verändern sich die Bedürfnisse und Erwartungen der zunehmend digital affineren Kunden. Dies berücksichtigt VIVAWEST in ihrer Digitalisierungsstrategie, aus der eine umfassende Roadmap mit einer Vielzahl von Themen und Arbeitspaketen hervorgegangen ist. Der Einsatz eines

Unternehmensspezifikum

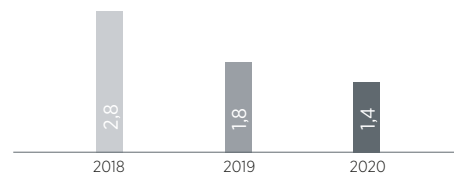
Chatbots für die Kommunikation mit Interessenten, ein digitaler Mietvertrag oder personalisierte Erklärvideos für Kunden sind inzwischen Teil des digitalen Serviceangebots von VIVAWEST. Für das Jahr 2021 sind weitere Neuerungen geplant. In Zeiten der Coronapandemie versetzen die seit Jahren vorangetriebenen Maßnahmen zur Digitalisierung den Konzern in die Lage, den Maßnahmen zum Gesundheitsschutz gegenüber Mitarbeitern und Kunden umfassend gerecht zu werden, gleichzeitig aber den Kunden einen adäquaten Service zu bieten und weiterhin kompetent zur Seite stehen zu können.

Ein wichtiger Indikator zur Messung der Kundenzufriedenheit ist die Beschwerdequote, welche jedoch nur im Segment Immobilien zentral ausgewertet wird. Die Beschwerdequote ist mit 1,4 Prozent auf einem weiterhin sehr niedrigen Niveau und im Vergleich zum Vorjahr um weitere 0,4 Prozentpunkte gesunken. Zudem zeigt sich die Kundenzufriedenheit in der durchschnittlichen Mietvertragsdauer, die konstant bei über 13 Jahren liegt.

Kundenzufriedenheit und -bindung

(Mieter-)Beschwerdequote*

in Prozent



* Segment Immobilien

Durchschnittliche Mietvertragsdauer

in Jahren



Um dem eigenen Anspruch der durchgängigen Kundenorientierung auch zukünftig gerecht werden zu können, führt VIVAWEST in regelmäßigen Abständen modular aufgebaute Zufriedenheitsbefragungen durch. Der modulare Aufbau sowie die fortlaufende Durchführung der Zufriedenheitsbefragungen ermöglichen eine zeitnahe Identifikation von Verbesserungspotenzialen sowie die Ableitung konkreter Maßnahmen. Neben den Bestandskunden erfolgt beispielsweise auch eine explizite Zufriedenheitsbefragung der Neukunden und von Erstmietern in Neubauwohnungen. Darüber hinaus ermittelt VIVAWEST zweimal im Jahr die Zufriedenheit der Kundencenter mit der Durchführung der Grünflächenpflege und quartalsweise die Zufriedenheit der Mieter in Bezug auf die Erledigung von Kleinreparaturen (KiM). Die KiM-Zufriedenheitsquote lag 2020 im Jahresdurchschnitt auf einem sehr hohen Niveau von 95,3 Prozent.

SCHUTZ DER PRIVATSPHÄRE DES KUNDEN (D4)

Aufgrund der voranschreitenden Digitalisierung und einer Vielzahl von Berichterstattungen in den Medien werden die Menschen zunehmend sensibler im Umgang mit personenbezogenen Daten. Im Sinne der Transparenz weist VIVAWEST seit Einführung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) im Jahr 2018 die Anfragen zum Thema Datenschutz auch in der jährlichen Berichterstattung aus. Im Berichtsjahr waren es zum Stichtag 31. Dezember 2020 insgesamt 69 Datenschutzanfragen und damit 10,4 Prozent weniger als im Vorjahr.

