



2020

Nachhaltigkeitsbericht der LBS West.

Wir geben Ihrer Zukunft ein Zuhause.

Die LBS West



Für 83 %

der Menschen ist seit Corona ein schönes #Zuhausewichtiger denn je. (S. 3)



MIT 2,1 Mio.

BAUSPARVERTRÄGEN

vertrauen die Kundinnen und Kunden dem Marktführer in NRW und Bremen. (S. 5)

250.000

BLATT PAPIER

spart die LBS West jährlich durch die Digitalisierung von Seminarunterlagen. (S. 23)



385.000 km

sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LBS West zusammen in 2020 mit dem Fahrrad gefahren, um ihren Arbeitsweg zurückzulegen - das entspricht fast 10 Erdumrundungen. (S. 22)

Inhalt

01 Profil & Geschäftsmodell

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

02 Strategie & Governance

- Weiterentwicklung des Nachhaltigkeitsmanagements der LBS West 08
- Im Dialog mit Stakeholdern und Verbänden 10
- Risikoprävention durch Compliance und Datenschutz 12
- Wertschöpfung unter nachhaltigen Maßstäben 13

03 Wirtschaft

- Kundenorientierung und nachhaltiges Marktwachstum im Fokus 15
- Qualitätsoptimierung durch Kunden-Feedback und Impuls-Management 16
- Attraktivität der Produkte und Lösungen 17
- Zukunftsfähig ausgerichtet: Innovationsmanagement und Digitalisierung 18

04 Umwelt

- Energiemanagement und Klimaschutz 21
- Energieversorgung und Gebäudetechnik der LBS West 21
- Klimaschonende Mobilität und Transporte 22
- Nachhaltige Maßstäbe bei Papierverbrauch und Abfallmanagement 23
- Engagement zum Schutz der Honigbienen 23

05 Soziales

- Attraktives Arbeitsumfeld und soziale Verantwortung 25
- Individuelle Aus- und Weiterbildung, Informationsangebote und Feedback 26
- Faire Vergütungssystem und betriebliche Altersversorgung 27
- Gesundheitsförderung, Pandemie-Management und Betriebssportangebote 27
- Chancengleichheit und Work-Life-Balance 28
- Soziales Engagement für die Region 30

400.000

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)

80 %

DER BESCHÄFTIGTEN

der LBS West können seit Beginn der Corona-Pandemie mobil von zuhause arbeiten. (S. 16, 25)



Liebe Leserinnen und Leser,

das vergangene Jahr stand weltweit im Zeichen der Corona-Pandemie. Kontaktbeschränkungen, Hygiene- und Abstandsregeln sowie eingeschränkte Mobilität bestimmten den Alltag der Menschen. Die enormen Auswirkungen der Corona-Krise waren wirtschaftlich und gesellschaftlich zu spüren: Existenzängste, finanzielle Unsicherheit und die Sorge um Angehörige prägten das Jahr 2020.

Gleichzeitig bekam das eigene Zuhause als sicherer Rückzugsort und Lebensmittelpunkt einen noch höheren Stellenwert. Wohneigentum ist zum Lebensziel geworden: Einer aktuellen LBS-Studie zufolge ist für 83 Prozent der Menschen ein schönes Zuhause seit Corona wichtiger denn je. Die LBS West hilft als zuverlässiger Partner dabei, den Traum vom Eigenheim zu verwirklichen. Corona hat uns gezeigt, dass nichts im Leben planbar ist. Doch mit LBS-Bausparen können wir unseren Kundinnen und Kunden auch in Krisenzeiten ein Stück Planungssicherheit zurückgeben – durch eine solide Finanzierung kombiniert mit staatlichen Förderungen.

Das Thema Nachhaltigkeit wurde auch durch Corona nochmals auf eine andere Ebene gehoben. Die LBS West arbeitet

bereits seit Jahren an nachhaltigen Lösungen in den Bereichen Gebäudetechnik, Mobilität und Umwelt. 2020 haben wir unsere Ausrichtung durch die Schaffung eines strategischen Nachhaltigkeitsmanagements weiterentwickelt und verstärkt. Zudem haben wir unsere digitalen Services in Rekordzeit erweitert und uns zukunftsfähig ausgerichtet.

Als marktführende Bausparkasse in Nordrhein-Westfalen und Bremen wollen wir mit gutem Beispiel vorangehen. Wir ergreifen z.B. Maßnahmen zur Papier- und Plastikreduzierung und widmen uns dem Bienen- und Pflanzenschutz. Aber Nachhaltigkeit beinhaltet für uns als öffentlich-rechtliches Unternehmen auch soziale Aspekte. Die Corona-Pandemie hat gezeigt, wie wichtig gelebte Solidarität und soziales Engagement in unserer Gesellschaft sind. Es liegt uns am Herzen, Verantwortung für das Gemeinwohl in unserem Geschäftsgebiet zu übernehmen.

Lassen Sie uns weiterhin füreinander da sein und gemeinsam Zeichen setzen für eine nachhaltige Zukunft.



Jörg Münning
Vorstandsvorsitzender



Frank Demmer
Vorstandsmitglied



Uwe Körbi
Vorstandsmitglied



Dr. Jörg Koschate
Vorstandsmitglied

Der Vorstand der LBS West v. l. n. r.: Frank Demmer, Dr. Jörg Koschate, Uwe Körbi, Jörg Münning





Bausparen heute



Rund 14 %

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



Ca. 30 %

der Haushalte in Deutschland besitzen einen Bausparvertrag.



Bei über 40 %

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



Über 26 Mio.

Bausparverträge mit einem Volumen von 919 Mrd. Euro Bausparsumme verteilen sich auf knapp 22 Mio. Bausparende in Deutschland.



01

Profil & Geschäftsmodell

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

Die LBS West – starker Partner und Marktführer in NRW und Bremen

Die LBS Westdeutsche Landesbausparkasse (LBS West) steht mit ihrer über 90-jährigen Erfahrung und Kompetenz in den Bereichen Bausparen, Finanzieren und Immobilien für Sicherheit und Stabilität. Der LBS-Slogan „Wir geben Ihrer Zukunft ein Zuhause“ ist Programm und macht es deutlich: Auf die Bausparkasse der Sparkassen ist Verlass, wenn es um die größte Investition im Leben geht. Für viele Menschen waren die letzten Monate von Sorgen und finanzieller Unsicherheit geprägt. Die LBS West steht ihren Kundinnen und Kunden auch in dieser herausfordernden Zeit als starker und zuverlässiger Partner zur Seite. Als Marktführer im Bauspargeschäft in Nordrhein-Westfalen (NRW) und Bremen begleitet sie die Menschen bei der Verwirklichung ihrer Wohnträume – vom ersten Ansparen des benötigten Eigenkapitals über den Bau oder Kauf der eigenen vier Wände bis zur späteren Modernisierung.

Die LBS West setzt sich für eine gezielte staatliche Förderung der Wohneigentumsbildung ein und ermöglicht ihren Kundinnen und Kunden die optimierte Nutzung staatlicher Prämien und Steuervorteile. Damit leistet die LBS West auch einen wichtigen Beitrag zur sicheren und krisenfesten Altersvorsorge der Menschen, da die Mietersparnis im Alter einen wesentlichen Rentenbaustein darstellt.



1,7 Mio.

Kundinnen und Kunden mit 2,1 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 Sitz in Münster sowie einer Betriebsstelle in Bremen. Sie beschäftigt an ihren Standorten insgesamt 617 Mitarbeitende. Darüber hinaus ist die LBS West durch 131 LBS-Kunden-Center und Shops mit rund 700 selbstständigen Handelsvertreterinnen und -vertretern im Außendienst flächendeckend in NRW und Bremen vertreten. Anteilseigner der LBS West sind zu jeweils 50 Prozent der Rheinische Sparkassen- und Giroverband und der Sparkassenverband Westfalen-Lippe. Organe sind nach dem Gesetz über die LBS West und der Satzung des Unternehmens der Vorstand, der Verwaltungsrat und die Trägerversammlung. Die LBS West ist Teil der Sparkassen-Finanzgruppe, deren Dachverband der Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV) ist, und Mitglied der Instituts- und Einlagensicherung der Sparkassen-Finanzgruppe.

LBS West in Zahlen

	2020	2019
Brutto-Neugeschäft		
■ Neu abgeschlossene Verträge (Anzahl)	114.796	139.145
■ Bausparsumme	5.938 Mio. €	7.143 Mio. €
Vertragsbestand		
■ Verträge im Bestand (Anzahl)	2.063.266	2.164.815
■ Bausparsumme	64.888 Mio. €	65.583 Mio. €
Bauspareinlagen	12.972 Mio. €	12.761 Mio. €
Bauspardarlehen	552 Mio. €	594 Mio. €
Außerkollektiver Kreditbestand	3.590 Mio. €	3.412 Mio. €
Eigenkapital	789,8 Mio. €	779,8 Mio. €
Bilanzgewinn	10,0 Mio. €	10,0 Mio. €
Bilanzsumme	14.726 Mio. €	14.377 Mio. €
Anzahl der Beschäftigten (vgl. S. 25)	617	615

Detaillierte Informationen zur Geschäfts- und Ergebnisentwicklung 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 angebundenen Außendienst im Geschäftsbereich NRW, Niedersachsen, Bremen und Berlin tätig.

- In 2020 hat die LBSi NordWest 12.266 Wohnimmobilien im Wert von rund 3,4 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, die Zusammenarbeit der Sparkassen mit freien Vermittlerinnen und Vermittlern zu intensivieren. Die Vorteile: umfassender Marktüberblick, direkter Zugriff auf Kreditangebote, schlanke Abwicklung.

- Bereits über 140 Sparkassen und mehr als 2.000 Vermittler arbeiten bundesweit mit FORUM zusammen, davon allein in NRW 75 Sparkassen, 630 Vermittler sowie der LBS-Außendienst.
- In 2020 wurden über FORUM bundesweit Finanzierungen in Höhe von mehr als 2 Mrd. Euro abgeschlossen, davon 1,6 Mrd. Euro in NRW.

Chancen und Herausforderungen im aktuellen Marktumfeld

Staatliche Förderung ist der neue Zins

Corona-Pandemie: finanzielle Unsicherheit in großen Teilen der Bevölkerung, neuer Stellenwert des eigenen Zuhauses
#zuhausewichtigerdennje, Digitalisierungs-Turbo

Weiterhin fortgesetzte Nullzinsphase

Steigende gesetzliche und regulatorische Anforderungen, insbesondere ans Eigenkapital

Veränderte Kundenerwartungen: individuelle Lösungen, mobile Formate, Flexibilität

Freiwillige Selbstverpflichtung der Sparkassen-Finanzgruppe vom Dezember 2020 für einen stärkeren Klimaschutz

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

Etablierung des Beirats „Sustainable Finance“ der Bundesregierung, Initiative der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zum Thema Nachhaltigkeitsrisiken

Das Jahr 2020 stand weltweit im Zeichen der Corona-Pandemie. Auch die Finanzbranche war mit neuen Herausforderungen konfrontiert. Digitalisierungsthemen und mobile Formate mussten innerhalb kürzester Zeit vorangetrieben und eingeführt werden. Die finanzielle Unsicherheit in großen Teilen der Bevölkerung war auch für die Bausparkassen spürbar. Gleichzeitig bekam das Thema „Wohnen im eigenen Zuhause“ bei den Menschen einen noch höheren Stellenwert. Die praktisch abgeschafften Zinsen bedeuten weiterhin eine große Ergebnis- und Kapitalbelastung für die Bausparkassen. Neben der Ertrags- und Kostenoptimierung gilt es, aktuelle Entwicklungen – wie beispielsweise Digitalisierungstrends – zur besseren Positionierung und Effizienzsteigerung im Unternehmen zu nutzen. Die LBS West stellt sich diesen Herausforderungen mit ihren strukturellen Handlungsprogrammen (vgl. S. 15) zur zukunftsfähigen Aufstellung des Unternehmens. Schwerpunkte der Neuausrichtung sind die Weiterentwicklung des Geschäftsmodells im Nullzinsumfeld, die Stabilisierung des Unternehmenswertes, ein profitables Marktwachstum durch konsequente Immobilien- und Finanzierungsorientierung sowie die innerbetriebliche Steigerung der Prozesseffizienz und Produktivität. Bei allen Aktivitäten stehen die Kundinnen und Kunden im Fokus des unternehmerischen Handelns. Als integraler Bestandteil nimmt das Thema Nachhaltigkeit einen wichtigen Teil der strategischen Ausrichtung der LBS West ein. Die mittel- bis langfristigen Auswirkungen der Corona-Pandemie auf das Unternehmen werden auf Basis eines kontinuierlichen Monitorings der wesentlichen strategischen und weiteren Kennzahlen sowie daraus abgeleiteter Maßnahmen bewertet.

Trends und Impulse für die Wohnungsbaufinanzierung

Seit über 90 Jahren schreibt die LBS West mit ihrem Kernprodukt Bausparen Erfolgsgeschichte. Vor allem für die Mitte der Gesellschaft spielen Planungssicherheit, Flexibilität,

Nachhaltigkeit und staatliche Förderungen (vgl. S. 17) eine wichtige Rolle beim Erwerb und Erhalt von Wohneigentum. Laut einer LBS-Studie von 2020 ist ein Drittel der jungen Erwachsenen zwischen 20 und 45 Jahren nach den Erfahrungen mit Corona unzufrieden mit der aktuellen Wohnsituation, sieben Prozent würden am liebsten sofort umziehen. Bei knapp einem Drittel der Mieterinnen und Mieter in Deutschland hat sich der Wunsch nach Wohneigentum verstärkt, wobei ländliche Regionen mit guter Infrastruktur und stabilem Internet (u.a. für den Heimarbeitsplatz) an Attraktivität gewonnen haben. Argumente sind u.a. geringere Wohnkosten und die gefühlte niedrigere Infektionsgefahr.

