

Gesellschaft und Kunden

| | |
|-----------|---|
| 52 | Gesellschaft und Beitrag zur Stadtentwicklung |
| 52 | Thematische Einordnung |
| 53 | Quartiersentwicklung und Beitrag zur Infrastruktur |
| 60 | Integration, Vielfalt und sozialer Zusammenhalt |
| 62 | Beteiligung und Partizipation |
| 63 | Mitgestaltung des politischen Dialogs |
| 64 | Wohnraum und Kunden |
| 64 | Thematische Einordnung |
| 65 | Wohnen zu fairen Preisen |
| 70 | Bedarfsgerechtes Wohnen (demografischer Wandel) |
| 72 | Beitrag zu Neubau in Ballungsgebieten |
| 73 | Instandhaltung von Bestandsimmobilien |
| 73 | Kundenzufriedenheit und Servicequalität |

Gesellschaft und Beitrag zur Stadtentwicklung



GRI 103-1, 103-2, 103-3, 203-1
UNGC Prinzip 1



Thematische Einordnung

Die gesellschaftlichen Megatrends Klimawandel, Urbanisierung und demografischer Wandel beschreiben den Veränderungsraum, in dem die Wohnungswirtschaft Angebote und Lösungen finden muss. Ob klimaneutraler Gebäudebestand (siehe [Umweltbelange](#)), zunehmender Zuzug in Städte und urbane Quartiere bei sich individuell verändernden Bedürfnissen (siehe [Wohnen zu fairen Preisen](#)) oder eine älter werdende Gesellschaft (siehe [Bedarfsgerechtes Wohnen \(demografischer Wandel\)](#)) – die Anforderungen werden komplexer und stehen zunehmend im gegenseitigen Abhängigkeitsverhältnis. Daher rücken – verstärkt durch die Auswirkungen der Corona-Pandemie – das unmittelbare Lebensumfeld der Menschen sowie das Quartier, als Gestaltungsraum für die Immobilienwirtschaft, stärker in den Mittelpunkt.

Lebensqualität wird vermehrt mit der Quartiersebene in Verbindung gebracht: Die Menschen wollen sich in ihrer Umgebung wohlfühlen und sich mit ihrem Wohnort identifizieren. Ein ausgewogener Mix an Miet- und Eigentumswohnungen, die Einbindung von Kleingewerbe, attraktive Frei- und Gemeinschaftsflächen, die Verfügbarkeit von Nahversorgern, eine moderne Anbindung an die Verkehrsinfrastruktur und Mobilität, gute Bildungseinrichtungen sowie soziale und kulturelle Angebote: Das Zusammenspiel all dieser Faktoren fördert diverse und lebendige Nachbarschaften – ein Aspekt, der auch für Mieter immer wichtiger wird. Auf diese Weise nimmt die Immobilienwirtschaft zudem an der Stadtentwicklung teil und kann ihre eigene Expertise aus dem direkten Kontakt mit den Mietern in die Gestaltungsprozesse einbringen.

In Quartieren treffen eine Vielzahl an Stakeholdern mit unterschiedlichen Interessen aufeinander, u. a. durch heterogene Eigentümer- und Mieterstrukturen. Um sich zu Hause fühlen zu können, möchten viele Menschen teilhaben an den Entscheidungen darüber, wie sich die Welt rund um ihre Wohnung gestaltet. Partizipationsmaßnahmen werden daher zunehmend wichtiger, um die Akzeptanz für die Quartiersentwicklung und die damit verbundenen, häufig

HIGHLIGHTS 2021

- > Ganzheitliche Ausrichtung zukünftiger Quartiersentwicklungen unter ökologischen und sozialen Aspekten
- > Portfoliosegmentierung auf den Quartiersansatz ausgerichtet: rund 70% des Portfolios in Quartierszusammenhängen „Urban Quarters“
- > 15 Quartiersentwicklungen mit rund 8.600 Wohneinheiten in Umsetzung (61,6 Mio. € Investvolumen), 20 weitere in der Pipeline
- > Internes Knowledge-Management zu Quartieren (Quartiersakademie und Vonovia Guide Quartiere) etabliert
- > Akuthilfe von über 400.000 € und direktem persönlichen Einsatz der Mitarbeitenden im Rahmen der Hochwasserkatastrophe in Deutschland geleistet
- > Zuwendungen für soziale/kulturelle Projekte und Einrichtungen von rund 1,5 Mio. €

langfristigen, Maßnahmen zu stärken. Unsere Erfahrung zeigt, dass durch Beteiligungsverfahren zudem noch bessere Ergebnisse erzielt werden können, indem neue bzw. andere Sichtweisen aufgenommen und in die Entscheidungsprozesse integriert werden. Gleichzeitig steigt mit zunehmender Komplexität auch die Wahrscheinlichkeit, nicht alle Stakeholder-Wünsche gleichrangig erfüllen zu können.

Der Fokus auf die Quartiersebene als Hauptgestaltungsfeld für ganzheitliche Lösungen ermöglicht es uns, Stadtentwicklung gezielt an gesellschaftlichen und ökologischen Bedarfen orientiert auszurichten und neue Potenziale aus Synergien

zu schöpfen. Insbesondere zur Erreichung der Klimaschutzziele sind innovative Lösungen gefragt, die eine Vernetzung von Gebäuden ermöglichen. Aber auch sozialer Zusammenhalt gelingt nur mit dem Blick vor die eigene Haustür – auf das Quartier.

Die soziale Infrastruktur eines Quartiers spielt daher eine wichtige Rolle für den gesellschaftlichen Zusammenhalt. Eine intakte Zivilgesellschaft mit all ihren sozialen und kulturellen Angeboten gibt der Vielfalt Raum und trägt wesentlich zur Attraktivität und Lebendigkeit der Quartiere bei. Soziale Einrichtungen und bürgerschaftliches Engagement unterstützen den Austausch und somit ein gelingendes Zusammenleben in lokalen Gemeinschaften.

Für sämtliche Veränderungen in den Quartieren ist sowohl die Akzeptanz der Mieter und Anwohner als auch die Politik unabdingbar. Schließlich gestalten wir das direkte Lebensumfeld der Menschen mit. Einerseits ist es uns wichtig, die Bewohner frühzeitig über geplante Maßnahmen zu informieren und ihnen so Sorgen und Ängste zu nehmen. Andererseits sehen wir in der Beteiligung der Menschen vor Ort eine große Chance, gemeinsam unsere Quartiere weiterzuentwickeln und positiv zum Zusammenhalt im Quartier beizutragen. Offene und transparente Kommunikation gegenüber und mit den Stadtverwaltungen ist ebenfalls ein essenzieller Baustein, der zum Gelingen von (Stadt-)Entwicklungsprojekten beiträgt.

Daher haben wir das Thema **Quartiersentwicklung und Beitrag zur Stadtentwicklung** als wesentlich identifiziert. Es wird ergänzt durch die wichtigen Themen **Integration, Vielfalt und sozialer Zusammenhalt, Beteiligung und Partizipation** sowie **Mitgestaltung des politischen Dialogs**, die gemeinsam zum Erfolg unserer Quartiersansätze beitragen. Wir beschreiben im Folgenden unseren Ansatz, die organisatorische Verankerung sowie die sich daraus ergebenden Ziele und Maßnahmen für das wesentliche Thema.

Quartiersentwicklung und Beitrag zur Infrastruktur

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 203-1

Unser Ansatz

Vonovia bietet den Menschen in den Quartieren ein Zuhause. Hier sollen sie an einer guten Nachbarschaft teilhaben, in der sie sich wohlfühlen und die verschiedenen Generationen miteinander verbindet. Wir sind davon überzeugt, dass ein lebenswertes Quartier die Mieterbindung stärkt und den Wert der Immobilien steigert.

Das Denken und Handeln in Quartierszusammenhängen ist daher unsere bedeutsamste Lösungsebene für die ökonomische, ökologische und soziale (Neu-)Entwicklung unserer urbanen Wohnungsbestände. Vonovia betrachtet Quartiere dabei aus einer ganzheitlichen Perspektive und entwickelt eine auf die individuellen Herausforderungen eines jeden Quartiers abgestimmte Infrastruktur, die an den Bedürfnissen der Mieter ausgerichtet ist und bauliche Gestaltung, Klimaschutz sowie soziale Angebote miteinander verbindet.

Hierzu haben wir 2021 unsere Portfoliostruktur analysiert und neu strukturiert, um den Quartiersgedanken noch stärker in den Vordergrund rücken zu können. Vonovias Wohnungsbestand befindet sich in Deutschland zu etwa 70 % in Quartierszusammenhängen – das sind 586 so genannte Urban Quarters mit einer durchschnittlichen Anzahl von etwa 430 Wohnungen. Unter einem Urban Quarter verstehen wir in diesem Zusammenhang – der Definition des Bundesverbandes deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen (GdW) für Quartiere folgend – eine optisch zusammenhängende städtebauliche Struktur, die von den Bewohnern als abgrenzbares Gebiet aufgefasst wird und einen Handlungsraum darstellt, in dem das Wohnungsunternehmen etwas bewirken bzw. positive Effekte erfahren kann. Es umfasst mindestens 150 Wohnungen. Neben den Urban Quarters gibt es strategische Solitärbestände (Urban Clusters), auf die die Handlungsoptionen der Strategie und des Geschäftsmodells adaptiv angewendet werden (siehe [Das Unternehmen](#)).

Die Entwicklung dieser zusammenhängenden Wohnungsbestände bietet aus unserer Sicht viel Potenzial, baulich und gesellschaftlich gestaltend tätig zu werden und zu einer nachhaltigen Stadtentwicklung beizutragen. Vonovia Quartiere werden dabei grundsätzlich an klaren Klimaschutzzvorgaben (siehe [→ CO₂-Reduktion im Immobilienbestand/Energetische Modernisierung](#)) und Kriterien der Sozialverträglichkeit (siehe [→ Wohnen zu fairen Preisen](#)) ausgerichtet. Unsere Maßnahmenpalette für die Gestaltung des Bestandes wird dadurch um vernetzte Ansätze und neue technische Möglichkeiten erweitert und hilft uns, sozial und ökologisch zukunftsfähige

Orte des Zusammenlebens zu schaffen. Synergieeffekte entfalten insbesondere im Quartiersansatz ihr Potenzial.

Daraus abgeleitet entwickeln wir eine aufeinander abgestimmte quartiersspezifische Infrastruktur, die Aspekte der baulichen Gestaltung, des Klimaschutzes sowie soziale Angebote miteinander verbindet. Unsere Klimaschutzziele rücken erst über eine systemische Quartiersbetrachtung in greifbare Nähe. Gerade hier bedarf es einer solchen holistischen Betrachtungsweise, um Quartiere analog zu unserem Klimapfad zu entwickeln und an Klimaschutzvorgaben auszurichten. Die Klimawende und das Zusammenbringen von Strom, Wärme und Mobilität gelingen vor allem im Quartierszusammenhang (siehe → **CO₂-Reduktion Immobilienbestand/Energetische Modernisierung**). Dieser eröffnet uns gänzlich neue Gestaltungsspielräume, bspw. für den Ausbau unseres Dienstleistungsangebots oder die Erprobung neuer Technologien wie der Sektorenkopplung (siehe → **Erneuerbare Energien und Energiemix**). Über Nachverdichtung und Dachgeschossaufstockungen schaffen wir neuen Wohnraum in Ballungsgebieten (siehe → **Nachhaltiger Neubau und Umbau**).

