

Nachhaltigkeitsbericht 2019



Inhalt

Vorwort	3
<hr/>	
Wir, die VGH	4
Nachhaltigkeit als strategischer Kompass	8
Kundennah beraten und absichern	12
Nachhaltige und sichere Kapitalanlage	16
Attraktiver und fairer Arbeitgeber	20
Gesellschaftliches Engagement für die Region	28
Betrieblicher Umweltschutz	32
Verhalten verbindlich regeln	36
<hr/>	
Über diesen Bericht	39
Inhaltsindex	43
Prüfvermerk	47
Impressum	50

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

die Welt ist im Wandel und das Thema Nachhaltigkeit spielt dabei eine zentrale Rolle. Für die VGH, mit einer Unternehmensgeschichte von 270 Jahren, ist nachhaltiges Denken und Handeln schon immer ein fester Bestandteil der unternehmerischen DNA.

Wir legen besonderen Wert darauf, unseren Kunden umfassenden Versicherungsschutz zu fairen Konditionen zu bieten. Ergänzend engagieren wir uns im Bereich der Schadenverhütung, damit Schäden erst gar nicht entstehen. Zudem sind wir als öffentlich-rechtlicher Versicherer keinen Anteilseignern verpflichtet. So zahlen wir einen Großteil unserer Überschüsse an unsere Kunden zurück – beispielsweise über Beitragsrückerstattungen. Darüber hinaus setzen wir uns für das Gemeinwohl ein und unterstützen zahlreiche soziale, ökologische und kulturelle Projekte in unserem Geschäftsgebiet.

Mit diesem Selbstverständnis haben wir auch 2019 nachhaltige Entwicklungen in der VGH vorangetrieben. In verschiedensten Stabs- und Fachbereichen konnten wir viele Projekte und Maßnahmen erfolgreich umsetzen. Ein wichtiger Meilenstein der nachhaltigen Entwicklung war beispielsweise die Anwendung unseres neuen Kapitalanlagekonzepts sowie die Unterzeichnung der Principles for Responsible Investment (PRI). Da die Kundenorientierung ein wesentliches Kernhandlungsfeld unserer Nachhaltigkeitsaktivitäten ist, sind auch die Fortschritte im Bereich der Schadenregulierung positiv hervorzuheben. In diversen Projekten entwickelten wir neue Prozesse und Strukturen, um unseren Kunden künftig einen noch besseren Service bieten zu können. Damit unsere Mitarbeiter bestmögliche Arbeitsbedingungen erhalten, haben wir mit der neuen Bürowelt einen Piloten gestartet, der modernes, zukunftsgerichtetes Arbeiten ermöglicht.

Sie sehen also, nicht nur die Welt ist im nachhaltigen Wandel, sondern auch die VGH. Für unsere Entwicklung ist die transparente Berichterstattung ein wichtiger Gradmesser. Mit diesem Bericht wollen wir unsere Ziele und Leistungen kommunizieren und gleichwohl Handlungsbedarfe aufzeigen. Damit hat unser Bericht nicht nur gegenüber der Öffentlichkeit, sondern auch intern eine wichtige Funktion.

Nun lade ich Sie herzlich zum Lesen ein, um mehr über die Nachhaltigkeit der VGH zu erfahren.

Ihr



Hermann Kasten

Wir, die VGH

Traditionelle Werte wie Vertrauen, Verlässlichkeit, Nähe und regionale Verankerung gehören zum Selbstverständnis der Versicherungsgruppe Hannover (VGH) als gemeinwohlorientierter Rundumversicherer. Mit einer Unternehmensgeschichte von rund 270 Jahren sind wir eines der ältesten Unternehmen Niedersachsens.

Verantwortungsvoll und zukunftsorientiert zu wirtschaften, ist ein Schlüsselement unseres unternehmerischen Erfolgs.

Die VGH Versicherungen sind der größte öffentlich-rechtliche Versicherer in Niedersachsen. Insgesamt betreuen wir als VGH rund 1,7 Millionen Kunden mit rund fünf Millionen Versicherungsverträgen. Wir bieten der Bevölkerung sowie Wirtschaftsbetrieben und Einrichtungen des öffentlichen Lebens in unserem Geschäftsgebiet ein umfassendes Angebot an Schaden- und Personenversicherungen. Unseren Kunden geben wir das Versprechen, im Leistungsfall für sie da zu sein. Dieses Versprechen halten wir seit Unternehmensgründung ein, was maßgeblich vom verantwortungsvollen Umgang mit den uns anvertrauten Kundengeldern zeugt.



VGH, war nie ein staatliches Unternehmen. Sie ist unverändert seit ihrer Gründung 1750 selbstständig. Geführt wird sie von den regionalen Landschaften als Trägern auf der Grundlage des Prinzips der Gegenseitigkeit. Die VGH Versicherungen sind zudem Teil des S-Finanzverbunds. Bereits seit vielen Jahren sind die niedersächsischen Sparkassen Mitträger bei wichtigen VGH-Verbundunternehmen.

Als Anstalt des öffentlichen Rechts sind wir keinen Anteilseignern verpflichtet, sodass erzielte Überschüsse zum größten Teil an unsere Kunden in Form von Beitragsrückerstattungen zurückfließen. Es bedeutet aber auch, dass wir unsere gesamten ökonomischen Potenziale aus uns selbst heraus generieren müssen. Unseren Unternehmenserfolg führen wir maßgeblich auf den täglichen Einsatz von über 5.000 Menschen zurück, die direkt oder mittelbar für den VGH-Verbund arbeiten.

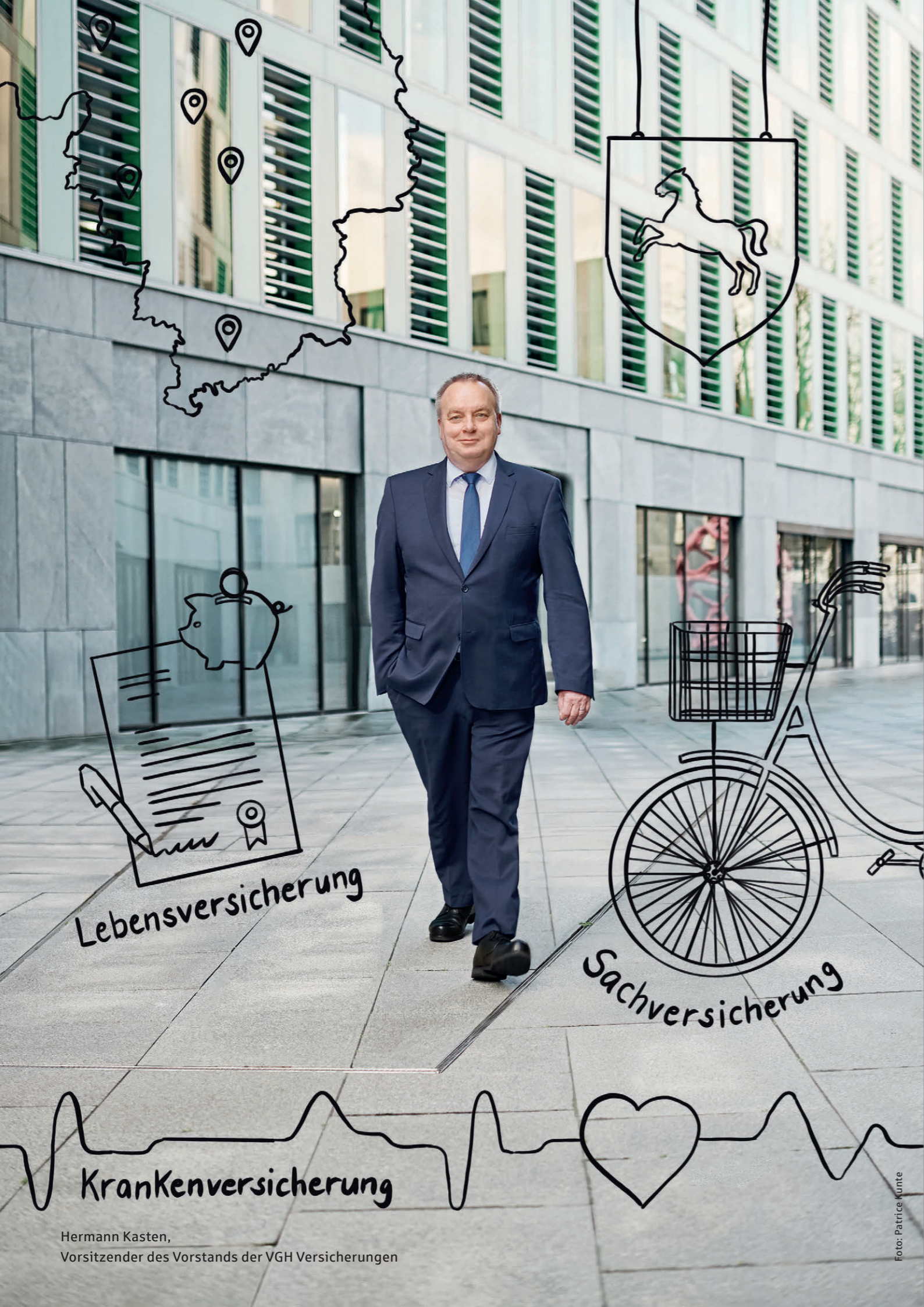
Besonderen Wert legen wir auf eine hohe Kundenzufriedenheit und überdurchschnittlichen Kundenservice. Daher setzen wir – auch in Zeiten der Digitalisierung – auf persönliche Kundenkontakte und Ansprechpartner in der Region. Erreichbar sind diese über ein flächendeckendes Servicenetz, bestehend aus elf Regionaldirektionen, etwa 430 VGH-Vertretungen sowie der LBS und den 40 Sparkassen.

Dem Gemeinwohl verpflichtet
Die VGH ist von den Grundsätzen der Fairness, der Gegenseitigkeit, der Regionalität sowie der unternehmerischen Selbstständigkeit geprägt. Den Kern unseres Selbstverständnisses vermitteln wir mit dem Motto: „Die Tür steht offen,

→ Unsere Leistungen



Die meisten öffentlichen Versicherer wurden als kommunale oder staatliche Feuerversicherer im 18. Jahrhundert gegründet. Ähnlich wie bei den Sparkassen war auch bei den öffentlichen Versicherern der Grundgedanke, breiten Gesellschaftsschichten die Möglichkeit zur Vorsorge zu geben. Die Landschaftliche Brandkasse, als Mutterhaus der



Hermann Kasten,
Vorsitzender des Vorstands der VGH Versicherungen

Foto: Patrice Kunte

rund 1,7 Mio.
Kunden



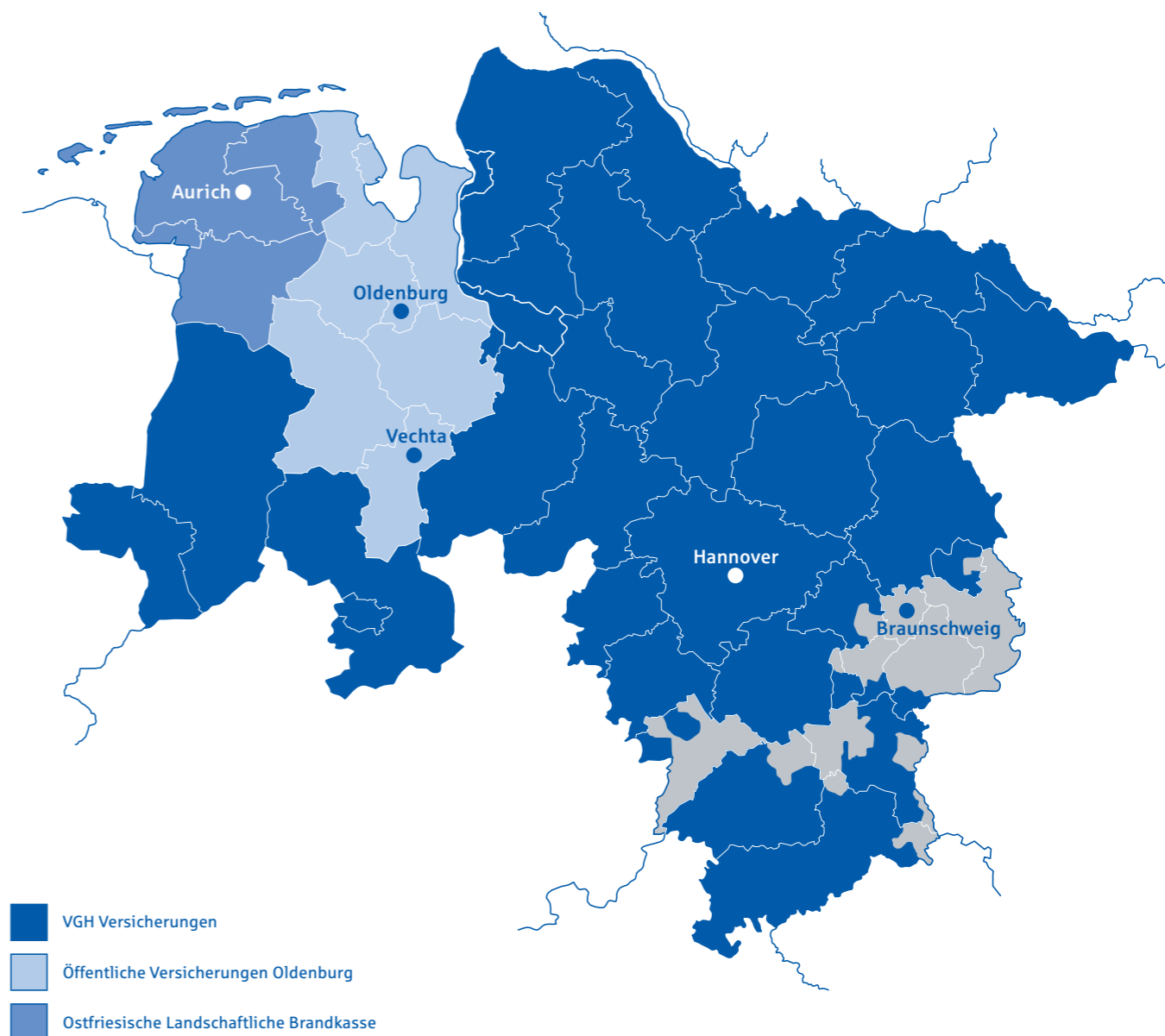
Die VGH-Direktion am Hauptstandort Hannover.

