S

44 Gesellschaft und Beitrag zur Stadtentwicklung
45 Quartiersentwicklung und Beitrag zur Infrastruktur
50 Integration, Vielfalt und sozialer Zusammenhalt
53 Mieterdialog und Partizipation

55 Wohnraum und Kunden
56 Wohnen zu fairen Preisen
60 Bedarfsgerechtes Wohnen und demografischer Wandel
63 Instandhaltung für Sicherheit und Gesundheit
65 Kundenzufriedenheit und Servicequalität

67 Unternehmenskultur und Mitarbeitende
68 Attraktivität als Arbeitgeberin
72 Ausbildung und persönliche Entwicklung
75 Vergütung und flexible Arbeitsmodelle
78 Vielfalt und Chancengerechtigkeit
79 Förderung von Gesundheit und Sicherheit

Gesellschaft und Beitrag zur Stadtentwicklung

GRI 3-3, 203-1, 413-1
UNGC Prinzip 1

Thematische Einordnung

Die Anforderungen an Planung, Neubau und Umbau von Wohngebäuden bzw. ganzen Quartieren werden, insbesondere mit Blick auf klimaneutrales und energiearmes Bauen und Wohnen, immer komplexer (siehe → **Umwelt und Klima**). Hinzu kommen die fortlaufende Veränderung individueller Bedürfnisse und sozialer Strukturen (siehe → **Wohnen zu fairen Preisen**), der anhaltende Trend zum Zuzug in urbane Räume und nicht zuletzt der demografische Wandel hin zu einer älter werdenden Gesellschaft (siehe → **Bedarfsgerechtes Wohnen und demografischer Wandel**). All diese Faktoren bedingen einander. Sie stellen die zentralen Herausforderungen für eine nachhaltige, zukunftsfähige Immobilienwirtschaft dar. Dabei rückt die Frage nach der bestmöglichen, zukunftsfähigen Gestaltung von Quartieren in den Mittelpunkt.

Wir legen unseren Fokus auf die Quartiersebene als Hauptgestaltungsfeld für ganzheitliche Wohnkonzepte. Hier setzt Vonovia gezielt an den gesellschaftlichen und ökologischen Bedarfen an, denn Nachhaltigkeit erfordert mehr als einen klimaneutralen Gebäudebestand: Auch soziale und wirtschaftliche Gesichtspunkte spielen eine große Rolle, insbesondere eine nutzergerechte Gebäudefunktionalität, hohe Wohn- und Lebensqualität sowie langfristige Wertstabilität.

Die Menschen wollen sich in ihrer Umgebung sicher und „zuhause" fühlen. Ein ausgewogener Mix an Miet- und Eigentumswohnungen, die Einbindung von Kleingewerbe, attraktive wie zugängliche Frei- und Gemeinschaftsflächen, die Verfügbarkeit von Nahversorgern, eine moderne Anbindung an die Verkehrsinfrastruktur und Mobilität, gute Bildungseinrichtungen sowie soziale und kulturelle Angebote: Das Zusammenspiel all dieser Faktoren fördert diverse und lebendige Nachbarschaften – dies wird auch für unsere Mieterinnen und Mieter immer wichtiger. Der Immobilienwirtschaft kommt hier eine wichtige Verantwortung zu, und sie kann gleichzeitig ihre eigene Expertise aus dem direkten Kontakt mit der Mieterschaft in die Gestaltungsprozesse einbringen. Das Zusammenspiel dieser Faktoren fördert zukunftsfähige, klimafreundliche, vielfältige und lebendige Nachbarschaften.

HIGHLIGHTS 2022

> Ganzheitliche Ausrichtung zukünftiger Quartiersentwicklungen unter ökologischen und sozialen Aspekten

> Portfoliosegmentierung auf den Quartiersansatz ausgerichtet: rund 70 % des Portfolios in Quartierszusammenhängen „Urban Quarters"

> 18 Quartiersentwicklungen mit rund 9.600 Wohneinheiten in Umsetzung (78,5 Mio. € Investitionsvolumen)

> Internes Knowledge Management zu Quartieren (Quartiersakademie und Vonovia Guide Quartiere) erfolgreich ausgebaut und fortgeführt

> Akuthilfe durch persönlichen Einsatz der Mitarbeitenden für Geflüchtete aus der Ukraine in Deutschland geleistet

> Zuwendungen für soziale/kulturelle Projekte und Einrichtungen von rund 1,2 Mio. €

> Mehr als 9.800 m² mietzinsfreie oder vergünstige Gewerbefläche für soziale Einrichtungen zur Verfügung gestellt (in Deutschland)

Für eine erfolgreiche Umsetzung der Maßnahmen und Veränderungen in den Quartieren brauchen wir nicht nur die Akzeptanz der Bewohnerinnen und Bewohner, sondern nicht selten auch die Mitwirkung der Politik. Wir beziehen beide Seiten in die geplanten Maßnahmen ein. So können wir etwaige Sorgen bzw. Bedenken aufnehmen und sie in die Entwicklung von Lösungen einbeziehen. Wir sehen darin, dass wir die Menschen vor Ort aktiv ansprechen und einbin-

den, eine große Chance, unsere Quartiere partizipativ weiterzuentwickeln und so einen positiven Effekt bezüglich der Zufriedenheit unserer Mieterinnen und Mieter sowie des Zusammenhalts vor Ort zu erzielen.

Als große Akteurin im Bereich der Immobilienwirtschaft ist Vonovia sich ihrer wichtigen Rolle in Bezug auf eine vorausschauende, menschenfreundliche und langfristig tragfähige Stadtentwicklung bewusst. Wir sind überzeugt: Die soziale Infrastruktur in den Quartieren, einschließlich ihrer Prägung durch gemeinschaftliche Einrichtungen und lokales Engagement, spielt eine wichtige Rolle für den gesamtgesellschaftlichen Zusammenhalt. Eine intakte Zivilgesellschaft mit all ihren sozialen und kulturellen Angeboten gibt der Vielfalt Raum und trägt wesentlich zur Attraktivität und Lebendigkeit der Quartiere bei.

Daher haben wir das Thema **Quartiersentwicklung und Beitrag zur Infrastruktur** als wesentlich identifiziert. Es wird ergänzt durch die wichtigen Themen **Integration, Vielfalt und sozialer Zusammenhalt** sowie **Mieterdialog und Partizipation**. Wir beschreiben im Folgenden unseren Ansatz, die organisatorische Verankerung sowie die sich daraus ergebenden Ziele und Maßnahmen.

Quartiersentwicklung und Beitrag zur Infrastruktur

GRI 3-3, 203-1

Unser Ansatz

Den Quartieren kommt für unser Unternehmen als zentrale Handlungs- und Gestaltungsebene sowie Innovationsplattform eine zentrale Bedeutung zu. Sie stellen die Verbindung zwischen den Bedürfnissen ihrer Bewohnerinnen und Bewohner und der übergreifenden Idee lebendiger Städte und Gemeinden her. Hier bieten wir den Menschen ein Zuhause. Dazu gehören eine gute Nachbarschaft, das Gefühl von Sicherheit und das für alle Seiten zuträgliche Zusammenleben verschiedener Generationen.

Wir sind davon überzeugt, dass ein lebenswertes Quartier die Mieterbindung stärkt und den Wert der Immobilien steigert. Das Denken und Handeln in Quartierszusammenhängen ist unsere Antwort auf relevante Megatrends – gleichsam ist dies unsere Lösungsebene für die ökonomische, ökologische und soziale (Neu-)Entwicklung unserer urbanen Wohnungsbestände, die sich zu einem großen Teil in Quartieren befinden. Wir wollen Infrastrukturen schaffen, die auf die spezifischen Gegebenheiten unserer Quartiere abgestimmt sind. Dabei geht es bei jedem Quartier darum, es an den Bedürfnissen der Mieter auszurichten und Klimaschutz, bauliche Gestaltung sowie soziale Angebote miteinander zu verbinden.

Unser Wohnungsbestand setzt sich in Deutschland zu etwa 70 % aus Wohnungen in Quartierszusammenhängen zusammen – sogenannte „Urban Quarters". Unter einem Urban Quarter verstehen wir – der Definition des Bundesverbandes deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen (GdW) folgend – eine optisch zusammenhängende städtebauliche Struktur, die von den Bewohnern als abgrenzbares Gebiet aufgefasst wird und einen Handlungsraum darstellt, auf den das Wohnungsunternehmen einwirkt. Es umfasst mindestens 150 Wohnungen. Neben den Urban Quarters gibt es strategische Solitärbestände (Urban Clusters), auf die wir unsere Strategie und das Geschäftsmodell von Vonovia in angepasster Form anwenden (siehe **Das Unternehmen**).

Bauliche Voraussetzungen, soziale Gefüge, Bedarfe und Standortfaktoren: Jedes Quartier ist anders. Aus diesem Verständnis leitet Vonovia zielgerichtete Angebote und Maßnahmen für eine maßgeschneiderte, quartiersspezifische Infrastruktur ab. Unsere Quartiere werden grundsätzlich an klaren Klimaschutzvorgaben (siehe → **CO_2-Reduktion im Immobilienbestand**) und Kriterien der Sozialverträglichkeit (siehe → **Wohnen zu fairen Preisen**) ausgerichtet. Durch individuelle und innovative Konzepte wirken wir dem Klimawandel entgegen, insbesondere durch Maßnahmen zur Reduktion der CO_2-Emissionen. Unsere Wohnumfelder und Grünflächen (siehe → **Schutz von Biodiversität**) gestalten wir so, dass sie unter ökologischen Gesichtspunkten zukunftsfähig sind. Dabei ergänzen sich ökologische und soziale Aspekte. Wir schaffen Raum für Nahversorger, medizinische Angebote oder Bildungsinstitutionen, für soziale Einrichtungen und Dienstleistungen ebenso wie für Kulturschaffende (siehe → **Integration, Vielfalt und sozialer Zusammenhalt**). In die intensiven Abstimmungsprozesse binden wir unsere Mieterinnen und Mieter aktiv mit ein (siehe → **Mieterdialog und Partizipation**). Wir kooperieren darüber hinaus mit Behörden sowie anderen städtischen und sozialen Einrichtungen und tauschen uns mit Vertretern aus der Politik aus (siehe → **Beitrag zum gesellschaftspolitischen Dialog**). Nur wenn unsere Konzepte und Ideen von allen mitgetragen werden, können wir sie erfolgreich und im Sinne der Wertschöpfung umsetzen.

Organisatorische Verankerung

Unsere Quartiersentwicklungen planen und steuern wir dezentral über die Regionen. Deren Geschäftsführer sind für die jeweiligen Projekte verantwortlich und setzen diese mit ihren Regionalbereichsleitungen um. Der Chief Rental Officer (CRO) ist im Vorstand für das Bewirtschaftungsgeschäft sowie die Bereiche Kundenservice und Portfoliomanagement verantwortlich.

Für die Durchführung vor Ort setzen wir zunehmend eigene Quartiersentwickler ein. Dadurch können wir entstehende Sonderthemen bedarfsorientiert adressieren.

Die Beteiligungs- und Partizipationsformate werden ebenfalls von den Regionen verantwortet und gesteuert – ebenso wie das gesellschaftliche Engagement. Dieses wird durch zentral gesteuerte Spenden- und Fördermaßnahmen über die Unternehmenskommunikation ergänzt.

Ziele und Maßnahmen

Unser Ziel ist es, bedarfsgerechten und lebenswerten Wohnraum zu schaffen. Konkret bedeutet dies:

> Wir konzipieren bezahlbaren Wohnraum durch Aufstockung, Nachverdichtung und Neubau.
> Wir setzen Modernisierungen sozialverträglich um.
> Wir optimieren die Bestände energetisch und treiben dort – wo notwendig – den CO_2-neutralen Energieträgerwechsel voran.
> Den Ausbau von Photovoltaik setzen wir im Quartiersbezug um.
> Wir denken und gestalten das Wohnumfeld inklusive der Erholungsräume, Spielplätze sowie ganzheitliche Mobilitätskonzepte integrativ.
> Wir binden Nahversorger, Kitas, Ärzte sowie soziale und kulturelle Angebote ein.
> Wir gestalten Leerstehende und/oder ungenutzte (Gewerbe-)Flächen gezielt um und beleben sie mit neuen Nutzungsweisen, um niedrigschwellige Teilhabemöglichkeiten im Quartier einzurichten.
> Wir fördern den Dialog mit Mietern und anderen Stakeholdern, um Akzeptanz zu schaffen und Einflussnahme zu ermöglichen.

Zur Realisierung dieser Ziele stoßen wir gemeinsam mit Städten und Kommunen Quartiersentwicklungsprojekte an und ergreifen Maßnahmen zur Verbesserung der Infrastruktur und zur Realisierung ganzheitlicher Energie- und städtebaulicher Konzepte.

Langfristiges Investitionsprogramm

Unser auf mehrere Jahre angelegtes Investitionsprogramm umfasste im Berichtsjahr deutschlandweit 18 Quartiersentwicklungen mit ca. 9.600 Wohneinheiten. Im Rahmen der Integration wird das Programm auf die Bestände von Deutsche Wohnen erweitert und fortentwickelt. Das eingetrübte Investitionsklima im Berichtsjahr führte zuletzt dazu, dass wir den Start neuer Quartiersentwicklungen an die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen anpassen mussten. Mehrfach veränderte Förderbedingungen – z. B. für Anforderungen an Energiestandards bei Neubauten und der plötzliche Wegfall von Förderkulissen – erschwerten deren langfristig ausgerichtete und komplexe Planung immens. Dabei sind wir gerade hier auf verlässliche Fördersysteme angewiesen. Die für das Geschäftsjahr 2022 geplanten Investitionen für Quartiersentwicklungen in Deutschland in Höhe von 117,8 Mio. € konnten daher nicht vollständig eingesetzt werden. Auch für 2023 rechnen wir mit einem reduzierten Investitionsvolumen.

Trotz der aktuellen Bedingungen halten wir an unserem festgelegten Klimapfad fest und treiben in diesem Zuge die Planung weiterer Quartiersentwicklungen voran. Wir arbeiten die Planungen für weitere Quartiere so weit aus, dass wir ohne weiteren Verzug mit deren Umsetzung beginnen können, sobald das Investitionsumfeld es erlaubt. Die Zwischenzeit nutzen wir zudem für die weitere Verbesserung unserer internen Strukturen und Prozesse.

18 Quartiersentwicklungen mit

ca. 9.600 Wohneinheiten

in der operativen Umsetzung im Investitionsprogramm für Quartiersentwicklungen

2022 investierte Vonovia

78,5 Mio. €

in diese 18 Quartiersentwicklungen

In unseren Quartiersentwicklungen setzen wir auf unterschiedliche Instrumente und Kooperationen. Im Rahmen der Umnutzung und Wiederbelebung leerstehender Gewerbeflächen z. B. schaffen wir Gemeinschaftsräume, die wir lokalen Initiativen oder sozialen Trägern mietzinsfrei zur Verfügung stellen (siehe → **Dortmund Westerfilde – sozialer und ökologischer Mehrwert**). Daneben etablieren wir Serviceangebote vor Ort, Quartierstreffs und Kindertagesstätten mit gemeinwohlorientierten Kooperationspartnern.

Wir beteiligen uns auch regelmäßig finanziell an der Anmietung und Einrichtung von Flächen für Kinderbetreuungsangebote und soziale Dienste oder an betreuten Wohneinrichtungen vor Ort. Davon profitieren bereits Berlin, München, Lübeck und viele weitere Gemeinden deutschlandweit. In Österreich richten wir nach Fertigstellung unserer Neubauprojekte bei Bedarf ein begleitendes Quartiersmanagement ein, das sich in der jeweiligen neuen Umgebung so lange engagiert, bis sich die nachbarschaftlichen Strukturen gefestigt haben.

PROJEKT

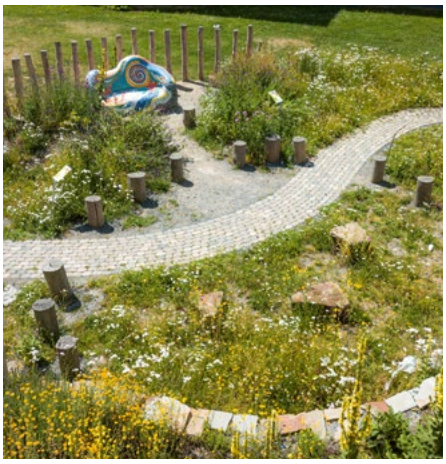
Die farbenprächtige Fassadenmalerei des Künstlers Igor Jablunowskij ist Teil der Neugestaltung unseres Quartiers in Dortmund Westerfilde.

Dortmund Westerfilde – sozialer und ökologischer Mehrwert

Der Stadtteil Westerfilde in Dortmunds Nordwesten ist von einer lebendigen Sozialstruktur geprägt. Mit rund 650 Wohneinheiten befindet sich hier eines unserer größten Quartiersentwicklungsprojekte. Wir wollen, dass alle Bewohnerinnen und Bewohner gerne im Quartier leben und sich rundum sicher fühlen. Deshalb haben wir seit Beginn der Modernisierungen im Jahr 2016 verschiedene Ideen umgesetzt und beispielsweise die Eingangsbereiche von zwei Wohngebäuden aus dem Kellergeschoss ins Erdgeschoss und mit einem Glasvorbau verbunden. So sorgen wir für Barrierefreiheit sowie mehr Sicherheit und Komfort. Im neuen Eingangsbereich befindet sich auch das Büro von Vonovia. Ein erstmals im Sommer 2021 etablierter Concierge-Dienst kümmert sich um alle Anliegen der Mieterinnen und Mieter.

„Der neue Concierge-Anbau und die weiteren Maßnahmen schaffen ein Plus an Sicherheit und Identität sowie einen verbesserten Service vor Ort."

Ralf Peterhülseweh, Regionalbereichsleiter



Der PikoPark wurde durch verschiedene Pflanz- und Aufräumaktionen mit Kindern und Anwohnenden aufgewertet und dient nun als zentraler, grüner Wohlfühlort.

Daneben haben wir eine Reihe weiterer Maßnahmen zur Verbesserung des Wohnumfelds getroffen: Z. B. hat der Künstler Igor Jablunowskij viele Fassaden neu und farbenfroh bemalt. Zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität und des Sicherheitsgefühls im Quartier trägt auch die Sanierung der beiden Tiefgaragen bei. Ein Highlight unserer Initiativen stellt der gemeinnützige Verein „Tausche Bildung für Wohnen" dar: Seit August 2022 ist das Projekt in Westerfilde als der deutschlandweit fünfte Standort etabliert. Junge Erwachsene engagieren sich als Bildungspartner für Kinder in benachteiligten Stadtteilen und können im Gegenzug mietfrei wohnen. Eine Bereicherung für alle Beteiligten, die sozialen Mehrwert in und für Westerfilde schafft.

Besonders beliebt bei den Quartiersbewohnern ist der „PikoPark", welcher seit 2017 in verschiedenen Partnerschaften und seit 2022 von uns in Kooperation mit dem NABU gepflegt wird. In der naturnahen Gartenanlage finden Workshops statt, aus denen heraus schon viele Projekte wie der Wohlfühlpfad oder ein mit Kindern vor Ort angepflanzter Apfelbaum entstanden sind.

Zudem wollen wir, dass unsere Mieterinnen und Mieter sich mit ihrer Wohnumgebung identifizieren und diese wertschätzen. Vor diesem Hintergrund sind uns der Denkmalschutz sowie die Pflege der Baukultur ein wichtiges Anliegen – so beispielsweise in den geschichtsträchtigen UNESCO-Weltkulturerbe-Siedlungen von Deutsche Wohnen. Bei der Planung und Umsetzung von Maßnahmen zur Quartiersentwicklung berücksichtigen wir die gültigen Auflagen des Denkmalschutzes und achten darauf, dass der ursprüngliche Charakter der Siedlung erhalten bleibt. Auch unsere schwedische Tochter Victoriahem wirbt im Zuge einer groß angelegten Imagekampagne für die Vorzüge und Potenziale der eigenen Bestände aus den Sechziger- und Siebzigerjahren, die im Rahmen des sogenannten „Miljonprogrammet" entstanden sind (siehe → **Meilensteine der Baugeschichte neu gestalten**).

Umsetzung moderner Mobilitätskonzepte

Ein weiterer zentraler Aspekt unserer Quartiersentwicklungen ist die Förderung moderner Mobilitätskonzepte. Entsprechende Lösungen wirken sich nicht nur positiv auf das Klima aus, sondern werten auch allgemein das Wohnumfeld auf. Verkehrstechnisch gut geplante Quartiere profitieren von kleineren Parkplatzflächen, einem verminderten Verkehrsaufkommen und reduzierten Emissionen. Zudem sparen unsere Kunden Kosten, was zusätzliche positive Effekte auf die Kundenbindung an das Unternehmen haben kann.