Wir übernehmen zudem Verantwortung für die Ausgestaltung unserer Quartiere. Dazu bauen wir die Infrastruktur den Bedürfnissen vor Ort entsprechend aus. Dabei schaffen wir Raum für Nahversorger, medizinische Angebote oder Bildungsinstitutionen, für soziale Einrichtungen und Dienstleistungen ebenso wie für Kulturschaffende (siehe → **Integration, Vielfalt und sozialer Zusammenhalt**). Moderne Mobilitätsangebote wie die Schaffung einer Ladeinfrastruktur für E-Mobilität (siehe → **Erneuerbare Energien und Energiemix**), Carsharing-Konzepte oder der Ausbau von Stellplätzen für Fahrräder sind ebenfalls wichtiger Bestandteil einer Quartiersentwicklung, die von Beginn an mitgedacht werden. Zudem gestaltet Vonovia Wohnumfelder, Spielplätze und Grünflächen so, dass sie Teilhabe und urbanes Zusammenleben stärken, die Aufenthaltsqualität steigern und auch unter ökologischen Gesichtspunkten zukunftsfähig sind (siehe → **Biodiversität**).

Quartiersentwicklungen wollen wir grundsätzlich so umsetzen, dass die Akzeptanz von Baumaßnahmen und anderen Projekten steigt. In die damit verbundenen intensiven Abstimmungsprozesse binden wir daher unsere Mieter aktiv mit ein (siehe → **Beteiligung und Partizipation**). Wir kooperieren darüber hinaus mit Behörden sowie anderen städtischen und sozialen Einrichtungen und tauschen uns mit Vertretern aus der Politik aus. Über die Gespräche mit den beteiligten Akteuren sammeln wir Erfahrungen und lassen diese in unsere Konzepte einfließen. Nur wenn diese zusammen mit unseren Ideen von allen mitgetragen werden, können wir sie erfolgreich und im Sinne der Wertschöpfung umsetzen.

Organisatorische Verankerung

Quartiersentwicklungen werden dezentral über die Regionen geplant und gesteuert. Die Regionalgeschäftsführer für die Regionen West, Nord, Ost und Süd sind für die jeweiligen Projekte verantwortlich und setzen diese mit ihren Regionalbereichsleitungen um.

Der Chief Rental Officer (CRO) ist im Vorstand für das Bewirtschaftungsgeschäft mit den Geschäftsbereichen West, Nord, Ost und Süd sowie die Bereiche Kundenservice und Portfoliomanagement verantwortlich. Für die Durchführung vor Ort setzen wir zunehmend eigene Quartiersentwickler ein. Dadurch können wir entstehende Sonderthemen bedarfsorientiert adressieren.

Die Beteiligungs- und Partizipationsformate werden ebenfalls von den Regionen verantwortet und gesteuert – gleiches trifft zu für das gesellschaftliche Engagement. Dieses wird durch zentral gesteuerte Förderansätze über die Unternehmenskommunikation ergänzt und qualitativ abgesichert.

Ziele und Maßnahmen

Unser Ziel ist es, bedarfsgerechten und lebenswerten Wohnraum zu schaffen. Dazu führen wir gemeinsam mit Städten und Kommunen Quartiersentwicklungsprojekte durch und initiieren jährlich weitere Projekte mit dem Ziel der Verbesserung der Infrastruktur, der Realisierung ganzheitlicher Energiekonzepte sowie städtebaulicher Thematiken.

Konkret bedeutet dies, dass wir je nach Bedarf:

- > bezahlbaren Wohnraum durch Aufstockung, Nachverdichtung und Neubau schaffen,
- > Modernisierungen sozialverträglich umsetzen,
- > Bestände energetisch optimieren,
- > das Wohnumfeld inkl. Erholungsräumen und Spielplätzen sowie ganzheitliche Mobilitätskonzepte integrativ denken und gestalten,
- > Nahversorger, Kitas, Ärzte sowie soziale und kulturelle Angebote integrieren,
- > den Dialog mit Mietern und anderen Stakeholdern fördern, um Akzeptanz zu schaffen und Einflussnahme zu ermöglichen.

2021 befanden sich deutschlandweit bereits 15 Quartiersentwicklungen mit ca. 8.600 Wohneinheiten in der operativen Umsetzung im Investitionsprogramm für Quartiersentwicklungen. Diese umfassen verschiedene zentrale Bausteine wie energetische Sanierungen, Neubauten sowie eine ansprechende Gestaltung des Wohnumfelds – flankiert von weiteren sozialen Angeboten, Dienstleistungen, städtebaulichen Themen sowie notwendigen infrastrukturellen Maßnahmen. Die Projekte laufen in der Regel über mehrere Jahre. 2021 investierte Vonovia 61,6 Mio. € in die 15 Quartiersentwicklungen. Im Zuge der Weiterentwicklung unserer Investitions-

Integrationsarbeit und Co-Working in Bremer Gewerbeeinheiten



In der Bremer Bürgermeister-Smidt-Straße 47 hat Vonovia zwei leerstehende Etagen zur Zwischennutzung vermietet. Den beiden Nutzergemeinschaften stehen jeweils rd. 250 m² Fläche zur Verfügung: In der zweiten Etage des Gebäudes hat das Afrika-Netzwerk Bremen e. V. einen neuen Standort gefunden und nutzt die Räumlichkeiten für administrative Zwecke, aber auch als interkulturelle Begegnungsstätte und Anlaufstelle. In Bremen ist eine große afrikanische Community zu Hause. Der Verein betreibt das Begegnungszentrum für Einwohner Bremens mit und ohne afrikanische Herkunft, also einen Ort für Austausch und Integration. In der zweiten Etage können Studierenden der Hochschule für Künste im Co-Working-Space zusammenarbeiten, nachdem ihre zuvor genutzten Räumlichkeiten coronabedingt geschlossen wurden. Seit September 2021 profitieren die Studierenden wieder von der gemeinsamen Raumnutzung, wenn sie an ihren Projekten im Bereich Design, Kunst und digitale Medien arbeiten. Vermittelt hat die Zwischennutzung die ZwischenZeit-Zentrale (ZZZ). Beide Nutzergruppen zahlen moderate Mietpreise. Seit März 2010 hat die ZZZ weit mehr als 400 solche Projekte vermittelt, bei denen es stets darum geht, mit der Zwischennutzung von Leerstand gute Ideen zu fördern.

„Mit dem Afrika-Netzwerk Bremen und dem Co-Working-Space haben wir zwei tolle, inklusive und junge Mietparteien für unsere Gewerbeeinheiten gefunden.“

Timm Tebbe,
Vonovia Regionalbereichsleiter
Bremen

Von links nach rechts: Oliver Hasemann (ZZZ ZwischenZeit-Zentrale Bremen), Eric Patzer (Vonovia Bremen), Virginie Kamche (Afrika-Netzwerk Bremen e. V.), Daniel Schnier (ZZZ ZwischenZeit-Zentrale Bremen), Julian Eßig (ZZZ ZwischenZeit-Zentrale Bremen) und Dustin Sherman (Mieter Co-Working-Space).



strategie werden 2022 rund 20 weitere Quartiere auf die ökologische Performance sowie gesellschaftlichen Megatrends hin analysiert und intensiv vorbereitet.

15 Quartiersentwicklungen mit

ca. 8.600 Wohn- einheiten

in der operativen Umsetzung im Investitionsprogramm
für Quartiersentwicklungen

2021 investierte Vonovia

61,6 Mio. €

in die 15 Quartiersentwicklungen

Ökologische und soziale Aspekte ergänzen sich im Quartiersansatz. Vonovia betrachtet daher beide Ebenen gleichermaßen und setzt sich für das soziale Miteinander vor Ort ein. Maßnahmen zur Stärkung des Zusammenlebens werden erst durch die Quartiersausrichtung steuerbar und wirkungsvoll. Dabei werden Städte und Kommunen, aber auch unsere Mieter eingebunden, um gemeinschaftliche Lösungen für das Quartier zu erarbeiten. Hierzu werden unterschiedliche Instrumente und Kooperationen genutzt, z. B. die Bereitstellung von Räumlichkeiten, Etablierung von Serviceangeboten, Quartierstreffs und Kindertagesstätten mit gemeinwohlorientierten Kooperationspartnern (siehe → **Projektkasten „Integrationsarbeit und Co-Working in Bremer Gewerbeeinheiten“**).

In Österreich richten wir bei Bedarf ein begleitendes Quartiersmanagement ein, das sich im jeweiligen neuen Quartier so lange engagiert, bis sich die nachbarschaftlichen Strukturen gefestigt haben. Durch finanzielle Beiträge unterstützen wir zudem die soziale und technische Infrastruktur.

Ein weiterer Aspekt der Quartiersentwicklungen ist die Förderung moderner Mobilitätskonzepte – bspw. für E-Mobilität, um unseren Kunden die Möglichkeit zu geben, durch E-Ladestationen auf ein Elektroauto umzusteigen oder durch Carsharing-Angebote sogar ganz auf das eigene Auto zu verzichten. Dies wirkt sich nicht nur positiv auf das Klima aus, sondern wertet die Quartiere durch den geringeren Parkflächenverbrauch auf und reduziert Kosten für unsere Kunden – und stärkt damit ihre Beziehung zu Vonovia. Im

Rahmen der E-Mobilität umfassten diese für das Jahr 2021 die unten benannten Maßnahmen – diese werden in den folgenden Jahren sukzessive in unseren Quartieren fortgeführt:

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

Carsharing- Standorte

in Berlin, Dieburg,
Dresden, Frankfurt am Main
und Wien

Nach unseren internen Vorgaben sind bei Modernisierungen und Neubauten Vorrüstungen für E-Ladestationen zukünftig immer mitzudenken. Rund 30 % unserer 2021 fertiggestellten Neubauprojekte haben bereits E-Ladestationen. Auf jede neu gebaute Wohnung kommen derzeit durchschnittlich 1,7 Fahrradstellplätze und die nächste öffentliche Verkehrsanbindung ist im Schnitt in weniger als vier Minuten zu Fuß zu erreichen.

Insbesondere bei den Quartiersentwicklungen von Vonovia spielt das Wohnumfeld eine wichtige Rolle. So können neue Grün- und Spielplatzflächen sowie die Gestaltung von kommunikativen Quartierszentren außerhalb der Gebäude echten Mehrwert für die Mieter schaffen. Gerade in urbanen Umfeldern wird das Thema Erholungsräume ein zunehmend wichtiger Faktor für die Bewertung von Wohnqualität (siehe → **Projektkasten „Kennedy Garden: Rohbau ‚Lavandula‘ & ‚Orchidea‘ fertiggestellt“**). Über Projekte, beispielsweise zur Etablierung von Gemeinschaftsgärten, leisten wir einen Beitrag, um die gesellschaftliche Entwicklung positiv voranzubringen. Auch 2021 konnten wir an zahlreichen Orten Wildblumenwiesen und Insektenhabitate einrichten (siehe → **Biodiversität**).

Kennedy Garden: Rohbau „Lavandula“ & „Orchidea“ fertiggestellt

Das KENNEDY GARDEN Projekt-Team bei der Gleichfeier (Richtfest) von „Lavandula“ und „Orchidea“.

Im 14. Wiener Bezirk, nur wenige Gehminuten von der Kennedybrücke entfernt, errichtet die BUWOG eine beeindruckende neue Wohnwelt: den KENNEDY GARDEN. Das Projekt schafft ein vielfältiges Wohnangebot von Miet- und Eigentumswohnungen und zeichnet sich durch ökologische und soziale Nachhaltigkeit aus. Aufgeteilt auf sechs Einheiten entstehen bis Anfang 2023 insgesamt 512 Wohnungen. Die Bauteile „Orchidea“ (124 Mietwohnungen, die im Rahmen der Wiener Wohnbauinitiative errichtet werden) und „Lavandula“ (114 freifinanzierte Mietwohnungen) haben im Oktober 2021 die Dachgleiche erreicht.

