



2017

Nachhaltigkeitsbericht der LBS West.

Wir geben Ihrer Zukunft ein Zuhause.



Inhalt

01	Profil & Geschäftsmodell	
	■ Die LBS West – Marktführer und verlässlicher Finanzierungspartner	5
	■ Aktuelle Herausforderungen und Chancen für die Bausparbranche	7
02	Strategie & Governance	
	■ Unser Weg zur Nachhaltigkeit	10
	■ Partnerschaftlicher Dialog mit unseren Stakeholdern	13
	■ Risikoprävention durch Compliance und Datenschutz	15
	■ Nachhaltige Standards in der Wertschöpfung	17
03	Wirtschaft	
	■ Strategie auf Rentabilität und Zukunftsfähigkeit ausgerichtet	19
	■ Kundenorientierung und Qualitätssicherung als Erfolgsfaktoren	22
	■ Attraktive Produkte und Lösungen	24
	■ Investition in die Zukunft: Innovation und Digitalisierung	28
04	Umwelt	
	■ Energieeffizienz und Ressourcenschonung im Fokus	30
	■ Energiewende im eigenen Unternehmen vorangetrieben	31
	■ LBS West fördert klimaschonende Mobilität	32
	■ Papierverbrauch und Abfallaufkommen senken	33
05	Soziales	
	■ Verantwortung für Beschäftigte und Gesellschaft	35
	■ Leistungsfähiges System der Aus- und Weiterbildung	37
	■ Faire Vergütung mit betrieblicher Altersversorgung gekoppelt	39
	■ Gezielte Förderung der Beschäftigtengesundheit	40
	■ Work-Life-Balance und gleiche Chancen für alle	42
	■ Breites gesellschaftliches Engagement in der Region	44

Liebe Leserinnen und Leser,

es gibt nur wenige Produkte in Deutschland, in denen bereits seit Beginn ihrer fast hundertjährigen Geschichte das Thema Nachhaltigkeit so fest verankert ist wie beim Bausparen. Kundinnen und Kunden, die einen Bausparvertrag abschließen, verfolgen ihren Traum vom eigenen Zuhause und tragen durch ihre langfristige Zugehörigkeit zum Bausparkollektiv zugleich dazu bei, dass sich auch viele andere Bausparende diesen Traum erfüllen können – planbar und zinssicher.

Rund 25 Millionen deutsche Bausparerinnen und Bausparer können viel bewegen:

- Sie schaffen dringend benötigte Wohnungen – zusätzlich macht jedes neue Eigenheim durch Umzugsketten mehr als drei Bestandswohnungen frei und sorgt somit zusätzlich für preiswerten Mietwohnraum.
- Sie senken den Energieverbrauch und helfen damit, Ressourcen zu schonen und die Klimaziele zu erreichen.
- Sie machen Altbauten fit für neue Anforderungen, damit wir lange selbstbestimmt in den eigenen vier Wänden leben können.

Seit fast 90 Jahren ist die LBS dabei der erste Ansprechpartner – nicht nur für Immobilien, Bausparen und Finanzieren. So haben wir schon immer Hauskonzepte und Ausstellungen entwickelt und damit Verbraucher herstellerunabhängig informiert. Das LBS Öko-Haus wurde zum Maßstab, lange bevor der Niedrigenergie-Standard Eingang in die Bauvorschriften fand.

Wer seine Kundinnen und Kunden dauerhaft überzeugen will, muss mit gutem Beispiel vorangehen: Als Selbstverpflichtung hat die LBS im Sommer 2017 Nachhaltigkeit fest

in das Unternehmenshandeln verankert und ein erstes eigenes Leitbild entwickelt. Den hier vorliegenden ersten Nachhaltigkeitsbericht verstehen wir als Bestandsaufnahme und Standortbestimmung.

Im Bericht dokumentieren wir Handlungsfelder, mit denen die LBS West nachhaltiges Handeln aktiv voranbringen möchte.

Die wichtigsten Handlungsfelder dabei sind:

- Nachhaltige Ausrichtung des Unternehmens auf die zukünftigen Kundenbedürfnisse zur Generierung eines wertorientierten Wachstums unter Nutzung von Innovationskraft und Digitalisierung.
- Stärkung einer Unternehmenskultur des Dialogs mit motivierten und gut ausgebildeten Beschäftigten.
- Ressourceneffiziente und umweltschonende Prozesse, insbesondere beim Betrieb der Gebäude.

Darüber hinaus wollen wir die in diesem Bericht beschriebenen Fokusthemen aktiv vorantreiben und

- die Nachhaltigkeit unserer Produkte steigern,
- den ehrenamtlichen Einsatz der Beschäftigten fördern,
- die nachhaltige Mobilität unserer Beschäftigten aktiv voranbringen.

Trotz und gerade wegen der gegenwärtigen erschwerten (Zins-)Bedingungen sind wir fest entschlossen, den Weg der Nachhaltigkeit stringent weiterzugehen. Sie, unsere Kundinnen, Kunden, Partnerinnen und Partner, können uns beim Wort nehmen.



Uwe Körbi
Vorstandsmitglied
der LBS West



Jörg Münning
Vorstandsvorsitzender
der LBS West



Dr. Franz Schlarmann
Vorstandsmitglied
der LBS West





01

Profil & Geschäftsmodell

- Die LBS West – Marktführer und verlässlicher Finanzierungspartner
- Aktuelle Herausforderungen und Chancen für die Bausparbranche

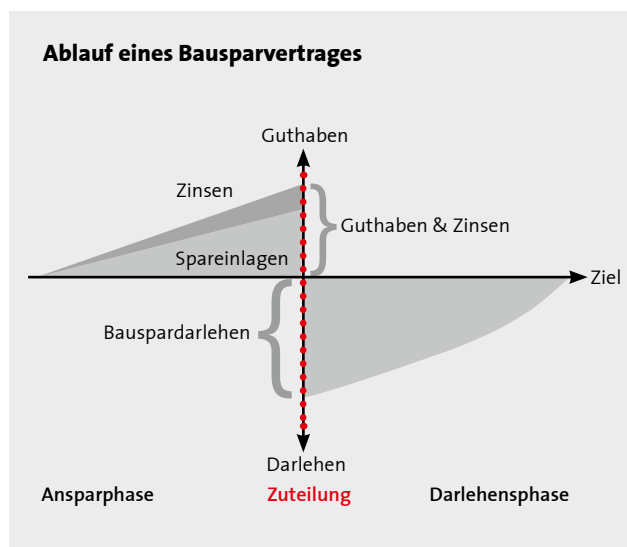
Die LBS West – Marktführer und verlässlicher Finanzierungspartner

Die LBS Westdeutsche Landesbausparkasse (LBS West) ist seit 89 Jahren ein zuverlässiger Partner für Bausparen, Finanzieren und Immobilien. Rund 2 Millionen Kundinnen und Kunden mit rund 2,5 Millionen Verträgen vertrauen ihr in Nordrhein-Westfalen und Bremen u.a. bei der Finanzierung von Bau, Kauf und Modernisierung der eigenen vier Wände. Als Bausparkasse der Sparkassen sorgt sie unter dem Leitmotiv „Wir geben Ihrer Zukunft ein Zuhause“ dafür, dass täglich Menschen den Grundstein für ihr eigenes Zuhause legen können, sei es durch Sparen für das notwendige Eigenkapital oder durch den Erwerb einer Wohnimmobilie.

Die LBS West ist als Bausparkasse ein Spezialkreditinstitut, das die Einlagen von Bausparenden entgegennimmt und den Bausparenden aus den angesammelten Beträgen Geld darlehens für wohnungswirtschaftliche Maßnahmen zur Verfügung stellt. Jeder Bausparende einer Bausparkasse ist automatisch Mitglied einer Zweckspargemeinschaft, des sogenannten Kollektivs. Die Verantwortung für dieses Kollektiv und die strengen Vorgaben des Bausparkassengesetzes sind Basis für die Steuerung des Geschäftsbetriebes der LBS West.

Die LBS West setzt sich für eine gezielte staatliche Förderung von Wohneigentum und Bausparenden ein. Sie ermöglicht ihren Kundinnen und Kunden eine optimale Nutzung der staatlichen Prämien und Steuervorteile. Damit trägt unser Unternehmen auch zu einer verlässlichen und krisenfesten Altersvorsorge der Menschen in Nordrhein-Westfalen und Bremen bei. Denn die ersparte Miete im Alter in Höhe von durchschnittlich 600 Euro stellt einen wesentlichen Rentenbaustein dar.

Die LBS West verfügt mit der LBS Immobilien GmbH Nord-West (LBSi NW) über eine wichtige strategische Beteiligung in Höhe von 75 Prozent minus 1 Anteil. 2017 wurden im Geschäftsgebiet Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen, Bremen und Berlin über 13.000 Immobilien im Wert von 2,7 Milliarden Euro vermittelt. Damit ist die LBSi NW einer der größten deutschen Makler für Wohnimmobilien. Gemeinsam mit den Sparkassen betreut die LBSi NW 150.000 Immobilien-Interessenten und 3,2 Millionen Bausparerinnen und Bausparer.



DIE SITUATION HEUTE

- in Deutschland gibt es rd. 25 Millionen Bausparende mit rd. 30 Millionen Bausparverträgen
- fast jeder vierte Haushalt besitzt mindestens einen Bausparvertrag
- ein Fünftel der in den Wohnungsmarkt investierten Gelder wird von den Bausparkassen ausgezahlt
- bei über 40 Prozent aller deutschen Wohnungen war bzw. ist Bausparen Teil der Finanzierung

Die LBS West in Zahlen

Wesentliche Kennzahlen für die Jahre 2017 und 2016.

	2017	2016
Brutto-Neugeschäft		
■ Neuabgeschlossene Verträge (Anzahl)	157.292	176.767
■ Bausparsumme	6.973 Mio. €	7.261 Mio. €
Vertragsbestand		
■ Verträge im Bestand (Anzahl)	2.325.994	2.421.864
■ Bausparsumme	64.931 Mio. €	65.262 Mio. €
Geldeingang	2.277 Mio. €	2.420 Mio. €
Geldausgang (einschließlich Verrechnung)	1.769 Mio. €	1.920 Mio. €
Bauspareinlagen	11.884 Mio. €	11.479 Mio. €
Bauspardarlehen	660 Mio. €	763 Mio. €
Vor- und Zwischenfinanzierungskredite	3.220 Mio. €	3.142 Mio. €
Nachrang- und Genussrechtskapital	50 Mio. €	138 Mio. €
Eigenkapital	755,3 Mio. €	742,9 Mio. €
Bilanzgewinn	14,5 Mio. €	12,4 Mio. €
Bilanzsumme	13.850 Mio. €	13.388 Mio. €
Anzahl der Beschäftigten	626	694

Detaillierte Informationen zur Geschäfts- und Ergebnisentwicklung der LBS West enthält der Geschäftsbericht https://www.lbs.de/unternehmen/west_6/unternehmensbericht_10/index.jsp.

Die Struktur des Unternehmens

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

Die LBS West ist Teil der Sparkassen-Finanzgruppe, deren Dachverband der Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV) ist.

Die LBS West ist Mitglied der Instituts- und Einlagensicherung der Sparkassen-Finanzgruppe.