Fast 270 Jahre vertrauensvoller Partnerschaft verbinden uns mit den Menschen in Niedersachsen. Wir sichern Lebens- und Geschäftsrisiken ab und bieten für jeden Kunden einen passenden Versicherungsschutz. Fest verankert in unserer Unternehmensphilosophie – und unserer Satzung – ist auch die nachhaltige Förderung der gesellschaftlichen und individuellen Lebensqualität. Deshalb engagieren wir uns aktiv in vielen Bereichen des öffentlichen Lebens. Als öffentlich-rechtlicher Versicherer sind wir ausschließlich unseren Kunden und dem Gemeinwohl heutiger und nachfolgender Generationen verpflichtet. Statt auf Gewinnmaximierung setzen wir konsequent auf ein gesundes und solides Wachstum, das unternehmerisch nachhaltig, sozial und ökologisch verträglich ist.

das Herz noch mehr“, einem alten Gruß der Zisterzienser, der etwa im Kloster Loccum nach wie vor gebräuchlich ist. Der damalige Abt rief 1750 mit der „Brand-Assecurations-Societät“ die Keimzelle der heutigen VGH ins Leben – es war die erste flächendeckend funktionierende Feuerversicherung auch für „kleine Leute“. Dieser am Gemeinwohl orientierte Gründergeist prägt bis heute unsere Unternehmensphilosophie als Finanzdienstleister.

Zu unseren in der Satzung verankerten Aufgaben zählt auch die Schadenverhütung, die wir gemeinsam mit den anderen öffentlichen Versicherern, insbesondere über das Institut für Schadenverhütung und Schadenforschung e. V. (IFS), verfolgen.

→ Landkarte zum Geschäftsgebiet



- VGH Versicherungen
- Öffentliche Versicherungen Oldenburg
- Ostfriesische Landschaftliche Brandkasse

Nachhaltigkeit als strategischer Kompass

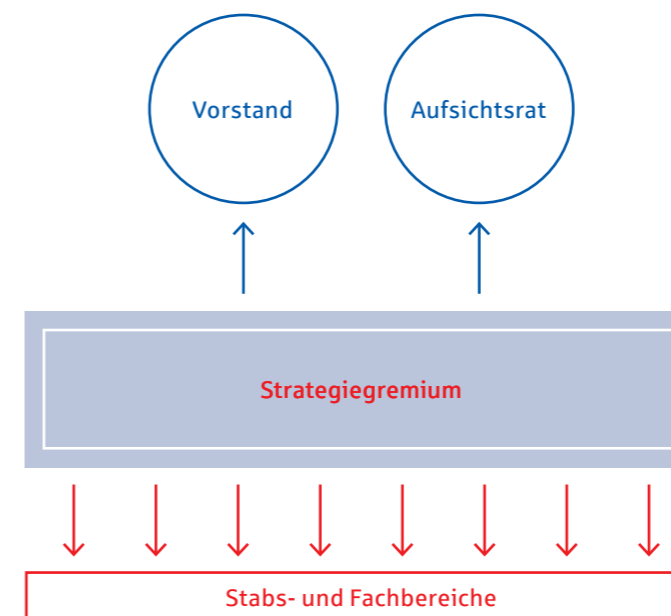
Für den nachhaltigen Unternehmenserfolg ist es unerlässlich, regelmäßig strategische Ansätze zu überprüfen, Ziele neu zu definieren und sich frühzeitig auf Veränderungen einzustellen – etwa am Kapitalmarkt, bei den Kundenerwartungen oder der Digitalisierung des Geschäfts. Auch neue Anforderungen der deutschen und europäischen Gesetzgebung, Innovationen im Produktbereich und die zeitgemäße Modernisierung von Kommunikationswegen verlangen ein hohes Maß an Flexibilität, Weitsicht und Wandlungsfähigkeit.



Bei allen Veränderungen orientieren wir uns an der Nachhaltigkeit unseres unternehmerischen Handelns und behalten über den Dialog mit unseren Anspruchsgruppen das Wesentliche im Blick. Vertrauen ist in der Versicherungsbranche eine besonders harte Währung. Darum sind uns der Austausch und die Beziehungen zu unseren Anspruchsgruppen sehr wichtig. Nur durch einen ehrlichen und offenen Dialog können wir das Vertrauen von Kunden, Mitarbeitern, Vertriebspartnern, Trägern und der Öffentlichkeit wahren.

Wir verfolgen verschiedene Ansätze, die Interessen und Meinungen unserer Anspruchsgruppen bei unseren Entscheidungen nach Möglichkeit zu berücksichtigen. Sie reichen vom Austausch mit unseren Vertriebspartnern über Mitarbeiterversammlungen bis hin zu Kundenumfragen. Beispielsweise messen wir uns an unabhängigen Produktbewertungen und ermitteln in Kundenumfragen, ob unsere Angebote den versprochenen Mehrwert an Sicherheit verwirklichen und wo wir uns verbessern können (vgl. S. 13). Wir wollen aktiv auf Veränderungen im Sinne der Nachhaltigkeit hinwirken und unsere Ziele transparent darstellen. Deshalb ist uns eine entsprechende Kommunikation über unsere Ansprüche und Entwicklungen wichtig.

→ CSR-Kommunikation



Verantwortung im Unternehmen verankert
Die Gesamtverantwortung für die nachhaltige Entwicklung der VGH liegt beim Vorstand und dem Aufsichtsrat des Unternehmens.

Eine Beauftragte koordiniert auf Konzernebene das Querschnittsthema CSR-Management und verantwortet die Berichterstattung über alle Bereiche und Gesellschaften hinweg. Zentral sind dabei der Dialog und die Einbindung verschiedener Fachbereiche, unserer Mitarbeiter und externer Anspruchsgruppen der VGH. Die Berichterstellung wurde in der Abteilung Unternehmenskommunikation angesiedelt, um die Themen zielgruppengerecht aufzubereiten, den Dialog zu fördern und damit auch die Entwicklung einer gemeinsamen Nachhaltigkeitsstrategie zu unterstützen.



Jörg Sinner,
Vorstand für Asset Management & Personen-/Unfallversicherungen

Stakeholder

Bereichsübergreifend arbeitet das CSR-Gremium auf die nachhaltige Entwicklung der VGH hin und bereitet Entscheidungen des Vorstands vor. Es tagt mehrmals im Jahr. In dem Gremium sollen wesentliche Nachhaltigkeitsthemen der VGH gemeinsam adressiert, Ziele und Maßnahmen vereinbart werden.

Wesentlichkeit im Fokus

Unternehmen sind neben der Politik, öffentlichen Einrichtungen, der Zivilgesellschaft und jedem Bürger mitverantwortlich für eine nachhaltige Entwicklung der Gesellschaft. Welchen CSR-Handlungsfeldern sich die VGH dabei angesichts branchen- und regionsspezifischer Herausforderungen vorrangig widmen sollte, erfassten wir erstmals 2018 systematisch über eine umfangreiche Wesentlichkeitsanalyse.

Mithilfe der Wesentlichkeitsanalyse ermittelten wir die verschiedenen Standpunkte und Erwartungshaltungen interner wie externer Anspruchsgruppen zur gesellschaftlichen Verantwortung der VGH. Uns war es wichtig, möglichst viele verschiedene Personengruppen in unsere Erhebung einzubeziehen, vor allem Kunden, Mitarbeiter, Vertriebspartner, VGH-Vorstände und unsere Träger. In unserem Erhebungsprozess gingen wir mehrstufig vor:

1. Desktopanalyse
Themenidentifikation über Internetrecherchen zur VGH und der Versicherungsbranche
2. Online-Befragung
Bewertung der Nachhaltigkeitsthemen von internen und externen Anspruchsgruppen
3. Telefoninterviews
Vertiefte Bewertung der Nachhaltigkeitsthemen von internen und externen Anspruchsgruppen sowie dem Management
4. Management-Workshop
Bearbeitung und Diskussion der Ergebnisse aus den Schritten 1–3 und daraus resultierende Priorisierung wesentlicher Kernhandlungsfelder als Basis zur Entwicklung einer Nachhaltigkeitsstrategie

Das Ergebnis der Wesentlichkeitsanalyse 2018 hat das CSR-Gremium im Berichtsjahr auf Aktualität überprüft und mit leichten Anpassungen* bestätigt. Neben den aus dem CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz resultierenden Nachhaltigkeitsthemen stehen bei uns die nachhaltige Kapitalanlage, Kundenzufriedenheit und nachhaltige Versicherungsprodukte im Fokus. Wie wir unsere Kernhandlungsfelder im Kontext der gesetzlichen Anforderungen verstehen, zeigt das Kapitel *Über diesen Bericht*, S. 39.

→ Wesentliche Themen der VGH Versicherungen



* In der Analyse ermittelten wir den Aspekt „Mehrwert-Services“ als Nachhaltigkeitsthema, doch werden diesbezüglich im Rahmen der Wesentlichkeitsbetrachtung keine übergreifenden Konzepte, Strategien und Maßnahmen entwickelt. Daher beziehen wir es nicht als wesentliches Thema ein, vielmehr bildet der Anspruch, Service und Mehrwerte zu liefern, die Basis unseres Handelns als Versicherungsunternehmen.

Basis der VGH-Nachhaltigkeitsstrategie entwickelt
Die Wesentlichkeitsbewertung bildet die Grundlage zur Entwicklung einer Nachhaltigkeitsstrategie und -berichterstattung. Mit diesem expliziten Handlungsrahmen verfolgen wir das Ziel, das bestehende Engagement in den einzelnen Geschäftsbereichen zu stärken, es sichtbarer zu machen und Herausforderungen gemeinsam zu bewältigen.

Unsere priorisierten Kernhandlungsfelder sind die nachhaltige Kapitalanlage, Kundenzufriedenheit und nachhaltige Versicherungsprodukte. Parallel zu diesen drei Themen arbeiten wir an einem themenspezifischen Kommunikationskonzept, dem Dialog mit Interessengruppen sowie einer Nachhaltigkeitsstrategie.