Alle Wohnungen in Kennedy Garden kommen unterschiedlichen zeitgenössischen Lifestyles und Anforderungen entgegen. Die Grundrisse sind sowohl an die Wünsche von Familien als auch an Bedürfnisse von kleineren Haushalten angepasst. Ein Teil der Wohnanlage ist speziell für Alleinerziehende konzipiert und bietet neben entsprechendem Wohnraum auch zusätzliche Gemeinschaftsräume.



In der gesamten Anlage, deren Fertigstellung für Anfang 2023 geplant ist, werden großzügige Grünflächen mit reichhaltiger Vegetation geschaffen, die sich positiv auf das Mikroklima auswirken und einen Beitrag zur städtischen Biodiversität leisten sollen. Auch umfangreiche Fahrradstellflächen und E-Ladestationen sind eingeplant. Darüber hinaus schafft die hervorragende Anbindung an das öffentliche Verkehrs- und Radwegenetz beste Voraussetzungen für einen nachhaltigen Lebensstil. Für eine energieeffiziente Wärmeerzeugung, welche zugleich die Umwelt entlastet und die Heizkosten der Anwohner niedrig hält, sorgen eine Brennwert-Gaskesselanlage sowie zwei Wärmepumpen, die zusätzlich über Photovoltaik-Paneele mit Strom versorgt werden. Alle ineinandergreifenden Maßnahmen tragen dazu bei, eine zukunftsweisende Form von Green Living im KENNEDY GARDEN Wohnprojekt zu verwirklichen. Vor diesem Hintergrund ist es ein Ziel des Projektes, das bereits mit dem Greenpass-Zertifikat ausgezeichnet wurde, auch noch das klimaaktiv-Zertifikat zu erlangen.



Umfangreiche Begrünungen der Bodenflächen und der Dächer sorgen für ein angenehmes Mikroklima in der gesamten Wohnanlage.



Quartiersentwicklung bedeutet komplexe Teamarbeit und erfordert ein umfangreiches Wissen ebenso wie innovatives Denken aller Mitarbeiter für die erfolgreiche Umsetzung vor Ort. Organisatorisch besteht die Herausforderung im Quartiersansatz darin, das vernetzte Denken und Arbeiten auch in der Organisationsstruktur abzubilden, Wissenstransfer zu ermöglichen und hierfür notwendige Prozesse zu etablieren. Vonovia verfolgt hierbei den Ansatz, zentral Unterstützungsleistungen für die Entscheider und Umsetzer vor Ort anzubieten und den Best-Practice-Transfer sicherzustellen.

Über das 2021 im Rahmen der Personalentwicklung gestartete interne Weiterbildungs- und Vernetzungsformat Quartiersakademie können sich Mitarbeiter zu Experten in der Quartiersentwicklung ausbilden lassen. Vonovia hat mit diesem Zertifikatsprogramm den Grundstein für eine aktive und innovative Lern- und Entwicklungskultur für erfolgreiche Quartiersentwicklungen gelegt. Das zwölfmonatige Programm setzt auf einen gezielten Mix aus internen und externen Referentinnen und Referenten aus Wirtschaft und Forschung, die den Teilnehmenden in virtuellen Live-Sessions, Workshops und Selbstlernangeboten verschiedene Aspekte und Themen rund um eine ganzheitliche Quartiersentwicklung näherbringen. Neben der Vermittlung innovativen Wissens steht die Ausbildung spezifischer Kompetenzen im Fokus der Quartiersakademie. Gleichzeitig wird ein systematischer Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmenden ermöglicht. Das Programm wurde durch den Bereich Human Resources und gemeinsam mit dem Europäischen Bildungszentrum der Wohnungswirtschaft und Immobilienwirtschaft (EBZ) in Bochum konzipiert und begleitet (siehe → [Projektkasten „Vonovia Quartiersakademie: Unser innovatives Expertenprogramm“](#)). Aufgrund der durchweg positiven Resonanz zum Programm wird Mitte 2022 der zweite Durchgang der Quartiersakademie starten.

Vonovia hat in den vergangenen Jahren bereits umfangreiche Erfahrungen bei großen Quartiersentwicklungen gesammelt und beschäftigt bundesweit Mitarbeitende, die hier über ein umfassendes Know-how verfügen. Um den internen Wissenstransfer und die Vernetzung innerhalb der Organisation zu unterstützen, haben wir – speziell für das Thema Quartiersentwicklungen – ergänzend zur Quartiersakademie im Berichtsjahr eine Wissensplattform, den Vonovia Guide Quartiere, entwickelt. In Form von Artikeln und Handlungsanleitungen stellen die internen Experten ihr Wissen zur Verfügung, damit alle Mitarbeitenden von den bisherigen Erfahrungen profitieren können. Die Bandbreite der Themen reicht dabei von gesellschaftlichen Megatrends über bauliche Lösungen bis zum Handling sozialer Projekte. Bereits zum Start wurden hierfür über 50 Themen identifiziert. Die Inhalte werden laufend erweitert und aktualisiert.

Um die Forschung rund um das Thema Quartiersentwicklung und Wohnen im Quartier weiter voranzutreiben, unterhält Vonovia eine Stiftungs-Professur – übernommen von Prof. Dr. Jan Üblacker – an der EBZ Business School in Bochum und hat damit die Quartiersperspektive fest in die Ausbildung der Studierenden am EBZ integriert.

Vonovia Quartiers- akademie

Fortsetzung aufgrund der durchweg
positiven Resonanz im Jahr 2021

Vonovia Quartiersaka- demie: Unser innovatives Experten- programm



„Mit der Quartiersakademie wollten wir eine Lernkultur ins Leben rufen, die den Erfahrungsaustausch zu Quartiersentwicklungsthemen fördert.“

**Nina Manns,
HR Specialist**

Um auch im Bereich der Weiterbildung unserer Strategie nach zukunftsorientierten und nachhaltigen Quartieren Rechnung zu tragen, wurde ein Expertenprogramm rund um die Quartiersentwicklung entwickelt.

Im März 2021 starteten 19 ausgewählte Teilnehmer und Teilnehmerinnen aus unterschiedlichen quartiersnahen Unternehmensbereichen in ein einjähriges Programm. Das ungewöhnliche Programmkonzept verbindet bewährtes Fachwissen mit neuen innovativen Ansätzen. Da das Programm iterativ gestaltet ist und intern durch HR in enger Kollaboration mit den anderen Fach- und Geschäftsbereichen konzeptioniert wird, können die Inhalte flexibel an neue Anforderungen der Quartiersentwicklung sowie den Bedarf der Teilnehmenden angepasst werden. Es fördert gezielt die bereichsübergreifende Zusammenarbeit im Unternehmen und den Zugang zu externen Experten aus Wirtschaft und Wissenschaft.

Nach Abschluss bleiben die Absolventen dem Programm als Alumni weiterhin verbunden. Durch einen regelmäßigen Austausch mit künftigen Teilnehmenden sowie ein systematisches Wissensmanagement entsteht eine neue Kultur des kontinuierlichen Lernens und Netzwerkens – sowohl intern als auch mit den externen Referenten und Impulsgebern. Für den neuen Jahrgang wurden wieder knapp 20 Teilnehmende nominiert, die im Mai 2022 mit dem Programm beginnen.



Das Bochumer Wetter war beim Start der Quartiersakademie am 15./16. Juni 2021 so gut, dass auch draußen unterrichtet werden konnte.



Integration, Vielfalt und sozialer Zusammenhalt

GRI 406-1, 413-1

Vonovia schafft durch Förder- und Unterstützungsmaßnahmen im gesellschaftlichen Bereich Werte für diejenigen, die in unseren Quartieren zu Hause sind. Das sind Menschen aus den unterschiedlichsten Kulturkreisen – Vonovia hat auch im Jahr 2021 wieder neue Mieter aus über 150 Nationen, aber auch verschiedenster Alters- oder Sozialstrukturen begrüßen dürfen.

Bedarfsorientierte und funktionale Kooperationen mit sozialen Trägern, Städten und Kommunen und auch anderen Wohnungsunternehmen untermauern dabei den ganzheitlichen Quartiersgedanken und dienen als strategischer Baustein der Quartiersentwicklung. Im Mittelpunkt der Förderaktivitäten von Vonovia, die konkrete lokale Bedarfe adressieren, stehen daher sozial-gesellschaftliche und ökologische Maßnahmen, die das Miteinander im Quartier stärken, zu mehr Vielfalt beitragen und ein lebendiges Lebensumfeld fördern (siehe → **Projektkasten „Quartiersentwicklung mit und für Mieter“**). So haben wir es in unserer **Konzernrichtlinie für Spenden & Sponsoring** zusammengefasst. Diese definiert den Handlungsrahmen, innerhalb dessen die Verantwortlichen passende und bedarfsgerechte Kooperationen auswählen und durchführen können. Die Entscheidungsfreiheit vor Ort ist dabei bedeutsam, um zielgerichtet auf die jeweiligen Herausforderungen reagieren zu können. In der Folge entsteht eine – zur Vielfalt der Gesellschaft passende – Breite unterschiedlichster Maßnahmen und Programme zur Förderung des Gemeinwesens. Diese umfassen u. a.:

- > die Einrichtung von Quartierstreffs und Kitas,
- > die Zusammenarbeit mit sozialen Einrichtungen und Trägern sowie städtischen Quartiersmanager,
- > das Bereitstellen von Räumen und Sachleistungen für soziale und kulturelle Einrichtungen
- > die Förderung kultureller Vielfalt durch die Unterstützung von Kleinkunst
- > Hilfe für Bedürftige, z. B. über die Unterstützung der Tafeln
- > das persönliche Engagement von Mitarbeitenden, z. B. bei Aufräum- und Pflanzaktionen

Unter <http://vonovia.de/vor-ort> stellen wir eine Vielzahl an Projekten vor, die unser Engagement verdeutlichen.

> 8.700 m²

mietzinsfreie oder vergünstigte Gewerbefläche für soziale Einrichtungen (in Deutschland)

Rund 1,5 Mio. €

in soziale/kulturelle Projekte investiert (in Deutschland)

Projekte und Kooperationen 2021 (Beispiele):

- > **Kultur-Stadtteilfest in Hamburg Wilhelmsburg:** Unterstützung des interkulturellen Stadtteilfestes 48h Wilhelmsburg, welches aus dem Stadtteil heraus entsteht und gestaltet wird. Einbettung in die bereits bestehende Kooperation mit unserem dortigen Quartierstreff.
- > **Quartierstreff in Ulm:** Subvention des Quartierstreffs des gemeinnützigen Vereins Phoenix Wiblingen e. V. durch Geldspende und unentgeltliche Überlassung von Räumlichkeiten
- > **Abenteuerspielplatz in Bielefeld-Baumheide:** Errichtung eines neuen Schafstalls für den Abenteuerspielplatz im Quartier durch Geldspende und Volunteering (Bauleiter/ Tischler)
- > **Schaufensterkino in Dresden:** Kostenfreie Überlassung eines leerstehenden Geschäfts auf der Hauptstraße in Dresden für den Verein Kino über Land e. V. Gezeigt wurden Kurzfilme aus aller Welt.
- > **Unterstützung von Impfkampagnen in Bremen:** Finanzielle Unterstützung mobiler Impfteams, z. B. des Deutschen Roten Kreuzes oder der Johanniter-Unfall-Hilfe in Bremen
- > **Mädchen- und Frauenzentrum in Hannover-Garbsen:** Unterstützung der individuellen Beratungs- und Gruppenangebote für Frauen und jugendlichen Mädchen des Ökumenischen Sozialprojekts NEULAND
- > **Wohnumfeldgestaltung in Leipzig:** Auf Anfrage einer Hausgemeinschaft Unterstützung bei der Errichtung eines Hausgartens durch Bereitstellung von Baumaterialien und Erde sowie Anlegen eines Insektenhabitats samt Blühwiese
- > **Bolzplatzerneuerung in Hamburg:** Errichtung eines Bolzplatzes, ergänzt um neue Sitzbänke sowie Wildblumenwiese und Insektenhabitat zur Schaffung von Sport- und Begegnungsmöglichkeiten im Quartier

Quartiersentwicklung mit und für Mieter

Interview mit Jorunn Rådberg, Head of Social Sustainability bei Victoriahem, Schweden

Warum braucht man eine Abteilung für gesellschaftliche Nachhaltigkeit?