Die Wohnungsnachfrage wird mittelfristig weiter ansteigen durch demografische Aspekte, wie höhere Lebenserwartung, Zuwanderung und den Trend zu Single-Haushalten. Weiteres Potenzial birgt die im europäischen Vergleich unterdurchschnittliche Wohneigentumsquote von 42 Prozent in Deutschland und 38 Prozent in NRW. Auch der stete Anstieg des Durchschnittsalters der deutschen Bevölkerung beeinflusst die Wohnungsmärkte, woraus sich die dringende Notwendigkeit einer altersgerechten Sanierung des Wohnungsbestandes abzeichnet.

Wichtige Impulse für die Wohnungsbaufinanzierung ergeben sich zudem aus dem steigenden energetischen Modernisierungsbedarf. Aktuell sind fast 90 Prozent der Wohngebäude in Deutschland nur teilweise oder gar nicht modernisiert. Durch diesen Sanierungsstau bleibt ein hohes Klima-Potenzial ungenutzt. Die LBS West setzt sich außerdem dafür ein, dass die staatliche Riester-Förderung künftig neben barrierearmen auch auf energetische Sanierungen ausgeweitet wird, denn die energetische Modernisierung einer Bestandsimmobilie spart rund 44 Prozent an Energie und CO₂-Emissionen ein.



„Nachhaltigkeit hat bei der LBS West einen hohen Stellenwert. Wir legen viel Wert darauf, dass das Thema nicht nur in unserer Geschäftsstrategie verankert ist. Wir wollen es im Unternehmen leben. Unser Nachhaltigkeitsmanagement haben wir 2020 nochmals strategisch und konzeptionell weiterentwickelt. Mit unseren Ideen wollen wir Zeichen setzen und die Zukunft nachhaltiger gestalten.“

Jörg Munning, Vorstandsvorsitzender der LBS West



02

Strategie & Governance

- Weiterentwicklung des Nachhaltigkeitsmanagements der LBS West
- Im Dialog mit Stakeholdern und Verbänden
- Risikoprävention durch Compliance und Datenschutz
- Wertschöpfung unter nachhaltigen Maßstäben

Weiterentwicklung des Nachhaltigkeitsmanagements der LBS West

Das Geschäftsmodell der LBS West – die Schaffung und Erhaltung von Wohneigentum für breite Teile der Bevölkerung – basiert seit jeher auf dem Nachhaltigkeitsgedanken. Vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung, der Wohnraumknappheit in vielen Teilen ihres Geschäftsgebietes und des Klimawandels arbeitet die LBS West kontinuierlich an ihrer Nachhaltigkeitsstrategie, die sukzessive mit konkreten Zielsetzungen verknüpft wird. Für die Steuerung und Zielerreichung wurde eine eigene Organisationsstruktur etabliert.

Die gesetzliche Grundlage bildet das CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (CSR-RL-UG) von 2017, in dem fünf wesentliche Themenblöcke definiert sind: Umweltbelange, soziale Belange, Arbeitnehmerbelange, Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption und Bestechung. In diesem Rahmen steuert die LBS West die potenziell mit ihrem Handeln verbundenen Risiken. Nachhaltigkeitsrisiken wirken auf alle bekannten Risikoarten ein und werden daher als Teilaspekt im Risikobericht der LBS West betrachtet, der jährlich im Rahmen des Geschäftsberichts online veröffentlicht wird unter www.lbswest.de/geschaeftsbericht (vgl. BaFin „Merkblatt zum Umgang mit Nachhaltigkeitsrisiken“ vom 20.12.2019).

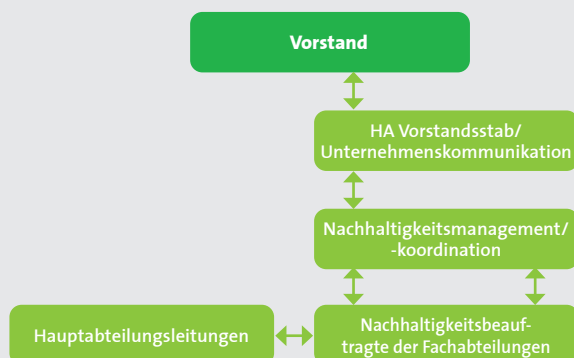
Aus der Nachhaltigkeitsstrategie ergeben sich zudem Chancen, die die LBS West zur umwelt- und ressourcenschonenden Prozessoptimierung, zur Stärkung des Vertrauensverhältnisses zu den Stakeholdern sowie zur Steigerung der Innovationsorientierung, Reputation und Arbeitgeberattraktivität nutzt. Das LBS-Leitbild zur Nachhaltigkeit, das die LBS West 2017 entwickelt hat, umfasst das Konzept und die Zielsetzung der Nachhaltigkeitspolitik (vgl. S. 9). Es definiert die zentralen Nachhaltigkeitsthemen und Handlungsfelder und bildet die Grundlage für verantwortungsbewusstes Handeln im Unternehmen. Das Leitbild basiert auf einer umfangreichen Bestandsaufnahme, bei der relevante Themen, Projekte und Kennzahlen definiert wurden. Diese wurden den externen Anforderungen an die Berichterstattung gegenübergestellt, wie sie im CSR-RL-UG, aber auch in etablierten Rahmenwerken wie dem Deutschen Nachhaltigkeitskodex oder den Standards der Global Reporting Initiative (GRI) festgeschrieben sind. Die Ergebnisse, Konzepte und Maßnahmen hierzu stellt die LBS West im Leitbild und in den folgenden Kapiteln dar.



RÜCKBLICK 2020

Integration einer strategischen Stelle Nachhaltigkeitsmanagement

In 2020 legte die LBS West einen Fokus auf die strategische und konzeptionelle Weiterentwicklung des Nachhaltigkeitsmanagements unter Einbeziehung von Umwelt-, sozialen und Unternehmensführungsaspekten in strategische Entscheidungen und ins Risikomanagement (u.a. „sustainable finance“). Im Rahmen dieser Ausrichtung wurde eine Stelle „Nachhaltigkeitsmanagement“ geschaffen, die sich seit August 2020 den strategischen Belangen rund um das Thema Nachhaltigkeit widmet:



Die strategische Zuständigkeit im Bereich Nachhaltigkeit verbleibt direkt beim Vorstandsvorsitzenden. Das Nachhaltigkeitsmanagement steht in engem Austausch zur Nachhaltigkeitskoordination, die gemeinsam mit den Nachhaltigkeitsbeauftragten der Fachabteilungen die Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie vorantreibt.

Transparenz durch engen Dialog mit den Stakeholdern

Die LBS West zielt im Leitbildprozess auf eine vollständige und transparente, gleichzeitig aber auf die wesentlichen Themen fokussierte Berichterstattung innerhalb der relevanten Berichtsgrenzen ab. Dazu ist die LBS West kontinuierlich im Dialog mit ihren Stakeholdern. Um die relevanten Nachhaltigkeitsthemen zu definieren, hat sie 2020 mit einer Wesentlichkeitsanalyse begonnen, die in 2021 abgeschlossen wird (vgl. S. 10). Auf Basis des Leitbilds und der Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse soll in den nächsten Jahren die Ausrichtung der LBS West weiterentwickelt werden, u.a. auch um den Erfolg zukünftig noch besser messbar zu machen. Nachhaltigkeit soll damit fest 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 2021

Im Berichtsjahr 2020 standen bei der LBS West zwei Themen im Fokus der Nachhaltigkeitsstrategie: die marktreife Entwicklung nachhaltiger Produktideen und die Integration einer strategischen Stelle „Nachhaltigkeitsmanagement“. Die Ergebnisse dieser Schwerpunktthemen werden in den folgenden

Kapiteln als Rückblick 2020 beschrieben (vgl. S. 8, 17). Für 2021 sind folgende Fokusthemen in Planung (vgl. „Ausblick 2021“ S. 13, 22):

- **Kriterien für die nachhaltige Geldanlage**
- **Installation von Ladesäulen für E-Autos**

Im Dialog mit Stakeholdern und Verbänden

Der partnerschaftliche Dialog mit den Stakeholdern hat bei der LBS West einen hohen Stellenwert. Er bildet eine wichtige Basis für die bedarfsgerechte Ausgestaltung der Produkte und Leistungen sowie für die kontinuierliche Weiterentwicklung der Geschäftspolitik und des gesellschaftlichen Engagements im Geschäftsgebiet NRW und Bremen. Im engen Austausch mit den Stakeholdern definiert die LBS West kontinuierlich neue Nachhaltigkeitsthemen und stimmt ihre Maßnahmen auf die Stakeholder-Interessen ab. Der regelmäßige Dialog mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglicht eine aktive Mitgestaltung und rückt das Thema Nachhaltigkeit immer wieder ins Bewusstsein.

2020 wurde mit einer fundierten Wesentlichkeitsanalyse nach den etablierten Berichtsstandards begonnen. Im Rahmen einer Online-Befragung soll ermittelt werden, welche Nachhaltigkeitsthemen für die Stakeholder von besonderer Wichtigkeit sind. Auch die LBS-Beschäftigten sollen im Zuge der Wesentlichkeitsanalyse befragt werden. Die Ergebnisse werden den Rahmen für das künftige Engagement sowie die Berichterstattung zum Thema Nachhaltigkeit bilden.

Engagement in Verbänden und Institutionen

Die LBS West zeigt über den Dialog mit den Stakeholdern hinaus 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 engagiert sich die LBS West als freiwilliges Mitglied 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)
- Nürnberg Institut für Marktentscheidungen e.V. (NIM, vormals GfK Verein)
- Verein der Kaufmannschaft, Münster
- Verein münsterLAND.digital, Münster

Um einen Austausch auf Arbeitsebene zu pflegen, unterhält 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



- Durch lange Laufzeit des Bausparens und mehrere Verträge für unterschiedliche Lebensphasen (Ansparen, Finanzieren, Modernisieren, Altersvorsorge) hält die Kundenbeziehung oft ein Leben lang
- Flächendeckende Erreichbarkeit der LBS West über Sparkassen und LBS-Kunden-Center, Service-Telefon und digitale Kanäle
- 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 Motivation, Leistungsfähigkeit des Unternehmens, gegenseitige Wertschätzung und Arbeitgeberattraktivität
- Verschiedene Dialogplattformen, wie z. B. Informationsveranstaltungen, Mitarbeiterbefragungen, Ideenwerkstatt im Intranet, offene Kommunikationsbereiche im LBS-Gebäude, abteilungs- und hierarchieübergreifender Austausch zu Themen der Unternehmenskultur
- Neue Kommunikationsformate während der Corona-Pandemie, z. B. regelmäßige Video-Botschaften des Vorstandes an die Beschäftigten, Online-Mitarbeiter- und Führungskräfteveranstaltungen sowie Videos aus den LBS-Kunden-Centern
- Maßnahmen zur Stärkung der Arbeitgeberattraktivität im Rahmen des Projektes „Arbeitgeber-Marke“ (vgl. S. 25)

MEDIEN UND ÖFFENTLICHKEIT



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

AUFSICHTSBEHÖRDEN



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

INTERESSENTINNEN UND INTERESSENTEN



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

VERTRIEBSPARTNER



- Intensiver Austausch, Weiterbildungen und Coachings, Videokonferenzen, Webinare 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, inkl. strategischer Ausrichtung im Nachhaltigkeitsmanagement

POLITIK



- Aktive Kontaktpflege zur Landes- und Bundespolitik, um die Interessen der Bausparerinnen und Bausparer und privaten Wohneigentümerinnen und -eigentümer zu vertreten
- Regelmäßige Bereitstellung von Studienergebnissen als Entscheidungsgrundlage, z. B. das LBS-Kinderbarometer (seit 1997, vgl. S. 30), die repräsentative Befragung „LBS-Wohnwünsche“ (seit 2008) zu den Wohnpräferenzen verschiedener Haushaltstypen, die Online-Studie „LBS Modernisierungstrends“ über die Modernisierungspläne der Bevölkerung (seit 2019) sowie die Umfrage zur Entwicklung der Wohnwünsche von Mietern und Eigentümern zwischen 20 und 45 Jahren in Folge der Corona-Pandemie (2020)

Risikoprävention durch Compliance und Datenschutz

Corporate Governance und Risikomanagement

Im Rahmen ihrer nachhaltigen Ausrichtung und verantwortungsvollen Unternehmensführung verfolgt die LBS West den Corporate-Governance-Ansatz für ein rechtlich einwandfreies Verhalten. Sie hat ein Compliance Management etabliert, das die Einhaltung wesentlicher gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Bestimmungen, interner Regelungen sowie ethischer Grundsätze sicherstellt. Die Compliance-Risiken sind bei der LBS West begrenzt, da sie als regional tätiges Spezialkreditinstitut eine eng definierte Produktpalette ohne Zahlungsverkehrsdienstleistungen anbietet und eine homogene Kundenstruktur aufweist. Dennoch gelten für die Beschäftigten und den Handelsvertreter-Außendienst Standards für ein regelkonformes Verhalten. Diese sind im Verhaltens- und Ethikkodex festgeschrieben und beinhalten v. a. die Prävention von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und strafbaren Handlungen, die Verhinderung von Insidergeschäften sowie Datenschutz, Wettbewerbs- und Kartellrecht. Bei dauerhaften Geschäftsbeziehungen, denen eine Rahmenvereinbarung zugrunde liegt, führt der Bereich Einkauf ggf. vorab eine Geschäftspartner-Prüfung durch. Externe Dienstleister der LBS West, die personenbezogene Daten verarbeiten, werden anlässlich der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung hinsichtlich ihrer technischen und organisatorischen Maßnahmen überprüft.

