



**2018**

# **Nachhaltigkeitsbericht der LBS West.**

**Wir geben Ihrer Zukunft ein Zuhause.**

# Die LBS West

Die LBS feiert 90-jähriges Jubiläum



**1,9 Mio.**

**KUNDINNEN UND KUNDEN**  
vertrauen dem Marktführer  
in NRW und Bremen.  
(S. 5)



**20 %**

**DER LBS-FINANZIERUNGEN**  
wurden zur Senkung des  
Energieverbrauchs bei  
Wohnimmobilien eingesetzt.  
(S. 20)



**18,5 Jahre**

**SIND DIE BESCHÄFTIGTEN**  
durchschnittlich  
bei der LBS West tätig.  
(S. 34)



**43 %**

**DER ZULIEFERER  
FÜR DIE MITARBEITER-  
VERPFLEGUNG**  
kommen aus der Region.  
(S. 15)



**78**

**BESCHÄFTIGTE**  
nutzten bisher den  
Fahrrad-Zuschuss.  
(S. 27)

## Inhalt

### 01 Profil & Geschäftsmodell

- Die LBS West – seit 90 Jahren erfolgreich im Bauspargeschäft 05
- Chancen und Herausforderungen im aktuellen Marktumfeld 07

### 02 Strategie & Governance

- Unser Weg zur Nachhaltigkeit – die Reise geht weiter 10
- Einbeziehung unserer Stakeholder und Engagement in Verbänden 12
- Compliance und Datenschutz zur Risikoprävention 13
- Einkauf und Kapitalanlage unter nachhaltigen Maßstäben 15

### 03 Wirtschaft

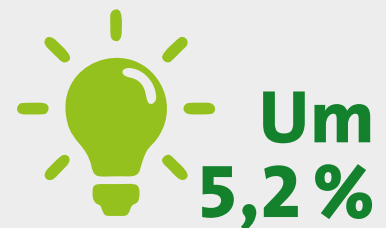
- Fokus auf Kundenorientierung und werthaltigem Marktwachstum 17
- Qualitätssicherung durch Kunden-Feedback und Impuls-Management 18
- Attraktivität unserer Produkte und Lösungen 20
- Zukunftsausrichtung durch Innovation und Digitalisierung 22

### 04 Umwelt

- Energiemanagement und Ressourcenschonung 25
- Unser Beitrag zum Klimaschutz – Energieversorgung und Gebäudetechnik 26
- Klimaschonende Mobilität und kurze Transportwege 27
- Nachhaltiger Umgang mit Papierverbrauch und Abfallmanagement 28
- LBS West engagiert sich im Bienenschutz 29

### 05 Soziales

- Soziale Verantwortung für die Beschäftigten 31
- Individuelle Maßnahmen zur Aus- und Weiterbildung 32
- Faires Vergütungssystem und betriebliche Altersversorgung garantiert 34
- Bedarfsgerechte Gesundheitsförderung für die Beschäftigten 35
- Chancengleichheit und Work-Life-Balance 36
- Gesellschaftlich engagiert und regional verankert 38



**Um  
5,2 %**

**SOLL DER ENERGIEVERBRAUCH**  
der LBS West innerhalb von  
4 Jahren gesenkt werden.  
(S. 25)

## Liebe Leserinnen und Leser,

vor einem Jahr haben wir mit unserem ersten Nachhaltigkeitsbericht eine Standortbestimmung für dieses wichtige Themenfeld vorgelegt. Seitdem haben wir viel bewegt: Unser Leitbild zur Nachhaltigkeit ist im Unternehmen etabliert. Auch die Fokusthemen zur nachhaltigen Produktgestaltung, zur Förderung des sozialen Engagements unserer Beschäftigten und zur klimaschonenden Mobilität haben wir weiter vorangetrieben.

In diesem Jahr blicken wir auf 90 Jahre LBS-Geschichte zurück. Rund 22 Millionen Deutsche besitzen heute einen Bausparvertrag. Auch wenn der Bausparvertrag gemeinhin als spießig gilt, ist er in puncto Nachhaltigkeit ein wahrer Trendsetter. Das ganze Bausparsystem ist vom Nachhaltigkeitsgedanken geprägt. Bausparende bilden ein Kollektiv, um sich gemeinsam den Traum vom eigenen Zuhause zu verwirklichen. Und auch danach können sie viel für die Nachhaltigkeit bewirken. Eine von fünf LBS-Finanzierungen wird heute für energetische Modernisierungen eingesetzt.

Für die LBS West ist es selbstverständlich, einen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten und mit gutem Beispiel voranzugehen. So wollen wir durch den Einsatz moderner Gebäudetechnik unseren Energieverbrauch innerhalb von vier Jahren um weitere 5,2 Prozent verringern. Wir arbeiten, wann immer möglich, mit regionalen Zulieferern zusammen und bündeln unsere Bestellungen, um Transportwege zu sparen und damit die CO<sub>2</sub>-Emissionen zu senken.

Als öffentlich-rechtliches Unternehmen fördern wir das soziale Engagement in unserer Region. Im Rahmen der Initiative VORAUSDENKER haben wir im vergangenen Jahr für jede bei der LBS West abgeschlossene Finanzierung 5 Euro in einen Nachhaltigkeits-Fonds eingezahlt. Insgesamt sind rund 90.000 Euro zusammengekommen, mit denen nachhaltige Projekte in Nordrhein-Westfalen und Bremen gefördert werden. Der Nachhaltigkeits-Fonds wird fortgesetzt, zudem wollen wir uns drei neuen Fokusthemen widmen und damit immer wieder neue Impulse setzen – denn zusammen können Bausparer viel erreichen. Packen wir es an!



**Uwe Körbi**  
Vorstandsmitglied



**Jörg Münning**  
Vorstandsvorsitzender



**Dr. Franz Schlarmann**  
Vorstandsmitglied





# 01

## Profil & Geschäftsmodell

- Die LBS West – seit 90 Jahren erfolgreich im Bauspargeschäft
- Chancen und Herausforderungen im aktuellen Marktumfeld

# Die LBS West – seit 90 Jahren erfolgreich im Bauspargeschäft

Seit 90 Jahren begleitet die LBS Westdeutsche Landesbausparkasse (LBS West) ihre Kundinnen und Kunden als zuverlässiger Partner auf dem Weg in die eigenen vier Wände. Rund 1,9 Millionen Menschen mit 2,2 Millionen Verträgen vertrauen dem Marktführer in Nordrhein-Westfalen und Bremen bei allen Fragen rund um die Themen Bausparen, Finanzieren und Immobilien. Unser Slogan „Wir geben Ihrer Zukunft ein Zuhause“ ist Programm: Als Bausparkasse der Sparkassen sorgen wir dafür, dass die Menschen ihrem persönlichen Wohntraum jeden Tag ein Stück näher kommen – vom ersten Sparen für das notwendige Eigenkapital über den Bau oder Kauf einer Wohnimmobilie bis hin zur Modernisierung der eigenen vier Wände.

Die LBS West setzt sich für eine gezielte staatliche Förderung von Wohneigentum und Bausparenden ein und ermöglicht ihren Kundinnen und Kunden eine optimale Nutzung der staatlichen Prämien und Steuervorteile. Darüber hinaus stellt die ersparte Miete im Alter einen wesentlichen Rentenbaustein dar. Unser Unternehmen trägt somit auch zu einer verlässlichen und krisenfesten Altersvorsorge der Menschen bei.

Die LBS West verfügt mit der LBS Immobilien GmbH Nord-West (LBSi NordWest) über eine wichtige strategische Beteiligung in Höhe von 75 Prozent minus 1 Anteil. Im Jahr 2018 wurden im Geschäftsgebiet Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen, Bremen und Berlin zusammen mit den kooperierenden Sparkassen und dem angebundenen Außendienst über 13.500 Immobilien im Wert von rund 3 Milliarden Euro vermittelt. Damit ist die LBSi NordWest einer der größten Makler für Wohnimmobilien in Deutschland. Gemeinsam mit den Sparkassen betreut die LBSi NordWest 150.000 Immobilien-Interessenten und 3,2 Millionen Bausparerinnen und Bausparer.

2016 wurde im Auftrag der Sparkassen in Nordrhein-Westfalen die FORUM Direktfinanz GmbH als neue Tochtergesellschaft der LBS West gegründet. FORUM stellt freien Finanzierungsvermittlern eine internetbasierte Vermittlungsplattform für Baufinanzierungen zur Verfügung. Diese bietet ihnen einen umfassenden Marktüberblick, direkten Zugriff

auf Kreditangebote und eine schlanke Abwicklung. Sie ist ein wichtiges strategisches Instrument, um freie Finanzierungsvermittler langfristig an den Sparkassen-Finanzverbund zu binden.



## BAUSPAREN HEUTE

- In Deutschland gibt es knapp 22 Mio. Bausparende mit über 27 Mio. Bausparverträgen und einem Volumen von 905 Mrd. Euro Bausparsumme.
- Fast jeder dritte Haushalt in Deutschland besitzt einen Bausparvertrag.
- Rund ein Fünftel der in den Wohnungsmarkt investierten Gelder wird von den Bausparkassen ausgezahlt.
- Bei über 40 Prozent aller deutschen Wohnungen war bzw. ist Bausparen Teil der Finanzierung.

## Die LBS West in Zahlen

Wesentliche Kennzahlen für die Jahre 2018 und 2017.

	2018	2017
<b>Brutto-Neugeschäft</b>		
■ Neu abgeschlossene Verträge (Anzahl)	154.467	157.292
■ Bausparsumme	7.467 Mio. €	6.973 Mio. €

Detaillierte Informationen zur Geschäfts- und Ergebnisentwicklung der LBS West enthält der Geschäftsbericht unter [www.lbswest.de/geschaeftsbericht](http://www.lbswest.de/geschaeftsbericht).

## Die Struktur des Unternehmens

Die LBS West ist eine rechtsfähige Anstalt des öffentlichen Rechts mit Sitz in Münster. Anteilseigner sind zu jeweils 50 Prozent der Rheinische Sparkassen- und Giroverband und der Sparkassenverband Westfalen-Lippe. Organe sind nach dem Gesetz über die LBS West und der Satzung des Unternehmens

der Vorstand, der Verwaltungsrat und die Trägerversammlung. Die LBS West ist Teil der Sparkassen-Finanzgruppe, deren Dachverband der Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV) ist, und Mitglied der Instituts- und Einlagensicherung der Sparkassen-Finanzgruppe.



# Chancen und Herausforderungen im aktuellen Marktumfeld

Die Welt der Finanzdienstleister befindet sich im Wandel. Nicht nur die weiter andauernde Niedrigzinsphase, sondern auch die zunehmende Regulatorik und die immer weiter fortschreitende Digitalisierung, durch die sich auch neue Wettbewerber am Markt etablieren, stellen die Finanzwirtschaft insgesamt – und damit auch die Bausparkassen – vor große Herausforderungen. Die politisch verordnete Niedrigzinspolitik der EZB hat weitreichende Folgen: Zinsmargen werden kleiner, Finanzinstitute müssen gleichzeitig Erträge und Kosten optimieren. Die praktisch abgeschafften Zinsen haben zu einer Ergebnis- und Kapitalbelastung geführt, die eine strukturelle Neuausrichtung der Unternehmen erforderlich macht. Darüber hinaus führt die europäische Integration dazu, dass gesetzliche und regulatorische Anforderungen zunehmend auf europäischer Ebene festgeschrieben werden, ohne dabei nationale Besonderheiten – wie z.B. das Bausparsystem – zu berücksichtigen. Auch die steigenden aufsichtsrechtlichen Eigenkapitalanforderungen, hohe Beiträge zur Finanzierung der neuen EU-Einlagensicherung und deutlich erhöhte Anforderungen an die Kreditwürdigkeitsprüfung sind Ausdruck einer stärkeren Regulierung.

