



2019

Nachhaltigkeitsbericht der LBS West.

Wir geben Ihrer Zukunft ein Zuhause.

Die LBS West



MIT **2,2 Mio.**
BAUSPARVERTRÄGEN
vertrauen die Kundinnen und
Kunden dem Marktführer
in NRW und Bremen.
(S. 5)



20 %
DER LBS-FINANZIERUNGEN
wurden zur Senkung des
Energieverbrauchs bei
Wohnimmobilien eingesetzt.
(S. 17)



1,3 Mio.

WOHNUNGEN
hat die LBS West seit
1929 mitfinanziert.
(S. 5)



43 %
DER ZULIEFERER
FÜR DIE MITARBEITER-
VERPFLEGUNG
kommen aus der Region.
(S. 13)

Inhalt

01 Profil & Geschäftsmodell

- Die LBS West – Marktführer im Bauspargeschäft in NRW und Bremen 05
- Chancen und Herausforderungen im aktuellen Marktumfeld 06

02 Strategie & Governance

- Nachhaltigkeitsstrategie der LBS West 08
- Dialog mit Stakeholdern und Engagement in Verbänden 10
- Risikoprävention durch Compliance und Datenschutz 12
- Nachhaltigkeit in der Wertschöpfungskette 13

03 Wirtschaft

- Kunde, Wertorientierung und Wachstum im Fokus 15
- Qualitätsmanagement durch Kunden-Feedback und -Impulse 16
- Attraktivität unserer Produkte und Lösungen 17
- Innovationsmanagement und Ausbau digitaler Angebote 18

04 Umwelt

- Energiemanagement und Umweltengagement 21
- Unser Beitrag zum Klimaschutz – Energieversorgung und Gebäudetechnik 21
- Umweltschonend unterwegs: Mobilität und Transport 22
- Papierverbrauch und Abfallmanagement unter nachhaltigen Maßstäben 22
- Umweltengagement im Pflanzen- und Bienenschutz 23

05 Soziales

- Attraktives Arbeitsumfeld und soziales Miteinander 25
- Individuelle Aus- und Weiterbildung und Informationsangebote 26
- Faire Vergütung und betriebliche Altersversorgung 27
- Gesundheitsmanagement und Betriebssportangebote 27
- Chancengleichheit und Work-Life-Balance 28
- Gesellschaftliches Engagement für die Region 30

70.000

HONIGBIENEN
haben bei der LBS West
ein Zuhause gefunden.
(S. 23)



Um
5,2 %

SOLL DER ENERGIEVERBRAUCH
der LBS West innerhalb von
4 Jahren gesenkt werden.
(S. 21)

Liebe Leserinnen und Leser,

im vergangenen Jahr waren die Themen Nachhaltigkeit und Klimaschutz präsenter denn je. Sie haben sich weltweit zu einem gesellschaftlichen Megatrend entwickelt. Und die Dringlichkeit der Energiewende ist noch stärker in das Bewusstsein der Menschen gerückt – im privaten Leben, auf politischer Ebene und in den Unternehmen.

Die LBS West arbeitet bereits seit Jahren an nachhaltigen Lösungen in den Bereichen Gebäudetechnik, Mobilität und Umwelt. Für uns als marktführende Bausparkasse in Nordrhein-Westfalen und Bremen ist es eine Selbstverständlichkeit, mit gutem Beispiel voranzugehen und einen positiven Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. In 2019 haben wir z. B. die Reduzierung von Plastikmüll in unserem Unternehmen vorangetrieben und uns dem Bienenschutz gewidmet. Aber Nachhaltigkeit umfasst viel mehr als Umwelt- und Klimaschutz.

Als öffentlich-rechtliches Unternehmen legen wir großen Wert auf soziale Nachhaltigkeit und übernehmen Verantwortung für das Gemeinwohl in unserem Geschäftsgebiet. Dazu gehört für uns das soziale und gesellschaftliche Engagement in der Region ebenso wie ein sicheres und attraktives Arbeitsumfeld für unsere Beschäftigten. So wollen wir die

Lebensqualität und Perspektive möglichst vieler Menschen verbessern. Außerdem legen wir in der LBS West großen Wert auf ökonomische Nachhaltigkeit, um die wirtschaftlichen Grundlagen für die nachfolgenden Generationen zu erhalten.

Nachhaltigkeit ist schon immer fest in unserem Kernprodukt Bausparen verankert. Die Bauspareinlagen unserer Kundinnen und Kunden bilden ein Kollektiv, das jeden Einzelnen dabei unterstützt, sich den Traum vom eigenen Zuhause zu verwirklichen. Wir freuen uns, dass zudem mittlerweile jede fünfte LBS-Finanzierung für energetische Modernisierungsmaßnahmen und damit für die Verbesserung der Energiebilanz im Gebäudebestand eingesetzt wird. Eines unserer Fokusthemen 2020 ist darauf ausgerichtet, Nachhaltigkeit noch stärker im Produktangebot der LBS West zu verankern.

Der Dialog mit unseren Stakeholdern wird künftig weiter an Bedeutung gewinnen. Wir ziehen an einem Strang und können gemeinsam viel bewegen. Unser Ziel ist es, die Welt mindestens genauso gut zu hinterlassen wie wir sie vorgefunden haben. Das dürfen Sie, liebe Leserinnen und Leser, zu Recht von uns erwarten.



Dr. Franz Schlarmann
Vorstandsmitglied



Jörg Münning
Vorstandsvorsitzender



Uwe Körbi
Vorstandsmitglied





Bausparen heute



Rund 15 %

der in den Wohnungsmarkt investierten Gelder werden von den Bausparkassen ausgezahlt.



Ca. 27 %

der Haushalte in Deutschland besitzen einen Bausparvertrag.



Bei über 40 %

aller deutschen Wohnungen war bzw. ist Bausparen Teil der Finanzierung.



905 Mrd. Euro

Bausparsumme haben knapp 22 Mio. Bausparende mit über 27 Mio. Bausparverträgen in Deutschland angespart.



01

Profil & Geschäftsmodell

- Die LBS West – Marktführer im Bauspargeschäft in NRW und Bremen
- Chancen und Herausforderungen im aktuellen Marktumfeld

Die LBS West – Marktführer im Bauspargeschäft in NRW und Bremen

Der Slogan „Wir geben Ihrer Zukunft ein Zuhause“ bringt es auf den Punkt: Die LBS Westdeutsche Landesbausparkasse (LBS West) begleitet ihre Kundinnen und Kunden als zuverlässiger Partner auf dem Weg in die eigenen vier Wände – vom ersten Sparen für das notwendige Eigenkapital über den Bau oder Kauf einer Wohnimmobilie bis hin zur Modernisierung. Über 90 Jahre Erfahrung in den Kernkompetenzen Bausparen, Finanzieren und Immobilien zeichnen die LBS West als Bausparkasse der Sparkassen aus – darauf können sich unsere Kundinnen und Kunden bei der größten Investition im Leben verlassen.

Als Marktführer unter den Bausparkassen in Nordrhein-Westfalen (NRW) und Bremen setzt sich die LBS West für eine gezielte staatliche Förderung zur Bildung von Wohneigentum ein. Sie ermöglicht ihren Kundinnen und Kunden eine optimale Nutzung der staatlichen Prämien und Steuervorteile. Damit trägt die LBS West auch zu einer sicheren und krisenfesten Altersvorsorge der Menschen bei, denn die ersparte Miete stellt im Alter einen wesentlichen Rentenbaustein dar: Wohneigentümer haben im Schnitt 600 Euro mehr pro Monat für den Ruhestand zur Verfügung als Mieter. Knapp 90% der Bevölkerung sehen in Wohneigentum eine geeignete Altersvorsorge.



1,8 Mio.

Kundinnen und Kunden mit 2,2 Mio. Verträgen vertrauen der LBS West.



ca. 1,3 Mio.

Wohnungen hat die LBS West seit 1929 mitfinanziert.

Die Struktur des Unternehmens

Die LBS West ist eine Anstalt des öffentlichen Rechts mit Hauptsitz in Münster sowie einer Betriebsstelle in Bremen. Sie beschäftigt an ihren Standorten insgesamt 615 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Darüber hinaus ist die LBS West mit rund 130 LBS-Kunden-Centern und Shops mit 680 selbstständigen Handelsvertretern im Außendienst flächendeckend in NRW und Bremen vertreten. Anteilseigner der LBS West sind zu jeweils 50% 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.

LBS West in Zahlen

| | 2019 | 2018 |
|--|---------------|---------------|
| Brutto-Neugeschäft | | |
| ■ Neu abgeschlossene Verträge (Anzahl) | 139.145 | 154.467 |
| ■ Bausparsumme | 7.143 Mio. € | 7.467 Mio. € |
| Vertragsbestand | | |
| ■ Verträge im Bestand (Anzahl) | 2.164.815 | 2.247.935 |
| ■ Bausparsumme | 65.583 Mio. € | 65.239 Mio. € |
| Bauspareinlagen | 12.761 Mio. € | 12.345 Mio. € |
| Bauspardarlehen | 594 Mio. € | 622 Mio. € |
| Außerkollektiver Kreditbestand | 3.412 Mio. € | 3.316 Mio. € |
| Eigenkapital | 779,8 Mio. € | 769,8 Mio. € |
| Bilanzgewinn | 10,0 Mio. € | 10,0 Mio. € |
| Bilanzsumme | 14.377 Mio. € | 14.211 Mio. € |
| Anzahl der Beschäftigten (vgl. S. 25) | 615 | 604 |

Detaillierte Informationen zur Geschäfts- und Ergebnisentwicklung der LBS West enthält der aktuelle Geschäftsbericht unter www.lbswest.de/geschaeftsbericht.

Beteiligungen der LBS West

Die LBS West verfügt mit der LBS Immobilien GmbH NordWest (LBSi NordWest) und der FORUM Direktfinanz GmbH & Co. KG (FORUM) über zwei wichtige strategische Beteiligungen. Die LBSi NordWest ist zusammen mit den kooperierenden Sparkassen und dem angebotenen Außendienst im Geschäftsbereich NRW, Niedersachsen, Bremen und Berlin tätig.

- In 2019 hat die LBSi NordWest 13.195 Wohnimmobilien im Wert von rund 3,2 Mrd. Euro vermittelt.
- Die LBSi NordWest betreut gemeinsam mit den Sparkassen 150.000 Immobilien-Interessenten und 3,2 Mio. Bausparende.

FORUM stellt freien Finanzierungsvermittlern eine internetbasierte Vermittlungsplattform für Baufinanzierungen zur Verfügung mit dem strategischen Ziel, diese langfristig an den Sparkassen-Finanzverbund zu binden. Die Vorteile: umfassender Marktüberblick, direkter Zugriff auf Kreditangebote, schlanke Abwicklung.

- Über 70 Sparkassen in NRW sowie insgesamt über 1.000 Vermittler arbeiten mit FORUM zusammen.
- In 2019 wurden über FORUM Finanzierungen in Höhe von insgesamt 1 Mrd. Euro abgeschlossen.

Chancen und Herausforderungen im aktuellen Marktumfeld

Andauernde Nullzinsphase

Erhöhte Anforderungen an die Kreditwürdigkeitsprüfung

Weiter steigende gesetzliche und regulatorische Anforderungen, insbesondere ans Eigenkapital

Veränderte Kundenerwartungen: individuelle Lösungen, mobile Formate, Flexibilität

Fortschreitende Digitalisierung

Klimaschutzpaket der Bundesregierung vom September 2019 zur Förderung energetischer Sanierungsmaßnahmen, effizienter Gebäude und der Erneuerung von Heizungsanlagen

Aktionsplan „Finanzierung nachhaltigen Wachstums“ der Europäischen Kommission vom März 2018 mit Regulierungsvorschlägen und Handlungsempfehlungen zur Erreichung der klimapolitischen Ziele

Beirat „Sustainable Finance“ der Bundesregierung

Diese Rahmenbedingungen stellen die Finanzwirtschaft – und damit auch die Bausparkassen – weiterhin vor große Herausforderungen. Die praktisch abgeschafften Zinsen haben zu einer Ergebnis- und Kapitalbelastung geführt, die eine strukturelle Neuausrichtung der Unternehmen erforderlich macht. Im aktuellen Marktumfeld gilt es, gleichzeitig Erträge und Kosten zu optimieren und dabei Trends und Entwicklungen, die sich beispielsweise aus der Digitalisierung ergeben, sowohl zur besseren Positionierung im Markt als auch zur Effizienzsteigerung zu nutzen. Die LBS West hat sich diesen Herausforderungen gestellt und mit der konsequenten Umsetzung ihrer strukturellen Handlungsprogramme (vgl. S. 15) das Unternehmen auf ein stabiles Fundament gestellt. Das unternehmerische Handeln ist dabei schwerpunktmäßig auf ein werthaltiges Marktwachstum durch konsequente Immobilien- und Finanzierungsorientierung ausgerichtet. Die Kundinnen und Kunden stehen hierbei im Mittelpunkt des Handelns. Ein weiterer Fokus liegt innerbetrieblich auf der Steigerung der Prozesseffizienz.

Positive Impulse für die Wohnungsbaufinanzierung

Unser Kernprodukt Bausparen ist auch nach mehr als 90 Jahren Erfolgsgeschichte weiterhin von großer Bedeutung für den Erwerb und Erhalt von Wohneigentum. Insbesondere die Mitte der Gesellschaft profitiert von der Planungssicherheit, Flexibilität und Nachhaltigkeit des Bausparens sowie von den staatlichen Förderungen (vgl. S. 17). Die aktuellen Rahmen-

bedingungen, wie höhere Lebenserwartung, Zuwanderung und mehr Single-Haushalte, führen mittelfristig zu einer steigenden Wohnungsnachfrage. Die unterdurchschnittliche Wohneigentumsquote von gut 45 % in Deutschland und 41 % in NRW birgt ebenfalls viel Potenzial.