→ Zusammenfassung unserer wesentlichen Nachhaltigkeitsaktivitäten

Unsere Kunden: individuell gut beraten und absichern
Unsere Aufgabe besteht darin, die Bevölkerung in unserem Geschäftsgebiet gegen Schäden aller Art, bei Krankheit und im Alter abzusichern. Dafür ermitteln wir im Gespräch den individuellen Bedarf unserer Kunden, um passgenaue Leistungen anbieten zu können. Unser Leistungsversprechen beruht auf den Servicegrundsätzen der VGH und der Qualifizierung unseres Vertriebs. Wir messen uns an Kundenzufriedenheitswerten, die wir über eigene Umfragen und die Bewertung durch externe, unabhängige Siegel erheben.
➤ Mehr dazu lesen Sie auf Seite 12

Unser Leistungsversprechen: Kapital sicher und nachhaltig anlegen
Mit den Geldern unserer Kunden verantwortungsvoll umzugehen, ist Kern unseres Leistungsversprechens. Dazu zählen die sichere, nachhaltige Kapitalanlage, die neben finanziellen Chancen und Risiken auch die sozialen und ökologischen Auswirkungen berücksichtigt. Über die Anlage von rund 20 Milliarden Euro trägt die VGH eine große Verantwortung und will die nachhaltige Entwicklung vorantreiben. Daher prüfen wir nicht nur Risiken, sondern investieren nach Möglichkeit in ausgewiesene nachhaltige Anlageprodukte.
➤ Mehr dazu lesen Sie auf Seite 16

Unsere Mitarbeiter: Arbeit attraktiv und fair gestalten
Qualifizierte und motivierte Mitarbeiter sind entscheidend für unseren Unternehmenserfolg. Mit unserer Personalpolitik positionieren wir uns als attraktiver Arbeitgeber, der eine Unternehmenskultur der Fairness und Vielfalt fördert und in Qualifizierung, Schutz und Gesundheit unserer Mitarbeiter sowie ein ansprechendes Arbeitsumfeld investiert. Dabei messen wir uns an dem Feedback unserer Mitarbeiter.
➤ Mehr dazu lesen Sie auf Seite 20

Im Berichtsjahr haben wir unter Berücksichtigung unserer wesentlichen Handlungsfelder ein Kennzahlensystem aufgebaut, um quantifizierbare Nachhaltigkeitsleistungen unternehmensweit fortan einheitlich zu messen und zu kommunizieren. Dieses Kennzahlensystem sowie die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse werden wir als Grundstein für unsere Nachhaltigkeitsstrategie nutzen, die wir künftig entwickeln wollen.

Unsere Region: für eine sichere und lebenswerte Zukunft engagieren
Der gesellschaftliche Zusammenhalt, finanzielle Sicherheit, sozialer Frieden und kulturelle Vielfalt in unserem Geschäftsgebiet sind für uns als regional verwurzeltes Versicherungsunternehmen zentrale Anliegen, die wir finanz- und tatkräftig unterstützen. Wir klären unsere Kunden und die Bevölkerung zu Risiken auf, insbesondere in Zusammenarbeit mit den Feuerwehren. Wir unterstützen Sozial-, Sport-, Kultur- und Bildungsprojekte und setzen uns so für die Lebensqualität in der Region ein.
➤ Mehr dazu lesen Sie auf Seite 28

Unser Einsatz für den Umweltschutz: Standorte und Mobilität ökologisch optimieren
Eine intakte Umwelt ist die Lebensgrundlage heutiger und nachfolgender Generationen – regional wie global. Durch den Klimawandel zunehmende Extremwetterereignisse können enorme Schäden verursachen und beeinflussen so auch direkt unseren Erfolg als Versicherungsunternehmen. An unseren Standorten in Niedersachsen und Bremen zeigen wir ökologische Verantwortung durch ein energieeffizientes Gebäudemanagement, Klimaschutz und die Förderung nachhaltiger Mobilität.
➤ Mehr dazu lesen Sie auf Seite 32

Unser Handlungsrahmen: Verhalten verbindlich regeln
Die Einhaltung aller rechtlichen Vorgaben ist für uns als öffentlich-rechtlicher Versicherer eine Selbstverständlichkeit. Der Fairness-Anspruch, der unser unternehmerisches Selbstverständnis prägt, geht darüber hinaus: Mit dem Compliance-Management stellen wir sicher, dass der Handlungsrahmen aus gesetzlichen, ethischen und selbst vorgegebenen Regeln und Standards fest im Unternehmen verankert ist.
➤ Mehr dazu lesen Sie auf Seite 36



Franziska Berger,
VGH-Hauptvertreterin

Foto: Patrice Kunte

Kundennah beraten und absichern

Unsere unternehmerische Hauptaufgabe besteht darin, der Bevölkerung in unserem Geschäftsgebiet leistungsstarke Produkte und einen kundenorientierten Service zu bieten. Im Dialog ermitteln wir den individuellen Bedarf unserer Versicherten. Unser Leistungsversprechen beruht auf den Servicegrundsätzen der VGH und der kontinuierlichen Qualifizierung unseres Vertriebs. Wir messen uns an Kundenzufriedenheitswerten, die wir über eigene Umfragen und die Bewertung durch externe, unabhängige Siegel erheben.



Kundennähe und Beratungsqualität

Wir richten unsere Produkte am Kundenbedarf aus und stellen eine persönliche Beratung in unmittelbarer Nähe der Kunden sicher. Unsere dezentrale Organisation sorgt für ein dichtes Servicenetz, bestehend aus unseren elf Regionaldirektionen, rund 430 VGH-Vertretungen, den 40 Sparkassen und der LBS.

Zunehmend haben wir auch den „hybriden“ Kunden im Blick, der sich online informiert, seine Versicherungsverträge digital organisieren will, jedoch ebenso großen Wert auf die persönliche Beratung durch einen Versicherungsexperten vor Ort legt. Aus diesen Gründen gehen wir bei der Digitalisierung unseres Geschäftsmodells den Weg der kontinuierlichen Weiterentwicklung, auf dem wir unseren Kunden umfassenderen Service und ergänzende Dialogmöglichkeiten anbieten möchten.

Dazu gehören zunehmend Angebote wie die Chat-Funktion und Online-Schadenmeldung auf der VGH-Homepage. Darüber hinaus sind wir für unsere Kunden über die Social-Media-Plattformen Facebook, Instagram, YouTube, Twitter und über den unternehmenseigenen Karriere-Blog erreichbar. Auch auf diesen Kanälen bieten wir unseren Kunden direkte Ansprechpartner und liefern kanal- und zielgruppengerechte Mehrwerte. Zusätzlich unterstützen wir unsere Vertreter dabei, in sozialen Netzwerken ebenfalls aktiv zu sein und individuellen Kundenservice zu bieten. Hierzu leisten fachkundige Ansprechpartner Hilfestellung, führen Schulungen durch und stellen dialoganregende Social-Media-Inhalte zur Verfügung.

Um unseren Kunden jederzeit – sowohl auf persönlichen als auch digitalen Wegen – einen guten Service zu bieten und eine hohe Beratungsqualität zu sichern, kommt die VGH der europaweiten Richtlinie Insurance Distribution Directive (IDD) nach. Diese trat 2018 in Kraft und gibt unter anderem die Weiterbildungspflicht für vertriebllich Tätige vor.

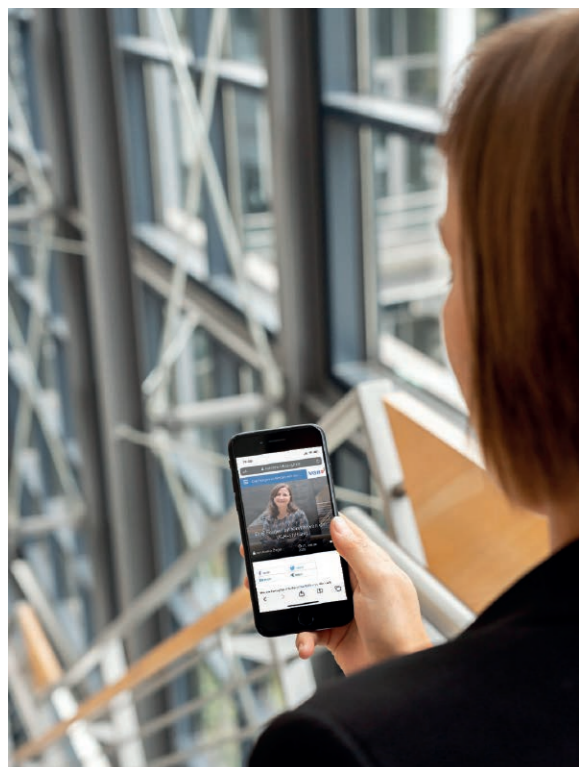
Zusätzlich nimmt die VGH an der Initiative „gut beraten“ teil, die auch vom Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) getragen wird. Sie fördert und systematisiert die Weiterbildungsaktivitäten von Versicherungsvermittlern.

„Alexa, starte meine Yoga Zeit!“

Zur nachhaltigen Kundenbindung hat die VGH im Berichtsjahr weitere Kommunikationswege im Feld der digitalen Spracherkennung eingeschlagen. „Voice Search“ hilft Nutzern, durch Optimierung unserer Internetseiten über Sprachassistenten wie „Alexa“ schnell und gezielt Zugang zu Informationen in den Online-Auftritten der VGH zu erhalten. Zur digitalen Weiterentwicklung gehört auch der erste so genannte VGH-Skill „Yoga Zeit“. An Gesundheit und Fitness interessierte Nutzer können das Programm über ihren Sprachassistenten individuell und kostenlos aktivieren. Mit diesem Skill bieten wir einen professionellen Yoga-Kurs von „entspannend“ bis „aktivierend“, gesprochen von einer Yoga-Lehrerin.

Analyse der Kundenzufriedenheit – Modernes Messsystem ab 2020

Um auf individuelle Kundenbedürfnisse unter Berücksichtigung regionaler Besonderheiten eingehen zu können und auf



Die VGH ist in verschiedenen sozialen Netzwerken aktiv und ist seit 2019 auch auf Instagram vertreten.

künftige Anforderungen vorbereitet zu sein, gehen wir bei der Analyse, Pflege und Optimierung der Kundenzufriedenheit dreistufig vor.

Zum einen sind Arbeitskreise und Tagungen mit unseren Vertriebspartnern in regelmäßiger Taktung fest etabliert. Diese liefern den Fachbereichen und vertriebsunterstützenden Einheiten im Innendienst wertvolle Hinweise und zeigen Fehlentwicklungen sowie einen sich ändernden Bedarf frühzeitig auf.

Zum anderen setzen wir auf empirische Messmethoden zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit. Seit 2001 lassen wir uns jährlich von unseren Kunden über unabhängige Marktforschungsunternehmen bewerten. Außerdem führen wir seit 2006 jährlich ein kundenorientiertes Benchmarking (KUBUS-Studie) durch und richten punktuell direkte Kundenbefragungen aus.

Im Berichtsjahr konzeptionierten wir ein neues, modernes Messsystem der Kundenzufriedenheit. In Zukunft sichert kontinuierliches Monitoring mit einheitlichen Standards die Vergleichbarkeit erhobener Werte – sowohl im Markt als auch innerhalb des Unternehmens. Unterstützt vom Marktforschungsunternehmen MSR Insights richtet sich das neue Messverfahren während der Startphase ab Anfang 2020 auf verschiedene Beratungsverläufe, vom Erstkontakt bis zum Abschluss. Im Nachgang zu einer Beratung werden Kunden über Onlinefragebögen zu ihrer Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen befragt.

Anerkannte Fairness

Auch 2019 nahmen zudem unabhängige Institutionen vergleichende Umfragen unter Versicherern vor. In verschiedenen Ratings wurde unser Mutterunternehmen, die Landschaftliche Brandkasse Hannover, als fairster Versicherer bewertet (unter anderem fairster Vollversicherer, fairster Kfz-Versicherer, fairster Privat-Haftpflichtversicherer, fairster Hausratversicherer, fairster Rechtsschutzversicherer). Weitere Auszeichnungen erhielten wir unter anderem für die Finanzstärke unseres Lebensversicherers (Provinzial Lebensversicherung Hannover), und im Vergleich der Zeitschrift Finanztest erhielten wir mit unserer privaten Kranken-Vollversicherung für Selbstständige die zweitbeste und für die Kranken-Vollversicherung für Angestellte die beste Bewertung.



Die VGH bietet digitale Mehrwerte: Professionelle Yoga-Kurse sind kostenlos über den Sprachassistenten "Alexa" abrufbar.

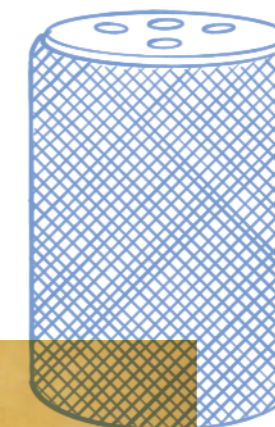
Zwei weitere wichtige Indikatoren für eine hohe Kundenzufriedenheit sind Stornoquoten, die sich dauerhaft auf niedrigem Niveau befinden, sowie die im Marktvergleich unterdurchschnittlichen Beschwerdequoten, die die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht jährlich veröffentlicht.

Kundenzufriedenheit als Daueraufgabe

Wir legen großen Wert auf zufriedene Kunden. Gesamtvorstand und Leitungskreis überprüfen jährlich die Geschäftsstrategie und betrachten dabei kontinuierlich auch die Kundenzufriedenheit. Mithilfe der intern definierten Leistungs-

indikatoren und der Ergebnisse aus Kundenbefragungen wird gemeinsam das Vorgehen für die Zukunft festgelegt.