Die fortschreitende Digitalisierung führt dazu, dass die Unternehmen Trends und Entwicklungen im Marktumfeld immer schneller erkennen und sich konsequent auf veränderte Kundenerwartungen ausrichten müssen. Dazu gehören individuelle Lösungen, die sich am Nutzerverhalten der Kundinnen und Kunden orientieren, vielfach von mobilen Formaten geprägt sind und je nach Lebensphase variieren. Aber auch innerbetrieblich gilt es, die digitalen Möglichkeiten für eine weitere Effizienzsteigerung im Unternehmen zu nutzen, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Die LBS West sieht sich in der Verantwortung, in der aktuellen Situation konsequent und nachhaltig, aber mit Augenmaß vorzugehen, und die Chancen und Potenziale zu nutzen, die sich durch die veränderten Rahmenbedingungen ergeben. Durch die Orientierung am Kundennutzen, den Erhalt einer hohen Beratungsqualität im Außendienst und den fairen Umgang mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hat die LBS West bereits viel erreicht und das Unternehmen auf ein stabiles Fundament gestellt. Das Thema Nachhaltigkeit spielt bei diesem Prozess eine wichtige Rolle.



Das Bausparen hat in den vergangenen 90 Jahren Erfolgsgeschichte geschrieben und bleibt auch im gegenwärtigen Marktumfeld von großer Bedeutung für den Erwerb und Erhalt von Wohneigentum, insbesondere für die Mitte der Gesellschaft. Positive Impulse für die Wohnungsbaufinanzierung gehen auch vom steigenden Modernisierungsbedarf im Bestand aus. Durch die Langlebigkeit des Bausparens begleitet die LBS West ihre Kundinnen und Kunden mit diversen Verträgen oft ein Leben lang vom Ansparen des Eigenkapitals über die Finanzierung des eigenen Zuhauses bis hin zur späteren Modernisierung. Der Bausparvertrag verknüpft wie kein anderes Produkt die Eigenkapitalbildung mit einer langfristigen Zinssicherung und schafft so die Voraussetzungen für eine nachhaltige Finanzierungskultur ohne Immobilienblasen. Die Bausparkassen sorgen dafür, dass Immobilienfinanzierungen in Deutschland auch weiterhin auf einem stabilen Fundament stehen.

Knapp 90 Prozent der Bevölkerung sehen in Wohneigentum eine sichere Altersvorsorge. Dem trägt das 2008 eingeführte Wohn-Riester-Bausparen Rechnung, dessen Grundlagen in den vergangenen Jahren weiter gestärkt wurden. Die staatliche Wohnungsbauprämie und das neu eingeführte Baukindergeld schaffen weitere Anreize für das Bausparen und Finanzieren. Die Bundesregierung hat das Thema Wohnungsbauförderung wieder stärker in den Fokus gerückt und u.a. beim Wohngipfel 2018 zusätzliche Maßnahmen angekündigt, um den privaten Wohnungsbau weiter zu fördern. Dennoch liegt in Deutschland die Wohneigentumsquote mit gut 45 Prozent immer noch weit unter dem europäischen Durchschnitt. Die höhere Lebenserwartung, die Zuwanderung und immer mehr Single-Haushalte werden mittelfristig dazu führen, dass die Nachfrage nach den eigenen vier Wänden weiter steigt.







# 02

## Strategie & Governance

- Unser Weg zur Nachhaltigkeit – die Reise geht weiter
- Einbeziehung unserer Stakeholder und Engagement in Verbänden
- Compliance und Datenschutz zur Risikoprävention
- Einkauf und Kapitalanlage unter nachhaltigen Maßstäben



*„Je intensiver wir uns mit dem Thema Nachhaltigkeit auseinandersetzen, umso deutlicher wird uns bewusst, dass Nachhaltigkeit kein konkreter Zielzustand ist, den wir in einer bestimmten Zeit erreichen können. Nachhaltigkeit ist vielmehr ein Prozess, bei dem uns jeder Schritt ein Stück weiter voranbringt.“*

Jörg Munning, Vorstandsvorsitzender der LBS West

## Unser Weg zur Nachhaltigkeit – die Reise geht weiter

Mit dem Bausparen verfügt die LBS West seit jeher über ein nachhaltiges Geschäftsmodell, denn es garantiert eine planbare und sichere Zukunftsvorsorge unter Einbeziehung staatlicher Fördergelder. Angesichts der gesellschaftlichen Herausforderungen, wie der Energiewende, Wohnraumknappheit und dem demografischen Wandel, wird die Nachhaltigkeitsorientierung des Bausparens weiter an Bedeutung gewinnen. Die LBS West arbeitet unter Einbeziehung der Stakeholder-Interessen kontinuierlich an ihrer Nachhaltigkeitsstrategie, die sukzessive mit konkreten Zielsetzungen verknüpft werden soll. Es wurde bereits eine organisatorische Struktur aufgebaut, die für die Steuerung und Zielerreichung verantwortlich ist. Die Zuständigkeit für das Thema Nachhaltigkeit liegt direkt beim Vorstandsvorsitzenden der LBS West.

Dabei folgt die LBS West den rechtlichen Anforderungen des 2017 in Kraft getretenen CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes (CSR-RL-UG). Das Gesetz definiert fünf wesentliche Themenblöcke: Umweltbelange, soziale Belange, Arbeitnehmerbelange, Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption und Bestechung. In diesem Rahmen managt die LBS West die potenziell mit ihrem Handeln verbundenen Risiken. Gleichzeitig nutzt sie die sich bietenden Chancen und Vorteile, zu denen neben einer höheren Reputation und einem stärkeren Vertrauensverhältnis zu den Stakeholdern auch die zunehmende Innovationsorientierung, eine Attraktivitätssteigerung als Arbeitgeber sowie die Nutzung umwelt- und ressourcenschonender Prozesse zählen.

### Leitbild zur Nachhaltigkeit fest etabliert

Am Anfang unserer „Reise“ auf dem Weg zur Nachhaltigkeit stand eine umfangreiche Bestandsaufnahme zu relevanten Themen, Projekten und Kennzahlen. Die Ergebnisse dieser Analyse wurden den externen Anforderungen an die Berichterstattung gegenübergestellt, wie sie im CSR-RL-UG, aber auch in etablierten Rahmenwerken wie dem Deutschen Nachhaltigkeitskodex oder den Standards der Global Reporting Initiative (GRI) festgeschrieben sind.

Der Prozess mündete 2017 in der Formulierung eines LBS-Leitbildes zur Nachhaltigkeit, das die wichtigsten Aspekte für verantwortungsbewusstes unternehmerisches Handeln zusammenfasst. Es beschreibt das Konzept und die Zielsetzung unserer Nachhaltigkeitspolitik und verdeutlicht, welche Themen und Handlungsfelder bei der LBS West im Vordergrund stehen. Der Leitbildprozess trägt bereits die Grundzüge einer nach den etablierten Berichtsstandards vorgenommenen Wesentlichkeitsanalyse. Um das Leitbild innerhalb der LBS West zu etablieren, wurden in einzelnen Abteilungen Nachhaltigkeitskoordinatoren benannt, die das Thema in den Fokus rücken und fest in den Arbeitsalltag integrieren. So wurden klare Strukturen mit festen Ansprechpartnern zur Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie geschaffen.

## Leitbild zur Nachhaltigkeit der LBS West

- 1. Wir schaffen nachhaltigen Mehrwert im öffentlichen Auftrag.**
- 2. Wir übernehmen gemeinsam Verantwortung.**
- 3. Wir gestalten Veränderungen.**
- 4. Wir schützen aktiv Umwelt und Klima.**
- 5. Wir handeln ethisch korrekt und betreiben Risikoversorge.**

Im Leitbild und in den folgenden Kapiteln werden die von der LBS West verfolgten Konzepte, Maßnahmen und Ergebnisse hinsichtlich dieser Aspekte dargestellt. Das ausführliche Leitbild ist im Nachhaltigkeitsbericht 2017 abgebildet.

## Transparente Berichterstattung durch Mitwirken der Stakeholder

Ziel aller am Leitbildprozess Beteiligten ist die vollständige und transparente Berichterstattung zum Thema Nachhaltigkeit. Um dies zu erreichen steht die LBS West in engem Dialog mit ihren Stakeholdern. Auf diese Weise sollen kontinuierlich neue Nachhaltigkeitsthemen identifiziert und die relevanten Anspruchsgruppen in die Weiterentwicklung der Geschäftspolitik, des Produktangebots und des gesellschaftlichen Engagements einbezogen werden.

Um Feedback zum ersten Nachhaltigkeitsbericht und den bisher ergriffenen Maßnahmen zu erhalten, hat die LBS West im Berichtsjahr eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema Nachhaltigkeit durchgeführt. Zusätzlich haben im Rahmen eines Projektstudiums in Kooperation mit der FH Münster drei BWL-Studierende untersucht, wie das Thema Nachhaltigkeit in der LBS West bereits gelebt wird und in welchen Bereichen noch Verbesserungspotenzial besteht.

Der Austausch mit den Beschäftigten wird auch künftig fortgesetzt werden, um das Thema immer wieder ins Bewusstsein zu rücken und möglichst vielen Menschen die Möglich-

keit zu geben, sich aktiv einzubringen. Nachhaltigkeit wird in Zukunft auch fester Bestandteil der Kommunikation mit externen Stakeholdern sein, um das Thema möglichst häufig zu platzieren und neue Impulse zu gewinnen.

## Neue Fokusthemen 2019

Das Thema Nachhaltigkeit wurde in 2018 wie geplant durch eine eigens etablierte Projektorganisation in den Regelbetrieb überführt. In den nächsten Jahren soll ausgehend vom Leitbild ein Programm mit konkreten Zielsetzungen für nachhaltiges Handeln entwickelt und umgesetzt werden, um den Erfolg in Zukunft messbar zu machen. Damit soll Nachhaltigkeit als fester Bestandteil in alle relevanten Unternehmensprozesse integriert werden. In 2017 wurden bereits erste Leuchtturmprojekte – auch Fokusthemen genannt – definiert, die im Berichtsjahr erfolgreich umgesetzt bzw. angestoßen werden konnten. Dazu gehörten die Entwicklung eines nachhaltigen „grünen“ Kredits für energetische Modernisierungen und die Einführung eines Nachhaltigkeits-Fonds zur Förderung nachhaltiger Projekte im Geschäftsgebiet. Darüber hinaus wurde mit der Umsetzung eines Konzeptes zur umweltschonenden Beschäftigten-Mobilität durch Förderung der Fahrradnutzung begonnen. Außerdem gab es Fördermaßnahmen für das gesellschaftliche Engagement der Beschäftigten in der Region. Folgende Fokusthemen sind für 2019 geplant:

- Aufbau mehrerer Bienenstöcke auf dem Flachdach des LBS-Gebäudes als aktiver Beitrag zum Schutz der Honigbienen
- Einführung eines Social Days im Sinne eines Freizeitausgleichs zur Förderung des sozialen und gesellschaftlichen Engagements aktiver LBS-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Geschäftsgebiet
- Reduzierung von Plastikmüll, z.B. bei der Getränkeausgabe der Mitarbeiter-Verpflegung



„Wir haben noch eine ganze Reihe von Aufgaben zu erledigen, bis wir eine vollständige und transparente Berichterstattung zum Thema Nachhaltigkeit erreicht haben. Der Dialog mit unseren Stakeholdern liefert uns dabei wertvolle Impulse.“

Frank Demmer, Leiter Vorstandsstab/Unternehmensstrategie der LBS West

# Einbeziehung unserer Stakeholder und Engagement in Verbänden

Im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit sowie ihres gesellschaftlichen Engagements in Nordrhein-Westfalen und Bremen ist die LBS West kontinuierlich im Austausch mit ihren Stakeholdern. Dieser partnerschaftliche Dialog ermöglicht eine bedarfsgerechte Weiterentwicklung der Produktpalette und eine fortlaufende Überprüfung des Leistungsangebots. Die wichtigsten Stakeholder der LBS West sind:



## Engagement in Verbänden und Institutionen

Über den Dialog mit den Stakeholdern hinaus zeigt die LBS West gesellschaftliches Verantwortungsbewusstsein in einer Reihe von Verbänden, Initiativen und Vereinigungen. Sie gehört zu den Trägern der Bundesgeschäftsstelle Landesbausparkassen, die als Abteilung in den Deutschen Sparkassen- und Giroverband (DSGV) eingegliedert ist und als Interessenvertretung und Stabsstelle der acht Landesbausparkassen fungiert. Die LBS-Gruppe betreibt zudem gemeinsam mit dem Verband der Privaten Bausparkassen ein Büro in Brüssel. Die Bundesgeschäftsstelle ist Mitglied in der Europäischen Bausparkassenvereinigung (EuBV) sowie im Deutschen Verband für Wohnungswesen, Städtebau und Raumordnung (DV).