Gesellschafter der LBSi NW sind die LBS West (74,99995 %) und die LBS Norddeutsche Landesbausparkasse Berlin-Hannover (25,00005 %).

Aktuelle Herausforderungen und Chancen für die Bausparbranche

Die aktuelle Niedrigzinsphase, die zunehmende Regulatorik und die immer weiter fortschreitende Digitalisierung stellen die Finanzwirtschaft insgesamt – und damit auch die Bausparkassen – vor große Herausforderungen, die aber auch mit einer Vielzahl von Chancen verbunden sind.

Die durch finanzpolitische Entscheidungen herbeigeführte Umsteuerung von lange sinkenden auf de facto abgeschaffte Zinsen hat zu einer Ergebnis- und Kapitalbelastung geführt, die eine strukturelle Neuausrichtung der Unternehmen erforderlich macht. Zudem führt die europäische Integration dazu, dass gesetzliche und regulatorische Anforderungen zunehmend auf europäischer Ebene ohne Berücksichtigung nationaler Besonderheiten – wie z. B. dem Bausparsystem – festgeschrieben werden. Ausdruck einer stärkeren Regulierung sind auch steigende aufsichtsrechtliche Eigenkapitalanforderungen, hohe Beiträge zur Finanzierung der neuen EU-Einlagensicherung, verschärfte Auflagen für das Risikomonitoring und deutlich erhöhte Anforderungen an die Kreditwürdigkeitsprüfung.

In Zeiten der Digitalisierung müssen die Unternehmen Trends und Entwicklungen im Marktumfeld immer schneller erkennen und sich konsequent auf veränderte Kundenerwartungen ausrichten. Dazu gehört es, den Kundinnen und Kunden individuelle Lösungen entsprechend ihres Nutzerverhaltens anzubieten, das zunehmend von mobilen Formaten bestimmt wird und sich je nach Lebensphase unterschiedlich darstellt. Gleichzeitig müssen die neuen digitalen Möglichkeiten für eine weitere Effizienzsteigerung im Unternehmen genutzt werden, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Grundsätzlich bleibt das Bausparen auch unter den gegenwärtigen Marktbedingungen von gesellschaftlicher Bedeutung, denn der Bausparvertrag dient dem Erwerb und Erhalt von Wohneigentum für die Mitte der Gesellschaft. Die wesentlichen Produktvorteile – Eigenkapitalbildung und langfristige Zinssicherung – sind die Voraussetzungen für eine nachhaltige Finanzierungskultur und tragen dazu bei, Immobilienblasen zu verhindern. Die Bausparkassen sorgen dafür, dass Immobilienfinanzierungen in Deutschland auch weiterhin auf einem stabilen Fundament stehen.



Dieser Faktor wird angesichts der steigenden Nachfrage nach Wohneigentum immer wichtiger. Diese wird sich mittelfristig, insbesondere wegen der in Deutschland mit rund 45% unterdurchschnittlichen Wohneigentumsquote, weiterhin positiv entwickeln. Zudem steigt durch höhere Lebenserwartung, Zuwanderung und immer mehr Singles die Anzahl der Haushalte. So werden in Nordrhein-Westfalen derzeit jährlich 50.000 Wohnungen neu gebaut, der Bedarf liegt aber bei mindestens 75.000. Positive Impulse für die Wohnungsbaufinanzierung gehen darüber hinaus vom steigenden Modernisierungsbedarf im Bestand aus.

Zudem halten knapp 90 Prozent der Bevölkerung das Wohneigentum für eine sichere Altersvorsorge. Dem trägt das 2008 eingeführte Wohn-Riester-Bausparen Rechnung, dessen Grundlagen in den vergangenen Jahren weiter gestärkt wurden.





02

Strategie & Governance

- Unser Weg zur Nachhaltigkeit
- Partnerschaftlicher Dialog mit unseren Stakeholdern
- Risikoprävention durch Compliance und Datenschutz
- Nachhaltige Standards in der Wertschöpfung

Unser Weg zur Nachhaltigkeit

Mit dem Bausparen verfügt die LBS West über ein wettbewerbsfähiges Geschäftsmodell, dessen nachhaltigen Charakter wir weiter stärken wollen. Der Bausparvertrag hat als sichere Zukunftsvorsorge mit staatlicher Förderung bereits eine hohe Nachhaltigkeitsorientierung. Diese gewinnt weiter an Gewicht, da Bausparen vielfältige Antworten auf gesellschaftliche Herausforderungen geben kann. Dazu gehören etwa die Energiewende, die dringend notwendige Schaffung von Wohnraum oder der demografische Wandel.

Unter Einbeziehung der Interessen ihrer Stakeholder will die LBS West die vorhandenen Ansätze zu einer zukünftigen Nachhaltigkeitsstrategie mit konkreten Zielstellungen verknüpfen. Zur Steuerung baut sie schrittweise eine organisatorische Struktur auf, die für die Zielerreichung verantwortlich ist. Die Zuständigkeit für Nachhaltigkeit liegt direkt beim Vorstandsvorsitzenden der LBS West.

Die LBS West folgt dabei den rechtlichen Anforderungen des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes (CSR-RL-UG), das 2017 in Kraft getreten ist. In diesem Rahmen wird das Unternehmen die potenziell mit seinem Handeln verbundenen Risiken aktiv managen und auch die sich bietenden Chancen und Vorteile nutzen. Dazu gehören eine höhere Reputation, die Stärkung des Vertrauensverhältnisses zu den Stakeholdern,

die zunehmende Innovationsorientierung, eine gesteigerte Attraktivität als Arbeitgeber sowie die Nutzung ressourcen- und umweltschonender Prozesse.

Bestandsaufnahme mündet in Leitbild

Am Anfang des Prozesses zur Berichterstattung stand zunächst eine umfangreiche Bestandsaufnahme zu relevanten Themen, Projekten und Kennzahlen. Für diese Aufgabe wurde ein Team aus Kolleginnen und Kollegen aller Abteilungen zusammengestellt. Die Ergebnisse der Analyse wurden den externen Anforderungen an die Berichterstattung gegenübergestellt, wie sie im CSR-RL-UG, aber auch in etablierten Rahmenwerken wie dem Deutschen Nachhaltigkeitskodex oder den Standards der Global Reporting Initiative (GRI) formuliert sind.

Resultat dessen war die Etablierung eines Leitbildes zur Nachhaltigkeit, das aus Sicht der LBS West die wichtigsten Aspekte ihres verantwortungsbewussten unternehmerischen Handelns zusammenfasst. Es formuliert zugleich die Konzeption und Zielsetzung der Nachhaltigkeitspolitik und signalisiert den internen und externen Stakeholdern, auf welche Themen und Handlungsfelder sich das Unternehmen konzentrieren wird.





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 werden 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 Risikoversorge.

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.



„Wir haben in unserem Leitbild fünf Handlungsfelder definiert, die unser nachhaltiges Engagement prägen. Daran arbeiten wir konsequent weiter.“

Jörg Munning, Vorstandsvorsitzender der LBS West

Dieser Leitbildprozess trägt bereits die Grundzüge einer nach den etablierten Berichtsstandards vorgenommenen Wesentlichkeitsanalyse und identifiziert diese Themen als maßgebliche Aspekte und Handlungsfelder:

- nachhaltige Produkte und Lösungen,
- partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Stakeholdern,
- Verantwortung für die Beschäftigten,
- Umwelt- und Klimaschutz sowie
- Compliance und Risikovorsorge.

Diese stimmen zudem weitestgehend mit den im CSR-RL-UG genannten Themenblöcken überein, also Umweltbelange, soziale Belange, Arbeitnehmerbelange, Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption und Bestechung. Sowohl im Leitbild als auch in den folgenden Kapiteln werden die von der LBS West verfolgten Konzepte, Maßnahmen und Ergebnisse hinsichtlich dieser Aspekte dargestellt.

Allen Beteiligten der LBS West wurde im Verlauf des Prozesses bewusst, dass im Bereich Nachhaltigkeit noch eine Reihe von Aufgaben zu erledigen sind, um eine vollständige und transparente Berichterstattung zu erreichen. Dazu gehören:

a) die Einbeziehung der Stakeholder

Im Rahmen der Berichterstellung wurde eine detaillierte Analyse der Stakeholder durchgeführt. Der Dialog mit ihnen soll genutzt werden, um die Identifizierung wesentlicher Nachhaltigkeitsthemen systematisch zu schärfen und die relevanten Gruppen in die Weiterentwicklung der Geschäftspolitik und des Produktangebots sowie des gesellschaftlichen Engagements noch stärker einzubeziehen. Um Feedback zum vorliegenden ersten Nachhaltigkeitsbericht und den ergriffenen Maßnahmen zu erhalten, ist zudem eine Befragung der verschiedenen Stakeholder geplant.

b) die Zielorientierung, Steuerung und Messbarkeit

Eine eigens etablierte Projektorganisation wird im Jahr 2018 das Thema Nachhaltigkeit in den Regelbetrieb überführen. Für die Integration von Nachhaltigkeit in die Prozesse soll – ausgehend vom Leitbild – ein Programm mit konkreten Zielstellungen und Kennzahlen entwickelt und umgesetzt werden. So wird der Erfolg in Zukunft auch in dieser Hinsicht messbar. Erste Fokusthemen sind aktuell:

- die Entwicklung eines nachhaltigen „grünen“ Kredits für den Bereich energetische Modernisierung,
- die Einführung eines Nachhaltigkeits-„Fonds“ zur Förderung von nachhaltigen Projekten im Geschäftsgebiet,
- die Umsetzung eines Konzepts zur umweltschonenden Beschäftigten-Mobilität durch Förderung der Fahrradnutzung sowie
- die Ausweitung des regionalen und gesellschaftlichen Engagements durch Förderung hier bereits aktiver LBS-Beschäftigter.

Partnerschaftlicher Dialog mit unseren Stakeholdern

Die LBS West führt im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit und ihres gesellschaftlichen Engagements einen kontinuierlichen Dialog mit ihren Stakeholdern. Auf Basis dieses Dialogs werden fortlaufend das Leistungsangebot überprüft und die Produkte bedarfsgerecht weiterentwickelt. Die wichtigsten Stakeholder der LBS West sind:

■ Kundinnen und Kunden

Der Bausparvertrag ist ein sehr langlebiges Produkt mit teilweise 20 und mehr Jahren Laufzeit. Meist begleiten diverse Bausparverträge unsere Kundinnen und Kunden ein Leben lang: vom Ansparen von Eigenkapital über die Immobilienfinanzierung bis hin zur Modernisierung und Altersvorsorge. Die LBS West sorgt für die optimale Beratung in jeder Lebensphase.

■ Interessentinnen und Interessenten

Mit einem umfangreichen Themenspektrum sollen auch künftige Kundinnen und Kunden vom Bausparen überzeugt werden. Dazu gehören insbesondere Informationen zum zielgerichteten Vorsparen für die eigenen 4 Wände, die zinsichere Finanzierung unter Einbeziehung aller (staatlichen) Fördermöglichkeiten sowie Angebote für die energetische Modernisierung und einen barrierearmen Umbau.