Positive Impulse für die Wohnungsbaufinanzierung wird es auch aus dem steigenden Modernisierungsbedarf im Bestand geben, der mit der Wende in der deutschen Energiepolitik noch höhere Bedeutung erlangen wird. Zur Erreichung der Klimaschutzziele hat die Bundesregierung im September 2019 ein sog. Klimaschutzpaket beschlossen. In diesem sind u.a. eine steuerliche Förderung energetischer Sanierungsmaßnahmen, eine Bundesförderung für effiziente Gebäude und die Förderung der Erneuerung von Heizungsanlagen vorgesehen. Als demografische Komponente wird der stete Anstieg des Durchschnittsalters der deutschen Bevölkerung die Wohnungsmärkte beeinflussen. Aus dieser Entwicklung resultiert ein Trend zur altersgerechten Sanierung.

Auf dem deutschen Wohnungsmarkt besteht aktuell ein hoher Sanierungsstau. 90 % der Wohngebäude in Deutschland sind nur teilweise oder gar nicht saniert. Dabei liegt ein hohes Klima-Potenzial in der Modernisierung von Altbauten. Die LBS West setzt sich dafür ein, dass künftig auch energetische Sanierungen staatlich mit Riester gefördert werden, denn die energetische Sanierung einer Bestandsimmobilie spart rund 44 % an Energie und CO₂-Emissionen ein.



„Nachhaltigkeit liegt uns am Herzen. Sie ist fest in das strategische Management der LBS West integriert und ein wesentlicher Faktor in der Wertschöpfungskette. Im Einkauf achten wir auf nachhaltige Standards wie z. B. Regionalität. Auch unser Küchenchef Daniel Rohmann legt viel Wert auf saisonale Zutaten aus der Umgebung – ein gutes Beispiel dafür, wie unser Leitbild zur Nachhaltigkeit Tag für Tag in der LBS West gelebt wird.“

Jörg Munning, Vorstandsvorsitzender der LBS West



02

Strategie & Governance

- Nachhaltigkeitsstrategie der LBS West
- Dialog mit Stakeholdern und Engagement in Verbänden
- Risikoprävention durch Compliance und Datenschutz
- Nachhaltigkeit in der Wertschöpfungskette

Nachhaltigkeitsstrategie der LBS West

Nachhaltigkeit ist seit jeher fest im Geschäftsmodell der LBS West verankert, denn Bausparen vereint Planbarkeit und Zinssicherheit und wird zudem staatlich gefördert. Vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Herausforderungen wie demografischer Entwicklung, Wohnraumpengpass und Klimawandel arbeitet die LBS West unter Einbeziehung der Stakeholder-Interessen kontinuierlich an ihrer Nachhaltigkeitsstrategie, die sukzessive mit konkreten Zielsetzungen verknüpft werden soll. Die Verantwortlichkeiten für die Steuerung und Zielerreichung wurden in einer eigens entwickelten Organisationsstruktur festgelegt:



Die strategische Zuständigkeit für das Thema Nachhaltigkeit liegt direkt beim Vorstandsvorsitzenden. Zwischen Nachhaltigkeitskoordination und den Nachhaltigkeitsbeauftragten der Fachabteilungen findet ein enger Austausch statt, um gemeinsam die Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie voranzutreiben.

Den gesetzlichen Rahmen bildet das 2017 in Kraft getretene CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (CSR-RL-UG), das fünf wesentliche Themenblöcke definiert: Umweltbelange, soziale Belange, Arbeitnehmerbelange, Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption und Bestechung. Potenzielle Risiken, die aus dem Handeln der LBS West resultieren könnten, werden in diesem Rahmen gesteuert. Da Nachhaltigkeitsrisiken auf alle bekannten Risikoarten einwirken und eine Abgrenzung daher kaum möglich wäre, werden sie als Teilaspekt im Risikobericht betrachtet (vgl. BaFin „Merkblatt zum Umgang mit Nachhaltigkeitsrisiken“ vom 20.12.2019). Der Risikobericht der LBS West wird jährlich im Rahmen des Geschäftsberichts online veröffentlicht unter www.lbswest.de/geschaeftsbericht.

Neben dem Risikomanagement nutzt die LBS West auch die Chancen und positiven Impulse der Nachhaltigkeitsstrategie in Bezug auf die Nutzung umwelt- und ressourcenschonender Prozesse, Innovationsorientierung, Vertrauensverhältnis zu den Stakeholdern, Unternehmensreputation und Attraktivität als Arbeitgeber.

Das Konzept und die Zielsetzung der Nachhaltigkeitspolitik sind im LBS-Leitbild zur Nachhaltigkeit zusammengefasst (vgl. S. 9). Das 2017 entwickelte Leitbild verdeutlicht, welche Nachhaltigkeitsthemen und Handlungsfelder bei der LBS West im Vordergrund stehen und fasst die wichtigsten Aspekte für verantwortungsbewusstes unternehmerisches Handeln zusammen. Es basiert auf einer umfangreichen Bestandsaufnahme zu relevanten Themen, Projekten und Kennzahlen, die den externen Anforderungen an die Berichterstattung gegenübergestellt wurden, 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. Im Leitbild und in den folgenden Kapiteln werden die von der LBS West verfolgten Konzepte, Maßnahmen und Ergebnisse hinsichtlich dieser Aspekte dargestellt.

Transparente Berichterstattung durch Mitwirken der Stakeholder

Ziel des Leitbildprozesses ist eine vollständige und transparente Berichterstattung zum Thema Nachhaltigkeit. Die LBS West steht hierzu im engen Dialog mit ihren Stakeholdern, um sie bei der Weiterentwicklung der Geschäftspolitik, des Produktangebots und des gesellschaftlichen Engagements einzubeziehen. Gemeinsam mit den relevanten Anspruchsgruppen werden kontinuierlich neue Nachhaltigkeitsthemen identifiziert. Somit entspricht der Leitbildprozess in Grundzügen bereits einer Wesentlichkeitsanalyse. Im nächsten Schritt wird für 2020 die Durchführung einer fundierten Wesentlichkeitsanalyse nach den etablierten Berichtsstandards geprüft. Im Rahmen einer Online-Befragung der Stakeholder will die LBS West ermitteln, welche Nachhaltigkeitsthemen für die Interessengruppen von besonderer Wichtigkeit sind. Auf diese Weise soll eine vollständige und transparente, gleichzeitig aber auf die wesentlichen Themen fokussierte Berichterstattung innerhalb der relevanten Berichtsgrenzen erreicht werden.

Auch der regelmäßige Austausch mit den LBS-Beschäftigten soll fortgeführt werden, um das Thema Nachhaltigkeit immer wieder ins Bewusstsein zu rücken und möglichst vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine aktive Mitgestaltung zu ermöglichen.

Ausgehend vom Leitbild soll in den nächsten Jahren ein Programm mit konkreten Zielsetzungen für nachhaltiges Handeln entwickelt und umgesetzt werden, um den Erfolg in Zukunft messen zu können. Nachhaltigkeit soll damit als fester Bestandteil in alle relevanten Unternehmensprozesse integriert werden.

Leitbild zur Nachhaltigkeit der LBS West

1

WIR SCHAFFEN NACHHALTIGEN MEHRWERT IM ÖFFENTLICHEN AUFTRAG

Wir bieten mit dem LBS-Bausparen eine Kombination aus größtmöglicher Sicherheit, staatlicher Förderung, regionaler Verankerung, Effizienz und Flexibilität. Wir stellen die Kundinnen und Kunden in den Mittelpunkt unseres Handelns, sichern eine hohe Beratungsqualität und sorgen dafür, dass unsere Kundinnen und Kunden den Grundstein für Wohneigentum und eine krisenfeste Altersvorsorge legen können. Wir wollen auch in Zukunft unseren Unternehmenswert sichern und als Marktführer rentabel wachsen. Dafür nehmen wir die Herausforderungen eines veränderten Marktumfeldes, der Digitalisierung, der Energiewende und des demografischen Wandels an, erkennen Chancen und wandeln diese in Produkt- und Prozess-Innovationen um. Wir nutzen die Einflüsse aus der Digitalisierung, um zusätzlich neue Zielgruppen und Wachstumspotenziale zu erschließen.

2

WIR ÜBERNEHMEN GEMEINSAM VERANTWORTUNG

Wir sind ein fairer, verlässlicher und loyaler Geschäftspartner. Wir sehen in einer vertrauensvollen Zusammenarbeit mit unseren Stakeholdern die Grundlage für unseren Erfolg. Wir führen einen engen Dialog mit unseren Kundinnen und Kunden und Beschäftigten, den Sparkassen und dem Außendienst als Vertriebspartnern, den Eigentümern und den Aufsichtsbehörden. Ebenso wichtig ist die strategische Verankerung in der LBS-Gruppe und der Sparkassen-Finanzgruppe. Wir und unsere Vertriebspartner vor Ort bekennen uns mit unserem gesellschaftlichen Engagement zu unserer Verantwortung für das Gemeinwohl und für die Menschen in der Region.

3

WIR GESTALTEN VERÄNDERUNGEN

Wir bauen mit unseren motivierten und kompetenten Beschäftigten die Brücke zu unseren Kundinnen und Kunden und legen damit das Fundament für die Erreichung unserer Unternehmensziele. Wir schaffen Entwicklungsmöglichkeiten, ein gesundes und sicheres Arbeitsumfeld und eine Unternehmenskultur, die von Respekt, Teamgeist, Wertschätzung, Offenheit und Chancengleichheit geprägt ist. Der Weiterentwicklung dieser Unternehmenskultur gilt unsere besondere Aufmerksamkeit. Wir binden die Beschäftigten aktiv ein und sichern so ihre hohe Leistungsbereitschaft und Identifikation mit der LBS West. Das ist zugleich die Basis für den Erfolg von Veränderungsprozessen und die sozialverträgliche Ausrichtung der Zukunftsprogramme unseres Unternehmens.

4

WIR SCHÜTZEN AKTIV UMWELT UND KLIMA

Wir engagieren uns für den Schutz der natürlichen Lebensgrundlagen. Dazu betreiben wir unsere eigenen Gebäude so ressourcenschonend und umweltfreundlich wie möglich. Für diesen Zweck entwickeln wir unser Energiemanagementsystem gezielt weiter und achten auf die Beschaffung energieeffizienter Produkte und Dienstleistungen. Wir finanzieren energieeffiziente Neubauten und Gebrauchtimmobilien. Wohneigentum fördert nachhaltiges Handeln und verantwortungsvollen Umgang mit der Immobilie. Darüber hinaus finanzieren wir energetische Modernisierungen und leisten so einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Energieeffizienz und zur Verringerung von CO₂-Emissionen. Dieses Produktsegment wollen wir im Interesse des Klimaschutzes stetig ausbauen. Wir fördern die nachhaltige Mobilität unserer Beschäftigten.

5

WIR HANDELN ETHISCH KORREKT UND BETREIBEN RISIKOVORSORGE

Wir sehen die Einhaltung gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Vorschriften sowie die ausgewogene Risikokultur als elementare Grundregeln. Das sichert die Reputation und Geschäftsfähigkeit unseres Unternehmens. Wir bekämpfen jegliche Form der Korruption und Bestechung, lassen uns nicht für illegale Zwecke wie Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung missbrauchen und achten streng auf den Schutz personenbezogener Daten. Wir dulden keine Benachteiligungen und Verletzung von Menschenrechten. Wir beachten unseren Verhaltens- und Ethikkodex. Dieser ist eine der Grundlagen der täglichen Arbeit und gibt unseren Beschäftigten Orientierung.

Neue Fokusthemen 2020

Im Rahmen der Nachhaltigkeitsstrategie wurden für das Berichtsjahr 2019 drei Fokusthemen definiert und erfolgreich vorangetrieben. Dazu zählte der Aufbau mehrerer Bienenstöcke auf dem Flachdach des LBS-Gebäudes als aktiver Beitrag zum Schutz der Honigbienen. Außerdem wurden Maßnahmen zur Reduzierung von Plastikmüll in der LBS West ergriffen. Darüber hinaus wurde mit der Einführung eines Social Days begonnen, um das soziale und gesellschaftliche Engagement aktiver

LBS-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Geschäftsgebiet zu fördern. In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse als Rückblick 2019 näher erläutert (vgl. S. 23, 31). Für 2020 sind folgende Fokusthemen geplant (vgl. S. 17, 31):

- **Marktreife Entwicklung nachhaltiger Produktideen**
- **Integration einer strategischen Stelle Nachhaltigkeitsmanagement**

Dialog mit Stakeholdern und Engagement in Verbänden

Die LBS West legt viel Wert auf einen partnerschaftlichen Dialog mit ihren Stakeholdern – sowohl im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit als auch beim gesellschaftlichen Engagement in NRW und Bremen. Der kontinuierliche Austausch bildet eine wichtige Grundlage für die fortlaufende Überprüfung und bedarfsgerechte Weiterentwicklung der Produkte und Leistungen. In 2020 wird die Durchführung einer Wesentlichkeitsanalyse geprüft, in deren Rahmen eine detaillierte Stakeholder-Befragung vorgesehen ist.