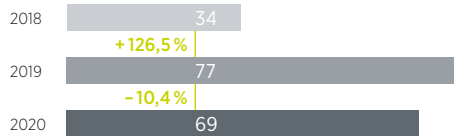
Im Berichtszeitraum sind insgesamt neun Datenschutzverletzungen bekannt geworden. Davon sind zwei Fälle bei der Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen (LDI NRW) anhängig. Die Datenschutzbeauftragte des Konzerns hat in allen neun Fällen entsprechende Maßnahmen eingeleitet, die zum Schutz der Privatsphäre der Kunden ein wiederholtes Vorkommen verhindern sollen.

Unternehmensspezifikum

Schutz der Privatsphäre des Kunden

Datenschutzanfragen

Anzahl



Anmerkung: Die Datengrundlage für die Ermittlung der Werte wurde im Jahr 2020 geändert. Zur Sicherstellung der Vergleichbarkeit wurden die Daten für die Jahre 2018 und 2019 angepasst.

DNK 18 GEMEINWESEN

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

Unternehmensspezifikum

MIETERSTRUKTUR (D5)

VIVAWEST bietet bezahlbaren Wohnraum für alle Einkommensgruppen an. Die Diversität unserer Mieterschaft spiegelt sich auch in der Vielzahl von Nationalitäten wider, denen VIVAWEST ein Zuhause bietet. Darüber hinaus ergänzt VIVAWEST das Wohnungsangebot sukzessive um höherwertige Neubauten, die nicht nur energieeffizient, sondern grundsätzlich barrierearm oder schwellenlos errichtet werden.

Mieterstruktur

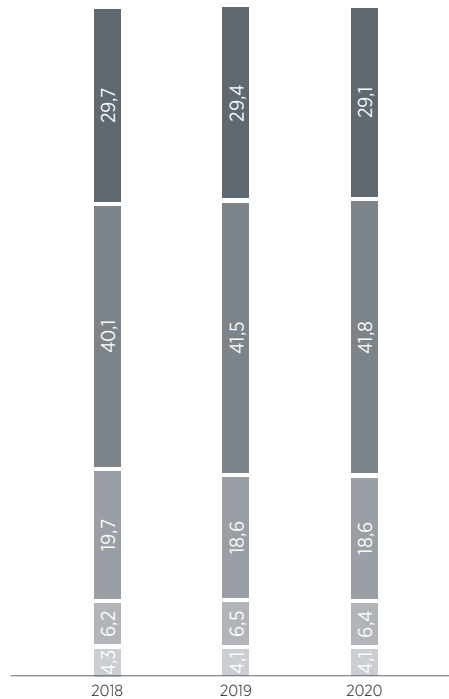
Nationalitäten

Anzahl



Haushalte

in Prozent



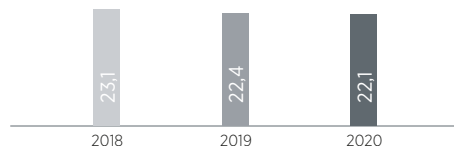
- Starter-Singles (18 bis 29 Jahre)
- Starter-Paare und -Familien (18 bis 29 Jahre)
- Singles (30 bis 64 Jahre)
- Paare und Familien (30 bis 64 Jahre)
- Senioren (ab 65 Jahre)

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

Preisgebundener Wohnraum

Preisgebundener Wohnraum

in Prozent



Im Sinne der gesellschaftlichen Verantwortung, bezahlbaren Wohnraum zur Verfügung zu stellen, spielt auch die Bereitstellung von mietpreisgebundenem Wohnraum für Haushalte mit geringem Einkommen eine wichtige Rolle. Daher wurde dieser Indikator neu in die Berichterstattung aufgenommen. Zum Stichtag 31. Dezember 2020 beträgt die Preisbindungsquote 22,1 Prozent. Somit bietet VIVAWEST insgesamt 26.068 preisgebundene Wohnungen an.