■ **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Gerade in Zeiten des betrieblichen Umbaus ist der intensive Dialog mit den Beschäftigten wichtig, um die Leistungsfähigkeit des Unternehmens weiter zu stärken. Dies und die Gewinnung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschehen auch unter Nutzung neuer Kommunikationswege, um beispielsweise von jungen Menschen als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen zu werden.

■ **Vertriebspartnerinnen und -partner**

Um eine bestmögliche Beratungsqualität für die Kundinnen und Kunden sicherzustellen, gibt es einen intensiven Austausch mit den Vertriebspartnerinnen und -partnern, den Sparkassen und dem LBS-Außendienst. Im Fokus stehen hier vor allem regelmäßige Weiterbildung und Coachings.

■ **Eigentümer**

Geschäfts- und Risikostrategie, Unternehmenswert, Rentabilität, Marktbearbeitung und Vertriebsstrategie werden eng mit den Eigentümern, die im Fall der Sparkassen gleichzeitig Vertriebspartner sind, abgestimmt.

■ **Medien und Öffentlichkeit**

Die LBS West informiert transparent und regelmäßig zu allen Aspekten der Unternehmenspolitik unter den gegenwärtig herausfordernden Rahmenbedingungen, zu allen Produkt- und Marktthemen, Verbraucherschutzfragen und rechtlichen Aspekten. Dafür werden sowohl Pressekonferenzen und -gespräche, Newsletter, Broschüren als auch Online-Formate inklusive Social-Media-Kanäle genutzt.

■ **Verbraucherschutzorganisationen**

Wir pflegen den aktiven Dialog mit den Verbraucherzentralen und deren Finanzmarktwächtern sowie der Stiftung Warentest. Im Mittelpunkt des Austausches stehen Verbraucher- und Produktthemen, Testmodalitäten und die Tarif- und Produktstrategie der LBS West.

■ **Aufsichtsbehörden**

Die LBS West legt großen Wert auf ein vertrauensvolles und dialogorientiertes Verhältnis zur Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, zur Bundesbank sowie zum Finanzministerium des Landes Nordrhein-Westfalen.

■ **Politik**

Im Interesse der Bausparenden und Wohneigentümer sucht die LBS West den Kontakt zur Landes- und Bundespolitik. In regelmäßigen Studien stellt sie Politikern Informationen als Entscheidungsgrundlage zur Verfügung. Ein Beispiel ist die repräsentative Befragung „LBS-Wohnwünsche“, die seit 2008 die Wohnpräferenzen verschiedener Haushaltstypen in Nordrhein-Westfalen erforscht.

Engagement in Verbänden und Institutionen

Als gesellschaftlich verantwortungsbewusster Akteur engagiert sich die LBS West auch selbst in einer Reihe von Verbänden, Initiativen und Vereinigungen. Sie gehört zu den Trägern der Bundesgeschäftsstelle Landesbausparkassen, die als Abteilung in den Deutschen Sparkassen- und Giroverband (DSGV) eingegliedert ist. Diese fungiert als Interessenvertretung und Stabsstelle der acht Landesbausparkassen. Gemeinsam mit dem Verband der Privaten Bausparkassen betreibt die LBS-Gruppe zudem ein Büro in Brüssel. Die Bundesgeschäftsstelle ist Mitglied in der Europäischen Bausparkassenvereinigung (EuBV) sowie im Deutschen Verband für Wohnungswesen, Städtebau und Raumordnung (DV).

Neben Pflichtmitgliedschaften bei der Industrie- und Handelskammer Nord Westfalen in Münster und in Düsseldorf sowie beim Bundesverband öffentlicher Banken (VÖB) als zuständigem Arbeitgeberverband unterhält die LBS West diverse freiwillige Mitgliedschaften auf internationaler, nationaler, regionaler wie auch lokaler Ebene. Beispiele sind die Europäische Bausparkassenvereinigung, die Gesellschaft zur Förderung der Forschung auf dem Gebiet des Siedlungs- und Wohnungswesens oder der Verein der Kaufmannschaft Münster.

Dazu kommen freiwillige Mitgliedschaften, die den Austausch auf Arbeitsebene sicherstellen, beispielsweise in der German Facility Management Association, beim Deutschen Institut für Interne Revision, beim Bundesverband für Materialwirtschaft, beim ASB-Management-Zentrum Heidelberg, bei der Gesellschaft für Datenschutz und -sicherheit, beim Forum Steuerrecht oder beim Immobilienverband Deutschland IVD sowie beim Verein OpenImmo. Bei den beiden zuletzt genannten Zusammenschlüssen ist die LBSi NordWest aktiv.

Risikoprävention durch Compliance und Datenschutz

Für die LBS West nimmt das rechtlich einwandfreie Verhalten einen hohen Stellenwert für die nachhaltig ausgerichtete Unternehmensführung ein. Daher hat sie ein Compliance Management als Teil des Risikomanagements etabliert, das auf die Einhaltung wesentlicher gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Bestimmungen, interner Regelungen sowie ethischer Grundsätze gerichtet ist, deren Nichteinhaltung zu einer Gefährdung des ganzen Unternehmens führen kann. Dies schließt auch die Bewertung und Vermeidung nicht-finanzieller Risiken ein.

Die LBS West weist aufgrund ihres Status als regional tätiges Spezialkreditinstitut, einer stark eingeschränkten Produktpalette, einer homogenen Kundenstruktur und fehlender Zahlungsverkehrsdienstleistungen nur ein begrenztes Compliance-Risiko auf. Dennoch will das Unternehmen Risiken im Ansatz vermeiden und hat dafür einen Verhaltens- und Ethikodex implementiert, der Standards für das regelkonforme Handeln der Beschäftigten festlegt. Er umfasst so wichtige Themen wie die Prävention von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und strafbaren Handlungen, die Verhinderung von Insidergeschäften, den Datenschutz und das Wettbewerbs- und Kartellrecht.

Compliance-Management in allen Unternehmensbereichen etabliert

Der Vorstand hat einen Compliance-Beauftragten bestellt, der in Personalunion auch die Funktion des Geldwäschebeauftragten sowie die Pflichten zur Verhinderung sonstiger strafbarer Handlungen wahrnimmt. Der Compliance-Beauftragte ist dem Vorstand der LBS West unmittelbar unterstellt. Er berät und unterstützt diesen bei der Erstellung von Grundsätzen und Maßnahmen, die auf die Begrenzung der Compliance-Risiken und damit auf ein regelkonformes Verhalten abzielen.

Zudem hat er darauf zu achten, dass die Geschäftsbereiche der oben genannten Aufgabe nachkommen und keine unerwünschten Regelungslücken auftreten. Damit übernimmt



Uwe Körbi, u.a. verantwortlich für die Geschäftsbereiche Geldwäsche, Datenschutz und Compliance

der Compliance-Beauftragte eine prozessabhängige Überwachungs- und Kontrollfunktion. Unbeschadet der Aufgaben der Compliance-Funktion bleiben die Geschäftsbereiche für die Implementierung wirksamer Verfahren zur Einhaltung rechtlicher Regelungen uneingeschränkt verantwortlich.

Die LBS West führt in den Compliance-relevanten Bereichen sowohl im Innen- als auch im Außendienst regelmäßige Schulungen durch und informiert die Beschäftigten umgehend über Neuerungen. Außerdem hat die LBS West ein Hinweisgebersystem eingeführt. Jeder Beschäftigte des Innen- und Außendienstes kann sich vertraulich mit dem Hinweis auf einen etwaigen Regelverstoß an den Bereich Compliance 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.

Von 7 im vergangenen Jahr untersuchten Verdachtsfällen im Hinblick auf Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung wurde einer an die zuständigen Strafverfolgungsbehörden gemeldet (2016: 3 Verdachtsfälle, keine Meldung). Im Zu-



„Gesetzliche und aufsichtsrechtliche Bestimmungen sowie interne Regelungen und ethische Grundsätze setzen wir mit dem Compliance-Management um.“

Uwe Körbi, Vorstandsmitglied der LBS West

sammenhang mit „Sonstigen strafbaren Handlungen“ (Fraud) gab es 2 bestätigte Fälle in 2017 (2016: 4 bestätigte Fälle).

Es gab im Berichtsjahr keine Verfahren oder Strafen wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens oder Nichteinhaltung von Gesetzen und Richtlinien.

Verpflichtung auf den Datenschutz

Die LBS West hat darüber hinaus die Funktion eines Datenschutzbeauftragten etabliert, der für die Einhaltung der entsprechenden rechtlichen Vorgaben verantwortlich ist. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Innen- und Außen-

dienst werden in vertraglichen Regelungen mit der LBS West umfassend auf die Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. Auf der Basis eines Geschäftsbesorgungsvertrages mit der LBS West haben alle Gebietsleiterinnen und Gebietsleiter im LBS-Außendienst persönlich den Datenschutzbeauftragten der LBS West auch zu ihrem Datenschutzbeauftragten bestellt. Dieser steht darüber hinaus in einem regelmäßigen Erfahrungsaustausch mit den Beauftragten der öffentlichen und privaten Bausparkassen.

Angesichts von 1,9 Millionen Kundinnen und Kunden ist die Anzahl von 23 berechtigten Beschwerden (2016: 10) mit datenschutzrechtlichem Bezug im Berichtszeitraum gering, auch weil alle Beteiligten entsprechend sensibilisiert worden sind.



Alle Mitarbeitenden der LBS im Innen- und Außendienst halten den Datenschutz ein.

Nachhaltige Standards in der Wertschöpfung

Die LBS West verfolgt das Ziel, über die internen Prozesse hinaus nachhaltige Kriterien auch in der gesamten Wertschöpfungskette des Unternehmens zu verankern. Dies gilt für den Einkauf von Waren und Dienstleistungen ebenso wie für Kapitalanlagen.

Das Einkaufsvolumen der LBS West beläuft sich jährlich auf rund 20 Millionen Euro. Der Großteil entfällt auf die Entwicklung und den Betrieb von IT-Systemen. Mit deutlichem Abstand folgen Transport und technische Dienstleistungen sowie der Gebäudebetrieb. Für einen regelkonformen Einkaufsprozess hat die LBS West einen Verhaltenskodex mit Vorgaben für die Zusammenarbeit mit den Lieferanten und Dienstleistern etabliert. Die Regeln sollen Situationen vorbeugen, die die Integrität der LBS West oder ihrer Beschäftigten in Frage stellen können. Geschäfts- und Privatinteressen sind stets klar zu trennen, jede Art von Interessenskonflikt ist zu vermeiden.

Ziel des Lieferantenmanagements ist es darüber hinaus, dauerhafte Geschäftsbeziehungen aufzubauen und diese mit einer vertraglichen Rahmenvereinbarung zu untermauern. Neben der Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses, der Bonität, der Zuverlässigkeit und Qualität kommen bei der Vergabe auch Kriterien der Regionalität und Einhaltung sozialer Standards zum Zuge.

Verantwortungsbewusste Kapitalanlagen

Bei einer Bausparkasse wie der LBS West werden die vorübergehend nicht für das Kollektiv oder das außerkollektive Finanzierungsgeschäft genutzten Geldbeträge angelegt. Maßgebend sind hier die strengen Vorschriften des Bausparkassengesetzes.