Unser Ziel in Sachen Kundenzufriedenheit ist es, in den Zielkategorien überdurchschnittliche Servicequalität, „enge Kundenbindung“ und „ausgeprägte Kundennähe“ sowie „attraktive Produkte“ im Marktvergleich jeweils im ersten Drittel zu liegen. Dieses Ziel haben wir im Berichtsjahr nicht in allen Kategorien erreicht, daher arbeiten wir 2020 an Maßnahmen zur weiteren Stärkung und Messung der Kundenzufriedenheit. Einige dieser Maßnahmen sind:



„Alexa, starte meine Yoga-Zeit!“

„Kundencheck“ in Vorstandssitzungen
Seit dem Berichtsjahr unterziehen wir die Vorlagen zu Vorstandssitzungen einem sogenannten „Kundencheck“. Mit ihm werden alle vorgetragenen Themen auf den Kundennutzen hin überprüft.

Das „Programm Schaden“
Auch und besonders im Schadenfall ist es uns wichtig, Kundenanliegen bestmöglich zu bedienen und eine hohe Kundenzufriedenheit zu erzielen. Als Folge einer im Jahr 2017 durchgeführten Schaden-Kundenbefragung brachten wir für die Landschaftliche Brandkasse neue Projekte im Schaden- und Servicebereich auf den Weg. Ziel ist, uns in allen zu optimierenden Schadenprozessen noch stärker am Kunden zu orientieren und die Servicequalität insgesamt zu steigern.

Das 2018 ins Leben gerufene „Programm Schaden“ soll die Erreichbarkeit, die Regulierungsgeschwindigkeit und die Bearbeitungsqualität erhöhen, unsere regionale Präsenz und Kompetenz stärken sowie die Strategie der Schadenbearbeitung weiterentwickeln. In diesem Zuge schärfen wir unsere strategischen Ziele und Leitlinien sowie unsere Planung zur Schadenorganisation der Zukunft.

In zehn Teilprojekten und knapp 300 Workshops konnten wir im Berichtsjahr zahlreiche Konzepte, Zielbilder und Sollprozesse erarbeiten. Die Veränderungsmaßnahmen werden im Jahr 2020 umgesetzt.

Nachhaltiges Wachstum



Expertise



Vorsorge

Louis Wilhelm und Manuel Mischke, Mitarbeiter der Kapitalanlageverwaltung

Foto: Patrice Kunte

Nachhaltige und sichere Kapitalanlage

Versicherungsverträge, insbesondere in der Personenversicherung, verbinden Kunden und Unternehmen oft durch eine jahrzehnte- oder lebenslange Laufzeit. Damit die VGH zu jedem Zeitpunkt ihr Leistungsversprechen erfüllen kann, legen wir höchsten Wert auf einen verantwortungsvollen Umgang mit Kundengeldern.

Das wichtigste Ziel unserer Kapitalanlage ist es, die Kundenansprüche sicherzustellen. Diesem Ziel folgen alle Kapitalanlagestrategien des VGH-Verbunds. Unsere Kapitalanlage erfüllt nicht nur die aufsichtsrechtlichen Vorgaben, sie erzielt größtmögliche Sicherheit bei jederzeitiger Liquidität und angemessener Mischung und Streuung. Dabei haben wir das berechnete Rentabilitätsinteresse unserer Kunden im Blick.

Bei einem Kapitalanlagevolumen von rund 20 Milliarden Euro sind wir uns unserer Verantwortung bewusst. Für die Entscheidungen über unsere Kapitalanlage haben wir Nachhaltigkeitskriterien definiert, die soziale, menschenrechtliche und ökologische Anforderungen formulieren.

Selbstverpflichtung zur nachhaltigen Kapitalanlage
Im VGH-Verbund haben wir Themen identifiziert, die die Nachhaltigkeit unserer Kapitalanlage beeinflussen. Darauf aufbauend, definiert eine interne Richtlinie Ausschlusskriterien für die Finanzierung von Unternehmen. Mit der Richtlinie unterbinden wir Investitionen in Geschäftspraktiken und -aktivitäten, die sich negativ auf die Gesellschaft und Umwelt auswirken. Anlagen im Bestand, die gegen die Ausschlusskriterien verstoßen, verkaufen wir und investieren keine weiteren Gelder in Unternehmen, die nicht mit unserer Nachhaltigkeitsrichtlinie in Einklang stehen.

Um die nachhaltige Entwicklung von Unternehmen zu fördern und einzufordern, nutzen wir neben den genannten Ausschlusskriterien unsere Aktien-Stimmrechte. Aktien halten wir überwiegend innerhalb unserer Fonds. Die Deko Investment GmbH als unsere Kapitalverwaltungsgesellschaft vertritt uns bei Hauptversammlungen deutscher Aktiengesellschaften, stimmt im Sinne einer nachhaltigen Unternehmensführung ab und nutzt das Rederecht. Zudem führt sie Gespräche mit Unternehmensvertretern zu kritischen Themen, beispielsweise zu



Klimastrategien. Über die Ergebnisse und Entwicklungen berichtet uns die Deko regelmäßig.

Die Vorstände der jeweiligen VGH-Verbundunternehmen waren in die Entwicklung einer nachhaltigen Kapitalanlage und in damit verbundene Entscheidungsprozesse fortlaufend eingebunden. Die Beschlüsse dazu erfolgten einvernehmlich.

Zusätzlich setzen wir im Bereich der Kapitalanlage ein Nachhaltigkeitsgremium ein, das seit 2019 die Einhaltung der Richtlinie überwacht, ihre Weiterentwicklung plant und regelmäßig Fachbereiche und Vorstände über aktuelle Themen unterrichtet.

Risikoanalyse, Ausschluss und Einflussnahme als Investor
Um stets über die Risiken von Unternehmen in unserem Anlageuniversum und ihre Nachhaltigkeitsperformance informiert zu sein, arbeiten wir mit einer externen Nachhaltigkeits-Ratingagentur zusammen. Die Analysen unterstützen uns dabei, insbesondere die Schwere entsprechender Vorfälle im Bereich der Geschäftspraktiken zu bewerten und über einen Ausschluss aus unserem Anlageuniversum zu entscheiden. Zudem schließen wir auch Unternehmen aus, die in Geschäftsfeldern aktiv sind, welche wir aus ethischen Gründen und verbundenen Anlagerisiken ablehnen. Ob es zu einem Ausschluss kommt,

Mit der Unterzeichnung der PRI verpflichten wir uns zur nachhaltigen Geldanlage. Unsere Finanzexperten bauen die Expertise im Bereich Sustainable Finance weiter aus und arbeiten hierfür in einem großen Netzwerk anerkannter Institutionen.



ist dabei von der Art und vom Umfang der Geschäftstätigkeit abhängig. Der Umfang der Geschäftstätigkeit bestimmt sich nach unserer Definition anhand des Umsatzes, den das betroffene Unternehmen im fraglichen Geschäftsfeld relativ zu seinem gesamten Umsatz erzielt. Für bestimmte Geschäftsfelder haben wir Umsatzgrenzen vorgegeben. Unternehmen, zu deren Geschäftsfeldern beispielsweise die Produktion oder der Handel mit geächteten Waffen gehören, werden hingegen schon aufgrund der Art des Geschäftsfeldes ausgeschlossen. In solchen Fällen ist die Höhe des Umsatzes unerheblich für den Ausschluss.

Auswirkung auf die Kapitalanlage
Wir investieren sowohl in unserem Direktbestand als auch innerhalb unserer Spezialfonds grundsätzlich nicht mehr in Aktien und Zinspapiere von Unternehmen und Kreditinstituten, die gegen unsere Ausschlusskriterien verstoßen und uns bekannt sind.

Die rund 20 Milliarden Euro Kapitalanlagevolumen des VGH-Verbundes gliedern sich grob in zwei Teile: Etwa 60% dieses Volumens investieren wir in Unternehmensbeteiligungen, Unternehmensanleihen und Immobilien. Der andere Teil ist in weitestgehend risikofreie Staatsanleihen und ähnliche öffentliche Anleihen bester Bonität – wie Anleihen von Bundesländern oder Kommunen – investiert. Rund zwei Drittel dieses Portfolios entfallen dabei auf Deutschland und deutsche Bundesländer oder Kommunen. Innerhalb unserer Kapitalanlagestrategie haben wir diese Schuldner sowie einige andere Staaten (vorwiegend in Kerneuropa) als besonders sicher und somit besonders bedeutsam und elementar für die Anlage der uns anvertrauten Gelder definiert. Daher werden unsere Ausschlusskriterien aktuell nicht auf Schuldner dieses Portfolios angewandt.

Unsere Ausschlusskriterien galten im Berichtsjahr für Unternehmensaktien und -anleihen mit einem Kapitalanlagevolumen von rund 10 Milliarden Euro.

Unterzeichnung der Principles for Responsible Investment
Gemeinsam mit anderen öffentlich-rechtlichen Versicherern ist die VGH im Berichtsjahr der internationalen Finanzinitiative PRI beigetreten (Principles for Responsible Investment). PRI wurde unter Schirmherrschaft der Vereinten Nationen gegründet. Ziel der weltweit anerkannten Initiative ist ein besseres Verständnis für die Auswirkung von Investitionsentscheidungen auf Umweltaspekte, Sozialthemen und Faktoren der guten Unternehmensführung (Environmental, Social, Governance – kurz: ESG). Mit der Verpflichtung auf ESG-Kriterien gehen wir den nächsten logischen Schritt zur Optimierung unseres nachhaltigen Investmentansatzes. Zu den Prinzipien der PRI gehört auch, ihre Akzeptanz und Umsetzung in der Investmentbranche voranzutreiben, Transparenz von investierbaren Unternehmen einzufordern und über eigene Aktivitäten und Fortschritte zu berichten.

Für das Jahr 2020 planen wir, eine Klassifizierung von Staatsanleihen und ähnlichen öffentlichen Anleihen unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien zu entwickeln. Darüber hinaus bereiten wir das sogenannte TCFD-Reporting vor (Task Force on Climate-related Financial Disclosures). Im Rahmen dieses unverbindlichen Standards ist für das PRI-Reporting zu erläutern, wie wir bei unseren Unternehmen nachhaltiges Handeln in den Bereichen Steuerung, Strategie, Risikomanagement und Berichterstattung berücksichtigen.

Unser Konzept für nachhaltige Kapitalanlagen

Ausschluss von Geschäftsaktivitäten

Rüstung

- Produktion und Vertrieb geächteter Waffen (z.B. Streubomben, Landminen, Chemiewaffen)
- Produktion und Vertrieb von Rüstungsgütern und sonstigen Waffensystemen

Energie

- Produktion und Vertrieb von Atomenergie
- Produktion und Verarbeitung von Kohleenergie
- Abbau von Ölsanden
- Anwendung von Hochvolumen-Fracking

Ausschluss von Geschäftspraktiken

Wesentliche Verstöße gegen Menschen- und Arbeitsrechte

Dazu gehören u.a. Ausübung von Zwangs- oder Kinderarbeit, Diskriminierung, Verstöße gegen die Versammlungs- und Vereinigungsfreiheit, Verstöße gegen Mindestarbeitsstandards, Gesundheitsschädigung, Bedrohung, Freiheitsberaubung

Wesentliche Umweltverstöße

Dazu gehört der Ausschluss von Unternehmen, die maßgeblich gegen Umweltrechte, Naturschutzgesetze sowie internationale Konventionen zum Schutz der Umwelt verstoßen

Wesentliche Verstöße im Bereich Korruption und Bestechung

Zum Beispiel in großem Umfang Annahme von Bestechungsgeldern oder Bestechung Dritter



Attraktiver und fairer Arbeitgeber

In Zeiten der Digitalisierung, Globalisierung und des demografischen Wandels konkurrieren wir im Wettbewerb um die besten Talente. Für uns ist eine Positionierung als attraktiver Arbeitgeber daher von besonderer Bedeutung. Denn unsere Mitarbeiter stellen die wichtigste Unternehmensressource dar.

3.079
Mitarbeiter/innen

Insgesamt sind rund 1.800 Menschen für das Mutterunternehmen, die Landschaftliche Brandkasse, tätig – im VGH-Verband sind es sogar über 3.000 Personen.¹ Unser kompetentes Personal wissen wir zu schätzen. Eine sozialpartnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Vorstand, Personalbereich und Personalrat gehört zum Grundverständnis unserer Unternehmenskultur.