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:

- Bundesgeschäftsstelle Landesbausparkassen (Abteilung des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands (DSGV), Interessenvertretung und Stabsstelle der acht Landesbausparkassen)
- Gemeinsames Büro in Brüssel von LBS-Gruppe und Verband der Privaten Bausparkassen
- Europäische Bausparkassenvereinigung (EuBV) und Deutscher Verband für Wohnungswesen, Städtebau und Raumordnung (DV) (über die Bundesgeschäftsstelle)
- Industrie- und Handelskammer Nord Westfalen in Münster, Düsseldorf und Bremen sowie Bundesverband öffentlicher Banken (VÖB) als zuständigem Arbeitgeberverband (Pflichtmitgliedschaften)

Darüber hinaus unterhält die LBS West diverse freiwillige Mitgliedschaften auf internationaler, nationaler, regionaler wie auch lokaler Ebene, z. B.:

- Europäische Bausparkassenvereinigung, bei der LBS West-Vorstandsmitglied Uwe Körbi seit 2016 das Amt des ersten Vize-Präsidenten ausübt
- Gesellschaft zur Förderung der Forschung auf dem Gebiet des Siedlungs- und Wohnungswesens (Westfälische Wilhelms-Universität, Münster)
- Institut für Kreditwesen (Westfälische Wilhelms-Universität, Münster)
- European Center for financial services (ECFS, Universität Duisburg-Essen)
- Verein der Kaufmannschaft, Münster
- Verein münsterLAND.digital, Münster

Für den Austausch auf Arbeitsebene pflegt die LBS West freiwillige Mitgliedschaften u. a. in folgenden Verbänden:

- German Facility Management Association
- Deutsches Institut für Interne Revision
- Gesellschaft für Datenschutz und -sicherheit
- Forum Steuerrecht
- Immobilienverband Deutschland IVD und Verein openImmo (über die LBSi NordWest)

Zu den wichtigsten Stakeholdern der LBS West zählen:

KUNDINNEN UND KUNDEN



- Kundenbeziehung hält durch lange Laufzeit des Bausparens und mehrere Verträge oft ein Leben lang
- Beratung in jeder Lebensphase (Ansparen, Finanzieren, Modernisieren, Altersvorsorge)
- Flächendeckende Erreichbarkeit der LBS West über Sparkassen und LBS-Kunden-Center, Service-Telefon und Internet
- Impuls-Management (Erfassung von Anregungen und Beschwerden) und regelmäßige Kundenumfragen zur Verbesserung der Produkte und Prozesse

MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER



- Intensiver Dialog mit den Beschäftigten als Grundvoraussetzung für Mitarbeitermotivation, Leistungsfähigkeit des Unternehmens, gegenseitige Wertschätzung und Arbeitgeberattraktivität
- Verschiedene Dialogplattformen etabliert, wie z.B. Informationsveranstaltungen, Mitarbeiterbefragungen, Ideenwerkstatt im Intranet, offene Kommunikationsbereiche, abteilungs- und hierarchieübergreifender Austausch zu Themen der Unternehmenskultur
- Neue Kommunikationswege bei der Gewinnung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Projekt „Employer Branding“ in 2019 zur Stärkung der Arbeitgeberattraktivität

MEDIEN UND ÖFFENTLICHKEIT



- Die Unternehmenskommunikation pflegt den regelmäßigen Dialog mit den Medien und schafft Transparenz für die Öffentlichkeit
- Kontinuierliche Informationen zu Themen wie Unternehmenspolitik, Marktumfeld, Produkt, Verbraucherschutzfragen und rechtlichen Aspekten im Rahmen von Pressekonferenzen und -gesprächen, regelmäßigen Medieninformationen, Newsletter, Broschüren und Online-Formaten inkl. den Social-Media-Kanälen

AUFSICHTSBEHÖRDEN



- Vertrauensvolles und dialogorientiertes Verhältnis zur Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, zur Bundesbank sowie zum Finanzministerium des Landes Nordrhein-Westfalen

INTERESSENTINNEN UND INTERESSENTEN



- Wichtige Zielgruppen als potenzielle Kundschaft von morgen
- Individuelle Beratung und umfangreiches Informationsmaterial zu den Themen Bausparen, Finanzierung, Fördermöglichkeiten, energetische Modernisierung, barrierearmer Umbau

VERTRIEBSPARTNER



- Intensiver Austausch, Weiterbildungen und Coachings, Videokonferenzen, Web-Seminare und regelmäßige Vertriebsveranstaltungen für Sparkassen und LBS-Außendienst sichern bestmögliche Beratungsqualität



VERBRAUCHERSCHUTZORGANISATIONEN

- Aktiver Dialog mit Verbraucherzentralen und deren Finanzmarktwächtern sowie der Stiftung Warentest zu Verbraucher- und Produktthemen, Testmodalitäten sowie Tarif- und Produktstrategien der LBS West

EIGENTÜMER/AUFSICHTSGREMIEN



- Abstimmung von Geschäfts- und Risikostrategie mit den Eigentümern über die zuständigen Gremien

POLITIK



- Aktive Kontaktpflege zur Landes- und Bundespolitik, um die Interessen der Bausparenden und privaten Wohneigentümer zu vertreten
- Regelmäßige Bereitstellung von Studienergebnissen als Entscheidungsgrundlage (z.B. die repräsentative Befragung „LBS-Wohnwünsche“ (seit 2008) zu den Wohnpräferenzen verschiedener Haushaltstypen oder die Online-Studie „LBS Modernisierungstrends“ über die Modernisierungspläne der Bevölkerung)

Risikoprävention durch Compliance und Datenschutz

Corporate Governance und Risikomanagement

Die LBS West achtet im Rahmen ihrer nachhaltig ausgerichteten, verantwortungsvollen Unternehmensführung und -kontrolle auf rechtlich einwandfreies Verhalten (Corporate Governance-Ansatz). Das Compliance Management stellt die Einhaltung wesentlicher gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Bestimmungen, interner Regelungen sowie ethischer Grundsätze sicher. Bei der LBS West als regional tätigem Spezialkreditinstitut mit eng definierter Produktpalette, homogener Kundenstruktur und fehlenden Zahlungsverkehrsdienstleistungen sind Compliance-Risiken begrenzt. Dennoch gilt ein Verhaltens- und Ethikkodex für die Beschäftigten und den Handelsvertreter-Außendienst, in dem Standards für regelkonformes Handeln festgelegt sind, v. a. zur Prävention von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und strafbaren Handlungen, zur Verhinderung von Insidergeschäften, zum Datenschutz sowie Wettbewerbs- und Kartellrecht.

Bei der Begründung von dauerhaften Geschäftsbeziehungen in Verbindung mit Rahmenvereinbarungen wird im Bereich Einkauf gegebenenfalls vorab eine Geschäftspartner-Prüfung durchgeführt. Bei externen Dienstleistern der LBS West, die personenbezogene Daten verarbeiten, werden anlässlich der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung die technischen und organisatorischen Maßnahmen des Dienstleisters überprüft.

Die LBS West will Compliance-Risiken im Ansatz vermeiden, da sie das ganze Unternehmen gefährden können. Zum Risikomanagement zählt auch die Bewertung und Vermeidung nichtfinanzieller Risiken wie Reputationsrisiken. Nachhaltigkeitsrisiken wirken auf alle bekannten Risikoarten ein und sind daher Teil des jährlichen Risikoberichts (s. Geschäftsbericht unter www.lbswest.de/geschaeftsbericht).

Von sechs Verdachtsfällen, die im vergangenen Jahr im Hinblick auf Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung untersucht worden sind, wurde keiner an die zuständigen Strafverfolgungsbehörden gemeldet, da nach dem Ergebnis der Prüfung, in der Regel nach Rücksprache mit anderen Kreditinstituten, keine hinreichend konkreten Anhaltspunkte für Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung vorlagen (2018: 6 Verdachtsfälle, keine Meldung). Im Zusammenhang mit „Sonstigen strafbaren Handlungen“ (Fraud) gab es zwei bestätigte Fälle in 2019 (2018: 1 bestätigter Fall). Es gab im Berichtsjahr keine Verfahren oder Strafen wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens oder Nichteinhaltung von Gesetzen und Richtlinien.

Sensibilisierung der Beschäftigten

Der Compliance-Beauftragte der LBS West ist gleichzeitig Geldwäschebeauftragter und nimmt die Pflichten zur Verhinderung sonstiger strafbarer Handlungen wahr. Er ist dem Vorstand direkt unterstellt und fungiert als Berater bei der Implementierung von Grundsätzen und Maßnahmen zur Einhaltung rechtlicher Regelungen und Begrenzung von Compliance-Risiken. In seiner prozessabhängigen Überwachungs- und Kontrollfunktion achtet er darauf, dass die Geschäftsbereiche dieser Aufgabe nachkommen und keine Regelungslücken entstehen. Die Verantwortung für regelkonformes Verhalten liegt jedoch uneingeschränkt bei den Geschäftsbereichen.

Zur Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führt die LBS West regelmäßig Schulungen in den Compliance-relevanten Bereichen im Innen- und Außendienst durch und informiert über Neuerungen. Bei einem etwaigen Regelverstoß kann sich jeder Beschäftigte des Innen- und Außendienstes über das Hinweisgebersystem vertraulich an den Compliance-Bereich wenden. 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

Der Datenschutzbeauftragte der LBS West berät den Vorstand und die Beschäftigten und überwacht die Einhaltung der Datenschutzvorschriften. Der Innen- und Außendienst wird in vertraglichen Regelungen mit der LBS West umfassend auf die Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet und kontinuierlich über datenschutzrechtliche Neuerungen informiert und geschult.

Vor dem Hintergrund, dass die LBS West rund 1,8 Millionen Kundinnen und Kunden betreut, ist die Anzahl von 67 Datenschutzverletzungsmeldungen an die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationssicherheit in NRW in 2019, die überwiegend auf dem fehlerhaften Versand von Kontounterlagen beruhten, gering und darf auch als Ergebnis einer gelungenen Sensibilisierung der Vertriebspartner und des Innendienstes für die datenschutzrechtlichen Belange gewertet werden.

Nachhaltigkeit in der Wertschöpfungskette

Nachhaltigkeit spielt in der Wertschöpfungskette der LBS West eine wichtige Rolle. Nicht nur die internen Prozesse, sondern auch der Einkauf von Waren und Dienstleistungen sowie die Kapitalanlagen unterliegen nachhaltigen Standards.

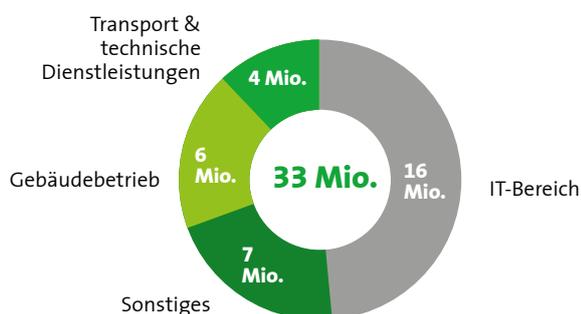
Nachhaltige Standards im Einkaufsprozess und Lieferantenmanagement

Der Einkaufsprozess erfolgt regelkonform auf Basis des Verhaltenskodexes der LBS West. Dieser enthält Vorgaben für die Zusammenarbeit mit Lieferanten und Dienstleistern, insbesondere zur strikten Trennung von Geschäfts- und Privatinteressen und zur Vermeidung von Interessenskonflikten. Damit soll Situationen vorgebeugt werden, die die Integrität der LBS West oder ihrer Beschäftigten in Frage stellen können.

Das Lieferantenmanagement der LBS West ist auf dauerhafte Geschäftsbeziehungen ausgelegt, die auf einer vertraglichen Rahmenvereinbarung basieren. Da die LBS West kein Produktionsunternehmen ist, sind Risiken in der Lieferkette begrenzt. Zu den möglichen Risiken zählen beispielsweise Qualitätsmängel bzw. Beschädigungen an der Ware, Abweichungen von der Warenbeschreibung, Lieferengpässe oder Nichteinhaltung von Lieferterminen, Kommunikationsschwierigkeiten oder Cyberangriffe bei den Zulieferern. Um Risiken zu minimieren und den Einkauf nachhaltig zu gestalten, werden Lieferanten nach Preis-Leistungsverhältnis, Bonität, Zuverlässigkeit und Qualität sowie nach Regionalität (Unternehmenssitz in NRW) und Einhaltung sozialer Standards bewertet.

Die LBS West beauftragt u.a. Lieferanten für Lebensmittel, Büromaterial und -einrichtung, Werbemittel, Bücher und Zeitschriften, technische Geräte und Zubehör, IT, Dienstleistungen, Transport und technische Dienstleistungen sowie für den Gebäudebetrieb.

Das jährliche Einkaufsvolumen der LBS West von rund 33 Millionen Euro gliedert sich wie folgt auf:



Beispielsweise legt die LBS West großen Wert auf Regionalität beim Einkauf für die Küche, die neben der Mitarbeiter-Verpflegung auch für die Gästebewirtung und Veranstaltungen in den Geschäftsräumen zuständig ist. Bei der Mitarbeiter-Verpflegung liegt der Anteil regionaler Zulieferer bezogen auf die Gesamtanzahl der Lieferanten bei 43%. Es wird zudem auf saisonale Lebensmittel im Speiseplan geachtet. Im Juni 2019 stellten sich die regionalen Kooperationspartner den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der LBS West im Rahmen einer Aktionswoche vor und präsentierten ihre westfälischen Produkte. Die Kaffeeecken der LBS West wurden in 2019 auf nachhaltigen Fair Trade Kaffee umgestellt. Damit wollen wir neben den Umweltschutzaspekten auch dazu beitragen, dass die Lebens- und Arbeitsbedingungen der Bauern aus den Kaffee-Anbauländern verbessert werden.

Die Bewirtschaftung der Außenanlagen erfolgt ebenfalls durch heimische Betriebe, wenn möglich durch regionale Inklusionsunternehmen.