Die LBS West legt zwei Drittel in Eigenregie an. Ein Drittel wird von Kapitalverwaltungsgesellschaften in Spezialfonds platziert. Im Rahmen der Eigenanlage kauft die LBS West langlaufende Titel (Laufzeit rund 10 Jahre) mit dem Ziel, diese bis zum Laufzeitende im Bestand zu halten. Somit werden keine Wertpapiere gekauft, um durch kurzfristige Wiederveräußerung Handelsgewinne zu erzielen. Das gilt im Grundsatz auch für die genannten Fonds.

Die Schwerpunkte in der Eigenanlage bei den Emittentengruppen sind deutsche Bundesländer und Kommunen, hypothekarische und öffentliche Pfandbriefe sowie die Sparkassen. Die Anlage über die Kapitalverwaltungsgesellschaften erfolgt in insgesamt drei Fonds, die nach den UNO-Prinzipien des „Verantwortlichen Investierens“ arbeiten.





03

Wirtschaft

- Strategie auf Rentabilität und Zukunftsfähigkeit ausgerichtet
- Kundenorientierung und Qualitätssicherung als Erfolgsfaktoren
- Attraktive Produkte und Lösungen
- Investition in die Zukunft: Innovation und Digitalisierung

Strategie auf Rentabilität und Zukunftsfähigkeit ausgerichtet

Die LBS West ist seit vielen Jahren Marktführer in ihrem Geschäftsgebiet. Ihr Erfolg basiert vor allem auf ihrer Kunden-
nähe durch die Etablierung zweier gleichgewichtiger Ver-
triebsäulen, den Sparkassen und dem eigenen Außendienst. Während sich die Sparkassen auf die intensive Nutzung der
Bausparpotenziale in ihrem Kundenbestand konzentrieren,
geht der auf das Bauspar- und Baufinanzierungsgeschäft
fokussierte LBS-Außendienst den Markt ganzheitlich an und
erschließt damit neue Kundengruppen für die LBS West und
den Sparkassenverbund. Im Rahmen der Kooperation mit den
Sparkassen unterstützt der LBS-Außendienst diese zudem
bei der Betreuung ihres Kundenbestandes. Diese Verzahnung
der Vertriebswege ermöglicht der LBS West eine starke Prä-
senz im Markt, zum einen durch die vielen Geschäftsstellen
und Beratungs-Center der Sparkassen aber auch durch die ca.
120 LBS-Kunden-Center vor Ort mit über 500 Beraterinnen
und Beratern im LBS-Außendienst.

Die Produktivität der LBS West, gemessen an den betreuten
Verträgen je Beschäftigten, liegt an der Spitze der gesamten
Branche. Dennoch haben die veränderten politisch-wirt-
schaftlichen Rahmenbedingungen, insbesondere die Zins-
entwicklung und die zunehmende Zahl der regulatorischen
Anforderungen, eine Neuausrichtung der LBS West erforder-
lich gemacht.





„Wir haben unser Unternehmen zukunftsfähig ausgerichtet und die Ziele der „LBS 2020“ schon zwei Jahre früher als geplant erreicht.“

Dr. Franz Schlarmann, Vorstandsmitglied der LBS West

Zielbild „LBS 2020“ umgesetzt

In dieser Situation hat das Unternehmen bereits 2015 ein ganzheitliches Zielbild unter dem Titel „LBS 2020“ entwickelt, mit dem Ziel der langfristig rentablen und zukunftsfähigen Neuausrichtung der LBS West. Zu den wichtigsten Bausteinen gehörten die konsequente wertorientierte Gesamtbank-

steuerung für das Unternehmen, die Neuausrichtung des Vertriebs, die Weiterentwicklung des Produktangebots, die Konsolidierung der IT-Systeme sowie der Umbau im Betrieb. Begleitet wurde die Umsetzung durch ein professionelles Change Management. Mit dem Programm „LBS 2020“ haben wir das Unternehmen zukunftsfähig ausgerichtet und Ergebnisverbesserungen von jährlich rund 40 Mio. Euro erreicht.

Strategie LBS 2020

- Sicherung des Unternehmenswertes und langfristiger Rentabilität bei einer ausgewogenen Risikokultur
- Sparkassen und Außendienst als Säulen des dualen Vertriebs
- Konsequente Finanzierungsorientierung
- Die LBS West – der starke Partner
- Führende Rolle in der LBS-Gruppe bei strategisch wichtigen Schlüsselthemen
- Identifikation der Mitarbeiter mit der LBS

Wertorientierte Gesamtbanksteuerung

- Beobachtung und Bewertung laufender Geschäftsentwicklung / Frühwarnsystem
- Beobachtung und Bewertung regulatorischer Entwicklungen
- zentrale Risikosteuerung
- Angepasstes Maßnahmen-Controlling
- aktuelle Geschäftsentwicklung und Planung

Produkte

- Weiterentwicklung kollektives Tarifangebot und außerkollektives Angebot
- neue Produktideen
- Dienstleistungsangebote „rund um die Immobilie“ im S-Verbund (z.B. Beleihungswertermittlung)

Vertrieb

- Projekt zur Ausrichtung des Vertriebes in der Niedrigzinsphase
 - Vertriebswege und -vergütung
 - Vertriebsunterstützung
 - Marktkommunikation
- Verzahnung mit Sparkassen-Prozessen (Mehrwertpartner der Sparkassen)
- Weitere Verbesserung Beratungsqualität
- Digitalisierung über alle Bereiche

Betrieb

- Straffung Aufbauorganisation + Management
- Weitere Verbesserung der Produktivität bei Stabsaufgaben und in Kundenbereichen
- Optimierung der Produktionsprozesse
- Digitalisierung über alle Bereiche

IT- Konsolidierung in der LBS-Gruppe

Kulturentwicklung durch aktives Change Management

Die mit dem Zielbild „LBS 2020“ verbundenen Ziele waren Ende 2017 im Wesentlichen erreicht – und damit zwei Jahre früher als ursprünglich geplant. Der Schwerpunkt des unternehmerischen Handelns bis 2023 soll nunmehr auf einem kundenorientierten und werthaltigen Marktwachstum durch konsequente Finanzierungsausrichtung unter Berücksichtigung der Digitalisierungsanforderungen liegen. Die LBS West erarbeitet daher ein neues strategisches „Zielbild“, auf dessen Basis ein Bebauungsplan die Handlungsfelder der nächsten Jahre definiert.

Drei Begriffe prägen dieses neue Zielbild: Kunde, Wertorientierung und Wachstum. Dabei stehen die Kunden- und Interessentengruppen im Fokus der Aktivitäten. Die LBS West ist überzeugt, dass nachhaltiges und werthaltiges Wachstum

nur möglich ist, wenn die angebotenen Produkte, Services und Leistungen Mehrwerte für die Kundinnen und Kunden schaffen. Als Konsequenz wird die LBS West ihre digitalen Angebote und ihre Service-Kanäle ausbauen. Weder Digitalisierung noch Wachstum sind dabei Selbstzweck. Die LBS West steuert Investitionen und Aktivitäten mit Blick auf die langfristige Werthaltigkeit.



Kundenorientierung und Qualitätssicherung als Erfolgsfaktoren

Für eine nachhaltige Kundenbeziehung halten wir die konsequente Serviceorientierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Außen- und Innendienstes für besonders wichtig. Die LBS West setzt dabei neben der dezentralen Präsenz durch den LBS-Außendienst und die Beschäftigten der Sparkassen auf eigene Kompetenzteams, die über Thementelefone die Kundinnen und Kunden direkt unterstützen und eine hohe Erreichbarkeit der zuständigen Spezialistinnen und Spezialisten gewährleisten. Für die Zukunft planen wir u.a. die Einrichtung eines Service-Chats und einer Video-Beratung.

Kunden-Feedback durch Befragungen und Testkäufe

Die Meinung der Kunden und Geschäftspartner fließt in die Weiterentwicklung unseres Beratungs- und Produktangebotes ein. Dazu lässt die LBS West regelmäßig Kundenbefragungen und Testkäufe durchführen. Zusätzlich wird 2018 ein Impulsmanagementsystem eingeführt, mit dem wir anhand der Kundenkontakte einen kontinuierlichen, systematischen Verbesserungsprozess etablieren.

Im Rahmen einer After-Sales-Befragung schreiben wir flächendeckend alle Kundinnen und Kunden an, die im jeweiligen Vormonat einen Neuvertrag abgeschlossen haben und bitten sie, an einer Online-Kundenbefragung teilzunehmen. Die Befragung fokussiert die Themen Beratungszufriedenheit und -qualität. Die Befragungsergebnisse werten wir halbjährlich aus und leiten daraus entsprechende Handlungsempfehlungen ab.





„Wir erreichen unsere Kundinnen und Kunden immer genau auf den Kanälen, auf denen sie sich bewegen.“

Dieter Winkelmann, Leiter Vertrieb der LBS West

Darüber hinaus ist die LBS West Mitglied einer bundesweiten LBS-Arbeitsgruppe, die Testkaufstudien durchführt. Außerdem ist die LBS-Gruppe Nutzer der bundesweiten Erhebungsdaten aus dem FMDS (Finanzmarkt-Datenservice), die ebenfalls zur Analyse der Kundenzufriedenheit verwendet werden.

Auch Kundenbeschwerden nutzen wir als wichtigen Ansatzpunkt, um unsere Angebote und Prozesse weiter zu optimieren. Können wir im Einzelfall keine einvernehmliche Lösung herbeiführen, hat die Kundin oder der Kunde die Möglichkeit, über ein kostenloses außergerichtliches Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) seine Rechte geltend zu machen.

Gutes Abschneiden in Rankings

Die Kundinnen und Kunden haben unsere Initiativen im Bereich Service und Qualität bereits häufig mit guten Bewertungen honoriert. So wählten die 13- bis 29-Jährigen die LBS West 2017 zum siebten Mal in Folge zur beliebtesten Marke in der Kategorie „Beste Bausparkasse“ (Young Brand Awards 2017). Die Redaktion von *€uro am Sonntag* vergab in der Ausgabe 36/2017 ein „sehr gut“ in der Kategorie „Beratung“ an die LBS West. Durchgeführt wurden die Testkäufe vom Deutschen Kundeninstitut (DKI) unter insgesamt 19 Bausparkassen.

Die LBSi NordWest wurde vom Immobilienmanager (9/2017) gemeinsam mit der Sparkassen-Finanzgruppe zu „Deutschland erfolgreichstem Makler Nr.1“ gekürt. Zudem erhielt die LBSi NW von Focus Money (10/2017) die Note „sehr gut“ für Fairness.



Attraktive Produkte und Lösungen

Das Bauspardarlehen ist ein wichtiger Finanzierungsbau-stein beim Bau, beim Kauf oder bei der Modernisierung von Wohneigentum. Es macht einen Teil der Gesamtfinanzierung aus, unabhängig von den Schwankungen des Kapitalmarkts. Zudem bieten Bauspardarlehen die Möglichkeit, jederzeit und ohne zusätzliche Kosten Sondertilgungen vorzunehmen. Der Staat fördert Bausparende mit der Arbeitnehmer-Sparzulage auf vermögenswirksame Leistungen des Arbeitgebers, mit der Wohnungsbauprämie sowie dem sogenannten „Wohn-Riester“ nach dem Eigenheimrentengesetz.