Die LBS West ist Pflichtmitglied bei der Industrie- und Handelskammer Nord Westfalen in Münster, in Düsseldorf und Bremen sowie beim Bundesverband öffentlicher Banken (VÖB) als zuständigem Arbeitgeberverband. Daneben unterhält sie diverse freiwillige Mitgliedschaften auf internationaler, nationaler, regionaler wie auch lokaler Ebene. Dazu zählt beispielsweise die Europäische Bausparkassenvereinigung, bei der LBS West-Vorstandsmitglied Uwe Körbi seit 2016 das Amt des ersten Vize-Präsidenten ausübt. Außerdem ist die LBS West unter anderem Mitglied in der Gesellschaft zur Förderung der Forschung auf dem Gebiet des Siedlungs- und Wohnungswesens, im Verein der Kaufmannschaft Münster und im Verein münsterLAND.digital.

Um den Austausch auf Arbeitsebene sicherzustellen, hat sich die LBS West für weitere freiwillige Mitgliedschaften entschieden, wie beispielsweise in der German Facility Management Association, beim Deutschen Institut für Interne Revision, beim Bundesverband für Materialwirtschaft, beim ASB-Management-Zentrum Heidelberg, bei der Gesellschaft für Datenschutz und -sicherheit, beim Forum Steuerrecht oder beim Immobilienverband Deutschland IVD sowie beim Verein openImmo. In den beiden letztgenannten Zusammenschlüssen ist die LBSi NordWest aktiv.

# Compliance und Datenschutz zur Risikoprävention

## Corporate Governance und Risikomanagement

Rechtlich einwandfreies Verhalten ist bei der LBS West ein wichtiger Bestandteil der nachhaltig ausgerichteten, verantwortungsvollen Unternehmensführung und -kontrolle (Corporate Governance-Ansatz). Die LBS West hat im Rahmen des Risikomanagements daher ein Compliance Management etabliert, das auf die Einhaltung wesentlicher gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Bestimmungen, interner Regelungen sowie ethischer Grundsätze gerichtet ist. Die Nichteinhaltung dieser Bestimmungen kann eine Gefährdung des gesamten Unternehmens zur Folge haben. Auch die Bewertung und Vermeidung nichtfinanzieller Risiken, wie Reputationsrisiken, fällt in diesen Bereich.

Compliance-Risiken sollen im Ansatz vermieden werden, auch wenn diese bei der LBS West als regional tätigem Spezialkreditinstitut mit stark eingeschränkter Produktpalette, homogener Kundenstruktur und fehlenden Zahlungsverkehrsdienstleistungen ohnehin begrenzt sind. Dennoch wurde ein Verhaltens- und Ethikkodex für die Beschäftigten eingeführt, in dem Standards für regelkonformes Handeln festgelegt sind. Dazu zählen vor allem die Prävention von

Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und strafbaren Handlungen, die Verhinderung von Insidergeschäften, der Datenschutz und das Wettbewerbs- und Kartellrecht.

## Sensibilisierung der Beschäftigten im Rahmen des Compliance-Managements

Der vom Vorstand bestellte Compliance-Beauftragte nimmt in Personalunion auch die Funktion des Geldwäschebeauftragten und die Pflichten zur Verhinderung sonstiger strafbarer Handlungen wahr. Er ist dem Vorstand der LBS West direkt unterstellt und fungiert als Berater bei der Erstellung von Grundsätzen und Maßnahmen, die auf ein regelkonformes Verhalten und damit auf die Begrenzung der Compliance-Risiken abzielen. Gleichzeitig übt der Compliance-Beauftragte eine prozessabhängige Überwachungs- und Kontrollfunktion aus, indem er darauf achtet, dass die Geschäftsbereiche der genannten Aufgabe nachkommen und keine Regelungslücken entstehen. Dabei liegt die Verantwortung für die Implementierung wirksamer Verfahren zur Einhaltung der rechtlichen Regelungen uneingeschränkt bei den Geschäftsbereichen.



Um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestmöglich zu informieren und zu sensibilisieren, führt die LBS West regelmäßig Schulungen in den Compliance-relevanten Bereichen im Innen- und Außendienst durch und informiert umgehend über Neuerungen. Außerdem wurde ein Hinweisgebersystem eingeführt, so dass sich bei einem etwaigen Regelverstoß jeder Beschäftigte des Innen- und Außendienstes mit einem entsprechenden Hinweis vertraulich an den Bereich Compliance wenden kann.

Der Compliance-Beauftragte berichtet jährlich über seine Tätigkeit in den Compliance-relevanten Bereichen an den Vorstand. Teil des Compliance-Berichts ist auch der jährliche Tätigkeitsbericht des Datenschutzbeauftragten.

### **Verpflichtung auf den Datenschutz nach der DS-GVO**

Darüber hinaus hat die LBS West die Funktion eines Datenschutzbeauftragten etabliert. Er berät den Vorstand und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und überwacht die Einhaltung der Datenschutzvorschriften. Alle Beschäftigten im Innen- und Außendienst werden in vertraglichen Regelungen mit der LBS West umfassend auf die Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. In 2018 wurde in einem großen Projekt die neue Europäische Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) in den Geschäftsprozessen der LBS West umgesetzt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden umfassend über die datenschutzrechtlichen Neuerungen informiert und geschult.

Auf der Basis eines Geschäftsbesorgungsvertrages mit der LBS West haben alle Gebietsleiterinnen und Gebietsleiter im LBS-Außendienst persönlich den Datenschutzbeauftragten der LBS West auch zu ihrem Datenschutzbeauftragten bestellt.



# Einkauf und Kapitalanlage unter nachhaltigen Maßstäben

Nachhaltige Kriterien in der gesamten Wertschöpfungskette zu verankern, ist das erklärte Ziel der LBS West. Über die internen Prozesse hinaus sollen auch der Einkauf von Waren und Dienstleistungen ebenso wie die Kapitalanlagen des Unternehmens unter nachhaltigen Standards erfolgen.

## Lieferantenmanagement und regionaler Einkauf

Bei einem Einkaufsvolumen von jährlich rund 20 Millionen Euro bei der LBS West entfällt der mit Abstand größte Teil auf den IT-Bereich, gefolgt von Transport und technischen Dienstleistungen sowie dem Gebäudebetrieb. Durch die Etablierung eines Verhaltenskodexes mit Vorgaben für die Zusammenarbeit mit Lieferanten und Dienstleistern gewährleistet die LBS West einen regelkonformen Einkaufsprozess. Der Kodex legt im Wesentlichen fest, dass Geschäfts- und Privatinteressen stets klar zu trennen sind und jede Art von Interessenskonflikt zu vermeiden ist. Mit diesen Regeln soll Situationen vorgebeugt werden, die die Integrität der LBS West oder ihrer Beschäftigten in Frage stellen können.

Die LBS West zielt mit ihrem Lieferantenmanagement auf dauerhafte Geschäftsbeziehungen ab, die mit einer vertraglichen Rahmenvereinbarung untermauert sind. Sie bewertet ihre Lieferanten nach Preis-Leistungsverhältnis, Bonität, Zuverlässigkeit und Qualität, aber auch nach Kriterien wie Regionalität und Einhaltung sozialer Standards. Ein Beispiel ist der regionale Einkauf für die Küche der LBS West, die für die Mitarbeiter-Verpflegung, die Gästebewirtung sowie für Veranstaltungen in den Geschäftsräumen der LBS West zuständig ist. Bei der Mitarbeiter-Verpflegung beträgt der Anteil der regionalen Zulieferer bezogen auf die Gesamtanzahl der Lieferanten 43 Prozent. Neben der Regionalität der Lieferanten wird bei der Zusammenstellung des Speiseplans auch viel Wert auf saisonale Lebensmittel gelegt.

## Langfristige und verantwortungsbewusste Kapitalanlagen

Bausparkassen wie die LBS West legen die Geldbeträge, die vorübergehend nicht für das Kollektiv oder das außerkollektive Finanzierungsgeschäft genutzt werden, nach den strengen Vorschriften des Bausparkassengesetzes an. Zwei Drittel investiert die LBS West in Eigenregie in streng risikolimitierte festverzinsliche Anleihen bzw. Namensschuldverschreibungen mit guter Bonität (sog. Investmentgrade-Rating). Ein Drittel wird von Kapitalverwaltungsgesellschaften in Spezialfonds platziert.

Bei der Eigenanlage konzentriert sich die LBS West auf langfristige Titel mit rund 10 Jahren Laufzeit mit dem Ziel, diese bis zum Ende im Bestand zu halten. Das gilt im Grundsatz auch für die Fonds. Die Emittentengruppen bei der Eigenanlage sind schwerpunktmäßig deutsche Bundesländer und Kommunen, Pfandbriefanstalten sowie Banken und Sparkassen.

Die Kapitalverwaltungsgesellschaften platzieren die Gelder in insgesamt drei Fonds, die nach den UN-Prinzipien des „Verantwortlichen Investierens“ arbeiten. Die UN-Prinzipien basieren auf einer 2006 gegründeten Investoreninitiative in Partnerschaft mit der Finanzinitiative des UN-Umweltprogramms UNEP und dem UN Global Compact.



03

## Wirtschaft

- Fokus auf Kundenorientierung und werthaltigem Marktwachstum
- Qualitätssicherung durch Kunden-Feedback und Impuls-Management
- Attraktivität unserer Produkte und Lösungen
- Zukunftsausrichtung durch Innovation und Digitalisierung



# Fokus auf Kundenorientierung und werthaltigem Marktwachstum

Der Erfolg der LBS West als langjähriger Marktführer in Nordrhein-Westfalen und Bremen basiert vor allem auf der besonderen Nähe zum Kunden. Durch die zwei Vertriebs Säulen – die Sparkassen und den LBS-Außendienst – werden sowohl die Bausparpotenziale im Kundenbestand der Sparkassen intensiv genutzt, als auch neue Kundengruppen für die LBS West und den Sparkassenverbund erschlossen. Durch die Kooperation mit den Sparkassen und die Verzahnung der Vertriebswege zeigt die LBS West eine starke Präsenz am Markt. Sie ist durch die vielen Geschäftsstellen und Beratungs-Center der Sparkassen sowie mit ca. 125 LBS-Kunden-Centern und über 670 Beraterinnen und Beratern im eigenen LBS-Außendienst flächendeckend in ihrem Geschäftsgebiet vertreten. Der LBS-Außendienst fokussiert sich bei der ganzheitlichen Marktbearbeitung auf das Bauspar- und Baufinanzierungsgeschäft und unterstützt parallel die Sparkassen bei der Betreuung ihres Kundenbestandes.