Unternehmensspezifikum

ENTWICKLUNG VON QUARTIEREN (D6)

Bei VIVAWEST werden die Wohnquartiere im Zuge des aktiven Portfoliomanagements ganzheitlich betrachtet und bewirtschaftet, um so qualitätsvollen Lebensraum für unterschiedliche Zielgruppen sowie einen Mehrwert für die Region zu schaffen. Neben durchgängig hohen baulichen und ökologischen Standards 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



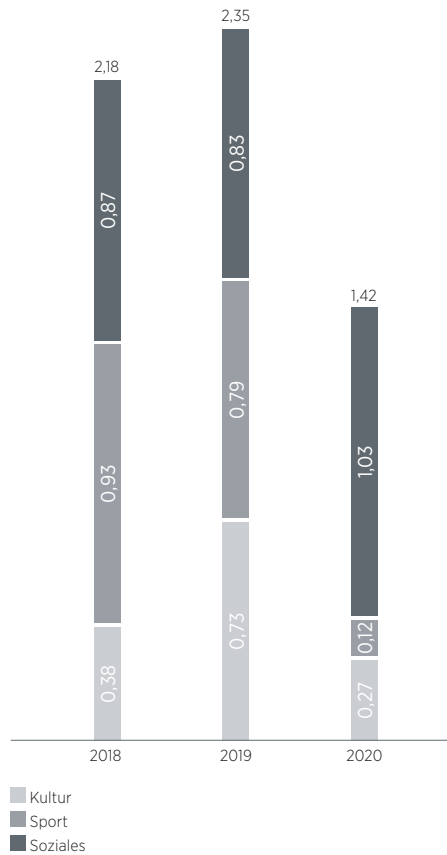
Wie wichtig funktionierende Nachbarschaften sind, hat sich noch einmal mehr gezeigt, als die Coronapandemie das Leben auf den Kopf gestellt hat. Als die Präventionsmaßnahmen zur Eindämmung der Coronapandemie starteten, zeigte sich das gute Miteinander in den Quartieren über kleine und große Hilfsangebote. So haben die Quartiersmeister Apotheken- und Einkaufsdienste angeboten. Vielerorts waren „gute Geister“ unterwegs, die hilfsbedürftigen Menschen zur Seite gestanden, Masken genäht oder digitale Unterstützung bei Schulaufgaben angeboten haben. Und auch Coronakonzerte, die VIVAWEST organisiert hat, waren ein großer Erfolg und haben vielerorts die Nachbarn – im übertragenen Sinne – näher

zusammengebracht. Die Vivawest Stiftung verstärkte ihre Unterstützung für karitative Organisationen, Vereine und Initiativen, die ihren Mitmenschen im Quartier oder Stadtteil Hilfe angeboten haben.

Bedingt durch die Energie- und Mobilitätswende bekommt auch das Thema Elektromobilität in den Quartieren eine immer größere Bedeutung. Um zukünftig auch in den Quartieren entsprechende E-Ladestationen anbieten zu können, erfolgt die Errichtung von Ladeinfrastruktur in einzelnen, ausgewählten Quartieren im Zuge von Modernisierungs- beziehungsweise geplanten Instandhaltungsmaßnahmen oder auf Anfrage der Mieter. Seit 2014 hat VIVAWEST im Bestand 14 Ladestationen für Elektroautos errichtet.

Gesellschaftliches Engagement

Aufwendungen
in Millionen Euro



DNK 5-7
Branchen-
spezifische
Ergänzung

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. Coronabedingt sind Sport- und Kulturveranstaltungen im Berichtsjahr weitestgehend ausgefallen. So wurde der jährlich stattfindende VIVAWEST-Marathon nur als virtueller Lauf durchgeführt und das VIVAWEST Family Fest abgesagt. Für Besucher geschlossen wurde auch der Nordsternurm mit Museum und Besucherterrasse. Entsprechend ist ein hoher Rückgang in den Aufwendungen für Sport und Kultur zu verzeichnen.

Im Bereich Soziales wurden im Berichtsjahr insgesamt mehr als eine Million Euro für Treffpunkte mit sozialen Angeboten in den Quartieren, zur Förderung des Ehrenamtes, für Integrationshilfen sowie allgemeine Spenden zur Förderung funktionierender Nachbarschaften aufgewendet. Vor dem Hintergrund der besonderen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Coronapandemie hat VIVAWEST der Vivawest Stiftung im Geschäftsjahr 2020 zusätzliche Mittel in Höhe von einer Million Euro gewährt, die als Soforthilfen zur Unterstützung von Vereinen und Initiativen zur Verfügung stehen.