Jorunn Rådberg – Unser Ziel ist es, unseren Mietern sicheren und komfortablen Wohnraum anzubieten, in dem sie ihr Leben gestalten können. Die schwedische Polizei hat insgesamt 61 Gebiete im ganzen Land als gefährdet eingestuft, basierend auf negativen sozioökonomischen Faktoren wie z. B. hohe Arbeitslosigkeit und Kriminalität sowie geringere soziale Integration. Da wir in 30 dieser Gebiete Wohnungen haben, möchten wir unseren Teil dazu beitragen, sie sicherer und sozial nachhaltiger zu machen. Langfristig möchten wir erreichen, dass unsere Bestände nicht mehr in der höchsten Gefährdungskategorie liegen.

Wie arbeiten Sie auf dieses Ziel hin?

JR – In jedem Quartier versuchen wir, die Gesellschaft vor Ort zu stärken, und binden wichtige Akteure ein, die dort eine Rolle im Alltag unserer Mieter spielen. Auf organisa-

torischer Ebene sind dies offizielle Behörden und Institutionen, wie die Polizei und Sozialdienste, aber auch Büchereien und Schulen. Daneben unterstützen wir verschiedene Netzwerke in den Quartieren, um das Gemeinschaftsgefühl zwischen den Menschen innerhalb des Quartiers zu stärken. Schließlich kümmern wir uns auch um die Situation von Einzelpersonen.

Da es in jedem Quartier eigene Problemfelder gibt, muss unser Ansatz flexibel sein und unsere Arbeit auf den individuellen Bedürfnissen und Wünschen basieren. Dafür sind unsere Quartiersmanager so unglaublich wichtig. Sie kennen ihr Quartier, seine Besonderheiten und die Menschen, die dort leben. Aus unserem zentralen Standort in Stockholm arbeiten mein Team und ich daran, Hilfe für unsere Quartiersmanager zu koordinieren.

Die Projekte, an denen wir uns beteiligen, sind ebenso vielfältig wie unsere Quartiere. Wir unterstützen beispielsweise Migrantinnen, die positive Vorbilder sind, wir bieten den Jugendlichen vor Ort Ferienjobs an und wir organisieren eine Reihe von sportlichen Aktivitäten – das ist jedoch nur ein kleiner Ausschnitt.

Wie messen Sie den Erfolg dieser Projekte?

JR – Kern unserer Arbeit ist eine langfristige Planung, um die soziale Nachhaltigkeit zu verbessern. Das allein lässt sich im Jahresvergleich nur schwer in Zahlen ausdrücken, aber es gibt quantifizierbare Indikatoren. Sinkende Kriminalitätsraten, weniger Vandalismus in unseren Quartieren, weniger Gewalt, weniger Schulabbrecher, mehr Jugendliche, die eine Arbeit aufnehmen – das sind alles Zeichen dafür, dass unsere Bemühungen erfolgreich sind. Natürlich ist auch die Einstufung der einzelnen Gebiete in Schweden durch die Polizei ein offizieller Maßstab. Wenn eines unserer Quartiere als weniger sozial gefährdet eingestuft wird, ist das eine großartige Bestätigung dafür, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Damit will ich nicht sagen, dass es einfach ist, den Erfolg eines bestimmten Projekts zu prognostizieren. Wir mussten feststellen, dass einige Ideen vielversprechend anfangen, sich dann aber nicht wie erhofft entwickeln. Andererseits gibt es Projekte, bei denen wir unsicher waren, die dann aber auf völlig unerwartete Weise tolle Ergebnisse erzielen. Am wichtigsten für uns ist die Erkenntnis, dass wir mit und für Menschen arbeiten – und es damit immer ein Überraschungsmoment gibt.



Eine besondere Herausforderung stellte im Sommer 2021 die Hochwasserkatastrophe in den deutschen Bundesländern Rheinland-Pfalz und Nordrhein-Westfalen dar, die insbesondere im Ahrtal große Verwüstungen hervorrief und viele Menschen in akute Notlage geraten ließ. Vonovia hat auf diese Situation schnell reagiert: Bereits in den ersten Tagen der Katastrophe waren die örtlichen Kollegen im (auch ehrenamtlichen) Einsatz, um Schäden aufzunehmen und direkt mit der Vergabe von Wohnungen zu starten. Die Mitarbeitenden des Vonovia Technischer Service (VTS) sowie des Wohnumfeldservices haben tatkräftig bei den Aufräumarbeiten unterstützt. Im Regionalbereich Rheinland gingen fast 300 Anfragen für Ersatzwohnungen im Rahmen der Flutkatastrophe ein. Um unkompliziert und schnell helfen zu können, haben wir den Vermietungsprozess erleichtert und auf Kautions- und Bonitätsprüfung sowie die erste Mietzahlung verzichtet und ein sofortiges Kündigungsrecht eingeräumt. Über unsere sozialen Medienkanäle konnte das Angebot rasch verbreitet werden. Mittels Sachspenden, v. a. dringend benötigte Heizkessel, haben wir darüber hinaus weitere Hilfestellung beim Wiederaufbau leisten können. Insgesamt haben wir rund 400.000 € zur Wiederherstellung der Wohnungen bzw. zur Herrichtung von Ersatzwohnraum investiert.

Rund 400.000 €

Investitionen in Wiederherstellung von Wohnraum und Ersatzwohnraum nach der Flutkatastrophe

Im Berichtsjahr konnten wir unsere Unterstützungsleistungen um eine weitere besondere Kooperation erweitern: In den kommenden Jahren fördern wir das bundesweite Angebot des Silbernetz e. V. – einer Telefonhotline gegen Einsamkeit im Alter. Wir informieren unsere Mieter über das Angebot und schaffen so Kontakte, stellen dem Verein Räume für Schulungen zur Verfügung und fördern die Infrastruktur des Vereins mit einer jährlichen Spende.

Ergänzt werden die Förderinstrumente durch unsere Stiftungsarbeit, vor allem im Rahmen der Vonovia Sozialstiftung, der Vonovia Mieterstiftung e. V. sowie der Stiftung Mensch und Wohnen. Mit ihrer Hilfe setzen wir Fördermaßnahmen zugunsten unserer Mieter und des Mietumfelds um. Weiterhin unterstützen wir Mieter in sozialen Notlagen. 2021 betrug das Fördervolumen unserer Stiftungen etwas über 200.000 €.

Fördervolumen der Stiftungen in Höhe von über

200.000 €

Beteiligung und Partizipation

Partizipationsprozesse spielen insbesondere – aber nicht nur – bei umfassenden Bau- und Modernisierungsmaßnahmen eine Rolle. Bei Bauvorhaben gibt es einen gesetzlich vorgeschriebenen Beteiligungsprozess, den wir konsequent einhalten. Darüber hinaus nutzen wir umfassende freiwillige Beteiligungsformate, in denen wir Mieter zu Wort kommen lassen, und durch die sie Einfluss auf die Ausgestaltung der jeweiligen Projekte, zum Beispiel zu den Themen Wohnumfeld- und Parkplatzgestaltung ausüben, können. Aktiv gestaltete Partizipationsprozesse und Bürgerbeteiligungsverfahren setzen daher bereits in der Planungsphase an – manchmal bereits mehrere Jahre vor der tatsächlichen Baumaßnahme – und helfen uns, gemeinschaftliche Lösungen für das jeweilige Quartier zu erarbeiten.

Wir setzen dabei auf unterschiedliche Formate wie Mieterbefragungen, Haustür- oder Einzelgespräche, Mieterversammlungen und -workshops sowie Informationsveranstaltungen und Kiezspaziergänge. Erste Ansprechpersonen für Anliegen der Menschen im Quartier bleiben aber immer die Objektbetreuer und Quartiersmanager sowie unsere Vermietungsbüros.

Auch 2021 war der Dialog noch von den Einschränkungen durch die Corona-Pandemie geprägt. Wir haben daher die bereits 2020 vorgenommenen Anpassungen an die veränderten Rahmenbedingungen – zum Beispiel den häufigeren telefonischen Kontakt zu vor allem langjährigen oder älteren Mietern – weitergeführt. Nach Absprache fanden zudem persönliche Termine unter strenger Einhaltung der Hygieneregeln statt. Große Informationsveranstaltungen haben wir durch Quartiersrundgänge in kleiner Runde oder durch Videokonferenzen ersetzt. Beteiligung lebt jedoch vom Mitmachen sowie dem niedrigschwelligen Zugang dazu – daher stoßen hier die digitalen Formate (bislang) an ihre Grenzen.

Mitgestaltung des politischen Dialogs

Informationen zu unseren Aktivitäten zur Mitgestaltung des politischen Dialogs finden Sie im Abschnitt → **Stakeholder-Orientierung**.

79

Mietersammlungen und Beteiligungsverfahren trotz Corona durchgeführt

Projekte im Jahr 2021 (Beispiele):

- > **Quartier Düsseldorf-Lichtenbroich:** Für die Quartiersentwicklung hat Vonovia über 400 Mietern die Möglichkeit eingeräumt, ihre Ideen und Anregungen im Rahmen von Online-Diskussionsrunden sowie -Workshops in die fortlaufende Projektplanung zum Neubau von 58 Wohneinheiten sowie 150 Mehrfamilienhäusern einzubringen.
- > **Quartier Duisburg-Hüttenheim:** Im Rahmen der Quartiersentwicklung informieren wir die Mieter, aufgrund der Kontakteinschränkungen durch die Corona-Pandemie überwiegend kontaktlos. Da wir möglichst viele Wünsche der Bewohner berücksichtigen möchten, laden wir sie auf postalischem Wege, über die Mieter-App und auch direkt telefonisch dazu ein, sich zu beteiligen.
- > **Quartier Dortmund-Westerfild:** Im Quartier sollen neue Outdoor-Fitnessangebote entstehen. Um den Wünschen der Mieter gerecht zu werden, führt Vonovia eine Online-Umfrage durch. Mit den Antworten zu den Interessen und Bedürfnissen der Bewohner sollen die Quartiere „fitter“ gestaltet werden.

Wohnraum und Kunden



GRI 102-13, 103-1, 103-2, 103-3, 203-2

UNGC Prinzip 1



Thematische Einordnung

Mit unseren Unternehmensaktivitäten erfüllen wir eines der elementarsten Grundbedürfnisse – jenes nach Wohnen. So divers unsere Mieterschaft ist, so unterschiedlich sind auch die jeweiligen Bedarfe und Lebensumstände unserer Kunden. Analog dazu sind auch die regionalen Wohnungsmärkte, auf denen wir agieren, von unterschiedlichen Herausforderungen geprägt. Insbesondere in urbanen Ballungsräumen wird verfügbarer Wohnraum zusehends knapper bei gleichbleibend hoher Nachfrage. Dies geschieht in einem allgemeinen Kontext sich verschärfender Klimaschutzanforderungen – was jedoch gerade im Gebäudesektor kostenintensiv ist. Insbesondere bei Modernisierungen gilt es daher, auf die individuellen Leistungsmöglichkeiten unserer Mieter Rücksicht zu nehmen, um keinen unserer Kunden zu verlieren. Denn für uns ist es von grundlegender Bedeutung, unseren Mietern eine langfristige Wohnperspektive anbieten zu können. Eine grundsätzliche Herausforderung in diesem Handlungsfeld besteht somit darin, ein nach wie vor breites Angebot an Wohnungen zu fairen und transparenten Preisen bereitzustellen zu können, welches sich gleichzeitig an unserem Ziel des klimaneutralen Gebäudebestandes ausrichtet.