## Vom strukturellen Handlungsprogramm „Zielbild LBS 2020“ zum „Zielbild LBS 2023“

Die veränderten politisch-wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, insbesondere die Zinsentwicklung und die zunehmende Anzahl regulatorischer Anforderungen, haben eine Neuausrichtung der LBS West erforderlich gemacht. Für eine langfristig rentable und zukunftsfähige Neuausrichtung der LBS West wurde bereits 2015 das ganzheitliche Zielbild „LBS 2020“ entwickelt, das im Wesentlichen bereits in 2018 und

damit zwei Jahre früher als geplant umgesetzt werden konnte. Ein professionelles Change Management begleitete die LBS West bei der Umsetzung der einzelnen Handlungsfelder. Dazu zählten die konsequente wertorientierte Gesamtbanksteuerung, die Neuausrichtung des Vertriebs, die Weiterentwicklung des Produktangebots, die Konsolidierung der IT-Systeme sowie der Umbau im Betrieb. Mit diesen Maßnahmen konnten Ergebnisverbesserungen in Höhe von jährlich rund 40 Mio. Euro erreicht werden.

Nach Abschluss des „Zielbildes LBS 2020“ soll das unternehmerische Handeln bis 2023 schwerpunktmäßig auf ein kundenorientiertes und werthaltiges Marktwachstum ausgerichtet sein. Die Basis bildet hierbei eine konsequente Finanzierungsausrichtung unter Berücksichtigung der Digitalisierungsanforderungen. Durch die Weiterentwicklung zum „Zielbild LBS 2023: Wir für den Kunden!“ werden die Bausparenden konsequent in den Mittelpunkt gestellt. Die drei Begriffe „Kunde, Wertorientierung und Wachstum“ prägen das neue Zielbild. Um als Unternehmen nachhaltig und werthaltig wachsen zu können, müssen die angebotenen Produkte, Services und Leistungen nach Überzeugung der LBS West einen Mehrwert für die Kundinnen und Kunden bieten. Aus diesem Grund wird die LBS West ihre digitalen Angebote und ihre Vertriebs- und Service-Kanäle ausbauen und sich als Omnikanal-Anbieter im Markt positionieren. Dabei werden alle Investitionen in Digitalisierung und Wachstum mit Blick auf die langfristige Werthaltigkeit gesteuert.



*„Ein wichtiger Aspekt der Nachhaltigkeit ist für uns der partnerschaftliche und faire Umgang mit unseren Kundinnen und Kunden. Sie stehen im Mittelpunkt unseres Handelns und es ist unser Anspruch, ihnen Mehrwerte zu bieten. Auf unsere Stärke als Marktführer mit 90 Jahren Erfahrung im Bauspargeschäft sowie auf unser soziales und ökologisches Verantwortungsbewusstsein ist Verlass.“*



„Im Vertrieb arbeiten wir kontinuierlich an der Optimierung unserer Produkte und Services. Das Feedback unserer Kundinnen und Kunden ist für uns ein wesentlicher Faktor zur Qualitätssicherung.“

Dieter Winkelmann, Leiter Vertrieb der LBS West

## Qualitätssicherung durch Kunden-Feedback und Impuls-Management

Die Kundinnen und Kunden stehen bei der LBS West im Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns. Um eine nachhaltige Kundenbeziehung aufzubauen und zu pflegen, setzt die LBS West auf eine konsequente Serviceorientierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Innen- und Außendienst. Dabei wurden neben der flächendeckenden Präsenz durch die Sparkassen und den eigenen Außendienst auch LBS-Kompetenzteams aus Spezialistinnen und Spezialisten gebildet, die die Kundinnen und Kunden per Telefon beraten und unterstützen und eine hohe Erreichbarkeit gewährleisten. Darüber hinaus sind weiterhin die Einrichtung eines Service-Chats und einer Video-Beratung geplant. Außerdem wird ein digitales Beratungszentrum pilotiert, um die Erreichbarkeit über zusätzliche Kanäle auszuweiten.

### Feedback durch Kundenbefragungen und Testkäufe

Die LBS West lässt regelmäßig Kundenbefragungen und Testkäufe durchführen, um das Beratungs- und Produktangebot entsprechend der Kundenwünsche weiterzuentwickeln. Zudem werden Kundinnen und Kunden, die einen Neuvertrag abgeschlossen haben, im Folgemonat angeschrieben, um online an einer After-Sales-Befragung teilzunehmen. Hierbei werden die Beratungsqualität und -zufriedenheit abgefragt. Die LBS West wertet die Ergebnisse halbjährlich aus und leitet entsprechende Handlungsempfehlungen daraus ab. Testkaufstudien erfolgen im Rahmen einer bundesweiten

LBS-Arbeitsgruppe. Die LBS-Gruppe nutzt zudem die bundesweiten Erhebungsdaten aus dem FMDS (Finanzmarkt-Datenservice), um die Kundenzufriedenheit zu analysieren.



### Kontinuierliche Optimierung durch Impuls-Management

Auch Kundenbeschwerden und -anregungen werden als wichtiger Ansatzpunkt für die stetige Angebots- und Prozessoptimierung herangezogen. 2018 führte die LBS West zu diesem Zweck das Impuls-Managementsystem ein. Die Impulse werden hierbei von den Fachabteilungen systematisch im Impuls-Management erfasst und von einer zentralen Evidenzstelle im Bereich Vertriebscontrolling/Research ob-

ektiv analysiert. Die zentrale Evidenzstelle hat damit einen ganzheitlichen Blick auf alle Beschwerden und Impulse. Sie ermittelt, in welchen Bereichen die LBS West von den Kundinnen und Kunden positiv bewertet wird und an welchen Stellen Prozesse verändert oder Produkte verbessert werden müssen. Das Tool ermöglicht somit einen kontinuierlichen, systematischen Verbesserungsprozess anhand der Kundenkontakte. Die LBS West erfüllt mit dem Impuls-Managementsystem auch die BaFin-Anforderung zur Beschwerdebearbeitung.

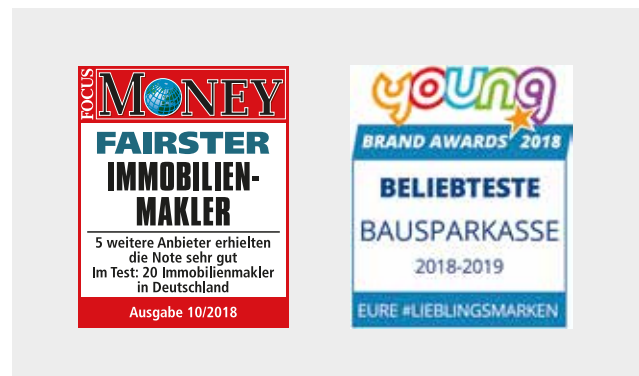
Wenn in Folge einer Kundenbeschwerde im Einzelfall keine einvernehmliche Lösung zustande kommt, kann die Kundin oder der Kunde über ein kostenloses außergerichtliches Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) seine Rechte geltend machen.

## Gute Bewertungen in Rankings

Die guten Kundenbewertungen der LBS West in den Bereichen Service und Qualität machen deutlich, dass die Initiativen und Verbesserungen auch wahrgenommen und honoriert werden. Die 16- bis 35-Jährigen wählten die LBS bereits zum achten Mal in Folge per Online-Voting zur beliebtesten Marke in der Kategorie „Beliebteste Bausparkasse“ (Young-

BrandAwards 2018). Das unabhängige Marketing-Netzwerk Youngcom wertete dazu bundesweit über 14.000 Stimmen in dieser Altersgruppe aus.

Die LBSi NordWest wurde vom Immobilienmanager (9/2018) gemeinsam mit der Sparkassen-Finanzgruppe zu „Deutschlands erfolgreichstem Makler Nr. 1“ gekürt. Außerdem erhielt die LBSi NordWest von Focus Money (10/2018) wie im Vorjahr die Note „sehr gut“ für Fairness.



„Als einer der größten deutschen Makler für Wohnimmobilien befragen wir unsere Kundinnen und Kunden regelmäßig, wie wir unsere Beratungsqualität und Services weiter verbessern können. Unsere Beraterinnen und Berater werden speziell für die Immobilienvermittlung qualifiziert und ausgebildet – über die gesetzliche Mindestanforderung hinaus.“

Roland Hustert, Geschäftsführer Vertrieb der LBSi NordWest

# Attraktivität unserer Produkte und Lösungen

Beim Bau, Kauf oder bei der Modernisierung von Wohneigentum spielt das Bauspardarlehen als Finanzierungsbaustein eine wichtige Rolle. Als Teil der Gesamtfinanzierung bietet es den großen Vorteil, unabhängig von den Schwankungen des Kapitalmarkts und damit planbar und zinssicher zu sein. Zudem garantiert das Bauspardarlehen eine besondere Flexibilität, denn es sind jederzeit Sondertilgungen ohne Zusatzkosten möglich. Bausparende können außerdem von zahlreichen staatlichen Förderungen profitieren: Sie werden vom Staat mit der Arbeitnehmer-Sparzulage auf vermögenswirksame Leistungen des Arbeitgebers gefördert. Darüber hinaus können sie die Wohnungsbauprämie und die Wohn-Riester-Förderung nach dem Eigenheimrentengesetz erhalten, wenn die Fördervoraussetzungen erfüllt sind. Für die in 2018 eingeführte staatliche Förderung in Form des Baukindergeldes hat die LBS West ein Finanzierungs-Produkt auf den Markt gebracht, in das diese Zuschüsse optimal eingebunden sind.

Die Finanzierung energetischer und altersgerechter Modernisierungen nimmt angesichts des Klimawandels, des alternden Wohngebäudebestandes und der demografischen Entwicklung immer mehr an Bedeutung zu. Allein dem Gebäudesektor in Deutschland sind rund 35 Prozent des bundesweiten Endenergieverbrauchs zuzuschreiben. Nur wenn ein Großteil des Gebäudebestandes modernisiert wird, kann

eine deutliche Reduzierung der Kohlendioxidemissionen gelingen. Bei der LBS West werden heute fast 20 Prozent der Finanzierungen für die Senkung des Energieverbrauchs bei Wohnimmobilien eingesetzt. Seit 2018 gelten für die Kreditaufnahme in diesem Segment vereinfachte Bedingungen. Ebenso wurden die Kreditsummen erhöht und der Kundenkreis um bestimmte Gruppen von Selbstständigen erweitert.



*„Die Förderung energetischer Modernisierungen liegt uns am Herzen. Mit vergünstigten Konditionen und Beratungsangeboten wollen wir Eigentümer motivieren, in den Werterhalt ihres eigenen Zuhauses zu investieren und dabei gleichzeitig einen positiven Beitrag zum Klimaschutz zu leisten.“*

Ulrike Ameis, Direktorin Kreditgeschäft der LBS West



„Nachhaltiges Kundenmanagement bedeutet für uns, dass wir individuelle Lösungen für unsere Bausparenden schaffen und langfristige Kundenbeziehungen pflegen. Insbesondere junge Menschen haben ihre ganz eigenen Bedürfnisse und Erwartungen an uns. Wir schaffen die passenden Lösungen dafür und begegnen ihnen auf Augenhöhe auf den Kanälen, die sie bevorzugen.“

Uwe Körbi, Vorstandsmitglied der LBS West

## Breites Informationsspektrum zu Wohnthemen

Die LBS West bietet über ihre Produkte und die reine Immobilienfinanzierung hinaus auch Informationen rund um das Thema Wohnen für Kundinnen, Kunden und die Öffentlichkeit an. Die Verbrauchertemen werden über Informationsmaterial, Ausstellungen, Messen und im persönlichen Beratungsgespräch transportiert. Dazu gehören:

- Haus- und Umbaukonzepte zum kostengünstigen, energiesparenden und ökologischen Bauen,
- Lösungsvorschläge, um möglichst lange selbstbestimmt im eigenen Zuhause leben zu können,
- Wohnungsmarktstudien, die Politikern, Investoren und Meinungsbildnern Entscheidungshilfen liefern, sowie
- eine jährliche Marktübersicht zur Angebots- und Preisentwicklung auf den lokalen Wohnimmobilienmärkten.