Compliance und Politik

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

DNK 20 GESETZES- UND RICHTLINIEN-KONFORMES VERHALTEN

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

zu schützen. Darüber hinaus erfolgt durch die Interne Revision eine regelmäßige Kontrolle der Organisationseinheiten und Prozesse im Unternehmen auf Ordnungsmäßigkeit.

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

KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG (E1)

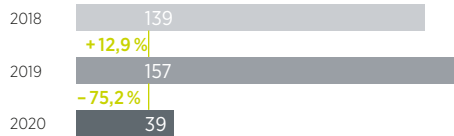
Im Fokus des Compliance-Management-Systems stehen unter anderem die Verhinderung von Korruption sowie das Ziel, einen fairen Wettbewerb zu gewährleisten. Die Leiterin des Fachbereichs Compliance steht als Compliance-Beauftragte für den Gesamtkonzern bei allen Compliance-relevanten Fragestellungen beratend zur Seite. Die Gesamtverantwortung liegt wie für alle unternehmerischen Aktivitäten letztlich bei der Geschäftsführung der Vivawest GmbH.

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 Fachbereich Compliance Präsenzs Schulungen durch. Coronabedingt wurde im Geschäftsjahr aber weitestgehend auf Präsenzs Schulungen verzichtet, sodass mit 39 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern deutlich weniger Personen als in den Vorjahren geschult wurden. Stattdessen wurden die Beschäftigten im August 2020 im Rahmen einer neuen Compliance-Kampagne für unterschiedliche Compliance-Themen sensibilisiert.

Korruptionsbekämpfung

Geschulte Mitarbeiter/-innen

Anzahl



GRI
SRS-205-1

Eine Prüfung auf Korruption erfolgt nur im Verdachtsfall. Eine systematische Prüfung aller Organisationseinheiten erfolgt nicht.

GRI
SRS-205-3

KORRUPTIONSFÄLLE UND BUSSGELDER (E2)
In den vergangenen drei Jahren lagen keine bestätigten Korruptionsfälle vor, und daher wurden auch keine spezifischen Maßnahmen zur Korruptionsverhinderung ergriffen.

Der Erfolg der präventiven Maßnahmen im Rahmen des Compliance-Managements zeigt sich in der geringen Anzahl an Compliance-Verdachtsfällen in den vergangenen Jahren. Der einzige im Geschäftsjahr 2020 gemeldete Compliance-Verdachtsfall hat zwar eine entsprechende Compliance-Prüfung nach sich gezogen, allerdings haben sich die Vorwürfe nicht erhärtet und zu keiner (monetären) Strafe geführt. Darüber hinaus sind im Jahr 2020 keine Bußgelder oder nicht monetären Sanktionen für die Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften angefallen.

GRI
SRS-419-1

Korruptionsfälle

Compliance-Verdachtsfälle

Anzahl



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

MENSCHENRECHTE

DNK 17

Zur Sicherstellung der Einhaltung von Menschenrechten orientiert sich VIVAWEST an den 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 öffentlich einsehbar ist. Eine explizit formulierte menschenrechtliche Grundsatzerklärung gibt es aktuell nicht.

MENSCHENRECHTE IN DER LIEFERKETTE (E3)

GRI
SRS-412-3

In den vorgelagerten Wertschöpfungsstufen arbeitet VIVAWEST vor allem mit regionalen Partnern zusammen, die den deutschen Rechtsvorschriften unterliegen. In den AGB, die von allen Vertragspartnern verbindlich anerkannt werden müssen, ist zudem geregelt, dass die oben genannten Standards sowie der von VIVAWEST aufgesetzte Verhaltenskodex für Lieferanten eingehalten werden müssen. Hierin sind unter anderem Regelungen zu menschenrechtsbezogenen Aspekten wie illegaler Beschäftigung, Schwarzarbeit, Arbeitssicherheit und Gefahrstoffen getroffen.