Wir prüfen regelmäßig die Fortführung und Umsetzung von bestehenden E-Mobilitätskonzepten, darunter fallen folgende Maßnahmen:

> Reduzierung von PKW-Parkplätzen sowie Einrichtung von Fahrradstellplätzen und Fahrradgaragen für E-Bikes,
> Ausbau von Car- und Bikesharing-Angeboten (auch für E-Fahrzeuge),
> Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr,
> Förderung von Elektromobilität, z. B. durch die Installation von Ladeinfrastruktur für PKW oder für E-Bikes,
> Bereitstellung und Verleih von E-Lastenrädern.

Fortführung von bestehenden

E-Mobilitäts-konzepten

Ein Projekt zur Bereitstellung von E-Lastenrädern haben wir beispielsweise im Berichtsjahr mit dem Verkehrsbetrieb BOGESTRA (Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG) im Gelsenkirchener Stadtteil Heßler angestoßen. Für das kommende Berichtsjahr wird zudem die Ausweitung eines kostengünstigen E-Bike-Angebots für Mieter geprüft.

Weiterbildung und Kooperationen

Wir haben den vergangenen Jahren bereits zahlreiche Quartiersentwicklungen durchgeführt und verfügen bundesweit über Mitarbeitende, die auf diesem Gebiet über ein umfassendes Know-how verfügen. Das hilft uns, denn Quartiersentwicklung ist komplex und erfordert Teamarbeit.

Damit die Umsetzung der Quartiersprojekte bestmöglich funktioniert, bieten wir den Entscheidungsträgern und -trägerinnen sowie den operativen Mitarbeitenden vor Ort zentrale Unterstützungsleistungen. Dazu zählt das interne Weiterbildungs- und Vernetzungsformat – die Vonovia Quartiersakademie. Über sie bildet Vonovia Mitarbeitende aus verschiedenen Bereichen und mit unterschiedlichen Erfahrungsniveaus zu Expertinnen und Experten in der Quartiersentwicklung aus. Neben der Vermittlung von zukunftsfähigen, praxisnahen Bausteinen und Grundwissen zur Entwicklung und Bewirtschaftung der Quartiere von morgen können die Teilnehmenden spezifische Kompetenzen erwerben. Die Vonovia Quartiersakademie fördert unter den Teilnehmenden einen systematischen Erfahrungsaustausch zu quartiersbezogenen Themen (siehe → **Ausbildung und persönliche Entwicklung**). Dieser wird unterstützt durch ein konzernweit nutzbares, online-gestütztes Knowledge-Management-System: den Vonovia Guide.

Vonovia Quartiers-akademie

als interne Plattform für Weiterqualifizierung, Wissensaustausch und Vernetzung rund um Quartiersthemen

Um die Forschung rund um das Thema Quartiersentwicklung und Wohnen im Quartier voranzutreiben, unterhält Vonovia außerdem eine Stiftungsprofessur an der EBZ Business School in Bochum.

PROJEKT

Meilensteine der Baugeschichte neu gestalten

Was haben die „Siedlungen der Berliner Moderne“ und die schwedische Betonarchitektur der Sechziger- und Siebzigerjahre gemeinsam? Beide revolutionierten zu ihrer Zeit die Idee des Wohnens. Seit 2008 zählen die sechs „Siedlungen der Berliner Moderne“ zum UNESCO-Weltkulturerbe. Vier davon, die Hufeisensiedlung, die Wohnstadt Carl Legien, die Weiße Stadt und die Ringsiedlung Siemensstadt, gehören zum Deutsche Wohnen-Bestand. Die Siedlungskonzepte – u. a. nach dem Prinzip der Gartenstadt entworfen – stammen aus den Federn namhafter Architekten, wie Bruno Taut oder Otto Rudolf Salvisberg. Mit schlichten, hellen Gebäuden und wohnlichen Grundrissen stellten sie schon damals die Bedürfnisse der Großstadtbewohner in den Mittelpunkt und lieferten gleichzeitig Antworten auf die Wohnungsnot zu Beginn des 20. Jahrhunderts. Die Wohnungen, deren Gestaltung viel Licht und Luft hereinlässt, geben heute Mieterinnen und Mietern von Vonovia und Deutsche Wohnen ein besonderes Zuhause mitten in der Stadt.

Die Berliner Carl-Legien-Siedlung wurde unter Denkmalschutzvorgaben saniert und restauriert und erfreut sich großer Beliebtheit.

Ähnlich wie die „Siedlungen der Berliner Moderne“ boten auch unsere schwedischen Bestände zu ihrer Zeit außergewöhnlichen Wohnkomfort und Lebensqualität. Das staatlich initiierte „Miljonporgrammet“ („Millionenprogramm“) hatte vor dem Hintergrund damaliger Wohnungsnot zum Ziel, innerhalb von nur zehn Jahren eine Million neue Wohnungen zu bauen. Heute haftet den Wohngebäuden aufgrund ihrer überwiegend satellitenstadtartigen Lage ein soziales Stigma an und manche Häuser sind renovierungsbedürftig. Deshalb hat unsere schwedische Unternehmenstochter eine Imagekampagne gestartet – denn hinter den Fassaden stecken viele interessante Geschichten und Impulse für die heutige Quartiersentwicklung. Das trifft z. B. auf die kosten- und ressourceneffiziente serielle Bauweise zu, aber auch auf die enge Verzahnung von Forschung, Industrie und Politik im Bauprozess.

Die Weiße Stadt wurde zwischen 1928 und 1931 erbaut und ist eine der vier historischen Siedlungen der Berliner Moderne aus dem Deutsche Wohnen-Portfolio.

Ob Berliner Moderne oder schwedisches „Millionenprogramm“: Die geschichtsträchtigen Quartiere befinden sich im stetigen Wandel und bieten viel Potenzial für eine Weiterentwicklung, die das Wohnen zukunftsfähig, attraktiv und nachhaltig gestaltet.

Integration, Vielfalt und sozialer Zusammenhalt

GRI 413-1

In unseren Quartieren sind Menschen verschiedenen Alters, aus den unterschiedlichsten Kulturkreisen und mit diversen sozialen Hintergründen zu Hause. Auch im Berichtsjahr hat Vonovia wieder neue Mieterinnen und Mieter aus über 140 Nationen aufgenommen.

Wir fördern sozial-gesellschaftliche und ökologische Maßnahmen, die das Miteinander im Quartier stärken, zu mehr Vielfalt beitragen und für ein lebendiges Lebensumfeld sorgen. Dazu gehen wir bedarfsorientierte und kontextspezifische Kooperationen mit sozialen Trägern, Städten, Kommunen und anderen Wohnungsunternehmen ein. Mit unseren Förderaktivitäten streben wir an, unsere Quartiere insgesamt als ein lebendiges, vielfältiges Lebensumfeld für ihre Bewohnerinnen und Bewohner zu gestalten.

Fördermaßnahmen

Unsere **Konzernrichtlinie für Spenden und Sponsoring** definiert den Handlungsrahmen, innerhalb dessen wir Kooperationen eingehen, die auf die lokalen Bedarfe der Menschen reagieren und den individuellen Lebensumfeldern unserer Quartiere gerecht werden. So spiegelt sich in der breiten Palette von Fördermaßnahmen und -programmen unser Bestreben wider, sozialen wie gesellschaftlichen Mehrwert für unsere Kunden vor Ort im Quartier sowie das Gemeinwesen im Größeren zu schaffen (siehe **Vonovia vor Ort**). Dieses Spektrum bildet gleichzeitig die Diversität der Gesellschaft und die Vielfalt unserer Quartiere ab und umfasst u. a.:

> die Einrichtung von Quartierstreffs und Kitas,
> die Zusammenarbeit mit sozialen Einrichtungen/Trägern und mit städtischen Quartiersmanagern,
> das Bereitstellen von Räumen und Sachleistungen für soziale und kulturelle Initiativen,
> die Förderung kultureller Vielfalt durch die Unterstützung von Kleinkunst,
> Hilfe für Bedürftige, z. B. über die Unterstützung der Tafeln, und
> das persönliche Engagement von Mitarbeitenden und Azubis, z. B. bei Aufräum- und Pflanzaktionen oder ein- bis mehrtägigen Hilfs- und Arbeitseinsätzen.

Quartiere ökologisch nachhaltiger und lebenswerter zu gestalten und den sozialen Zusammenhalt vor Ort zu fördern sind Aufgaben, die sich direkt aus unserem Kerngeschäft sowie unserer damit verbundenen gesellschaftlichen Verantwortung als Wohnungsunternehmen ableiten. Diese nehmen wir in erster Linie – jedoch nicht ausschließlich – durch unser finanzielles Engagement im Rahmen von zentral gesteuerten, übergreifenden sowie dezentral ausgerichteten Fördermaßnahmen wahr. So unterhalten wir auf übergeordneter Unternehmensebene strategische und auf Langfristigkeit ausgelegte Kooperationen mit zivilgesellschaftlichen Organisationen, um gemeinsame Zielsetzungen mit gebündelten Ressourcen und Kompetenzen und insgesamt positiveren Ergebnissen für unsere Mieterinnen und Mieter und die erweiterte Stadtgesellschaft erreichen zu können.

Auf diese Weise tragen wir mit unserer bundesweiten Zusammenarbeit mit dem Naturschutzbund Deutschland e. V. (NABU) seit 2019 sowie mit dem gemeinnützigen Verein Acker e. V. in einer Vielzahl von Quartieren zum Erhalt der Biodiversität in den Wohnumfeldern und einem Wissenstransfer zum Thema Umwelt- und Artenschutz sowie dem biologischen Anbau von Lebensmitteln bei (siehe → **Schutz von Biodiversität**).

Ergänzt wird unser gesellschaftliches Engagement auf regionaler wie lokaler Ebene von unserem dezentralen Fördermanagement, welches allen Regionalverantwortlichen ein individuell einsetzbares Unterstützungsinstrument in Form eines festgelegten Budgets für die Stärkung der Gemeinschaft vor Ort zur Verfügung stellt. Die gezielte Unterstützung durch Einzelspenden spricht dabei insbesondere quartiersspezifische Bedarfe der Anwohnerschaft sowie sinnstiftende Projekte und Initiativen vor Ort an, die der Nachbarschaft und oder bestimmten Zielgruppen zugutekommen und nicht selten dazu beitragen, dass sich bewährte Hilfsansätze in den betreffenden Quartieren längerfristig halten können. Gleichzeitig sichern wir das jeweilige Engagement über einen Qualitätscheck auf zentraler Ebene ab. Damit wollen wir erreichen, dass die von uns finanzierten Maßnahmen und Projekte eine möglichst große Wirkung für unsere Mieterschaft sowie die beteiligten (Ziel-)Gruppen und Stakeholder in unseren Quartieren entfalten.

Ergänzt wird das Engagement von Vonovia durch unsere Stiftungsarbeit, v. a. im Rahmen der Vonovia Sozialstiftung, der Vonovia Mieterstiftung e. V. sowie der Stiftung Mensch und Wohnen. Mit ihrer Hilfe setzen wir Fördermaßnahmen zugunsten aller Menschen (nicht nur unserer Mieter), die in unseren Quartieren wohnen, um. Schwerpunkte sind auch hierbei das Zusammenleben im Quartier sowie die Unterstützung von Kindern und Jugendlichen sowie älteren Mitmenschen. Weiterhin unterstützen wir Mieterinnen und Mieter in sozialen Notlagen. Im Berichtsjahr lag das Fördervolumen unserer Stiftungen bei rund 200.000 €.

Fördervolumen der Stiftungen in Höhe von rund

200.000 €

PROJEKT

freiRaum für Ideen, Engagement und Stadtgesellschaft

Lebendige Nachbarschaften, lebenswerte Quartiere: Im Dresdener Stadtteil Striesen hat Vonovia im Sommer 2022 die Räumlichkeiten eines ehemaligen Elektrofachmarktes an die Stadtgesellschaft übergeben und damit das Projekt „freiRaum“ geschaffen. Dieses soll einen Ort der Begegnung und des Austausches für lokal ansässige Gruppen, Initiativen, Vereine oder Einzelpersonen bieten: mitten im Quartier – dort, wo der Mensch im Mittelpunkt steht.

Die früheren Gewerbeflächen wurden von Vonovia in Räume für neue Ideen und lokales Engagement umgewandelt – selbstverständlich inklusiv, denn der „freiRaum“ soll in jeder Hinsicht frei von Barrieren sein. Alle, die sich für das Zusammenleben im Quartier engagieren wollen, können den Raum kostenfrei nutzen, unabhängig von einem Vonovia Mietvertrag. „Wer eine Idee für die Nachbarschaft hat, ist herzlich willkommen“, sagt Regionalleiterin Lidia Sieniuta, die den freiRaum betreut.

„Ob Skat, Yoga oder Bastelgruppe – wir haben bei der Einrichtung darauf geachtet, dass die Räume universell nutzbar und einladend für alle Menschen sind, egal ob jung oder alt.“

Sebastian Krüger,
Regionalbereichsleiter in Dresden und Mitinitiator des Pilotprojektes „freiRaum“

Zu den ersten Initiativen gehört das „Repair-Café“: Seit Juli 2022 können sich Menschen aus der Nachbarschaft hier fachlichen Rat für die Reparatur elektronischer Kleingeräte holen. Reparieren statt wegwerfen ist das Motto. So leistet das Projekt „freiRaum“ nicht nur einen Beitrag zum lokalen Miteinander, sondern auch für eine nachhaltigere Lebensweise im Quartier.

Vonovia Award für Fotografie

Mit unserem seit 2017 ausgelobten „VONOVIA AWARD FÜR FOTOGRAFIE" möchten wir einen übergreifenden Beitrag zur Förderung von Kunst und Fotografie leisten: Im Rahmen des Wettbewerbs werden formal und inhaltlich herausragende Bildserien von jeweils sechs bis zwölf Fotoarbeiten ausgezeichnet, die das Thema „Zuhause" interpretieren, darstellen und persönlich erfahrbar machen. Der Preis ist mit insgesamt 42.000 € dotiert und richtet sich sowohl an professionelle sowie Nachwuchsfotokünstlerinnen und -künstler. Im vergangenen September wurden die Preisträgerarbeiten im Sprengel Museum Hannover im Rahmen der Ausstellung ZUHAUSE No. 6 präsentiert. Der Award war 2022 in erster Linie fotografisch durch den Krieg in der Ukraine geprägt, was auch die Preisträgerarbeit von Philip Cheung (1. Platz – Beste Fotoserie) widerspiegelte. Dieser dokumentierte den Krieg und verdeutlichte die Zerstörung, den Verlust des Zuhauses, aber auch die Widerstandsfähigkeit von Einzelpersonen, Familien und ganzen Kommunen.

Volunteering von Mitarbeitenden

Ein besonderes Anliegen unseres konzernweiten Engagements bestand im aktuellen Berichtsjahr in der Bereitstellung von schneller und unkomplizierter Hilfe vor Ort für geflüchtete Menschen aus der Ukraine. Durch die Umsetzung spontaner Hilfsaktionen – beispielsweise gemeinsam mit der Arbeiterwohlfahrt (AWO) in Bochum – konnten Vonovia und Deutsche Wohnen unter dem freiwilligen Einsatz vieler hilfsbereiter Mitarbeitenden an den einschlägigen Schnittstellen deutscher Ankunftsstädte Abhilfe schaffen: So wurden konzernübergreifend an verschiedenen dezentralen Standorten im Bundesgebiet Hilfsaktionen wie z. B. das Sammeln und Packen von Hilfsgütern für die Ukraine sowie Spendeninitiativen, Arbeitseinsätze und Benefizveranstaltungen organisiert. Die Belegschaft von Deutsche Wohnen hat dabei u. a. mit dem Verein „Die ARCHE" Kinderstifung in Berlin kooperiert (siehe → **Direkte und schnelle Hilfe für die Ankunft in Deutschland**).

Darüber hinaus setzen wir uns mit gezielten Maßnahmen dafür ein, dass sich Kinder und Familien in ihren Quartieren – auch in solchen, die als Brennpunktviertel gelten – sicherer fühlen. Victoriahem beispielsweise hat im Berichtszeitraum ein Projekt in einem besonders kriminalitätsbelasteten Viertel im Bezirk Eskilstuna organisiert: Einmal pro Woche begleiten Mitarbeitende des Unternehmens Kinder aus dem Viertel auf dem Schulweg nach Hause, verteilen Essen, kommen mit ihnen ins Gespräch und bauen Kontakt auf. So sollen Vertrauen aufgebaut und Berührungspunkte – insbesondere über ältere Jugendliche – zu Kriminalität unterbunden werden. Durch die gesteigerte Präsenz konnten das Sicherheitsgefühl in der Nachbarschaft nachhaltig gestärkt und darüber hinaus auch Kosten für Vandalismus eingespart werden. Auch für das Thema Chancengerechtigkeit hat sich unsere schwedische Tochtergesellschaft engagiert und im Rahmen eine Sommerjob-Projektes mehr als 700 Jugendliche in eine temporäre Beschäftigung in den Quartieren vermittelt (siehe → **Nachwuchsgewinnung: 700 Sommerjobs in Schweden**).

Bereitstellung von Räumen

Ein zentraler Baustein unserer Förderstrategie, der direkt auf unserer Kernkompetenz als Vermietungsunternehmen basiert und auf unsere sozial-gesellschaftlichen Nachhaltigkeitsziele einzahlt, stellt die vergünstigte oder mietzinsfreie Bereitstellung von Räumen dar. Dies tun wir zum einen durch die Vergabe von vergünstigtem Wohnraum an besonders schutzbedürftige Gruppen wie Menschen mit Fluchthintergrund, Wohnungslose (z. B. mittels des Housing-first-Ansatzes), ältere Menschen oder einkommensschwache Haushalte (z. B. durch Bereitstellung von gefördertem Wohnraum und soziale Vereinbarungen mit Kommunen) (siehe → **Wohnen zu fairen Preisen** sowie → **Bedarfsgerechtes Wohnen und demografischer Wandel**).

In Essen-Katernberg und Dortmund-Westerfilde bieten wir in Kooperation mit der Initiative **„Tausche Bildung für Wohnen"**, Bundessieger beim Deutschen Nachbarschaftspreis 2018, mittels eines innovativen Tauschansatzes erstmalig mietfreien Wohnraum für engagierte junge Menschen an. Im Gegenzug gestalten diese außerschulische Lern- und Freizeitangebote für Kinder aus dem Quartier mit und setzen diese um. Wir unterstützen damit die Initiative an zwei ihrer fünf Projektstandorte. Ein ähnliches Konzept findet auch im Bremer Stadtteil Wohlers Eichen Anwendung. Dort unterstützen wir den lokalen Sportverein mit Wohnraum für junge Menschen, die im Verein ihr freiwilliges soziales Jahr absolvieren. Diese bieten im Gegenzug Sport- und Freizeitangebote für die Anwohnerschaft an, während sie bei uns mietfrei wohnen können.

Neben der Bereitstellung von Wohnraum bieten wir gemeinwohlorientierten Initiativen und Akteuren auch freistehende Gewerbeflächen vergünstigt oder mietzinsfrei an, um mehr niedrigschwellige Engagement- und Begegnungsmöglichkeiten zu schaffen. In Bremen ist so beispielsweise 2021 als Zwischennutzung von leerstehenden Gewerbeflächen in Kooperation mit dem Afrika-Netzwerk Bremen e. V. ein integrativer Ort mitten im Quartier für Integration, Co-Working und gemeinsame Vernetzung entstanden.

Mit unserem neuen Konzept „freiRaum" möchten wir zudem ungenutztes Raumpotenzial freilegen und durch Umgestaltung sowie Entwicklung von sozial innovativen, gemeinwohlorientierten Nutzungskonzepten lebendige und für alle

Initiativen und Gruppen niedrigschwellig zugängliche Orte in unseren Quartieren schaffen. Diese Räume zeichnen insbesondere ihre fertige Gestaltung und sofort nutzbare Ausstattung sowie ihre vielfältigen Nutzungsweisen aus, welche von den Anwohnenden selbst mitgestaltet werden können. Von Sammelaktionen für wohnungslose Menschen, Bastelnachmittagen und Hausaufgabenhilfe für Schulkinder bis hin zur Integrationshilfe, gemeinsame Kochgruppen und Rentnertreffs bieten Vonovias „freiRaum"-Projekte so für jede Zielgruppe ein Angebot der sozialen Teilhabe. Das gemeinschaftliche Nachbarschaftszentrum in Dresden Striesen ist das erste dieser gestalteten „freiRaum"-Projekte. Dafür wurde die einstige Gewerbefläche eines Elektrofachhandels eigens für Nachbarschaftszwecke umgebaut und neu gestaltet. Das hier umgesetzte Konzept soll als Blaupause für die Einrichtung weiterer zentraler Treffpunkte in verschiedenen Vonovia Quartieren dienen (siehe → **freiRaum für Ideen, Engagement und Stadtgesellschaft**).