Die Diskussion um bezahlbaren Wohnraum prägt mit unveränderter Brisanz den öffentlichen Diskurs. Besonders angespannt zeigt sich die Wohnsituation in großen Ballungszentren wie Berlin: Das vom Berliner Senat im Jahr 2019 eingeführte Gesetz zur Mietenbegrenzung im Wohnungswesen in Berlin („Berliner Mietendeckel“) wurde im Berichtsjahr vom Bundesverfassungsgericht als mit dem Grundgesetz unvereinbar angesehen. Im Herbst 2021 hat eine Mehrheit der Stimmberechtigten in Berlin mittels eines Volksentscheides den Berliner Senat beauftragt, sich mit den Forderungen zur Vergesellschaftung der Wohnungsbestände großer Wohnungsunternehmen in Berlin auseinanderzusetzen. Hierin zeigt sich, wie dringlich ausreichender und bezahlbarer Wohnraum in Ballungszentren wie Berlin ist und wie groß der Druck auf politische Entscheidungsträger. Hiermit bekräftigt sich auch der Kurs der Vonovia, insbeson-

HIGHLIGHTS 2021

- > Zahlreiche Kooperationvereinbarungen mit Städten und Gemeinden zur Sicherung von Wohnraum und fairen Mieten umgesetzt
- > Durchschnittliche Umlage der Modernisierungskosten bei 1,24 €/m² stabil gehalten
- > Etabliertes Härtefallmanagement weiter umgesetzt und 654 von 874 Härtefalleinwänden – rund 75 % – positiv beschieden
- > Einheitliche Standards für Härtefallregelungen bei Modernisierungen mit dem Deutschen Mieterbund und weiteren Wohnungsunternehmen erarbeitet und eingeführt
- > Zahlreiche Projekte und Maßnahmen nach Housing-first-Ansatz zur Bekämpfung von Obdachlosigkeit durchgeführt
- > Rund 10.000 Wohnungen in Deutschland altersgerecht (teil-)modernisiert (30 % der Neuvermietungen)
- > Kundenzufriedenheit um 4,5 % zum Vorjahr gesteigert und auf Allzeithoch gebracht
- > Kunden-App weiter ausgebaut.
Rund 92.000 aktive Nutzer

dere unser Anspruch, ausreichend Wohnraum für alle zu angemessenen, fairen Preisen zur Verfügung zu stellen.

Der demografische Wandel fordert zudem eine stärkere Anpassung herkömmlicher Wohntypen an die Bedarfe einer alternden Bevölkerung. In Deutschland wird der Bedarf an altersgerechten Wohnungen das Angebot bis 2035 um rund zwei Millionen übersteigen. In einer älter werdenden Gesellschaft ist es wichtig, vielen Menschen ein selbstbestimmtes Leben in den eigenen vier Wänden möglichst lange zu ermöglichen. Dem Erhalt und der Qualitätssteigerung von Wohnraum durch bedarfsgerechten Aus- und Umbau kommt daher eine besondere Bedeutung zu. Vor diesem Hintergrund forcieren wir durch Instandhaltung, Modernisierung, Neubau oder, sofern dies bautechnisch möglich ist, entsprechenden Umbau die Entwicklung bedarfsgerechter Wohnungen. Dabei zeigt sich immer wieder, dass es nicht immer zwangsläufig die hohen und dadurch kostenintensiven Anforderungen an die Barrierefreiheit, z. B. nach der entsprechenden DIN-Norm sein müssen, um eine Wohnung altersgerecht ausgestalten zu können. Häufig lassen sich bereits mit moderaten Maßnahmen wirksame Lösungen für ältere Mieter finden, die zudem kostengünstig umgesetzt werden können. Wir verstehen es als unsere Aufgabe, diese Lösungen weiterzudenken und zu realisieren.

Unsere Mieter stehen im Mittelpunkt unserer Unternehmensaktivitäten. Daher ist Kundenzufriedenheit eine wichtige Messgröße für unseren Erfolg als Unternehmen. Wir möchten unseren Kunden jederzeit als Ansprechpersonen auf Augenhöhe zur Seite stehen. Wichtig ist für uns vor allem, ob sich Mieter in ihren Wohnungen und ihren Quartieren wohl fühlen. Die Zufriedenheit der Kunden bestimmt den Erfolg von Vonovia maßgeblich. Dabei spielen die Qualität der Kundenbetreuung sowie der Serviceleistungen eine wichtige Rolle. Unsere Erfahrung zeigt, dass vor allem Erreichbarkeit, Schnelligkeit und Transparenz im Service für Kunden ausschlaggebend sind, um diese Erwartungshaltung zu erfüllen.

Wir haben im Handlungsfeld Wohnraum und Kunden die Themen **Wohnen zu fairen Preisen, Bedarfsgerechtes Wohnen und Handeln** in Bezug auf demografischen Wandel sowie **Kundenzufriedenheit und Servicequalität** als wesentlich für Vonovia definiert. Weitere wichtige Themen sind Beitrag zu Neubau in Ballungsgebieten, Instandhaltung von Bestandsimmobilien sowie Dialog mit Mietern.

Wohnen zu fairen Preisen

GRI 102-13, 103-1, 103-2, 103-3, 203-2

Unser Ansatz

Bedarfsgerechten Wohnraum für alle zur Verfügung zu stellen ist das Kerngeschäft von Vonovia. Dabei besteht die grundsätzliche Herausforderung für uns darin, ein breites Angebot an Wohnungen zu fairen und transparenten Preisen bei einer gleichzeitigen Realisierung eines klimaneutralen Gebäudebestands bereitstellen zu können. Wir betrachten Sozialverträglichkeit und Transparenz unserer Mieten in diesem Kontext als eine der wichtigsten Stellschrauben. Indem wir unser Kerngeschäft – durch Vermietung und Neubau – weiter ausbauen, leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Entspannung der aktuellen Situation auf den Wohnungsmärkten. Bei unseren Mietpreisen orientieren wir uns an den ortsüblichen Mieten und – sofern vorhanden – an qualifizierten Mietspiegeln. Aus unserer Sicht sind regulierende Eingriffe auf den Wohnungsmärkten notwendig und förderlich für die Erreichung unserer Ziele.

In Zusammenarbeit mit Städten und Gemeinden bieten wir geförderten sowie frei finanzierten Wohnraum für Menschen mit niedrigem Einkommen an und reagieren mit bedarfsgerechten Angeboten auf die ortsspezifischen Herausforderungen (siehe → **Projektkasten „Frankfurt und Vonovia kooperieren für klimagerechtes Wohnen zu fairen Preisen“**). In Deutschland sind derzeit rund 10 % unserer Wohnungen preisgebunden. Dabei handeln wir zum Schutz von Mietergruppen mit wenig Einkommen individuelle Vereinbarungen zu preisgebundenem Wohnraum aus und tragen zur Sicherung von Bestandsmieten sowie weiterreichender sozialer Vereinbarungen bei. Hierzu setzen wir zunehmend auf konkrete und weitreichende Vereinbarungen mit Städten und Gemeinden, z. B. in Frankfurt am Main, Berlin, Köln oder München. Auch der Einsatz öffentlicher Fördermittel hilft uns – jetzt und in Zukunft – dabei, bestehenden und neuen Wohnraum für unsere Mieter bezahlbar zu gestalten und gleichzeitig Klimaschutzthemen umzusetzen. So können wir zu einer ausgewogenen Mieterstruktur und sozialen Heterogenität in unseren Quartieren beitragen.

Vereinbarungen mit Städten
und Gemeinden zum

Schutz von Mieter*innen

und zur Sicherung von Bestandsmieten

Frankfurt und Vonovia kooperieren für klimagerechtes Wohnen zu fairen Preisen



„Wir denken langfristig und möchten, dass die Menschen bei uns wohnen bleiben.“

**Arnd Fittkau,
Vonovia SE, CRO**

Premiere für Frankfurt: 2021 hat die Stadt mit Vonovia Regelungen für nachhaltiges Wohnen zu fairen Preisen vereinbart. Dies ist die erste Absprache der Stadt Frankfurt mit einem Privatunternehmen dieser Art: Im März 2021 wurde die „Vereinbarung für klimagerechtes und bezahlbares Wohnen in Frankfurt“ von Vonovias Vorstand Arnd Fittkau und Frankfurts Oberbürgermeister Peter Feldmann unterzeichnet. Sie zielt darauf ab, die Lage am Frankfurter Wohnungsmarkt für Mieter zu entschärfen und die sozialen Aspekte des Wohnens zu stärken. Deshalb sind konkrete Maßnahmen und Zielvorgaben formuliert: Vonovia begrenzt die durchschnittliche Steigerung von Bestandsmieten auf Höhe der Inflationsrate und für drei Jahre auf ein Prozent. Es ist außerdem verabredet, dass Neubauvorhaben 30 Prozent geförderte Wohnungen umfassen. Außerdem kümmern sich die beiden Partner gemeinsam um Menschen, die von Wohnungslosigkeit betroffen oder gefährdet sind: Für sie stellt Vonovia langfristig bis zu einhundert Wohnungen bereit, die in Zusammenarbeit mit der Sozialarbeit der Stadt zusätzliche Hilfestellung geben. Ferner schreibt die Vereinbarung Maßnahmen fest, um Mieter während laufender Modernisierungsmaßnahmen zu entlasten. Auch für die Dauer der Pandemie gelten für die Mieter großzügige Regelungen bei der Begleichung der Mietzahlung.

Fortsetzung der

Selbstverpflichtungen

bei Modernisierungen und Ü70-Garantie zum Schutz älterer Menschen

Unsere freiwillige Selbstverpflichtung in Deutschland, bei Modernisierungen die Umlage der Modernisierungskosten auf die Mieter bei 2 €/m² zu deckeln, behalten wir grundsätzlich weiter bei. Sollte überproportional viel CO₂ - und damit weitere Heizkosten für die Mieter – gespart werden können, kann projektbezogen eine Zielabwägung zugunsten der Klimaschutzmaßnahme getroffen werden. Auch unsere Selbstverpflichtung zum besonderen Schutz von Menschen über 70 Jahre bei regulären Mieterhöhungen setzen wir fort: Denn es ist uns ein Anliegen, dass sich unsere Mieter höheren Alters keine Existenzsorgen aufgrund steigender Mieten machen müssen oder ihr Zuhause bei uns verlieren.

In Schweden sucht Victoriahem den Konsens mit Mietervereinungen, auch im Bezug auf etwaige Mietpreisänderungen. Diese werden also in Verhandlungen eruiert und verabschiedet. Mieterhöhungen erfolgen jährlich, zwischen 1-2%, oder nach Modernisierungen auf einen höheren Standard.