Compliance-Risiken gilt es im Ansatz zu vermeiden, da sie eine Gefährdung des gesamten Unternehmens darstellen können. Das Risikomanagement beinhaltet auch die Bewertung und Vermeidung nichtfinanzieller Risiken wie Reputationsrisiken. Da Nachhaltigkeitsrisiken auf alle bekannten Risikoarten einwirken, werden sie im Rahmen des jährlichen Risikoberichts veröffentlicht (s. Geschäftsbericht unter www.lbswest.de/geschaeftsbericht). Im Jahr 2020 wurden 8 Verdachtsfälle an die Zentrale Stelle gemeldet. In 7 Verdachtsfällen wurde von einer Meldung nach § 43 Absatz 1 GwG an die zuständige Behörde (FIU) abgesehen, da nach dem Ergebnis der Prüfung, in der Regel nach Rücksprache mit anderen Kreditinstituten, keine hinreichend konkreten Anhaltspunkte für Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung vorlagen. In einem Verdachtsfall wurde eine Meldung an die FIU abgegeben (2019: 6 Verdachtsfälle, keine Meldung). Im Zusammenhang mit „Sonstigen strafbaren Handlungen“ (Fraud) gab es im vergangenen Jahr 3 bestätigte Fälle (2019: 2 bestätigte Fälle). Im Berichtsjahr gab es keine Verfahren oder Strafen wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens oder Nichteinhaltung von Gesetzen und Richtlinien.

Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Der Compliance-Beauftragte der LBS West, der gleichzeitig Geldwäschebeauftragter ist, nimmt die Pflichten zur Verhinderung sonstiger strafbarer Handlungen wahr. Er ist dem Vorstand der LBS West direkt unterstellt und fungiert als Berater bei der Erstellung von Grundsätzen und Maßnahmen, die auf regelkonformes Verhalten und die Begrenzung von Compliance-Risiken abzielen. Gleichzeitig übt er eine prozessabhängige Überwachungs- und Kontrollfunktion aus, indem er darauf achtet, dass die Geschäftsbereiche der genannten Aufgabe nachkommen und keine Regelungslücken auftreten. Die Verantwortung für die Einhaltung rechtlicher Regelungen liegt uneingeschränkt bei den Geschäftsbereichen.

Um die Beschäftigten bestmöglich zu informieren und zu sensibilisieren, werden von der LBS West regelmäßig Schulungen in den Compliance-relevanten Bereichen im Innen- und Außendienst durchgeführt und Neuerungen umgehend bekanntgegeben. Etwaige Regelverstöße können von den Beschäftigten des Innen- und Außendienstes vertraulich an den Compliance-Bereich gemeldet werden (Hinweisgebersystem). Der Compliance-Beauftragte berichtet jährlich über seine Tätigkeit in den Compliance-relevanten Bereichen an den Vorstand. Teil des Compliance-Berichts ist auch ein Management Summary zum Tätigkeitsbericht des Datenschutzbeauftragten.

Verpflichtung auf den Datenschutz

Der Datenschutzbeauftragte der LBS West ist für die Beratung des Vorstandes und der Beschäftigten sowie für die Überwachung der Datenschutzeinhaltung zuständig. In vertraglichen Regelungen mit der LBS West werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Außendienst umfassend auf die Einhaltung der Datenschutzvorschriften verpflichtet und kontinuierlich über datenschutzrechtliche Neuerungen informiert und geschult. Vor dem Hintergrund, dass die LBS West rund 1,7 Millionen Kundinnen und Kunden betreut, ist die Anzahl von 69 Datenschutzverletzungsmeldungen an die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationssicherheit in NRW in 2020, 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.

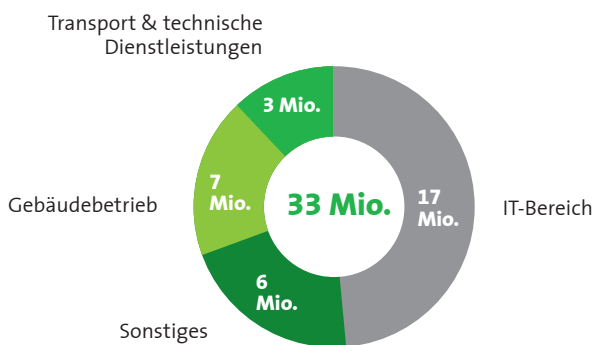
Wertschöpfung unter nachhaltigen Maßstäben

In der Wertschöpfungskette der LBS West spielen nachhaltige Kriterien eine wichtige Rolle. Neben den internen Prozessen unterliegen auch der Einkauf von Waren und Dienstleistungen sowie die Kapitalanlagen nachhaltigen Standards.

Nachhaltigkeit im Einkaufsprozess und Lieferantenmanagement

Der Verhaltenskodex der LBS West gewährleistet einen regelkonformen Einkaufsprozess durch Vorgaben für die Zusammenarbeit mit Lieferanten und Dienstleistern. Er gibt insbesondere die strikte Trennung von geschäftlichen und privaten Interessen sowie die Vermeidung von Interessenskonflikten vor mit dem Ziel, Situationen vorzubeugen, die die Integrität der LBS West oder ihrer Beschäftigten in Frage stellen können. Das Lieferantenmanagement der LBS West basiert auf dauerhaften Geschäftsbeziehungen, denen eine vertragliche Rahmenvereinbarung zugrunde liegt. Risiken sind in der Lieferkette begrenzt, da die LBS West kein Produktionsunternehmen ist. Mögliche Risiken sind z.B. Qualitätsmängel, Abweichungen von der Warenbeschreibung, Lieferengpässe oder Nichteinhaltung von Lieferterminen. Zur Minimierung von Risiken und zur nachhaltigen Gestaltung des Einkaufs erfolgt eine Bewertung der Lieferanten nach Preis-Leistungsverhältnis, Bonität, Zuverlässigkeit und Qualität sowie nach Regionalität und Einhaltung sozialer Standards.

Das jährliche Einkaufsvolumen der LBS West gliedert sich wie folgt auf:



Beim Einkauf für die Küche legt die LBS West großen Wert auf regionale und saisonale Produkte. Bei der Verpflegung der Beschäftigten liegt der Anteil regionaler Zulieferer bezogen auf die Gesamtanzahl der Lieferanten bei 43 Prozent. Die Außenanlagen werden ebenfalls durch heimische Betriebe, wenn möglich durch regionale Inklusionsunternehmen, bewirtschaftet.

Langfristige und verantwortungsbewusste Kapitalanlagen

Bei der LBS West werden die Geldbeträge, die vorübergehend nicht für das Kollektiv oder das außerkollektive Finanzierungsgeschäft genutzt werden, nach den strengen Vorschriften des Bausparkassengesetzes angelegt. Zudem verfolgt die LBS West eine nachhaltige Geldanlagestrategie.

Ein Drittel der Geldbeträge wird von Kapitalverwaltungsgesellschaften in insgesamt drei Spezialfonds platziert, die nach den UN-Prinzipien des „Verantwortlichen Investierens“ arbeiten.

Zwei Drittel werden von der LBS West als Eigenanlage in streng risikolimitierte festverzinsliche Anleihen bzw. Namensschuldverschreibungen mit guter Bonität (sog. Investmentgrade-Rating) und langer Laufzeit von 10 bis 15 Jahren investiert mit dem Ziel, diese bis zum Ende im Bestand zu halten. Die Emittentengruppen bei der Eigenanlage sind insbesondere deutsche Bundesländer und Kommunen, Pfandbriefanstalten sowie Banken und Sparkassen.



AUSBLICK 2021

Kriterien für die nachhaltige Geldanlage

Das Thema Nachhaltigkeit ist fester Bestandteil der Geschäftsstrategie der LBS West und wird nach und nach in den einzelnen Unternehmensbereichen verankert – so auch im Bereich der Geldanlagen. Die LBS West hat deshalb das Thema nachhaltige Geldanlage zum Fokusthema 2021 erklärt. Ende 2020 hat sie als Erstunterzeichner die Selbstverpflichtung der deutschen Sparkassen für klimafreundliches und nachhaltiges Wirtschaften mit unterschrieben. Anfang 2021 hat der Vorstand daraufhin Kriterien für eine nachhaltige Geldanlage definiert, die sich an den Kriterien des staatlichen Pensionsfonds Norwegens orientieren. Diese Kriterien gelten sowohl für die Eigenanlage als auch die Anlage in Spezialfonds. Die Umsetzung einer nachhaltigen Geldanlage erfolgt über den Ausschluss von Unternehmen, die bestimmte Produkte produzieren bzw. vertreiben oder gegen bestimmte Verhaltensweisen (UN Global Compact) verstoßen.



Der LBS-Energie-Sparrechner. Jetzt Ihr Einsparpotenzial überprüfen.

Das Einsparpotenzial bei energetischen Modernisierungen schwankt von Haus zu Haus. Dies gilt auch für jede Einzelmaßnahme. Zum Beispiel spart eine nachträgliche Außenwanddämmung hier viel und dort weniger Energie. Das Gleiche gilt für einen neuen Heizkessel.

Der LBS-Energie-Sparrechner hilft Altbau Eigentümern, das Einsparpotenzial einzelner Energiesparinvestitionen abzuschätzen. Anhand von acht elementaren Energie-Sparbausteinen kann jeder, der sein Haus energieeffizienter machen will, Schritt für Schritt seine Sparmöglichkeiten überprüfen. [\(mehr\)](#).



Bausteine	Sparpotenzial
1 ■ Außenwanddämmung	10 - 25 %
2 ■ Dach(boden)dämmung	5 - 20 %
3 ■ Kellerdeckendämmung	5 - 10 %
4 ■ Dreischeibenfenster	5 - 10 %
5 ■ Lückenloser Wärmeeintrag	5 - 10 %
8 ■ Solarthermie	5 - 10 %
10 ■ Solarthermie	5 - 10 %



„In der LBS West legen wir großen Wert auf langfristige und nachhaltige Kundenbeziehungen. Auch in der Corona-Zeit bleibt die Nähe zu unseren Kundinnen und Kunden das Herzstück unseres Vertriebs. Wir schaffen Mehrwerte und bieten individuelle Lösungen, die zu ihren Bedürfnissen passen. Mit LBS-Bausparen geben wir ihnen Planungssicherheit bei der Finanzierung ihrer Wohnträume.“

Dr. Jörg Koschate, Vorstandsmitglied der LBS West



03

Wirtschaft

- Kundenorientierung und nachhaltiges Marktwachstum im Fokus
- Qualitätsoptimierung durch Kunden-Feedback und Impuls-Management
- Attraktivität der Produkte und Lösungen
- Zukunftsfähig ausgerichtet: Innovationsmanagement und Digitalisierung

Kundenorientierung und nachhaltiges Marktwachstum im Fokus

Die besondere Nähe zu den Kundinnen und Kunden trägt wesentlich zum Erfolg der LBS West bei und bildet das Fundament für die langjährige Marktführerschaft im Geschäftsgebiet Nordrhein-Westfalen und Bremen. Über die Sparkassen und den LBS-Außendienst sowie zunehmend die Online-Kanäle können Bausparpotenziale im Kundenbestand genutzt und gleichzeitig neue Kundengruppen durch die gemeinsame Marktbearbeitung für die LBS West und den Sparkassenverbund erschlossen werden. Der LBS-Außendienst fokussiert sich dabei auf das Bauspar- und Finanzierungsgeschäft und bietet den Sparkassen Unterstützung bei der Betreuung ihres Kundenbestandes. Die zahlreichen Filialen der Sparkassen sowie die 131 LBS-Kunden-Center und Shops mit rund 700 Beraterinnen und Beratern gewährleisten die räumliche Nähe zum Kunden und die flächendeckende Präsenz der LBS West in ihrem Geschäftsgebiet (s. Abbildung).

Unser „Zielbild LBS 2023“

Die herausfordernden Rahmenbedingungen, wie das andauernde Nullzinsniveau und die zunehmende Regulatorik in der Finanzwirtschaft, haben die LBS West zu einer Neuausrichtung des Unternehmens bewegt. Diese Neuausrichtung erlangt vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie zusätzliche Bedeutung. Das erklärte Ziel ist, die langfristige Rentabilität und Zukunftsfähigkeit der LBS West sicherzustellen. Die LBS West hat dafür das „Zielbild LBS 2023“ implementiert und richtet ihre Aktivitäten auf die Erzielung von Erträgen und stetiger Effizienzsteigerung aus. Das unternehmerische Handeln stellt die Kundinnen und Kunden konsequent in den Mittelpunkt und legt den Schwerpunkt bis 2023 auf eine kunden- und wertorientierte Wachstumsstrategie durch konsequente Immobilien- und Finanzierungsorientierung unter Berücksichtigung der Digitalisierungsanforderungen. Einen weiteren Schwerpunkt bildet innerbetrieblich die Steigerung der Prozesseffizienz und der Produktivität. Zudem forciert die LBS West vor dem Hintergrund des weiterhin anhaltenden Nullzinsniveaus die Weiterentwicklung ihres Geschäftsmodells. Es sollen spezifische Bausparprodukte entwickelt werden, die den Kernnutzen des Bausparens als Instrument der Zins- und Belastungssicherung in den Fokus rücken und dabei auch eine stabile betriebswirtschaftliche Rentabilität für die LBS West gewährleisten. Außerdem ist der Aufbau eines „Ökosystems Wohnen“ geplant, das den Kundinnen und Kunden Ideen und Lösungen rund um das Thema Wohnen bietet. Für die LBS West ergeben sich hieraus zins- und kollektivunabhängige Erträge im Bereich Immobilien und Wohnen.