>9.800 m²

mietzinsfreie oder vergünstige Gewerbefläche für soziale Einrichtungen (in Deutschland)

Rund 1,2 Mio. €

in soziale/kulturelle Projekte investiert (in Deutschland)

Engagement für Zusammenhalt und Integration

Das soziale Engagement von Vonovia ist wesentlich darauf ausgerichtet, den sozialen Zusammenhalt zu fördern und die unterschiedlichen Bedürfnisse verschiedener Gesellschaftsgruppen zu integrieren. Im Berichtsjahr konnten wir unsere Förderung des bundesweiten Angebots von Silbernetz e. V., einer Telefonhotline gegen Einsamkeit im Alter, weiter fortsetzen. Wir informieren unsere Mieterinnen und Mieter aktiv über das Angebot, stellen bei Bedarf Räume für Schulungen zur Verfügung und fördern die Infrastruktur des Vereins mit einer jährlichen Spende.

Mieterdialog und Partizipation

GRI 2-29

Partizipationsprozesse spielen insbesondere – aber nicht nur – bei umfassenden Bau- und Modernisierungsmaßnahmen eine Rolle. Bei Bauvorhaben gibt es einen gesetzlich vorgeschriebenen Beteiligungsprozess, den wir konsequent einhalten. Darüber hinaus nutzen wir umfassende freiwillige Beteiligungsformate, in denen wir unsere Mieterinnen und Mieter zu Wort kommen lassen und durch die sie Einfluss auf die Ausgestaltung der Projekte nehmen können. Dabei geht es z. B. um übergeordnete Fragen zur Wohnumfeldgestaltung oder um ganz konkrete Themen wie die Konzipierung und Anordnung der Parkplatzflächen.

Aktiv gestaltete Partizipationsprozesse und Bürgerbeteiligungsverfahren setzen bereits in der Planungsphase an – manchmal bereits mehrere Jahre vor der tatsächlichen Baumaßnahme. Sie helfen uns, gemeinschaftliche Lösungen für das jeweilige Quartier zu finden. Wir setzen dabei auf unterschiedliche Formate wie Mieterbefragungen, Haustür- oder Einzelgespräche, Mieterversammlungen und -workshops sowie Informationsveranstaltungen und Kiezspaziergänge. Erste Ansprechpersonen für Anliegen der Menschen im Quartier bleiben aber immer die Objektbetreuer und Quartiersmanager sowie unsere Vermietungsbüros.

Partizipationsmaßnahmen werden zunehmend wichtiger, um die Akzeptanz für die Quartiersentwicklung und die damit verbundenen, häufig langfristigen Maßnahmen zu stärken. Daneben geht es mehr und mehr darum, den teils heterogenen Interessen einer Vielzahl an Stakeholdern Rechnung zu tragen. Unsere Erfahrung zeigt, dass sich durch Beteiligungsverfahren unter dem Strich bessere Ergebnisse erzielen lassen.

114

Mieterversammlungen und Beteiligungsverfahren trotz Corona durchgeführt

Die pandemiebedingten Einschränkungen hatten auch in der ersten Hälfte des Berichtsjahres noch Auswirkungen auf Art und Umfang der von uns durchgeführten Beteiligungsformate. Seit 2020 haben wir uns verstärkt kontaktloser Möglichkeiten zur Einbindung unserer Mieterschaft bedient. So setzten wir z. B. weiterhin auf die telefonische Ansprache v. a. gegenüber den langjährigen oder älteren Mieterinnen und Mietern. Für schriftliche Rückmeldungen der Anwohnenden konnten zentral aufgestellte Beteiligungsbriefkästen genutzt werden. Nach Absprache fanden zudem persönliche Termine unter strenger Einhaltung der Hygieneregeln statt. Große Informationsveranstaltungen haben wir durch Quartiersrundgänge in kleiner Runde oder durch Videokonferenzen ersetzt. Wir sind jedoch überzeugt: Beteiligung lebt v. a. vom Mitmachen. Hier stoßen die digitalen Formate (bislang) an ihre Grenzen. Mit dem Außerkrafttreten der letzten gesetzlichen Hygiene-Beschränkungen im Februar 2023 planen wir daher, unsere Präsenzformate für das kommende Berichtsjahr wieder auf ein „vorpandemisches Niveau" hochzufahren, um den direkteren Austausch mit unseren Mieterinnen und Mietern zu pflegen.

Offene und transparente Kommunikation gegenüber und mit den Stadtverwaltungen ist ebenfalls ein wichtiger Baustein, der zum Gelingen von (Stadt-)Entwicklungsprojekten beiträgt. Informationen zu unseren Aktivitäten zur Mitgestaltung des politischen Dialogs finden Sie im Abschnitt → **Beitrag zum gesellschaftspolitischen Dialog**.

Beteiligungsprojekte im Jahr 2022 (Beispiele):

> **Quartier Miquelallee Frankfurt am Main:** Bevor im Frühjahr 2023 die umfangreichen Baumaßnahmen zur Instandhaltung und energetischen Modernisierung angestoßen werden, wurden die Mieterinnen und Mieter bereits im Vorfeld im Rahmen eines umfassenden Kommunikationskonzeptes mittels Mieterversammlungen, regelmäßiger Mietersprechstunden vor Ort sowie Besichtigungen in Musterwohnungen über die geplanten Veränderungen und Bauabschnitte in ihrem Quartier informiert. Die Beteiligungsmaßnahmen werden sich über die gesamte Projektzeit erstrecken.

> **Quartier Dortmund-Huckarde:** Vonovia hat alle Bewohnerinnen und Bewohner des Quartiers in der Insterburger Straße im September 2022 zu einem offenen Dialog eingeladen, um frei nach dem Motto „Wie wollen wir in Zukunft leben?" die Umgestaltung ihres Wohnumfeldes zu erörtern. Die Ideen wurden in einer Mieterbefragung und im Rahmen von drei Mieterworkshops gesammelt und sind später als Impulse in die Entwurfskonzepte mehrerer Büros für Landschaftsarchitektur eingeflossen. Auf dieser Basis werden im Zuge der weiteren Quartiersentwicklungsmaßnahmen nun sukzessive neue Gestaltungskonzepte für die Freiflächen und das Wohnumfeld des Quartiers entwickelt.

> **Quartier Kassel-Waldau:** Im Quartier Kassel-Waldau wurde Anfang 2022 die Mieterschaft vor Ort aktiv in die Vorbereitungen geplanter energetischer Modernisierungen und klimafreundlicher Umgestaltungen im Wohnumfeld mit eingebunden. Dabei konnte in einer schriftlichen Umfrage zu Aspekten wie z. B. der aktuellen Wohnsituation, zur Qualität der Nachbarschaftsverhältnisse, der sozialen Infrastruktur, des Wohnumfelds und der Grünflächen sowie Klima- und Mobilitätsaspekten die Meinung von Mieterinnen und Mietern eingeholt werden. Kernergebnisse der Befragung umfassten den Wunsch der Anwohnerschaft nach energetisch sanierten Gebäuden sowie einem ökologisch und sozial aufgewerteten Wohnumfeld. Als eine der ersten Aufwertungsmaßnahmen wurde im Herbst des Berichtsjahres gemeinsam mit Kindern und Jugendlichen aus dem Quartier das „Pumpenhäuschen" neugestaltet.

Wohnraum und Kunden

GRI 2-24, 2-25, 3-3, 203-2, 413-1
UNGC Prinzip 1

Thematische Einordnung

Mit unserem Unternehmensangebot erfüllen wir eines der elementaren menschlichen Grundbedürfnisse: das nach Wohnen. Im Konkreten unterscheiden sich die Lebensumstände – und damit auch die Bedürfnisse unserer Kunden in vielfältiger Weise. In Summe bilden unsere Kunden ein Spiegelbild der Gesellschaft ab. Auch die Nachfragesituation auf den Wohnungsmärkten ist regional unterschiedlich. Gerade in Ballungszentren – und mittlerweile auch deren Peripherien – sind verfügbarer Wohnraum knapp und die Nachfrage entsprechend hoch. Diese Knappheit wird durch den aus dem Angriffskrieg Russlands gegen die Ukraine resultierenden Zustrom an Geflüchteten weiter verstärkt. Sie trifft dabei auf ein ungünstiger werdendes Investitionsumfeld, das von steigenden Bau- und Grundstückskosten, sinkender Förderung, zunehmendem Fachkräftemangel und überproportional steigenden Zinsen geprägt ist.

Dies geschieht weiterhin vor dem Hintergrund hoher Klimaschutzanforderungen – deren Erfüllung gerade im Gebäudesektor kostenintensiv ist. Insbesondere bei energetischen Modernisierungen gilt es für Wohnungsanbieter wie uns, auf die individuellen Leistungsmöglichkeiten der Mieter Rücksicht zu nehmen, um ihnen auch weiterhin eine langfristige Wohnperspektive anbieten zu können. Eine grundsätzliche Herausforderung in diesem Handlungsfeld besteht darin, die europäischen wie nationalen Vorgaben im Bereich des Klimaschutzes mit der gesellschaftlichen Verantwortung zu vereinen – das heißt ein breites Angebot an Wohnungen zu fairen und transparenten Preisen bereitzustellen und gleichzeitig unseren Klimapfad einzuhalten.

Das Thema Wohnen prägte auch im Berichtsjahr den öffentlichen Diskurs. Es war und ist Gegenstand zahlreicher politischer Debatten und Wahlkämpfe. Dies zeigt sich besonders in großen Ballungszentren wie Berlin. Vor dem Hintergrund eines für ungültig erklärten Mietspiegels, einer notwendig gewordenen Wiederholung der Landtagswahl sowie einer laufenden Kommission zum Umgang mit dem Volksentscheid zur Vergesellschaftung der Wohnungsbestände großer Wohnungsunternehmen in Berlin besitzt

HIGHLIGHTS 2022

> Zahlreiche Kooperationsvereinbarungen mit Städten und Gemeinden zur Sicherung von Wohnraum und fairen Mieten umgesetzt

> „Bündnis für Wohnen“ in Berlin unterzeichnet

> Durchschnittliche Umlage der Modernisierungskosten bei 1,20 €/m²

> Über 41.000 preisgebundene Wohnungen in Deutschland

> Spezielles Wohnangebot für Beschäftigte der Deutschen Bahn eingeführt

> Etabliertes Sozialmanagement weiter umgesetzt und 391 von 546 Härtefalleinwänden – >70 % – positiv beschieden

> Zahlreiche Projekte und Maßnahmen nach Housing-first-Ansatz zur Bekämpfung von Obdachlosigkeit durchgeführt

> Rund 10.000 Wohnungen in Deutschland altersgerecht (teil-)modernisiert (1/3 der Neuvermietungen)

> Kundenzufriedenheit um 1,3 % zum Vorjahr verbessert und erneut auf Allzeithoch gebracht

> Kunden-Apps weiter ausgebaut. Rund 180.000 aktive Nutzer

das Thema gerade in der Hauptstadtregion eine hohe Brisanz. Auf staatlicher Ebene reagierte die Bundesregierung 2022 mit einem „Bündnis bezahlbarer Wohnraum", mit dem sie mit einer Bau-, Investitions- und Innovationsoffensive insbesondere den sozialen Wohnungsbau unterstützen möchte.

Der demografische Wandel fordert eine stärkere Anpassung herkömmlicher Wohntypen an die Bedarfe einer alternden Bevölkerung. In Deutschland wird der Bedarf an altersgerechten Wohnungen das Angebot bis 2035 um rund zwei Millionen übersteigen. In einer älter werdenden Gesellschaft ist es wichtig, vielen Menschen möglichst lange ein selbstbestimmtes Leben in den eigenen vier Wänden zu ermöglichen. Dem Erhalt und der Qualitätssteigerung von Wohnraum durch bedarfsgerechten Aus- und Umbau kommt deshalb eine besondere Bedeutung zu. Aber es braucht darüber hinaus Angebote für Menschen in Lebensphasen, in denen das Wohnen in der eigenen Wohnung nicht mehr möglich ist. Hierfür bedarf es entsprechender Pflegeeinrichtungen mit gut ausgestatteten Dienstleistungsmöglichkeiten.

Im Mittelpunkt steht dabei immer der einzelne Mieter als Mensch und Individuum. Seine Gesundheit und Zufriedenheit sind grundlegende Bedingungen für ein erfülltes Leben in der eigenen Wohnung – und für den Erfolg von Vonovia. Intakte Wohnungen, die frei von Schimmel und anderen gesundheitsschädigenden Substanzen sind, stellen für uns einen unverhandelbaren Basisanspruch dar. Unsere Kunden sollen sich in ihren Wohnungen und Quartieren wohlfühlen. Für ihre Zufriedenheit spielen auch die Qualität der Kundenbetreuung sowie der Serviceleistungen eine wichtige Rolle. Unsere Erfahrung zeigt, dass v. a. Erreichbarkeit, Schnelligkeit und Transparenz im Service für Kunden ausschlaggebend sind, um ihre Erwartungshaltung zu erfüllen.

Wir haben im Handlungsfeld Wohnraum und Kunden die Themen **Wohnen zu fairen Preisen, bedarfsgerechtes Wohnen und demografischer Wandel** sowie **Kundenzufriedenheit und Servicequalität** als wesentlich für Vonovia definiert. Ein weiteres wichtiges Thema ist die **Instandhaltung für Sicherheit und Gesundheit**.

Wohnen zu fairen Preisen

GRI 3-3, 203-2, 413-1
UNGC Prinzip 1

Unser Ansatz

Als verantwortungsvolles Unternehmen haben wir den Anspruch, unseren Kunden bedarfsgerechten und bezahlbaren Wohnraum zur Verfügung zu stellen. Wir erfüllen damit das Grundbedürfnis nach Wohnen. Wir wollen dabei möglichst vielen Menschen eine langfristige Wohnperspektive anbieten. Die grundsätzliche Herausforderung besteht darin, auch unter erschwerten Rahmenbedingungen ein breites Angebot an Wohnungen zu fairen und transparenten Preisen bereitstellen zu können bei einer gleichzeitigen Realisierung unseres Klimapfades, der einen nahezu klimaneutralen Gebäudebestand bis 2045 vorgibt.

Wir betrachten Sozialverträglichkeit und Transparenz unserer Mieten in diesem Kontext als wichtige Stellschrauben. Indem wir unser Kerngeschäft – durch Vermietung und Neubau – ausbauen, leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Entspannung der Wohnungsmärkte. Bei unseren Mietpreisen orientieren wir uns an den ortsüblichen Mieten und – sofern vorhanden – an qualifizierten Mietspiegeln. Wir befürworten regulierende Eingriffe auf den Wohnungsmärkten, da sie aus unserer Sicht das soziale Gleichgewicht stützen und so für ein stabiles Geschäftsumfeld sorgen. Bei der Vermietung richten wir uns immer nach den geltenden länderspezifischen Gesetzgebungen.

Vereinbarungen mit Städten und Gemeinden zum

Schutz von Mietern

und zur Sicherung von Bestandsmieten

In Zusammenarbeit mit Städten und Gemeinden bieten wir geförderten sowie frei finanzierten Wohnraum für Menschen mit niedrigen Einkommen an und reagieren mit bedarfsgerechten Angeboten auf die ortsspezifischen Herausforderungen. In Deutschland sind derzeit rund 41.000 unserer Wohnungen preisgebunden. Dabei handeln wir zum Schutz von Mietergruppen mit wenig Einkommen individuelle Vereinbarungen zu preisgebundenem Wohnraum aus und tragen zur Sicherung von Bestandsmieten sowie weiterreichender sozialer Vereinbarungen bei. Hierzu setzen wir zunehmend auf konkrete und umfangreiche Vereinbarungen mit Städten

und Gemeinden – natürlich in Berlin, aber z. B. auch in Frankfurt am Main, Köln oder Dresden. Grundgedanke aller Vereinbarungen ist es, dass Vonovia partnerschaftlich mit Politik und Gesellschaft an den kommunalen Herausforderungen arbeitet und wir in unseren Planungen die spezifischen gesellschaftlichen und sozialen Herausforderungen in den Städten berücksichtigen.

Der Einsatz öffentlicher Fördermittel hilft uns – jetzt und in Zukunft – dabei, bestehenden und neuen Wohnraum für unsere Mieter bezahlbar zu gestalten und gleichzeitig Klimaschutzthemen umzusetzen. So können wir zu einer ausgewogenen Mieterstruktur in unseren Quartieren beitragen.

Bei der Umlage von Modernisierungskosten haben wir einerseits stets im Blick, die Belastungen für unsere Mieter sozial verträglich zu gestalten und bieten – im Rahmen unseres Sozialmanagements – individuelle Lösungen an. Andererseits gilt es, angemessene Zielabwägungen zugunsten weiterer Klimaschutzmaßnahmen zu treffen.

In Schweden sucht Victoriahem den Konsens mit Mietervereinigungen, auch in Bezug auf etwaige Mietpreisänderungen. Diese werden in Verhandlungen eruiert und verabschiedet. Mieterhöhungen erfolgen jährlich und nach Modernisierungen auf einen höheren Standard. Hier sind 100 % der Wohnungen preisgebunden.

In Deutschland

41.000 Wohnungen preisgebunden

Konzernweit fast 20 % mit Preisbindung

Individuelle Hilfen sind ein weiterer ergänzender Baustein unserer Maßnahmen, um Wohnen zu fairen Preisen zu ermöglichen. Im Rahmen unseres **etablierten Sozialmanagements** setzen wir mit Blick auf Härtefallregelungen bei Modernisierungen auf einheitliche Standards und wenden einen auf wohlfahrtsverbandlichen Vorgaben basierenden Orientierungsleitfaden an. Auf diesen haben wir uns bereits 2021 mit dem Mieterbund und weiteren Wohnungsunternehmen verständigt. Wir tragen damit zu mehr Verlässlichkeit und Transparenz in Härtefallsituationen bei.

Ebenfalls weiterhin Gültigkeit hat unser besonderer Bestandsschutz für Menschen über 70 Jahre. Dieser wurde ab Januar 2023 auch auf den Bestand von Deutsche Wohnen ausgedehnt, genauso wie die aktive Begleitung von Menschen, die durch die Corona-Pandemie in Zahlungsschwierigkeiten geraten sind.

Lösungen bieten wir auch für besonders schutzbedürftige Menschen wie Geflüchtete oder Obdachlose. Dies tun wir z. B. im Rahmen von speziellen Vereinbarungen mit Landesregierungen, Städten und Kommunen sowie anderen Wohnungsunternehmen (siehe → **Integration, Vielfalt und sozialer Zusammenhalt**). Wir tun dies, weil wir überzeugt davon sind, dass sozialer Zusammenhalt nur durch gelungene Integration bzw. Inklusion entsteht. Und diese beginnt am Wohnort.

Organisatorische Verankerung

Die Gestaltung der Mieten und der kommunalen Vereinbarungen werden dezentral über die Regionen verantwortet. Im Bereich Portfoliomanagement werden die einzelnen Maßnahmen geplant und koordiniert. Auch das Härtefallmanagement ist dort angesiedelt. Es wird von Quartiersmanagern in den einzelnen Regionen vor Ort unterstützt, um betroffene Mieter noch besser betreuen zu können. Der Chief Rental Officer (CRO) ist im Vorstand für das Bewirtschaftungsgeschäft sowie die Bereiche Kundenservice und Portfoliomanagement verantwortlich.

Ziele und Maßnahmen

In Zeiten einer sich verschärfenden Wohnungsknappheit und sich verschlechternder Rahmenbedingungen setzen wir weiterhin darauf, Wohnraum zu transparenten und fairen Preisen für jeden individuellen finanziellen Rahmen anzubieten.

Mietsteigerungen 2022

deutlich unterhalb der Inflationsrate

Rund 1 % Indexmietverträge

Wir setzen daher auf eine moderate und sozialverträgliche Mietenentwicklung. Die durchschnittliche Miete betrug im

Berichtsjahr konzernweit 7,49 €/m² (in Deutschland 7,40 €/m²), was einer organischen Mietsteigerung von 3,3 % entspricht. Sie liegt damit sowohl unter der des Vorjahres (3,8 %) als auch deutlich unter der Inflationsrate, die in Deutschland im Berichtsjahresdurchschnitt bei fast 8 % lag. Dabei achten wir alle regulierenden Vorschriften wie Mietpreisbremsen oder Mietspiegel. Indexmieten, also Mieten, die an die Inflationsentwicklung gekoppelt sind, machen nur rund 1 % unserer Mietverträge aus.