Prüfungen im Hinblick auf soziale Aspekte, Menschenrechte oder menschenrechtliche Auswirkungen erfolgen jeweils im Verdachtsfall. Eine systematische Prüfung von Organisationseinheiten oder Lieferanten erfolgt aufgrund der regionalen Tätigkeit und des damit einhergehend geringen Risikos auf entsprechende Rechtsverstöße nicht. Folglich werden die Angaben zur Anzahl und zum Prozentsatz der geprüften Geschäftsstandorte und Lieferanten zum heutigen Zeitpunkt als nicht zweckmäßig angesehen.

GRI
SRS-412-1/
GRI
SRS-414-1

MENSCHENRECHTSVERSTÖSSE (E4)

GRI
SRS-414-2

Im Berichtsjahr 2020 wurden, wie auch in den vergangenen Jahren, keine Menschenrechtsverstöße oder anderen negativen sozialen Auswirkungen festgestellt. Im Falle des Bekanntwerdens von Menschenrechtsverstößen durch einen Lieferanten würde die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung von VIVAWEST beendet werden.

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

DNK 19 POLITISCHE EINFLUSSNAHME

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

PARTEISPENDEN (E6)

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

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

GRI
SRS-415-1

Fazit für 2020

VIVAWEST kann auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2020 zurückblicken. Das nachhaltige Geschäftsmodell und damit das Verständnis, Nachhaltigkeit ganzheitlich und als integralen Bestandteil der Strategie zu verstehen, zahlte sich wiederholt aus. Durch das hohe Maß an Transparenz und die konsequente Umsetzung des Nachhaltigkeitsprogramms konnte VIVAWEST letztlich in allen drei Dimensionen erneut positive Entwicklungen verzeichnen.

Nachhaltigkeitsprogramm VIVAWEST (Stand 31. 12. 2020)













DNK 3




ZIEL	MASSNAHME	BIS	STAND	ANMERKUNGEN
ÖKONOMIE				
Steigerung der Werthaltigkeit des Konzerns	Wertorientierte Ausrichtung aller Geschäftsfelder gemäß der Strategie VIVAWEST 2025	laufend		
	Konsequente Umsetzung des Entwicklungspfades „qualitatives Wachstum“	laufend		
	Erhöhung des Integrationsgrades im Konzern VIVAWEST	laufend		
Sicherstellung einer kontinuierlich positiven Ergebnisentwicklung	Steigerung der Erlöse unter anderem durch eine marktübliche Entwicklung der Preise, insbesondere der Mieten	laufend		
	Erhöhung der „operativen Exzellenz“, vor allem durch die fortlaufende Optimierung aller Prozesse und Schnittstellen	laufend		
ÖKOLOGIE (UMWELTPROGRAMM)				
Erhöhung der Energieeffizienz und Senkung der THG-Emissionen in den Bestandsgebäuden um durchschnittlich 2 Prozent pro Jahr	Sukzessive energetische Modernisierung der Bestandsgebäude gemäß der jeweiligen Mittelfristplanung – Investitionsvolumen: 133,1 Mio. Euro (2020); 136,5 Mio. Euro (2021)	laufend		Realisiertes Investitionsvolumen 2020: 134,6 Mio. Euro
	Errichtung bzw. Erwerb von energieeffizienten Neubauten gemäß der jeweiligen Mittelfristplanung – Investitionsvolumen: 321,3 Mio. Euro (2020); 325,4 Mio. Euro (2021)	laufend		Realisiertes Investitionsvolumen 2020: 412,5 Mio. Euro
	Erneuerung von Heizanlagen im Bestand gemäß der jeweiligen Mittelfristplanung – Investitionsvolumen: 4,7 Mio. Euro (2020); 4,9 Mio. Euro (2021)	laufend		Realisiertes Investitionsvolumen 2020: 7,5 Mio. Euro
	Klärung des weiteren Vorgehens im Konzern in Bezug auf die zentrale Betriebsführung von Heizanlagen und die gebäudebezogene Erfassung der Energieverbräuche	2020 2021		Erarbeitung und Vorlage einer Entscheidungsgrundlage (Business Case) zur weiteren Vorgehensweise und anschließender Aufbau einer Projektstruktur zur Umsetzung
Erprobung innovativer Produkte, Verfahren und Technologien zur umweltfreundlicheren Bestandsbewirtschaftung	Einsatz von Climalife-Dachsteinen bei Dachneueindeckungen zur Reduzierung von Luftschadstoffen	laufend		2020 wurden 48.094 m ² Dachflächen mit Climalife-Dachsteinen eingedeckt.
	Prüfung der Umsetzung eines Pilotprojektes zur Erprobung des technischen und wirtschaftlichen Einsatzes einer stickoxidreduzierenden Dachbahn	2021		NEU
Berücksichtigung ökologischer Kriterien bei der Standardfestlegung von Bauteilen und Baustoffen	Berücksichtigung ökologischer Kriterien bei der Standardfestlegung von Bauteilen und Baustoffen	laufend		Es erfolgte im Bauteilkatalog eine Änderung der Gewichtung der ökologischen Bewertung von 2 Prozent auf 14 Prozent sowie die Aktualisierung des Baustoffkatalogs.
	Realisierung eines Pilotprojektes mit einer feuchte-regulierenden Oberflächenbeschichtung in Souterrain- und Kellerräumen	2019 2020		
	Definition eines Regelprozesses zur Errichtung von E-Ladesäulen im Wohnungsbestand von VIVAWEST	2019 2020		
	Errichtung von E-Ladesäulen in einzelnen, ausgewählten Quartieren im Zuge von Modernisierungs- bzw. geplanten Instandhaltungsmaßnahmen	2019 2020		
	Errichtung von E-Ladepunkten im Zuge von Investitionsmaßnahmen und auf Anforderung von Mietern	2021		NEU
	Realisierung von Artenschutzprojekten bei Baumaßnahmen, insbesondere der Einbau von jährlich mehr als 150 Nistkästen im Rahmen des Nistkastenprogramms	laufend		2020 wurden 258 Nistkästen eingebaut.