Verantwortungsbewusste und langfristige Kapitalanlagen

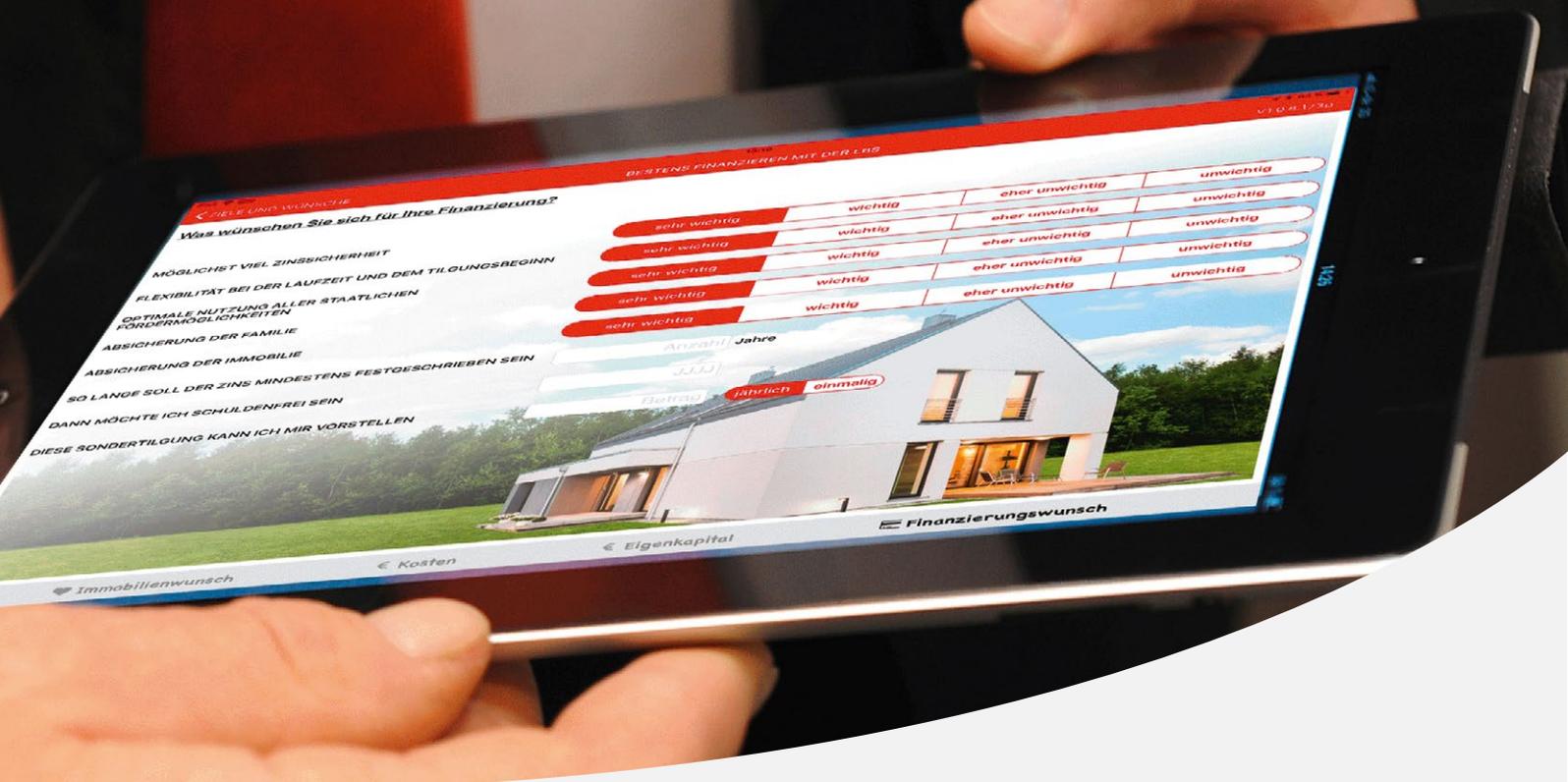
Die LBS West legt die Geldbeträge, die vorübergehend nicht für das Kollektiv oder das außerkollektive Finanzierungsgeschäft genutzt werden, nach den strengen Vorschriften des Bausparkengesetzes an.



Zwei Drittel

dieser Beträge investiert die LBS West in streng risikolimitierte festverzinsliche Anleihen bzw. Namensschuldverschreibungen mit guter Bonität (sog. Investmentgrade-Rating) und langer Laufzeit von rund 10 Jahren mit dem Ziel, diese bis zum Ende im Bestand zu halten.

Die Emittentengruppen bei der Eigenanlage sind schwerpunktmäßig deutsche Bundesländer und Kommunen, Pfandbriefanstalten sowie Banken und Sparkassen. Ein Drittel der Gelder wird von Kapitalverwaltungsgesellschaften in insgesamt drei Spezialfonds platziert, 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. Die LBS West wird den Fokus auf nachhaltige Kapitalanlagen kontinuierlich weiter ausbauen.



„Unsere Kundinnen und Kunden stehen für uns im Mittelpunkt. Wir wollen ihnen Mehrwerte bieten und sie langfristig auf ihrem Weg in die eigenen vier Wände begleiten. Dafür arbeiten wir kontinuierlich an der Optimierung unserer Produkte und Leistungen, indem wir individuelle Lösungen schaffen und – gerade für junge Menschen – neue digitale Angebote entwickeln.“

Uwe Körbi, Vorstandsmitglied der LBS West



Wirtschaft

- Kunde, Wertorientierung und Wachstum im Fokus
- Qualitätsmanagement durch Kunden-Feedback und -Impulse
- Attraktivität unserer Produkte und Lösungen
- Innovationsmanagement und Ausbau digitaler Angebote

Kunde, Wertorientierung und Wachstum im Fokus

Die besondere Nähe zum Kunden ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor der LBS West und Basis für unsere langjährige Marktführerschaft in Nordrhein-Westfalen und Bremen. Unsere beiden Vertriebskanäle – die Sparkassen und der LBS-Außendienst – ermöglichen eine intensive Nutzung der Bausparpotenziale im Kundenbestand der Sparkassen und gleichzeitig die Erschließung neuer Kundengruppen für die LBS West und den Sparkassenverbund. Im Rahmen der ganzheitlichen Marktbearbeitung legt der LBS-Außendienst den Fokus auf das Bauspar- und Baufinanzierungsgeschäft und unterstützt gleichzeitig die Sparkassen bei der Betreuung ihres Kundenbestandes. Diese Kooperation und die Verzahnung der Vertriebswege verschaffen uns eine starke Marktpräsenz. Durch die vielen Geschäftsstellen und Beratungs-Center der Sparkassen sowie die rund 130 LBS-Kunden-Center und Shops mit 680 Beraterinnen und Beratern im LBS-Außendienst ist die LBS West flächendeckend in ihrem Geschäftsgebiet vertreten (s. Abbildung).

Unser „Zielbild LBS 2023“

Aufgrund der veränderten Rahmenbedingungen, insbesondere der Zinsentwicklung und der zunehmenden Regulatik in der Finanzwirtschaft, hat die LBS West mit einer Neuausrichtung des Unternehmens begonnen. Ziel ist es, die langfristige Rentabilität und Zukunftsfähigkeit der LBS West sicherzustellen. Das erste Handlungsprogramm „Zielbild LBS 2020“ wurde im Wesentlichen bereits 2018 erfolgreich umgesetzt und führte Ergebnisverbesserungen in Höhe von jährlich rund 40 Mio. Euro herbei.

Mit dem Zielbild LBS 2023 werden die Aktivitäten auf die Erzielung von Erträgen bei gleichzeitiger Etablierung eines gesteigerten Kostenbewusstseins ausgerichtet. Der Schwerpunkt des unternehmerischen Handelns bis 2023 soll auf einem werthaltigen Marktwachstum durch konsequente Immobilien- und Finanzierungsorientierung liegen. Ein weiterer Fokus liegt innerbetrieblich auf der Steigerung der Prozesseffizienz. Infolge des aktuellen Nullzinsniveaus forciert die LBS West – auch unter dem Dach des „Zielbildes LBS 2023“ – die Weiterentwicklung ihres Geschäftsmodells. Es geht darum, spezifische Bausparprodukte zu entwickeln, die den Kernnutzen des Bausparens als Zinssicherungsinstrument gerade im Nullzinsumfeld konsequent in den Mittelpunkt stellen und dabei auch eine stabile betriebswirtschaftliche Rentabilität für die LBS West garantieren. Zum anderen sollen durch den Aufbau eines „Ökosystems Wohnen“ den Kundinnen und Kunden eine Vielzahl von Lösungen und Ideen im Bereich „Wohnen“ angeboten werden. Die LBS West kann hieraus zins- und kollektivunabhängige Erträge im Immobilien- und Wohnumfeld generieren.

Wir sind davon überzeugt, dass wir unseren Kundinnen und Kunden mit unseren Produkten und Services einen Mehrwert bieten müssen, um als Unternehmen nachhaltig wachsen zu können. Bestehende Vertriebskanäle sollen um neue digitale Kanäle erweitert werden, um diese aus Kundensicht zu einem Omnikanal zu verzahnen. Im Fokus steht dabei derzeit die Pilotierung eines Digitalen Beratungscenars in der LBS West. Erweitert wird das Geschäftsfeld der LBS West durch die Beteiligung an der LBSi NordWest (vgl. S. 5) sowie den Betrieb der Vermittlerpoolinggesellschaft „FORUM“ für freie Baufinanzierungsvermittler, um diese verbindlicher an die Sparkassen-Finanzgruppe zu binden und die Abhängigkeit von Plattformbetreibern außerhalb des Verbundes zu reduzieren. Alle Investitionen in Digitalisierung und Wachstum werden hierbei mit Blick auf die langfristige Werthaltigkeit gesteuert.



Qualitätsmanagement durch Kunden-Feedback und -Impulse

Die LBS West legt großen Wert auf den Aufbau und die Pflege nachhaltiger Kundenbeziehungen. Dabei setzen wir auf eine konsequente Serviceorientierung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die persönliche Erreichbarkeit durch eine flächendeckende Präsenz über die Sparkassen und den LBS-Außendienst. Zudem werden die bestehenden Vertriebswege konsequent weiterentwickelt und um digitale Kanäle ergänzt, so dass die LBS West im Markt als Omnikanal-Anbieter fungiert. Durch spezialisierte LBS-Kompetenzteams wird eine telefonische Beratung zu spezifischen Fachthemen, wie z.B. der Wohn-Riester-Förderung, angeboten.

Feedback durch Kundenbefragungen

Die Wünsche der Kundinnen und Kunden sind für die LBS West maßgeblich für die Weiterentwicklung des Beratungs- und Produktangebots. Daher werden regelmäßig Kundenbefragungen durchgeführt, wie z.B. die onlinebasierte Befragung aller Bausparenden nach Abschluss eines Neuvertrags. Die Ergebnisse zur Beratungsqualität und -zufriedenheit werden halbjährlich ausgewertet, so dass entsprechende Handlungsempfehlungen daraus abgeleitet werden können. Auf Bundesebene nutzt die LBS-Gruppe die Erhebungsdaten aus dem FMDS (Finanzmarkt-Datenservice) zur Analyse der Kundenzufriedenheit.

Impuls-Management zeigt Optimierungspotenzial

Ein wichtiger Ansatzpunkt für die kontinuierliche Angebots- und Prozessoptimierung sind auch die Anregungen und Beschwerden der Kundinnen und Kunden. Seit 2018 werden diese Impulse bei der LBS West systematisch von den Fachabteilungen im Impuls-Management erfasst. Eine zentrale Evidenzstelle analysiert die Impulse objektiv und ermittelt, welche Bereiche positiv bewertet wurden und an welchen Stellen Verbesserungspotenzial besteht. Das Tool bietet einen ganzheitlichen Blick auf alle Beschwerden und Impulse und ermöglicht damit einen kontinuierlichen, syste-

matischen Optimierungsprozess anhand der Kundenkontakte. Mit dem Impuls-Managementsystem erfüllt die LBS West auch die BaFin-Anforderungen zur Beschwerdebearbeitung. Wenn in Einzelfällen in Folge einer Beschwerde keine einvernehmliche Lösung zustande kommt, können die Kundinnen und Kunden im Rahmen eines kostenlosen außergerichtlichen Schlichtungsverfahrens bei der Schlichtungsstelle des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) ihre Rechte geltend machen.

Exzellente Kundenbewertungen in Rankings

Die stetigen Service- und Qualitätsverbesserungen der LBS West, die hohe Beratungsqualität und die konsequente Orientierung an den Kundenbedürfnissen werden von den Kundinnen und Kunden wahrgenommen und honoriert. Die LBS West erhielt 2019 im Rahmen einer Studie des IMWF Instituts für Management- und Wirtschaftsforschung GmbH im Auftrag der Focus-Redaktion die Auszeichnung „Exzellente Kundenberatung“ (6/2019).

Darüber hinaus wurde die LBS zum neunten Mal in Folge von den 16- bis 35-Jährigen bei den YoungBrandAwards auf Platz 1 der „beliebtesten Bausparkassen“ gewählt. Mit über 20.000 Teilnehmerinnen und Teilnehmern sind die YoungBrandAwards2019 – durchgeführt vom unabhängigen Marketing-Netzwerk Youngcom – das größte branchenübergreifende Online-Marken-Voting in Deutschland.

Die LBSi NordWest wurde vom Immobilienmanager (9/2019) gemeinsam mit der Sparkassen-Finanzgruppe zu „Deutschlands erfolgreichstem Makler Nr. 1“ gekürt. Wie im Vorjahr erhielt sie außerdem von Focus Money (9/2019) die Note „sehr gut“ für Fairness. Darüber hinaus bekommt die LBSi NordWest von ihren Kundinnen und Kunden im Rahmen der jährlichen Kundenbefragung stets eine hohe Kundenzufriedenheit attestiert. Diese lag 2019 bei über 95 %.



Attraktivität unserer Produkte und Lösungen

Bauspardarlehen spielen als Finanzierungsbaustein beim Bauen, Kaufen und Modernisieren von Wohneigentum eine wichtige Rolle, denn sie sind unabhängig von den Schwankungen des Kapitalmarkts und somit planbar und zins-sicher. Außerdem sind Bauspardarlehen besonders flexibel, da jederzeit Sondertilgungen ohne Zusatzkosten möglich sind. Da viele Menschen im Laufe ihres Lebens mehrere Bausparverträge abschließen, hat das Bausparen einen Lebenszyklus wie kaum ein anderes Produkt: Es begleitet die Kundinnen und Kunden oft ein Leben lang. Die staatliche Förderung macht das Bausparen zusätzlich attraktiv: Neben der Wohn-Riester-Förderung nach dem Eigenheimrentengesetz können Bausparende die Arbeitnehmer-Sparzulage auf vermögenswirksame Leistungen des Arbeitgebers erhalten und von der Wohnungsbauprämie profitieren, die ab 2021 deutlich verbessert wird. Rund 60% der Bevölkerung sind dann wieder anspruchsberechtigt. Seit 2018 zahlt der Staat (voraussichtlich bis Ende 2020) zusätzlich das Baukindergeld, welches optimal in ein passendes Finanzierungsprodukt der LBS West eingebunden werden kann.

Um sich auch weiterhin im engen Finanzierungsmarkt mit attraktiven Produkten positionieren zu können, hat die LBS West im März 2020 eine neue Tarifgeneration eingeführt, die der anhaltenden Niedrigzinsphase Rechnung trägt.



AUSBLICK 2020

Marktreife Entwicklung nachhaltiger Produktideen

Die LBS West hat die Entwicklung nachhaltiger Produktideen zum Fokusthema im Bereich der Nachhaltigkeit erklärt.