Durch den Zusammenschluss mit Deutsche Wohnen ist der konzernweite Portfoliobestand von Vonovia insbesondere in Berlin stark gewachsen. Gleichzeitig zeigt sich die Wohnsituation gerade dort äußerst angespannt. Als verantwortungsbewusste Partner haben Vonovia und Deutsche Wohnen bereits 2021 gemeinsam Zeichen gesetzt, dass wir an der Situation – und im Verhältnis zwischen Politik, Gesellschaft und Wohnungsunternehmen – in Berlin etwas ändern wollen.

Partnerschaften mit Städten und Gemeinden

Im Rahmen des 2021 mit dem Berliner Senat vereinbarten „Zukunfts- und Sozialpakt Wohnen" haben wir drei freiwillige Zusagen gegeben: die kommunalen Wohnungsbestände zu stärken, mehr neue Wohnungen zu bauen und Steigerungen bei den Bestandsmieten zu begrenzen. Im Juni 2022 hat Vonovia – als eines von nur zwei privaten Wohnungsunternehmen – das „Bündnis für Wohnungsneubau und bezahlbares Wohnen in Berlin" unterzeichnet, das damit die bisherige Vereinbarung ablöst und mindestens bis 2027 gilt. Das Bündnis schafft nun eine neue, deutlich über die alte Vereinbarung hinausgehende Grundlage für die Zusagen an die Berliner Mieterinnen und Mieter und stärkt den Schutz insbesondere für einkommensschwache Menschen.

Deutsche Wohnen hat darüber hinaus mit dem sogenannten „Mieterversprechen" eine eigene Regelung, die noch bis Mitte 2024 für deren Bestand Gültigkeit hat und parallel zum Berliner Bündnis fortbesteht. Grundsätzlich gilt aber immer die für unsere Mieter günstigere Vereinbarung.

Auch in weiteren Städten und Gemeinden bieten wir geförderten sowie frei finanzierten Wohnraum für Menschen mit niedrigen Einkommen und reagieren mit bedarfsgerechten Angeboten auf die ortsspezifischen Herausforderungen. Dazu schließen wir mit zahlreichen Kommunen Vereinbarungen. Diese können unterschiedliche Schwerpunkte haben: In Frankfurt am Main adressieren wir u. a. das Thema Wohnungslosigkeit, in Köln steht eine Neubauoffensive im Fokus und in Dresden geht es um die Stärkung der kommunalen Wohnungsbaugesellschaft sowie um die gemeinsame Entwicklung von Quartieren und einer abgestimmten Klimastrategie.

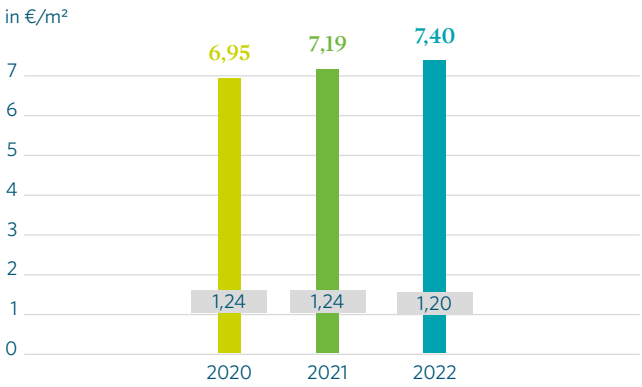
Moderate Mieten und Modernisierungskosten

In Deutschland können die Kosten einer energetischen Sanierung – in einem bestimmten Rahmen – auf die Kaltmiete umgelegt werden. Der Staat hat die Umlagefähigkeit auf drei Euro pro Quadratmeter (zwei Euro bei Mieten unter 7 €/m²) begrenzt. Die daraus resultierenden höheren Mieten werden für die Mieter durch eine Senkung der Heizkosten abgefedert. Im Berichtsjahr 2022 betrug die **durchschnittliche Umlage der Modernisierungskosten 1,20 €/m²** – sie ist damit im Vergleich zum Vorjahr sogar gesunken und zeigt, dass wir uns üblicherweise weit unter dem gesetzlichen Rahmen bewegen.

1,20 €/m²

durchschnittliche Umlage der Modernisierungskosten (in Deutschland)

Entwicklung von Mieten und Modernisierungsumlage (Vonovia Deutschland*)



Durchschnittliche Modernisierungsumlage
Mietenwicklung seit 2022 inkl. Deutsche Wohnen; durchschnittliche Modernisierungsumlage exkl. Deutsche Wohnen.

Dennoch gibt es immer wieder Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen Mietsteigerungen aufgrund von Modernisierungsumlagen nicht alleine stemmen können. Die Mieter haben die Möglichkeit, bei energetischen Modernisierungen Härtefalleinwände durch besondere Belastungen geltend zu machen. Das Team, welches aus fünf Härtefallmanagern in der Zentrale in Bochum und insgesamt 25 Quartiersmanagern vor Ort besteht, kümmert sich um jeden einzelnen Fall und erarbeitet gemeinsam mit dem Mieter eine individuell passende Lösung. Dies kann z. B. bedeuten, dass Mieterhöhungen gestundet oder nicht bzw. nicht in geplanter Höhe umgesetzt werden. Im Fall von persönlichen Härten kann dies aber auch bedeuten, dass wir bei Umzügen, beim Möbelrücken oder bei der Suche nach einer Alternativwohnung unterstützen. Das Härtefallteam ist über eine eigene Rufnummer direkt erreichbar. Dadurch wird

sichergestellt, dass unsere Kunden feste Ansprechpersonen haben. Im Berichtsjahr haben 546 Kunden einen entsprechenden Härtefallantrag bei Vonovia gestellt, wovon wir 391 positiv beschieden haben – das entspricht einer Bewilligungsquote von über 70 %.

Für Menschen über 70 Jahre haben wir ein besonderes Schutzversprechen abgegeben, damit unsere älteren Mieter – auch bei ortsüblichen Mietsteigerungen – sicher in ihren Wohnungen wohnen bleiben können. Im Berichtsjahr konnten wir auf diese Weise bislang 185 Menschen (bei 334 Anfragen) individuell helfen.

Umfangreiches

Sozial-management

etabliert

Umfangreiches Sozialmanagement

Ein weiteres, den öffentlichen Diskurs in Deutschland 2022 sehr bewegendes Thema waren die Kosten für Energie – insbesondere für Gas. Diese sind infolge des Angriffskrieges Russlands gegen die Ukraine stark gestiegen und belasten das verfügbare Haushaltseinkommen vieler Mieter erheblich. Die Bundesregierung hat 2022 zahlreiche Maßnahmen umgesetzt, um die Menschen in Deutschland zu entlasten. Neben einer einmaligen Gutschrift für Gas- und Wärmekunden wird zum ersten Januar 2023 der Gas-/Wärmepreis staatlich gedeckelt (siehe unsere **Webseite**). Beide Maßnahmen werden helfen, den hohen Preisen entgegenzuwirken. Daneben ist jeder Mieter aufgerufen, seinen Verbrauch zu reduzieren und damit Kosten zu senken. Wir haben hierfür Hinweise und Tipps gesammelt, die wir über unsere **Webseite** und unser Kundenmagazin den Mietern zur Verfügung stellen. Darüber hinaus haben wir weitere Maßnahmen ergriffen und beispielsweise die Nachttemperatur in unseren Beständen abgesenkt, um auch hierüber Energie einzusparen und so der Energieknappheit vorzubeugen.

Auch unabhängig von Modernisierungen oder hohen Energiepreisen kann es aber zu Situationen kommen, in denen Mieter in Zahlungsschwierigkeiten geraten. Hier greift unser Sozialmanagement. Die Möglichkeiten reichen dabei von Stundung der Miete über Ratenzahlungen, Unterstützung bei Wohngeldanträgen oder anderen Behördengängen bis zu Umzugshilfen und weiteren praktischen Hilfen. Unser Ziel ist dabei – wie auch beim Härtefallmanagement – immer, die Menschen in ihrer Zahlungsfähigkeit zu unterstützen, damit sie in ihren Wohnungen bleiben können und ihr Wohnraum weiterhin bezahlbar bleibt. Hierfür sind 17 geschulte Sozialmanager im Einsatz.

Das deutsche Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) soll Diskriminierung verhindern. Dies schließt auch den Zugang zu Wohnraum mit ein. Zugleich ist Wohnen ein Menschenrecht und bereits in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte von 1948 verankert. Uns ist es besonders wichtig, Wohnraum diskriminierungsfrei zur Verfügung zu stellen. Das schließt, auch wenn es rechtlich nicht über das AGG abgedeckt ist, die soziale Herkunft bzw. die sozioökonomische Situation explizit mit ein. Dies bedeutet, dass wir als Vermieter niemanden ausgrenzen und grundsätzlich für alle Mieter offenstehen.

Raum für Schutzbedürftige

Eine besonders vulnerable und häufig Ausgrenzung erfahrende Gruppe sind die von Obdachlosigkeit betroffenen oder bedrohten Menschen. Sie zu unterstützen, ist uns ein wichtiges Anliegen. So haben wir auch im Berichtsjahr zahlreiche Projekte und Maßnahmen umgesetzt und unterstützt. Dabei verfolgen wir den Housing-first-Ansatz, der vorsieht, wohnungslose Menschen – unabhängig von psychischen und physischen Belastungen – in einem ersten Schritt in ein normales, unbefristetes Mietverhältnis mit allen Rechten und Pflichten aufzunehmen. Erst im Anschluss wird ihnen stabilisierende und wohnbegleitende Hilfe angeboten. Vonovia stellt hierzu in zahlreichen Kooperationen Wohnraum zur Verfügung und unterstützt durch weitere begleitende Maßnahmen. So fördern wir beispielsweise in Bremen das „Gast-Haus“, eine wichtige, ehrenamtlich getragene, Anlaufstelle für Bedürftige.

Darüber hinaus bieten wir weiterhin Wohnraum für Geflüchtete an. Dies gilt für das Jahr 2022 insbesondere für Menschen aus der Ukraine, die ihre Heimat verlassen mussten, um dem Krieg zu entfliehen. Ihnen stellen wir möglichst schnell und unbürokratisch Wohnungen zur Verfügung und unterstützen durch weitere Maßnahmen wie beispielsweise Möbelspenden (siehe → **Direkte und schnelle Hilfe für die Ankunft in Deutschland**). Rund jede zehnte Neuvermietung im Jahr 2022 haben wir mit ukrainischen Staatsbürgerinnen und Staatsbürgern abgeschlossen. In Berlin kooperiert Deutsche Wohnen u. a. mit dem Verein Gemeinsam Vielfalt leben e. V., einem Trägerverein der Jugendhilfe, um der besonders schutzwürdigen Zielgruppe der unbegleiteten Minderjährigen zu helfen. So konnten bereits sehr frühzeitig Wohngemeinschaften eingerichtet werden, um den Minderjährigen Kontakt- und Ankommensräume zu schaffen. Dies ist eine professionelle Partnerschaft, die sich ausgezahlt hat: Auch ein Dreivierteljahr später wohnen die bereits im Mai 2022 angekommenen Jugendlichen weiter in den Wohngruppen.

Wirksame Hilfe bei Obdachlosigkeit durch

Housing-first-Ansatz

Geflüchtete mit Wohnraum und Möbelspenden unterstützt

Partnerschaften für Wohnraum

Aber nicht nur die besonders Schutzbedürftigen spielen für uns eine Rolle, wenn es um die Bereitstellung von Wohnraum für bestimmte Zielgruppen geht. Um einen Beitrag zur Unterstützung der Verkehrswende und zur Stabilität einer wesentlichen Infrastrukturkomponente des Landes zu leisten, kooperiert Vonovia mit der Deutschen Bahn. Bahnbedienstete können bevorzugt Wohnungen von uns mieten. Wir wollen damit z. B. Zugbegleitern, Lokführern und Technikern des Unternehmens die Möglichkeit geben, bezahlbaren und ansprechenden Wohnraum in der Nähe ihrer Einsatzstellen zu finden. Im Rahmen der Kooperation konnten wir bereits über 630 Mietverträge in unterschiedlichen, meist großen Städten vereinbaren – mehr als 100 davon in Berlin.

Bedarfsgerechtes Wohnen und demografischer Wandel

GRI 3-3

Unser Ansatz

Prognosen zufolge wird der Bedarf an altersgerechten Wohnungen das bestehende Angebot in Deutschland bis zum Jahr 2035 um rund zwei Millionen übersteigen. Vor dem Hintergrund einer älter werdenden Gesellschaft ist es uns ein Anliegen, Menschen möglichst lange ein selbstbestimmtes Leben in den eigenen vier Wänden zu ermöglichen. Selbstbestimmung und Autonomie sind wichtige Treiber für ein zufriedenes Leben – auch und gerade im Alter.

Den damit verbundenen Bedarfen wollen wir mit unserem Wohnungsangebot entsprechen. Sollten irgendwann die räumlichen Gegebenheiten ein eigenständiges Leben nicht mehr ermöglichen, ist es uns wichtig, dass weiterführende Pflegeangebote niedrigschwellig zur Verfügung stehen. Diese Logik unterstreicht einmal mehr die Wichtigkeit unseres quartiersbezogenen Handlungsansatzes. Denn bedarfsgerechtes Wohnen definiert sich nicht nur durch das Nicht-Vorhandensein von Barrieren, sondern nimmt auch die alltäglichen Bedarfe der Mieter sowie das weitere soziale Umfeld in den Blick.

Mit der Ausrichtung auf einen bedarfsgerechten Aus- und Umbau stellen wir uns auf den demografischen Wandel ein, um auch unsere Mieterschaft im höheren Alter mit adäquatem und bezahlbarem Wohnraum zu versorgen. Hier prüfen wir stets auch die Möglichkeit der Teilmodernisierung, um Kosten und eventuelle Einschränkungen gering zu halten. Gerade bei Neuvermietungen bietet sich uns ein gutes zeitliches Fenster, um entsprechende Umbaumaßnahmen vorzunehmen.

In Österreich werden alle Neubauten so konstruiert, dass sie auch später noch bedarfsgerecht angepasst werden können. Dabei richten wir uns nach den jeweiligen Bauordnungen bzw. OIB-Richtlinien sowie weiteren Normen als Planungsgrundlagen für barrierefreien bzw. behindertengerechten Neubau.

Darüber hinaus erweitern wir fortlaufend unser Angebot an sozialen Dienstleistungen und Kooperationen bzw. unsere Investitionen in die sozialen Infrastrukturen unserer Quartiere, um den Bedürfnissen unserer Mieter gerecht zu werden.

Organisatorische Verankerung

Die Verantwortung für die Programme zum altersgerechten Wohnen liegt beim Chief Rental Officer (CRO). Die Ausgestaltung des Umbaumaßnahmenprogramms wird zentral

PROJEKT

Direkte und schnelle Hilfe für die Ankunft in Deutschland

Die Solidarität unserer Politik, Wirtschaft und Gesellschaft war selten so gefragt wie im Kontext des russischen Angriffskriegs gegen die Ukraine und deren Bevölkerung. Als größtes europäisches Immobilienunternehmen ist es uns wichtig, zu helfen, wo Hilfe unmittelbar gefragt ist – z. B. dort, wo Geflüchtete ankommen und eine sichere Bleibe brauchen. So stellten wir 2022 unbürokratisch und schnell v. a. eines bereit: Wohnraum. Dafür nutzten wir im Verbund mit anderen Wohnungsunternehmen das Instrument der Wohnraumkarte, das sich schon im Rahmen der Fluchtbewegung 2015/2016 bewährt hat. Über eine gemeinsame Plattform werden den Kommunen leerstehende Wohnungen speziell für geflüchtete Familien angeboten.

Durch eine umfangreiche Möbelspende wurde eine im Aufbau befindliche Unterkunft für bis zu 300 Geflüchtete auf dem Kasernengelände in Bernau ausgestattet.

Daneben unterstützen wir Hilfsorganisationen mit unseren Ressourcen und Kompetenzen. In diesem Kontext hat Deutsche Wohnen mit #wirhelfen schnell und effektiv eine Social-Media-Hilfskampagne auf den Weg gebracht. Neben einer 10.000-Euro-Spende an den Verein „Die Arche“ Kinderstiftung, der weltweit – auch in der Ukraine – Lebensgemeinschaften für Menschen mit und ohne Behinderungen unterhält, wurden beispielsweise Möbelspenden bis nach Lviv gebracht. Außerdem half die Kampagne der ukrainischen Designerin Ewa Herzog dabei, eine Berliner Wohngemeinschaft von ukrainischen Geflüchteten mit dringend benötigtem Mobiliar zu versorgen. Daneben konnte Deutsche Wohnen seit Mai 2022 unter dem Schirm der #wirhelfen-Aktion insgesamt 140 Wohnungen zur Verfügung stellen.

Deutsche Wohnen #wirhelfen-Kampagne in Zahlen

> 12 Organisationen unterstützt
> 800 Stunden Freiwilligenarbeit geleistet
> 180 Mitarbeitende einbezogen
> 3.000 Hilfstaschen mit Verpflegungs- und Hygieneartikeln gepackt
> 200 Schultüten mit Schreibmaterial und Süßigkeiten gefüllt

3.000

Hilfstaschen mit Verpflegungs- und Hygieneartikeln gepackt

unterstützt und über die Regionen umgesetzt. Veränderungen am baulichen Zustand werden in der Regel durch den Technischen Service vorgenommen.

In Österreich erfolgen bedarfsgerechte Sanierungen und Umbauten in enger Abstimmung zwischen der technischen Immobilienverwaltung und dem Regionalmanagement/ Asset-Management. Im Development werden schon im Vorfeld die Lage und die projektspezifische Definition des zu realisierenden Wohnungsmix und seiner Ausstattung bestimmt.

Ziele und Maßnahmen

Wir möchten, dass unsere Mieter möglichst lange sicher, gesund und selbstbestimmt in ihren Wohnungen leben können. Sollten irgendwann die räumlichen Gegebenheiten ein eigenständiges Leben nicht mehr ermöglichen, ist es wichtig, dass weiterführende Pflegeangebote niedrigschwellig zur Verfügung stehen.

Barrierearme (Teil-)Modernisierung

Grundsätzlich verfolgen wir daher das Ziel, jedes Jahr in rund 30 % der neuvermieteten Wohnungen Modernisierungen vorzunehmen, die den Ansprüchen einer älter werdenden Gesellschaft gerecht werden. Dazu prüfen wir Bestandsgebäude auf ihre Potenziale zum Barriereabbau. Wir gehen zumeist in Form von Teilmodernisierungen vor, wodurch wir das Produkt bezahlbar halten. Im Anschluss können wir Wohnungen Stück für Stück, idealerweise den Lebensphasen unserer Kunden entsprechend, bedarfsgerecht nachrüsten.

Den Neubau von Wohnungen planen wir bereits in hohem Maße barrierefrei bzw. rollstuhlgerecht und achten zudem auf Möglichkeiten zur Anpassung von Wohnungsgrößen. Bedeutsamer ist jedoch der niedrigschwellige Aus- und Umbau von Wohnungen für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen. Eine vollständige Barrierefreiheit nach DIN 18040-2 ist dabei in den seltensten Fällen notwendig. Vielmehr reichen oftmals schon wenige Maßnahmen, wie z. B. rutschfeste Böden oder bodengleiche Duschen, um den Wohnkomfort im Alter deutlich zu erhöhen.

Rund 10.000 Wohnungen

in Deutschland barrierearm (teil-)modernisiert (rund 1/3 der Neuvermietungen)

NICHTFINANZIELLE STEUERUNGSKENNZAHL

32,4 %

Anteil barrierearm (teil-) modernisierter Wohnungen

an Neuvermietungen in Deutschland

2022 konnten rund 10.100 Wohnungen barrierearm – und somit altersgerecht – (teil-)modernisiert werden. Das ist im Berichtsjahr fast ein Drittel aller Neuvermietungen in Deutschland.

Aufgrund der eingeschränkten Investitionsmöglichkeiten können wir für das Jahr 2023 allerdings nur von einem Anteil barrierearm (teil-)modernisierter Wohnungen von rund 10 % der Neuvermietungen ausgehen. Wir planen aber, diesen Anteil baldmöglichst wieder auf das angestammte Niveau zurückzuführen. Ab 2023 hat sich Deutsche Wohnen mit ihren Beständen dem Programm zur barrierearmen (Teil-) Modernisierung angeschlossen.

Ergänzend zu den baulichen Maßnahmen spielt auch die soziale Infrastruktur im Quartier eine wichtige Rolle. Deshalb setzen wir neben den senioren- und behindertengerechten baulichen Ausbauten auch Investitionen in alternative Wohnformen mit weiterführenden Betreuungsangeboten um (siehe → **Quartiersentwicklung und Beitrag zur Infrastruktur**). Dazu zählen in Zusammenarbeit mit sozialen Trägern und Dienstleistern auch Betreuungs- und Unterstützungsangebote für ältere Mieter. Beispiele hierfür sind spezielle Demenz-Wohngemeinschaften oder die Einrichtung von Quartierstreffs.