Die LBS West setzt sich für die Stärkung des Eigenheimbaus ein. Denn jedes neu gebaute Eigenheim verbessert die Wohnsituation von mehr als drei Haushalten. Durch „Umzugsketten“ profitieren so auch einkommensschwächere

Menschen von der Wohneigentumsförderung, wie das Marktforschungsinstitut Empirica in der Studie „Eigenheimbau schafft Mietwohnraum“ (2016) nachgewiesen hat. Dazu wurde in Köln, Dortmund und Münster in über 500 Interviews qualitativ nachverfolgt, welche Wohnungen durch den Bezug eines Neubau-Eigenheims frei wurden. Im Schnitt waren es 3,3 Umzüge.

Durchschnittlich werden in NRW jährlich 18.000 Eigenheime gebaut. Durch den ‚Sickereffekt‘ verbessert sich jedoch die Wohnsituation von mindestens 60.000 Haushalten.





„Mit unserem „grünen“ Kredit möchten wir den Einsatz erneuerbarer Energien bei unseren Kundinnen und Kunden fördern.“

Marion Mai, Leiterin Spar- und Finanzierungskunden der LBS West

Eine wichtige Rolle spielt zudem die Finanzierung von energetischen und altersgerechten Modernisierungen. Fast 40 Prozent des Energieverbrauchs in Deutschland sind dem Gebäudesektor zuzuschreiben. Eine deutliche Reduzierung der Kohlendioxidemissionen kann nur gelingen, wenn größere Teile des Wohngebäudebestandes modernisiert werden. Knapp die Hälfte der Modernisierungsfinanzierungen der LBS West werden heute schon für die Senkung des Energieverbrauchs von Wohnimmobilien genutzt. In 2018 erleichtern wir die Bedingungen einer Kreditaufnahme in diesem Segment.



AUSBLICK 2018

„Grüner“ Kredit der LBS West

In 2018 werden wir aktional einen „grünen“ Kredit anbieten, der an eine bestimmte Verwendung gebunden ist. Wer seinen Kredit nachweislich für bestimmte ökologische Maßnahmen verwendet, kann bei der LBS West aktional einen zinsvergünstigten Kredit bekommen.



AUSBLICK 2018

Nachhaltigkeits-„Fonds“ der LBS West

Wir wollen Nachhaltigkeit in unserem Geschäftsbereich fördern. Dazu werden wir – in 2018 zunächst gekoppelt an unser Finanzierungsgeschäft – einen Betrag ansparen, der dann für nachhaltige Projekte eingesetzt wird.
(Weitere Informationen auf Seite 45)



„Knapp 50 % unserer Modernisierungsfinanzierungen werden für die Senkung des Energieverbrauchs von Wohnimmobilien genutzt.“

Jörg Munning, Vorstandsvorsitzender der LBS West

Energieeinsparungen werden gefördert

Um die Potenziale bei der energetischen Modernisierung zu heben, arbeitet die LBS West mit dem Energieberater-Netzwerk EVEECON der TÜV Nord Gruppe zusammen. Die Beschäftigten der LBS West bzw. der Sparkassen stellen dabei den Erstkontakt mit der Energieberatung her, die mit neutralen Sachverständigen die Immobilienbesitzer individuell zu sinnvollen energetischen Modernisierungsmaßnahmen berät und die auf Wunsch auch die Umsetzung begleitet. Die LBS West spricht die Kundinnen und Kunden aktiv auf die Energieberatung an, bindet die Förderung in die Finanzierung ein und gewährt Preisnachlässe auf die Beratungsleistung.



Junge Zielgruppe im Blick

Derzeit ist fast jeder vierte Bausparende der LBS West unter 25 Jahre alt und häufig schließen Eltern oder Großeltern den ersten Bausparvertrag für Kinder oder Enkel ab. Wegen der langanhaltenden Niedrigzinsen und vielfach steigender beruflicher Mobilität sinkt hier jedoch die Bereitschaft, finanzielle Vorsorge zu treffen. Für die direkte Ansprache der jungen Zielgruppe entwickeln wir neue, digitale Kontaktmöglichkeiten und wollen mit verschiedenen Investitionen in den Jugendmarkt das Bausparen für die junge Generation attraktiver machen. Mit einem speziellen Kinder- und Jugend-Tarif und einem Verzicht auf übliche Vertragsentgelte in bestimmten Altersgruppen schaffen wir zusätzliche Anreize für diese Zielgruppe, sich für das Bausparen zu begeistern. Bausparen bietet jungen Menschen den besonderen Vorteil, staatliche Förderungen zu nutzen, welche sie auf dem Weg in die eigenen vier Wände monetär unterstützen.



Breites Informationsangebot zu Wohnthemen

Die LBS West ist seit 2013 Mitglied im Netzwerk „Zuhause Sicher e.V.“ Der gemeinnützige Verein will das Bewusstsein der Immobilienbesitzenden für Einbruch- und Brandschutz stärken und bietet Begleitung auf dem Weg in ein sicheres Zuhause an. In Zusammenarbeit mit der Kriminalpolizei werden dafür geeignete Sicherungsmaßnahmen erarbeitet.

Wir wollen unsere Kundinnen, Kunden sowie die Öffentlichkeit über die Produkte und die reine Immobilienfinanzierung hinaus ansprechen und informieren, etwa zu Verbrauchertemen im weiteren Umfeld des Wohnens. Dies geschieht über Informationsmaterial, Ausstellungen in den Sparkassen, bei Messen sowie im persönlichen Gespräch mit den Beraterinnen und Beratern. Zu den Themenfeldern gehören:

- Haus- und Umbaukonzepte zum kostengünstigen, ökologischen, energiesparenden und einbruchsicheren Bauen,
- Lösungsvorschläge, um möglichst lange selbstbestimmt in den eigenen vier Wänden leben zu können,
- Wohnungsmarktstudien, die Politikern, Investoren und Meinungsbildnern Entscheidungshilfen liefern, beispielsweise zur Wirkung des Eigenheimbaus oder zu den Mobilitätsplänen der Bevölkerung sowie
- eine jährliche Marktübersicht über die Entwicklung von Angebot und Preisen der lokalen Wohnimmobilienmärkte.



Investition in die Zukunft: Innovation und Digitalisierung

Die LBS West sieht in der Förderung von Innovationen einen wesentlichen Hebel für die Entwicklung eines attraktiven Marktauftritts sowie Produktformaten, die Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit und Effizienz des Unternehmens insgesamt. 2016 wurde ein Innovationsmanagement etabliert, das vor allem auf die kontinuierliche Impulsgebung durch die Vorschläge und Initiativen der Beschäftigten setzt und dafür motivierende Rahmenbedingungen schafft. In einer „Ideenwerkstatt“ können sich Beschäftigte und in der zweiten Stufe Beraterinnen und Berater aktiv in den Innovationsprozess einbringen. Die zuständigen Fachabteilungen bewerten die Impulse und treiben, koordiniert vom Innovationsmanagement, deren Realisierung voran. Im Rahmen des Intranets wird ein transparenter Ideendialog über Bereiche und Hierarchien hinweg angeregt. Die Ideen sind für alle sichtbar, können mit Kolleginnen und Kollegen diskutiert und weiterentwickelt werden.

Darüber hinaus bildet das Innovationsmanagement die Schnittstelle zu den Innovations- und Digitalisierungsaktivitäten in der LBS-Gruppe sowie der Sparkassen-Finanzgruppe und stellt eine Vernetzung mit den relevanten FinTech-Unternehmen sicher.

Digitale Angebote und Plattformen ausbauen

Die fortschreitende Digitalisierung bedeutet für die LBS West und die gesamte LBS-Gruppe Herausforderung und Chance zugleich. Die LBS-Gruppe führt aktuell ein Projekt zur Digitalisierungsstrategie durch, das sich an der sogenannten Kundenreise orientiert: von der Information über Beratung und Angebot, den Vertragsabschluss bis zum Service und dem Controlling einschließlich des Kunden-Feedbacks. Die enge Ausrichtung an der Digitalisierungsstrategie der Sparkassen soll für eine bestmögliche Integration von LBS-Produkten in die dortigen Beratungsprozesse sorgen.

Beispielhaft für die zukunftsorientierte Nutzung der Digitalisierung steht in der LBS West die Einrichtung einer eigenen Baufinanzierungsplattform. Bereits heute wickeln Maklerinnen und Makler rund 80 Prozent ihrer Baufinanzierungsgeschäfte über Online-Plattformen ab. Um für diese Gruppe Lösungen anzubieten, betreibt die LBS West im Auftrag der Sparkassen in Nordrhein-Westfalen seit 2017 die Baufinanzierungsvermittlungsplattform FORUM. Auf diese kann neben den freien Finanzierungsmaklerinnen und -maklern auch der eigene LBS-Außendienst zugreifen. Damit schafft die LBS West Markttransparenz, bündelt Ressourcen, erschließt neue digitale Vertriebswege und erleichtert auf Dauer die Abwicklungsprozesse, wovon auch unsere Kundinnen und Kunden profitieren.

Aktuell übernimmt ein interdisziplinäres „Digitalisierungsteam“ die Koordination von Digitalthemen innerhalb der LBS West.





04

Umwelt

- Energieeffizienz und Ressourcenschonung im Fokus
- Energiewende im eigenen Unternehmen vorangetrieben
- LBS West fördert klimaschonende Mobilität
- Papierverbrauch und Abfallaufkommen senken



„Wir schonen Ressourcen, steigern die Energieeffizienz und schaffen Anreize für die klimaschonende Mobilität unserer Beschäftigten.“

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

Energieeffizienz und Ressourcenschonung im Fokus

Die LBS West bekennt sich zu ihrer Verantwortung für den Schutz von Umwelt und Klima. Dieser Anspruch leitet sich auch aus ihren umfangreichen Angeboten und Kundeninformationen zu ökologischen Wohnthemen ab. Als Dienstleistungsunternehmen liegen die Handlungspotenziale der LBS West vor allem

- in der energieeffizienten Bewirtschaftung der eigenen Gebäude sowie der angemieteten Kunden-Center,
- im Bereich Mobilität bei Dienstreisen und den Wegen der Beschäftigten zum Arbeitsort sowie
- im ressourcenschonenden Betrieb, insbesondere hinsichtlich Papierverbrauch und Abfallmanagement.

Die LBS West hat im Rahmen der 2016 erfolgten, freiwilligen Zertifizierung des Energiemanagementsystems nach DIN EN ISO 50001 eine eigene Energiepolitik verabschiedet. Sie legt Strukturen und Verantwortlichkeiten fest, regelt die Ermittlung und Überprüfung von Energiedaten, sichert die Einbeziehung der Beschäftigten und formuliert Vorgaben zur Steigerung der Energieeffizienz. In diesem Rahmen verfolgen wir das strategische Ziel, den Energieverbrauch auf Basis der effizienten Versorgungstechnik bis 2020 pro Jahr um 1,3 Prozent gegenüber 2015 zu senken. Für 2016 und 2017 ist das bereits gelungen.