Bedeutung und Förderung energetischer Modernisierungen

Angesichts der demografischen Entwicklung und des alternen Wohngebäudebestandes gewinnt die Finanzierung energetischer und altersgerechter Modernisierungen weiter an Bedeutung.

Um die Kreditaufnahme für energetische Modernisierungen zu erleichtern, gelten bei der LBS West seit 2018 vereinfachte Bedingungen sowie höhere Kreditsummen und ein erweiterter Kundenkreis, der bestimmte Gruppen von Selbstständigen einschließt. Die LBS West bietet regelmäßig

attraktive Darlehensbedingungen, z.B. für die Finanzierung (energetischer) Modernisierungen, die von den Kundinnen und Kunden gut angenommen werden. Außerdem hat die LBS West 2019 die Sonderaktion „Grüner“ Kredit aus dem Vorjahr wiederholt. Im Aktionszeitraum konnten sich Kundinnen und Kunden erneut vergünstigte Zinsen für Kredite sichern, wenn sie diese nachweislich für bestimmte ökologische Maßnahmen verwendeten.



Fast 20%

der Finanzierungen bei der LBS West wurden 2019 für energetische Modernisierungen und damit für die Senkung des Energieverbrauchs eingesetzt.



Rund 34%

des bundesweiten Endenergieverbrauchs sind allein dem Gebäudesektor zuzuschreiben. Um eine deutliche Reduzierung der Kohlendioxidemissionen in Deutschland zu erreichen, muss ein Großteil des Gebäudebestandes modernisiert werden.

Um ihre Kundinnen und Kunden zur energetischen Modernisierung zu motivieren und damit einen Beitrag zur Verbesserung des Klimawertes zu leisten, arbeitet die LBS West mit dem Energieberater-Netzwerk EVEECON der TÜV Nord Gruppe zusammen. Immobilienbesitzer erhalten bei EVEECON eine neutrale und individuelle Beratung von Sachverständigen für sinnvolle energetische Modernisierungsmaßnahmen. Auf Wunsch begleitet EVEECON auch die Umsetzung der Maßnahmen. Die Beraterinnen und Berater der LBS West bzw. der Sparkassen sprechen die Kundinnen und Kunden aktiv an, stellen den Erstkontakt zur Energieberatung her und binden die Förderung in die Finanzierung ein. Kundinnen und Kunden der LBS West erhalten zudem Preisnachlässe auf die Beratungsleistung.



TÜV NORD GROUP

Darüber hinaus setzt sich die LBS West dafür ein, dass die staatliche Riester-Förderung künftig auch auf energetische Sanierungen ausgeweitet wird (vgl. S. 6).

Informationsangebote zum Thema Wohnen

Als Spezialistin rund um das Thema Wohnen bietet die LBS West neben ihren Produkten und Finanzierungen auch umfangreiches Informationsmaterial für Kundinnen, Kunden und die Öffentlichkeit an. In Broschüren, Ausstellungen, Messen und im persönlichen Beratungsgespräch werden wichtige Verbrauchertemen transportiert, wie z. B.

- Haus- und Umbaukonzepte zum kostengünstigen, energiesparenden und ökologischen Bauen,
- Lösungsvorschläge, um möglichst lange selbstbestimmt im eigenen Zuhause leben zu können,
- Wohnungsmarktstudien als Entscheidungsgrundlage für Politiker, Investoren und Meinungsbildner, sowie
- eine jährliche Marktübersicht zur Angebots- und Preisentwicklung auf den lokalen Wohnimmobilienmärkten.

Ansprache junger Menschen

Eine wichtige Kernzielgruppe der LBS West sind junge Menschen, die noch vor der Verwirklichung ihrer Wohnräume stehen. Einer LBS-Studie zufolge ist Wohneigentum für rund 70 % der 20- bis 29-Jährigen das primäre Sparziel. Fast jeder vierte Bausparende der LBS West ist unter 30 Jahre alt. Oft-

mals werden in diesem Alter die Bausparverträge noch von den Eltern oder Großeltern abgeschlossen. Die LBS West will das Bausparen durch die individuelle Ansprache der jungen Zielgruppe über neue, digitale Kanäle sowie durch gezielte Investitionen in den Jugendmarkt noch attraktiver machen. Hierzu schafft die LBS West auch in ihrem Produktangebot besondere Anreize für junge Kundinnen und Kunden. Zudem profitieren gerade junge Bausparerinnen und Bausparer aufgrund ihres meist geringeren Einkommens von staatlichen Förderungen. Mit der verbesserten Wohnungsbauprämie (ab 2021), der Arbeitnehmer-Sparzulage und der Wohn-Riester-Förderung werden sie im günstigsten Fall sogar dreifach vom Staat unterstützt.

Seit 2019 engagiert sich die LBS West im eSports-Bereich, um neue Kontaktwege zur Young Generation zu erschließen. Im Rahmen mehrerer eSports-Veranstaltungen stellte die LBS West u. a. den ersten Prototyp einer neuen Sparassistenten-App für junge Leute vor (vgl. S. 19) und holte das Feedback der technikaffinen Zielgruppe ein. Die Rückmeldungen der eSportler fließen in die Weiterentwicklung der Anwendung ein, an deren Marktreife intensiv gearbeitet wird. So ist die LBS West in regelmäßigem Austausch mit jungen Menschen, um z. B. ihre digitalen Angebote kontinuierlich an die Kundenbedürfnisse anzupassen.

Innovationsmanagement und Ausbau digitaler Angebote

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LBS West leisten mit ihrem Ideenreichtum einen wichtigen Beitrag zur Gestaltung attraktiver Produkte, zur Optimierung des Marktauftritts und zur Effizienzsteigerung im Unternehmen. Diese Innovationsorientierung ist eine wesentliche Grundlage für die Wettbewerbsfähigkeit. Im Rahmen der „Ideenwerkstatt“ können sich die Beschäftigten aktiv am Innovationsprozess beteiligen und kontinuierlich ihre Vorschläge einbringen. Über die Kommentarfunktion wird ein offener Ideendialog gefördert, bei dem die Kolleginnen und Kollegen über Abteilungen und Hierarchien hinweg Beiträge gemeinsam diskutieren und weiterentwickeln können. Um möglichst viele Impulse zu erhalten, wird das Engagement durch motivierende Rahmenbedingungen belohnt. In 2019 wurden insgesamt 49 Ideen eingestellt. Etwa jede dritte Idee beschäftigte sich mit dem Thema Nachhaltigkeit. Die Vorschläge und Initiativen werden von den zuständigen Fachabteilungen begutachtet und vorangetrieben. Das Innovationsmanagement fungiert zudem als Schnittstelle zu den Digitalisierungs- und Innovationsaktivitäten in der LBS-Gruppe und der Sparkassen-Finanzgruppe, um eine Vernetzung mit den relevanten FinTech-Unternehmen und Digitalisierungsthemen zu gewährleisten.

Erweiterung digitaler Services und Plattformen

Die große Bedeutung der Digitalisierung für die LBS West ist im strategischen Zielbild verankert. Für die Koordination und Vernetzung von Digitalthemen innerhalb der LBS West ist ein interdisziplinäres Digitalisierungs-Team („Digi@Team“) zuständig. Arbeitsschwerpunkte sind die Markt- und Wettbewerbsbeobachtung, digitale Ausstattung und Fitness sowie die Begleitung und Weiterentwicklung der Ideenwerkstatt. Im Fokus aller digitalen Aktivitäten stehen die Kundenbedürfnisse. Die Bausparenden sollen auf ihrer „Kundenreise“ von der ersten Information über die Beratung und das Angebot, den Vertragsabschluss bis hin zum Service und Feedback optimal begleitet werden.

Seit 2016 bietet die LBS West im Auftrag der Sparkassen in Nordrhein-Westfalen mit FORUM eine Vermittlerpooling-gesellschaft. Sowohl freie Finanzierungsvermittler als auch der eigene LBS-Außendienst können die Baufinanzierungsplattform nutzen. Auch die LBS West ist als Produkthanbieter vertreten. Die Kundinnen und Kunden profitieren ebenfalls, denn FORUM schafft Markttransparenz, bündelt Ressourcen

und ermöglicht neue digitale Vertriebswege sowie eine vereinfachte Abwicklung. Im Januar 2020 hat sich die LBS-Gruppe an der Gesellschaft beteiligt und FORUM agiert nunmehr bundesweit.

Die LBS-Services im Rahmen der Internet-Filiale werden kontinuierlich weiter ausgebaut. Die Nutzerinnen und Nutzer können ihre LBS-Verträge bereits online einsehen und neue Verträge abschließen. Ab 2020 wird der mediale Abschlussprozess erneuert. Geplant ist, dass ein Bausparvertrag in Zukunft ohne Papier abgeschlossen werden kann. Eine Änderung des Freistellungsauftrags ist bereits seit Ende 2018 papierlos möglich. Seit Mitte 2019 können die Kundenbriefe und der Jahreskontoauszug der LBS digital im E-Postfach der Sparkasse bereitgestellt werden.

Auf der eigenen Homepage „lbs.de“ bietet die LBS West ein umfassendes Produkt- und Beratungsangebot rund um die Themen Immobilie, Bausparen und Finanzierung. In 2020 wird eine Videolegitimation für den Bausparabschluss integriert. Durch die geplante Einführung des Service-Chats sollen die Kontaktwege zur LBS erweitert und perspektivisch auch um eine Video-Beratung ergänzt werden.

In 2019 wurde die Pilotierung eines digitalen Beratungszentrums gestartet, um künftig die Terminvergabe, die Vorbereitung von Beratungsgesprächen und den Service allgemein zu optimieren und an die Kundenbedürfnisse anzupassen. Die Pilotierung wird in 2020 auf ein Drittel aller Handelsvertreter ausgeweitet.

Eine weitere digitale Verbesserung ist die von der LBS West entwickelte Berater-App „LBS Go“, mit der der LBS-Außendienst seit 2019 sowohl die Beratung als auch den Abschluss papierlos auf dem Tablet abwickeln kann. Hierfür wurde der LBS-Außendienst mit einem umfangreichen und speziell gesicherten IT-Paket ausgestattet und entsprechend geschult.

Ende 2019 wurde bei der LBS West zudem mit der Einführung eines Dokumentenmanagement-Systems (DMS) in verschiedenen Bereichen der Sachbearbeitung begonnen. Das System funktioniert wie ein elektronischer Postkorb und stellt damit eine digitale Prozessoptimierung dar. In 2020 wird das DMS flächendeckend in den restlichen Bereichen der LBS West eingeführt.

Auch im E-Learning-Bereich hat die LBS West ihre Instrumente weiterentwickelt und optimiert: Bereits seit 2017 erfolgt die gesamte fachliche Grundausbildung des Außendienstes nur noch in Webinaren. Seit 2019 gibt es die LBS Web-Akademie. Zudem wurde mit der Einführung eines Lern-Management-Systems (LMS) mit integrierter Seminarverwaltung begonnen. Seit August 2019 werden die Seminare für den LBS-Außendienst papierlos über das Tablet durchgeführt. Ebenfalls seit August kooperiert die LBS West als innovativer Ausbildungsbetrieb mit PrüfungsTV, einer modernen E-Learning-Plattform. Für 2020 plant die LBS West rund 300 Webinare und 235 Trainertage für E-Learning. Außerdem stehen u.a. ein Update des virtuellen Schulungsraumes als App-Variante sowie weitere Optimierungen des LMS auf der Agenda.



Die LBS West arbeitet darüber hinaus an einer Plattform für digitales Sparen mit Fokussierung auf das Thema Wohnen in Form einer App. Dabei ist die Einbindung eines zu Kundenbedarf und -motivation passenden LBS-Produktangebotes vorgesehen. Zielsetzung ist der Ausbau des Zugangs und der Relevanz in der Zielgruppe der 16- bis 29-Jährigen mit schrittweiser Motivation in Richtung Bausparen.

Über die Social Media-Kanäle Facebook, Twitter und Xing weist die LBS West auf tagesaktuelle Themen, Aktionen und Veranstaltungen sowie Jobangebote hin. In 2019 wurde ein eigener Instagram-Kanal für die junge Zielgruppe eingerichtet, auf dem die LBS West ihr Engagement im eSports-Bereich medial begleitet.

Alle digitalen Maßnahmen sind darauf ausgerichtet, die Markttransparenz zu erhöhen, neue Vertriebswege zu erschließen, Prozesse zu optimieren und insbesondere die Kundenzufriedenheit zu steigern.



„Wir sehen Innovation und Digitalisierung als wichtige Impulsgeber für nachhaltiges Handeln und Klimaschutz. Gerade junge Menschen haben hohe Erwartungen an uns. Wir bieten ihnen individuelle Lösungen auf den digitalen Kanälen, die sie am liebsten nutzen.“

Dieter Winkelmann, Leiter Vertrieb der LBS West





„Die Klimaschutz-Bewegung zeigt uns nur allzu deutlich, wie wichtig die Energiewende ist und wie dringend jeder Einzelne dazu beitragen muss. Wir stehen zu unserer Verantwortung und wollen mit unserem Energiemanagement, der Förderung umweltschonender Mobilität, der Reduzierung von Plastikmüll und unserem Engagement zum Schutz der Honigbienen ein Zeichen setzen.“

Dr. Franz Schlarmann, Vorstandsmitglied der LBS West



04

Umwelt

- Energiemanagement und Umweltengagement
- Unser Beitrag zum Klimaschutz – Energieversorgung und Gebäudetechnik
- Umweltschonend unterwegs: Mobilität und Transport
- Papierverbrauch und Abfallmanagement unter nachhaltigen Maßstäben
- Umweltengagement im Pflanzen- und Bienenschutz

Energiemanagement und Umweltengagement

Die LBS West legt großen Wert auf verantwortungsvolles Handeln in Bezug auf Umwelt- und Klimaschutz und verfolgt mit ihrem Energiemanagement eine eigene Energiepolitik. Diese regelt die Verantwortlichkeiten und Strukturen sowie die Ermittlung und Überprüfung von Energiedaten, gewährleistet die Einbeziehung der Beschäftigten und macht Vorgaben zur Steigerung der Energieeffizienz. Die LBS West hat sich in 2018 das strategische Ziel gesetzt, den Energieverbrauch über eine Laufzeit von vier Jahren um insgesamt 5,2% zu reduzieren. 2019 konnte bereits eine deutliche Einsparung gegenüber dem Vorjahr erreicht werden. Die Maßnahmen zur Energieeinsparung werden durch Witterungseinflüsse,

wie z.B. heiße Sommermonate, erschwert, da mehr Energie für die Klimatisierung des Gebäudes benötigt wird.