- 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
Erprobung innovativer Produkte, Verfahren und Technologien zur umweltfreundlicheren Bestandsbewirtschaftung	Sukzessiver Austausch von benzinbetriebenen Heckscheren durch akkubetriebene Geräte sowie Ersatz weiterer handgeführter Motorgeräte nach Prüfung der Einsetzbarkeit. Weitere Maßnahmen zur Umsetzung eines Lademanagements	2019 2020		
	Überprüfung der Erstellung von energieautarken Mehrfamilienhäusern mit Angebot einer Energie-Flatrate-Miete	2020 2021		Die vorgestellten Lösungsvarianten waren zur Umsetzung in einem Mehrfamilienhaus bisher nicht zielführend. In einem neuen Planungsteam von externen Beratern werden neue Ansätze erarbeitet.
	Erweiterung des Dispositionstools bei Marienfeld Multimedia um ein Modul zur Routenoptimierung mit einem Einsparpotenzial von mindestens 5 Prozent	2021		NEU
	Realisierung eines Pilotprojektes zur Erprobung eines elektrisch betriebenen Großflächenmähers bei HVG	2021		NEU
	Entwicklung eines ganzheitlichen Konzeptes zur ökologischen Gestaltung und Pflege des Wohnumfeldes	2021		NEU
Reduktion des Ressourcenverbrauchs und Senkung der THG-Emissionen an den VIVAWEST-Standorten	Energetische Modernisierung der Standorte Bergmannsglückstraße (BMG) 30 und 35	2018 2021		Die Entscheidungsvorlage zur Errichtung eines BHKW auf BMG 35 wurde verabschiedet. Mit der Umsetzung wurde begonnen.
	Errichtung von drei E-Ladesäulen am Standort BMG 35	2020		
	Errichtung von E-Ladesäulen am Standort Nordstern	2020		
	Umsetzung des Dienstwagenkonzeptes zur Entwicklung der Mobilität im Vivawest-Konzern	2020		
	Durchführung eines Pilotprojektes zur Einführung von E-Pool-Fahrzeugen an den KC-Standorten	2020		
	Monitoring des Pilotprojektes zur Einführung von E-Pool-Fahrzeugen an den KC-Standorten	2023		NEU
	Durchführung eines Pilotprojektes zur Nutzung von E-Pool-Fahrrädern an ausgewählten KC-Standorten	2020 2021		Coronabedingt kam es zu zeitlichen Verzögerungen. Das Konzept zur Umsetzung wird der Geschäftsführung im Jahr 2021 vorgestellt.
	Realisierung diverser Maßnahmen zur Erhöhung der Biodiversität am Campus Nordstern und am Standort Bergmannsglückstraße (BMG) 35	2020		
	Errichtung einer Trafostation im Parkhaus am Campus Nordstern mit einer Ausbaupkapazität von bis zu 100 Ladepunkten	2021		NEU
	Umsetzung von Einzelmaßnahmen zur Energieeinsparung an den Standorten Bergmannsglückstraße (BMG) 30 und 35	2022		NEU