Die LBS West hat es sich zur Aufgabe gemacht, ihren Kundinnen und Kunden mit ihren Produkten und Services Mehrwerte zu bieten. Um ein nachhaltiges Marktwachstum zu erreichen, werden die bestehenden Vertriebskanäle der LBS West um neue digitale Kanäle ergänzt und aus Kundensicht zu einem Omnikanal verzahnt. 2020 lag hierbei der Fokus auf der Pilotierung eines Digitalen Beratungszentrums in der LBS West (vgl. S. 19). Das Geschäftsfeld der LBS West umfasst darüber hinaus die Beteiligungen an der LBSi NordWest sowie der Vermittlerpoolinggesellschaft „FORUM“ (vgl. S. 5) für freie Baufinanzierungsvermittler mit dem strategischen Ziel, die Zusammenarbeit der Sparkassen mit freien Vermittlern zu intensivieren. Alle Investitionen in Wachstum und Digitalisierung werden hierbei mit Blick auf die langfristige Wertigkeit gesteuert.



Qualitätsoptimierung durch Kunden-Feedback und Impuls-Management

Nachhaltigkeit spielt bei der LBS West auch in Bezug auf den Aufbau und die Pflege von Kundenbeziehungen eine wichtige Rolle. Die LBS West legt großen Wert auf eine konsequente Serviceorientierung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die persönliche Erreichbarkeit über die flächendeckend vertretenen Sparkassen und den LBS-Außendienst. Als Omnikanal-Anbieter entwickelt die LBS West ihre bestehenden Vertriebswege kontinuierlich weiter und baut die neuen digitalen Kanäle aus, die gerade im Rahmen der Corona-Pandemie noch mehr an Bedeutung gewonnen haben (vgl. S. 18/19). 80 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können seit Beginn der Corona-Zeit mobil arbeiten und dabei 100 Prozent der definierten Service-Levels halten. Aufgrund der Kontaktbeschränkungen wurden auf Kundenwunsch auch Video-Beratungen und telefonische Abschlüsse genutzt. Außerdem bietet die LBS West telefonische Services an, bei denen LBS-Kompetenzteams zu spezifischen Themen, wie beispielsweise der Wohn-Riester-Förderung, beraten.

Kunden-Feedback durch Befragungen

Das Beratungs- und Produktangebot der LBS West richtet sich maßgeblich nach den Wünschen der Kundinnen und Kunden. Diese werden im Rahmen regelmäßiger Kundenbefragungen ermittelt, wie beispielsweise der onlinebasierten Befragung aller Bausparenden nach Abschluss eines Neuvertrages, aus der halbjährlich Handlungsempfehlungen zur Optimierung der Beratungsqualität und -zufriedenheit abgeleitet werden. Bundesweit analysiert die LBS-Gruppe die Kundenzufriedenheit anhand der Erhebungsdaten aus dem FMDS (Finanzmarkt-Datenservice).

Impuls-Management zeigt Optimierungsansätze

Die Impulse der Kundinnen und Kunden bieten einen weiteren wichtigen Ansatz für die Optimierung der Produkte und Prozesse im Unternehmen. Seit 2018 erfassen die Fachabteilungen der LBS West Anregungen und Beschwerden systematisch im Impuls-Management. Eine zentrale Evidenzstelle ist für die objektive Analyse der Impulse zuständig und lokalisiert Verbesserungspotenziale. Durch den ganzheitlichen Überblick über alle Impulse und Beschwerden ermöglicht das Tool einen kontinuierlichen, systematischen Optimierungsprozess anhand der Kundenkontakte. Die LBS West erfüllt hiermit auch die Anforderungen der BaFin 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 Bewertungen in Rankings

Die Kundinnen und Kunden nehmen die konsequente Orientierung an den Kundenbedürfnissen, die hohe Beratungsqualität und die stetigen Service- und Qualitätsverbesserungen der LBS West wahr und honorieren diese mit exzellenten Kundenbewertungen. 2020 erhielt die LBS West folgende Auszeichnungen:

Die LBS wurde zum zehnten Mal in Folge von den 16- bis 35-Jährigen bei den YoungBrandAwards auf Platz 1 der „beliebtesten Bausparkassen“ gewählt. Mit fast 30.000 Teilnehmerinnen und Teilnehmern sind die YoungBrandAwards 2020 – durchgeführt vom unabhängigen Marketing-Netzwerk Youngcom – eines der größten branchenübergreifenden Online-Markenvotings in Deutschland.



Die LBSi NordWest ist im bundesweiten Makler ranking vom Immobilienmanager (9/2020) gemeinsam mit der Sparkassen-Finanzgruppe der größte Vermittler von Wohnimmobilien in Deutschland.



Wie im Vorjahr wurde sie außerdem von Focus Money (5/2020) mit der Note „sehr gut“ für Fairness prämiert.



Darüber hinaus bekommt die LBSi NordWest von ihren Kundinnen und Kunden im Rahmen der jährlichen Kundenbefragung, bei der alle Immobilienkäuferinnen und -käufer nach Abschluss der Transaktion befragt werden, stets eine hohe Kundenzufriedenheit attestiert. Diese lag 2020 bei über 95 Prozent.

Die LBS West nimmt regelmäßig an Marktvergleichen teil. In 2020 untersuchte das Deutsche Kundeninstitut (DKI) im Auftrag von Euro am Sonntag Beratung, Kundenservice und Konditionen von Bausparkassen. 2020 erhielt die LBS West u.a. die Testnote „sehr gut“ für die beste Beratung.

Attraktivität der Produkte und Lösungen

Bausparverträge sind ein wichtiger Finanzierungsbaustein für den Bau, Kauf oder die Modernisierung von Wohneigentum und bieten den großen Vorteil, unabhängig von Kapitalmarktschwankungen und damit planbar und zinssicher zu sein. Auch in unsicheren Zeiten haben Bausparerinnen und Bausparer durch feste Raten über eine lange Laufzeit Planungssicherheit. Hinzu kommt ein hohes Maß an Flexibilität, da jederzeit Sondertilgungen ohne zusätzliche Kosten getätigt werden können. Bausparen kann wie kaum ein anderes Produkt in jeder Lebensphase genutzt werden und begleitet die Kundinnen und Kunden oft ein Leben lang, weil viele Menschen im Laufe der Zeit mehrere Bausparverträge abschließen. Staatliche Förderungen, wie die Wohn-Riester-Förderung, die Arbeitnehmer-Sparzulage auf vermögenswirksame Leistungen des Arbeitgebers und die Wohnungsbauprämie machen das Bausparen zusätzlich attraktiv. Zum 1. Januar 2021 wurde die Wohnungsbauprämie noch deutlich verbessert, so dass durch die erhöhten Einkommensgrenzen bis zu 50 Prozent mehr Bausparerinnen und Bausparer anspruchsberechtigt sind. Allein in NRW könnten jetzt weitere 3 Mio. Menschen von der Prämie profitieren. Vom 1. Januar 2018 bis zum 31. März 2021 konnten Familien zudem das Baukindergehalt beantragen, welches optimal in ein passendes Finanzierungsprodukt der LBS West eingebunden werden kann.

Um der anhaltenden Niedrigzinsphase Rechnung zu tragen und sich im engen Finanzierungsmarkt durch attraktive Produkte zu positionieren, hat die LBS West im März 2020 eine neue Tarifgeneration eingeführt. Nicht zuletzt durch die kontinuierliche Optimierung ihres Produktangebots kann sich die LBS West als Marktführer im Bauspargeschäft in NRW und Bremen behaupten. Laut einem unabhängigen Marktvergleich der Zeitschrift Finanztest (10/2020), bei dem Bauspar-Sofortfinanzierungen von zwölf Bausparkassen betrachtet wurden, bietet die LBS West bei allen untersuchten Bauspar-Kombikrediten mit langer Laufzeit die besten Gesamteffektivzinsen.



RÜCKBLICK 2020

Marktreife Entwicklung nachhaltiger Produktideen

Die LBS West hatte im Berichtsjahr 2020 die Entwicklung nachhaltiger Produktideen zum Fokus-thema im Bereich der Nachhaltigkeit erklärt. Aufgrund der Ausnahmesituation in Folge der Corona-Pandemie befindet sich das Vorhaben jedoch noch in der Prüfung.

Förderung energetischer Modernisierungen

Die Finanzierung energetischer und altersgerechter Modernisierungen spielt vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung und des alternden Wohngebäudebestandes eine immer größere Rolle. Um den Kundinnen und Kunden die Kreditaufnahme für energetische Modernisierungen zu erleichtern, gelten bei der LBS West vereinfachte Bedingungen und höhere Kreditsummen sowie ein erweiterter Kundenkreis, der auch bestimmte Gruppen von Selbstständigen einschließt. Zudem bietet die LBS West ihren Kundinnen und Kunden regelmäßig attraktive Darlehenskonditionen, z. B. für die Finanzierung (energetischer) Modernisierungen, die gut angenommen werden. Beispielsweise bot die LBS West im April und Mai 2020 anlässlich der Corona-Pandemie vergünstigte Modernisierungskredite an.



Fast 20 %

der Finanzierungen bei der LBS West setzten die Kundinnen und Kunden 2020 für energetische Modernisierungen und damit für die Senkung des Energieverbrauchs ein.



Rund 35 %

des bundesweiten Endenergieverbrauchs sind allein auf den Gebäudesektor zurückzuführen. Für eine deutliche Reduzierung der Kohlendioxidemissionen in Deutschland muss ein Großteil des Gebäudebestandes energetisch modernisiert werden.

Um einen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten und die Kundinnen und Kunden zur energetischen Modernisierung zu motivieren und bei der Planung zu begleiten, stellt die LBS West seit 2020 unter lbs-energie-sparrechner.de ein Online-Tool zur Verfügung. Hier können in übersichtlichen Schritten das Einsparpotenzial und die ungefähren Kosten ermittelt werden. Für die Unterstützung bei der Umsetzung kooperiert die LBS West mit dem Energieberater-Netzwerk EVEECON der TÜV Nord-Gruppe. Bei EVEECON werden Immobilienbesitzerinnen und -besitzer neutral und individuell von Sachverständigen beraten, welche energetischen Modernisierungsmaßnahmen für sie persönlich sinnvoll sind. Auf Wunsch werden sie auch bei der Umsetzung der Maßnahmen von EVEECON begleitet. Den Erstkontakt zur Energieberatung stellen die Beraterinnen und Berater der LBS West bzw. der Sparkassen her. Sie binden auch die Förderung in die Finanzierung ein. Die Kundinnen und Kunden der LBS West erhalten zudem Preisnachlässe auf die Beratungsleistung von EVEECON.

Informationsangebote zu Wohnthemen

Die LBS West bietet neben ihren Produkten und Finanzierungen auch umfangreiches Informationsmaterial für Kundinnen, Kunden und die Öffentlichkeit rund um das Thema Wohnen an. Sie hat es sich zur Aufgabe gemacht, über wichtige Verbrauchertemen in Broschüren, Ausstellungen, Messen und im persönlichen Beratungsgespräch, auf Wunsch auch online, zu informieren. Dazu zählen z.B.:

- Konzepte zum kostengünstigen, energiesparenden, barrierearmen und ökologischen Bauen,
- Wohnungsmarktstudien als Entscheidungsgrundlage für Politik, Investoren und Meinungsbildner, sowie
- eine jährliche Marktübersicht zur Angebots- und Preisentwicklung auf den lokalen Wohnimmobilienmärkten von bundesweit rund 1.000 Kommunen (lbs-markt-fuer-wohnmobilien.de).

Ansprache der „Young Generation“

Junge Menschen, die ihren Traum von den eigenen vier Wänden künftig verwirklichen wollen, sind eine wichtige

Kernzielgruppe der LBS West. Für rund 70 Prozent der 18- bis 29-Jährigen ist einer LBS-Studie zufolge Wohneigentum das primäre Sparziel. Rund ein Viertel der Bausparerinnen und Bausparer der LBS West ist unter 30 Jahre alt. Durch die individuelle Ansprache über digitale Kanäle, gezielte Investitionen in den Jugendmarkt sowie durch besondere Anreize im Produktangebot will die LBS West das Bausparen für die junge Zielgruppe noch attraktiver machen. Der Staat unterstützt sie im günstigsten Fall sogar dreifach mit der verbesserten Wohnungsbauprämie, der Arbeitnehmer-Sparzulage und der Wohn-Riester-Förderung.