Im Rahmen ihres Umweltengagements pflegt die LBS West auch ein Netzwerk mit Partnerinnen, Partnern und Verbänden, wie z.B. dem Benchmark-Kreis der LBS-Gruppe, um sich über Energiekosten, Abfallmengen und Wasserverbrauch auszutauschen. Außerdem 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

Die LBS West leistet mit ihrer dezentralen Strom- und Wärmeerzeugung und der effizienten Abstimmung ihrer Gebäudetechnik einen positiven Beitrag zur CO₂-Bilanz. Das Energiekonzept basiert auf Kraft-Wärme-Kopplung mittels eines Blockheizkraftwerks (BHKW) in Verbindung mit zwei neuen Erdgas-Brennwertkesseln.

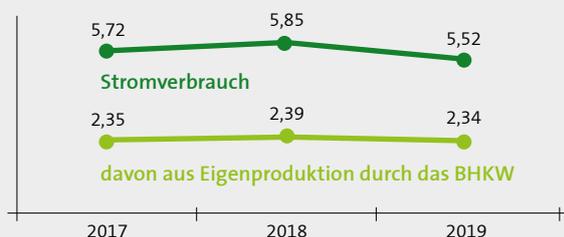
Durch die folgenden Maßnahmen konnte der Stromverbrauch am Unternehmensstandort Münster in 2019 um 5,6% gegenüber dem Vorjahr reduziert werden: Ende 2018 wurden bereits die letzten zwei Rückkühlwerke am Hauptsitz in Münster erneuert. In 2019 wurde die Anlagensteuerung für die Kälteversorgung entsprechend optimiert, um durch einen effizienteren Betrieb künftig rund 200.000 Kilowattstunden (kWh) Energie pro Jahr einzusparen. In 2019 konnten so bereits Einsparungen in Höhe von 330.000 kWh beim Stromver-

brauch realisiert werden. Die technischen Modernisierungsmaßnahmen der letzten Jahre haben somit Wirkung gezeigt. Mit einem Wirkungsgrad von knapp 85% erfüllt das BHKW das Hocheffizienzkriterium und wirkt sich positiv auf die Energiekosten und die Klimabilanz aus. Die Anlage erfüllt mit modernster Abgastechnologie die neuesten Anforderungen der Umweltbehörden und wird einer jährlichen Emissionskontrolle unterzogen. In 2019 konnten durch das BHKW rund 2,3 Mio. kWh Strom selbst produziert werden. Zusätzlich machten sich vermiedene Transportverluste und Netznutzung am Unternehmensstandort Münster in 2019 positiv bemerkbar.

Die LBS West steuert ihre technischen Anlagen, wie Heizung und Klimatisierung, bedarfsgerecht und stellt damit den energieeffizienten Betrieb des Gebäudes sicher. In 2018 und 2019 wurden rund 800 Niedervolthalogenleuchten am Unternehmensstandort Münster auf LED-Technik umgerüstet und 50 energiesparende Stehlampen angeschafft. Auch bei den Leuchtwerbeanlagen und Displayrahmen in den Kunden-Centern in NRW und Bremen setzt die LBS West auf LED-Technik. Die Kunden-Center werden zudem mit ökologisch gewonnenem Strom aus erneuerbaren Energiequellen aus Skandinavien versorgt. Bei der Ressourcenschonung steht auch das Wassersparen im Fokus. Für die Bewässerung der Außenanlagen und für den Betrieb technischer Anlagen nutzt die LBS West Grundwasser. Weitere Energieeinsparungen erwartet die LBS West ab 2020 durch die Sanierung der Küche und ab 2021 durch die Spülküchensanierung.

Stromverbrauch

am Unternehmensstandort Münster (in Mio. kWh)



Umweltschonend unterwegs: Mobilität und Transport

Der Dienstreiseverkehr, die Beschäftigten-Mobilität und die Transportwege sind wichtige Hebel zur kontinuierlichen Verbesserung der Klimabilanz der LBS West. Durch neue Video-Konferenz-Anlagen und digitale Seminare lassen sich Dienstreisen häufig vermeiden. Bei erforderlichen Geschäftsreisen wird auf Lang- und Kurzstrecken die Bahn als Reisemittel bevorzugt. In 2019 haben die Beschäftigten der LBS West 376.900 km mit der Deutschen Bahn zurückgelegt (in 2018: 331.005 km, in 2017: 329.105 km, in 2016: 237.714 km).

ÖPNV- und Fahrradnutzung wird gefördert

Auch der Arbeitsweg spielt bei den rund 670 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LBS West, LBSi und FORUM eine wichtige Rolle bei der Förderung umweltfreundlicher Mobilität. Die LBS West hat deshalb verschiedene Maßnahmen entwickelt, um die Beschäftigten zur ÖPNV- oder Fahrradnutzung zu motivieren. Die monatlichen Parkplatzgebühren sind nach der Entfernung vom Wohnort gestaffelt (bis 10 km: 35 Euro, bis 20 km: 25 Euro, über 20 km: 10 Euro), so dass sich bei kurzem Arbeitsweg der Umstieg auf das Fahrrad lohnt. Alternativ kann auch eine Erstattung der ÖPNV-Kosten beantragt werden. Um die Fahrradnutzung so komfortabel wie möglich zu gestalten, stehen bei der LBS West mehrere E-Bike-Ladeplätze in der Fahrradgarage zur Verfügung. In 2018 und 2019 wurden zudem neue Fahrradparkplätze sowie eine Kurzzeitparkfläche am Haupteingang geschaffen. Auch

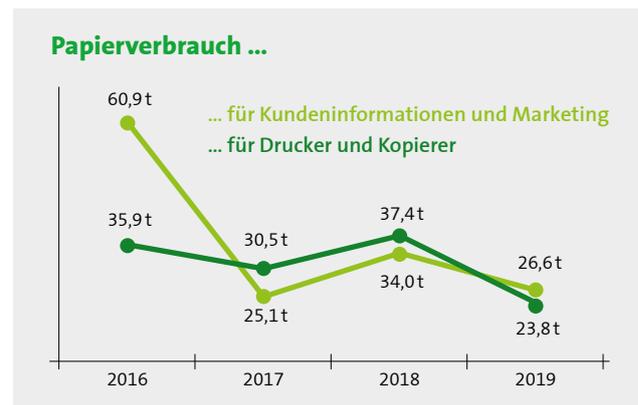
die Umkleidekabinen wurden erweitert. In 2019 hat die LBS West darüber hinaus zwei neue Leih-Fahrräder für Botengänge und private Zwecke angeschafft. Seit 2018 erhalten die Beschäftigten der LBS West einen Zuschuss in Höhe von 200 Euro bei Neuanschaffung eines Fahrrads oder Pedelecs. Die Förderung kann alle fünf Jahre beantragt werden. 132 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit rund 20% der Beschäftigten haben dieses Angebot bisher genutzt. Beschäftigte, die den ÖPNV nutzen, können einen Fahrradstellplatz in der Radstation im Hauptbahnhof Münster zu vergünstigten Konditionen anmieten.

Kurze Transportwege durch regionale Zulieferer

Eine weitere Stellschraube sind die Transportwege im Lieferverkehr. Die LBS West achtet beim Einkauf auf Regionalität, um durch kurze Transportwege die CO₂-Emissionen zu senken. Zulieferer für die Pflege des Gebäudes und der Außenanlagen werden gebündelt. Das Büromaterial der LBS West wird mit der „Leezenkiepe“ zugestellt. Im Rahmen dieses Münsteraner Projekts werden Waren und Dienstleistungen in einem 50 km Radius rund um Münster 100% klimaneutral ausgeliefert. Der Name „Leezenkiepe“ stammt aus dem Münsteraner Dialekt: Die Leeze ist ein Fahrrad und die Kiepe eine Art Rucksack. Seit ihrem ersten Einsatz in 2019 hat sie schon fast 3.000 kg CO₂ eingespart.

Papierverbrauch und Abfallmanagement unter nachhaltigen Maßstäben

Das klimaorientierte Handeln der LBS West beinhaltet auch den nachhaltigen Umgang mit Papierverbrauch und Abfallaufkommen. Der temporäre Anstieg im Papierverbrauch von 2018, der auf zusätzliche Marketingmaßnahmen zurückzuführen war, konnte im vergangenen Jahr wieder ausgeglichen werden. Innerhalb der letzten drei Jahre hat die LBS West ihren Papierverbrauch in etwa halbiert. Nach Möglichkeit wird Papier mit hohem Recyclinganteil genutzt. Weitere Maßnahmen in 2019 zur Papierreduzierung: Das Dokumentenmanagement-System für eine digitale Sachbearbeitung, digitale Lernprogramme für papierlose Seminare, neue Technik und die Berater-App LBS Go im Außendienst waren wichtige Schritte auf dem Weg zu einem nachhaltigen und papiersparenden Arbeitsumfeld.



Bei der Abfallentsorgung wird ebenfalls auf Nachhaltigkeit gesetzt und nach Abfallart getrennt (Gelber Sack, Bio, Glas, Papier, Metall, Holz, Leuchtmittel, Öle, etc.). Im Rahmen des Abfallmanagements erstellt die LBS West eine jährliche Abfallbilanz. Hierzu werden regelmäßig und systematisch die Abfallvolumina erfasst und nach Entsorgungsart differenziert, um eine größtmögliche Datentransparenz zu erreichen. Abfallmengen werden grundsätzlich so klein wie möglich gehalten. Eigenes Papier wird datenschutzgerecht wiederverwertet. Joghurtbecher und andere Lebensmittelverpackungen werden recycelt. Dosen werden gepresst und an den Metalllieferanten zurückgegeben.

Ein weiterer Impuls zur Reduzierung von Plastikmüll kam 2019 aus der Ideenwerkstatt: Eine Mitarbeiterin der LBS West regte an, Recycling-Taschen aus alten Werbebannern herstellen zu lassen anstatt diese wegzuworfen. Wenn die LBS West künftig alle Werbebanner auf diese Weise recyceln lässt, können jährlich fast 140 kg Kunststoffmüll vermieden werden. Die ersten Taschen wurden bereits von einer integrativen Einrichtung aus den Bühnenbannern des LBS-Familienfests, einer Mitarbeiter-Veranstaltung anlässlich des 90. Jubiläums der LBS West (vgl. S. 31), hergestellt. Der Erlös wurde an eine soziale Einrichtung in Münster gespendet.



RÜCKBLICK 2019

Reduzierung von Plastikmüll

Ein wichtiges Fokusthema der LBS West war in 2019 die Reduzierung der Plastikabfälle z.B. bei der Getränkeausgabe im Rahmen der Mitarbeiter-Verpflegung. Hierbei zeigten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Eigeninitiative: Immer mehr Beschäftigte brachten ihre eigenen Gläser mit und trugen dazu bei, dass der Verbrauch von Plastikbechern in 2019 im Vergleich zum Vorjahr bereits nahezu halbiert werden konnte (von 78.000 auf 42.000 Plastikbecher). Seit Ende 2019 werden keine Plastikbecher mehr an die Beschäftigten ausgegeben, sondern im Sinne der Nachhaltigkeit Stapelgläser eingesetzt. In 2020 wird die LBS West somit weitere 42.000 Plastikbecher einsparen.

Umweltengagement im Pflanzen- und Bienenschutz



RÜCKBLICK 2019

LBS-Bienen auf dem Dach

In 2019 erklärte die LBS West auf Anregung einer LBS-Mitarbeiterin den Schutz der Honigbienen in der Stadt zum Fokusthema. Im Frühjahr 2019 wurden die ersten beiden Bienenstöcke auf dem Flachdach der Firmenzentrale in Münster aufgestellt. Im Jahresverlauf folgten fünf weitere Bienenvölker. Mittlerweile haben rund 70.000 Bienen ihr Zuhause bei der LBS West. Eine Imkerin, die bei einer benachbarten Firma im LBS-Gebäude arbeitet, sowie einige interessierte LBS-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich in ihrer Freizeit um die Pflege.

und Pflanzenwelt geht. Mit ihrem persönlichen Einsatz in nachhaltigen Projekten tragen sie maßgeblich zum Umweltschutz bei.

Bundesumweltministerin Svenja Schulze weihte die Bienenvölker im Mai 2019 persönlich ein und übernahm die Schirmherrschaft für ein Volk. Der LBS-Honig ist unter den Beschäftigten mittlerweile sehr beliebt und weitere Aktionen, wie z. B. Kerzendrehen aus LBS-Bienenwachs, runden das Engagement ab.

Ziel der LBS West ist es, die Bedeutung von Bienen – und Insekten allgemein – in der Stadt stärker in das Bewusstsein der Menschen zu rücken und unternehmerische Verantwortung zu zeigen. Die LBS West übernahm 2019 auch eine Baumpatenschaft im benachbarten Botanischen Garten, der eine wichtige Nahrungsquelle für die LBS-Bienen und andere Insekten darstellt. Im Frühjahr 2020 soll zudem eine weitere Anregung aus der Mitarbeiterschaft umgesetzt werden, indem eine Wildblumenwiese als zusätzliche Futterquelle für die Bienen auf dem LBS-Gelände angelegt wird.