Pflege und betreutes Wohnen

Durch den Zusammenschluss mit Deutsche Wohnen gehören nun auch 72 Pflegeimmobilien mit insgesamt rund 9.540 Pflegeplätzen zum Vonovia Konzern. Ähnlich wie im Vermietungsgeschäft fokussieren wir uns im Pflegesegment auf Städte und Regionen mit positiven Entwicklungsprognosen, da hier der Bedarf an pflegerischen und betreuenden Angeboten (vollstationäre Pflege sowie betreute Wohnformen in Verbindung mit ambulanten und teilstationären Pflegeformen) besonders hoch ist. Dabei achten wir insbesondere auf hochwertige Immobilien sowie eine hohe Qualität von Pflege, Betreuung und Service.

Rund 9.500 Pflegeplätze

in 72 Pflegeimmobilien deutschlandweit

Das für Vonovia neue, separat berichtete Segment Pflege setzt sich aus den Geschäftssegmenten Pflegebetriebe und Pflegeimmobilien von Deutsche Wohnen zusammen. In diesem Segment haben wir zum 31. Dezember 2022 insgesamt 3.798 Mitarbeitende im Pflegedienst oder der Einrichtungsleitung beschäftigt. Das operative Pflegegeschäft läuft auf einer eigenständigen System- und Prozesslandschaft. Unter den Marken KATHARINENHOF und PFLEGEN & WOHNEN HAMBURG werden 39 Senioren- und Pflegeeinrichtungen bewirtschaftet (ca. 5.240 Plätze), von denen sich 38 im Eigentum von Deutsche Wohnen befinden. Hinzu kommen 33 Pflegeimmobilien (ca. 4.300 Plätze), die von anderen Trägern bewirtschaftet werden.

Die Einrichtungen bieten vollstationäre Pflege mit dem Ziel, eine aktive Lebensweise und die Eigenständigkeit der Bewohner im größtmöglichen Umfang zu erhalten. Das Nachfrageumfeld war im Geschäftsjahr weiterhin auf hohem Niveau stabil. Daneben werden im Rahmen des betreuten Wohnens zusätzlich seniorengerechte Dienstleistungen angeboten. Mit dem Segment Pflege leistet Deutsche Wohnen einen positiven Beitrag zur Lösung der Herausforderungen des demografischen Wandels.

Instandhaltung für Sicherheit und Gesundheit

GRI 416-1

Unsere Mieter sollen sich bei uns wohlfühlen sowie gesund, sicher und lange bei uns wohnen. Deshalb ist es der Anspruch von Vonovia, den Bestand effizient zu verwalten und ihn für die Kunden optimal und lebenswert zu gestalten. Dem Erhalt der Bausubstanz sowie der Sicherstellung der Qualität des Wohnraums messen wir vor diesem Hintergrund eine hohe Bedeutung zu.

Unter Instandhaltung verstehen wir alle regelmäßig getätigten und langfristig geplanten wirtschaftlichen Aufwendungen zur Bewahrung der Gebäudesubstanz. Diese werden nicht auf die Miete umgelegt. Mehr Informationen finden Sie im Geschäftsbericht 2022 unter **Erörterung der Ertragslage nach Segmenten**.

Investitionen in Instandhaltung

in Mio. €	2021	2022	Veränderung in %
Aufwendungen für Instandhaltung	374,5	443,6	18,5
Substanzwahrende Investitionen	378,8	412,6	8,9
Gesamtsumme Instandhaltungsleistungen	**753,3**	**856,2**	**13,7**
Instandhaltungsintensität (€/m²)	26,17	24,80	-5,2

Sicherheit & Gesundheit

Die Sicherheit und Gesundheit unserer Mieter sind uns wichtige Anliegen. Hier achten wir besonders streng auf die Risikovermeidung. Sicherheit und Gesundheit spielen auch für das persönliche Wohlbefinden der Kunden eine wesentliche Rolle. Dabei ist nicht zuletzt das subjektive Sicherheitsempfinden entscheidend.

In unseren Beständen achten wir darauf, sogenannte „Angsträume" – bspw. unbeleuchtete Parkflächen oder Gehwege – zu beseitigen und ausreichend Beleuchtung auf Wegen, Stellplätzen, Eingangsbereichen und Fluren sicherzustellen. Wir bieten darüber hinaus Sicherheitslösungen zur Verbesserung des Einbruchschutzes über sogenannte Panzerriegel oder sicherere Wohnungstüren an.

Wir reduzieren Gefährdungsrisiken dauerhaft durch das strikte Einhalten aller Vorgaben zur Verkehrssicherungspflicht und zum Brandschutz sowie zur Vermeidung und Bekämpfung von Schimmelbildung und Befall durch Legionellen. Dazu gehören z. B. Maßnahmen wie die Erstellung von Brandschutzkonzepten, Bestandsbegehungen, regelmäßige Kontrollen der Gebäudesicherheit unter Berücksichtigung der baurechtlichen Vorschriften, die Prüfung auf eventuelle Gefahrenstoffe sowie die Einbindung von Fachplanern zur Optimierung von baulichen Maßnahmen im Bestand oder die Vermeidung und Bekämpfung von Schimmelbildung, etwa über die Bereitstellung von Informationen zum richtigen Lüften, aber auch durch schnelles Reagieren im Gefährdungsfall.

Das von uns verbaute Material wählen wir sorgfältig und nach modernen Standards aus. Das bedeutet, dass wir in Wohnungen ausschließlich gesundheitlich unbedenkliche Materialien verwenden und streng darauf achten, Schimmelbildung zu vermeiden. Wird dennoch in einer Wohnung Schimmel festgestellt, wird direkt die Schimmelbeseitigung und die Einleitung von Präventionsmaßnahmen über den Technischen Service initiiert.

Welche Materialien standardmäßig bei Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen in unseren Objekten verbaut werden, schreiben wir in unserem Produkthandbuch fest. Dabei gelten für die Materialauswahl klare Spezifikations- und strenge Qualitätsvorgaben. Von unseren Nachunternehmern erwarten wir die vollständige Einhaltung unserer Produktvorgaben, sodass wir bei allen Maßnahmen die gleiche Qualität sicherstellen können. Durch die zentralen Vorgaben aus dem Produkthandbuch können wir auch schnell auf gesetzliche Änderungen reagieren und entsprechend Anpassungen vornehmen (siehe → **Nachhaltige Materialien und Produkte**).

Im Wohnumfeld sorgen wir für die Instandhaltung und Verbesserung der baulichen Einrichtungen – z. B. durch die Reparatur und Erneuerung von Spielgeräten auf Spielplätzen, durch regelmäßige Begehungen des Freiflächenbestands sowie durch die fachlich korrekte und abgesicherte Durchführung von Baumpflegearbeiten (siehe → **Kennzahlen Bestandssicherheit**). Bei der Identifizierung von Mängeln oder Risiken leiten wir sofortige Maßnahmen ein, um Unfälle auf den Freiflächen zu verhindern.

Verminderung von Lärmbelästigung

Lärm in unseren Quartieren kann die unterschiedlichsten Hintergründe haben. Welche das auch immer sind – Lärm beeinträchtigt immer das Wohlbefinden unserer Mieter. Wir wollen ihnen ein möglichst lärmfreies Wohnen ermöglichen, bspw. durch den Einbau schallisolierter Fenster an verkehrsreichen Straßen.

Häufig erfolgen Geräuschbeschwerden aufgrund von Lärm durch andere Mieter. Vonovia übernimmt in diesen Situationen die Rolle der Vermittlerin und versucht, zwischen den Parteien eine einvernehmliche Lösung zu finden. Hausordnungen in verschiedenen Sprachen sollen dazu beitragen, Konsens über die Grundlagen eines guten Zusammenlebens herzustellen.

Bei Bauarbeiten lässt sich Lärm nicht vermeiden. Über frühzeitige Bekanntmachungen auf Mieterversammlungen und in Sprechstunden sowie über Mieterfeste vor Ort versuchen wir, Verständnis bei den Bewohnern zu wecken (siehe → **Mieterdialog und Partizipation**). Wir sind bestrebt, die Beeinträchtigungen so gering wie möglich zu halten, wenn bspw. bei Gebäudeaufstockungen die Wohnungen im Gebäude weiterhin genutzt werden.

Die modulare Bauweise bietet für Bauprojekte im Hinblick auf Lärm- und Schmutzbelastungen einen guten Ansatz – können wir damit die Bauzeiten doch sehr kurz halten, da die vorgefertigten Wohnungsmodule nur noch durch Monteure zusammengesetzt und durch den Innenausbau finalisiert werden müssen.

Kundenzufriedenheit und Servicequalität

GRI 3-3

Unser Ansatz

Die Zufriedenheit der Kunden bestimmt den Erfolg eines Unternehmens maßgeblich. Für uns ist sie v. a. damit verbunden, ob sich unsere Mieter in ihren Wohnungen und ihrem Quartier wohl- und von uns als ihrem Vermieter fair behandelt fühlen. Dabei spielen die Qualität der Kundenbetreuung und der Serviceleistungen eine zentrale Rolle. Unsere Erfahrung zeigt, dass v. a. Erreichbarkeit, Schnelligkeit und Transparenz im Service für Kunden ausschlaggebend sind, um Zufriedenheit zu erreichen.

Unser zentraler, mehrsprachig (für Telefonie) aufgestellter Kundenservice fungiert als primärer Ansprechpartner, während sich unsere Objektbetreuer und Handwerker um die Anliegen unserer Mieter vor Ort kümmern. So stellen wir einen schnellen und zuverlässigen Service sicher und stärken die Akzeptanz unserer Maßnahmen. Wir betreiben eigene Kundenservicecenter in Essen und Dresden und seit Januar 2023 auch in Berlin. Damit tragen wir dem Zusammenschluss mit Deutsche Wohnen – und dem damit verbundenen Zuwachs an Kunden – Rechnung. Ziel ist es, dasselbe Qualitätsniveau für das gesamte Portfolio in Deutschland gewährleisten zu können. Über 1.100 Mitarbeitende sind über eine Vielzahl an Kanälen für unsere Kunden erreichbar.

Thematisch befasst sich unser Kundenservice mit einer breiten Palette von Anliegen: V. a. werden alltägliche Fragen rund um Mietverträge, Zahlungsschwierigkeiten und Heiz- und Betriebskostenabrechnungen bearbeitet. Das Angebot umfasst aber auch zahlreiche ergänzende Aktionen und Tipps zur Unterstützung unserer Kunden.

Ergänzend dazu erfassen wir über regelmäßige Befragungen die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden. Den damit verbundenen Customer Satisfaction Index (CSI) haben wir 2020 als eine von sechs nichtfinanziellen Steuerungskennzahlen in den Nachhaltigkeits-Performance-Index übernommen. Dieser fließt in die Vergütung unseres Vorstands und des Top-Managements ein.

Neben dem persönlichen Kontakt ist die Digitalisierung unserer Services für Kundenanliegen ein wichtiges Feld, um die Erreichbarkeit noch komfortabler, flexibler und schneller gestalten zu können. Daher bauen wir Self-Service-Funktionen wie unsere Mieter-Apps „Mein Vonovia“ und „DeuWo Digital“ weiter aus. Der Schutz der Daten und der Privatsphäre unserer Kunden hat dabei stets oberste Priorität, denn nur so können wir Vertrauen aufbauen. In diesem Sinne ist jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin von Vonovia dazu angehalten, aktiv zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und zur Erfüllung des Serviceversprechens beizutragen.

Organisatorische Verankerung

Die Verantwortung des Zentralen Kundenservice liegt bei Vonovia beim CRO. Die Kundenzufriedenheit ist strategisch dem Zentralen Kundenservice zugeordnet, betrifft jedoch alle operativen Fachbereiche mit Kundenkontakt und wird durch jeden einzelnen Vonovia Mitarbeiter sichergestellt. Die Ausgestaltung und Steuerung der Mieter-Apps obliegt ebenfalls dem Zentralen Kundenservice.

In Österreich liegt die Verantwortung für die Kundenzufriedenheit beim Qualitätsmanagement, das die Ergebnisse der Kundenbefragungen laufend an die Fachbereiche und die Geschäftsführung berichtet und Maßnahmen ableitet.

Ziele und Maßnahmen

Das Ziel von Vonovia ist die Steigerung der Kundenzufriedenheit durch die kontinuierliche Verbesserung von Leistungen und Produkten.

Kundenzufriedenheitsindex CSI

Die Kundenzufriedenheit wird über eine quartalsweise Kundenbefragung erhoben und drückt sich im Customer Satisfaction Index (CSI), dem Kundenzufriedenheitsindex, aus. Sie fließt als unmittelbare nichtfinanzielle Steuerungsgröße und Bestandteil des SPI in die Vorstandsvergütung ein. Die Befragung umfasst Aspekte wie Image, Loyalität und Gesamtzufriedenheit und wird von uns genutzt, um Rückmeldungen zur Kundenbetreuung, zu Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen, zum Wohngebäude und den Außenanlagen sowie zu notwendigen Reparaturen einzuholen. Die Ergebnisse werden dann von allen operativen Fachbereichen analysiert. Anhand des Kundenfeedbacks werden anschließend Maßnahmen abgeleitet, umgesetzt und überprüft, die die Servicequalität weiter verbessern.

Im Jahresvergleich konnten wir erneut im CSI für Vonovia ein Allzeithoch erreichen und damit das bislang beste Ergebnis aus dem Vorjahr noch einmal übertreffen. Ziel ist es, diese positive Entwicklung dauerhaft fortzusetzen. Auch die BUWOG in Österreich sowie Victoriahem in Schweden setzen auf regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen. Unter unseren Mietern von Victoriahem nimmt die Zufriedenheit laut der aktuellen Kundenbefragung, welche gemeinsam mit dem Partnerunternehmen AktivBo in Schweden durchgeführt wurde, weiter zu. Die deutliche Verbesserung unseres Service gegenüber dem Vorjahr hat dazu geführt, dass Victoriahem zum zweiten Mal in Folge mit der Auszeichnung „Kundkristallen“ für die größte Steigerung des Service-Index in der Kategorie der Immobilienunternehmen mit mehr als 11.000 Wohnungen in Schweden gewonnen hat.

Perspektivisch streben wir die Einführung eines einheitlichen CSI in Deutschland, Schweden und Österreich an, um die Ergebnisse der jeweiligen Befragungen miteinander vergleichen zu können. Für 2023 ist erstmals eine konsolidierte Erhebung über den CSI in Deutschland geplant, das heißt inklusive Deutsche Wohnen.

Kunden-zufriedenheit

in Deutchland auf Allzeithoch

In Österreich nutzen wir ebenfalls das Instrument der Kundenzufriedenheitsbefragung, das bei allen Neubauprojekten in Wien sowie alljährlich in 5–10 % des Bestands primär online angewendet wird. Die Ergebnisse werden direkt mit den Fachbereichen besprochen, um Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten. Die Umsetzung von Maßnahmen erfolgt immer mit einer Feedbackschleife sowie einem Bericht an die Geschäftsführung. Gegenüber unseren Kunden schaffen wir Transparenz bezüglich der Ergebnisse, z. B. durch Aushänge oder die Möglichkeit der persönlichen Ansprache unserer Quartiersmanager. Basierend auf dem Feedback unserer Kunden und anhand von Optimierungspotenzialen, die bei der Beschwerdebearbeitung identifiziert werden, entwickeln wir in Österreich zudem Trainings für Mitarbeitende, um ihre Kompetenzen im Umgang mit den Kunden zu erweitern.

NICHTFINANZIELLE STEUERUNGSKENNZAHL

+1,3 %

Customer Satisfaction Index

CSI (in Deutschland)

Auch in Schweden ist die Kundenzufriedenheit elementare Richtgröße aller Geschäftsprozesse. Ziel ist eine positive Entwicklung des CSI. Indikatoren wie die Leerstandsquote und die Mieterfluktuation unterstützen unsere diesbezüglichen Analysen.

Für das Erreichen unseres Kundenzufriedenheitsziels und um unseren Kunden einen transparenten und schnellen Service anbieten zu können, arbeiten wir kontinuierlich an der Verbesserung unseres Kundenservices. Dies beinhaltet u. a. den direkten Kontakt zu Mietern, den Ausbau der Self-Service-Funktionen im Dienste der Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit und in Österreich die Erweiterung der Webseite um kundenrelevante Themen sowie die Ausgestaltung der barrierefreien Kundenkommunikation.

Mieter-Apps

Um die Flexibilität und Schnelligkeit weiter zu erhöhen, treiben wir die Digitalisierung unserer Servicefunktionen voran. Wichtigster Kanal hierfür sind die Mieter-Apps, die bereits über eine halbe Million Downloads aufweisen können und von rund 180.000 Usern aktiv genutzt werden. Die 2021 neu implementierten Funktionen in der App, der digitale Mietvertrag und die digitale Wohnungssuche wurden gut angenommen. 2022 kam die Funktionalität um die Bereitstellung fernauslesbarer Verbrauchsdaten dazu. So können wir eine vollständige Customer Journey in den Mieter-Apps abbilden: Von der Wohnungssuche und der Vereinbarung von Besichtigungsterminen über die digitale Vertragsgestaltung bis zur Nebenkostenabrechnung und allen weiteren Bestandskundenthemen. Die Vonovia Kunden-App hat damit das – bislang parallel laufende – Kundenportal abgelöst. Dieses wurde zu Beginn des 4. Quartals 2022 abgeschaltet.

Mieter-App

löst Kundenportal ab.
Vollständige Customer Journey über Mieter-Apps

In Österreich planen wir für 2023 den Roll-out der BUWOG-Kunden-App. Die neue optimierte App bringt mit dem Aufbau eines nutzungszentrierten Bedienelements mehr Effizienz, schnellere Bearbeitungszeiten von Kundenanliegen sowie eine hochwertige Informationsarchitektur.

Unternehmenskultur und Mitarbeitende

GRI 2-24, 3-3, 405-1, 405-2, 406-1
UNGC Prinzip 3, Prinzip 6

Thematische Einordnung

Vonovia beschäftigt als größtes Wohnungsunternehmen Europas über 15.000 Mitarbeitende in Deutschland, Österreich und Schweden. In unserem dezentral organisierten Konzern sind die Kolleginnen und Kollegen in den Regionen und Quartieren, im Kundenservice und in der Verwaltung täglich für unsere vielfältige Mieterschaft da. Zu unserer strategischen Geschäftstätigkeit gehört als wesentliches Element auch die Präsenz vor Ort. Konkret bedeutet dies, dass zentrale Aufgaben in unserer Wertschöpfungskette – von Hausmeistertätigkeiten über die Grünflächenpflege bis zur Durchführung von Modernisierungsleistungen – größtenteils von eigenen Beschäftigten des Unternehmens ausgeführt werden. Auf diese Weise können wir unseren Mieterinnen und Mietern eine verlässliche Servicequalität bieten und die für uns erwachsenen Risiken des Fachkräftemangels – insbesondere im für unser Geschäft relevanten technischen und handwerklichen Bereich – besser überschauen und steuern.

Insbesondere der demografische Wandel hat spürbare Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt: Bis 2036 werden laut Mikrozensus ca. 30 % der noch 2021 erwerbsfähigen Bevölkerung das Renteneintrittsalter überschritten haben. Somit können wir Qualitätseinschränkungen unserer Leistungen nur abwenden, indem es uns gelingt, uns als attraktive Arbeitgeberin zu positionieren. Dies erreichen wir, indem wir motivierte Potenzialträgerinnen und -träger systematisch ansprechen und sie durch gezielte Maßnahmen für eine Tätigkeit bei Vonovia begeistern. Zugleich kommt uns als Ausbildungsbetrieb die Verantwortung zu, unseren Nachwuchs bestmöglich auf das bevorstehende Erwerbsleben vorzubereiten und für den Verbleib im Unternehmen zu begeistern.

Uns ist bewusst: Die eigenen Mitarbeitenden sind es, die unseren Erfolg als Unternehmen sichern, indem sie unsere kundenorientierten und exzellenten Dienstleistungen in ihrem persönlichen Arbeitsalltag erbringen. Dabei zeigt der aktuelle Trend auf dem Arbeitsmarkt und in den Unternehmen, dass die Lebenswirklichkeiten und Bedarfe von Mitarbeitenden immer stärker in den Fokus rücken. Wir als Vonovia müssen daher klare Antworten auf die Fragen bieten, wie es uns gelingen kann, unserer Belegschaft auch in Krisenzeiten ein Gefühl von Stabilität zu geben, den sich wandelnden Rahmenbedingungen gerecht zu werden und die langfristige Entwicklung unserer Beschäftigten im Unternehmen zu fördern. So sind eine dynamischer werdende Arbeitswelt, die zunehmende Bedeutung der Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf, aber auch der Wunsch nach einer persönlich erfüllenden wie den eigenen Qualifikationen entsprechenden Tätigkeit wichtige Kriterien, die insbesondere die zukünftigen Berufsanwärterinnen und – anwärter stärker denn je bei der Berufswahl beeinflussen.