Um die Mitarbeiterbindung zu stärken, sorgen wir für eine gute Unternehmenskultur, berücksichtigen Mitarbeiterinteressen und bieten vielfältige Arbeitszeitmodelle, die eine individuelle Lebensplanung und -gestaltung ermöglichen. Außerdem setzen wir uns für Aus- und Weiterbildung, Chancengleichheit, Gesundheitsförderung und eine Work-Life-Balance ein.

Personalstrategie
Alle Aktivitäten im Personalbereich beruhen maßgeblich auf den jährlich vom Vorstand verabschiedeten personalpolitischen Grundsätzen. Im Berichtsjahr lauteten diese wie folgt:

- Werteorientierte Personalpolitik
- Erhalt von Arbeitsplätzen mit anspruchsvollen Aufgaben
- Pflege einer Unternehmenskultur der vertrauensvollen Zusammenarbeit
- Wahrung von Chancengleichheit
- Pflege einer vertrauensvollen Sozialpartnerschaft

Auf diesen Grundsätzen bauen wir unsere Planungsleitlinien auf, die in Abstimmung mit dem Vorstand jahresbezogene Ziele festlegen. Im Berichtsjahr standen die nachhaltige Gesundheit der Mitarbeiter, die Begrenzung des krankheitsbedingten Kapazitätsausfalls, die daraus resultierenden Folgekosten sowie die Erhaltung von Kompetenz, Motivation und Arbeitskraft im Fokus.

Kultur
Wir legen großen Wert auf ein vertrauensvolles Miteinander. Unsere Führungsrichtlinien schaffen den Rahmen für ein partnerschaftliches Miteinander, in dem Vertrauen, Hilfsbereit-

schaft und gegenseitige Achtung grundlegend sind. Darüber hinaus sind wir ein sicherer Arbeitgeber, der qualifizierte Arbeitsplätze erhält sowie Einstiegs- und Ausbildungsmöglichkeiten bietet. Dass die VGH ein fairer und geschätzter Arbeitgeber ist, zeigt unsere im Durchschnitt lange Betriebszugehörigkeit von rund 19 Jahren in der VGH.

Mitbestimmung und Partizipation
Ein sozialpartnerschaftliches Grundverständnis zwischen Vorstand, Personalbereich und den gewählten Arbeitnehmervertretungen prägt die Kultur der VGH. Unser gemeinsames Ziel ist es, innerbetriebliche Regelungen weiterzuentwickeln, die Mitbestimmungskultur zu wahren und individuelle Bedürfnisse zu berücksichtigen.

Ergebnisse dieser Zusammenarbeit zeigen sich in einer Vielzahl von Dienstvereinbarungen. Während die Unternehmensmitbestimmung über die Arbeitnehmervertretungen in den Aufsichtsräten erfolgt, sorgen folgende Organe für die betriebliche Mitbestimmung:

- Personalrat
- Betriebsrat
- Jugend- und Auszubildendenvertretung
- Schwerbehindertenvertretung

Eine unmittelbare Beteiligung der Mitarbeiter ist uns wichtig – hierfür setzen wir unterschiedliche Instrumente, wie beispielsweise die Mitarbeiterbefragung oder direkte Beteiligungsformate ein (vgl. Kapitel *Innovationskraft durch Beteiligung stärken*).

¹ Konzernkennzahlen, aus denen sich auch Werte anderer Unternehmen ergeben, sind dem Anhang zu entnehmen.



Elisabeth Gorenstein,
Mitglied der Jugend- und Auszubildendenvertretung

Foto: Patrice Kunte

Aus- und Weiterbildung

Unsere Mitarbeiter sind das Fundament für unseren unternehmerischen Erfolg, heute und in Zukunft. Daher bilden wir unser Personal von morgen überwiegend selbst aus – als Kaufleute für Versicherungen und Finanzen und Bachelor of Arts. Unser IT-Dienstleister, die ivv GmbH, bildet zusätzlich Fachinformatiker und Bachelor of Science aus. Guten Hochschulabsolventen bieten wir auch ein Trainee-Programm. Im Berichtsjahr wurden im VGH-Verbund insgesamt rund 120 Auszubildende, Bachelor-Studenten und Trainees eingestellt.

Die dauerhafte tätigkeitsbegleitende Qualifizierung unserer Mitarbeiter sichert unsere Wettbewerbsfähigkeit und -vorteile. Gleichzeitig kann sie zur Arbeitszufriedenheit beitragen und die persönliche Entwicklung stärken. In unserer Gesamtdienstvereinbarung zur Personalentwicklung legen wir Ziele fest, die wir im Rahmen der beruflichen Weiterbildung verfolgen:

- Bewältigung aktueller und künftiger Arbeitsanforderungen, die aus dem Wandel von Aufgaben, Technik, Arbeitsorganisation und Fachinhalten resultieren,
- Förderung der beruflichen Weiterbildung und Umsetzung des Tarifvertrages Qualifizierung,
- Sicherung und Erweiterung des Qualifikationsniveaus,
- Verbesserung sozialer Kompetenzen sowie die Entfaltung der Leistungsmotivation und die Förderung und Entwicklung von Teamfähigkeit,
- Erkennen und Fördern von Qualifikationen und Potenzial sowie die Verbesserung der Führungskompetenzen,
- Festlegung von Standards für Qualifizierungs- und Entwicklungsmaßnahmen,
- Förderung des lebenslangen Lernens/ Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit.

Im Berichtsjahr investierten wir vielfältig in Weiterbildungsaktivitäten. Mit unserer digitalen Weiterbildungsplattform bieten wir einen besseren Zugang zu unserem vielfältigen Weiterbildungsangebot, stellen Seminarinhalte vor und garantieren einen leichten Anmeldevor-

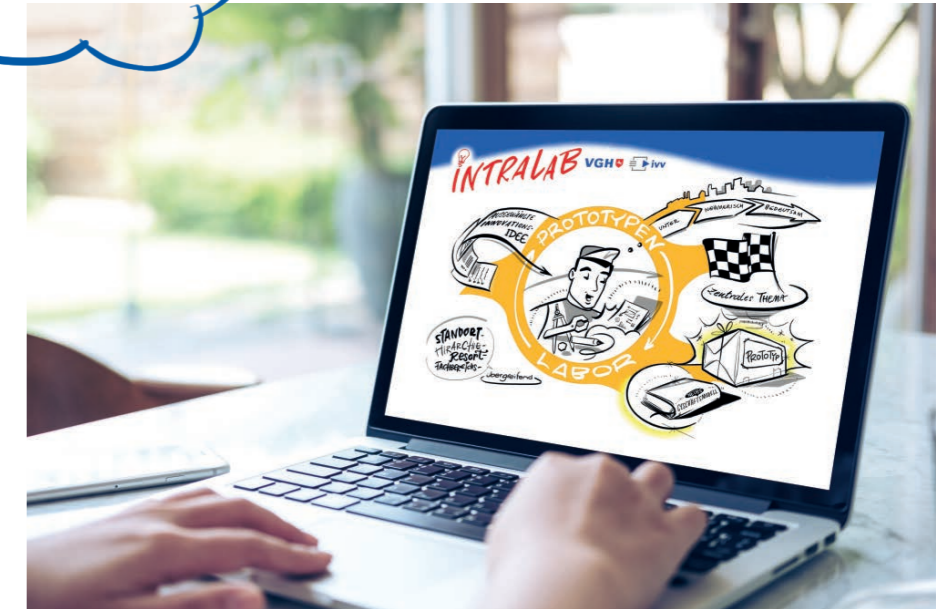
„Damit unsere Mitarbeiter bestmögliche Arbeitsbedingungen erhalten, haben wir mit der neuen Bürowelt einen Piloten gestartet, der modernes, zukunftsgerichtetes Arbeiten ermöglicht.“



In der neuen Bürowelt können sich Mitarbeiter über offene Arbeitsflächen, Ruhezeiten, Projekt- und Rückzugsräume sowie eine Arena für Vorträge und Präsentationen freuen.

19 Jahre
durchschnittliche
Betriebszugehörigkeit

Im Intralab können Mitarbeiter unter Anwendung von Design-Thinking-Methoden innovative Ideen für die VGH entwickeln.



gang. Weiterhin ist unseren Mitarbeitern eine bessere Organisation eigener Weiterbildungsaktivitäten und -zeiten möglich. Dieses ist besonders vor dem Hintergrund der europaweiten Richtlinie Insurance Distribution Directive (IDD) relevant. Das Gesetz trat 2018 in Kraft und gibt unter anderem die Weiterbildungspflicht für vertriebllich Tätige vor. In der VGH stellten wir im Berichtsjahr für Weiterbildungen einen Etat von rund 1.100 Euro pro Mitarbeiter zur Verfügung. Das Budget floss unter anderem in das Angebot von rund 470 internen Veranstaltungen, bei denen wir rund 3.700 Teilnahmen verbuchten. Ferner schlossen rund 40 Mitarbeiter erfolgreich eine berufliche Fortbildungsmaßnahme ab, zum Beispiel als Versicherungsfachwirt.

Potenziale erkennen

Regelmäßig führen wir Potenzialkonferenzen durch. Mit ihnen ermitteln und identifizieren wir bereichsübergreifend jährlich Potenziale und Kompetenzen von Fach- und Führungskräften in der VGH. Mit dem Instrument fokussieren wir uns auf Mitarbeiter-Potenziale für die

Mitarbeit in strategischen Projekten, für die EDV-Koordination, für die Projektleitung und für Führung (mit Fokus auf Frauen). Der Potenzialermittlung schließt sich die gezielte und nachhaltige Weiterentwicklung unserer Potenzialträger an.

Vielfalt

Jeder Mitarbeiter bringt am Arbeitsplatz täglich seine Persönlichkeit ein, mit seinen Interessen und Lebensvorstellungen. Wir möchten möglichst allen Mitarbeitern gerecht werden und auf individuelle Ansprüche und Vorstellungen eingehen. Darum legen wir großen Wert auf eine Work-Life-Balance und Gleichstellung.

Work-Life-Balance

Die Vereinbarkeit von Privat- und Arbeitsleben ist oft das entscheidende Kriterium bei der Arbeitgeberwahl. Daher richten wir unsere Personalpolitik familienfreundlich aus und sorgen für Möglichkeiten, das eigene Leben individuell zu planen und zu gestalten. Zahlreiche Dienstvereinbarungen,



beispielsweise zu Zeitwertkonten, zu Familienpausen, variablen Arbeitszeiten, Homeoffice oder zum mobilen Arbeiten, setzen hierfür den Rahmen.

Gleichstellung

Für die Chancengleichheit der Geschlechter setzen wir uns mit unserer Gleichstellungsbeauftragten ein. In unserem Gleichstellungsplan legen wir hierfür Ziele und Maßnahmen fest. Darin benennen wir unter anderem das Ziel, die Frauenquote in Führungspositionen zu steigern. Seit 2016 achten wir daher verstärkt auf die aktive Ansprache und Motivation unserer Mitarbeiterinnen.

Darüber hinaus sorgen wir für gute Voraussetzungen zur gelingenden Inklusion von Mitarbeitern mit Handicap. Dazu haben wir im Berichtsjahr z.B. die Funktion der Inklusionsbeauftragten etabliert.

Um ein Umfeld der Chancengleichheit zu schaffen und zu erhalten, sind alle Mitarbeiter und insbesondere alle Führungskräfte in ihrer täglichen Arbeit gefordert.

Arbeitsschutz und Gesundheit

Die Gesundheit unserer Mitarbeiter zu erhalten und zu fördern, ist Teil unseres Leitbildes und eine erfolgsrelevante Säule der Unternehmenskultur. Unser Führungsansatz ist deshalb ebenfalls gesundheitsorientiert ausgerichtet. Unsere Führungskräfte stehen aufgrund ihrer Fürsorgepflicht in besonderer Verantwortung, Mitarbeiter bei gesundheitsfördernden Maßnahmen zu unterstützen.

Zu diesem Zweck bieten wir in der VGH Weiterbildungen, Gesundheitsangebote und Betriebssportgruppen an. Im Berichtsjahr führten wir außerdem informative Gesundheitstage durch. Darüber hinaus können unsere Mitarbeiter jederzeit externe Beratungsmöglichkeiten in Anspruch nehmen, die unter anderem im Hinblick auf soziale und gesundheitliche Probleme adäquate Hilfsangebote bieten.