Die LBS West setzt bei ihrem Umweltengagement vor allem auf die Vernetzung mit Partnerinnen, Partnern und Verbänden, so etwa im Benchmark-Kreis der Landesbausparkassen. Hier wird umfangreiches Datenmaterial zu Abfallmengen, Energiekosten oder Wasserverbrauch ausgetauscht. Außerdem ist sie Mitglied im Bundesverband der Energieabnehmer (VEA). Dieser berät Unternehmen aus der mittelständischen Wirtschaft und des öffentlichen Sektors in allen Fragen rund um Energiekostenreduzierung und Energiemanagement. Der Verein unterstützt seine Mitglieder zudem mit zahlreichen Leistungen in den Bereichen Markttransparenz, Beschaffung von Strom und Gas, Rechtsregister, Controlling und Monitoring, Vorträgen, Seminare sowie Energieeffizienz.

Energiewende im eigenen Unternehmen vorangetrieben

Die LBS West setzt bei ihrer Energiestrategie in erster Linie auf eine dezentrale Energieerzeugung und eine effiziente Abstimmung der Gebäudetechnik. Das senkt nicht nur die Energiekosten, sondern auch die mit der Geschäftstätigkeit verbundenen Emissionen. In den Jahren von 2014 bis 2017 wurde das Energiekonzept der LBS West auf Kraft-Wärme-Koppelung umgestellt. Dazu wurde ein Blockheizkraftwerk (BHKW) installiert, das Strom und Wärme produziert. Das BHKW leistet die Grundlast an Wärme und erzeugt gleichzeitig rund 2,6 Millionen kWh Strom pro Jahr. Mögliche Spitzenlasten decken zwei neue Erdgas-Brennwertkessel ab, die bedarfsgerecht zugeschaltet werden. Zusätzlich wurden zwei Rückkühlwerke auf dem Dach der LBS West installiert – im Gegenzug wurde ein Doppelkühlturm zurückgebaut, um weitere Energieeinsparungen zu erreichen.

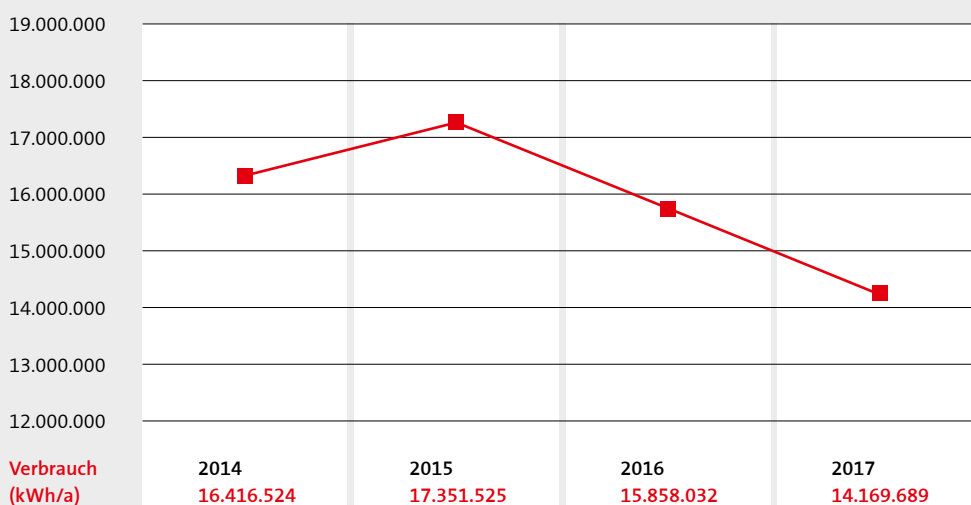
Weil Erdgas bei der Verbrennung rund 20 Prozent weniger CO₂ freisetzt als fossile Energieträger, wirkt sich das Blockheizkraftwerk positiv auf die Klimabilanz aus. Mit einem

Wirkungsgrad von knapp 85 Prozent erfüllt die Anlage das Hocheffizienzkriterium. Denn neben dem selbst produzierten Strom wird die im Blockheizkraftwerk erzeugte Wärme voll abgenommen.

Zur weiteren Förderung des Klimaschutzes werden 98 Prozent der Kunden-Center der LBS West mit ökologisch gewonnenem Strom aus erneuerbaren Energiequellen aus Skandinavien versorgt. Zudem wurden die Schaufenster-Displayrahmen und Leuchtwerbeanlagen sukzessive auf LED-Technik umgerüstet.

Die LBS West hat im vergangenen Jahr knapp 14,2 Mio. Kilowattstunden Energie verbraucht (2016: 15,9 Mio. kWh). Der Verbrauch entfällt zu knapp zwei Dritteln auf die Unternehmenssitze in Münster (inkl. LSBi NW), Düsseldorf, Meerbusch und Bremen sowie zu einem Drittel auf die Kunden-Center.

Entwicklung des Energieverbrauchs



LBS West fördert klimaschonende Mobilität

Die LBS West sieht in der nachhaltigen Gestaltung des Dienstreiseverkehrs einen wesentlichen Hebel zur Verbesserung ihrer Klimabilanz. Zur Vermeidung von Dienstreisen sind in der LBS West drei Videokonferenz-Anlagen installiert, die durchschnittlich zweimal wöchentlich von jeweils zwei bis drei Personen gebucht werden. Darüber hinaus ist unser Ziel, bei nicht vermeidbaren Dienstreisen vermehrt die Bahn als Reisemittel zu nutzen. In 2016 wurden 237.714 km* mit der Deutschen Bahn zurückgelegt.



Dienstreisen mit der Bahn tragen zur Verbesserung der Klimabilanz bei.

Um die Beschäftigten für den Weg zur Arbeit zum Umstieg auf das Fahrrad zu motivieren, sind die monatlichen Parkplatzgebühren nach Entfernung des Wohnortes gestaffelt. Bis 10 km Entfernung kostet der Parkplatz 35 Euro, bis 20 km sind es 25 Euro, wer weiter entfernt wohnt, zahlt 10 Euro. Alternativ werden die Kosten für die ÖPNV-Nutzung in Höhe von maximal 200 Euro erstattet, der Eigenanteil beträgt lediglich 30 Euro. Dieses Angebot nehmen derzeit 137 Beschäftigte in Anspruch. Darüber hinaus wurden mehrere E-Bike-Ladeplätze in der Fahrradgarage installiert.

* Die Zahlen aus 2017 lagen bis zum Redaktionsschluss noch nicht vor.



AUSBLICK 2018

Ein Zuschuss fürs neue Fahrrad oder Pedelec

Die LBS West fördert bereits seit Jahren gesundheits- und umweltbewusstes Verhalten im eigenen Haus. Im Rahmen der umweltorientierten Mobilität soll ein Angebot entwickelt werden, um die Anzahl der fahradfahrenden Beschäftigten durch finanzielle Anreize weiter zu erhöhen. Ab 2018 wird die LBS West ihren Beschäftigten einen Zuschuss beim Kauf eines Fahrrades oder Pedelecs gewähren. Diese Förderung gilt zunächst für fünf Jahre und ist vom Nachhaltigkeitsgedanken geprägt, denn das Rad soll auch für den Weg zur Arbeit genutzt werden. Für den Kauf können die Beschäftigten der LBS West außerdem ein zinsfreies Anschaffungsdarlehen in Anspruch nehmen.



Papierverbrauch und Abfallaufkommen senken

Die Steuerung des Papierverbrauchs ist neben der Reduzierung des Energieverbrauchs und von CO₂-Emissionen ein weiterer wichtiger Ansatzpunkt für umweltfreundliches Handeln der LBS West. Für Kundeninformation und Marketing wurden im vergangenen Jahr 25,1 Tonnen Papier verbraucht (2016: 60,9 t). Die Reduzierung ist zum einen auf den Umbau des Vertriebs, zum anderen auf die zunehmende Nutzung digitaler Medien zurückzuführen. Für Drucker und Kopierer wurden 30,5 Tonnen eingesetzt (Vorjahr: 35,9 t). Zum Rückgang trug auch die Sensibilisierung der Beschäftigten bei. So wurde eine Anregung aus der Ideenwerkstatt umgesetzt, die Gehaltsabrechnungen nur noch elektronisch zur Verfügung zu stellen. Wo immer technisch möglich, wird Papier mit hohem Recyclinganteil eingesetzt.

Unser Ziel ist es auch, Nachhaltigkeitspotenziale im Abfallmanagement zu erschliessen und zunächst Datentransparenz auf diesem Gebiet zu erreichen. Der Abfall wird nach Abfallart (Gelber Sack, Bio, Glas, Papier, Metall, Holz, Leuchtmittel, Öle, etc.) getrennt und gesondert entsorgt. Die Abfallvolumina werden regelmäßig und systematisch erfasst. In der jährlichen Abfallbilanz ist die Entsorgung getrennt nach Papier/Pappe, Glas, Küchenreste, Datenträger etc. aufgeführt. Das eigene Papier (2017 ca. 11 Tonnen) wird der datengeschützten Wiederverwertung zugeführt.





05

Soziales

- Verantwortung für Beschäftigte und Gesellschaft
- Leistungsfähiges System der Aus- und Weiterbildung
- Faire Vergütung mit betrieblicher Altersversorgung gekoppelt
- Gezielte Förderung der Beschäftigtengesundheit
- Work-Life-Balance und gleiche Chancen für alle
- Breites gesellschaftliches Engagement in der Region

Verantwortung für Beschäftigte und Gesellschaft

Der Erfolg der LBS West beruht ganz wesentlich auf dem Engagement, der Kompetenz und der Zufriedenheit ihrer Beschäftigten. Sie zeigen eine hohe Leistungsbereitschaft und starke Identifikation mit den Unternehmenszielen – selbst unter den schwierigen Rahmenbedingungen der andauernden Niedrigzinsphase mit den daraus resultierenden Umbaumaßnahmen.

Als Arbeitgeber ist sich die LBS West ihrer sozialen Verantwortung für ihre Beschäftigten bewusst und will ihr auf vielfältige Weise gerecht werden. Sie bietet eine faire und tariflich geregelte Vergütung sowie zusätzlich eine betrieb-

liche Altersversorgung. Mit einem leistungsfähigen System der Aus- und Weiterbildung schafft sie die Voraussetzung zur Gewinnung qualifizierter Fachkräfte und zugleich attraktive Entwicklungsmöglichkeiten und Karrierechancen für die Beschäftigten.

Eine besondere Aufmerksamkeit gilt der Weiterentwicklung der Unternehmenskultur und der Stärkung von Prinzipien wie Respekt, Vertrauen und Offenheit. Dafür wurde mit dem „KulturDialog“ ein Instrument geschaffen, das die aktive Beteiligung der Beschäftigten an allen Veränderungsprozessen zum Ziel hat.



Zu den wichtigsten Bestandteilen der Unternehmenskultur zählen die Wertschätzung von Vielfalt und die Schaffung von Chancengleichheit für alle Beschäftigten. Dazu gehört auch die Förderung der Karriereentwicklung von Frauen und der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, die über flexible Arbeitszeitmodelle und Angebote zur Kinderbetreuung sichergestellt wird. Um die Attraktivität als Arbeitgeber zu erhöhen, will die LBS West auch zukünftig mit ihren Angeboten über die Umsetzung der gesetzlichen Regelungen hinausgehen.