Die LBS West fördert das umweltbewusste Verhalten ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Im Rahmen der Ideenwerkstatt zeigen die Beschäftigten viel Eigeninitiative und Engagement, wenn es um den Schutz der heimischen Tier-



„Nachhaltigkeit bedeutet für uns auch soziale Verantwortung. Wir sind als öffentlich-rechtliches Unternehmen in NRW und Bremen verwurzelt und fördern soziale Projekte für die Menschen in der Region, wie beispielsweise das Q.UNI-Camp in Münster. Gleichzeitig setzen wir uns für ein sicheres, gesundheitsförderndes und attraktives Arbeitsumfeld unserer Beschäftigten ein.“

Frank Demmer, Leiter Vorstandsstab/Unternehmensstrategie der LBS West



05

Soziales

- Attraktives Arbeitsumfeld und soziales Miteinander
- Individuelle Aus- und Weiterbildung und Informationsangebote
- Faire Vergütung und betriebliche Altersversorgung
- Gesundheitsmanagement und Betriebssportangebote
- Chancengleichheit und Work-Life-Balance
- Gesellschaftliches Engagement für die Region

Attraktives Arbeitsumfeld und soziales Miteinander

Die LBS West steht zu ihrer sozialen Verantwortung als Arbeitgeber. Dies zeigt sich auch in den vielfältigen Leistungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, zu denen neben einer fairen und tariflich geregelten Vergütung auch die betriebliche Altersversorgung sowie ein leistungsfähiges Aus- und Weiterbildungssystem zählen. Letzteres dient der Gewinnung qualifizierter Fachkräfte und bietet gleichzeitig den Beschäftigten attraktive Entwicklungsmöglichkeiten und Karrierechancen im Unternehmen. Die Mitarbeitenden werden in ihrer Karriere durch flexible Arbeitszeitmodelle und Kinderbetreuungsangebote unterstützt, um die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu stärken. Die Wertschätzung von Vielfalt und die Chancengleichheit für alle Beschäftigten sind wichtige Grundpfeiler der Unternehmenskultur. Die LBS West bietet zudem ein innovatives Gesundheitsmanagement mit Präventionsmaßnahmen, sozialen Beratungsangeboten und Programmen der LBS-Betriebssportgemeinschaft. Darüber hinaus können die Beschäftigten von zahlreichen freiwilligen sozialen Leistungen profitieren, wie z.B. dem Kinderbetreuungszuschuss oder der Förderung der ÖPNV- und Fahrradnutzung.

Mit ihren Leistungen und den Maßnahmen zur Schaffung eines sicheren und gesundheitsfördernden Arbeitsumfelds will die LBS West auch künftig über die Erfüllung der gesetzlichen Regelungen hinausgehen und sich als attraktiver Arbeitgeber positionieren. Der Personalrat, der von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gewählt wird, setzt sich für die Interessen der Angestellten und Auszubildenden gegenüber der LBS West als Arbeitgeber ein.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten im Durchschnitt seit 18,4 Jahren bei der LBS West und sind somit fest in der Region verwurzelt.

KulturDialog gibt Impulse und stärkt das Miteinander

In der LBS West finden regelmäßig Workshops und Mitarbeiterumfragen statt, um die Unternehmenskultur weiterzuentwickeln und Prinzipien wie Vertrauen, Respekt und Offenheit innerhalb der Belegschaft zu stärken. Im Rahmen dieses KulturDialogs können die Beschäftigten sich aktiv an den Veränderungsprozessen im Unternehmen beteiligen.

Angesichts der Bedeutung des Zielbilds 2023 für die künftige Ausrichtung und die Veränderungen in der LBS West lud der Vorstand im März 2019 erstmalig zu einem neuartigen Diskussionsformat, dem „Strategieforum“ ein. Alle Mitarbeitenden waren aufgerufen, ihre Fragen und Ideen im Rahmen des Forums einzubringen und Kurzworkshops zu Schwerpunktthemen aus dem Zielbild vorzuschlagen. Die Agenda des Tages bestimmten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu Beginn des hierarchie- und abteilungsübergreifenden Austausches selbst.

Mitarbeiterzahlen (per 31.12.2019)

in *Vollzeitarbeitskräften/Personen (ohne Vorstand)

| Gruppe | Personen | VAK* |
|--------------------------|----------|--------|
| Stammkräfte | 615 | 547,52 |
| - Vollzeitkräfte Stamm | 419 | 419,00 |
| - Teilzeitkräfte Stamm | 196 | 128,52 |
| Aushilfen | 3 | 2,60 |
| Auszubildende | 16 | 16,00 |
| Praktikum/Infoaufenthalt | 2 | 2,00 |
| Zeitarbeiter | 2 | 1,38 |

Fluktuationsrate

**ohne Ruhestand/Vorruhestand



| Jahr | Fluktuationsrate** |
|------|--------------------|
| 2015 | 2,5 % |
| 2016 | 1,5 % |
| 2017 | 1,0 % |
| 2018 | 0,5 % |
| 2019 | 1,0 % |

Individuelle Aus- und Weiterbildung und Informationsangebote

Die zukunftsorientierte Personalgewinnung und Ausbildung neuer Fachkräfte steht bei der LBS West ebenso im Fokus wie die individuelle Weiterbildung der Beschäftigten. In ihren Kunden-Centern und in der Verwaltungszentrale bietet die LBS West selbst Ausbildungsplätze an. In 2020 werden vier Auszubildende an der Prüfung „Kaufleute für Bürokommunikation“ teilnehmen. Zudem werden „Training-on-the-Job“-Maßnahmen und individuelle Weiterbildungen angeboten, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für neue oder veränderte Aufgabenbereiche zu qualifizieren. Durch gezielte Maßnahmen zur Potenzialentwicklung konnten im vergangenen Jahr 28 Beschäftigte auf eine besser bewertete Stelle in der LBS West wechseln. Das Modell zur Weiterentwicklung der persönlichen Kompetenzen und das dazugehörige Seminarprogramm basieren auf einer umfangreichen Mitarbeiterbefragung. Durch regelmäßige Schulungen wird darüber hinaus gewährleistet, dass die LBS West die gesetzlichen Anforderungen erfüllt und ihren Nachweispflichten und Zertifizierungen nachkommt. Es besteht auch die Möglichkeit, in anderen Abteilungen zu hospitieren und somit neue Arbeitsbereiche kennenzulernen.

Informationsveranstaltungen und externe Referenten

In regelmäßigen Informationsveranstaltungen werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über aktuelle Themen und neue Projekte informiert. Diese Kommunikationsplattform wurde in 2019 auch mehrfach für Nachhaltigkeitsthemen genutzt, wie z. B. für die Ergebnispräsentation aus dem Nachhaltigkeitsprojekt der Studierenden sowie für die Initiative „Vorausdenker“ (vgl. S. 30). Im Rahmen der Veranstaltungsreihe Digi@Talk tragen externe Referenten zu Themen aus dem Bereich der Digitalisierung vor.

Außerbetriebliche Weiterbildungsmaßnahmen

Die LBS West fördert auch außerbetriebliche Weiterbildungen, z. B. durch die teilweise oder komplette Kostenübernahme der Bildungs- oder Studiengebühren bei bestimmten Abschlüssen. Auch die Gewährung von Sonderurlaub unter Anrechnung auf den Weiterbildungsurlaubsanspruch gemäß Arbeitnehmerweiterbildungsgesetz ist möglich. Förderfähige Maßnahmen sind u. a.:

- die Ausbildung zum Bankfachwirt/Sparkassenfachwirt und weiter 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

Es finden regelmäßig Beurteilungsgespräche zwischen den Führungskräften und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu den persönlichen Zielen, Leistungen und Entwicklungsmöglichkeiten statt. In 2020 soll das bereits geplante Beurteilungssystem FOKUS („Feedback offen konstruktiv und spezifisch“) eingeführt werden. Dieses Beurteilungssystem unterstützt die Führungskraft künftig bei der Aufgabe, geeignete Maßnahmen zur Personalentwicklung auszuwählen und die Beschäftigten über verfügbare Fördermöglichkeiten wie Seminare oder Beratungsangebote zu informieren.



„Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LBS West sind die Grundlage für den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens. Wir legen daher großen Wert auf die bestmögliche Ausbildung neuer Fachkräfte und die individuelle Weiterbildung der Beschäftigten.“

Karl-Heinz Materlik, Leiter Personal/Organisation der LBS West

Faire Vergütung und betriebliche Altersversorgung

Die Vergütung der Tarifbeschäftigten der LBS West basiert auf dem Manteltarifvertrag (MTV) für private und öffentliche Banken. Bei außertariflich Beschäftigten ist die Vergütung außerhalb des MTV im Arbeitsvertrag geregelt. Die Grundlage bilden jeweils die Stellenbewertungen und im Einzelfall individualvertragliche Vereinbarungen. Um besondere Leistungen zu honorieren, kann die LBS West einen einmaligen Sach- oder Geldbonus vergeben. Bei Stellenanforderungen oberhalb der höchsten Tarifgruppe gelten außertarifliche Regelungen mit personenbezogenen Vertragsangeboten. Außertarifliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können

nach Ablauf des Geschäftsjahres am Unternehmenserfolg beteiligt werden. Dies legt der Vorstand jährlich neu fest, wobei auch individuelle Leistungen berücksichtigt werden. Detaillierte Informationen zur Vergütung der Beschäftigten werden jährlich im Offenlegungsbericht der LBS West veröffentlicht unter www.lbswest.de/geschaeftsbericht. Alle unbefristet Beschäftigten der LBS West erhalten nach Ende der Probezeit Anspruch auf eine arbeitgeberfinanzierte betriebliche Altersversorgung. Unter bestimmten Bedingungen gewährt die LBS West zudem verschiedene betriebliche Nebenleistungen, die teils steuerpflichtig, teils steuerfrei sind.

Gesundheitsmanagement und Betriebssportangebote

Die LBS West gewährleistet durch das betriebliche Gesundheitsmanagement die Gestaltung sicherer und gesundheitsförderlicher Arbeits- und Prozessabläufe und fördert gleichzeitig das eigenverantwortliche Verhalten der Beschäftigten. Zwei große Krankenkassen stellen der LBS West anonymisierte Gesundheitsberichte der Beschäftigten zur Verfügung, auf deren Basis die betrieblichen Gesundheitsangebote zielgerichtet und bedarfsgerecht gestaltet werden können. Dazu zählen z.B. Massagen, Rückenschulungen, Grippeimpfungen und Augenuntersuchungen. In 2019 fand zudem ein Aktionstag zum Thema „Gesund schlafen“ statt, an dem ca. 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teilnahmen. Auch Präventionstipps der Verwaltungsberufsgenossenschaft werden genutzt. Für Gesundheitsfragen stehen zwei Betriebsärztinnen und ein Betriebsarzt an den beiden Unternehmensstandorten Münster und Bremen zur Verfügung. Darüber hinaus gibt ein Sozialberater Hilfestellung bei möglichen Suchterkrankungen und anderen psychischen Erkrankungen. Seit Januar 2020 haben die Beschäftigten der LBS West im Rahmen der neuen Tarifregelungen zudem einen Anspruch auf Arbeitsbefreiung für Vorsorgeuntersuchungen, die im Katalog der gesetzlichen Krankenversicherungen empfohlen werden. Hierzu zählen z.B. die Hautkrebs-Früherkennung oder ein Darmkrebs-Screening.

Verantwortlichkeiten und Strukturen

An der Gestaltung des betrieblichen Gesundheitsmanagements arbeiten Vorstand, Personalbereich, Sicherheitsbe-

auftragte, Personalrat, Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit gemeinsam. Der Arbeitsschutzausschuss mit Vertreterinnen und Vertretern aller relevanten Funktionen übernimmt hierbei die Koordination und berät zu allen Arbeits- und Gesundheitsschutzfragen. Zu den Handlungsfeldern des Gesundheitsmanagements gehören Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Betriebsmedizin und Sozialbetreuung, Arbeitskreise und Gremien sowie Personal und Organisation.

Im Rahmen der Arbeitssicherheit werden vor allem die Sicherheit aller Beschäftigten im Unternehmen, das Minimieren von Gesundheitsgefahren, eine umfassende Krankheitsprävention und die ergonomische Gestaltung der Arbeitsplätze gewährleistet. Die rechtliche Grundlage bilden das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG), das Sozialgesetzbuch SGB VII „gesetzliche Unfallversicherung“ und das Gesetz über Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit (ASiG), das die Bestellung und die Aufgaben der genannten Fachkräfte regelt. Im betrieblichen Gesundheitsmanagement wird auf drei Ebenen gearbeitet: Erfüllung gesetzlicher Auflagen, aktive Prävention und Begleitung betroffener Beschäftigter.

Für die Erfüllung aller Sicherheitsaufgaben ist der Vorstand verantwortlich. Für die praktische Durchführung ist der Leiter der Personalabteilung zuständig. Die Verantwortung für die sichere und gesundheitsgerechte Gestaltung der Arbeitsplätze in den Abteilungen liegt bei den Führungskräften, ebenso wie die Einhaltung der Arbeits- und Gesundheitsvorschriften.

Vielfältige LBS-Betriebssportangebote

Im Rahmen der LBS-Betriebssportgemeinschaft (BSG) wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LBS West die Teilnahme an diversen Sportarten wie Gesundheitssport, Segeln, Fußball, Badminton und Schwimmen angeboten. Für LBS-Beschäftigte und Mitglieder der BSG gelten Sonderkonditionen. 351 LBS-Beschäftigte sowie weitere 326 externe Mitglieder nehmen bereits teil. Für 2020 ist die Durchführung eines Betriebssporttages geplant, um die Mitarbeiterin-

nen und Mitarbeiter der LBS West weiter zu motivieren, die Gesundheitsangebote der LBS West zu nutzen. Außerdem wird die BSG in 2020 das Outdoor-Fitness-Camp neu aufleben lassen.



Verletzungsrate und Fehlzeiten

In 2019 wurden 21 Unfälle (Wege- und Arbeitsplatzunfälle) der Berufsgenossenschaft gemeldet, das entspricht 3,4 % aller Beschäftigten.

| Jahr | Anzahl Fälle Berufsgenossenschaft | Anzahl Mitarbeiter | Rate |
|------|-----------------------------------|--------------------|-------|
| 2015 | 18 | 664 | 2,7 % |
| 2016 | 14 | 631 | 2,2 % |
| 2017 | 16 | 626 | 2,6 % |
| 2018 | 13 | 604 | 2,2 % |
| 2019 | 21 | 615 | 3,4 % |

Krankheitsquote

Die Krankheitsquote ist in den letzten Jahren leicht zurückgegangen und lag in 2019 bei 5,2 % aller Beschäftigten.

| Jahr | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Krankheitsquote | 6,4 % | 6,4 % | 5,9 % | 5,5 % | 5,2 % |



Chancengleichheit und Work-Life-Balance

Die Gleichstellung von Frauen und Männern und die damit verbundene Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben sind bei der LBS West im Gleichstellungsplan und speziellen Dienstvereinbarungen geregelt. Damit erfüllt die LBS West auch die Vorgaben aus dem Landesgleichstellungsgesetz. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich von den Gleichstellungsbeauftragten und den Personalbetreuern beraten lassen, beispielsweise zu geplanten Familienphasen oder zur Pflege Angehöriger. Folgende Unterstützungsleistungen werden von der LBS West angeboten:

- 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 adhoc Kinderbetreuung,
- Kinderbetreuung an Brückentagen,
- Ferienbetreuung für Mitarbeiterkinder über das QUNI-Camp in Münster,
- Beteiligung an Betreuungskosten nicht schulpflichtiger Kinder bis zum Schuleintritt 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.