Zusätzlich stehen in unserem Unternehmen Ansprechpartner für Gesundheitsbelange zur Verfügung, etwa die Gesundheitsbeauftragte, der Betriebsarzt, der Koordinator für Arbeits- und Gesundheitsmanagement, die Fachkraft für Arbeitssicherheit (in Zusammenarbeit mit den Sicherheitsbeauftragten) und der Koordinator für das betriebliche Eingliederungsmanagement.²

Um Gesundheitsgefahren rechtzeitig zu erkennen, führen wir systematische Gefährdungsbeurteilungen durch. Sie betrachten gegenwärtige Tätigkeiten, Arbeitsabläufe und -bedingungen sowie deren aktuelle und absehbare Auswirkungen auf unsere Mitarbeiter. Dabei ermittelt und bewertet die Analyse systematisch alle relevanten Gefährdungen, insbesondere auch hinsichtlich psychischer Belastungen. Ziel ist es, erforderliche Maßnahmen zur Sicherheit und Gesundheit unserer Belegschaft festzulegen und umzusetzen.

Innovationskraft durch Beteiligung stärken

Im Berichtsjahr führten wir die Zukunftswerkstatt „Intralab“ durch. Unterstützt wurden wir dabei von unserer Innovationsentwicklungseinheit FUTUR X und NEXSTER, dem Entrepreneurship-Center der Hochschule Hannover. Ziel des „Intralabs“ war es, konkrete und innovative Lösungen für diverse Problemstellungen zu finden, die sich in der Finanzbranche oder innerhalb der VGH zeigen. Der Lösungsfindung waren keine Grenzen gesetzt – vom innovativen Projekt bis zum neuen Geschäftsmodell durften sämtliche Lösungen entwickelt werden. In der Zukunftswerkstatt arbeiteten die Teilnehmer in Kleingruppen unter Anwendung innovativer und wissenschaftlich fundierter Kreativmethoden wie beispielsweise dem Design Thinking.

² Das betriebliche Eingliederungsmanagement soll langzeiterkrankten Mitarbeitern den Wiedereinstieg in den Berufsalltag erleichtern.

→ Anhang

Mitarbeiteranzahl

Gruppe	Unternehmen	Mitarbeiter
VGH	Landschaftliche Brandkasse Hannover	1.792
	Provinzial Lebensversicherung Hannover	196
	Provinzial Krankenversicherung Hannover AG	40
	Rechtsschutz Schaden-Service GmbH	15
AO	Alte Oldenburger Krankenversicherung AG	260
ÖVO	Öffentliche Versicherung Oldenburg	323
ivv	ivv GmbH	453
Gesamt		3.079

→ Es handelt sich um eine Stichtagsbetrachtung.

Betriebszugehörigkeit

Gruppe	Unternehmen	Ø Berufsjahre	Fluktuationsquote in %	Einstellungsquote in %
VGH	Landschaftliche Brandkasse Hannover	19,0	2,7	4,0
	Provinzial Lebensversicherung Hannover			
	Provinzial Krankenversicherung Hannover AG			
	Rechtsschutz Schaden-Service GmbH			
AO	Alte Oldenburger Krankenversicherung AG	14,3	3,3	7,3
ÖVO	Öffentliche Versicherung Oldenburg	19,7	5,6	4,6
ivv	ivv GmbH	15,2	3,3	7,9

Aus- und Weiterbildung

Einstellungszahlen

Unternehmen	Köpfe				
	KVF	BA	BS	FI	T
Landschaftliche Brandkasse Hannover	68	8	–	–	5
davon Innendienst	16	8	–	–	5
davon Außendienst (Hauptvertreter)	52	–	–	–	–
Alte Oldenburger Krankenversicherung AG	4	–	–	2	–
Öffentliche Versicherung Oldenburg	22	–	–	–	–
davon Innendienst	3	–	–	–	–
davon Außendienst (Hauptvertreter)	19	–	–	–	–
ivv GmbH	–	–	5	4	1

→ Es handelt sich um eine Stichtagsbetrachtung.



KVF = Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen
 BA = Bachelor of Arts (Versicherungswirtschaft)
 BS = Bachelor of Science (Anwendungsentwicklung/ Systemintegration)
 FI = Fachinformatiker
 T = Trainee

Die Ausbildungszahlen beziehen auch den Außendienst ein, da die Konzernunternehmen mit Anreizsystemen die Ausbildung durch die rechtlich selbstständigen Hauptvertreter maßgeblich unterstützen.

Weiterbildung in Zahlen

Gruppe	Unternehmen	Interne Veranstaltungen		Interne und externe Veranstaltungen	
		Anzahl der Veranstaltungen**	Teilnahmen a. d. Veranstaltungen	Etat pro Kopf in €	Abgeschlossene EQ***
VGH	Landschaftliche Brandkasse Hannover Provinzial Lebensversicherung Hannover Provinzial Krankenversicherung Hannover AG Rechtsschutz Schaden-Service GmbH	346	3.208	1.114	36
ivv	ivv GmbH	123	502	1.410	3

→ Bestimmte Daten der AO und ÖVO werden nicht systematisch erfasst und folglich nicht ausgewiesen.

* Unter den Begriff Veranstaltungen fallen unter anderem Seminare, Tagungen, Erfahrungsaustausche etc.

** In Abhängigkeit von der Unternehmenszugehörigkeit der Teilnehmer an einer Veranstaltung wird die Veranstaltung für das jeweilige Unternehmen gezählt.

*** EQ = Entwicklungsqualifikation, z.B. berufsbegleitender Master

Vielfalt

Work-Life-Balance in Zahlen

Gruppe	Unternehmen	Teilzeitquote in %	Umwandlung SiF in MAK	Langzeitkonto in MAK
VGH	Landschaftliche Brandkasse Hannover Provinzial Lebensversicherung Hannover Provinzial Krankenversicherung Hannover AG Rechtsschutz Schaden-Service GmbH	21,3	73,3	28,0
AO	Alte Oldenburger Krankenversicherung AG	32,9	–	–
ÖVO	Öffentliche Versicherung Oldenburg	23,5	1,4	–
ivv	ivv GmbH	15,1	12,7	3,8

→ Es handelt sich um eine Stichtagsbetrachtung



SiF = Umwandlung von Sonderzahlungen (Urlaubs- und Weihnachtsgeld) in Freizeit
 MAK = Mitarbeiterkapazität (Vollzeit)
 Langzeitkonto = Wertkonto, auf dem Sonderzahlungen als Freizeit angespart werden, z.B. für einen längeren Sonderurlaub

Krankheitsquote

Gruppe	Unternehmen	Krankheitsquote in %	Krankheitstage in MAK	Ø Krankheitstage pro Kopf
VGH	Landschaftliche Brandkasse Hannover Provinzial Lebensversicherung Hannover Provinzial Krankenversicherung Hannover AG Rechtsschutz Schaden-Service GmbH	6,9	129,7	16,2
AO	Alte Oldenburger Krankenversicherung AG	3,9	8,2	8,5
ÖVO	Öffentliche Versicherung Oldenburg	4,4	15,9	10,8
ivv	ivv GmbH	6,6	27,8	15,6

Gesellschaftliches Engagement für die Region

In unserer Unternehmensphilosophie ist die Förderung der gesellschaftlichen und individuellen Lebensqualität fest verankert. Als öffentlich-rechtliches Unternehmen sind wir keinen Aktionären verpflichtet, sodass wir unsere Tätigkeit ausschließlich an den Interessen unserer Träger und damit vorrangig an den Bedürfnissen unserer Kunden und am Gemeinwohl ausrichten.

rund **5 Mio.€**
Fördervolumen



Förderkonzept und Schwerpunkte

Unser öffentlicher Auftrag, aber auch unsere Überzeugung verbinden uns seit 269 Jahren eng mit den Menschen in unserem Geschäftsgebiet. Eine besondere Partnerschaft pflegen wir aufgrund unserer Historie mit Kirchen, Kommunen und Feuerwehren. Dies spiegelt sich in zahlreichen dauerhaften Engagements auf Grundlage einer Mehrjahresplanung.

Die Verteilung von Fördergeldern beruht auf dem vom Vorstand jährlich aufgestellten Wirtschaftsplan, der die Budgets für die VGH-Direktion und die Regionaldirektionen festlegt. Die Vergabe von Fördermitteln erfolgt über drei Kanäle: zentral über die VGH-Direktion, dezentral über die Regionaldirektionen sowie über Förderungen und eigene Projekte der VGH-Stiftung. Ein gemeinsames Ziel unseres gesellschaftlichen Engagements über alle Aktivitäten hinweg ist die Nachwuchsförderung.

Wir engagieren uns auf vielfältige Weise mit Projekten im Sport, in Kunst und Kultur, Bildung und Wissenschaft, Denkmalpflege und Wohltätigkeit. Außerdem kooperieren wir aufgrund unserer Historie – anfänglich als Feuerversicherer – eng mit den niedersächsischen Feuerwehren. Im Folgenden stellen wir die zentralen Spenden- und Sponsoring-Aktivitäten der Landschaftlichen Brandkasse und VGH-Stiftung vor, deren Fördervolumen insgesamt rund 5 Millionen Euro beträgt.

Feuerlöschwesen

Die Landschaftliche Brandkasse Hannover wurde 1750 als „Brand-Assecurations-Societaet“ gegründet. Dementsprechend schreibt unsere Satzung auch heute noch die Förderung des Feuerlöschwesens vor. Dieser Aufgabe kommen wir nach, indem wir die kommunalen Feuerwehren, den Landesfeuerwehrverband sowie die Feuerwehrunfallkasse finanziell unterstützen. Darüber hinaus betreiben wir in Kooperation mit dem Landesfeuerwehrverband Niedersachsen das VGH Brandschutzmobil. Dieses Fahrzeug ist landesweit unterwegs,

seine Besatzung demonstriert mit einem anschaulichen Aktionsprogramm Präventionsmaßnahmen zur Brandverhütung und -bekämpfung. Insgesamt stellt die VGH, neben sonstigen Maßnahmen zur Brandschutzaufklärung, für die Förderung des Feuerlöschwesens mehr als 200.000 Euro pro Jahr bereit.

VGH-Stiftung

Anlässlich des 250-jährigen Bestehens der Landschaftlichen Brandkasse Hannover gründeten wir im Jahr 2000 die VGH-Stiftung. Sie unterstützt laut Förderkonzept Projekte in Niedersachsen und Bremen in den Bereichen Wissenschaft, Kultur – hier mit den Schwerpunkten Denkmalpflege, Literatur, Bildende Kunst, Museumspädagogik – und Mildtätigkeit. Die Stiftung ist nicht nur finanzieller Unterstützer, sondern ein fachlich erfahrener Partner, der Wissen, Vermittlungskompetenz und inhaltliche Beratung bietet. Außerdem ist die VGH-Stiftung selbst Projektinitiator (JULIUS-CLUB) und Veranstalter (Literaturfest Niedersachsen). Jährlich werden rund 80 Projekte mit insgesamt etwa einer Million Euro unterstützt. Welche Projekte unterstützt werden, entscheiden die Verantwortlichen anhand der Förderungsrichtlinien, die in der „Förderungskonzeption der VGH-Stiftung“ festgehalten sind.

Spenden an Landschaftsverbände

Einen Großteil unseres jährlichen Spendenbudgets in Höhe von 1,2 Millionen Euro stellen die Landschaftliche Brandkasse und Provinzial Lebensversicherung regional engagierten Institutionen wie den niedersächsischen Landschaftsverbänden zur



Soziales

Leseförderung

Kultur

Sport

Feuerwehren

Nicole Hasse-Brünglinghaus,
Vorstandsreferat/Spendenwesen

Foto: Patrice Künste

Das VGH Brandschutzmobil dient der Aufklärung von Brandverhütung und -bekämpfung. Es ist mit modernster Medien-, Licht- und Tontechnik ausgestattet.



Foto: Fokusfokus Media

Verfügung. Diese setzen die Gelder für gemeinwohlorientierte Projekte in ihrem Gebiet ein. So können förderungswürdige Projekte und finanzielle Belastungen in den dezentralen Strukturen bestmöglich gefördert und aufgefangen werden, da die regionalen Belange dort am besten bekannt sind. Auf diese Weise setzen wir uns flächendeckend für soziale und kulturelle Belange in unserem Geschäftsgebiet ein und dienen so dem Gemeinwohl.

Förderung von Kultur-, Sport- und Sozialprojekten

Die VGH unterstützt zahlreiche Kultur-, Sport- und soziale Sponsorings. Unser Schwerpunkt liegt auf der Förderung des Nachwuchses, der kulturellen Vielfalt und des Breitensports.

Wir legen großen Wert auf eigene Impulse und Initiativen. Unter anderem verleihen wir jährlich den VGH Fotopreis an talentierte Fotografiestudenten der Hochschule Hannover und stärken den regionalen Fußball und Reitsport. Beispiele dafür sind der VGH Girls-Cup

im Mädchenfußball, der VGH Fairness-Cup oder der VGH Cup für junge Springreiter. Darüber hinaus fördern wir das Ehrenamt in Niedersachsen. Gemeinsam mit dem Land Niedersachsen und dem Sparkassenverband sind wir Ausrichter des Niedersachsenpreises für Bürgerengagement, der elf Projekte unter Hunderten von Teilnehmern prämiert.