Umso wichtiger ist es, auf der einen Seite einen möglichst breiten Pool an qualifizierten Bewerberinnen und Bewerbern anzusprechen und andererseits erfahrene Mitarbeitende bei uns im Unternehmen zu halten. Dabei spielen Themen wie die Work-Life-Balance, flexible Arbeitsbedingungen, beruf-

HIGHLIGHTS 2022

> Rund 2.100 Neueinstellungen

> Ausbildungsquote bei Vonovia in Deutschland überdurchschnittlich bei 5,2 %

> Programm zur außereuropäischen Fachkräfteanwerbung erfolgreich etabliert

> Aus- und Weiterbildungsangebote im Fokus des Personalmanagements

> Erneut kein Diskriminierungsvorfall im Jahr 2022

> Ausweitung von Sozial- und Zusatzleistungen für Mitarbeitende

> Belegschaften von Vonovia und Deutsche Wohnen weiter zusammengewachsen

liche und persönliche Entwicklungschancen und individuelle Arbeitgeberleistungen eine wachsende Rolle.

Eine weitere tragende Säule, die unsere Außenwirkung mitbestimmt, ist unsere Diversitätskompetenz. Wir sind überzeugt: Wenn wir den sozialen Zusammenhalt in unseren Quartieren fördern wollen, muss er auch bei uns selbst gelebte Praxis sein. In der Belegschaft von Vonovia laufen die Kompetenz und das Fachwissen von Mitarbeitenden aus über 80 Ländern zusammen – seit dem Zusammenschluss zusätzlich bereichert durch die Belegschaft von Deutsche Wohnen. Daraus erwächst eine Vielfalt aus verschiedenen Interessen, kulturellen, religiösen und sozioökonomischen Prägungen und Lebensentwürfen, die wir als große Chance und Stärke begreifen. Diese Chance zu erkennen und die Vielfalt als Stärke zu fördern, ist eine wichtige Aufgabe, der wir uns stellen. Kommen wir diesem Anspruch nicht überzeugend nach, riskieren wir unsere Reputation als zukunftsorientiertes Unternehmen.

Wir haben unsere **Attraktivität als Arbeitgeberin** sowie **Vielfalt und Chancengerechtigkeit** als wesentliche Themen identifiziert. Ergänzt werden diese durch die wichtigen Themen **Ausbildung und persönliche Entwicklung, Vergütung und flexible Arbeitsmodelle** sowie **Förderung von Gesundheit und Sicherheit**, denn auch sie zahlen auf unsere Attraktivität als Arbeitgeberin ein.

Attraktivität als Arbeitgeberin

GRI 3-3, 401-1, 401-3

Unser Ansatz

Attraktive und gute Arbeitsplätze entstehen aus einem Zusammenspiel von wertschätzender Unternehmenskultur, einer ganzheitlichen und vorausschauenden Personalplanung sowie der fortlaufenden Anpassung von Maßnahmen.

Grundsätzlich verfolgen wir daher eine Personalstrategie mit langfristigem Horizont: Gezieltes Recruiting wird begleitet durch kontinuierliche Aus- und Weiterbildung, die Förderung von Talenten und die Bindung von Mitarbeitenden durch umfangreiche Sozialleistungen und eine leistungsgerechte Vergütung. Entsprechend haben wir im Berichtsjahr unsere Personalstrategie mit Fokus auf diese drei zentralen Hebel konsequent weiterentwickelt.

Mit unserer Insourcing-Strategie bieten wir unseren Mieterinnen und Mietern ein hohes Maß an Qualität, Effizienz und Sicherheit: Zahlreiche Aufgaben, werden von unseren eigenen Mitarbeitenden erbracht; die Verwaltung und Organisation übernehmen unser Technischer Service (VTS) und der unternehmenseigene Wohnumfeldservice.

Unterschiedlichen Talenten, Kompetenzen und Bedarfen werden wir am besten durch eine differenzierte und individualisierte Form der Ansprache und Begleitung gerecht. Daher flankieren wir unsere Recruiting-Maßnahmen verstärkt mit gezielten Werbeformaten auf Social-Media-Kanälen und legen einen weiteren Fokus auf die Gestaltung von Weiterbildungskonzepten, die gezielt auf die individuellen Rollen, Stärken und Potenziale unserer Mitarbeitenden abgestimmt sind. So wollen wir eine enge Begleitung und Förderung unserer Mitarbeitenden auf jeder Stufe ihrer Laufbahn sicherstellen.

Unsere Attraktivität als Arbeitgeberin bemisst sich maßgeblich an der Zufriedenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Deshalb ist die Evaluation des Mitarbeiterzufriedenheitswerts seit dem Berichtsjahr 2021 ein wichtiger Baustein des Sustainability Performance Index (SPI) als wesentliche nichtfinanzielle Steuerungskennzahl des Konzerns.

All unsere HR-Prozesse und -Maßnahmen stehen dabei auf einem soliden Fundament: Für uns ist es selbstverständlich, internationale Arbeitsnormen und gesetzliche Vorschriften stets als Mindeststandard für unsere Arbeit zu begreifen. In einer neuen Fassung unserer Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte, die unser Vorstand Ende 2022 veröffentlicht hat, unterstreichen wir ausdrücklich die Relevanz weltweiter Menschenrechtsstandards. Die Erklärung gilt auch für unsere Tochterunternehmen. Zwangs- und Kinderarbeit werden von uns und allen unseren Partnern unter keinen Umständen geduldet (siehe → **Menschenrechtliche Sorgfalt und Lieferkette**). Auch achten wir die gesetzlichen Rahmenwerke in Deutschland, Österreich und Schweden und integrieren etwaige Änderungen in unsere Prozesse. Und nicht zuletzt stellt unser **Code of Conduct** eine klare Leitlinie für unsere Arbeit dar. Vonovia bekennt sich in allen Bereichen zu den Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO), insbesondere zu den Vereinigungsfreiheiten und -rechten. Es ist unser Anspruch, an all unseren Standorten sicherzustellen, dass geltende Gesetze z. B. zum individuellen und kollektiven Arbeitsrecht eingehalten werden. Dies bedeutet u. a., dass Mitbestimmung durch unsere Mitarbeitenden ermöglicht wird. In allen Geschäftsbereichen von Vonovia sichern wir einen vertrauensvollen und konstruktiven Austausch zwischen Management und Belegschaft, beispielsweise über Betriebsräte, zu. Daneben sind die Beschäftigten frei darin, sich gewerkschaftlich zu organisieren und ihre Vereinigungsfreiheit entsprechend den gesetzlichen Gegebenheiten selbst zu gestalten.

Organisatorische Verankerung

Der CEO verantwortet bei Vonovia die Personalarbeit, die als von verschiedenen Bereichen gemeinsam genutzte Dienstleistung (Shared Service) im Bereich Human Resources (HR)

PROJEKT

Vonovia und Deutsche Wohnen wachsen zusammen

Wohnungsbestände, Mitarbeitende, Arbeitsprozesse: Vonovia und Deutsche Wohnen wachsen zusammen und gehen seit dem 1. Januar 2023 offiziell gemeinsame Wege. Um das „Wir-Gefühl" der durch den Zusammenschluss rund 15.000 Kolleginnen und Kollegen starken Belegschaft schon im Vorfeld zu fördern, wurde im Berichtsjahr die „Zusammenwachsen"-Initiative gestartet. Im Mittelpunkt stand ein virtueller „Content Hub" mit zahlreichen informativ und vielseitig aufbereiteten Inhalten rund um das neue Miteinander und den Integrationsprozess, der 2023 formell abgeschlossen sein wird.

Ein Highlight der „Zusammenwachsen"-Initiative war der gemeinsame Vonovia Day im Bochumer „Vonovia Ruhrstadion". Am Freitag, den 23. September 2022 wurde dort nicht Fußball gespielt – stattdessen kamen die Kolleginnen und Kollegen aus drei Ländern und von insgesamt 70 Standorten in Deutschland, Österreich und Schweden „live und in Farbe" zusammen, um sich kennenzulernen und miteinander zu feiern. Krönender Abschluss dieses besonderen Tages war das Konzert der Fantastischen Vier, die im Stadion zur Höchstform aufliefen und allen ordentlich einheizten.

Der virtuelle „Content Hub" bot Unterstützung beim Integrationsprozess

Verschiedene digitale Formate trugen dazu bei, die Mitarbeitenden von Vonovia und Deutsche Wohnen beim Prozess der Integration zu begleiten. Im „Von Schrippen und Stullen"-Podcast wurden die für die Belegschaft relevanten Informationen zur Integration geliefert. In der Interview-Reihe „Fünf Fragen – Fünf Antworten" stellten die Teilprojektleiterinnen und -leiter aus beiden Unternehmen Aufgaben und Bereiche vor. Beim Technischen Service wurde das gegenseitige Kennenlernen von Projektleitenden in den Fokus genommen und schließlich gaben verschiedene Videos diverse spannende und alltagsnahe Einblicke in den gesamten Integrationsprozess.

Die Fantastischen Vier boten mit ihrem Konzert im Vonovia Ruhrstadion vielen Fans in der Belegschaft eine einzigartige Show.

zentral verankert ist. 2021 wurde der Shared-Service-Ansatz zu einem HR-Business-Partner-Modell transformiert, das stetig weiterentwickelt wird. Seit dem 1. Januar 2023 umfasst dies auch den Teilkonzern Deutsche Wohnen. In Österreich und Schweden existieren eigene HR-Bereiche. Österreich berichtet per Dotted Line an den Bereich HR in Deutschland, während Schweden in der Berichtslinie weiterhin nicht fest verankert ist. Das Monitoring und Reporting erfolgt hier bedarfsorientiert. Der Leiter des Bereichs HR tauscht sich regelmäßig mit dem CEO zu den Entwicklungen aus. Die Zielvorgaben und die Personalausrichtung werden gemeinsam mit dem Vorstand entwickelt und in die Organisation getragen. Die organisatorische Integration von Deutsche Wohnen ist mit Ausnahme der SYNVIA Gruppe sowie der Gesellschaften des Geschäftsfeldes Pflege und Betreutes Wohnen zum 1. Januar 2023 abgeschlossen (siehe **Pflege und betreutes Wohnen**).

NICHTFINANZIELLE STEUERUNGSKENNZAHL

-8

Prozentpunkte Rückgang der Mitarbeiter-zufriedenheit

Ziele und Maßnahmen

Das Berichtsjahr 2022 stand mit Blick auf unsere Prozesse im Handlungsfeld Unternehmenskultur und Mitarbeitende ganz im Zeichen des Integrationsprojektes und der damit verbundenen „ZusammenWachsen"-Initiative: Objektbestände, Arbeitsprozesse und Strukturen von Vonovia und Deutsche Wohnen wurden und werden im Gesamtkonzern miteinander vereint. Daneben verbinden sich auch unterschiedliche Arbeitskulturen, Abläufe und Sichtweisen zu einem neuen Ganzen. Dieser dynamische Prozess wurde im Berichtsjahr intensiv vorbereitet und wird 2023 weiter fortgesetzt. Unser Ziel ist es, eine gemeinsame vertrauensvolle und harmonische Basis der Zusammenarbeit zu schaffen und hinzugewonnenen Potenziale zu erkennen und zu fördern.

Auf beiden Seiten wurden im Rahmen der Integrations-Kampagne „ZusammenWachsen" verschiedene Team-Building-Maßnahmen umgesetzt, um die Unternehmenskulturen und die Beschäftigten unter einem Konzerndach zusammenzuführen. Prozessbegleitend hat Deutsche Wohnen für ihre Mitarbeitenden Weiterbildungsmaßnahmen, z. B. zum Umgang mit Veränderungen in Organisationen und Transformationsprozessen, durchgeführt. Flankiert wurden diese Maßnahmen von verschiedenen Formaten wie unserem „ZusammenWachsen"-Content-Hub mit vielseitigen und informativen Inhalten rund um den Integrationsprozess oder dem „Von Schrippen und Stullen"-Podcast mit Einblicken in die Unternehmenskulturen auf beiden Seiten und dem gemeinsamen Vonovia Day im Ruhrstadion für die gesamte Belegschaft (siehe → **Vonovia und Deutsche Wohnen wachsen zusammen**).

Mitarbeiterzufriedenheit

Nach unserer umfassenden Zufriedenheitsabfrage 2021 haben wir unserer Belegschaft im Rahmen einer konzernweiten Zwischenerhebung auch im Geschäftsjahr 2022 die Möglichkeit gegeben, Vonovia als Arbeitgeberin zu bewerten. Anders als in den Vorjahren haben wir den Mitarbeitenden im aktuellen Jahr lediglich eine übergreifende Frage gestellt, deren Beantwortung Aufschluss über die allgemeine Zufriedenheit mit dem jeweiligen Arbeitsplatz geben sollte. Nach der Vorjahres-Steigerung beim Zufriedenheitswert verzeichneten wir dabei erstmals einen Rückgang um 8 Prozentpunkte. Unser Ziel ist es daher, die richtigen Maßnahmen zu ergreifen, um wieder zum Vorjahresniveau zurückzukehren. An diesem Ziel halten wir unvermindert fest. Bis 2021 hat Deutsche Wohnen Befragungen zur Messung der Mitarbeitendenzufriedenheit im eigenen Konzernverbund durchgeführt. Aufgrund des laufenden Integrationsprojektes wurde die Befragung im Berichtsjahr ausgesetzt. Für die Zeit nach Abschluss des Integrationsprozesses ist eine Abfrage der Mitarbeitendenzufriedenheit unter Einbeziehung der Kolleginnen und Kollegen von Deutsche Wohnen geplant. In Österreich stieg der sogenannte Trust Index um 15 Prozentpunkte im Vergleich zur Befragung im Jahr 2019, dies führte zu einer erfolgreichen Zertifizierung im Jahr 2021. Mit der zusätzlichen erstmaligen Teilnahme am „Cultural Audit" im Jahr 2022 zählt die BUWOG nun offiziell zu den 40 besten Arbeitgebern Österreichs.

Recruiting

Wir wollen qualifizierte und motivierte Talente finden und für die Arbeit bei Vonovia begeistern, insbesondere für das Handwerk und den technischen Bereich. Im Recruiting setzen wir daher auf ein Maßnahmenbündel, das sich aus der Weiterentwicklung des Bewerbungs- und Einstellungsprozesses, der Anwerbung von Fachkräften aus dem Ausland und der Optimierung unserer Ausbildungs- und Weiterqualifizierungskonzepte für technische Fach- und Hilfskräfte zusammensetzt. Unsere ebenfalls im Jahr 2021 aufgenommene Initiative zur Anwerbung von Fachkräften für die Bereiche Elektroinstallation sowie Gartenlandschaftsbau aus Kolumbien in Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für

PROJEKT

Verstärkung aus Kolumbien: 17 Fachkräfte im Alter zwischen 21 und 35 Jahren bereichern seit Herbst 2022 die Teams von Vonovia in den Bereichen Elektronik und Gartenbau.

Teamzuwachs aus Kolumbien

Um dem akuten Fachkräftemangel zu begegnen, hat Vonovia im Rahmen des Projekts „TEAM“ der Bundesagentur für Arbeit 17 Fachkräfte in Kolumbien angeworben. Gesucht wurden ausschließlich Kolleginnen und Kollegen aus Berufen, in denen in Deutschland ein Engpass und in Kolumbien ein Überschuss besteht. So sieht es das Fachkräfteeinwanderungsgesetz vor, das Rekrutierungsmaßnahmen wie diese ermöglicht. Vonovia ist bundesweit eines der ersten Unternehmen, welches diese Chance aktiv nutzt, um außerhalb der EU qualifiziertes Personal für sich zu gewinnen.

Der Einstellung ging ein umfangreicher, von der kolumbianischen Arbeitsagentur unterstützter Rekrutierungs- und Qualifizierungsprozess voraus. Nach rund 400 eingegangenen Bewerbungen und ca. 90 virtuellen Bewerbungsgesprächen fiel die Wahl auf 17 hochmotivierte Kräfte. Zunächst besuchten alle einen Deutsch-Sprachkurs in Bogotá und absolvierten erfolgreich ihre Sprachprüfung.

Im Frühherbst 2022 war es schließlich soweit und die neuen Fachkräfte wurden am Standort Hannover von Vonovia in Empfang genommen. Die 15 Männer und zwei Frauen wurden in ihre Teams in Kiel, Lübeck und Berlin aufgenommen. Dort bringen sie ihre Fachkompetenz sowie ihre interkulturellen Erfahrungen und Hintergründe mit ein, während sie weiterhin berufsbegleitende Kurse in Anspruch nehmen. Nach zwölf bis 18 Monaten qualifizierter Beschäftigung und einem erfolgreichen Anerkennungsverfahren ihrer Ausbildung sollen die neuen Kolleginnen und Kollegen in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis übernommen werden. Eine Lösung, von der alle Seiten profitieren.

„Wir können jede gute Fachkraft gebrauchen und freuen uns über den Zuwachs aus Kolumbien.“

Konstantina Kanellopoulos, Generalbevollmächtigte des Bereichs Value Add (Vonovia)

Arbeit führte 17 Fachkräfte zunächst in eine vorübergehende Beschäftigung an mehreren Standorten mit Aussicht auf eine Festanstellung nach erfolgter Anerkennung ihrer Abschlüsse. Ein zweiter Durchlauf der Initiative wurde bereits angestoßen. Das Verfahren ist ein Baustein unserer Recruiting-Strategie, den wir in Zukunft weiter ausbauen möchten (siehe → **Teamzuwachs aus Kolumbien**).

Rund 2.100

Neueinstellungen im Berichtsjahr, trotz und während Corona

Darüber hinaus haben wir gezielte Stellenanzeigen und Image-Kampagnen über verschiedene Kanäle wie Rundfunk oder Social Media geschaltet und unsere Recruiting-Initiative **„Hand aufs Werk“** im Berichtsjahr ausgeweitet. Unsere österreichische Tochter BUWOG hat nach der vorherigen Überarbeitung ihres Employer-Branding-Konzepts im aktuellen Berichtsjahr den dritten Platz beim unabhängigen Branchenranking der „Best Recruiters“ erreicht. Unsere schwedische Unternehmenstochter Victoriahem setzt verstärkt auf lokale Recruiting-Maßnahmen, u. a. in Schulen und Quartieren: z. B. mit dem „Miljövärds“-Programm mit Umweltfokus sowie dem Programm zur Vermittlung von Sommerjobs an Jugendliche. So konnten im Berichtsjahr rund 700 junge Menschen (davon 60 direkt bei Victoriahem im Projekt in Eskilstuna) in ein Arbeitsverhältnis vermittelt werden (siehe → **Nachwuchsgewinnung: 700 Sommerjobs in Schweden**). Vonovia plant für 2023 eine Überarbeitung der Employer-Branding-Strategie und damit verbundene weitere Recruiting- und Personalmarketing-Maßnahmen.

>90 %

der Vonovia Mitarbeitenden verfügen über einen unbefristeten Arbeitsvertrag

Im Geschäftsjahr 2022 konnten wir – trotz und während der Pandemie – insgesamt rund 2.100 Einstellungen verzeichnen. Der größte Teil unserer Belegschaft – über 90 % – verfügt über einen unbefristeten Arbeitsvertrag. Wir verlagern Arbeitsplätze nicht ins Ausland und stellen nur in Ausnahmefällen Beschäftigte im Leiharbeitsverhältnis an. Darüber hinaus verzichten wir vollständig auf den Einsatz nicht regulärer Beschäftigungsverhältnisse wie Saisonarbeiter oder Scheinselbstständige. Auch von den im Vorjahr geschlossenen Betriebsvereinbarungen zu Betriebsferien und zur Kurzarbeit mussten wir im Jahr 2022 weiterhin keinen Gebrauch machen.

Ausbildung und persönliche Entwicklung

GRI 404-1

Die Ausbildung spielt für die künftige Besetzung unserer Stellen eine wichtige Rolle. Daher ist es unser Ziel, die Zahl der eigenen Auszubildenden weiter zu erhöhen. 2022 konnten wir – mit einer Steigerung von 561 im Jahr 2021 auf 617 Auszubildende im Berichtsjahr – einen neuen Höchstwert verzeichnen. Durch den Zusammenschluss mit Deutsche Wohnen ist der Standort Berlin auch für die Ausbildung in den Fokus gerückt. Daher planen wir mit Ausblick auf das Jahr 2023 ein neues Ausbildungszentrum für Handwerksberufe. In Österreich haben wir die Lehrlingsausbildung 2021 neu implementiert. So sind im Berichtsjahr derzeit fünf Lehrlinge in Ausbildung, vier davon bereits im dritten Lehrjahr. Ergänzend ist auch ein Trainee-Programm bei der BUWOG angelaufen, im Rahmen dessen beide Trainees nach erfolgreichem Abschluss mit Beginn des Jahres 2023 in ein festes Arbeitsverhältnis übernommen wurden.