Ein ergänzender Baustein hinsichtlich unseres Ziels, unseren Kunden bezahlbaren Wohnraum auf lange Sicht zu bieten, sind die individuellen Hilfen, die wir in erster Linie über unser etabliertes Härtefallmanagement anbieten. Alle Mieter haben die Möglichkeit, bei energetischen Modernisierungen Härtefalleinwände durch besondere Belastungen geltend zu machen. Das Team, welches aus fünf Härtefallmanagern in der Zentrale in Bochum und insgesamt 25 Quartiersmanagern vor Ort besteht, kümmert sich um jeden einzelnen Fall und erarbeitet gemeinsam mit dem Mieter eine individuell passende Lösung. Unser Ziel ist dabei immer, dass die Menschen in ihren Wohnungen bleiben können und ihr Wohnraum weiterhin bezahlbar bleibt.

Team aus

5 Härtefall- und 25 Quartiersmanagern

erarbeitet gemeinsam mit dem Mieter eine individuell passende Lösung

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

Organisatorische Verankerung

Die Gestaltung der Mieten und der kommunalen Vereinbarungen werden dezentral über die Regionen verantwortet. Der Chief Rental Officer (CRO) ist im Vorstand für das Bewirtschaftungsgeschäft mit den Geschäftsbereichen Nord, Ost, Süd und West sowie die Bereiche Kundenservice und Portfoliomanagement verantwortlich. Im Bereich Portfoliomanagement werden die einzelnen Maßnahmen geplant und koordiniert. Das Härtefallmanagement ist beim Portfoliomanagement angesiedelt. Es wird seit 2019 von Quartiersmanagern in den einzelnen Regionen vor Ort unterstützt, um betroffene Mieter noch besser betreuen zu können.

Ziele und Maßnahmen

In Zeiten einer sich verschärfenden Wohnungsknappheit verleihen wir unserer gesellschaftlichen Verantwortung auch dadurch Ausdruck, dass wir Wohnraum zu transparenten und fairen Preisen für jeden individuellen finanziellen Rahmen anbieten wollen. Ein Blick auf die Ergebnisse unserer Neukundenauswertung zeigt, dass wir für eine vielfältige Mischung an Menschen den passenden Wohnraum bereitstellen. So groß wie die Zahl der Neuvermietungen in 2021 in Deutschland – 35.322 – ist mit über 150 Nationen auch unsere Kundschaft vielfältig. Während von ihnen etwa die Hälfte ledig sind, besteht die durchschnittliche Haushaltsgröße aus 1,8 Personen. Neuvermietungen gingen in 2021 zu 9% an Studierende und Auszubildende – das macht sich auch in der Altersstruktur bemerkbar: 47% sind zwischen 18 und 30 Jahren alt. Die Top3-Standorte für Neuvermietungen 2021 waren Dresden, Berlin und Dortmund.

über 150 Nationen

zählt unsere vielfältige Kundschaft

In Berlin, unserem zweitpopulärsten Standort für Neuvermietungen, haben wir als Vonovia mehrere Zeichen gesetzt, um an der Situation – und im Verhältnis zwischen Politik, Gesellschaft und Wohnungsunternehmen – etwas zu ändern. So haben wir in einem ersten Schritt auf mögliche Mietnachforderungen aus der Verfassungsgerichtsentscheidung zum Berliner Mietendeckel verzichtet. Einen weiteren Schritt sind wir gemeinsam mit der Deutsche Wohnen über unseren „Zukunfts- und Sozialpakt Wohnen“ gegangen. Dieser beinhaltet den Verkauf von 14.750 Wohnungen an kommunale Wohnungsunternehmen, die freiwillige Begrenzung von Mietsteigerungen in Berlin innerhalb der nächsten fünf Jahre und die verbindliche Zusage für den Neubau von 13.000 Wohnungen. Auf diesem Wege gehen wir aktiv gegen die Wohnungsknappheit in Berlin an.

„Zukunfts- und Sozialpakt Wohnen“

**Dieser beinhaltet den Verkauf von 14.750 Wohnungen
an kommunale Wohnungsunternehmen in Berlin**

Auch in München haben wir (bereits 2020) mit der Stadt einen Rahmenvertrag geschlossen, um die langfristige Vermietung kostengünstiger Wohnungen sicherzustellen. Die Kooperation sieht zwei Modelle zur Bereitstellung bezahlbaren Wohnraums vor: Zum einen werden Wohnungen an Menschen mit Anspruch auf geförderten Wohnraum vermietet, zum anderen werden Dienstkräfte der Landeshauptstadt mit geringer Einkommensstufe mit passenden Wohnungen unterstützt. Diese und weitere Kooperationen mit Kommunen und Städten – unter anderem auch die Einrichtung einer unabhängigen Schlichtungsstelle in Dresden – zeigen, dass Vonovia partnerschaftlich mit Politik und Gesellschaft an den kommunalen Herausforderungen arbeiten möchte und in ihren Planungen die spezifischen gesellschaftlichen und sozialen Herausforderungen berücksichtigt.

Eine moderate und sozialverträgliche Mietenentwicklung ist Ausdruck unserer Bemühungen, Wohnraum für alle zur Verfügung stellen zu können. Die durchschnittliche Miete betrug im Berichtsjahr konzernweit 7,38 €/m² (in Deutschland 7,19 €/m²). Dabei achten wir alle regulierenden Vorschriften wie Mietpreisbremsen oder Mietspiegel. Die durchschnittliche Modernisierungsumlage lag im Berichtsjahr bei 1,24 €/m² – und ist damit identisch zum Vorjahr. Hier zeigt sich, dass wir den Rahmen unserer Selbstverpflichtung zur Begrenzung der Modernisierungsumlage auf 2 €/m² auch 2021 bei weitem nicht ausgeschöpft haben.

7,19 €

**durchschnittliche Miete pro m²
(in Deutschland)**

1,24 €/m²

**durchschnittliche Umlage der
Modernisierungskosten (in Deutschland)**

Dennoch gibt es immer wieder Menschen, die – aus unterschiedlichen Gründen – Mietsteigerungen aufgrund von Modernisierungsumlagen nicht stemmen können. Hier greift unser etabliertes Härtefallmanagement, das sowohl bei wirtschaftlichen als auch persönlichen Härtefällen helfend eingreift und mit dem betroffenen Mieter gemeinsam eine individuell passende Lösung erarbeitet. Dies kann z. B. bedeuten, dass Mieterhöhungen gestundet oder nicht bzw. nicht in geplanter Höhe umgesetzt werden. Im Fall von persönlichen Härten kann dies aber auch bedeuten, dass wir bei Umzügen, beim Möbelrückener oder bei der Suche nach einer Alternativwohnung unterstützen. Das Härtefallteam ist über eine eigene Rufnummer direkt erreichbar. Dadurch wird sichergestellt, dass unsere Kunden feste Ansprechpersonen haben. Die Härtefallmanager führen bei Eingang einer Härtefallmeldung eine erste Vorabprüfung durch und übergeben die weitere Bearbeitung an das Quartiersmanagement, das persönlichen Kontakt mit den Mietern aufnimmt. Im Berichtsjahr haben 874 Kunden einen entsprechenden Härtefallantrag bei Vonovia gestellt, wovon wir 654 positiv beschieden haben – das entspricht einer Bewilligungsquote von 75%.

Bewilligungsquote: 75 %

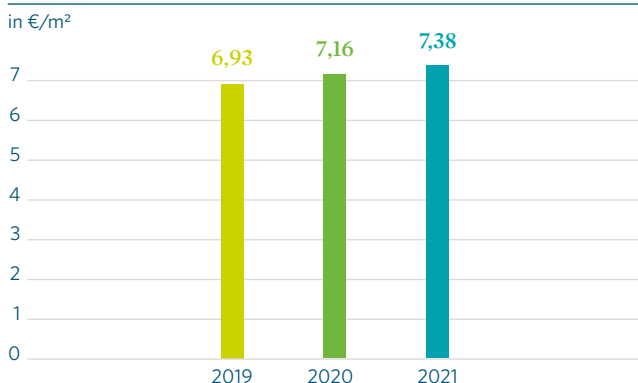
874 Kunden haben einen Härtefallantrag bei Vonovia gestellt, wovon wir 654 positiv beschieden haben

2021 haben wir uns außerdem mit dem Deutschen Mieterbund und weiteren Wohnungsunternehmen auf einheitliche Standards für Härtefallregelungen bei Modernisierungen verständigt und wenden einen gemeinsamen Orientierungslaufplan an. Wir tragen damit zu mehr Verlässlichkeit und Transparenz in Härtefallsituationen bei.

Unsere Ü70-Regelung zum Schutz älterer Mieter haben wir weiter fortgeführt und seit 2019 auf diese Weise bislang über 500 Menschen (bei knapp 1.000 Anfragen) individuell helfen können. Im Berichtsjahr haben wir 161 positive Entscheidungen bei 316 Anfragen treffen können.

Welchen besonderen Unterschied unser Ansatz zum Härtefallmanagement für unsere Mieter machen kann, wird durch die Corona-Pandemie weiter verdeutlicht: Denn das Bedürfnis nach Sicherheit im eigenen Lebenskontext, der vor allem stark mit den eigenen vier Wänden verbunden ist, ist auf Seiten unserer Kunden höher denn je. Als direkte Reaktion auf diesen Umstand hat Vonovia folgende Garantie ausgesprochen: Kein Mieter verliert aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten, die im Zusammenhang mit der Corona-Krise stehen, seine Wohnung. Auch wenn wir einen leichten Rückgang bei ausstehenden Mietzahlungen festgestellt haben, hatte diese Garantie auch in 2021 Bestand.

Vonovia Mietentwicklung seit 2019



Steigerung von 2018 auf 2019 insbesondere auf Akquisition Hembla zurückzuführen; Mieten in Schweden aufgrund des (Warm-)Mietsystems nur bedingt mit Mieten in Deutschland und Österreich vergleichbar; ohne Deutsche Wohnen.

Eine besonders vulnerable Gruppe sind die von Obdachlosigkeit betroffenen oder bedrohten Menschen. Auch im Berichtsjahr haben wir daher zahlreiche Projekte und Maßnahmen umgesetzt und unterstützt. Dabei verfolgen wir den Housing-first-Ansatz, der vorsieht, wohnungslose Menschen, unabhängig von psychischen und physischen Belastungen, in einem ersten Schritt in ein normales, unbefristetes Mietverhältnis mit allen Rechten und Pflichten aufzunehmen. Erst im Anschluss wird ihnen stabilisierende und wohnbegleitende Hilfe angeboten. Vonovia stellt hierzu in zahlreichen Kooperationen Wohnraum zur Verfügung – beispielsweise in Köln, wo wir sowohl eine Vereinbarung mit den Sozialdiensten katholischer Frauen und Männer als auch mit der Drogenhilfe Köln abgeschlossen haben. Letztere sieht ergänzend die Etablierung eines betreuten Wohnens für Suchtkranke sowie Infoveranstaltungen zur Suchtprävention vor. Um im Mieteralltag für Suchtverhalten und andere Konflikte zu sensibilisieren und Anlaufstellen für weiterführende Hilfen publik zu machen, wird ein gemeinsames Case Management installiert. Oder in Bonn, wo wir mit dem Verein Frauen helfen Frauen im Rahmen der nordrhein-westfälischen Landesinitiative „Endlich ein Zuhause“ zusammenarbeiten. Mit der Stadt Leipzig konnten wir zu Beginn des Jahres 2022 eine entsprechende Kooperation vereinbaren, nachdem wir bereits seit November 2021 ein Wohnungslosenprojekt der Johanniter unterstützen und hierfür Wohnraum zur Verfügung stellen.