Dies gilt auch für die Schaffung eines sicheren und gesundheitsfördernden Arbeitsumfelds. Dafür wurde ein innovatives Gesundheitsmanagement etabliert, das besonders die Prävention in den Blick nimmt, aber auch die soziale Beratung für die Beschäftigten und die Programme der LBS-Betriebssportgemeinschaft integriert.



Altersgruppe	Männer	Frauen
unter 20	0	0
20 bis unter 25	5	12
25 bis unter 30	3	19
30 bis unter 35	13	25
35 bis unter 39	23	31
40 bis unter 44	38	44
45 bis unter 50	55	59
50 bis unter 55	62	58
55 bis unter 60	57	59
60 bis unter 65	28	15
65 und älter	0	0
Summen	284	322

Per 31.12.2017 beschäftigt die LBS 27 schwerbehinderte Menschen. Die LBSi NordWest hat (per 31.12.2017) 42 Beschäftigte.

Kennzahlen der LBS West (per 31.12.2017)

Gruppe	Köpfe	VAK*
Stammkräfte	606	543,85
- Vollzeitkräfte Stamm	440	440,00
- Teilzeitkräfte Stamm	166	103,85
Aushilfen	2	2,00
Auszubildende	6	6,00
Praktikum/Infoaufenthalt	2	2,00

Mitarbeiterzahlen in *Vollzeitarbeitskräften/Köpfen (ohne Vorstand)

Jahr	Fluktuationsrate**
2012	5,7 %
2013	6,0 %
2014	7,4 %
2015	6,2 %
2016	6,2 %
2017	11,7 %

**inklusive Ruhestand/Vorruhestand

Leistungsfähiges System der Aus- und Weiterbildung

Die LBS West steht auch in den kommenden Jahren vor großen Herausforderungen, wie etwa der weiteren Umstrukturierung sowie der Digitalisierung. Diese wollen wir mit einer zukunftsorientierten Personalgewinnung und -entwicklung angehen.

Wo immer sinnvoll und möglich bildet die LBS West ihre künftigen Beschäftigten selbst aus. Dies erfolgt dezentral in den Kunden-Centern als auch in der Verwaltungszentrale, wo im Juli 2017 sieben Auszubildende ihre Abschlussprüfung erfolgreich bestanden haben, darunter drei Fachinformatiker, zwei Kaufleute für Büromanagement sowie eine Köchin und ein Koch. Eine Köchin hat als Beste ihres Jahrgangs die Ausbildung abgeschlossen. Sechs neue Auszubildende sind am 1. August 2017 gestartet. Fünf von ihnen beginnen die 2-jährige Ausbildung zur Kauffrau bzw. Kaufmann für Büromanagement, während ein Auszubildender derzeit eine Ausbildung zum Fachinformatiker absolviert.

Neben der Ausbildung und „Training-on-the-Job“-Maßnahmen ist die Weiterbildung eine wichtige Säule der Mitarbeiterentwicklung. Alle Säulen tragen dazu bei, unsere Beschäf-

tigten für neue und veränderte Aufgaben zu qualifizieren. Sie bieten im Rahmen der Potenzialentwicklung zudem die Möglichkeit zum Wechsel auf interessante Stellen. Dabei identifizieren wir den Bedarf an Beschäftigten für höherwertige Positionen und stimmen die individuelle Weiterbildung darauf ab. Die Weiterbildung in der LBS West hat 3 Schwerpunkte:

- Entwicklung innerhalb der Stelle, um diese optimal auszufüllen und den Anforderungen auch künftig gerecht zu werden,
- Entwicklung mit dem Ziel, künftig eine andere und ggf. höherwertige Position zu besetzen sowie
- Erfüllung gesetzlicher Anforderungen, z.B. von Nachweisen und Zertifizierungen.

Für die ersten beiden Punkte haben wir in den vergangenen Jahren ein Modell zur Weiterentwicklung der persönlichen Kompetenzen eingeführt. Darüber hinaus wurde ein Seminarprogramm etabliert, das die Kompetenzen funktionsbezogen fördert. Basis für diesen Strukturaufbau war eine umfangreiche Befragung der Beschäftigten.





„Wir unterstützen die weitere Qualifizierung unserer Beschäftigten – ihnen bieten sich vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten.“

Maren Danigel, Leiterin Personalwirtschaft der LBS West

Die LBS West unterstützt ihre Beschäftigten auch bei der außerbetrieblichen Weiterbildung. So ist bei einigen Bildungs- bzw. Studienabschlüssen eine teilweise oder vollständige Kostenübernahme möglich. Darüber hinaus kann Sonderurlaub unter Anrechnung auf den Weiterbildungsurlaubsanspruch gemäß Arbeitnehmerweiterbildungsgesetz gewährt werden. Förderfähig sind bei uns beispielsweise die Ausbildung zum

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

Beurteilungssystem gibt Feedback

In regelmäßigen Gesprächen werden mit den Beschäftigten die Leistungen, Ziele und Entwicklungsmöglichkeiten besprochen und vereinbart. Im Jahr 2018 wird voraussichtlich das neue Beurteilungssystem FOKUS (Feedback offen konstruktiv und spezifisch) eingeführt. Die Führungskräfte haben hier die Aufgabe, für die Beschäftigten geeignete Personalentwicklungsmaßnahmen auszuwählen und sie über verfügbare Förderungsmaßnahmen wie etwa Seminar- und Beratungsangebote zu informieren.



Die LBS West unterstützt ihre Beschäftigten auch bei der außerbetrieblichen Weiterbildung.

Faire Vergütung mit betrieblicher Altersversorgung gekoppelt

Die LBS West vergütet ihre Beschäftigten auf der Grundlage des Manteltarifvertrages (MTV) für private und öffentliche Banken – Tarifbeschäftigte – sowie aufgrund von arbeitsvertraglichen Vereinbarungen außerhalb des Geltungsbereichs des MTV – außertariflich Beschäftigte. Grundlage der jeweiligen Vergütung sind Stellenbewertungen sowie im Einzelfall individualvertragliche Vereinbarungen. Besondere Leistungen können mit einem einmaligen Sach- oder Geldbonus honoriert werden. Stellen, deren Anforderungen höher als die höchste Tarifgruppe bewertet sind, sind dem außertariflichen Bereich zugeordnet und enthalten personenbezogene Vertragsangebote. Die Beteiligung der außertariflichen Beschäftigten am Unternehmenserfolg wird vom Vorstand grundsätzlich nach Ablauf des Geschäftsjahres jährlich neu festgelegt, wobei auch individuelle Leistungen berücksichtigt werden.

Alle unbefristet angestellten Beschäftigten der LBS West erhalten nach Ende der Probezeit Anspruch auf eine arbeitgeberfinanzierte betriebliche Altersvorsorge. Neben der oben beschriebenen Vergütung gewährt das Unternehmen unter bestimmten Bedingungen auch diverse betriebliche teils steuerpflichtige, teils steuerfreie Nebenleistungen.



Gezielte Förderung der Beschäftigtengesundheit

Die LBS West hat bereits 2006 ein betriebliches Gesundheitsmanagement eingeführt, um die betrieblichen Abläufe sicher und gesundheitsförderlich zu gestalten sowie ein eigenverantwortliches Verhalten der Beschäftigten anzuregen. Zwei große Krankenkassen stellen der LBS West anonymisierte Gesundheitsberichte der Beschäftigten zur Verfügung, auf deren Basis gezielte Gesundheitsangebote gemacht werden, wie etwa Massagen, Rückenschulungen, Grippeimpfungen oder Augenuntersuchungen. Zudem werden die Präventionstipps der Verwaltungsberufsgenossenschaft genutzt. Zum freiwilligen Unterstützungsangebot des Unternehmens gehört zudem ein Sozialberater, der Hilfestellung bei möglichen Suchterkrankungen und anderen psychischen Erkrankungen leistet.



Betriebliches Gesundheitsmanagement mit klaren Verantwortlichkeiten

Beim betrieblichen Gesundheitsmanagement der LBS West arbeiten Vorstand, Personalbereich, Sicherheitsbeauftragter, Personalrat, Betriebsärzte und die Fachkräfte für Arbeitssicherheit Hand in Hand. Eine koordinierende Rolle übernimmt hier der Arbeitsschutzausschuss, in dem alle maßgeblichen Funktionen und Personen vertreten sind und der zu allen Fragen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes berät.

Das Gesundheitsmanagement umfasst die Handlungsfelder Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Betriebsmedizin und Sozialbetreuung, Arbeitskreise und Gremien sowie Personal und Organisation. Es arbeitet auf drei Ebenen:

- gesetzliche Auflagen erfüllen,
- aktive Prävention betreiben sowie
- betroffene Beschäftigte begleiten.

Die Verantwortung für die Erfüllung aller Sicherheitsaufgaben trägt der Vorstand, der mit der praktischen Durchführung den Leiter der Personalabteilung beauftragt hat. Alle Führungskräfte sind in ihrer Funktion verantwortlich für die sichere und gesundheitsgerechte Gestaltung der Arbeitsplätze als auch für die Einhaltung der Arbeits- und Gesundheitsvorschriften.

Die LBS-Betriebssportgemeinschaft zählt 335 Mitglieder. Weitere 327 externe Mitglieder von NRW Bank, Finanz Informatik, Portigon und Westdeutsche ImmobilienBank AG nutzen ebenfalls das Angebot, dessen Schwerpunkte die Sportarten Segeln, Gesundheitssport, Fußball, Tennis und Schwimmen sind.

Verletzungsrate und Fehlzeiten

Jahr	Anzahl Fälle Berufsgenossenschaft	Anzahl Mitarbeiter	Rate
2015	18	664	2,71 %
2016	14	631	2,20 %
2017	16	626	2,56 %

In 2017 wurden 16 Unfälle (Wege- und Arbeitsplatzunfälle) der Berufsgenossenschaft gemeldet, das entspricht 2,56 % aller Beschäftigten.

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

Die Krankheitsquote ist in den letzten Jahren leicht zurückgegangen und lag in 2017 bei 5,9 % aller Beschäftigten.



Work-Life-Balance und gleiche Chancen für alle

Wir sehen insbesondere in der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben einen wesentlichen Beitrag zur Erreichung der Chancengleichheit von Frauen und Männern. Diesem Prinzip haben wir uns in speziellen Dienstvereinbarungen und mit dem „Plan zur Chancengleichheit“ verpflichtet. Damit erfüllen wir zugleich die Vorgaben aus dem Landesgleichstellungsgesetz. Die Gleichstellungsbeauftragten und die Personalbetreuer beraten alle Beschäftigten, die eine Familienphase in Anspruch nehmen oder sich intensiver um ihre pflegebedürftigen Angehörigen kümmern wollen. Zu den von der LBS West angebotenen Unterstützungen zählen:

- Variable Arbeitszeitmodelle für mehr zeitliche Flexibilität bei Familienaufgaben, z.B. Kinderbetreuung, pflegebedürftige Angehörige,
- Teilzeit-Modelle ohne Nachteile bei beruflichem Weiterkommen und Gehaltsentwicklung,
- 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 (8:00 bis 16:30 Uhr),
- 1 Eltern-Kind-Büro zur Notfallbetreuung,
- Kinderbetreuung an Brückentagen,
- Beteiligung an Betreuungskosten nicht schulpflichtiger Kinder bis zur Vollendung des 6. Lebensjahres und Zahlung von Urlaubsgeld für jedes Kind unter 18 Jahren,
- Eldercare-Beratung – Kooperationsvertrag mit der Arbeiterwohlfahrt zur Beratung, Information und Vermittlung bundesweit individueller und qualifizierter Hilfen und Dienstleistungen für Beschäftigte und ihre Angehörigen,
- Information und Einladung zu betrieblichen Veranstaltungen von Beschäftigten in Elternzeit oder Beurlaubung.