Über ihr Engagement im eSports-Bereich, das die LBS West seit 2019 kontinuierlich ausgebaut hat, konnten neue Kontaktwege zur Young Generation erschlossen werden. Im Austausch mit den jungen, technikaffinen eSportlern wurde ein wichtiger Grundstein für die Entwicklung eines neuen Angebotes für digitales Sparen gelegt, an dessen Marktreife nun im DSGVO intensiv gearbeitet wird (vgl. S. 19). Durch das Feedback der jungen Zielgruppe können die digitalen Angebote der LBS West optimal auf deren Bedürfnisse ausgerichtet werden.

Zukunftsfähig ausgerichtet: Innovationsmanagement und Digitalisierung

Innovationen sind Grundlage und wesentlicher Erfolgsfaktor für die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens. Bei der LBS West tragen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren Ideen und Impulsen maßgeblich zur attraktiven Produktgestaltung, Optimierung des Marktauftritts und Effizienzsteigerung bei. Im Rahmen der „Ideenwerkstatt“ haben die Beschäftigten die Möglichkeit, sich aktiv am Innovationsprozess zu beteiligen. Das Innovationsmanagement bildet die Schnittstelle zu den Digitalisierungs- und Innovationsaktivitäten in der LBS-Gruppe und der Sparkassen-Finanzgruppe, so dass eine Vernetzung mit den relevanten FinTech-Unternehmen und Digitalisierungsthemen gewährleistet ist.

Ausbau digitaler Services und Plattformen

Die Digitalisierung ist für die LBS West von großer Bedeutung und auch im strategischen Zielbild verankert. Corona gab dem Ausbau der digitalen Services und Plattformen bei der LBS West zusätzlichen Schub und beschleunigte die zukunftsfähige Ausrichtung des Unternehmens. Die Abteilung Prozessmanagement/Digitalisierung/IT ist mit dem Innovationsmanagement und dem Team End-to-End-Pro-

zesse bei der LBS West für die Koordination und Vernetzung von Digitalthemen innerhalb des Unternehmens zuständig und beschäftigt sich schwerpunktmäßig mit der Markt- und Wettbewerbsbeobachtung, digitalen Ausstattung und Fitness sowie der Begleitung und Weiterentwicklung der Ideenwerkstatt. Dabei stehen die Kundenbedürfnisse im Fokus sämtlicher digitaler Aktivitäten, um die Bausparenden auf ihrer „Kundenreise“ von der ersten Information über die Beratung und das Angebot, den Vertragsabschluss bis hin zum Service und Feedback optimal zu begleiten. Im Fokus aller digitalen Maßnahmen stehen die Erhöhung der Markttransparenz, die Erschließung neuer Vertriebswege, die Prozessoptimierung und insbesondere die Steigerung der Kundenorientierung.

Digitaler Vertrieb und Kundenansprache

Auch für die Kommunikation mit Vertriebspartnern und Außendienst nutzte die LBS West 2020 neue digitale Formate anstatt Präsenzveranstaltungen. Beispielsweise kann der LBS-Außendienst seit 2019 über die von der LBS West entwickelte Berater-App „LBS Go“ die Beratung und

den Abschluss papierlos auf speziell gesicherten Tablets abwickeln. Perspektivisch soll es möglich sein, Bausparverträge auch ausschließlich digital abzuschließen.

Darüber hinaus arbeitet die LBS West im Verbund mit dem DSGVO an einem neuen innovativen Angebot für digitales Sparen, das die Kundinnen und Kunden beim Sparen und Anlegen auf lang- und kurzfristige Ziele mit einem Coaching-Ansatz unterstützt und durch spielerische Elemente die Motivation fördert.

Die LBS West nutzt die Social Media-Kanäle Facebook, Twitter, Xing und LinkedIn, um auf tagesaktuelle Themen, Aktionen und Veranstaltungen sowie Jobangebote hinzuweisen. Speziell für die junge Zielgruppe hat die LBS West einen eigenen Instagram-Kanal eingerichtet, auf dem sie insbesondere ihr Engagement im eSports-Bereich medial begleitet.

Seit 2016 bietet die LBS West im Auftrag der Sparkassen in Nordrhein-Westfalen mit FORUM eine Vermittlerpoolinggesellschaft, an die sowohl freie Finanzierungsvermittler als auch der eigene LBS-Außendienst angebunden sind. Auch die LBS West ist als Produkthanbieter auf der Baufinanzierungsplattform vertreten. Seit Januar 2020 beteiligt sich die LBS-Gruppe an der Gesellschaft, so dass FORUM nunmehr bundesweit agiert.

Digitale Prozesse

Die LBS West baut die Services bei den Sparkassen im Rahmen der Internet-Filiale kontinuierlich weiter aus. Die digitale Abschlussmöglichkeit wird fortlaufend optimiert.

Die Homepage „lbs.de“ bietet ein umfassendes Produkt- und Beratungsangebot rund um die Themen Bausparen, Finanzieren und Immobilie. In 2021 soll zudem eine Videolegitimation für den Bausparabschluss auf lbs.de integriert werden. Durch die Einführung der Video-Beratung wurden die digitalen Kontaktwege zur LBS erweitert. Die Video-Beratung sowie telefonische Abschlüsse wurden 2020 gerade

aufgrund der Kontaktbeschränkungen bereits auf Kundenwunsch genutzt.

In 2019 startete die LBS West mit der Pilotierung eines Digitalen Beratungscenters, das in 2021 zu einem flächendeckenden Angebot für den gesamten Außendienst ausgebaut werden soll. Es orientiert sich an den Kundenbedürfnissen und optimiert die Terminvergabe, die Vorbereitung von Beratungsgesprächen und den Service allgemein.

Um zusätzliche Erreichbarkeit zu gewährleisten, hat die LBS West 2020 mit einem Chatbot eine neue Kundenschnittstelle entwickelt, die Ende 2020 live ging. Der Chatbot unterstützt 24/7 generische, nicht vertragsbezogene Anfragen im Service-Bereich, kann auf vorhandene digitale Angebote verweisen und bei Bedarf zu einem klassischen Kommunikationskanal überleiten.

Mit dem Dokumentenmanagement-System (DMS), das wie ein elektronischer Postkorb funktioniert, konnte die LBS West ihre Prozesse weiter digitalisieren und optimieren. Das System wurde teilweise bereits im Dezember 2019 eingeführt und mit Beginn der Corona-Kontaktbeschränkungen 2020 innerhalb kürzester Zeit flächendeckend auf das gesamte Unternehmen ausgeweitet.

Digitale Ausbildung

Im Jahr 2020 hat die LBS West ein neues Lernmanagementsystem mit Seminarverwaltung eingeführt. Die „LBS-Web-Akademie“ vereint alle qualifizierungsrelevanten Inhalte in einem System. Der LBS-Außendienst und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sparkassen in NRW finden dort einen Katalog von Präsenzangeboten, Webinaren sowie digitalen Lerninhalten wie Lernprogramme, Videos und Gamifications. Bei Interesse melden sie sich direkt über diese Plattform zu der gewünschten Maßnahme an. Für den Außendienst läuft dadurch bereits heute die gesamte Aus- und Weiterbildung komplett papierlos. In 2020 fanden 75 Prozent der Schulungen als Webinare statt.



„Corona hat auch in der LBS als Digitalisierungs-Turbo gewirkt. Wir haben den Ausbau digitaler Services weiter vorangetrieben und uns zukunftsfähig ausgerichtet. Wann immer unsere Kundinnen und Kunden es wünschen, nutzen wir verstärkt die digitalen Kommunikationswege für die individuelle Beratung. Unsere Innovationskraft und unsere Ideen zur Prozessoptimierung bilden eine wichtige Basis für das nachhaltige Handeln der LBS West.“



Frank Demmer, Vorstandsmitglied der LBS West



„Klimaschutz wird bei der LBS West großgeschrieben und wir nehmen unsere Verantwortung ernst: Durch unsere Digitalisierungsmaßnahmen schonen wir Ressourcen, mit der modernen Gebäudetechnik und dem Ausbau von Elektromobilität verringern wir unseren CO₂-Ausstoß.“

Maren Danigel, Leiterin Prozessmanagement / Digitalisierung / IT der LBS West



04

Umwelt

- Energiemanagement und Klimaschutz
- Energieversorgung und Gebäudetechnik der LBS West
- Klimaschonende Mobilität und Transporte
- Nachhaltige Maßstäbe bei Papierverbrauch und Abfallmanagement
- Engagement zum Schutz der Honigbienen

Energiemanagement und Klimaschutz

Die LBS West zeigt großes Verantwortungsbewusstsein in Bezug auf ihr Handeln im Bereich des Umwelt- und Klimaschutzes. Mit ihrem Energiemanagement verfolgt sie seit Langem eine eigene Energiepolitik, die Verantwortlichkeiten und Strukturen sowie die Ermittlung und Überprüfung von Energiedaten regelt, die Einbeziehung der Beschäftigten gewährleistet und Vorgaben zur Steigerung der Energieeffizienz macht. 2018 setzte sich die LBS West das strategische Ziel, den Energieverbrauch über eine Laufzeit von vier Jahren um insgesamt 5,2 Prozent zu verringern.

Die LBS West pflegt im Rahmen ihres Umweltengagements ein Netzwerk mit Partnerinnen, Partnern und Verbänden, wie z. B. dem Benchmark-Kreis der LBS-Gruppe, um sich über Energiekosten, Abfallmengen und Wasserverbrauch auszutauschen. Darüber hinaus ist die LBS West Mitglied im Bundesverband der Energieabnehmer (VEA). Dieser berät mittelständische Wirtschaftsunternehmen und Firmen im öffentlichen Sektor rund um die Themen Energiemanagement und Energiekostenreduzierung.

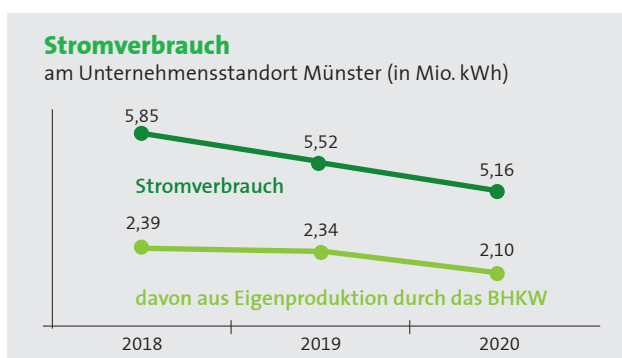
Energieversorgung und Gebäudetechnik der LBS West

Mit ihrer dezentralen Strom- und Wärmeerzeugung sowie der effizienten Abstimmung ihrer Gebäudetechnik leistet die LBS West einen positiven Beitrag zur Klimabilanz. Das Energiekonzept basiert auf Kraft-Wärme-Kopplung mittels eines Blockheizkraftwerks (BHKW) in Verbindung mit zwei neuen Erdgas-Brennwertkesseln. Dieses erfüllt mit einem Wirkungsgrad von knapp 85 Prozent das Hocheffizienzkriterium. Die Anlage ist mit modernster Abgastechnologie ausgestattet, entspricht damit den neuesten Anforderungen der Umweltbehörden und wird einer jährlichen Emissionskontrolle unterzogen. 2020 wurden durch das BHKW rund 2,1 Mio. kWh Strom selbst produziert. Die LBS West steuert ihre technischen Anlagen, wie Heizung und Klimatisierung, bedarfsgerecht und gewährleistet damit den energieeffizienten Betrieb des Gebäudes.

Die technischen Modernisierungsmaßnahmen der letzten Jahre, insbesondere die Erneuerung der Rückkühlwerke, die

Optimierung der Anlagensteuerung für die Kälteversorgung und die weitreichende Umrüstung auf LED-Technik, hatten bereits 2019 Wirkung gezeigt. 2020 konnte der Stromverbrauch am Unternehmensstandort Münster um weitere 6,6 Prozent gegenüber dem Vorjahr reduziert werden. Es war jedoch ein Ausnahmejahr, in dem zeitweise 80 Prozent der Beschäftigten mobil von zuhause arbeiteten. Zusätzlich trugen folgende Maßnahmen in 2020 zur Energieeinsparung bei: Ende Juni wurde die Küchensanierung in der LBS West abgeschlossen. Neben neuen energiesparenden Geräten, die jährlich etwa 25.000 kWh weniger Strom verbrauchen, wirken sich u. a. die um zwei Drittel verringerte Kühlhausfläche sowie eine regelbare Lüftungsdecke positiv auf die Klimabilanz aus. Der Austausch einer Klimaanlage, die Zentralisierung der Kühlaggregate in einer Verbundanlage und regelbare Kühlungstechnik führten zu einer zusätzlichen Senkung des Energieverbrauchs. Bei einer Wärmerückgewinnung von über 73 Prozent können damit weitere 100.000 kWh Strom pro Jahr gespart werden. Zudem wurde die Umstellung auf LED-Beleuchtung in der LBS West weiter vorangetrieben.

Die Versorgung der Kunden-Center erfolgt mit ökologisch gewonnenem Strom aus erneuerbaren Energiequellen. Unter dem Aspekt Ressourcenschonung nutzt die LBS West Grundwasser für die Bewässerung der Außenanlagen und für den Betrieb technischer Anlagen. Weitere Energieeinsparungen erwartet die LBS West ab 2021 durch die Effekte des erfolgten Küchenumbaus und die noch geplante Spülküchensanierung.