Seit dem Berichtsjahr ist die VGH Exklusiv-Partner des jährlichen Hinderislaufs „Steelman“. Unter dem neuen Namen „VGH-Steelman“ zog das Outdoor-Event bei Hannover knapp 2.000 Sportlerinnen und Sportler an – darunter mehr als 100 Teilnehmer, die für das Team der VGH alles gaben. Unser neues Engagement zielt auch auf die Nachwuchsförderung des Behinderten-Leistungssports in Niedersachsen. Läufer und Zuschauer erhielten deshalb erstmals die Möglichkeit, für den guten Zweck an den Behinderten-Sportverband Niedersachsen zu spenden. Die VGH verdoppelte den Gesamterlös anschließend und rundete auf 10.000 Euro auf.



etwa 2.000
Sportlerinnen & Sportler



Foto: Le Buzz

Der VGH-Steelman zielt auf die Nachwuchsförderung des Behinderten-Leistungssports. Für den guten Zweck ging auch ein starkes VGH-Team an den Start.

Auch in anderer Hinsicht setzen wir uns 2019 für die Überwindung von Barrieren ein: Die bundesweite Initiative „Toiletten für alle“ will die Lebensqualität von Menschen mit schwerer und mehrfacher Behinderung verbessern. Für sie sind herkömmliche Behindertentoiletten ungeeignet, weil zum Beispiel Pflegeliegen und Patientenlifter fehlen. Gemeinsam mit dem Selbsthilfeverein INTENSIVkinder zuhause Niedersachsen e.V. und der Stiftung Leben pur unterstützt die VGH dieses Anliegen – ganz praktisch und direkt am eigenen Stammsitz: Im Zuge der Neugestaltung unseres Eingangsbereiches nahmen wir im Berichtsjahr den Neubau eines speziellen Toiletten- und Pflegeraumes in unser Konzept für mehr Barrierefreiheit auf. Die „Toilette für alle“ ist seit September 2019 öffentlich, kostenlos und rund um die Uhr nutzbar.



20 Jahre
ÖKOPROFIT

Energieeffizienz

Elektromobilität

fair versichert
VGH

100%
Ökostrom

Andrea Selent,
Umweltbeauftragte

Foto: Patrice Kunte

Betrieblicher Umweltschutz

Der Umwelt- und Ressourcenschutz ist ein wesentliches Element unserer nachhaltigen Unternehmensführung. Über die Einhaltung der umweltrechtlichen Anforderungen hinaus streben wir eine kontinuierliche Verbesserung unseres Umweltverhaltens an. Durch sparsamen Einsatz von Energie, Wasser und Material sowie die Nutzung umweltverträglicher Techniken und Verfahren tragen wir an allen Standorten zu diesem Ziel bei. Wir engagieren uns gesellschaftlich in Umweltschutzinitiativen und ökologischen Netzwerken.

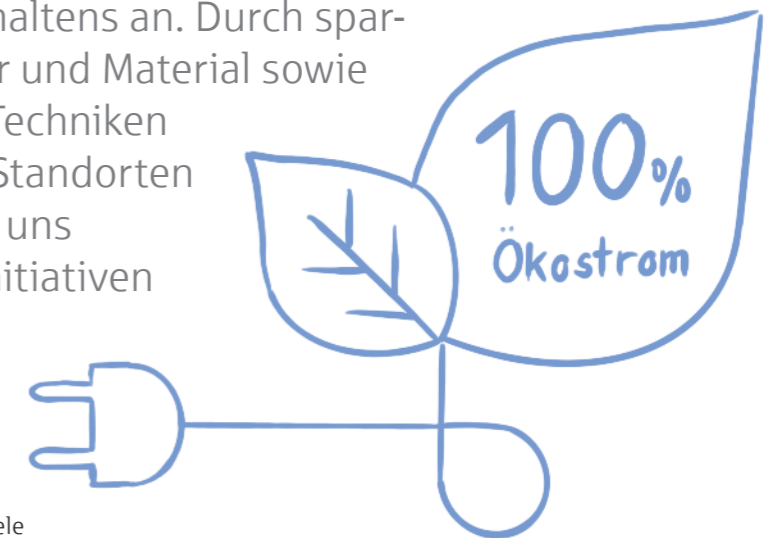
Umweltleitlinien und -management

Unsere vom Vorstand verabschiedeten Umweltleitlinien sind die Basis unseres ökologischen Handelns. So finden viele der im Bericht erläuterten Umweltaktivitäten an unserem Hauptstandort, der VGH-Direktion, statt. Unser ökologisches Know-how bringen wir aber gleichermaßen an unseren weiteren Standorten ein – etwa bei geplanten Baumaßnahmen in den Regionaldirektionen.

Mit unseren Umweltleitlinien verpflichten wir uns auch, durch unsere Versicherungsleistungen die wirtschaftliche Existenz unserer Kunden zu sichern. Sollten sie von Umweltschäden betroffen sein, helfen unsere Produkte, die finanziellen Belastungen zu minimieren. Darüber hinaus achten wir darauf, unsere Produkte regelmäßig unter ökologischen Gesichtspunkten zu verbessern und unsere Kunden beratend bei der Schadenverhütung zu unterstützen.

Uns ist bewusst, dass wir als Dienstleistungsunternehmen im Vergleich zu Industrieunternehmen einen geringeren Einfluss auf unsere Umwelt ausüben, dennoch ist unser ökologisches Engagement breit gefächert und erstreckt sich über zahlreiche Unternehmensbereiche. Daher ist unser Vorstand stets in neue Umweltaktivitäten eingebunden – wie bei der 2018 begonnenen Sanierung der raumlufttechnischen Anlage.

Grundsätzlich arbeiten wir kontinuierlich am Einsparpotenzial umweltrelevanter Ressourcen. Dazu stellen wir jährlich eine Öko-Bilanz auf, um unseren Ressourcenverbrauch zu ermitteln. Im Folgenden weisen wir die Daten hinsichtlich unseres Strom-, Heizungs-, Papierverbrauchs sowie Dienstreisen aus.



Außerdem legen wir die Kennzahlen zum CO₂-Ausstoß durch unseren Energieverbrauch aus Fernwärme und Strom offen. Diese Daten beziehen sich auf die hannoversche VGH-Direktion am Schiffgraben und am Warmbüchekamp sowie die Regionaldirektionen.

Ressourcenschonung und Energieeffizienz

In einem Vierjahresrhythmus führen wir in der VGH ein Energieaudit durch. Das im Jahr 2015 durchgeführte Audit bescheinigte uns nur wenig Optimierungspotenzial zur weiteren Energieeinsparung im Gebäudemanagement. Auf Empfehlung des Audits haben wir 2018 jedoch mit dem Austausch der raumlufttechnischen Anlagen begonnen. Die Umsetzung erfolgt sukzessive über die kommenden Jahre. Auch das aktuelle Energieaudit attestiert, dass wir im Bereich der technischen Ausrüstung gut aufgestellt sind und uns im Rahmen der technischen Weiterentwicklung seit 2015 verbessert haben. Die aufgezeigten weiteren Einsparpotenziale werden wir prüfen.

Die VGH nutzt an allen Standorten Ökostrom und setzt bei all ihren Gebäuden Photovoltaik für die Stromerzeugung ein. In der Regionaldirektion Stade deckt der aus Sonnenenergie selbst erzeugte Strom sogar den Großteil des Eigenverbrauchs.

Papier einzusparen ist uns ein großes Anliegen. So arbeiten wir seit mehreren Jahren an diversen EDV-Projekten, um den

Verbrauch zu reduzieren. Dabei machen wir uns die Digitalisierung zunutze: Ein wichtiger Meilenstein war die Einführung des elektronischen ePostfaches. Seit der Einführung im August 2018 haben sich bis zum Bilanzstichtag rund 7.500 Kunden registriert.

Engagement in Netzwerken und Projekten

Unser Ziel ist es, einen stetigen Wissensaustausch in Fragen des Umweltschutzes und anderer nachhaltiger Entwicklungen der Gesellschaft in Niedersachsen zu fördern. Dafür steht die Landschaftliche Brandkasse Hannover als Mutterhaus des Konzerns im engen Kontakt mit Experten, anderen Unternehmen und Kommunen und engagiert sich in folgenden Projekten:

Klima-Allianz Hannover

Klima-Allianz Hannover ist eine Zusammenarbeit vieler Akteure aus Wirtschaft und Verwaltung. Sie tauschen sich regelmäßig aus und verfolgen das gemeinsame Ziel, den Kohlendioxid ausstoß der Stadt Hannover zu senken. Durch die konsequente Nutzung von Ökostrom, zum Teil aus eigener Erzeugung durch unsere Photovoltaik-Anlagen, leisten wir einen dauerhaften

Beitrag zur Vermeidung von Emissionen. Darüber hinaus sind wir weiterhin in diesem Projekt und Netzwerk aktiv und tauschen uns intensiv zu zukunftsrelevanten Fragen aus.

Ökoprofit

Seit dem Jahr 2000 sind wir ein zertifiziertes Ökoprofit-Unternehmen – und im Berichtsjahr für 20 Jahre erfolgreichen Engagements ausgezeichnet worden. Ökoprofit steht für „Ökologisches Projekt für integrierte Umwelttechnik“ und stellt ein Kooperationsprojekt zwischen Kommunen und Betrieben dar. In diesem Rahmen tauschen sich die teilnehmenden Unternehmen über Möglichkeiten der Umwelt- und Ressourcenschonung aus. Sie setzen regelmäßig neue Prioritäten, die zu konkreten Einsparungen in den Bereichen Energie, Wasser, Abfall und Emissionen führen.

259
Mitarbeiter-
Jobtickets
für Bus & Bahn



Verbrauch der Einsatzfaktoren

Art	2018	2019	+/- (%) VJ
Strom (in MWh)	10.907	10.513	-3,6
Heizung (in MWh)	9.964	9.176	-7,9
Papier (in Tonnen)*	285	215	-24,7

* Enthalten sind Druckpapier, Drucksachen/Prospekte/Werbung, Kopierpapier sowie Formulare

CO₂-Bilanz

Art	2018	2019	+/- (%) VJ
Emissionen Scope 2 (in kg CO ₂)*	1.107.825	1.026.691	-7,3

* Zur Ermittlung der Emissionen wurde für Fernwärme der Emissionsfaktor von enercity verwendet, für Erdgas der Faktor vom BMWI

Fahrten in Kilometer	2018	2019	+/- (%) VJ
PKW-Dienstreisen Mitarbeiter	4.830.717	4.590.754	-5,0
PKW-Fahrten der Führungskräfte*	1.005.545	987.457	-1,8
Bahnreisen	1.521.579	1.661.144	9,2
Flugreisen	170.156	91.792	-46,1

* Enthalten sind die Fahrten mit Dienstwagen der Vorstände, Direktoren sowie Poolfahrzeuge, Fahrten der Abteilungs-/Regionaldirektoren



Alle Kennzahlen in den Tabellen beziehen sich auf alle Unternehmen/Mitarbeiter in den Gebäuden in Hannover sowie Regionaldirektionen



Die VGH nutzt an allen Standorten Ökostrom und setzt bei all ihren Gebäuden Photovoltaik für die Stromerzeugung ein.

Nachhaltige Mobilität

Das Thema Elektromobilität spielt weltweit eine immer bedeutendere Rolle. Auch für uns als Versicherer ist das ein Grund, sich intensiv mit diesem Thema auseinanderzusetzen.

Bereits im Jahr 2017 installierten wir vor der VGH-Direktion unsere erste E-Ladesäule in Kooperation mit dem regionalen Energiedienstleister enercity. Seitdem werden die zwei Ladepunkte von der Öffentlichkeit genutzt. Weitere Lademöglichkeiten wurden seitdem in unseren Tiefgaragen geschaffen. Im Berichtsjahr wurde außerdem eine Ladesäule bei einem VGH-Vertreterbüro installiert.

Auch unseren Versicherungsschutz in der Sach-, Haftpflicht-, Rechtsschutz- und Kraftfahrtversicherung haben wir für unsere Kunden in vielfältiger Weise um Elemente zum Thema E-Mobilität erweitert und bieten wie im Vorjahr Beitragsrabatte in Höhe von 20 Prozent beim Abschluss einer Kfz-Versicherung für E-Autos an.

Ergänzend zur Förderung der Elektromobilität setzen wir uns für eine umweltschonende Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel ein. Die Landschaftliche Brandkasse bezuschusst am Hauptstandort Hannover im Jahresdurchschnitt 259 Mitarbeiter-Jobtickets für den öffentlichen Nahverkehr.