In den vergangenen 5 Jahren haben 65 Männer und Frauen 93 Elternzeiten in Anspruch genommen. Die durchschnittliche Elternzeit betrug bei den Männern 2,5 Monate. Frauen waren im Schnitt 21 Monate in Elternzeit.





„Wir handeln konsequent nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz, das Menschen vor Benachteiligungen schützt.“

Jörg Munning, Vorstandsvorsitzender der LBS West

Unser Plan zur Chancengleichheit

Die LBS West sieht im Plan zur Chancengleichheit ein Ziel und eine Verpflichtung für alle Beschäftigten. Dabei beschränkt sie sich nicht auf die gesetzliche Mindestanforderung. Der Plan zur Chancengleichheit enthält auf der Grundlage des Landesgleichstellungsgesetzes zum einen den neuen Frauenförderplan. Durch gezielte Förderung und Weiterqualifizierung von interessierten und geeigneten Frauen soll eine Verbesserung ihrer Aufstiegsmöglichkeiten erreicht werden. Soweit wie möglich werden die Mitarbeit in Projekten oder die Wahrnehmung von Führungsaufgaben in der Stellvertretungsfunktion als gezielte Maßnahmen zur fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung genutzt. Dies trägt entscheidend dazu bei, dass Frauenförderung dauerhaft zum Selbstverständnis werden kann. Zum anderen werden im Plan zur Chancengleichheit auch Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben für Frauen und Männer beschrieben. Die Gleichstellungsbeauftragten unterstützen und beraten hier den Vorstand und die Beschäftigten.

Mittlerweile haben wir den Gesamtanteil der Frauen in Führungspositionen von 12 Prozent im Jahr 2010 auf aktuell 17 Prozent steigern können.

Sozialverträglichkeit bei Umbaumaßnahmen an erster Stelle

Die LBS West hat bei den Umbaumaßnahmen der vergangenen Jahre besonders auf soziale Verträglichkeit geachtet und die Reduktion des Personalbestandes um etwa 100 Beschäftigte auf 544 Vollzeitbeschäftigte ohne betriebsbedingte Kündigungen umgesetzt. In diesem Rahmen erfolgte auch die Schließung der Betriebsstelle Düsseldorf. Auf betriebsbedingte Kündigungen wurde hier gleichfalls verzichtet.

Bekennnis zur Wahrung der Menschenrechte

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

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



„Als öffentlich-rechtliches Unternehmen wollen wir das soziale Leben fördern und engagieren uns in einer Vielzahl von Projekten.“

Frank Demmer, Leiter Vorstandsstab/
Unternehmensstrategie der LBS West

Breites gesellschaftliches Engagement in der Region

Die LBS West und ihre Beschäftigten sind fest in der Region verwurzelt und übernehmen gemeinsam Verantwortung für das Gemeinwohl in Nordrhein-Westfalen und Bremen. Als öffentlich-rechtliches Unternehmen wollen wir das soziale Leben fördern und engagieren uns in einer Vielzahl von Projekten rund um gesellschaftlich wichtige Themen wie Kultur, Wissenschaft, Familie und Bildung. Häufig geben wir unseren Partnerinnen und Partnern die Möglichkeit, unser Gebäude oder das Gelände der LBS West als Rahmen zu nutzen, um auf ihre besonderen Anliegen aufmerksam zu machen und Veranstaltungen durchzuführen. Grundlage unseres Engagements sind die vom Verwaltungsrat verabschiedeten Richtlinien zu Spenden, Sponsoring und Mitgliedschaften. In 2017 wurden über 44.000 € an Fördergeldern bereitgestellt.

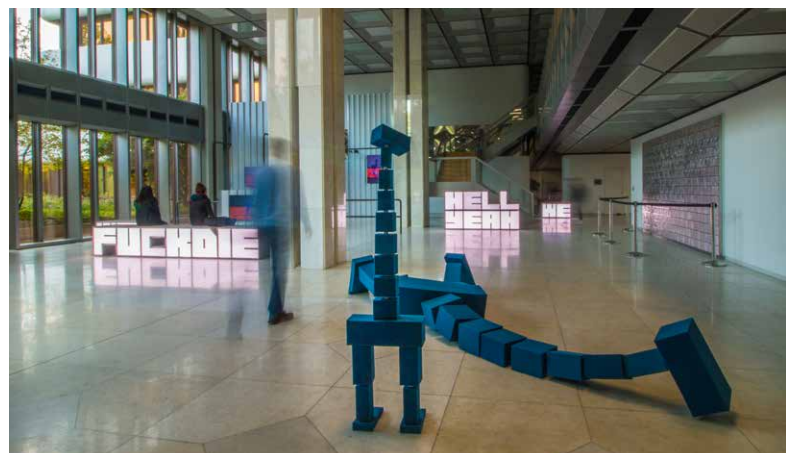
■ Kunstausstellungen

Im Rahmen der Skulptur Projekte Münster hat sich die LBS West 2017 als Projektförderer engagiert und ihr Foyer für eine Videoinstallation zur Verfügung gestellt, die sich rund 100.000 Besucher angesehen haben.

Bei der „Skulptur Projekte“ Münster 2017 war eine Installation der Künstlerin Hito Steyerl in der LBS West zu sehen.

■ 12min.me

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



■ Münsterland.digital

Die LBS West engagiert sich auch bei Münsterland.digital, dem Innovationszentrum zur Förderung der digitalen Transformation im Münsterland. Hier möchte das Unternehmen vorhandene Kontakte einbringen, um die Verzahnung von traditionellen und digitalen Geschäftsmodellen voranzubringen.

■ LBS-Kinderbarometer

Die LBS West hat bereits 1997 eine wissenschaftlich begleitete Langzeitstudie zu Kindern im Übergang zum Erwachsenenwerden in Nordrhein-Westfalen initiiert. Alle zwei Jahre werden mittlerweile bundesweit 10.000 Kinder und Jugendliche im Alter von 9 bis 14 Jahren zu den Bereichen Familie, Schule, Freunde, Wohnen, Politik und Gesellschaft sowie Aktuelles befragt. Ziel ist es, Politikern, Pädagogen, Elternschaft und Vereinen Erkenntnisse über die Einstellung von Kindern zur Verfügung zu stellen. Renommierte Partner sind dabei der Deutsche Kinderschutzbund und das Deutsche Jugendinstitut.

■ Westfalenfleiß

Die Westfalenfleiß GmbH ist ein gemeinnütziges Unternehmen, dessen Ziel es ist, Menschen mit Behinderung differenzierte Wohn- und Arbeitsangebote zu machen. Jeden Freitag richtet Westfalenfleiß in der LBS West einen Marktstand mit Obst, Gemüse, Blumen und anderen Waren ein, die von den LBS-Beschäftigten erworben werden können. Zur Oster- und Weihnachtszeit werden ebenfalls entsprechende Märkte im Eingangsbereich des LBS-Betriebsrestaurants angeboten.

■ Blutspenden

Die LBS West stellt zweimal im Jahr die Räumlichkeiten und die Verpflegung für teilnehmende Beschäftigte und das Deutsche Rote Kreuz zur Verfügung. Alle Beschäftigten können während ihrer Arbeitszeit Blut spenden. Im Schnitt kommen etwa 50 Spender. Den Termin können auch alle Mieter innerhalb der LBS West wahrnehmen.

■ Kommunalfinanzierungen

Die Finanzierung kommunaler Bauprojekte wird durch die LBS West besonders unterstützt: Ein 50-Prozent-Nachlass auf die Abschlussgebühr sowie der Verzicht auf ein Prozent Agio beim Darlehen sind in den „Allgemeinen Bedingungen für Bausparverträge“ verankert.



AUSBLICK 2018

Privates Engagement fördern – beim Katholischen Kirchentag 2018

Regionale und gesellschaftliche Verantwortung ist Teil der Unternehmenskultur der LBS West als öffentlich-rechtliches Institut. Um diese Unternehmenskultur nachhaltig zu stärken, will die LBS West im Jahr 2018 auch das private gesellschaftliche Engagement ihrer Beschäftigten fördern und diese motivieren, Verantwortung für das Gemeinwohl zu übernehmen. Als gute Gelegenheit bietet sich hierfür das Großereignis Katholischer Kirchentag in Münster an. Zu diesem Anlass werden erstmalig mehrere Beschäftigte freigestellt, um sich ehrenamtlich engagieren zu können. Im Laufe des Jahres wird dann ein längerfristiges Corporate Volunteering-Konzept erarbeitet und den Beschäftigten vorgestellt.

Zur Verzahnung der Unternehmensaktivitäten mit denen der Beschäftigten wird im Rahmen des Katholischen Kirchentages zudem das Außengelände der LBS West als Veranstaltungsort kostenlos zur Verfügung gestellt. Zum Thema „Leben in Stadt und Dorf“ werden vom 10.-12. Mai 2018 die Katholische Landjugendbewegung (KLJB) und die Katholische Landvolkbewegung (KLB Münster) Bühne und Pagodenzelte auf dem Gelände des Unternehmens beleben. Des Weiteren öffnet die LBS West für die Kunstausstellung „Diesseits und Eden“ ihre Türen, die ebenfalls eine Brücke zum Katholischen Kirchentag schlägt.



AUSBLICK 2018

Nachhaltigkeits-„Fonds“ der LBS West

In 2018 legen wir für jede Finanzierung mit uns einen Betrag in einen Topf. Am Jahresende wissen wir, wie viel Geld wir für nachhaltige Projekte in unserem Geschäftsgebiet zur Verfügung haben. (Weitere Informationen auf Seite 25)

Fotos:

Mauritius Images:
006280020279

istockphoto:

JohnnyGreig, 520414828
Halfpoint, 864535914
Portra, 515785078
PeopleImages, 466544053
NicoElNino, 636617102
Ivan-balvan, 699165168
magical_light, 843057218
PeopleImages, 883698084
Sidekick, 607036803
Geber86, 530202830

sanjeri, 537844462
mediaphotos, 611871400
julief514, 517686096
nd3000, 531707122
kupicoo, 477197643
Szepy, 478695013
Wavebreakmedia, 843424088
Squaredpixels, 169960994
Geber86, 520780812

Fotolia:

Syda Productions, 111597977


Alfred Lembeck, LBS West





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

CSR-Beratung und redaktionelle Begleitung:
SILVESTER GROUP, Hamburg

 Finanzgruppe

Wir geben Ihrer Zukunft ein Zuhause.