Umsetzung und Unterstützung

Zahlreicher Projekte und Maßnahmen

Dabei verfolgen wir den Housing-first-Ansatz

Im Berliner Bezirk Treptow-Köpenick haben wir dem „Haus Strohalm“, einer Obdachloseneinrichtung, in einem Neubau der BUWOG neue Räumlichkeiten zur Verfügung stellen können, nachdem der alte Standort der von der Stiftung SPI (Sozialpädagogisches Institut Berlin) getragenen Einrichtung geschlossen werden musste. Für das über 44 Plätze verfügbare Haus haben wir die Stiftung SPI bereits in die Planungsprozesse in der Bauphase einbezogen und den Neubau nach ihren Bedürfnissen ausgerichtet und ausgestattet.

Neben dem Thema Obdachlosigkeit unterstützen wir auch weitere Gruppen mit besonderem Schutzbedarf. So koope-

rieren wir in Berlin mit dem Verein Hestia e.V, dem wir in den kommenden Jahren 15 Wohnungen zur Verfügung stellen wollen. Diese sollen als Zufluchtswohnungen für Frauen und Kinder, die Gewaltsituationen ausgesetzt sind oder waren, genutzt werden können.

Des Weiteren bieten wir auch weiterhin Wohnraum für Geflüchtete an. Dies gilt für das Jahr 2022 insbesondere für Menschen aus der Ukraine, die ihre Heimat verlassen mussten, um dem Krieg zu entfliehen. Ihnen stellen wir möglichst schnell und unbürokratisch Wohnungen zur Verfügung. Dafür greifen wir auf ein Instrument zurück, das sich schon in der Flüchtlingskrise 2015/16 bewährt hat. Damals haben wir eine Plattform – die sog. Wohnraumkarte – gegründet, über die Kommunen exklusiv auf Wohnungen von verschiedenen Wohnungsunternehmen zugreifen konnten. Dieses sehr erfolgreiche Format setzen wir 2022 erneut ein. Darüber hinaus geben wir unseren Handwerkern die Möglichkeit und das Baumaterial, um Wohnungen für Geflüchtete herzurichten – selbst, wenn diese Wohnungen nicht zu unserem Bestand gehören.

Bedarfsgerechtes Wohnen (demografischer Wandel)

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Unser Ansatz

Prognosen zufolge wird der Bedarf an altersgerechten Wohnungen das bestehende Angebot in Deutschland bis zum Jahr 2035 um rund zwei Millionen übersteigen. Vor dem Hintergrund einer älter werdenden Gesellschaft ist es uns ein Anliegen, Menschen möglichst lange ein selbstbestimmtes Leben in den eigenen vier Wänden zu ermöglichen. Dem damit verbundenen Umstand sich verändernder Bedarfe unserer Kunden sowie den Herausforderungen auf den Immobilienmärkten, die dies mit sich bringt, wollen wir mit unserem breiten und vielschichtigen Wohnungsangebot begegnen. Dies betrifft vor allem die Bereiche des barrierearmen und altersgerechten Wohnens. Sollten irgendwann die räumlichen Gegebenheiten ein eigenständiges Leben nicht mehr ermöglichen, ist es Vonovia wichtig, dass weiterführende Pflegeangebote niedrigschwellig zur Verfügung stehen. Diese Logik unterstreicht einmal mehr die Wichtigkeit unseres quartiersbezogenen Handlungsansatzes. Denn bedarfsgerechtes Wohnen hört nicht an der eigenen Türschwelle auf, sondern nimmt die alltäglichen Bedarfe der Mieter sowie das weitere soziale Umfeld in den Fokus.

Mit der konsequenten Ausrichtung auf den bedarfsgerechten Aus- und Umbau stellen wir uns auf den demografischen Wandel ein, um auch unsere Mieterschaft im höheren Alter mit adäquatem und bezahlbarem Wohnraum zu versorgen. Hier prüfen wir stets auch die Möglichkeit der Teilmodernisierung, um Kosten und eventuelle Einschränkungen gering zu halten. Gerade bei Neuvermietungen bietet sich für uns ein gutes zeitliches Fenster, um entsprechende Umbaumaßnahmen vorzunehmen. In Österreich werden zudem alle Neubauten so konstruiert, dass sie auch später noch bedarfsgerecht angepasst werden können. Dabei richten wir uns nach den jeweiligen Bauordnungen bzw. OIB-Richtlinien sowie weiteren Normen als Planungsgrundlagen für barrierefreien bzw. behindertengerechten Neubau.

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

Organisatorische Verankerung

Die Verantwortung für die Programme zum altersgerechten Wohnen liegt beim Chief Rental Officer (CRO). Die Ausgestaltung des Umbaumaßnahmenprogramms wird zentral unterstützt und über die Regionen umgesetzt. Veränderungen am baulichen Zustand werden in der Regel durch den Technischen Service vorgenommen.

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

Ziele und Maßnahmen

Wir möchten, dass unsere Mieter möglichst lange sicher und gesund in ihren Wohnungen leben können. Wir verfolgen daher das Ziel, jedes Jahr in 30 % der neuvermieteten Wohnungen Modernisierungen vorzunehmen, die den Ansprüchen einer älter werdenden Gesellschaft gerecht werden. Dazu prüfen wir Bestandsgebäude auf ihre Potenziale zum Barriereabbau. Dabei gehen wir zumeist in Form von Teilmodernisierungen vor, wodurch wir das Produkt bezahlbar halten wollen. So können wir Wohnungen Stück für Stück, idealerweise den Lebensphasen unserer Kunden entsprechend, bedarfsgerecht nachrüsten.

Bei Bau- und Modernisierungsplanungen achten wir zudem auf Möglichkeiten zur Anpassung von Wohnungsgrößen. Dabei ist eine vollständige Barrierefreiheit nach DIN 18040-2 in den seltensten Fällen notwendig. Vielmehr reichen oftmals wenige Maßnahmen, wie z. B. rutschfeste Böden oder bodengleiche Duschen, um den Wohnkomfort im Alter deutlich zu erhöhen. 2021 konnten rund 10.000 Wohnungen barrierearm - und somit altersgerecht - (teil-) modernisiert werden. Das sind rund 30% der Neuvermietungen in Deutschland im Berichtsjahr.

Rund 10.000 Wohnungen

**in Deutschland altersgerecht (teil-)modernisiert
(rund 30 % der Neuvermietungen)**

Ergänzend zu den baulichen Maßnahmen spielt auch die soziale Infrastruktur im Quartier eine wichtige Rolle. Deshalb setzen wir, neben den senioren- und behindertengerechten baulichen Ausbauten auch Investitionen in alternative Wohnformen mit weiterführenden Betreuungsangeboten um. Dazu zählen in Zusammenarbeit mit sozialen Trägern und Dienstleistern auch Betreuungs- und Unterstützungsangebote für ältere Mieter. Beispiele hierfür sind spezielle Demenz-Wohngemeinschaften oder die Einrichtung von Quartierstreffs. Mit der Humanika-Gruppe, einem Anbieter von alternativen Wohnangeboten für Menschen mit Unterstützungsbedarf in Nordrhein-Westfalen, hat Vonovia eine

NEUE NICHTFINANZIELLE
STEUERUNGSKENNZAHLE 2021

rd. 30 %

Anteil barrierearm (teil-) modernisierter Wohnungen

an Neuvermietungen
in Deutschland

Kooperationsvereinbarung unterzeichnet. Gemeinsames Ziel der Unternehmen ist es, ihr im Ruhrgebiet (Essen) bereits etabliertes und erfolgreiches Angebot von Demenz-Wohngemeinschaften auch im Rheinland anzubieten. Erste konkrete Projekte sind bereits in Planung. In Berlin entstehen in unserem Neubauquartier „Alboingärten“ 15 Wohnungen für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen. Den Betrieb des therapeutischen Wohnens übernimmt die AWO pro:mensch gGmbH als sozialer Träger. Hinsichtlich alternativer Wohnformen stellen wir im Rahmen einer umfangreichen Quartiersentwicklung beispielsweise Künstlergemeinschaften im Essener Eltingviertel Raum zur kreativen Arbeit sowie zur gemeinsamen Begegnung und zum Austausch im Stadtviertel mietfrei zur Verfügung (siehe → **Projektkasten** „Eltingviertel Goes Art“).

15 Wohnungen

**entstehen in unserem Berliner Neubauquartier
„Alboingärten“ für Menschen mit psychischen
Beeinträchtigungen**

Mit unseren Kunden und Zielgruppen wollen wir ins Gespräch kommen und ihre Bedarfslagen noch besser verstehen. Deshalb setzen wir in Österreich den Dialog sowohl mit Frauenorganisationen als auch mit Initiativen fort, die sich für altersgerechtes Wohnen einsetzen, z. B. JUNO, ROSA oder Kolokation.

Eltlingviertel Goes Art

Das Essener Eltlingviertel am nördlichen Stadtrand, nicht weit von Innenstadt und Universität gelegen, hatte früher mit einer schwachen Sozialstruktur, Vandalismus, hohen Leerstandsquoten, veralteter Wohnrauminfrastruktur und großer Fluktuation zu kämpfen – bis Vonovia 2015 hier ihr erstes großangelegtes Quartiersentwicklungsprojekt startete. Heute ist das Viertel eine gefragte Wohngegend, einige hoffen hier schon auf ein kommendes Szeneviertel Essens. Neben der energetischen Modernisierung der Wohngebäude und des Wohnumfeldes hat das Team von Vonovia vor Ort ein besonderes Augenmerk auf Netzwerk und gemeinsame Aktivitäten mit Akteuren gelegt – von kommunalen und sozialen Einrichtungen über öffentliche Institutionen bis hin zu Privat- und Wirtschaftsleuten.

Einweihung der neuen Künstlerresidenz



„Unser Engagement hat Strahlkraft entfaltet und andere Hauseigentümer im Quartier angespornt, ebenfalls zu investieren. Das Eltlingviertel hat einen 180-Grad-Image Wandel hinter sich, heute sind hier Kunst und Kultur zu Hause.“
Ralf Feuersenger, Regionalleiter Essen-Mitte

Eine besondere Rolle spielte von Anfang an die Idee, das Quartier mit Sozial- und Kunstprojekten zu beleben. Inzwischen gibt es vom Atelier „herrmann“ bis hin zu einer Skulptur auf dem Quartiersplatz (ein Sieger des Vonovia Skulpturenwettbewerbs) mehrere Kunstprojekte. Im Berichtszeitraum kam ein besonderes hinzu: 2021 haben das Museum Folkwang und der Neue Essener Kunstverein das Residenzprogramm „Neue Folkwang Residence“ ins Leben gerufen. Jährlich werden zwei Stipendien an internationale Künstlerinnen bzw. Künstler für einen jeweils fünfmonatigen Arbeitsaufenthalt in Essen vergeben. Verbunden mit dem Stipendium ist eine Einzelausstellung im Neuen Essener Kunstverein bzw. im Museum Folkwang. Die ersten beiden Stipendiaten, Olu Ogunnaike aus London und Min Yoon aus Wien, haben im Oktober 2021 das neue Wohn- und Atelierhaus von Vonovia im Eltlingviertel bezogen. Das Programm wird ermöglicht durch den Folkwang-Museumsverein und die Stiftung Olbricht und von der Vonovia gefördert.