ZIEL	MASSNAHME	BIS	STAND	ANMERKUNGEN
SOZIALES				
Fortführung des gesellschaftlichen Engagements mit einem Gesamtvolumen von rund 2 Mio. Euro	Förderung von Nachbarschaften in Quartieren in einem Umfang von rund 700 Tsd. Euro	laufend	 	
	Stärkung des Ehrenamts in den Quartieren durch qualitative Unterstützung der Menschen sowie durch die Steigerung der Anzahl der Ehrenamtlichen	laufend		
	Initiierung und Unterstützung von Projekten zur Integration und zur Flüchtlingshilfe	laufend		
	Weiterführung des Sportsponsorings unter dem Motto „VIVAWEST bewegt die Region“	laufend		Coronabedingt sind Sportveranstaltungen im Berichtsjahr weitestgehend ausgefallen.
Sicherstellung einer hohen Arbeitgeberattraktivität für derzeitige und neue Mitarbeiter/-innen	Fortsetzung des kulturellen Engagements unter anderem durch den Betrieb des Nordsterturms	laufend		Coronabedingt sind Kulturveranstaltungen im Berichtsjahr weitestgehend ausgefallen.
	Weiterführung der Aktivitäten rund um das Thema Beruf und Familie	laufend		
	Beibehaltung des hohen Ausbildungsniveaus und Ausbildung über den Mittelfristzeitraum und Eigenbedarf hinaus	laufend		
	Fortsetzung und Weiterentwicklung des Gesundheits- und Beschäftigungsfähigkeitsmanagements	laufend		
Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung	Fortführung der Personal- und Führungskräfteentwicklung, unter anderem durch KOLLEG-Maßnahmen und Fortbildungsmaßnahmen	laufend		Coronabedingt wurden das Immobilien-KOLLEG ausgesetzt und weitere Formate zur Personal- und Führungskräfteentwicklung nicht angeboten.
	Durchführung von Kundenzufriedenheitsanalysen	laufend		
	Optimierung der Kundenkontaktmöglichkeiten im Rahmen des Servicekonzeptes 2020	2020		

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

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

Aufsichtsrat der Vivawest GmbH

Bärbel Bergerhoff-Wodopia

Vorsitzende des Aufsichtsrates
Mitglied des Vorstandes der RAG-Stiftung

Alexander Bercht

Stellvertretender Vorsitzender des Aufsichtsrates
Leiter der Abteilung Politik und Gesellschaft der Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

Hans-Jürgen Best (seit 1. April 2020)

Selbstständiger Berater

Dr. Ludger Diestelmeier (bis 31. März 2020)

Generalbevollmächtigter der Evonik Industries AG

Frank Faulhaber

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

Natalie Frase

Vorsitzende des Betriebsrates der Vivawest Wohnen GmbH

Michael Groll

Bereichsleiter der Vivawest Wohnen GmbH

Patrick Heße

Stellvertretender Vorsitzender des Betriebsrates der Vivawest Wohnen GmbH

Ralf Leidag

Stellvertretender Vorsitzender des Gesamtbetriebsrates der Vivawest Dienstleistungen GmbH