Klimaschonende Mobilität und Transporte

Dienstreiseverkehr, Beschäftigten-Mobilität und Transportwege sind bei der LBS West wesentliche Hebel zur kontinuierlichen Verbesserung der Klimabilanz. Durch Corona war die Mobilität der Menschen in 2020 weltweit stark eingeschränkt. Dienstreisen wurden bei der LBS West nur noch in Ausnahmefällen getätigt, Präsenzveranstaltungen wurden durch Video- und Telefonkonferenzen ersetzt, Schulungen fanden digital als Webinare statt und für viele Beschäftigte entfiel zumindest zeitweise der Weg zur Arbeit durch die Umstellung auf mobiles Arbeiten. Dementsprechend wirkte sich die Corona-Krise auch auf die Klimabilanz der LBS West aus. Durch die Reduzierung von Arbeitswegen sparte die LBS West mit ihren Beschäftigten 2020 insgesamt etwa 738.000 PKW-km ein. Das entspricht einer Reduzierung des CO₂-Ausstoßes um rund 74 Tonnen gegenüber dem Vorjahr.

Auch die Bahnnutzung für Dienstreisen ging bei der LBS West deutlich zurück. In 2020 haben die Beschäftigten 65.866 km mit der Deutschen Bahn zurückgelegt, 2019 waren es noch 376.900 km.

Motivation zur ÖPNV- und Fahrradnutzung

Bei der Förderung umweltschonender Mobilität spielt der Arbeitsweg der rund 680 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von LBS West, LBSi und FORUM schon immer eine große Rolle. Mit verschiedenen Maßnahmen will die LBS West ihre Beschäftigten zur ÖPNV- oder Fahrradnutzung motivieren.



Über 385.000 km

sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LBS West zusammen in 2020 mit dem Fahrrad gefahren, um ihren Arbeitsweg zurückzulegen - das entspricht fast 10 Erdumrundungen.

Allein im Hinblick auf die monatlichen Parkplatzgebühren, die nach der Entfernung vom Wohnort gestaffelt sind (bis 10 km: 35 Euro, bis 20 km: 25 Euro, über 20 km: 10 Euro) lohnt sich bei kurzem Arbeitsweg der Umstieg auf das Fahrrad. Alternativ bietet die LBS West ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Erstattung der ÖPNV-Kosten an. Beschäftigte, die den ÖPNV nutzen, können einen Fahrradstellplatz in der Radstation im Hauptbahnhof Münster zu vergünstigten Konditionen anmieten. Zudem stehen bei der LBS West mehrere E-Bike-Ladeplätze in der Fahrradgarage zur Verfügung. Um die Fahrradnutzung möglichst komfortabel zu gestalten, wurden in den letzten Jahren neue Fahrradparkplätze sowie eine Kurzzeitparkfläche am Haupteingang geschaffen und die Umkleidekabinen erweitert. Die LBS West stellt ihren Beschäftigten darüber hinaus zwei Leih-Fahrräder für Botengänge und private Zwecke zur Verfügung. Seit 2018 bezuschusst die LBS West die Neuanschaffung eines Fahrrads oder Pedelecs mit 200 Euro. Die Beschäftigten der LBS West können diese Förderung alle fünf Jahre beantragen. Von diesem Angebot machten bisher 171 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit rund 28 Prozent der Beschäftigten Gebrauch.



AUSBLICK 2021

Installation von Ladesäulen für E-Autos

Als Fokusthema im Bereich der Nachhaltigkeit hat die LBS West Ende März 2021 Ladesäulen für E-Autos auf dem Firmengelände in Münster installiert. Durch diesen zusätzlichen Komfort für die Beschäftigten sowie Besucherinnen und Besucher soll die Elektromobilität gefördert und damit ein Beitrag zur Reduzierung des CO₂-Ausstoßes geleistet werden.

Kurze Transportwege durch Regionalität

Um die Transportwege im Lieferverkehr möglichst kurz zu halten und damit die CO₂-Emissionen zu senken, achtet die LBS West beim Einkauf auf Regionalität – so beispielweise für die Küche am Unternehmensstandort Münster. Hier liegt der Anteil regionaler Lieferanten bei 43 Prozent. Zulieferer für die Pflege des Gebäudes und der Außenanlagen werden gebündelt. Das Büromaterial der LBS West wird mit dem Münsteraner Fahrradkurier „Leezenkiepe“ 100 Prozent klimaneutral zugestellt. Seit seinem ersten Einsatz in 2019 hat der regionale Kurierdienst bei der Belieferung seiner Kundinnen und Kunden insgesamt schon fast 33.000 kg CO₂ eingespart.

Nachhaltige Maßstäbe bei Papierverbrauch und Abfallmanagement

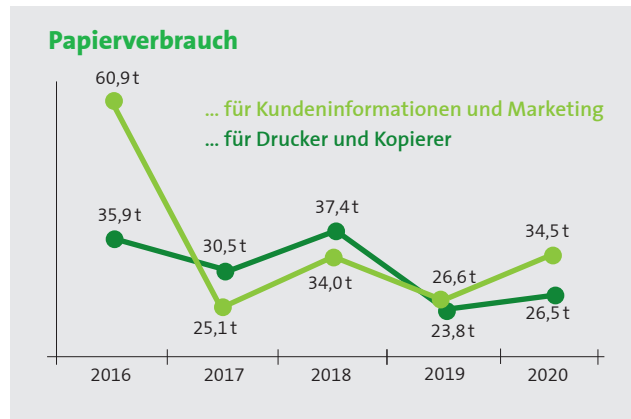
Der nachhaltige Umgang mit Papierverbrauch und Abfallaufkommen ist bei der LBS West ein wichtiger Bestandteil des klimaorientierten Handelns. 2020 spielten die Corona-Sondereffekte, wie das vermehrte mobile Arbeiten und der starke Schub im Bereich der Digitalisierung, eine zentrale Rolle. Gleichzeitig stieg der Papierbedarf für zusätzliche Marketingmaßnahmen – wie auch schon im Jahr 2018 – temporär an. Gegenüber 2016 konnte die LBS West ihren Papierverbrauch um mehr als ein Drittel senken. Maßnahmen wie das Dokumentenmanagement-System und die Berater-App „LBS Go“ tragen auch künftig zur Papierreduzierung bei (vgl. S. 18/19). Die LBS West plant zudem auch im Formularwesen papierfrei zu arbeiten. Ebenso ist perspektivisch eine elektronische Personalakte geplant. Die LBS West setzt, wenn möglich, Papier mit hohem Recyclinganteil ein. Da immer weniger Drucke benötigt werden, wurde die Hausdruckerei der LBS West 2020 geschlossen.

250.000 Blatt Papier



spart die LBS West jährlich durch die Digitalisierung von Seminarunterlagen ein. Seit März 2020 werden fast alle Seminare mittels digitaler Lernprogramme papierlos durchgeführt.

Bei den restlichen Seminaren erfolgt der Druck und Versand klimaneutral durch eine externe Druckerei, die sich vertraglich dazu verpflichtet hat, CO₂-Kompensation über weltweite Umweltschutz-Projekte zu betreiben. Der Auftrag der LBS West wird über ein Regenwaldprojekt in Brasilien klimagerecht ausgeglichen.



Abfallmanagement und Reduzierung von Plastikmüll

Zur Gewährleistung eines nachhaltigen Arbeitsumfeldes achtet die LBS West auch bei der Abfallentsorgung auf Nachhaltigkeit. Abfälle werden getrennt und im Rahmen des Abfallmanagements jährlich in einer Abfallbilanz erfasst, um die Volumina und Entsorgungsart transparent zu machen. Abfallmengen werden minimiert, indem z.B. eigenes Papier datenschutzgerecht wiederverwertet wird, Joghurtbecher und andere Lebensmittelverpackungen recycelt werden und Dosen gepresst an den Metalllieferanten zurückgegeben werden. Ende 2019 erfolgte zudem die Umstellung von Plastikbechern auf Stapelgläser bei der Getränkeausgabe im Rahmen der Mitarbeiter-Verpflegung. Mit dieser Maßnahme spart die LBS West jährlich rund 78.000 Plastikbecher ein.

Engagement zum Schutz der Honigbienen



Seit 2019 beherbergt die LBS West auf dem Flachdach der Firmenzentrale in Münster Bienstöcke, die von einer Imkerin und engagierten LBS-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in ihrer Freizeit gepflegt werden. Mittlerweile sind in den Sommermonaten bis zu 400.000 Honigbienen aus acht Bienenvölkern bei der LBS West zuhause. Schirmherrin des Projekts zum Schutz der Honigbienen ist Bundesumweltministerin Svenja Schulze. Die LBS West hat es sich zum Ziel gemacht, die Bedeutung von Bienen – und Insekten allgemein – in der Stadt stärker in das Bewusstsein der Menschen zu rücken und unternehmerische Verantwortung zu zeigen. Zum Weltbienentag im Frühjahr 2020 legte die LBS West auf Anregung aus der Mitarbeiterschaft eine Wildblumenwiese als zusätzliche Futterquelle für

die Bienen auf dem LBS-Gelände an. Zudem setzte sie ihre Patenschaft für eine Sommerlinde im botanischen Garten in Münster fort. Beim QUni-Camp 2020 in Münster brachte sich die LBS West mit einem Bienen-Projekt ein und veranschaulichte den Nachwuchs-Forschern mit Unterstützung einer Imkerin die Welt der Bienen (vgl. S. 30). Der LBS-Honig erfreut sich großer Beliebtheit unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Im November 2020 wurden der Früh- und der Sommertracht-Honig der LBS-Bienenvölker vom Landesverband Westfälischer und Lippischer Imker e.V. aufgrund ihrer hervorragenden Qualität zweifach mit Gold ausgezeichnet. Neben dem LBS-Honig werden in der Vorweihnachtszeit auch Bienenwachskerzen und weihnachtliche Produkte aus dem Wachs der LBS-Bienen angeboten.





„Die Corona-Pandemie hat uns vor Augen geführt, wie wichtig gelebte Solidarität in unserer Gesellschaft ist. Es liegt uns am Herzen, soziale Verantwortung zu übernehmen – sowohl für die Menschen in der Region als auch für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die durch ihr Engagement ebenfalls einen wichtigen Beitrag für das Gemeinwohl leisten.“

Uwe Körbi, Vorstandsmitglied der LBS West



05

Soziales

- Attraktives Arbeitsumfeld und soziale Verantwortung
- Individuelle Aus- und Weiterbildung, Informationsangebote und Feedback
- Faires Vergütungssystem und betriebliche Altersversorgung
- Gesundheitsförderung, Pandemie-Management und Betriebssportangebote
- Chancengleichheit und Work-Life-Balance
- Soziales Engagement für die Region

Attraktives Arbeitsumfeld und soziale Verantwortung

Die LBS West ist sich ihrer sozialen Verantwortung als Arbeitgeber bewusst und bietet ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vielfältige Leistungen an. Dazu gehören neben einer fairen und tariflich geregelten Vergütung auch die betriebliche Altersversorgung sowie ein leistungsfähiges System zur Aus- und Weiterbildung, mit dem qualifizierte Fachkräfte gewonnen und den Beschäftigten attraktive Entwicklungsmöglichkeiten im Unternehmen geboten werden können. Zudem unterstützt die LBS West ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrer Karriere durch flexible Arbeitszeitmodelle und Kinderbetreuungsangebote. In der Corona-Krise zeigte die LBS West ein Höchstmaß an Flexibilität, auch über die gesetzlichen Regelungen hinaus, und setzte kurzfristig zahlreiche zusätzliche Angebote für die Beschäftigten um. Rund 80 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten mobil von zuhause arbeiten, so dass die Präsenz in der LBS West auf ein Minimum reduziert werden konnte. Die Arbeitszeiten wurden noch variabler gestaltet, um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu fördern und eine Kinderbetreuung zu ermöglichen (vgl. S. 29). Bei der Mitarbeiter-Verpflegung verzichtete die LBS West während der Phase des mobilen Arbeitens zum Teil auf die Beitragszahlung. Zudem werden die Beiträge seit Januar 2021 in einem neuen Stufenmodell flexibler gestaffelt, um der zunehmenden Nutzung des mobilen Arbeitens Rechnung zu tragen.

Die Wertschätzung von Vielfalt und die Chancengleichheit für alle Beschäftigten gehören zu den wichtigsten Grundpfeilern der Unternehmenskultur. Zum Angebot der LBS West zählt zudem ein innovatives Gesundheitsmanagement

mit Präventionsmaßnahmen, sozialen Beratungsangeboten und Programmen der LBS-Betriebssportgemeinschaft. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können des Weiteren 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 sich die LBS West auch in Zukunft über die Erfüllung der gesetzlichen Regelungen hinaus als attraktiver Arbeitgeber positionieren.

Der von den Beschäftigten gewählte Personalrat fungiert als Interessenvertretung der Angestellten und Auszubildenden gegenüber der LBS West als Arbeitgeber. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich mit der LBS West verbunden. Sie sind im Durchschnitt seit 18,6 Jahren im Unternehmen tätig und somit fest in der Region verwurzelt.

Maßnahmen zum Employer Branding

Im Rahmen des Projektes „Arbeitgeber-Marke“ startete die LBS West 2020 mit einer Portrait-Serie, in der sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in kurzen Video-Clips mit ihrer Funktion in der LBS West vorstellen und ihre Motivation für den Job zum Ausdruck bringen. Die Videos, die die vielfältigen Karrieremöglichkeiten in der LBS West widerspiegeln, werden auch online in den sozialen Netzwerken veröffentlicht. Zudem stellte die LBS West im Intranet die „MehrWerte“ für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusammen, um ihr Leistungsspektrum als Arbeitgeber zu veranschaulichen.