## Förderung energetischer Modernisierungen

Die LBS West arbeitet mit dem Energieberater-Netzwerk EVEECON der TÜV Nord Gruppe zusammen, um die Potenziale im Bereich der energetischen Modernisierung zu heben, denn jede energetische Modernisierung führt automatisch zu einem verbesserten Klimawert. Immobilienbesitzer werden bei EVEECON von neutralen Sachverständigen individuell beraten, welche energetischen Modernisierungsmaßnahmen für sie sinnvoll sind. Auf Wunsch begleitet EVEECON auch die Umsetzung der Maßnahmen. Der Erstkontakt zur Energieberatung wird von den Beraterinnen und Beratern der LBS West bzw. der Sparkassen hergestellt. Sie sprechen die Kundinnen und Kunden aktiv an, binden die Förderung in die Finanzierung ein und gewähren Preisnachlässe auf die Beratungsleistung.

 **EVEECON**  
BUNDESWEITES NETZWERK  
UNABHÄNGIGER ENERGIEBERATER

TÜV NORD GROUP



## RÜCKBLICK 2018

### Nachhaltigkeit im Finanzierungsgeschäft

#### "Grüner" Kredit der LBS West

Ein Fokusthema der LBS West war in 2018 der „grüne“ Kredit, der im Rahmen einer Sonderaktion angeboten wurde und an eine spezielle Verwendung gekoppelt war. Kundinnen und Kunden, die ihren Kredit nachweislich für bestimmte ökologische Maßnahmen beantragt haben, konnten sich im Aktionszeitraum vergünstigte Zinsen sichern.

### Kernzielgruppe Young Generation

Junge Menschen sind eine wichtige Kernzielgruppe der LBS West. Aktuell gehört fast jeder vierte Bausparende der LBS West zu der jungen Generation bis 29 Jahre. In dieser Altersgruppe werden die Bausparverträge oftmals noch von den Eltern oder Großeltern für die Kinder bzw. Enkel abgeschlossen. Doch die Bereitschaft finanziell für ein Eigenheim vorzusorgen sinkt mit der zunehmenden beruflichen Mobilität junger Leute und den langanhaltenden Niedrigzinsen. Ziel der LBS West ist es, durch die Entwicklung neuer, digitaler Kontaktmöglichkeiten die direkte Ansprache der jungen Zielgruppe zu erleichtern und durch verschiedene Investitionen in den Jugendmarkt das Bausparen für sie attraktiver zu machen.

Mit einem speziellen Kinder- und Jugend-Tarif, bei dem die LBS West in bestimmten Altersgruppen einen Zinsbonus gewährt und auf die üblichen Vertragsentgelte verzichtet, sollen Anreize für die junge Zielgruppe geschaffen werden. Zudem können gerade junge Menschen aufgrund ihres meist noch geringeren Einkommens beim Bausparen staatliche Förderungen, wie die Wohnungsbauprämie und die Arbeitnehmer-Sparzulage nutzen. Zusammen mit der Wohn-Riester-Förderung werden sie im günstigsten Fall sogar dreifach vom Staat unterstützt.

# Zukunftsausrichtung durch Innovation und Digitalisierung

Innovationen sind eine wesentliche Grundlage für attraktive Produkte, einen starken Marktauftritt, Wettbewerbsfähigkeit und Effizienz eines Unternehmens. Deshalb hat die LBS West mit der „Ideenwerkstatt“ ein Innovationsmanagement etabliert, das auf kontinuierliche Vorschläge und Initiativen der Beschäftigten setzt. Damit sich möglichst viele Beschäftigte aktiv in den Innovationsprozess einbringen, werden ihre Impulse durch motivierende Rahmenbedingungen honoriert. Die Fachabteilungen sind für die Bewertung der Impulse zuständig und treiben anschließend – koordiniert vom Innovationsmanagement – die Realisierung voran. Im Intranet der LBS West haben die Beschäftigten die Möglichkeit, über Abteilungen und Hierarchien hinweg an einem transparenten Ideendialog teilzunehmen. Die Beiträge sind für alle Kolleginnen und Kollegen sichtbar und können gemeinsam diskutiert und weiterentwickelt werden.

Darüber hinaus stellt das Innovationsmanagement als Schnittstelle zu den Digitalisierungs- und Innovationsaktivitäten in der LBS-Gruppe und der Sparkassen-Finanzgruppe auch eine Vernetzung mit den relevanten FinTech-Unternehmen sicher.

## Ausbau digitaler Angebote und Plattformen

Innerhalb der LBS West wurde ein interdisziplinäres „Digitalisierungs-Team“ zur Koordination von Digitalthemen etabliert. Das Digi@Team schafft Transparenz darüber, an welchen Digitalthemen im Unternehmen aktuell gearbeitet wird und wie diese sinnvoll vernetzt werden können. Alle digitalen Aktivitäten orientieren sich an der „Kundenreise“



und den daraus resultierenden Kundenbedürfnissen – von der ersten Information über die Beratung und das Angebot, den Vertragsabschluss bis hin zum Service, Controlling und Kunden-Feedback. Schwerpunkte des Digi@Teams sind die Markt- und Wettbewerbsbeobachtung, die digitale Ausstattung und Fitness sowie die Begleitung und Weiterentwicklung der Ideenwerkstatt der LBS West. Die Verankerung im strategischen Zielbild der LBS West ist gewährleistet.

Mit dem Angebot ihrer Baufinanzierungsplattform FORUM hat die LBS West bereits einen großen Schritt im Bereich Digitalisierung getan. Seit 2016 bietet sie im Auftrag der Sparkassen in Nordrhein-Westfalen eine Plattform, über die sowohl freie Finanzierungsvermittler als auch der eigene LBS-Außendienst Baufinanzierungsgeschäfte abwickeln können. Bisher arbeiten rund 70 Sparkassen in NRW sowie insgesamt über 800 Vermittler mit FORUM zusammen. Auch die LBS West ist als Produkthanbieter auf FORUM vertreten. Von dieser digitalen Lösung profitieren auch die Kundinnen und Kunden der LBS West, denn FORUM schafft Markttransparenz, bündelt Ressourcen, erschließt neue digitale Vertriebswege und vereinfacht die Abwicklung. In 2018 wurden über FORUM Finanzierungen mit einem Volumen von 332 Mio. Euro abgeschlossen.

LBS-Services für Kundinnen und Kunden der Internet-Filiale werden weiter ausgebaut. So können sie bereits heute ihre LBS-Verträge online einsehen und neue Verträge abschlie-

ßen. Der mediale Abschlussprozess wird ab 2020 erneuert und soll vollständig ohne Papier auskommen. Der LBS Freistellungsauftrag kann seit Ende 2018 fallabschließend und papierlos online geändert werden. Auf dieser Basis sind weitere Serviceprozesse ab 2020 in Planung. Ab Mitte 2019 können den Kundinnen und Kunden die Briefe und der Jahreskontoauszug der LBS im E-Postfach der Sparkasse bereitgestellt werden.

Ein umfassendes Online-Produkt- und Beratungsangebot rund um die Immobilie, Bausparen und Finanzierung bietet die eigene Homepage „lbs.de“. Für 2019 ist neben der Integration einer Videolegitimation für den Bausparabschluss insbesondere geplant, die Kontaktwege zur LBS um weitere Kanäle zu erweitern: Digitale Services wie die Videoberatung, der Service-Chat und die Kommunikation über den Messenger-Dienst WhatsApp werden dafür geprüft.

Auch bei Facebook und Twitter ist die LBS West aktiv, um über diese Kommunikationskanäle auf tagesaktuelle Themen und Veranstaltungen hinzuweisen. Mit diesen digitalen Maßnahmen will die LBS West mehr Markttransparenz erzeugen, neue Vertriebswege erschließen, Prozesse optimieren und vor allem die Kundenzufriedenheit erhöhen.





# 04

## Umwelt

- Energiemanagement und Ressourcenschonung
- Unser Beitrag zum Klimaschutz – Energieversorgung und Gebäudetechnik
- Klimaschonende Mobilität und kurze Transportwege
- Nachhaltiger Umgang mit Papierverbrauch und Abfallmanagement
- LBS West engagiert sich im Bienenschutz



# Energiemanagement und Ressourcenschonung

Die LBS West stellt hohe Ansprüche an das eigene Handeln in Bezug auf Umwelt- und Klimaschutz und bekennt sich zu ihrer Verantwortung. Im Jahr 2016 hat die LBS West im Zuge der freiwilligen Zertifizierung des Energiemanagementsystems nach DIN EN ISO 50001 eine eigene Energiepolitik verabschiedet. Sie regelt die Verantwortlichkeiten und Strukturen sowie die Ermittlung und Überprüfung von Energiedaten. Außerdem gewährleistet sie die Einbeziehung der Beschäftigten und macht Vorgaben zur Steigerung der Energieeffizienz. Das strategische Ziel der LBS West, den Energieverbrauch auf Basis der effizienten Versorgungstechnik bis 2020 jährlich um 1,3 Prozent gegenüber 2015 zu senken, konnte in den Jahren 2016 und 2017 bereits erreicht werden.

Die ersten beiden jährlichen Energiechecks durch die DEKRA hat die LBS West 2017 und 2018 erfolgreich bestanden. Den Maßnahmen zur Energieeinsparung stehen jedoch auch witterungsbedingte Einflüsse gegenüber, wie beispielsweise der Rekordsommer 2018, der einen erhöhten Energiebedarf zur Folge hatte. Insgesamt wird mehr Energie für die Klima-

tisierung und Kühlung als für die Beheizung des Gebäudes benötigt. Im Zuge des Energiechecks wurde auf Anraten des Auditors das Energieeinsparungsziel neu formuliert. Über eine Laufzeit von vier Jahren will die LBS West eine Einsparung von insgesamt 5,2 Prozent erreichen.

Das Umweltengagement der LBS West beinhaltet auch die Vernetzung mit Partnerinnen, Partnern und Verbänden, wie etwa im Benchmark-Kreis der LBS-Gruppe, wo ein reger Austausch von Datenmaterial zu Energiekosten, Abfallmengen und Wasserverbrauch stattfindet. Zudem ist die LBS West Mitglied im Bundesverband der Energieabnehmer (VEA), der mittelständische Wirtschaftsunternehmen und Firmen im öffentlichen Sektor rund um die Themen Energiemanagement und Energiekostenreduzierung berät.



# Unser Beitrag zum Klimaschutz – Energieversorgung und Gebäudetechnik



Energiemanager Bernhard Jünemann (li.) und Thomas Bucker inspizieren das neue Rückkühlwerk auf dem Dach der LBS.

Die Energiestrategie der LBS West beruht vor allem auf der dezentralen Erzeugung von Strom und Wärme und der effizienten Abstimmung der Gebäudetechnik. Das Energiekonzept wurde auf Kraft-Wärme-Kopplung mittels eines Blockheizkraftwerks (BHKW) in Verbindung mit zwei neuen Erdgas-Brennwertkesseln umgestellt und liefert damit einen positiven Beitrag zur CO<sub>2</sub>-Bilanz. Durch selbstproduzierten Strom, vermiedene Transportverluste und Netznutzung konnten die Aufwände für den Strombezug in 2018 reduziert werden.

Im November 2018 wurden zwei weitere Rückkühlwerke auf dem Dach des LBS-Gebäudes durch effizientere Anlagen ersetzt. Künftig will die LBS West damit jährlich rund 200.000 Kilowattstunden (kWh) Energie einsparen. Die gewonnene Wärme und die rund 2,3 Mio. kWh Strom, die das BHKW pro Jahr erzeugt, werden überwiegend selbst verbraucht. Das BHKW erfüllt mit einem Wirkungsgrad von knapp 85 Prozent das Hocheffizienzkriterium und wirkt sich positiv auf die Energiekosten und die Klimabilanz aus. Die Anlage ist mit modernster Abgastechnologie ausgestattet und erfüllt die neuesten Anforderungen der Umweltbehörden. Es findet zudem eine jährliche Kontrolle der Emissionen statt.

Durch eine bedarfsgerechte Steuerung der technischen Anlagen, wie Heizung und Klimatisierung, wird der energieeffiziente Betrieb des LBS-Gebäudes sichergestellt. Die Treppenhäuser- und WC-Beleuchtung wurde bereits auf LED-Technik umgerüstet.