617 Auszubildende

im Berichtsjahr

Als bundesweit agierendes Ausbildungsunternehmen kommt Vonovia der Verantwortung nach, junge Menschen für ihre künftige Berufslaufbahn zu qualifizieren – und das mit großem Erfolg. So wurden gleich drei Vonovia-Absolventinnen im November 2022 von der IHK Mittleres Ruhrgebiet aufgrund ihrer herausragenden Leistungen zu „Stars der Ausbildung“ im kaufmännischen Bereich gekürt.

Ein breites Spektrum von Formaten zielt darauf ab, optimale Ausbildungsbedingungen zu schaffen. Dazu zählt unser Patenmodell zur individuellen Begleitung unserer Neuzugänge. Daneben veranstalten wir diverse Azubi-Events. Im Berichtsjahr fand unter Mitwirkung unseres CRO ein gemeinsames Event mit mehr als 160 kaufmännischen Auszubildenden und dual Studierenden aus dem ersten bis dritten Ausbildungsjahr bei Vonovia, Deutsche Wohnen und der österreichischen BUWOG zum Start des neuen Ausbildungsjahres im Vonovia Ruhrstadion statt.

Neben der Rekrutierung neuer Fachkräfte und der Ausbildung ist die persönliche und berufliche Weiterentwicklung unserer Mitarbeitenden der dritte wesentliche Hebel unserer Personalstrategie. Vonovia hat das Ziel, sich als Unternehmen stetig von innen heraus zu verbessern und vorhandene Potenziale zu erkennen und individuell zu fördern. Ferner ist

PROJEKT

Nachwuchs-gewinnung: 700 Sommerjobs in Schweden

Der 20-jährige Alan kam für einen Ferienjob zu Victoriahem und hat dort inzwischen eine Projektstelle als Objektbetreuer.

Mit ihrem Sommerjob-Projekt schafft unsere schwedische Tochtergesellschaft Victoriahem echten sozialen Mehrwert vor Ort, der sich längerfristig positiv auf die Quartiere, die Lebenssituationen von jungen Mieterinnen und Mietern und auf die Gewinnung potenzieller Nachwuchskräfte auswirkt.

Victoriahem gibt jungen Menschen aus ihren Bestandsquartieren wie z. B. Eskilstuna die Möglichkeit, mit einer Tätigkeit über die Sommermonate hinweg in die Immobilienbranche hineinzuschnuppern und wertvolle Arbeitserfahrung zu sammeln. Die Jugendlichen werden gezielt in ihren Quartieren vor Ort rekrutiert, um Aufgaben in der Verwaltung oder bei gemeinsamen Projekten mit Gemeinden und anderen Immobilieneigentümern zu übernehmen. Je nach Standort absolvieren die Jugendlichen dann drei bis vier Arbeitswochen. Zum Programm gehört auch immer mindestens einen Schulungstag zu gesellschaftlichen Themen – in Esklistuna gibt es sogar eine ganze Einführungswoche. Dabei geht es darum, zentrales Grundwissen zu vermitteln, verschiedene Aufgaben zu planen und Verantwortlichkeiten abzustimmen. Dazu gehören auch Treffen mit der örtlichen Polizei, Feuerwehr oder eine Einführung in die Handhabung verschiedener Werkzeuge und das Aufstellen von allgemeinen Regeln für den Arbeitseinsatz.

In Eskilstuna konnten in diesem Jahr 60 Jugendliche direkt bei Victoriahem beschäftigt werden. Ziel ist es, jeden Sommer Arbeitsplätze für mindestens 700 junge Menschen zu schaffen. Zudem wurden die bisherigen Angebote im Berichtsjahr erweitert: Neue und spannende Aufgaben für Sommerjobber gibt es jetzt auch in den Bereichen Umwelt und Nachhaltigkeit sowie Rechte, Pflichten und Verantwortlichkeiten in Mietwohnungen.

„Auf lange Sicht werden sich hoffentlich einige der Sommerjobber für die Immobilienbranche begeistern.“

Sara Grandin,
Area Manager für Eskilstuna und Strängnäs

die Nachfolgeplanung für die Führungsebene ein ebenso wichtiges Element, welches unsere Personalstrategie ergänzt. Nachwuchskräfte werden daher auch von bereits bei uns tätigen Talenten gefördert, um sie auf eine Laufbahn als Führungskraft ideal vorzubereiten. Ausgewählte Nachwuchstalente sowohl für Führungs- als auch Expertenrollen werden weiterhin gezielt durch interne Programme gefördert und entwickelt. Der „Strategiezirkel" bietet Teilnehmenden beispielsweise die Möglichkeit – ähnlich einem Planspiel – unternehmensübergreifende strategische Projekte zu entwickeln. Außerdem wollen wir mit unseren strukturierten Jahresgesprächen und der damit verbundenen Festlegung von individuellen Entwicklungszielplänen jungen wie erfahreneren Talenten im Unternehmen optimale Voraussetzungen für ihren Aufstieg bei Vonovia bieten. Dabei unterstützen wir unsere Mitarbeitenden, ihre Karrierelaufbahnen entsprechend der individuellen Fähigkeiten und Interessen aktiv mitzugestalten und ihre Chancen für eine weiterführende Laufbahn bei Vonovia zu steigern. Sie werden nach einem standardisierten Fragebogen durchgeführt, der sich an unserem Leitbild orientiert. Zusätzlich steht im Kontext der Jahresgespräche ein Formular zur Planung der individuellen Entwicklungsziele zur Verfügung. Durch die systemische Verknüpfung von Jahresgespräch, Entwicklungsplan, Zielplan und Lernaktivitäten in der Vonovia Akademie können Mitarbeitende und Führungskräfte die Entwicklung ganzheitlich verfolgen und individuell managen.

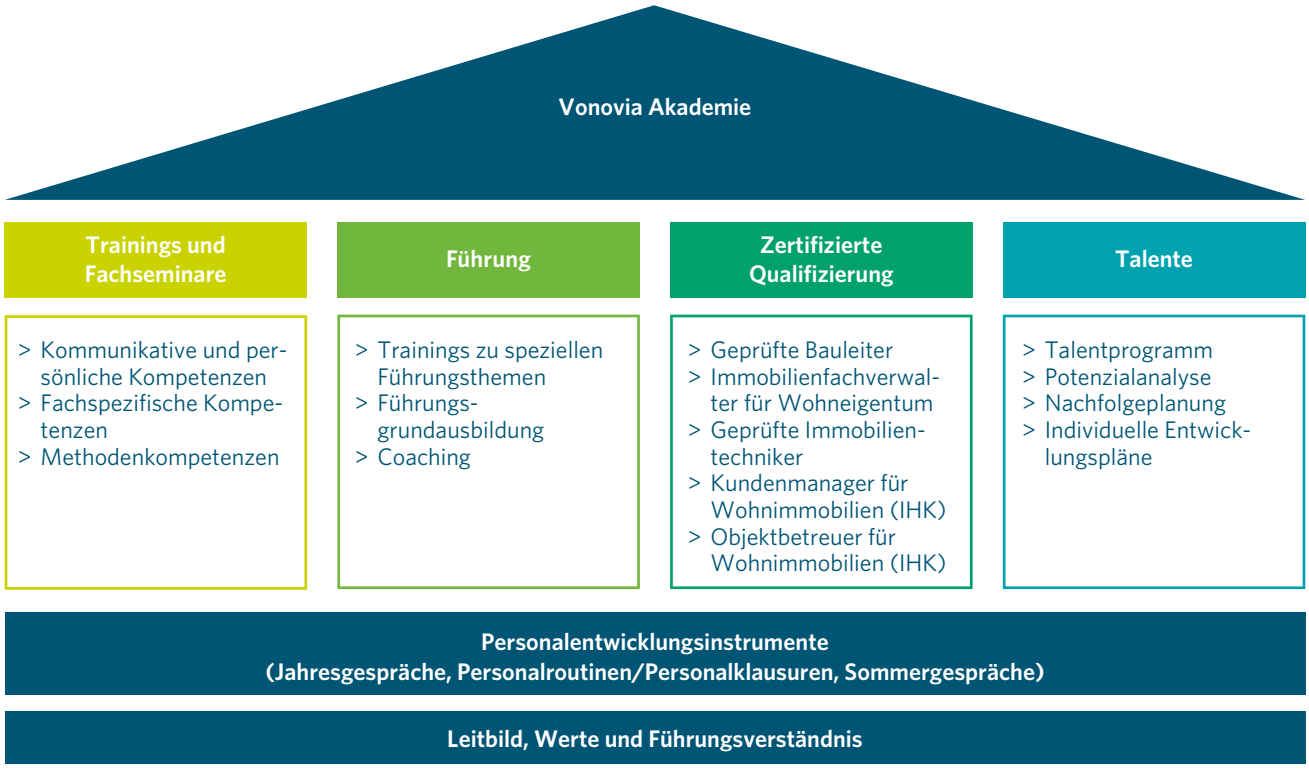
Vonovia Akademie

In unserer Vonovia Akademie bauen wir Kompetenzen und Wissen unserer Mitarbeitenden noch gezielter mit Blick auf spezifische Rollen, Funktionen und Bedarfe in der Belegschaft auf und haben das Angebot zusätzlich um neue Trainings-Programme, kuratierte Lerninhalte und Leitfäden erweitert. On-Demand- und E-Learning-Angebote wie beispielsweise digitale Schulungen für Führungskräfte und Mitarbeitende zu den Themen Selbstmanagement und Storytelling sowie Führungsthemen sollen die Weiterbildung und -Qualifizierung bei Vonovia künftig insgesamt agiler und personalisierter gestalten.

Vonovia Akademie

Die Vonovia Akademie ist ein zentraler Hebel für unsere Personalentwicklung. Auch im zurückliegenden Berichtsjahr wurde unser breites Portfolio an Weiterbildungsprogrammen wieder zum Großteil durch die Vonovia Akademie und in Kooperation mit der immobilienwirtschaftlichen Hochschule Bochum, dem Europäischen Bildungszentrum der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft (EBZ) sowie weiteren Bildungseinrichtungen gestaltet. Das Weiterbildungsangebot der Vonovia Akademie wird fortlaufend an die Bedarfe

Die Säulen der Vonovia Akademie



unserer Abteilungen angepasst. Zum Angebot zählen interne und externe Trainings, Coachings, Fach- und Führungsseminare sowie berufliche Qualifizierungsmaßnahmen wie Zertifizierungen, Lehrgänge, weiterführende Handwerksabschlüsse und berufsbegleitende Studiengänge.

Solch ein maßgeschneidertes Lern- und Weiterbildungsangebot stellt beispielsweise der interne Lehrgang für unsere Objektbetreuerinnen und -betreuer in der Vonovia Akademie dar (siehe → **eLearning für Objektbetreuer**). Er fand im Berichtsjahr erstmals als interaktives Online-Format inklusive der virtuellen Begehung eines Vonovia Quartiers statt. Darüber hinaus wurde im Berichtszeitraum ein speziell auf die Bedürfnisse unserer Auszubildenden im Bereich Gartenlandschaftsbau zugeschnittenes Online-Curriculum eingeführt. Daneben gab es diverse neue Nachhilfeangebote und Weiterbildungen wie beispielsweise Kommunikationstrainings für alle Auszubildenden. Eine weitere Leuchtturmmaßnahme unserer Personalentwicklung ist das interne Weiterbildungsprogramm der Vonovia Quartiersakademie, das im Berichtsjahr in die zweite Runde ging. Dabei durchliefen insgesamt 19 Kolleginnen und Kollegen aus verschiedenen Bereichen des Unternehmens ein ganzes Jahr lang ein methodisch und inhaltlich auf die Quartiersentwicklung zugeschnittenes Entwicklungsprogramm. In dem Programm werden nicht nur klassische Fachthemen der Quartiersentwicklung behandelt, sondern bewusst auch besondere persönliche Skills wie sozial-kommunikative Kompetenzen, Kenntnisse für interdisziplinäre Projektarbeit und Methodenwissen für innovatives Arbeiten geschult. Auf den Erfolg der letzten Jahre aufbauend soll im Frühling 2023 der dritte Jahrgang starten. Mit Formaten wie diesen tragen wir auch aus der Weiterbildungsperspektive zu einer Gestaltung von lebenswerteren und klimafreundlicheren Quartieren für unsere Mieterschaft vor Ort, aber auch für die allgemeine Stadtgesellschaft bei (siehe → **Quartiersentwicklung und Beitrag zur Infrastruktur**).

19 Kolleginnen und Kollegen

durchliefen ein Jahr lang ein auf die Quartiersentwicklung zugeschnittenes Entwicklungsprogramm

Angebote im Bereich Personalentwicklung (Auswahl)

> Talentprogramme „Management-Talente“ und „Strategiezirkel“
> Digitaler Objektbetreuerlehrgang für Sicht- und Funktionskontrollen mit virtuellem 360°-Rundgang im Vonovia Quartier
> Weiterentwicklung der Pflichtschulungen zum Code of Conduct sowie zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) und Ergänzung weiterer Compliance-Themen wie Interessenkonflikte
> Online-Lehrgang für Auszubildende im Bereich Gartenlandschaftsbau
> Berufsbegleitende kaufmännische Lehrgänge z. B. zum Immobilienfachwirt/in
> Führungstrainings und -programme wie „Fit für Führung“ und „Führungsgrundausbildung“
> Kommunikationstrainings und Nachhilfeprogramm für Auszubildende
> E-Learningangebote für Mitarbeitende, z. B. Zeitmanagement und Storytelling, und Führungskräfte, z. B. „Die Führungskraft als Coach“ und „Führen mit Empathie“

Vergütung und flexible Arbeitsmodelle

GRI 2-19

Leistungsgerechte und wertschätzende Vergütung

Eine angemessene und leistungsgerechte Vergütung ist für Vonovia als Arbeitgeberin und Ausbildungsbetrieb Ausdruck der Wertschätzung gegenüber unseren Mitarbeitenden und Auszubildenden. In Zeiten deutlich gestiegener Preise für Gas, Strom und allgemeine Lebenshaltungskosten hat Vonovia eine über den Zeitraum von 24 Monaten auszuzahlende Inflationsausgleichsprämie von insgesamt bis zu 3.000 € sowie eine einkommensabhängige Entgelterhöhung beschlossen. Zum einen wollen wir damit die guten Leistungen der Mitarbeitenden würdigen und zum anderen unsere Wettbewerbsfähigkeit als Arbeitgeberin unter Beweis stellen. Die Leistungen gelten für den Großteil der Mitarbeitenden von Vonovia in Deutschland und Deutsche Wohnen mit Fokus auf Einkommensgruppen, die besonders stark von den steigenden Preisen betroffen sind. Unsere Mitarbeitenden aus diesen Einkommensgruppen können so mit einer deutlichen Steigerung der Gehälter für das Kalenderjahr 2023 rechnen, um die persönlichen Mehrbelastungen abzumildern.

PROJEKT

eLearning für Objektbetreuer

Sie sind das „Gesicht von Vonovia“: Unseren Objektbetreuerinnen und Objektbetreuern kommt eine wichtige Rolle zu: Denn sie repräsentieren das Unternehmen vor Ort gegenüber unseren Mieterinnen und Mietern. Bereits seit 2012 wird allen Mitarbeitenden in dieser Position der speziell für Vonovia konzipierte Lehrgang zum/zur „Zertifizierten Objektbetreuer/-in für Wohnimmobilien (IHK)“ angeboten.

In den Lehrgangsmodulen werden Kompetenzen wie Kommunikationsfähigkeit, Konfliktlösungs- und Deeskalationsstrategien vermittelt – daneben auch ein fundiertes Praxiswissen im Bereich Mietrecht, Wohnungsendabnahme, Wohnungsübergabe und Gebäudetechnik. Von Präsentationen und Checklisten bis hin zu diversen anschaulichen Lehrvideos werden den Teilnehmenden über abwechslungsreiche Formate alle wissenswerten Aspekte ihrer Tätigkeit interaktiv und praxisnah vermittelt.

Durch das neu konzipierte eLearning-Modul, u. a. mit virtuellem 360°-Rundgang, können Objektbetreuer ihre Fähigkeiten zur Sicht- und Funktionskontrolle individuell weiterentwickeln.

Um dem digitalen Wandel Rechnung zu tragen, wurde das Schulungskonzept laufend weiterentwickelt. Die jüngste umfassende Neukonzeptionierung ist ein eLearning, welches die Hauptaufgabe unserer Objektbetreuerinnen und Objektbetreuer, die „Sicht- und Funktionskontrolle“, abbildet. Mit einem 360°-Rundgang durch ein Bestandsobjekt wurde ein virtuelles Element integriert, das die „Sicht- und Funktionskontrolle“ besonders unmittelbar und greifbar macht. Wichtige Themen der Wohnungsendabnahme und -übergabe werden durch Lernvideos dargestellt. So profitieren zukünftige Objektbetreuerinnen und Objektbetreuer bei ihrem Onboardingprozess davon, ihre Aufgaben zunächst virtuell kennenzulernen und immer wieder „nachschlagen“ zu können. Das neue eLearning konnte für das Onboarding der Kolleginnen und Kollegen von Deutsche Wohnen bestens eingesetzt werden.

Eine über 24 Monate auszuzahlende Prämie zum

Inflationsausgleich

sowie eine einkommensabhängige Entgelterhöhung beschlossen

Gute bzw. sehr gute bis herausragende Leistungen in der Ausbildungslaufbahn werden bei Vonovia durch Zusatzleistungen gewürdigt. Im Rahmen der geltenden Betriebsvereinbarung haben wir unser Prämienmodell für Azubis im Berichtsjahr vom Technischen Service auf den Wohnumfeld-Service und den kaufmännischen Bereich ausgeweitet. Neben der intensiven Begleitung unserer jungen Nachwuchsfachkräfte wollen wir so ein weiteres Zeichen dafür setzen, unsere Talente zu motivieren, und uns als attraktive Arbeitgeberin positionieren. Für entsprechende Leistungen im Rahmen von Zwischen- und Abschlussprüfungen wurden Prämien an insgesamt 85 Azubis ausgeschüttet.

Wir wollen unseren jungen Talenten zudem mit vielfältigen Ausbildungsvorteilen einen idealen Karrierestart ermöglichen. Dazu zählen z. B. die Ausstattung mit Dienst-iPad und -laptop, hochwertige Arbeitskleidung, Kostenübernahme für Schulbücher sowie intensive Prüfungsvorbereitungskurse. Mit Ausblick auf 2023 planen wir für die gewerblichen Azubis die Einführung einer leistungsabhängigen Kostenübernahme für den Führerschein in Höhe von maximal 2.500 €. Auf diese Weise wollen wir insbesondere die Mobilität unserer angehenden Fachkräfte im Value-add-Bereich nach Abschluss ihrer Ausbildung sicherstellen.

Ausstattung mit

Dienst-iPad und -laptop

sowie hochwertiger Arbeitskleidung und Kostenübernahme für Schulbücher

Flexibles Arbeiten und Digitalisierung

Die 2021 etablierten und seitdem fortlaufend weiterentwickelten Modelle des hybriden Arbeitens sowie unsere Transformationsschritte hin zu flexiblen und digitalisierten Arbeitsprozessen haben sich auch im Berichtszeitraum sehr gut bewährt. Dementsprechend haben die zwischen Konzernleitung und Betriebsrat bereits 2019 ausgehandelte Betriebsvereinbarung zum mobilen Arbeiten und die entsprechenden Vereinbarungen für die österreichischen Kolleginnen und Kollegen bei der BUWOG weiterhin Bestand. Neben der flexibel einsetzbaren Möglichkeit des mobilen Arbeitens sind unsere Holding-Beschäftigten auch in der Gestaltung der Verteilung ihrer Arbeitszeiten – in einem täglichen Rahmen zwischen 6.30 Uhr und 22.00 Uhr – weitgehend frei und haben ein hohes Maß an Eigenverantwortung. Persönliche Arbeitszeitkonten können sich dabei in einem Korridor zwischen minus 80 und plus 150 Stunden bewegen – müssen aber in einem bestimmten zeitlichen Rahmen ausgeglichen werden.