Mitarbeiterzahlen (per 31.12.2020)

in *Vollzeitarbeitskräften/Personen (ohne Vorstand)

Gruppe	Personen	VAK*
Stammkräfte	617	549,59
- Vollzeitkräfte Stamm	421	421,00
- Teilzeitkräfte Stamm	196	128,59
Aushilfen	3	1,14
Auszubildende	19	19,00
Praktikum/Infoaufenthalt	3	3,00
Zeitarbeiter	0	0,00

Fluktuationsrate

**ohne Ruhestand/Vorruhestand



Jahr	Fluktuationsrate**
2016	1,5 %
2017	1,0 %
2018	0,5 %
2019	1,0 %
2020	1,5 %

Per 31.12.2020 hat die LBS West 617 Beschäftigte, davon 26 schwerbehinderte Menschen. Die LBSi NordWest hat (per 31.12.2020) 41 Beschäftigte, davon 2 schwerbehinderte Menschen. Die FORUM Direktfinanz GmbH & Co. KG hat 19 Beschäftigte, davon ein schwerbehinderter Mensch.

Individuelle Aus- und Weiterbildung, Informationsangebote und Feedback

Die LBS West legt großen Wert auf eine zukunftsorientierte Personalgewinnung und Ausbildung neuer Fachkräfte sowie die individuelle Weiterbildung ihrer Beschäftigten. Sie bietet Ausbildungsplätze in ihren Kunden-Centern und in der Verwaltungszentrale in Münster an. Acht neue Auszubildende starteten am 1. August 2020 ihre Ausbildung bei der LBS West. Vier von ihnen lassen sich zur Kauffrau bzw. zum Kaufmann für Büromanagement ausbilden, drei zum Fachinformatiker mit den Fachrichtungen Anwendungsentwicklung oder Systemintegration und eine zur Köchin. Darüber hinaus bietet die LBS West ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern „Training-on-the-Job“-Maßnahmen und individuelle Weiterbildungen an, um sie für neue oder veränderte Aufgabenbereiche zu qualifizieren. Im vergangenen Jahr konnten 23 Beschäftigte durch gezielte Maßnahmen zur Potenzialentwicklung auf eine besser bewertete Stelle in der LBS West wechseln. Darüber hinaus haben die Beschäftigten die Möglichkeit, durch das Hospitieren in anderen Abteilungen neue Arbeitsbereiche kennenzulernen.

Informationsangebote und Workshops

In regelmäßigen Informationsveranstaltungen werden die Beschäftigten über aktuelle Themen und neue Projekte informiert. In 2020 fanden diese Veranstaltungen als Online-Format statt. Im Rahmen der Veranstaltungsreihe Digi@Talk tragen externe Referentinnen und Referenten zu Digitalisierungsthemen vor. Seit Januar 2021 bietet die LBS West ihren Führungskräften virtuelle Themenwochen zum Thema „Führen in der Pandemie“ an. Hierzu zählen zahlreiche kurze Workshops, Impulse, virtuelle Treffen und Leitfäden für den Führungsalltag. Durch die Corona-Pandemie konnten umfangreiche Erfahrungen rund um das mobile Arbeiten gesammelt werden. Die LBS West ist davon überzeugt, dass diese modernen Arbeitsformen auch nach der Pandemie-Zeit eine immer größere Rolle spielen werden.

Förderung außerbetrieblicher Weiterbildungen

Außerbetriebliche Weiterbildungsmaßnahmen fördert die LBS West z. B. durch die anteilige oder komplette Übernahme der Bildungs- oder Studiengebühren bei bestimmten Abschlüssen. Auch die Gewährung von Sonderurlaub unter Anrechnung auf den Weiterbildungsurlaubsanspruch gemäß Arbeitnehmerweiterbildungsgesetz ist möglich. Zu den förderfähigen Maßnahmen zählen 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 FOKUS

Ein regelmäßiges, strukturiertes Feedback zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und ihrer Führungskraft ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Zusammenarbeit. Die Führungskräfte der LBS West führen regelmäßig Beurteilungsgespräche mit ihren Teammitgliedern zu den persönlichen Zielen, Leistungen und Entwicklungsmöglichkeiten. Im Oktober 2020 wurde das neue Beurteilungssystem FOKUS („Feedback offen konstruktiv und spezifisch“) eingeführt und es fanden die ersten Gespräche statt. FOKUS besteht aus digitalen Fragebögen und unterstützt die Führungskraft bei der Auswahl geeigneter Maßnahmen zur Personalentwicklung sowie bei der Information der Beschäftigten über verfügbare Fördermöglichkeiten wie Seminare oder Beratungsangebote. Zur Vorbereitung stellte die LBS West ein digitales Schulungsangebot zur Verfügung und erläuterte die Neuerungen im Oktober 2020 in einer Online-Einführungsveranstaltung.



„Die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegt uns sehr am Herzen. Als Verantwortliche für das Gesundheitsmanagement in der LBS West freue ich mich über die vielfältigen Leistungen und Angebote rund um das Thema Gesundheit in unserem Unternehmen. Damit geht die LBS West weit über die gesetzlichen Regelungen hinaus und steht zu ihrer sozialen Verantwortung als Arbeitgeber.“

Marion Mai, Leiterin Personal/Wirtschaftsdienste der LBS West

Faires Vergütungssystem und betriebliche Altersversorgung

Bei den Tarifbeschäftigten der LBS West erfolgt die Vergütung auf Basis des Manteltarifvertrags (MTV) für private und öffentliche Banken. Die Vergütung der außertariflich Beschäftigten ist außerhalb des MTV im Arbeitsvertrag geregelt. Es liegen jeweils die Stellenbewertungen und im Einzelfall individualvertragliche Vereinbarungen zugrunde. Als Anerkennung besonderer Leistungen kann die LBS West einen einmaligen Sach- oder Geldbonus vergeben. Liegen die Stellenanforderungen oberhalb der höchsten Tarifgruppe, so gelten außertarifliche Regelungen mit personenbezogenen Vertragsangeboten. Nach Ablauf des Geschäftsjahres können außertarifliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am

Unternehmenserfolg beteiligt werden. Darüber entscheidet der Vorstand jedes Jahr neu, wobei auch individuelle Leistungen Berücksichtigung finden. Detaillierte Informationen zur Vergütung der Beschäftigten werden jährlich im Offenlegungsbericht der LBS West veröffentlicht unter www.lbswest.de/geschaeftsbericht. Nach Ende der Probezeit erhalten alle unbefristet Beschäftigten der LBS West Anspruch auf eine arbeitgeberfinanzierte betriebliche Altersversorgung. Zudem gewährt die LBS West unter bestimmten Voraussetzungen verschiedene betriebliche Nebenleistungen – teils steuerpflichtig, teils steuerfrei.

Gesundheitsförderung, Pandemie-Management und Betriebssportangebote

Das betriebliche Gesundheitsmanagement der LBS West ist darauf ausgerichtet, die Arbeits- und Prozessabläufe im Unternehmen sicher und gesundheitsfördernd zu gestalten und gleichzeitig das eigenverantwortliche Verhalten der Beschäftigten zu fördern. Auf Basis anonymisierter Gesundheitsberichte der Beschäftigten, die der LBS West von zwei großen Krankenkassen zur Verfügung gestellt werden, können die betrieblichen Gesundheitsangebote zielgerichtet und bedarfsgerecht gestaltet werden. Zum LBS-Gesundheitskonzept gehören Vorträge, Schulungen und Gesundheitskurse. Die Beschäftigten können z. B. Massagen, Rückenschulungen, Grippeimpfungen und Augenuntersuchungen in den Räumlichkeiten der LBS West in Anspruch nehmen. Auch Präventionstipps der Verwaltungsberufsgenossenschaft werden genutzt. Zwei Betriebsärztinnen und ein Betriebsarzt stehen für Gesundheitsfragen an den beiden Unternehmensstandorten Münster und Bremen zur Verfügung. Ein Sozialberater bietet Hilfestellung bei möglichen Suchterkrankungen und anderen psychischen Erkrankungen an. Seit Januar 2020 haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LBS West im Rahmen der neuen Tarifregelungen einen Anspruch auf Arbeitsbefreiung für Vorsorgeuntersuchungen, die im Katalog der gesetzlichen Krankenversicherungen empfohlen werden.

Verantwortlichkeiten und Strukturen

Das betriebliche Gesundheitsmanagement wird vom Vorstand, Personalbereich, Personalrat, den Betriebsärzten, Sicherheitsbeauftragten und Fachkräften für Arbeitssicherheit gestaltet.

Der Arbeitsschutzausschuss übernimmt die Koordination und berät zu Fragen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes. Das Gesundheitsmanagement ist zuständig für die Handlungsfelder Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Betriebsmedizin und Sozialbetreuung, Arbeitskreise und Gremien sowie Personal und Organisation.

Pandemie-Management in der Corona-Krise

Mit Beginn der Corona-Krise in Deutschland hat die LBS West im Februar 2020 einen Notfallstab Pandemie unter der Leitung des Vorstandes geschaffen. Das Pandemieteam ist dafür zuständig, die Corona-Lage tagesaktuell im Blick zu behalten, ihre Auswirkungen auf die LBS West und ihre Beschäftigten zu bewerten und die interne Kommunikation sicherzustellen. Alle Maßnahmen werden in enger Abstimmung mit der Betriebsärztin der LBS West anhand der vom Robert-Koch-Institut herausgegebenen Empfehlungen umgesetzt. Für die interne Kommunikation zu Corona wurde ein eigener Bereich im Intranet eingerichtet, in dem Informationen zu den Beschlüssen der Bundesregierung und Länder, Hygienetipps und persönliche Videobotschaften des Vorstandes weitergegeben wurden. Für den sicheren Betrieb im Unternehmen wurden frühzeitig entsprechende Vorsichtsmaßnahmen getroffen durch stärkere Desinfektion, Hygienepläne, die Vermeidung nicht notwendiger Dienstreisen und Präsenzveranstaltungen sowie mobiles Arbeiten. Die Maßnahmen wurden mit Inkrafttreten der Bund-Länder-Beschlüsse entsprechend verschärft.

Vielfältige Angebote im LBS-Betriebssport

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LBS West können im Rahmen der LBS-Betriebssportgemeinschaft (BSG) an mehr als 20 verschiedenen Sportarten wie Gesundheitssport, Segeln, Fußball, Badminton und Schwimmen teilnehmen. Es gelten Sonderkonditionen für LBS-Beschäftigte und Mitglieder der BSG. 317 LBS-Beschäftigte sowie weitere 298 externe Mitglieder nehmen bereits teil. Im März 2020 fand eine Mitarbeiterinformation statt, um die Beschäftigten anlässlich des 55. Jubiläums der BSG weiter zu motivieren, die Gesundheitsangebote der LBS West zu nutzen. Der geplante Betriebssporttag konnte in 2020 jedoch coronabedingt nicht stattfinden. Auch das Sportprogramm musste zeitweise ein-

geschränkt werden. In den Sommermonaten wurden Outdoor-Aktivitäten wie z. B. Yoga, Run & Fit und Outdoor-Camp (Ganzkörper-Workout) angeboten. Eine Physiotherapeutin, die den Gesundheitssport der BSG begleitet, stellte Fitness-Videos online. In Zusammenarbeit mit 12min.me und Strong Partners veröffentlichte die LBS West zudem auf dem LBS-Facebook-Kanal Fitnessangebote für zuhause und entwickelte Meditations-Podcasts für Kinder und Erwachsene.



Verletzungsrate (Wege- und Arbeitsplatzunfälle)

Jahr	Anzahl Fälle Berufsgenossenschaft	Anzahl Mitarbeiter	Rate
2016	14	631	2,2 %
2017	16	626	2,6 %
2018	13	604	2,2 %
2019	21	615	3,4 %
2020	14	617	2,3 %

Krankheitsquote

Jahr	2016	2017	2018	2019	2020
Krankheitsquote	6,4 %	5,9 %	5,5 %	5,2 %	4,9 %



Chancengleichheit und Work-Life-Balance

Die LBS West hat sich mit ihrem Gleichstellungsplan und speziellen Dienstvereinbarungen dem Thema Gleichstellung von Frauen und Männern und der damit verbundenen Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben verpflichtet. Gleichzeitig erfüllt sie damit die Vorgaben aus dem Landesgleichstellungsgesetz. Die Gleichstellungsbeauftragten und Personalbetreuer beraten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter z. B. zu geplanten Familienphasen oder zur Pflege Angehöriger. Innerhalb der letzten fünf Jahre haben insgesamt 91 Frauen und Männer zusammen 196 Elternzeiten in Anspruch genommen. Die Männer nahmen durchschnittlich 2 Monate Elternzeit, die Frauen im Durchschnitt 14 Monate. Der Anteil der Frauen in Führungspositionen konnte seit 2010 von 12 Prozent auf mittlerweile 20,3 Prozent gesteigert werden. Die LBS West bietet folgende Unterstützungsleistungen an:

- Mobiles Arbeiten inkl. der Nutzung mobiler Endgeräte für eine bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf,
- variable Arbeitszeitmodelle für mehr zeitliche Flexibilität,
- 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 „LBS-Zwerge“ für 9 Kinder in den Räumlichkeiten der LBS West unter Leitung von zwei selbstständigen Erzieherinnen,
- 1 Eltern-Kind-Büro zur adhoc Kinderbetreuung,
- Kinderbetreuung an Brückentagen,
- Ferienbetreuung für Mitarbeiterkinder von sechs bis zehn Jahren über das QUNI-Camp in Münster zu LBS-Konditionen (2020 coronabedingt in Kleingruppen, vgl. S. 30)
- Beteiligung an Betreuungskosten nicht schulpflichtiger Kinder bis zum Schuleintritt und Zahlung von Urlaubsgeld für jedes Kind unter 18 Jahren,
- Eldercare-Beratung – Kooperationsvertrag mit der Arbeiter-

wohlfahrt 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.