Auch bei der Energieversorgung der Kunden-Center in Nordrhein-Westfalen und Bremen setzt sich die LBS West für die Förderung des Klimaschutzes ein. Sie werden mit ökologisch gewonnenem Strom aus erneuerbaren Energiequellen versorgt. Die Leuchtwerbeanlagen und Displayrahmen in den Schaufenstern wurden zudem auf LED-Technik umgerüstet.

# Klimaschonende Mobilität und kurze Transportwege

Für die kontinuierliche Verbesserung der Klimabilanz bei der LBS West wird auch der Dienstreiseverkehr nachhaltig gestaltet. Neue Videokonferenz-Anlagen sorgen dafür, dass Dienstreisen in vielen Fällen vermieden werden können. Sind dennoch Geschäftsreisen erforderlich, wird nach Möglichkeit die Bahn als Reisemittel genutzt. In 2018 haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LBS West 331.005 km mit der Deutschen Bahn zurückgelegt (in 2017: 329.105 km, in 2016: 237.714 km). Vielfach wurde auch bei Langstrecken auf den Dienstwagen oder das Flugzeug verzichtet.

## Förderung der ÖPNV- und Fahrradnutzung

Bei derzeit rund 650 Beschäftigten der LBS West, LBSi und FORUM spielt auch der Arbeitsweg eine wichtige Rolle bei der Förderung umweltschonender Mobilität. Vom Nachhaltigkeitsgedanken geprägt, hat die LBS West deshalb verschiedene Maßnahmen entwickelt, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Nutzung des Fahrrads oder des ÖPNV zu motivieren. Die monatlichen Parkplatzgebühren sind nach der Entfernung zum Wohnort gestaffelt (bis 10 km: 35 Euro, bis 20 km: 25 Euro, über 20 km: 10 Euro), so dass es sich für Beschäftigte mit kurzem Arbeitsweg lohnt, auf das Fahrrad umzusteigen. Alternativ können sie sich die Kosten für den ÖPNV erstatten lassen. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das Fahrrad für den Weg zur Arbeit nutzen, stehen mehrere E-Bike-Ladeplätze in der Fahrradgarage zur Verfügung. Um ausreichend Parkplätze für alle Fahrräder zu schaffen, wurde der Parkraum in 2018 vergrößert und es ist noch ein weiterer Ausbau in Planung. Darüber hinaus wurden die Umkleidekabinen erweitert, um die Fahrradnutzung so komfortabel wie möglich zu gestalten. Beschäftigte, die den ÖPNV nutzen, können in der Radstation im Hauptbahnhof Münster einen Fahrradstellplatz zu vergünstigten Konditionen mieten. Wer sich dennoch kein eigenes Fahrrad anschaffen möchte, kann sich bei der LBS West ein Dienstfahrrad für Botengänge oder auch für private Zwecke ausleihen.



## RÜCKBLICK 2018

### Fahrrad-Zuschuss für Beschäftigte

Ein Fokusthema der LBS West war in 2018 die Einführung eines Zuschusses bei Neuanschaffung eines Fahrrads oder Pedelecs für die Beschäftigten. Diese erhalten von der LBS West eine pauschale Förderung von 200 Euro beim Kauf eines neuen oder gebrauchten Fahrrads oder Pedelecs beim Fahrrad-Händler. Dieser Zuschuss kann alle fünf Jahre beantragt werden. Mit diesem Angebot soll die Anzahl der Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer durch finanzielle Anreize weiter erhöht werden. 78 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit 12 Prozent der Beschäftigten haben den Fahrrad-Zuschuss bisher genutzt.

## Kurze Transportwege

Ein weiterer Hebel im Bereich der umweltorientierten Mobilität sind die Transportwege für den Lieferverkehr. Die LBS West setzt beim Einkauf für die unternehmenseigene Küche vermehrt auf regionale Lieferanten, um durch kurze Transportwege die CO<sub>2</sub>-Emissionen zu reduzieren. In der Mitarbeiter-Verpflegung beträgt der Anteil heimischer Zulieferer bereits 43 Prozent. Zudem werden auch die Zulieferer für die Pflege von Gebäude und Außenanlage der LBS West gebündelt. Die Bewirtschaftung der Außenanlagen erfolgt durch regionale Betriebe, wenn möglich auch durch regionale Inklusionsunternehmen.

# Nachhaltiger Umgang mit Papierverbrauch und Abfallmanagement

Neben der Reduzierung des Energieverbrauchs und der CO<sub>2</sub>-Emissionen ist auch der bewusste Umgang mit Papierverbrauch und Abfallaufkommen ein wichtiger Ansatzpunkt für das klimaorientierte Handeln bei der LBS West. In 2018 wurden im Bereich Kundeninformation und Marketing insgesamt rund 34 Tonnen Papier verbraucht (2017: 25,1 t; 2016: 60,9 t). Trotz des erhöhten Papierbedarfs für zusätzliche Marketingmaßnahmen in 2018 konnte der Verbrauch im Vergleich zu 2016 auf einem deutlich niedrigeren Niveau gehalten werden. Die zunehmende Nutzung digitaler Medien hat ebenso zu dieser Entwicklung beigetragen wie der 2017 erfolgte Umbau des Vertriebs. Auch für Drucker und Kopierer wurde in 2018 mit insgesamt 37,4 Tonnen wieder etwas mehr Papier verbraucht als im Vorjahr (2017: 30,5 t). Nach Möglichkeit wird Papier mit hohem Recyclinganteil eingesetzt. Die Sensibilisierung der Beschäftigten für dieses Thema zeigt sich auch in den Beiträgen zur Ideenwerkstatt. So werden z.B. Schulungszertifikate auf Anregung der Mitarbeiterschaft nur noch elektronisch erstellt.

Die LBS West sieht auch im Abfallmanagement Nachhaltigkeitspotenziale, die es zu erschließen gilt. Bei der Entsorgung wird nach Abfallart getrennt (Gelber Sack, Bio, Glas, Papier, Metall, Holz, Leuchtmittel, Öle, etc.). Es erfolgt eine regelmäßige und systematische Erfassung der Abfallvolumina, um größtmögliche Datentransparenz zu erreichen. In der jährlichen Abfallbilanz wird die Entsorgung nach Papier/Pappe, Glas, Küchenreste, Datenträger etc. differenziert. Das eigene Papier wird datenschutzgerecht wiederverwertet.

Auch in der Küche werden die Abfallmengen so gering wie möglich gehalten. Im Rahmen der Aktion „LBS à la carte“ werden freitags übrig gebliebene Speisen verwertet, beispielsweise als Beilagen zum Salatbuffet. Lebensmittelverpackungen, wie zum Beispiel Joghurtbecher, werden recycelt. Dosen werden gepresst und an den Metalllieferanten zurückgegeben.



## AUSBLICK 2019

### Reduzierung von Plastikmüll

Ein wichtiges Fokusthema der LBS West wird in 2019 die Reduzierung der Plastikabfälle z.B. bei der Getränkeausgabe im Rahmen der Mitarbeiter-Verpflegung sein. Beim Thema Abfallreduzierung sind auch die Ideen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gefragt. Die LBS West honoriert das Einbringen neuer Anregungen im Rahmen der Ideenwerkstatt.



# LBS West engagiert sich im Bienenschutz

Die LBS West fördert bereits seit Jahren umweltbewusstes Verhalten im eigenen Haus. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen mit ihrem Ideenreichtum und ihrem persönlichen Einsatz maßgeblich zur Stärkung des Klimaschutzes bei und bringen immer wieder neue nachhaltige Projekte voran. Im Rahmen der Ideenwerkstatt wurde von einer LBS-Mitarbeiterin ein Projekt zum Schutz der Honigbienen angeregt. Diesen Beitrag hat die LBS West in 2019 zum Fokusthema erklärt.



## AUSBLICK 2019

### **LBS-Bienen auf dem Dach**

Um einen aktiven Beitrag zum Erhalt der heimischen Artenvielfalt zu leisten, hat die LBS West im Februar 2019 die ersten beiden Bienenstöcke auf dem Flachdach ihres Hauptgebäudes in Münster aufgestellt. Weitere Bienenvölker sollen im Jahresverlauf folgen. Eine Imkerin, die als Mitarbeiterin einer benachbarten Firma im LBS-Gebäude arbeitet, kümmert sich um die Pflege.



*„Mit unserem Engagement für die LBS-Bienen wollen wir mit gutem Beispiel vorangehen und die Bedeutung von Bienen in der Stadt mehr ins Bewusstsein der Menschen rücken. Wir würden uns freuen, wenn auch andere Unternehmen auf diese Weise einen Beitrag zum Umweltschutz leisten würden.“*

Bärbel Hockmann, Koordinatorin Nachhaltigkeit in der LBS West



# 05

## Soziales

- Soziale Verantwortung für die Beschäftigten
- Individuelle Maßnahmen zur Aus- und Weiterbildung
- Faires Vergütungssystem und betriebliche Altersversorgung garantiert
- Bedarfsgerechte Gesundheitsförderung für die Beschäftigten
- Chancengleichheit und Work-Life-Balance
- Gesellschaftlich engagiert und regional verankert

# Soziale Verantwortung für die Beschäftigten

Die LBS West ist sich als Arbeitgeber ihrer sozialen Verantwortung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bewusst und bietet ihnen vielfältige Leistungen an: eine faire und tariflich geregelte Vergütung, eine betriebliche Altersversorgung und ein leistungsfähiges Aus- und Weiterbildungssystem zur Gewinnung qualifizierter Fachkräfte und zur Schaffung attraktiver Entwicklungsmöglichkeiten und Karrierechancen für die Beschäftigten.

Die Wertschätzung von Vielfalt und die Schaffung von Chancengleichheit für alle Beschäftigten gehören zu den wichtigsten Grundpfeilern der Unternehmenskultur. Die LBS West unterstützt die Karriereentwicklung von Frauen und bietet flexible Arbeitszeitmodelle und Angebote zur Kinderbetreuung, um den Beschäftigten die Möglichkeit zu geben, Beruf und Privatleben zu vereinen. Mit ihren Angeboten will die LBS West auch künftig über die Erfüllung der gesetzlichen Regelungen hinausgehen und sich als attraktiver Arbeitgeber positionieren.

Dies gilt gleichermaßen für die Gewährleistung eines sicheren und gesundheitsfördernden Arbeitsumfelds. Ein innovatives Gesundheitsmanagement zielt besonders auf die Prävention ab, bietet den Beschäftigten aber auch soziale Beratungen an und integriert die Programme der LBS-Betriebs-sportgemeinschaft. Darüber hinaus bietet die LBS West ihren Beschäftigten zahlreiche freiwillige soziale Leistungen an, wie z.B. den Kinderbetreuungszuschuss sowie die Förderung der ÖPNV- und Fahrradnutzung.

## KulturDialog gibt wertvolle Impulse

Zur Stärkung von Prinzipien wie Vertrauen, Respekt und Offenheit im Umgang miteinander und zur Weiterentwicklung der Unternehmenskultur in der LBS West wurde der „KulturDialog“ ins Leben gerufen. In Workshops und durch Mitarbeiterumfragen werden Ansätze erarbeitet, wie das Miteinander weiter gestärkt werden kann. Mit diesem Instrument soll den Beschäftigten die Möglichkeit gegeben werden, sich aktiv an allen Veränderungsprozessen im Unternehmen zu beteiligen.