Markus Pliska

Mitglied des Betriebsrates der Vivawest Wohnen GmbH

Dr. Jürgen-Johann Rupp

Mitglied des Vorstandes der RAG-Stiftung

Jörg Schneidinger

Vorsitzender des Gesamtbetriebsrates der Vivawest Dienstleistungen GmbH

Prof. Dr. Peter Schörner

Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre an der EBZ Business School GmbH

Peter Schrimpf

Vorsitzender des Vorstandes der RAG AKTIENGESELLSCHAFT

Harald Sikorski

Landesbezirksleiter Landesbezirk Westfalen der Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

Michael Vassiliadis

Vorsitzender der Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

Thomas Wessel

Mitglied des Vorstandes der Evonik Industries AG

IMPRESSUM

Herausgeber Vivawest GmbH

Geschäftsführung Uwe Eichner (Vorsitzender),
Dr. Ralf Brauksiepe, Haluk Serhat

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

Redaktion Dr. Marie Mense (Textchefin)

Autoren Bastian Brusinski, Dirk Büsing, Michael Fischer,
Natalie Frase, Karin Fuchs, Dr. Rainer Fuchs,
Uwe Goemann, Michael Groll, Fabian Grothues,
Sina Humburg, Jana Janduda, Robert Kurth,
Dr. Maurizio Lindemann, Maik Lindner, Michael Marx,
Jonas Mecking, Dr. Marie Mense, Brigitte Momm,
Thomas Papakonstantinou, Sabine Thöne, Uwe Schäfer,
Martin Schauerte, Dr. Stephan Schmidt, Gabriele Schmitz,
Jörg Schneidinger, Dietrich Schulz, Mandy Sommer,
Christian Tenbrock, Thomas Wels, Ludger Wiesemann,
Gaby Will, Lars Witzel

**Konzept, Gestaltung, redaktionelle Mitarbeit
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

Grafik „Auf einen Blick“ Bissinger+ GmbH

Bildnachweise Dirk Bannert (S.2/3, links oben, Mitte oben
und unten, rechts oben), Carsten Paul (S.2 Mitte),
krischerfotografie (S.2 unten), Dirk Bannert (S.4/5),
Lina Nikelowski (S.6), Henning Ross (S.8-13),
Carsten Paul (S.14/15), krischerfotografie (S.20-25),
Michael Wolff (S.26/27), Carsten Paul (S.28 oben),
Michael Wolff (S.28 unten), VirtuellFormat Korczowski/
nesseler projektidee GmbH (Renderings S.29 oben),
Harald Krömer/NP3 GmbH & Co KG (Luftaufnahme
Baustelle S.29 oben), Michael Wolff (S.29 unten),
Kirsten Neumann (S.30 oben), Dirk Bannert (S.30 unten),
Michael Wolff (S.31 oben), Kirsten Neumann (S.31 unten),
Carsten Paul (S.32 oben), krischerfotografie (S.32 unten),
Kirsten Neumann (S.33 oben), krischerfotografie
(S.33 unten), Dirk Bannert (S.36/37), Kirsten Neumann
(S.38/39), Dirk Bannert (S.40, 42-45), Claudia Dreyse
(S.46/47), Dirk Bannert (S.48/49, S.50/51 oben), Kirsten
Neumann (S.50 Mitte), Kirsten Neumann (S.51 Mitte),
VIVAWEST (S.51 unten), Dirk Bannert (S.52 oben, Mitte),
Carsten Paul (S.52 unten), Dirk Bannert (S.53 oben),
Carsten Paul (S.53 rechts), nextgreen (Screenshot
360-Grad-Rundgang S.53 links), Dirk Bannert (S.55, 56 links
oben), VIVAWEST (S.56 rechts oben), Kirsten Neumann
(S.56 Mitte), VIVAWEST (S.57), Dirk Bannert (S.58/59)