Besonderheiten in der Corona-Zeit

Während der Corona-Krise wurde der Betrieb in allen Arbeitsbereichen, in denen es organisatorisch möglich war, auf mobiles Arbeiten von zuhause umgestellt. Die LBS West unterstützte die Arbeit ihrer Beschäftigten außerhalb der Geschäftsräume zunehmend durch technische und organisatorische Mittel. Fast 90 Prozent der Beschäftigten sind gemäß einer internen Umfrage von August 2020 mit der mobilen Arbeit zufrieden oder sehr zufrieden. Die LBS West beabsichtigt diesen Weg fortzusetzen und das Rahmenregelwerk anzupassen. Um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sicherzustellen, ermöglichte die LBS West ihren Beschäftigten noch mehr Flexibilität bei der Einteilung der Arbeitszeit. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten bis zu 100 Minusstunden aufbauen und somit die Kinderbetreuung abdecken. Um in den Phasen der Kontaktbeschränkungen und der damit verbundenen Herausforderungen für Abwechslung zu sorgen, bot die LBS West Aktionen für Mitarbeiterkinder an.

Im November 2020 beteiligte sich die LBS West am weltweiten Aktionstag gegen Gewalt an Frauen, die während der Corona-Krise noch weiter zugenommen hat (vgl. S. 30).

Bekanntnis 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.

Altersstruktur in der LBS West



Altersgruppe	Männer	Frauen
unter 20	0	0
20 bis unter 25	4	8
25 bis unter 30	11	30
30 bis unter 35	13	20
35 bis unter 40	24	26
40 bis unter 45	30	44
45 bis unter 50	44	51
50 bis unter 55	63	63
55 bis unter 60	61	61
60 bis unter 65	29	32
65 und älter	2	1
Summe	281	336

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. Die LBS West handelt konsequent nach dem 2007 wirksam gewordenen Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz, dessen Ziel es ist, Menschen vor Benachteiligungen in Beruf und Alltagsleben zu schützen. Der Verhaltens- und Ethikkodex dient als zusätzliche Absicherung und Orientierung für regelkonformes, diskriminierungsfreies Handeln der Beschäftigten.



„Die Gleichstellung von Frauen und Männern und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf sind zentrale Ansprüche der LBS West – auch über die gesetzlichen Anforderungen hinaus. Als Gleichstellungsbeauftragte freue ich mich über die vielfältigen Leistungen, die die LBS West ihren Beschäftigten für die Work-Life-Balance bietet.“

Sahra Ringbeck, Gleichstellungsbeauftragte der LBS West



Soziales Engagement für die Region

Als öffentlich-rechtliches Unternehmen ist die LBS West regional fest verwurzelt und bekennt sich zu ihrer gesellschaftlichen Verantwortung im Geschäftsgebiet Nordrhein-Westfalen und Bremen. Die Förderung des sozialen Lebens liegt ihr besonders am Herzen. Zusammen mit ihren Beschäftigten setzt sich die LBS West für das Gemeinwohl in der Region ein und engagiert sich in zahlreichen Projekten in den Bereichen Kultur, Familie, Bildung und Wissenschaft. Das Engagement basiert auf den vom Verwaltungsrat verabschiedeten Richtlinien zu Spenden, Sponsoring und Mitgliedschaften. In 2020 hat die LBS West rund 20.000 Euro an Fördergeldern bereitgestellt. Coronabedingt sind diverse Sponsoringprojekte ausgefallen, so dass die Summe in diesem Jahr deutlich geringer ausfällt, als üblich.

■ Aktionstag gegen Gewalt an Frauen

Am „Internationalen Tag gegen Gewalt an Frauen“ am 25. November 2020 leuchtete die LBS West zusammen mit vielen Gebäuden auf der ganzen Welt in orangefarbenem Licht, um gemeinsam ein Zeichen gegen Gewalt an Frauen zu setzen. Orange ist die Farbe, die die Vereinten Nationen als Symbol für eine gewaltfreie Welt für Frauen eingeführt hat. Gerade in 2020 hat es durch die Corona-Pandemie mit geschlossenen Schulen und Kitas, Kurzarbeit und Geldsorgen vermehrtes Konfliktpotenzial in Familien gegeben, so dass sich die ohnehin schwierige Situation vieler betroffener Frauen und Mädchen verschärft und vielerorts auch die häusliche Gewalt zugenommen hat. Es war der LBS West ein großes Anliegen, durch die Beteiligung am Aktionstag „Orange Day“ auf dieses wichtige Thema aufmerksam zu machen.

■ Q.UNI Camp

Die LBS West unterstützte auch in 2020 das Q.UNI-Camp in Münster, das aufgrund der Corona-Pandemie als Ferienbetreuung in den Sommerferien stattfand. In kleinen Gruppen konnten Kinder zwischen sechs und zehn Jahren verschiedene Fachbereiche und Stationen der Westfälischen Wilhelms-Universität entdecken. Die LBS West stellte den teilnehmenden Kindern in Zusammenarbeit mit einer Imkerin aus der Region die Welt der Bienen vor. Die Imkerin zeigte einen Teil eines Bienenstocks in einer transparenten Transportbox und erklärte den Kindern, warum Bienen für die Befruchtung von Pflanzen unverzichtbar sind, wann Bienen stechen und welche Aufgaben die einzelnen Bienen im Stock haben. Später konnten die Nachwuchs-Forscherinnen und -Forscher echten Imker-Honig probieren. Die LBS West widmet sich bereits seit 2019 dem Schutz der Honigbienen (vgl. S. 23).

■ 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 Or-

ganisation. In 2020 fanden die Veranstaltungen coronabedingt online statt mit dem Ziel, etablierte Wirtschaftsunternehmen mit jungen Firmen und kreativen Start-ups vor Ort zu vernetzen. 12min.me trägt damit zur digitalen Transformation der Wirtschaft bei und fördert die Gründer-Szene am jeweiligen Standort.



Im Rahmen der Initiative „VORAUSDENKER“ hatte die LBS West 2018 für jede abgeschlossene LBS-Finanzierung fünf

Euro in einen Nachhaltigkeits-Fonds

eingezahlt und konnte somit im Jahr 2019 insgesamt 90.000 Euro für nachhaltige Projekte in Nordrhein-Westfalen und Bremen vergeben. Die Projekte wurden über eine Online-Voting-Plattform, auf der sich Privatpersonen, Vereine usw. aus der Region mit ihren sozialen, ökologischen, kulturellen und innovativen Hilfsprojekten bewerben konnten, ausgewählt. Die meisten Projekte wurden in 2020 umgesetzt. Unter den Gewinnern war z.B. auch das Wohnnest Münster der Lebenshilfe e.V., das sich von dem Preisgeld ein Lastenfahrrad anschaffen konnte. Die Gewinner und weitere Informationen sind im Internet unter www.lbs-vorausdenker.de veröffentlicht. In 2021 soll die VORAUSDENKER-Initiative in überarbeiteter Form erneut stattfinden. So will die LBS West künftig noch mehr nachhaltige Projekte in der Region fördern.

■ LBS-Kinderbarometer

Bereits 1997 hat die LBS West diese wissenschaftlich begleitete Langzeitstudie zu Kindern im Übergang zum Erwachsenenwerden in Nordrhein-Westfalen initiiert. Im Rahmen des LBS-Kinderbarometers werden jedes zweite Jahr bundesweit 10.000 Kinder und Jugendliche zwischen neun und 14 Jahren zu den Bereichen Familie, Schule, Freunde, Wohnen, Politik und Gesellschaft sowie Aktuelles befragt. Die letzte Studie fand 2019 statt, durchgeführt vom PROKIDS-Institut Herten. Ziel ist es, Politikerinnen und Politikern, Pädagoginnen und Pädagogen, Eltern sowie Vereinen die Einstellung von Kindern näherzubringen. Der Deutsche Kinderschutzbund und das Deutsche Jugendinstitut wirken als renommierte Partner mit. Auch im Kinderrechtsbericht der Bundesrepublik Deutschland vom Februar 2019 wird das LBS-Kinderbarometer mehrfach zitiert und als eine der wichtigsten Statistiken

in Bezug auf die Kinderrechte in Deutschland dargestellt. Die Studienergebnisse und passendes Unterrichtsmaterial zum LBS-Kinderbarometer sind online verfügbar unter www.lbs-kinderbarometer.de.



Privates Engagement der Beschäftigten

Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind auch privat in Ehrenämtern füreinander tätig und engagieren sich für gemeinnützige Zwecke außerhalb der LBS West. Ihr freiwilliger und unentgeltlicher Einsatz umfasst beispielsweise den Betriebssport, die Bibliothek und die Tauschbörse für die Belegschaft. Darüber hinaus entstehen im Intranet und in der Ideenwerkstatt immer wieder neue Anregungen für Hilfsprojekte. In 2020 zeigten die Beschäftigten ihr gesellschaftliches Verantwortungsbewusstsein u.a. bei folgenden Aktionen:

■ „Spenden aus dem Himmelreich“

Die erfolgreiche Sachspendenaktion aus 2018 und 2019 in Kooperation mit dem Verein LichtBlick Seniorenhilfe e.V. in Münster wurde auch in 2020 fortgesetzt, jedoch coronabedingt angepasst: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LBS West sammelten diesmal Geldspenden, um bedürftige Senioren aus Münster zu Weihnachten mit frischen Lebensmitteln zu versorgen. Wie schon in den Vorjahren war die Beteiligung der Belegschaft groß, so dass sich über 70 Senioren zu Weihnachten über Lebensmittelpakete freuen konnten.

■ Freiwilligentag 2020

Im September fand der „Freiwilligentag 2020“ in Münster statt, an dem sich auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LBS West mit ehrenamtlichen Aktionen beteiligten, z. B. mit einer Reinigungsaktion im Südviertel, einem Zoobesuch mit dem Bewohner eines Altenzentrums sowie Fahrradtraining mit einer Geflüchteten. Die LBS West unterstützte das sozia-

le Engagement und die gelebte Solidarität ihrer Beschäftigten mit Zeitgutschriften auf den Arbeitszeitkonten. Parallel zum Freiwilligentag bot die LBS West für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen eigenen „Plogging“-Lauf an. Ausgestattet mit Handschuhen und Müllsäcken machte sich die LBS-Laufgruppe von der Firmenzentrale auf den Weg, um unterwegs die Natur von herumliegendem Müll, Flaschen etc. zu säubern (vgl. Foto S. 24).

■ Spenden für die Kinderkrebshilfe und Krebsberatung Münster

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützten auch in 2020 die Kinderkrebshilfe Münster e.V. mit ihren Spenden. Die LBS West förderte die Spendenbereitschaft ihrer Beschäftigten zusätzlich, indem sie ihnen ausgediente Büromöbel gegen eine Spende zum Mitnehmen anbot. Zudem wurde seitens der LBS West die in 2020 erfolgte Mehrwertsteuer-Ersparnis aus dem Betrieb des hauseigenen Kiosks in Abstimmung mit dem Personalrat nicht an die Beschäftigten weitergegeben, sondern ebenfalls an die Kinderkrebshilfe gespendet.

Außerdem konnten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der LBS West wieder den Wilsberg-Adventskalender erwerben – ein Projekt, dessen Erlös der Krebsberatungsstelle Münster zugute kommt.

■ Spende für die Stiftung Mitmachkinder in Münster

Als Initiative zur Reduzierung von Plastikmüll ließ die LBS West alte Bühnenbanner vom LBS-Familienfest 2019 zu „Comebag“-Taschen verarbeiten. Der Impuls hierzu kam von einer Mitarbeiterin im Rahmen der Ideenwerkstatt. Die Recycling-Taschen wurden in Kooperation mit einer Werkstatt für Menschen mit Behinderungen hergestellt und den LBS-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zum Kauf angeboten. Der Erlös wurde 2020 an die Stiftung Mitmachkinder in Münster gespendet und ermöglicht dort Kindern und Jugendlichen aus Familien mit geringem Einkommen die Teilnahme an außerschulischen Aktivitäten, darunter auch besondere Projekte während der Corona-Zeit.



„Wir wollen mit unserem gesellschaftlichen Engagement für die Menschen in NRW und Bremen mit gutem Beispiel vorangehen. Gelebte Solidarität ist für die LBS West schon lange eine Herzensangelegenheit. Als Nachhaltigkeitsmanager bin ich begeistert, dass neben den zahlreichen sozialen Projekten der LBS West auch sehr viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ehrenamtlich einen großen Beitrag für das Gemeinwohl leisten.“



Carsten Lessmann, Nachhaltigkeitsmanager der LBS West



Kontakt Nachhaltigkeit:

Carsten Lessmann, Bärbel Hockmann, Andrea Horeis

LBS Westdeutsche Landesbausparkasse

Himmelreichallee 40 · 48149 Münster

Tel. (02 51) 412 5642 · Fax (02 51) 412 35 15

www.lbswest.de · nachhaltigkeit@lbswest.de

Wir geben Ihrer Zukunft ein Zuhause.