## Kennzahlen der LBS West (per 31.12.2018)

Gruppe	Personen	VAK*
Stammkräfte	604	542,87
- Vollzeitkräfte Stamm	431	431,00
- Teilzeitkräfte Stamm	173	111,87
Aushilfen	6	5,60
Auszubildende	12	12,00
Praktikum/Infoaufenthalt	2	1,41

Mitarbeiterzahlen in \*Vollzeitarbeitskräften/Personen (ohne Vorstand)

Jahr	Fluktuationsrate**
2014	1,10 %
2015	2,50 %
2016	1,50 %
2017	1,00 %
2018	0,50 %

\*\*ohne Ruhestand/Vorruhestand

# Individuelle Maßnahmen zur Aus- und Weiterbildung

Die LBS West legt großen Wert auf eine zukunftsorientierte Personalgewinnung und Ausbildung sowie individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten für ihre Beschäftigten. Wann immer es sinnvoll und möglich ist, bietet die LBS West selbst Ausbildungsplätze in ihren Kunden-Centern oder in der Verwaltungszentrale an. In 2019 nehmen perspektivisch fünf Auszubildende an der Prüfung „Kaufleute für Bürokommunikation“ teil.

Neben der Ausbildung werden im Rahmen der Mitarbeiterentwicklung auch „Training-on-the-Job“-Maßnahmen und individuelle Weiterbildungen angeboten, um die Beschäftigten bestmöglich für neue Herausforderungen oder veränderte Aufgabenbereiche zu qualifizieren. Durch gezielte Maßnahmen zur Potenzialentwicklung bietet die LBS West ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zudem die Chance, auf eine andere interessante oder nach Bedarf höherwertige Stelle zu wechseln. Von diesem Angebot machten im ver-

gangenen Jahr 18 Beschäftigte Gebrauch. Das Modell zur Weiterentwicklung der persönlichen Kompetenzen und das Seminarprogramm, das diese Kompetenzen funktionsbezogen fördert, basieren auf einer umfangreichen Befragung der Beschäftigten.

Darüber hinaus werden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig geschult, um die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen, wie beispielsweise Nachweispflichten und Zertifizierungen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, im Rahmen eines „Schnuppertages“ in anderen Abteilungen zu hospitieren und auf diese Weise einen Einblick in deren Arbeitsbereiche zu erlangen.

Um die Belegschaft über tagesaktuelle Themen zu informieren oder neue Projekte einzelner Abteilungen vorzustellen, wurden regelmäßige Informationsveranstaltungen als Kommunikationsplattform etabliert.





## Informationsangebote mit externen Referenten

Im vergangenen Jahr wurde außerdem die neue Veranstaltungsserie Digi@Talk ins Leben gerufen. Im Rahmen dieser Veranstaltungsreihe werden in unregelmäßigen Abständen externe Referenten eingeladen, die zu Themen aus dem breiten Feld der Digitalisierung vortragen, wie beispielsweise zu digitalen Veränderungen im Bankensektor oder Social Collaboration.

## Förderung außerbetrieblicher Weiterbildungen

Aber auch bei außerbetrieblichen Weiterbildungsmaßnahmen ist eine Förderung durch die LBS West möglich, beispielsweise durch die teilweise oder komplette Kostenübernahme der Bildungs- oder Studiengebühren bei bestimmten Abschlüssen. Eine andere Option ist die Gewährung von Sonderurlaub unter Anrechnung auf den Weiterbildungsurlaubsanspruch gemäß Arbeitnehmerweiterbildungsgesetz. Zu den förderfähigen Weiterbildungsmaßnahmen zählen z.B. die Ausbildung zum

- Bankbetriebswirt/Sparkassenbetriebswirt (Frankfurt School of Finance & Management, IHK Nord West, regionale Sparkassenakademie),
- Bachelor of Science (Hochschule der Sparkassen-Finanzgruppe oder Fernuniversität Hagen) sowie
- Master of Science (Hochschule der Sparkassen-Finanzgruppe oder Fernuniversität Hagen).

## Neues Beurteilungssystem in Planung

Die Führungskräfte vereinbaren regelmäßig Beurteilungsgespräche mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, um die persönlichen Leistungen, Ziele und Entwicklungsmöglichkeiten zu besprechen. Hierzu wird das bereits geplante Beurteilungssystem FOKUS eingeführt. FOKUS steht für „Feedback offen konstruktiv und spezifisch“. Die Aufgabe der Führungskräfte besteht darin, geeignete Personalentwicklungsmaßnahmen für ihre Beschäftigten auszuwählen und sie über verfügbare Förderungsmaßnahmen wie etwa Seminar- und Beratungsangebote zu informieren.



## Faires Vergütungssystem und betriebliche Altersversorgung garantiert

Die Tarifbeschäftigten der LBS West erhalten ihre Vergütung auf Basis des Manteltarifvertrages (MTV) für private und öffentliche Banken. Für die außertariflich Beschäftigten gelten arbeitsvertragliche Vereinbarungen außerhalb des Geltungsbereichs des MTV. Als Grundlage dienen jeweils die Stellenbewertungen und im Einzelfall individualvertragliche Vereinbarungen. Besondere Leistungen kann die LBS West mit einem einmaligen Sach- oder Geldbonus honorieren. Bei Stellen, deren Anforderungen oberhalb denen der höchsten Tarifgruppe liegen, gelten außertarifliche Regelungen mit personenbezogenen Vertragsangeboten. Die Beteiligung der außertariflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Unternehmenserfolg wird vom Vorstand nach Ablauf des Geschäftsjahres jährlich neu festgelegt. Dabei werden auch individuelle Leistungen berücksichtigt.

Alle Beschäftigten, die sich in einem unbefristeten Arbeitsverhältnis mit der LBS West befinden, erhalten nach Ende der Probezeit Anspruch auf eine arbeitgeberfinanzierte betriebliche Altersvorsorge. Neben der bereits genannten Vergütung gewährt die LBS West unter bestimmten Bedingungen auch verschiedene betriebliche Nebenleistungen, die teils steuerpflichtig, teils steuerfrei sind.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind im Durchschnitt 18,5 Jahre in unserem Unternehmen tätig. Sie sind somit fest in der Region verwurzelt, so dass auch ihre Nettogehälter zu einem Großteil wieder in die Region fließen.



# Bedarfsgerechte Gesundheitsförderung für die Beschäftigten

Das betriebliche Gesundheitsmanagement der LBS West gewährleistet die sichere und gesundheitsförderliche Gestaltung der Arbeits- und Prozessabläufe im Unternehmen und fördert das eigenverantwortliche Verhalten der Beschäftigten. Die LBS West erhält von zwei großen Krankenkassen anonymisierte Gesundheitsberichte der Beschäftigten zur Einsicht, um die betrieblichen Gesundheitsangebote gezielt auf die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abstimmen zu können. Dazu zählen beispielsweise Massagen, Rückenschulungen, Grippeimpfungen oder Augenuntersuchungen. Außerdem werden die Präventionstipps der Verwaltungsberufsgenossenschaft genutzt. Den Beschäftigten stehen für Gesundheitsfragen auch zwei Betriebsärztinnen und ein Betriebsarzt an drei Unternehmensstandorten Münster, Meerbusch und Bremen zur Seite. Zum freiwilligen Angebot der LBS West gehört darüber hinaus ein Sozialberater, der Hilfestellung bei möglichen Suchterkrankungen und anderen psychischen Erkrankungen gibt.

## Klare Strukturen und Verantwortlichkeiten im betrieblichen Gesundheitsmanagement

Das betriebliche Gesundheitsmanagement wird gemeinsam vom Vorstand, Personalbereich, Sicherheitsbeauftragten, Personalrat, den Betriebsärzten und den Fachkräften für Arbeitssicherheit gestaltet. Der Arbeitsschutzausschuss, in dem alle relevanten Funktionen und Personen vertreten sind, übernimmt hierbei die Koordination und berät zu allen Fragen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes. Handlungsfelder des Gesundheitsmanagements sind Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Betriebsmedizin und Sozialbetreuung, Arbeitskreise und Gremien sowie Personal und Organisation. Zu den Schwerpunkten der Arbeitssicherheit zählen die Sicherheit aller Beschäftigten im Unternehmen, das Minimieren von Gesundheitsgefahren, eine umfassende Krankheitsprävention und die ergonomische Gestaltung der Arbeitsplätze. Die rechtliche Grundlage bilden das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG), das Sozialgesetzbuch SGB VII „gesetzliche Unfallversi-

cherung“ und das Gesetz über Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit (ASiG), das die Bestellung und die Aufgaben der genannten Fachkräfte regelt. Die Verantwortlichen arbeiten auf drei Ebenen im betrieblichen Gesundheitsmanagement zusammen: um die gesetzlichen Auflagen zu erfüllen, um aktive Prävention zu betreiben und um betroffene Beschäftigte zu begleiten. Für die Erfüllung aller Sicherheitsaufgaben ist der Vorstand verantwortlich. Die praktische Durchführung liegt beim Leiter der Personalabteilung. Alle Führungskräfte tragen die Verantwortung für die sichere und gesundheitsgerechte Gestaltung der Arbeitsplätze in ihren Abteilungen sowie für die Einhaltung der Arbeits- und Gesundheitsvorschriften.

## Vielfältige Angebote im LBS-Betriebssport

Im Rahmen der LBS-Betriebssportgemeinschaft können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LBS West Sportarten wie Gesundheitssport, Segeln, Fußball, Badminton und Schwimmen ausüben.

## Verletzungsrate und Fehlzeiten

Jahr	Anzahl Fälle Berufsgenossenschaft	Anzahl Mitarbeiter	Rate
2015	18	664	2,71 %
2016	14	631	2,22 %
2017	16	626	2,56 %
2018	13	604	2,15 %

In 2018 wurden 13 Unfälle (Wege- und Arbeitsplatzunfälle) der Berufsgenossenschaft gemeldet, das entspricht 2,15 % aller Beschäftigten.

Jahr	2014	2015	2016	2017	2018
Krankheitsquote	6,9 %	6,4 %	6,4 %	5,9 %	5,5 %

Die Krankheitsquote ist in den letzten Jahren leicht zurückgegangen und lag in 2018 bei 5,5 % aller Beschäftigten.

# Chancengleichheit und Work-Life-Balance

Mit unserem Gleichstellungsplan und speziellen Dienstvereinbarungen haben wir uns dem Thema Gleichstellung von Frauen und Männern und der damit verbundenen Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben verpflichtet. Gleichzeitig erfüllen wir damit die Vorgaben aus dem Landesgleichstellungsgesetz. Beschäftigte, die eine Familienphase geplant haben oder sich intensiver um die Pflege von Angehörigen kümmern wollen, können sich von der Gleichstellungsbeauftragten und den Personalbetreuern beraten lassen. Die LBS West bietet folgende Unterstützungsleistungen an:

- Mobiles Arbeiten einschließlich der Nutzung mobiler Endgeräte für eine größere Gestaltungsfreiheit der Arbeitsorganisation und eine bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf,
- variable Arbeitszeitmodelle für mehr zeitliche Flexibilität bei Familienaufgaben, z.B. für Kinderbetreuung und pflegebedürftige Angehörige,
- Teilzeitmodelle ohne Nachteile bei Gehaltsentwicklung und beruflichem Weiterkommen,
- Elternzeit bis zur Vollendung des 3. Lebensjahres, davon auch bis zu 24 Monate zwischen dem 3. und 8. Lebensjahr,
- Beurlaubung zur Kinderbetreuung,
- Großtagespflege bzw. U3-Betreuung für 9 Kinder in den Räumlichkeiten der LBS West (8:00 bis 15:00 Uhr),
- 1 Eltern-Kind-Büro zur Notfallbetreuung,
- Kinderbetreuung an Brückentagen,
- Beteiligung an Betreuungskosten nicht schulpflichtiger Kinder bis zur Vollendung des 6. Lebensjahres und Zahlung von Urlaubsgeld für jedes Kind unter 18 Jahren,
- Eldercare-Beratung – Kooperationsvertrag mit der Arbeiterwohlfahrt zur Beratung, Information und Vermittlung bundesweit individueller und qualifizierter Hilfen und Dienstleistungen für Beschäftigte und ihre Angehörigen,
- Information und Einladung zu betrieblichen Veranstaltungen von Beschäftigten in Elternzeit oder Beurlaubung.