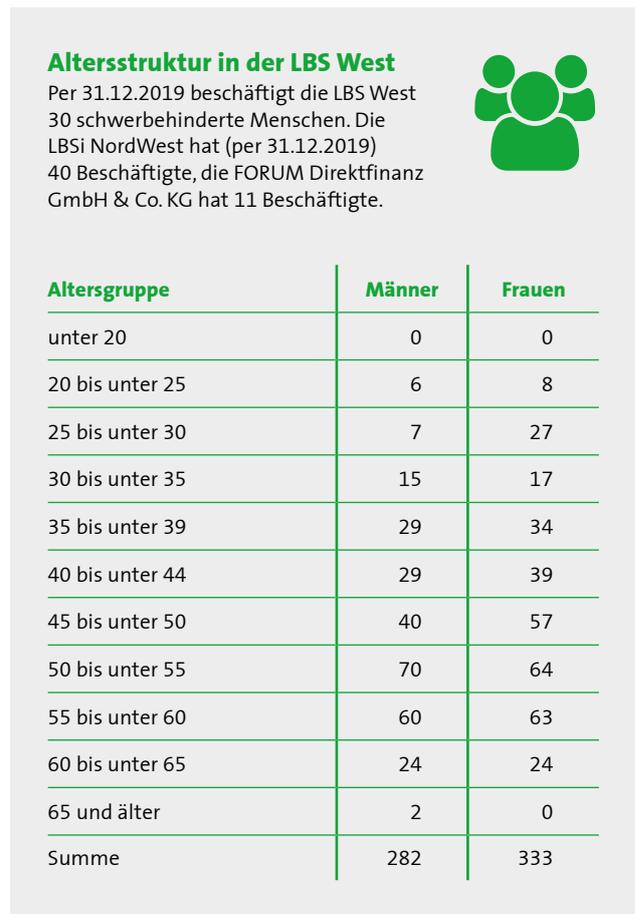
Die Großtagespflege „LBS-Zwerge“ feierte im April 2019 bereits ihr 5-jähriges Bestehen. Sie ist unter der Leitung von zwei selbstständigen Erzieherinnen mittlerweile zu einer Begegnungsstätte für LBS-Eltern und ihren Nachwuchs geworden. Bis zu neun Kinder können hier zwischen 25 und 35 Stunden pro Woche im LBS-Gebäude betreut werden. Seit Beginn wurden 34 Kinder betreut.

In den letzten fünf Jahren haben insgesamt 98 Frauen und Männer zusammen 218 Elternzeiten in Anspruch genommen. Die Männer blieben durchschnittlich 2 Monate in Elternzeit, die Frauen im Durchschnitt 13 Monate. Der Anteil der Frauen in Führungspositionen konnte seit 2010 von 12% auf mittlerweile 23% gesteigert werden.

Bekenntnis 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, son-



dern 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.



„Chancengleichheit und ein diskriminierungsfreies Miteinander sind ein zentraler Anspruch der LBS West. Wir setzen uns über die gesetzlichen Anforderungen hinaus für die Gleichstellung von Frauen und Männern ein und fördern die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.“

Michaela Kastner, Gleichstellungsbeauftragte der LBS West



Gesellschaftliches Engagement für die Region

Die LBS West ist als öffentlich-rechtliches Unternehmen regional verwurzelt und setzt sich zusammen mit ihren Beschäftigten für das Gemeinwohl in ihrem Geschäftsgebiet Nordrhein-Westfalen und Bremen ein. Zur Förderung des sozialen Lebens engagieren wir uns in zahlreichen Projekten in den Bereichen Kultur, Familie, Bildung und Wissenschaft. Die vom Verwaltungsrat verabschiedeten Richtlinien zu Spenden, Sponsoring und Mitgliedschaften bilden die Grundlage unseres Engagements. In 2019 haben wir rund 38.000 Euro an Fördergeldern bereitgestellt.

■ Schauraum

Im September 2019 nahm die LBS West mit ihrer Kunstsammlung zum ersten Mal am „Schauraum“, dem Fest der Museen und Galerien in Münster, teil. Im Rahmen der dreitägigen Veranstaltung besuchten fast 2.000 Kunstinteressierte das Foyer der LBS West. An den Kunstführungen nahmen insgesamt rund 500 Besucherinnen und Besucher teil.

■ Q.UNI Camp

Die LBS West unterstützte auch in 2019 das Q.UNI Sommercamp in Münster und stellte im Rahmen eines Mitmach-Experiments ein LBS-Spielhaus mit Photovoltaikanlage für die 6- bis 10-jährigen Nachwuchs-Forscher zur Verfügung. Mit einer Sense-Box sammelten die Schülerinnen und Schüler Umweltdaten über Licht, Klima und Lärmbelastigung im Münsteraner Schlossgarten. Das hohe Interesse der Kinder am Umwelt- und Klimaschutz will die LBS West auch weiterhin fördern und hat deshalb die Sense-Box nach Abschluss des Q.UNI Sommercamps auf dem Dach des LBS-Gebäudes installiert. Im nächsten Jahr soll die Sense-Box während des Q.UNI-Sommercamps wieder auf dem LBS-Spielhaus installiert werden.

■ VORAUSDENKER

In 2019 hat die LBS West im Rahmen der Initiative „VORAUSDENKER“ insgesamt 90.000 Euro für nachhaltige Projekte in Nordrhein-Westfalen und Bremen vergeben. Die Fördersumme kam zustande, weil die LBS West in 2018 für jede abgeschlossene LBS-Finanzierung fünf Euro in einen Nachhaltigkeits-Fonds eingezahlt hatte. Die Auswahl der Projekte erfolgte über eine Online-Voting-Plattform, auf der sich Privatpersonen, Vereine usw. aus der Region mit ihren sozialen, ökologischen, kulturellen und innovativen Hilfsprojekten bewerben konnten. 143 Projektideen wurden eingereicht. Die bestplatzierten Projekte erhielten von der LBS West je nach Bedarf eine Förderung zwischen 500 und 5.000 Euro.

■ 12min.me

Seit 2017 stellt die LBS West dem gemeinnützigen Verein „12min.me“ alle zwei Monate ihr Foyer für dessen innovative

Veranstaltungsreihe zur Verfügung und unterstützt bei der Organisation. Ziel ist es, etablierte Unternehmen mit jungen Firmen und Start-ups zusammenzubringen und somit die Vernetzung von Wirtschaft und Kreativen vor Ort zu fördern. 12min.me trägt damit zur digitalen Transformation der Wirtschaft bei und fördert die Gründer-Szene am jeweiligen Standort.

■ LBS-Kinderbarometer

Diese wissenschaftlich begleitete Langzeitstudie zu Kindern im Übergang zum Erwachsenwerden hat die LBS West bereits 1997 in Nordrhein-Westfalen initiiert. Im Rahmen des LBS-Kinderbarometers werden im Zwei-Jahres-Rhythmus bundesweit 10.000 Kinder und Jugendliche zwischen 9 und 14 Jahren zu den Bereichen Familie, Schule, Freunde, Wohnen, Politik und Gesellschaft sowie Aktuelles befragt. Die letzte Befragung fand 2019 statt, durchgeführt vom PROKIDS-Institut Herten. Die Studie zielt darauf ab, Politikern, Pädagogen, Eltern und Vereinen die Einstellung von Kindern näherzubringen. Als renommierte Partner wirken der Deutsche Kinderschutzbund und das Deutsche Jugendinstitut mit. Im Kinderrechtsbericht der Bundesrepublik Deutschland, der im Februar 2019 erschienen ist, wird das LBS-Kinderbarometer mehrfach zitiert und als eine der wichtigsten Statistiken in Bezug auf die Kinderrechte in Deutschland dargestellt.



■ Zusammenarbeit mit der FH Münster

Die Kooperation mit der Fachhochschule Münster aus 2018, bei der drei Studierende im Rahmen eines Projektstudiums das Thema „Nachhaltigkeit – Anspruch und Wirklichkeit“ in der LBS West untersucht hatten, wurde im Frühjahr 2019 mit einer Ergebnispräsentation abgeschlossen. Der erarbeitete Maßnahmenkatalog und das Kommunikationskonzept fließen seitdem in die Arbeit der LBS-Nachhaltigkeitskoordination ein. In 2019 haben zudem vier Studierende den Nachhaltigkeitsbericht der LBS West anhand der materiellen Anforderungen an die Berichterstattung und der allgemeinen Berichtsqualität bewertet und Optimierungspotenziale aufgezeigt. Diese Ergebnisse flossen ebenfalls in den aktuellen Nachhaltigkeitsbericht 2019 der LBS West ein.

■ Blut- und Knochenmarkspenden

Die LBS West stellt zweimal im Jahr ihre Räumlichkeiten für eine Blutspendeaktion des Deutschen Roten Kreuzes zur Verfügung. An der Blutspende, die während der Arbeitszeit stattfindet, nehmen im Schnitt etwa 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teil. In 2019 wurde zudem erneut eine Typi-

sierungsaktion der Deutschen Knochenmarkspenderdatei (DKMS) in Verbindung mit einer Blutspendeaktion in den Räumlichkeiten der LBS West durchgeführt, bei der weitere 15 Beschäftigte typisiert wurden. Drei LBS-Mitarbeiter haben in 2019 Knochenmark bzw. Stammzellen gespendet, wobei die LBS West auf die Erstattung des Verdienstausfalls zugunsten einer Spende an die jeweiligen Stammzellspenderdateien verzichtet hat.

Privates Engagement der Beschäftigten

Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LBS West setzen sich auch privat ehrenamtlich füreinander und für wohltätige Zwecke außerhalb der LBS ein. Das freiwillige und unentgeltliche Engagement umfasst beispielsweise den Betriebssport, die Mitarbeiter-Bibliothek und die Tauschbörse. Außerdem entstehen im Intranet und in der Ideenwerkstatt immer wieder neue Anregungen für Hilfsprojekte. In 2019 setzten sich die Beschäftigten u.a. für folgende Aktionen ein:

■ „Päckchen aus dem Himmelreich“

Die erfolgreiche Sachspendenaktion aus 2018 in Kooperation mit dem Verein LichtBlick Seniorenhilfe e.V. in Münster wurde in 2019 fortgesetzt und ausgeweitet: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LBS West erfüllten 150 bedürftigen Senioren aus Münster ihre Weihnachtswünsche. Wie schon im Vorjahr war die Beteiligung der Belegschaft so groß, dass die Wunschzettel innerhalb kurzer Zeit vergriffen waren.

■ Spendenbereitschaft beim LBS-Familienfest

Anlässlich des 90. Jubiläums der LBS West wurde im August 2019 ein „Familienfest“ mit buntem Rahmenprogramm für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, den LBS-Außendienst und deren Angehörige rund um die Firmenzentrale in Münster veranstaltet. Am Aktionsstand des Personalrats konnten die Besucherinnen und Besucher gegen eine kleine Spende am Glücksrad drehen. Insgesamt sind durch die hohe Spendenbereitschaft 1.300 Euro für den Verein Kinderkrebshilfe Münster e.V. zusammengekommen. Mit dieser Spende wird die medizinische Betreuung und Forschung unterstützt, aber vor allem wird den kleinen Patientinnen und Patienten die Zeit der Behandlung durch viele tolle Aktionen lebenswerter gestaltet.



RÜCKBLICK 2019

Social Day zur Förderung von ehrenamtlichem Engagement

Regionale und gesellschaftliche Verantwortung ist Teil der Unternehmenskultur der LBS West. Um diese nachhaltig zu stärken, hatte die LBS West in 2019 die Einführung eines Social Days zum Fokusthema erklärt. Ziel war es, das private gesellschaftliche Engagement der Beschäftigten zu fördern und diese zu motivieren, Verantwortung für das Gemeinwohl zu übernehmen. Im vergangenen Jahr konnte jedoch noch kein tragfähiges Konzept für den Social Day verabschiedet werden. Stattdessen hat die LBS West die Typisierungsaktion der DKMS im LBS-Gebäude durchgeführt, an der die Beschäftigten während ihrer Arbeitszeit teilnehmen konnten.

AUSBLICK 2020

Integration einer strategischen Stelle Nachhaltigkeitsmanagement

Strategische und konzeptionelle Weiterentwicklung des Nachhaltigkeitsmanagements in der LBS West mit dem besonderen Fokus des Einbezugs von Umwelt-, sozialen und Unternehmensführungsaspekten in strategische Entscheidungen und ins Risikomanagement (u.a. „sustainable finance“).



„Mit unserem gesellschaftlichen Engagement für die Menschen in NRW und Bremen wollen wir unsere Verbundenheit mit der Region zum Ausdruck bringen und mit gutem Beispiel vorangehen. Jeder Einzelne kann viel für das Gemeinwohl bewirken. Wir sind beeindruckt, dass sich so viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch privat engagieren.“

Bärbel Hockmann, Koordinatorin Nachhaltigkeit in der LBS West





Haben Sie Anregungen zum Nachhaltigkeitsbericht der LBS West?
Dann schreiben Sie gern an: nachhaltigkeit@lbswest.de

Kontakt Nachhaltigkeit:
Bärbel Hockmann, Andrea Horeis

LBS Westdeutsche Landesbausparkasse
Himmelreichallee 40 · 48149 Münster
Tel. (02 51) 412 5816 · Fax (02 51) 412 52 22
www.lbswest.de · nachhaltigkeit@lbswest.de

Wir geben Ihrer Zukunft ein Zuhause.