Darüber hinaus hat Vonovia die Flexibilisierung von HR-Prozessen fortgeführt, die unseren Mitarbeitenden den Arbeitsalltag, insbesondere durch die sukzessive Weiterentwicklung von digitalen Angeboten, erleichtern soll. Zu diesen Angeboten zählen beispielsweise die Möglichkeit der Krankmeldung per App oder die digitale Zeiterfassung. Für 2023 ist zudem ein Relaunch des firmeninternen Intranets geplant, der den Zugang zu unternehmensrelevanten Informationen, Services und Leistungen im Rahmen eines neuen Designs weiter erleichtern soll.

Sozialleistungen

Hinsichtlich des Angebots von Sozialleistungen streben wir wir eine möglichst ausgewogene Berücksichtigung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an. So gilt beispielsweise neben der Betriebsvereinbarung zum mobilen Arbeiten auch in Österreich unser Mitarbeiteraktienprogramm. Die 2021 eingeführte einheitliche betriebliche Altersversorgung steht allen Beschäftigten von Vonovia in Deutschland zur Verfügung (einschließlich Deutsche Wohnen, exklusive SYNVIA sowie des Segments Pflege) und wird von Vonovia bezuschusst. Damit geht Vonovia bewusst weit über die Anforderungen des Betriebsrentenstärkungsgesetzes hinaus und kommt dem sozialen Auftrag gegenüber ihren Mitarbeitenden in besonderem Maße nach.

Bei der BUWOG erstellt die Personalabteilung im Zweijahresrhythmus einen in Österreich gesetzlich vorgeschriebenen Einkommensbericht für den Betriebsrat und legt ihm darüber hinaus monatliche Gehaltslisten vor. So soll insbesondere die Geschlechtergerechtigkeit bei den Gehältern gewährleistet und auf sich abzeichnende Ungleichheiten schnellstmöglich reagiert werden können.

Aktuelle Zahlen zeigen, dass es bei Vonovia konzernweit eine Gehaltsdifferenz von 4,8 % zugunsten der weiblichen Mitarbeitenden gibt (siehe → **Mitarbeiterkennzahlen**). Diese ergibt sich aus dem überproportional hohen Anteil von Männern in den technischen Berufsgruppen und einem ausgeglicheneren Anteil zwischen den Geschlechtern in den durchschnittlich höher dotierten kaufmännischen Berufen.

Vielfalt und Chancengerechtigkeit

GRI 3-3, 405-1, 405-2, 406-1

Unser Ansatz

Vonovia zeichnet sich durch Vielfalt aus. Das gilt für unsere Mieterschaft ebenso wie für unsere Mitarbeitenden. Wir begreifen dies als große Chance und legen Wert auf die strukturell gleichberechtigte Berücksichtigung von allen Gruppen innerhalb unserer Belegschaft. Dabei haben wir die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit ebenso im Blick wie den operativen Arbeitsalltag in den verschiedenen Tätigkeitsfeldern bei Vonovia. Die Sensibilisierung der Belegschaft und Führungskräfte für das Thema Diversität sehen wir als unsere zentrale Aufgabe.

Daneben ist die konkrete Förderung von Gleichberechtigung – u. a. durch verschiedene Angebote, die die Vereinbarkeit von Familie und Beruf sicherstellen, und die Anpassung unserer Recruiting-Prozesse an die Anforderungen einer pluralistisch-multikulturellen Gesellschaft – ein wichtiges Ziel unserer Unternehmenspolitik. So setzen wir auf eine Bandbreite von Maßnahmen, die den unterschiedlichen wie den sich stetig im Wandel befindenden Ansprüchen einer diversen Belegschaft gerecht werden. Für die oberste Führungsebene gilt unser Diversitätskonzept zur Zusammensetzung der Leitungs- und Kontrollgremien, das wir in der **Erklärung zur Unternehmensführung** ausgeführt haben. Alle Mitarbeitenden bei Vonovia in Deutschland und Österreich sowie seit Juli 2022 auch bei Deutsche Wohnen werden von Betriebsräten vertreten. Darüber hinaus gibt es in Deutschland zudem Jugend- und Auszubildendenvertretungen sowie Schwerbehindertenvertretungen.

(Inter-)nationale Richtlinien

> Kernarbeitsnormen der ILO
> UN Global Compact
> Charta der Vielfalt
> Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Organisatorische Verankerung

Jede Führungskraft im Unternehmen ist für die Umsetzung und Einhaltung unserer Vorgaben zur Förderung von Vielfalt und Chancengerechtigkeit sowie der entsprechenden Richtlinien im Arbeitsalltag verantwortlich.

Ziele und Maßnahmen

Eine besondere Aufgabe sehen wir in der Stärkung von Frauen im Unternehmen, da diese – insbesondere in den technischen Berufen im handwerklichen Bereich – mit einem Anteil von 28,2 % an der Gesamtbelegschaft (exklusive SYNVIA und des Segments Pflege) deutlich unterrepräsentiert sind.

Wir erheben jährlich den SPI-Indikator „Anteil Frauen in Führungspositionen der ersten und zweiten Ebene unterhalb des Vorstands“. Damit verleihen wir unserem Ziel, Frauen aktiv zu fördern und ihnen Wege in Führungspositionen und technische Berufe zu ebnen, besonderen Ausdruck. Bei der Definition des Zielwertes – 30 % bis 2026 – haben wir uns an der Repräsentanz von Frauen im Gesamtkonzern orientiert. Für die oberste Führungsebene wird das Diversitätskonzept zur Zusammensetzung der Leitungs- und Kontrollgremien in der Erklärung zur Unternehmensführung konkret ausgeführt. In Österreich wurden wir 2021 mit dem equalitA-Gütesiegel für innerbetriebliche Frauenförderung ausgezeichnet.

Wir wollen, dass Gleichbehandlung und Vielfalt bei uns im Unternehmen gelebte Praxis sind. Damit jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter unsere zentralen Grundsätze der Gleichberechtigung und Diversität kennenlernt und verinnerlicht, haben wir auch im Berichtsjahr unsere Schulungen für diskriminierungsfreies Verhalten aktuellen Schwerpunkten angepasst und in unserer Vonovia Akademie angeboten. Die Teilnahme an unseren regelmäßigen Online-Schulungen zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) ist für neue Kolleginnen und Kollegen Pflicht. Sie schließen inhaltlich an unsere ebenfalls digital durchgeführte Schulung zum Code of Conduct an, die im 2-jährigen Rhythmus stattfindet und für alle Mitarbeitenden verpflichtend ist.

Wir sind stolz darauf, auch für den Berichtszeitraum 2022 keinen Fall von Diskriminierung zu verzeichnen. Um das Thema Diversität künftig noch stärker auf der strategischen Ebene des Unternehmens zu verankern, wird aktuell ein umfassendes Angebot zur Führungskräfteentwicklung – u. a. mit Fokus auf das Thema „unbewusste Vorurteile“ –

NICHTFINANZIELLE STEUERUNGSKENNZAHL

25,1 %

Anteil Frauen in Führungspositionen

(erste und zweite Ebene unterhalb des Vorstands; erstmalig inkl. Deutsche Wohnen)

konzipiert, das 2023 ausgerollt werden soll. Darüber hinaus setzen wir weiterhin verstärkt auf die Einbindung von Fachkräften aus dem Ausland sowie Menschen mit Fluchthintergrund in unsere Teams im Technischen Service und im Value-add-Bereich. Damit fördern wir nicht nur den interkulturellen Austausch am Arbeitsplatz, sondern tragen auch zum individuellen Wissens- und Kompetenzaufbau bei, von dem alle Mitarbeitenden profitieren. Darüber hinaus ist Vonovia Partnerunternehmen der Initiative Klischeefrei. Sie verfolgt das Ziel, eine geschlechtergerechte Berufs- und Studienwahl bundesweit zu etablieren und versteht sich als breites gesellschaftliches Bündnis, das sich an alle am Berufswahlprozess Beteiligten richtet.

Erneut keine Fälle

von Diskriminierung gemeldet

Ein wichtiges Kriterium für unsere Mitarbeitenden mit Kindern bezüglich ihrer langfristigen Bindung an unser Unternehmen ist die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. So stehen unseren Mitarbeitenden einerseits Informationen rund um das Thema Schwangerschaft und Elternschaft, Kinderbetreuung sowie Tipps zu Finanzierungshilfen für Alleinerziehende auf unserer Intranet-Plattform zur Verfügung. Andererseits stellen wir auch kinderfreundliche Räumlichkeiten an unseren verschiedenen Standorten für die Notbetreuung bereit. Auch die BUWOG in Österreich stellte 2022 für ihre Beschäftigten analog dazu verschiedenartige Angebote bereit: Dazu gehören kinder- und familienfreundliche Arbeitsplätze sowie ein einwöchiges Kinderbetreuungsangebot, welches die BUWOG ihren Mitarbeitenden im Berichtsjahr in Kooperation mit einem externen Träger während der Sommerferien bereitgestellt hat. Unsere österreichische Tochtergesellschaft ist bereits seit 2017 mit dem Gütesiegel als familienfreundliches Unternehmen durch das Österreichische Bundesministerium für Arbeit, Familie und Jugend zertifiziert. Für 2023 ist die Rezertifizierung in Planung.

Förderung von Gesundheit und Sicherheit

GRI 403-2, 403-4, 403-5, 403-6

Sicherheit am Arbeitsplatz

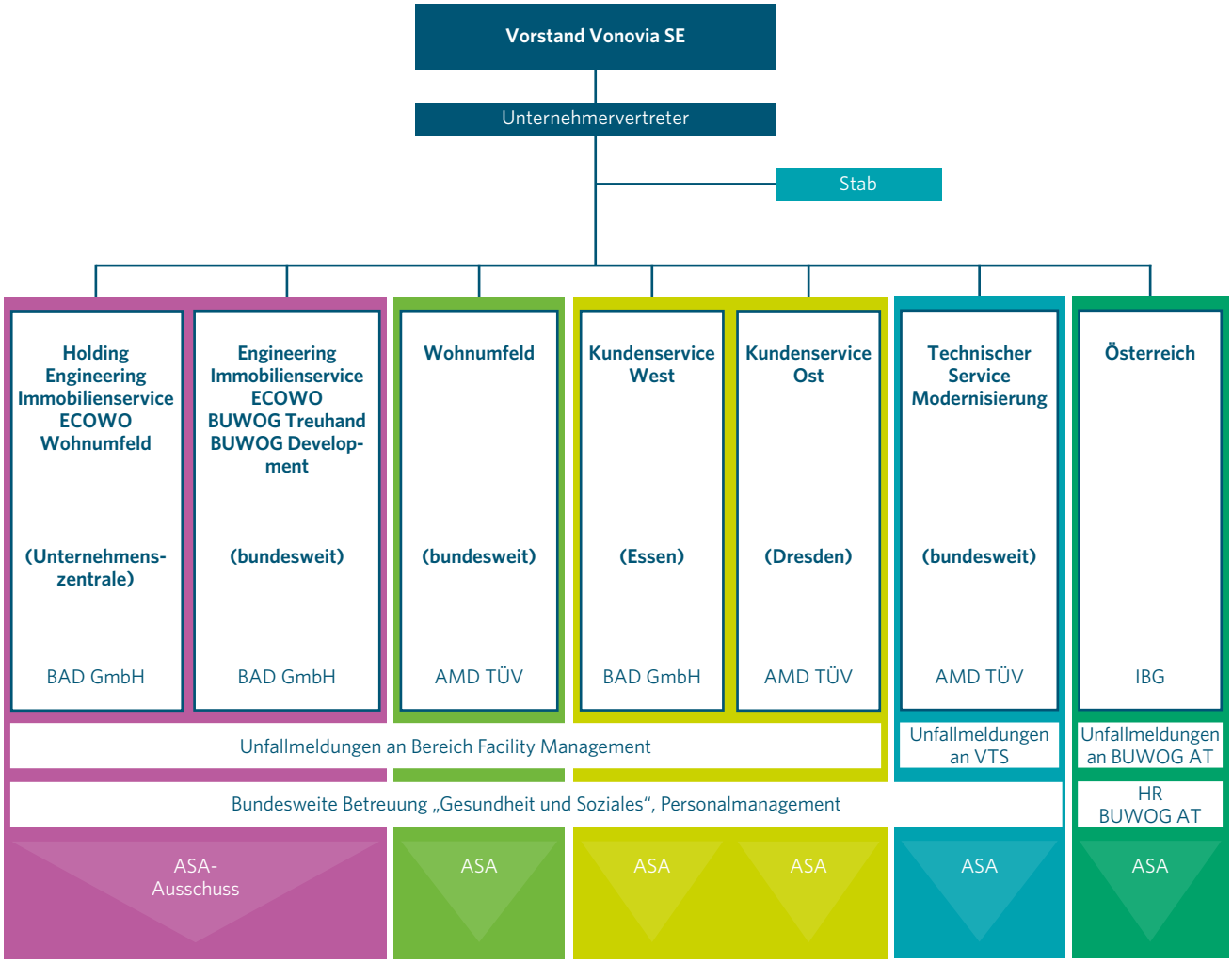
Die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeitenden hat für Vonovia einen hohen Stellenwert. Durch ein professionelles Gesundheits- und Arbeitssicherheitsmanagement stellt das Unternehmen die Minimierung von Gefährdungspotenzialen sicher und fördert eine Arbeitsatmosphäre, die alle Mitarbeitenden vor gesundheitlichen Gefahren am Arbeitsplatz effektiv schützen soll. Über unser betriebliches Gesundheitsmanagement machen wir Angebote zur Gesundheitsvorsorge und gestalten Arbeitsprozesse und -strukturen so, dass sie der Gesundheit zuträglich sind.

Viermal im Jahr finden Besprechungen der betrieblichen Koordinatoren für Arbeitsschutz statt. Anlassbezogen werden auch Zusatztermine vereinbart. Die Besprechungen dienen der Evaluation von vorhandenen Angeboten und der Ableitung etwaiger Anpassungsmaßnahmen. Der Vorstand wird gemäß unseren Konzernrichtlinien einmal jährlich über alle Maßnahmen im Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie über die Unfallzahlen des Vorjahres informiert. Unsere Konzernrichtlinie zum Arbeitsschutz ist seit 2021 auf Englisch verfügbar. Die schwedischen Standards für Arbeitssicherheit entsprechen den Anforderungen der Konzernrichtlinie in allen Punkten und geben einen strikten Rahmen vor. Diesem wird bei der Umsetzung aller Arbeitsschutzmaßnahmen mit Sorgfalt Rechnung getragen. Seit 2021 ist für die Bewertung der Arbeitssicherheit und die Durchsetzung entsprechender Maßnahmen an den Standorten von Victoriahem ein Arbeitssicherheitskomitee zuständig. Mit dem Zusammenschluss mit Deutsche Wohnen werden ab 2023 neue kaufmännische Standorte im Immobilienservice, dem neuen Geschäftsbereich 05 in Berlin, u. a. mit rund 200 Objektbetreuerinnen und 40 technischen Fachkräften der ehemaligen FACILITA, sowie in Mainz aufgebaut. Die Sicherstellung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes erfolgt durch Implementierung in die bestehende konzernweite Arbeitsschutzorganisation im Immobilienservice, Technischen Service sowie im Wohnumfeld Service.

Gefährdungsbeurteilung und Vermeidung von Gefahren

Gefährdungsbeurteilungen bilden die Grundlage aller weiteren Maßnahmen und Schritte. Beispielsweise zog der Photovoltaik-Ausbau in unseren Bestandsquartieren eine Neubewertung etwaiger Gefährdungen nach sich. Die daraus abgeleiteten Maßnahmen umfassen u. a. erweiterte und fachlich spezialisierte Schulungen und Unterweisungen für die Mitarbeitenden in diesem Tätigkeitsfeld. Neben den Schulungen trägt auch die Bereitstellung spezifischer Schutzausrüstungen zur Vermeidung von Arbeitsunfällen bei.

Organisation der Arbeitssicherheit bei Vonovia



Unsere Standorte erfüllen die Quoten nach der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) zur Erste-Hilfe-Ausbildung und in Bezug auf die Brandschutzhelferqualifizierung. Unsere Brandschutzbeauftragten sind in der Abteilung Zentrale Technik tätig und unterstützen bei Bedarf den Technischen Service. Auch in Schweden wurden im Berichtsjahr Brandschutz- und Erste-Hilfe-Schulungen für die Mitarbeitenden angeboten. Daneben werden verschiedene Pflicht- und Vorsorgeuntersuchungen von Betriebsärzten durchgeführt.

Da unsere Geschäftstätigkeiten auch im Neubau und Modernisierungsbereich verortet sind, stellen Baustellen nach wie vor das größte Arbeitssicherheitsrisiko für unsere Mitarbeitenden dar. Das richtige und sichere Verhalten auf Baustellen wird in Teambesprechungen kommuniziert und im Rahmen unseres TEOX-Unterweisungsmoduls geschult. Auf den Baustellen selbst wird die technische Sicherheit durch externe Sicherheitskoordinatoren nach den Maßgaben der Baustellenordnung gewährleistet. Zudem haben wir unsere Wirksamkeitskontrollen auf Baustellen im aktuellen Berichtsjahr erweitert. Zu diesem Zweck arbeiten wir mit unserem Partner TÜV Rheinland zusammen, der im halbjährlichen Turnus Kontrollpersonal an ausgewählte Standorte entsendet, das entsprechende Kontrollen durchführt. Daneben werden unsere zuständigen Arbeitsschutzbeauftragten einmal jährlich von einem Betriebsarzt begleitet und beraten.

Unser Ziel ist es, Unfälle zu reduzieren und insbesondere die Zahl der arbeitsbedingten Todesfälle bei null zu halten.

Corona-Schutzmaßnahmen

Die Pandemie hatte auch im Berichtsjahr spürbare Auswirkungen auf unser Gesundheitsmanagement. So erforderten die mehrfach behördlich angepassten Schutzauflagen insbesondere in der ersten Hälfte des Berichtsjahres kontinuierliche Angleichungen unserer Maßnahmen inklusive der entsprechenden konzernweiten Kommunikation gegenüber unseren Mitarbeitenden. Für den Technischen Service haben

wir zudem einen Regeltermin etabliert, im Rahmen dessen sich rund 60 Mitarbeitende regelmäßig über ihre Erfahrungen mit den Corona-Schutzmaßnahmen an ihren Standorten ausgetauscht haben. Unangekündigte behördliche Überprüfungen durch die jeweiligen Bezirksregierungen blieben ohne Beanstandung. Neben bewährten digitalen Angeboten zum Gesundheitsmanagement wurden auch weiterhin den behördlichen Anordnungen der Kommunen und der Bundesregierung entsprechend direkt vor Ort Maßnahmen wie kostenlose Corona-Tests und die Möglichkeit zur Schutzimpfung angeboten. Seit der Auffrischungsimpfung wurde das Angebot an den Standorten jedoch mangels Nachfrage eingestellt. Schutzmasken, Corona-Schnelltests und Desinfektionsmittel standen dagegen ganzjährig an allen Standorten und in allen Geschäftsräumen zur Verfügung.

Vorsorgeleistungen

Im Rahmen unseres unternehmensweiten Gesundheitsmanagements setzen wir darauf, die Mitarbeitenden für ihre eigene Gesundheitskompetenz zu sensibilisieren. Diesbezügliche Maßnahmen umfassen Informationen zu den Themen Stressbewältigung, Entspannung und Achtsamkeit sowie zum Umgang mit Herausforderungen beim mobilen Arbeiten. Mit unserem Employee Assistance Program (EAP) bieten wir unseren Mitarbeitenden zudem die Möglichkeit, sich in persönlichen Krisensituationen vertrauensvoll an eine kostenfreie Beratungshotline der BAD GmbH zu wenden. Darüber hinaus stellen wir Informationsangebote beispielsweise zu gesunder Ernährung und Bewegung in unserem Intranet-Portal zur Verfügung. Für alle Mitarbeitenden bietet Vonovia zudem die Möglichkeit von Grippeschutzimpfungen sowie Darmkrebsvorsorge in Zusammenarbeit mit zertifizierten externen Dienstleistern an. Diese Angebote wurden von zahlreichen Mitarbeitenden wahrgenommen.

Insgesamt

786 Nutzerinnen & Nutzer

des Fahrrad-Leasing-Programms

Unser 2021 eingeführtes Fahrrad-Leasing-Programm erfreut sich großer Beliebtheit: Die Nachfrage in der Belegschaft hat sich im Vergleich zum Vorjahr 2021 im Berichtsjahr 2022 auf inzwischen 786 Nutzerinnen und Nutzer weiter gesteigert. Außerdem erweitern wir fortlaufend unsere Informations- und Unterstützungsangebote zu gesundheitsrelevanten Themen und unser Angebot an diversen Fitnesskooperationen. Im Berichtsjahr haben wir unser Kooperationsnetzwerk mit Sport- und Fitness-Dienstleistern um die Fitnessketten John Reed und FitX erweitert.