Beitrag zu Neubau in Ballungsgebieten

In den vergangenen Jahren hat sich durch den Zuzug in die Städte der Druck auf die Wohnungsmärkte vor allem in den Ballungsgebieten verstärkt. Durch den Bau neuen Wohnraums in urbanen und zentralen Lagen will Vonovia dazu beitragen, diesen Druck zu reduzieren. Dafür haben wir unseren Fokus in den vergangenen Jahren noch mehr auf die Entwicklung ganzer Quartiere gelegt (siehe → **Quartiersentwicklung und Beitrag zur Infrastruktur**). In diesem Zuge intensivieren wir unsere Developmentmaßnahmen und setzen bei

Nachverdichtungen und Dachaufstockungen neben der konventionellen auf die serielle und modulare Bauweise, um schnell und effizient neuen Wohnraum zu schaffen (siehe [Portfolio im Developmentgeschäft](#)). Nachverdichtung hat weiterhin eine große Bedeutung für Vonovia, denn sie ermöglicht es uns, bisher ungenutzte Potenziale unserer Flächen zu identifizieren und ihre Nutzung zu optimieren. Darüber hinaus reduzieren wir im Kontext zukunftsweisender Mobilitätskonzepte – wo immer möglich – PKW-Stellplätze und machen diesen Raum frei für alternative Nutzungen, wie Wohnraum oder Grünflächen.

Mit unserem Developmentgeschäft der BUWOG-Gesellschaften treiben wir Neubauvorhaben in großen Schritten voran. Dabei verzichten wir auf Spekulationen mit Bauland und legen zunehmend Wert auf die Umsetzung von aus ökologischer, sozialer und ökonomischer Sicht nachhaltigen Projekten, die langfristig den Bedarfen aller Anspruchsgruppen entsprechen.

Mehr zum Thema Neubau finden Sie unter → **Nachhaltiges Bauen und Entwickeln**.

Instandhaltung von Bestandsimmobilien

GRI 416-1

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

Unter Instandhaltung verstehen wir alle regelmäßig getätigten und langfristig geplanten wirtschaftlichen Aufwendungen zur Bewahrung der Gebäudesubstanz. Diese werden nicht auf die Miete umgelegt. Mehr Informationen finden Sie im Geschäftsbericht 2021 unter [Group FFO](#).

Investitionen in Instandhaltung

| in Mio. € | 2020 | 2021 | Veränderung in % |
|---|--------------|--------------|------------------|
| Aufwendungen für Instandhaltung | 321,1 | 332,7 | 3,6 |
| Substanzwahrende Investitionen | 270,9 | 333,7 | 23,2 |
| Gesamtsumme Instandhaltungsleistungen | 592,0 | 666,4 | 12,6 |
| Instandhaltungsintensität (€/m ²) | 22,31 | 25,18 | 12,9 |

Die Gewährleistung von Sicherheit und Gesundheit der Mieter in- und außerhalb des Wohnraums steht dabei im Fokus. Wir reduzieren Gefährdungsrisiken durch eine Einhaltung aller Vorgaben zur Verkehrssicherungspflicht und zum Brandschutz sowie die Vermeidung und Bekämpfung von Schimmelbildung und Befall durch Legionellen. Dazu gehören z. B. Maßnahmen wie die Erstellung von Brandschutzkonzepten, regelmäßige Kontrollen der Gebäudesicherheit unter Berücksichtigung der baurechtlichen Vorschriften oder die Vermeidung und Bekämpfung von Schimmelbildung – etwa über die Bereitstellung von Informationen zum richtigen Lüften, aber auch durch schnelles Reagieren im Gefährdungsfall.

Im Wohnumfeld sorgen wir für die Instandhaltung und Verbesserung der baulichen Einrichtungen – z. B. durch die Reparatur und Erneuerung von Spielgeräten auf Spielplätzen, durch regelmäßige Begehungen des Freiflächenbestands sowie durch die fachlich korrekte und abgesicherte Durchführung von Baumpflegearbeiten (siehe → **Bestandssicherheit**).

Kundenzufriedenheit und Servicequalität

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Unser Ansatz

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

Eine besonders wichtige Rolle spielt dabei unser Kundenservice als primärer Ansprechpartner für unsere Kunden. Aufgabe des Kundenservice ist es vor allem, schnell und unkompliziert Hilfe zu leisten und unsere Kunden bei den verschiedensten Anliegen zu unterstützen. Über 800 Mitarbeitende arbeiten in zwei Servicecentern in Essen (vormals in Duisburg) und Dresden und sind über eine Vielzahl von Kanälen für unsere Kunden erreichbar. Mit der Wahl dieser beiden Standorte wollen wir auch unserer Verbundenheit zu zwei großen Wohnungsbeständen von Vonovia – in Dresden und im Ruhrgebiet – Ausdruck verleihen.

Der direkte Kontakt zu unseren Mietern sowie Mieterpartizipation, z. B. in Quartiersentwicklungen, sind für uns wertvolle Möglichkeiten, Kundenwünsche und -bedürfnisse zu erfahren und in unsere Entscheidungen zu integrieren. Vor Ort kümmern sich beispielsweise Objektbetreuer und eigene Handwerker um die Anliegen unserer Mieter. So sichern wir einen schnellen und zuverlässigen Service und stärken die Akzeptanz unserer Maßnahmen. Ergänzend dazu erfassen wir über regelmäßige Befragungen die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden. Den damit verbundenen Customer Satisfaction Index (CSI) haben wir 2020 als eine von sechs nichtfinanziellen Steuerungskennzahlen in den Nachhaltigkeits-Performance-Index übernommen, er fließt damit in die Vergütung unseres Vorstandes und des Top-Managements ein.

Neben dem persönlichen Kontakt ist die Digitalisierung unserer Services für Kundenanliegen ein wichtiges Feld, um die Erreichbarkeit noch komfortabler, flexibler und schneller gestalten zu können. Daher bauen wir Self-Service-Funktio-

nen wie unsere Kunden-App „Mein Vonovia“ weiter aus. Der Schutz der Daten und der Privatsphäre unserer Kunden hat dabei stets oberste Priorität, denn nur so können wir Vertrauen aufbauen. In diesem Sinne ist jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin von Vonovia dazu angehalten, aktiv zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und zur Erfüllung des Serviceversprechens beizutragen.

Organisatorische Verankerung

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

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

Ziele und Maßnahmen

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

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

2021 konnte ein Allzeithoch im CSI für Vonovia erreicht werden. Dieser Erfolg spiegelt sich auch in einer Auszeichnung durch das Analyseinstitut AktivBo wider, die Vonovia im abgelaufenen Geschäftsjahr als das Unternehmen mit der größten Verbesserung im Service-Index erhalten hat. Ziel ist es, diese positive Entwicklung dauerhaft zu festigen. Auch die BUWOG in Österreich sowie Victoriahem in Schweden setzen auf regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen. Perspektivisch streben wir die Einführung eines einheitlichen CSI in Deutschland, Schweden und Österreich an, um die Ergebnisse der jeweiligen Befragungen miteinander vergleichen zu können.

In Österreich nutzen wir ebenfalls das Instrument der Kundenzufriedenheitsbefragung, das bei allen Neubaupro-

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

Kunden-zufriedenheit

auch in Österreich und Schweden wichtige Richtgröße für Geschäftsprozesse

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

Zur Erreichung unseres Kundenzufriedenheitsziels und um unseren Kunden einen transparenten und schnellen Service anbieten zu können, arbeiten wir kontinuierlich an der Verbesserung unseres Kundenservice. Dies beinhaltet u. a. den direkten Kontakt zu Mietern, den Ausbau der Self-



Service-Funktionen im Dienste der Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit und in Österreich die Erweiterung der Webseite um kundenrelevante Themen sowie die Ausgestaltung der barrierefreien Kundenkommunikation. 2021 konnten wir die telefonische Erreichbarkeit unseres Kundenservice erheblich steigern und damit Wartezeiten deutlich verkürzen.

Erreichbarkeit erheblich gesteigert

und damit Wartezeiten deutlich verkürzt

Um die Flexibilität und Schnelligkeit weiter zu erhöhen, treiben wir die Digitalisierung unserer Service-Funktionen voran. Wichtigster Kanal hierfür ist die Mieter-App, die bereits über 325.000-mal heruntergeladen wurde und von rund 92.000 Usern aktiv genutzt wird. 2021 konnten wir zwei neue Funktionen in der App bereitstellen – den digitalen Mietvertrag und die Wohnungssuche (siehe → **Projektkasten „Digitaler Mieter-Service: Erweiterung der Kunden-App“**). So kann mittlerweile eine vollständige Customer-Journey in der Mieter-App abgebildet werden: Von der Wohnungssuche und der Vereinbarung von Besichtigungsterminen über die digitale Vertragsgestaltung bis zur Nebenkostenabrechnung und allen weiteren Bestandskundenthemen. Zukünftig wird die App um weitere Funktionen wie die Bereitstellung von fernauslesbaren Verbrauchsdaten ergänzt. Die konsequente Umsetzung digitaler Lösungen hilft dabei auch der Umwelt und hat uns bereits jetzt ermöglicht, über eine Million Blatt Papier einzusparen.

Mieter-App

**325.000-mal heruntergeladen
und von rund 92.000 Usern aktiv genutzt**

Aufgrund des ohnehin hohen Digitalisierungsgrades des Kundenservices sind wir trotz fortdauernder Corona-Pandemie in der Lage, ein unverändert hohes Level an Servicequalität zu gewährleisten.

Thematisch befasst sich unser Kundenservice mit einer breiten Palette von Anliegen: Vor allem werden alltägliche Fragen rund um Mietverträge und Heiz- und Betriebskostenabrechnungen bearbeitet. Das Angebot umfasst aber auch zahlreiche spezielle Aktionen für unsere Kunden. Zum Beispiel wurden Telefonaktionen durchgeführt, um älteren Mietern Einkaufshilfen anzubieten oder Essenslieferungen zu organisieren.

In Österreich haben wir im Herbst 2021 die geplante Wissensdatenbank für unsere Mitarbeiter live geschaltet. Diese soll eine noch kompetentere und effizientere Betreuung der Kunden sicherstellen und damit ebenfalls zur Kundenzufriedenheit beitragen. Um das Thema Digitalisierung auch in Österreich weiter voranzutreiben, planen wir für Frühjahr 2022 den Start eines Kundenportals für Eigentümer und Mieter.

Im Berichtsjahr hat der Kundenservice seinen Standort im Ruhrgebiet von Duisburg nach Essen verlagert. Mit den neuen Räumlichkeiten reagiert der Kundenservice auf die Wünsche der Kolleginnen und Kollegen aus der Mitarbeiterbefragung: Der neue Standort bietet zahlreiche Besprechungs- und Schulungsräume, eine übersichtlichere Aufteilung und ein besseres Raumklima und angenehmere Raumakustik. Auch in Dresden ist aus dem gleichen Grund ein Umzug erfolgt, jedoch innerhalb der Stadt.

Digitaler Mieter-Service: Erweiterung der Kunden-App

Die Vonovia Mieter-App hat 92.000 aktive User und wurde bereits 325.000 heruntergeladen



Während die Kunden-App „Mein Vonovia“ bisher nur den Mietern von Vonovia zur Verfügung stand, ist die App durch zwei neue Funktionen (Wohnungssuche und Abschluss eines Mietvertrags) nun auch für Neukunden interessant geworden. Daneben wurde die Kunden-App 2021 wie geplant um einen Energie-Bereich erweitert: Ab sofort können unsere Mieter ihre Strom- und Gasverträge einsehen und anpassen oder die entsprechenden Angebote buchen.

Wer neu bei Vonovia einzieht und einen Mietvertrag digital abschließen möchte, kann alle vertragsrelevanten Dokumente einfach hochladen. Auch ein SEPA-Mandat für die Mietzahlungen kann direkt in der App erteilt werden. Wer noch nach einer Wohnung sucht, kann ein Profil anlegen und wird per Push-Nachricht über passende Angebote informiert. Besichtigungstermine lassen sich über die App auch einfach und unkompliziert buchen.

Digitale Vertragslösungen sind gefragt und werden von einer Mehrheit der Deutschen gewünscht. Der Erfolg unseres neuen Mietvertrags-Features in der Kunden-App macht Vonovia zum Vorreiter dieses Trends.