„Die Gleichstellung von Frauen und Männern ist ein zentraler Anspruch der LBS West. Wir setzen uns über die gesetzlichen Anforderungen hinaus für Chancengleichheit ein und bieten zahlreiche Modelle für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.“

Anne Jansen, Gleichstellungsbeauftragte der LBS West

Innerhalb der letzten fünf Jahre haben 105 Frauen und Männer 180 Elternzeiten in Anspruch genommen. Bei den Männern betrug die Elternzeit durchschnittlich 2 Monate. Frauen waren im Schnitt 22 Monate in Elternzeit.

Der Gesamtanteil der Frauen in Führungspositionen bei der LBS West konnte seit dem Jahr 2010 von 12 Prozent auf mittlerweile 16,2 Prozent gesteigert werden.

### Altersstruktur in der LBS West

Altersgruppe	Männer	Frauen
unter 20	0	0
20 bis unter 25	5	8
25 bis unter 30	7	25
30 bis unter 35	11	20
35 bis unter 39	29	29
40 bis unter 44	34	39
45 bis unter 50	49	59
50 bis unter 55	66	60
55 bis unter 60	58	60
60 bis unter 65	25	19
65 und älter	1	0
Summen	285	319

Per 31.12.2018 beschäftigt die LBS 26 schwerbehinderte Menschen. Die LBSi NordWest hat (per 31.12.2018) 40 Beschäftigte, die FORUM Direktfinanz GmbH hat 5 Beschäftigte.

### Bekennnis zur Wahrung der Menschenrechte

Die LBS West achtet die Menschenrechte. Sie ist in den deutschen Bundesländern Nordrhein-Westfalen und Bremen sowie in geringem Umfang auch in den EU-Nachbarstaaten tätig. Deutschland sowie die betreffenden Nachbarländer sind demokratische Rechtsstaaten, die der Europäischen Menschenrechtskonvention unterliegen. Die Einhaltung der Menschenrechte, insbesondere von Menschenwürde, Persönlichkeits- und weiteren Freiheitsrechten, ist durch die staatlichen Behörden und eine unabhängige Gerichtsbarkeit gewährleistet.

Die LBS West bekennt sich darüber hinaus zu ihrer Verantwortung als Arbeitgeber, die erforderlichen Maßnahmen zum Schutz vor Benachteiligungen aus Gründen der Rasse, der ethnischen Herkunft, des Geschlechtes, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität zu treffen. Dieser Schutz umfasst nicht nur die nachträgliche Beseitigung von Benachteiligungen, sondern auch die Vorbeugung von Defiziten. Wir handeln konsequent nach dem 2007 wirksam gewordenen Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz, dessen Ziel es ist, Menschen vor Benachteiligungen in Beruf und Alltagsleben zu schützen. Unser Verhaltens- und Ethikkodex dient als zusätzliche Absicherung und Orientierung für regelkonformes, diskriminierungsfreies Handeln unserer Beschäftigten.

# Gesellschaftlich engagiert und regional verankert

Als öffentlich-rechtliches Unternehmen ist die LBS West fest in der Region verwurzelt und übernimmt zusammen mit ihren Beschäftigten Verantwortung für das Gemeinwohl in ihrem Geschäftsgebiet Nordrhein-Westfalen und Bremen. Die Förderung des sozialen Lebens liegt uns besonders am Herzen. Deshalb engagieren wir uns in zahlreichen gesellschaftlichen Projekten in den Bereichen Kultur, Familie, Bildung und Wissenschaft. Dabei stellen wir auch unseren Partnerinnen und Partnern unser Gebäude oder Außengelände als Veranstaltungsort für besondere soziale Engagements zur Verfügung. Grundlage unseres Einsatzes in diesem Bereich sind die vom Verwaltungsrat verabschiedeten Richtlinien zu Spenden, Sponsoring und Mitgliedschaften. In 2018 wurden rund 35.000 Euro an Fördergeldern bereitgestellt.



## RÜCKBLICK 2018

### **Nachhaltigkeits-Fonds der LBS West**

Eines unserer Fokusthemen 2018 war der Nachhaltigkeits-Fonds. Im Rahmen der Initiative „VORAUSDENKER“ haben wir für jede in 2018 abgeschlossene LBS-Finanzierung 5 Euro in einen Fördertopf eingezahlt. Insgesamt sind dabei rund 90.000 Euro zusammengekommen. Diese Fördersumme soll in 2019 nachhaltigen Projekten in Nordrhein-Westfalen und Bremen zugute kommen. Über eine Online-Plattform können sich Privatpersonen, Vereine etc. aus der Region auch künftig mit ihren sozialen, ökologischen, kulturellen und innovativen Hilfsprojekten bewerben. Die Auswahl erfolgt per Online-Voting, bei dem die Teilnehmenden Stimmen für ihre Idee sammeln müssen. Je nach Förderbedarf unterstützt die LBS West die bestplatzierten Projekte mit einer Förderung zwischen 500 und 5.000 Euro.



## RÜCKBLICK 2018

### **Förderung des privaten Engagements beim Katholischen Kirchentag 2018**

Ein weiteres Fokusthema war die Förderung des privaten gesellschaftlichen Engagements der Beschäftigten im Rahmen des „101. Katholischen Kirchentages“ im Mai 2018 in Münster. Zu diesem Anlass wurden erstmalig mehrere Beschäftigte freigestellt, um sich ehrenamtlich einbringen zu können. Die positive Resonanz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestärkte die LBS West in der Erarbeitung eines längerfristigen Corporate Volunteering-Konzeptes, das unter dem Titel „Social Day“ in 2019 eingeführt werden soll. Im Rahmen des Katholischen Kirchentages wurde zudem das Außengelände der LBS West kostenlos als Veranstaltungsort zur Verfügung gestellt. Zum Thema „Leben in Stadt und Dorf“ stellten die Katholische Landjugendbewegung (KLJB) und die Katholische Landvolkbewegung (KLB Münster) mit Bühne und Pagodenzelten das komplette dörfliche Leben auf dem LBS-Gelände nach und sorgten für hohe Besucherzahlen.

### ■ **12min.me**

Die LBS West stellt seit 2017 dem gemeinnützigen Verein „12min.me“ alle zwei Monate ihr Foyer für dessen innovative Veranstaltungsreihe zur Verfügung und unterstützt bei der Organisation. 12min.me bringt etablierte Unternehmen mit jungen Firmen und Start-ups zusammen und fördert damit die Vernetzung von Wirtschaft und Kreativen vor Ort. Damit trägt der Verein sowohl zur digitalen Transformation der Wirtschaft als auch zur Förderung der Gründer-Szene am jeweiligen Standort bei.

### ■ **LBS-Kinderbarometer**

Bereits 1997 hat die LBS West eine wissenschaftlich begleitete Langzeitstudie zu Kindern im Übergang zum Erwach-

sen werden in Nordrhein-Westfalen initiiert. Im Zwei-Jahres-Rhythmus werden mittlerweile bundesweit 10.000 Kinder und Jugendliche im Alter von 9 bis 14 Jahren zu den Bereichen Familie, Schule, Freunde, Wohnen, Politik und Gesellschaft sowie Aktuelles befragt. Die nächste Befragung findet in 2019 statt. Ziel der Studie ist es, Politikern, Pädagogen, Elternschaft und Vereinen Erkenntnisse über die Einstellung von Kindern zur Verfügung zu stellen. Renommiertere Partner sind dabei der Deutsche Kinderschutzbund und das Deutsche Jugendinstitut. In 2018 hat die LBS West in diesem Zusammenhang auch ein Barcamp mit rund 50 Schülerinnen und Schülern veranstaltet, bei dem die Kinder auf Augenhöhe mit Politikern und Lehrkräften über Themen rund um Schule und Freizeit diskutieren konnten.

## LBS-KINDERBAROMETER

### ■ Zusammenarbeit mit der FH Münster

In 2018 kooperierte die LBS West mit der Fachhochschule Münster im Rahmen eines Projektstudiums zum Thema Nachhaltigkeit. Drei Studierende erhielten Einblick in die Arbeitsabläufe der LBS West und erarbeiteten auf Basis von Mitarbeiterbefragungen einen Maßnahmenkatalog und ein Kommunikationskonzept zum Thema „Nachhaltigkeit – Anspruch und Wirklichkeit“.

### ■ Blut- und Knochenmarkspenden

Zweimal im Jahr können die LBS-Beschäftigten während ihrer Arbeitszeit Blut spenden. Die LBS West stellt zu diesem Anlass die Räumlichkeiten und die Verpflegung für teilnehmende Beschäftigte und das Deutsche Rote Kreuz zur Verfügung. Im Schnitt kommen etwa 50 Spenderinnen und Spender. Darüber hinaus haben im Jahr 2018 zwei LBS-Mitarbeiter Knochenmark gespendet. Die LBS hat auf die Erstattung des Verdienstauffalls zugunsten einer Spende an die jeweiligen Stammzellspenderdateien verzichtet.

## Privates Engagement der Beschäftigten

Über die finanziell geförderten Projekte der LBS West hinaus setzen sich viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ehrenamtlich füreinander und für wohltätige Zwecke außerhalb der LBS ein. Im Rahmen des Betriebssports, der Mitarbeiter-Bibliothek und der Tauschbörse engagieren sich die Beschäftigten der LBS West freiwillig und unentgeltlich füreinander. Im Intranet und in der Ideenwerkstatt entstehen zudem immer wieder neue Anregungen für Hilfsprojekte, die von den Beschäftigten mit viel Engagement und persönlichem Einsatz umgesetzt werden. Dazu zählten allein in 2018 u.a. folgende Projekte:

### ■ Einführung der Restcent-Spende

Bei dieser Spende können die Beschäftigten freiwillig den Cent-Betrag hinter dem Komma ihres Nettogehalts für einen guten Zweck spenden – eine Anregung aus der Ideenwerkstatt, die sofort umgesetzt wurde und an der sich 2018 insgesamt 220 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LBS West und weitere 22 Beschäftigte der Tochterunternehmen beteiligten.

### ■ Sammlung von Sachspenden

In 2018 wurden diverse Spendenaktionen für Kinder in Krisengebieten und Entwicklungsländern initiiert. Dafür wurden beispielsweise Haushaltsgeräte wie Nähmaschinen und Bügeleisen gesammelt. Einige Beschäftigte spendeten sogar neue Haushaltsgeräte oder beteiligten sich mit Geldspenden an der Aktion. Bei einem anderen Spendenaufruf wurden Kugelschreiber gesammelt, aus deren Verkaufserlös wiederum Flüchtlingskinder mit Schulmaterialien ausgestattet werden können.

### ■ „Päckchen aus dem Himmelreich“

Bei dieser Spendenaktion konnten die LBS-Beschäftigten 120 bedürftigen Senioren aus Münster Weihnachtswünsche erfüllen. Die Beteiligung der Belegschaft war so groß, dass die Wunschzettel innerhalb kürzester Zeit vergriffen waren. Zudem unterstützte die LBS West das Mitarbeiterengagement, indem sie die beschenkten Senioren zu einer Weihnachtsfeier in die LBS einlud.




## AUSBLICK 2019

### Social Day zur Förderung von ehrenamtlichem Engagement

Als öffentlich-rechtliches Institut ist regionale und gesellschaftliche Verantwortung Teil der Unternehmenskultur der LBS West. Um diese Unternehmenskultur nachhaltig zu stärken, will die LBS West ab 2019 auch das private gesellschaftliche Engagement ihrer Beschäftigten fördern und diese motivieren, Verantwortung für das Gemeinwohl zu übernehmen.



LBS Westdeutsche Landesbausparkasse  
Himmelreichallee 40 · 48149 Münster  
Tel. (02 51) 412 50 51 · Fax (02 51) 412 52 22  
[www.lbswest.de](http://www.lbswest.de) · [nachhaltigkeit@lbswest.de](mailto:nachhaltigkeit@lbswest.de)

 Finanzgruppe

**Wir geben Ihrer Zukunft ein Zuhause.**