Die umweltfreundlichsten Verkehrsmittel sind solche, die überhaupt keine Schadstoffe ausstoßen. Wir freuen uns, auch 2019 wieder erfolgreich als „Fahrradfreundlicher Arbeitgeber“ ausgezeichnet worden zu sein. Der durch Landeshauptstadt und Region Hannover ausgelobte Wettbewerb bewertet das Engagement von Unternehmen in Kategorien wie radfreundliche Infrastruktur, besondere Angebote und Services für radfahrende Mitarbeiter oder Motivation der Mitarbeiter, auf das Fahrrad umzusteigen.

Verhalten verbindlich regeln

Als öffentlich-rechtlicher Versicherer sieht sich die VGH im besonderen Maße verpflichtet, alle rechtlichen Vorgaben einzuhalten. Der darüber hinaus gehende Fairness-Anspruch prägt unser unternehmerisches Selbstverständnis. Er setzt die Einhaltung nicht nur gesetzlicher, sondern auch ethischer und selbst gesetzter Regeln und Standards voraus. Das Fundament bilden unsere „Allgemeinen Verhaltensgrundsätze“.

Ethische und rechtliche Vorgaben einzuhalten, hat für die VGH hohe Priorität. Das gilt insbesondere für die Vermeidung und Ahndung von Korruption und Bestechung. Denn neben finanziellen Schäden durch ungerechtfertigte Zahlungen an Dritte drohen etwaige Bußgelder bei Verstößen oder der Ausschluss von öffentlichen Vergabeverfahren. Zudem können sich Reputationsschäden nachteilig auf die geschäftlichen Aktivitäten auswirken. Ein zentrales Kontrollinstrument stellt das Compliance Management System (CMS) dar.

Compliance Management System

Im Jahr 2016 trat die EU-Richtlinie Solvency II in Kraft. Als Teil der Umsetzung integrierten wir in unser internes Kontrollsystem erstmals ein CMS. Es sorgt unter anderem für einen systematisierten Prozess, der rechtliche Vorgaben sowohl kontinuierlich erfasst als auch deren Einhaltung über Planungs- und Dokumentationsprozesse sicherstellt. Rechtliche Risiken werden fortlaufend transparent gemacht und fließen in geschäftliche Entscheidungsprozesse ein.

Die interne Revision und die Compliance-Verantwortlichen prüfen die Einhaltung aller relevanten Gesetze, Vorgaben und Regeln. Sie nutzen dafür Erkenntnisquellen wie die Analyse des Beschwerdeaufkommens. Die Ergebnisse dieser Prüfungen werden im Compliance-Bericht erfasst und dem Vorstand sowie den Aufsichtsgremien vorgestellt. Im Berichtsjahr 2019 wurden erneut keine Verstöße im Bereich von Korruption und Bestechung oder Menschenrechtsverletzungen festgestellt.

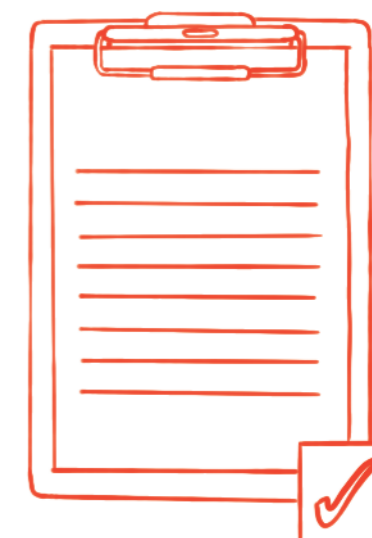
Allgemeine Verhaltensgrundsätze

Unsere vom Vorstand aufgestellten „Allgemeinen Verhaltensgrundsätze“ entsprechen unserem Selbstverständnis von Unternehmensverantwortung und stellen die interne Grundlage für die Einhaltung von Menschenrechten dar. Auch befinden sich darin unsere Regeln zur Bekämpfung von Kor-

ruption und Bestechung. Wir verpflichten uns – nicht allein, um einen fairen Wettbewerb zu gewährleisten –, gegen strafrelevantes Verhalten jeder Art vorzugehen und Verstöße unter Einbindung des Vorstands zu sanktionieren.

Im Fokus unserer Grundsätze stehen insbesondere Hilfestellungen und präventive Maßnahmen, die Mitarbeiter dafür sensibilisieren sollen, kritische Situationen zu vermeiden. Hierzu führen wir fortlaufend Schulungsmaßnahmen für die Belegschaft durch. Auf die „Allgemeinen Verhaltensgrundsätze“ können unsere Mitarbeiter jederzeit über das Intranet zugreifen.

Zusätzlich haben wir für die Zusammenarbeit mit unseren Vertriebspartnern einen eigenständigen Verhaltenskodex formuliert. Er trägt den spezifischen Anforderungen im Vertrieb Rechnung. Über ein Rundschreiben sind die jeweiligen Vertriebspartner informiert worden. Unser Vertrieb und die Regionaldirektionen tragen Verantwortung für die Einhaltung des Kodexes. Potenzielle Verstöße lassen sich über ein Hinweisgebersystem melden (Informationen: www.vgh-newsroom.de/compliance) und werden vom Vertriebsbereich bearbeitet.



Thomas Frankfurth,
Abteilungsleiter Recht/Compliance/Vorstandsreferat/Kommunikation

Foto: Patrice Künste

Zum Jahresbeginn haben wir eine eigenständige Compliance-Abteilung eingerichtet. Sie arbeitet unter anderem eng mit den Beauftragten für Datenschutz, Geldwäsche, IT-Sicherheit und Arbeitsschutz zusammen.



Hinweisgebersystem

und Beschwerdemanagement

In der VGH gibt es sowohl ein Hinweisgebersystem als auch ein Beschwerdemanagement. Über das Hinweisgebersystem können Mitarbeiter und Externe – auch anonym – potenzielle Gesetzesverstöße wie Korruption und Bestechung oder Menschenrechtsverletzungen melden.

Darüber hinaus können sich Kunden, Geschädigte und sonstige Geschäftspartner über regelwidriges Verhalten beschweren. Sie haben die Möglichkeit, das unternehmensintern etablierte Beschwerdeverfahren zu wählen oder sich an eine unabhängige Stelle wie die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) oder den Ombudsmann für Versicherungen zu wenden. Hinweise aus dem Beschwerdeaufkommen, die auf gesetzwidriges Geschäftsgebaren hindeuten, werden als Erkenntnisquelle genutzt.

Datenschutz

Der Schutz der Persönlichkeitsrechte von Kunden, Anspruchstellern oder Mitarbeitern gewinnt an Bedeutung.

Er liegt als hohes Gut auch im Interesse des Unternehmens. Eine vertrauensvolle und faire Zusammenarbeit aller Beteiligten gewährleistet diesen Schutz. In unserem Unternehmen ist daher ein Datenschutzmanagementsystem etabliert, das die wesentlichen datenschutzrelevanten Prozesse steuert. Um sicherzugehen, dass Datenschutzmaßnahmen umgesetzt und eingehalten werden, stellen wir fachkundige Expertise bereit. So schult unser Datenschutzbeauftragter Mitarbeiter beim Eintritt ins Unternehmen verpflichtend und steht den Fachbereichen als Ansprechpartner zur Verfügung. Zusätzlich bieten wir unseren Mitarbeitern freiwillige Datenschutzzschulungen in unserem Seminarkatalog an.

Compliance im Beschaffungsprozess

Den Anspruch, gesetzliche Vorgaben einzuhalten, stellen wir auch an unsere Dienstleister. Um Risiken zu vermeiden, arbeiten wir maßgeblich mit nieder-sächsischen Anbietern zusammen, die gleichermaßen verpflichtet sind, deutsches Recht einzuhalten. Da uns faire Geschäftsbeziehungen grundsätz-

lich wichtig sind, geben wir mit unseren Beschaffungsrichtlinien einen strategischen Rahmen vor, der die Interessen aller Vertragspartner ausgewogen berücksichtigt.

Nachhaltiges Handeln unter Berücksichtigung ökonomischer, ökologischer und sozialer Faktoren stellt für die VGH eine Prämisse ihrer Beschaffungsprozesse dar. In unseren Beschaffungsrichtlinien sind Ziele, Aufgaben und Abläufe für alle Mitarbeiter festgehalten, die mit der Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen beauftragt sind. Auch Vollmachten sind darin geregelt sowie allgemeine Verhaltensgrundsätze.

Wir streben es an, die Grundprinzipien, wie die Vermeidung von Interessenkollisionen und Korruption, die Beachtung des Umweltschutzes sowie die Achtung der Menschenrechte, während des Beschaffungsprozesses, stets zu berücksichtigen.

Über diesen Bericht

Berichtsjahr, Zielsetzung und Rahmen

Die Angaben im vorliegenden Bericht des VGH-Konzerns beziehen sich auf das Geschäfts- und Kalenderjahr 2019. In dem Bericht definiert die VGH ihre gesellschaftliche Verantwortung als Unternehmen, die Corporate Social Responsibility (CSR), und beschreibt, wie diese im Berichtsjahr in den verschiedenen Handlungsfeldern wahrgenommen wurde. Mit der Nachhaltigkeitsberichterstattung will die VGH den Forderungen nach Transparenz entsprechen und den Dialog mit Anspruchsgruppen fördern.

Der Bericht dient zugleich der Erfüllung der gesetzlichen Berichtspflicht, die sich für Versicherungsunternehmen nach dem Handelsgesetzbuch (HGB) ergibt. Die Landschaftliche Brandkasse Hannover erstellt als Mutterunternehmen für den VGH-Konzern den vorliegenden zusammengefassten, gesonderten nicht-finanziellen Bericht gemäß §§ 341 a HGB, 341 j HGB i. V. m. § 315 b HGB und legt Erklärungen zu den nichtfinanziellen Aspekten gemäß § 289 c bis e HGB offen. Im Index auf der folgenden Seite wurden die verpflichtenden Aspekte den Angaben im Bericht zugeordnet.

Der Bericht des VGH-Konzerns bezieht die folgenden Gesellschaften* ein:

<ul style="list-style-type: none"> · Landschaftliche Brandkasse Hannover · Provinzial Lebensversicherung Hannover · Provinzial Krankenversicherung Hannover AG · Provinzial Pensionskasse Hannover AG 	Versicherungsgruppe Hannover (VGH)	
<ul style="list-style-type: none"> · Alte Oldenburger Krankenversicherung AG · Öffentliche Versicherungen Oldenburg (Oldenburgische Landesbrandkasse und Öffentliche Lebensversicherungsanstalt Oldenburg) · VGH Rechtsschutz Schaden-Service-GmbH · ivv – Informationsverarbeitung für Versicherungen GmbH 		VGH-Konzern

Auf Einschränkungen des Bezugsrahmens wird in den Beschreibungen und Fußnoten ausdrücklich hingewiesen. So liegen für einzelne Kennzahlen keine konzernweiten Daten vor. Auch handelt es sich bei den dargestellten Maßnahmen teilweise um ausgewählte Beispiele einzelner Gesellschaften.

* Der vollständige Konsolidierungskreis des VGH-Konzerns ist im Geschäftsbericht veröffentlicht.

Aufbau, Inhalt und Orientierung an Rahmenwerken

Der Aufbau des Berichts leitet in die Grundlagen des CSR-Managements ein und gliedert sich in sechs Themen-Kapitel zu zentralen Handlungsfeldern der VGH:



Zur Ermittlung der Anforderungen führte die VGH 2018 eine Wesentlichkeitsanalyse durch (siehe S. 10), die nach einer Überprüfung durch das CSR-Gremium auch die Basis für den aktuellen Bericht bildet.

In diesem Rahmen wurde vom CSR-Gremium geprüft, ob wesentliche Risiken mit der eigenen Geschäftstätigkeit, den Geschäftsbeziehungen und den Produkten und Dienstleistungen verknüpft sind. Für den Berichtszeitraum wurden keine nach HGB § 289 c berichtspflichtigen Nettorisiken mit sehr wahrscheinlich schwerwiegenden negativen Auswirkungen auf die nichtfinanziellen Aspekte identifiziert.

Die gesetzlich definierten nichtfinanziellen Aspekte wurden im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse auf den Unternehmenskontext bezogen, in den Themen konkretisiert und den Handlungsfeldern zugeordnet (vgl. Auflistung unten). Der Bericht erläutert die Wesentlichkeit, beschreibt die von der VGH verfolgten Managementansätze (Konzepte) und zeigt den aktuellen Leistungsstand und den Verlauf mit Kennzahlen an. Bei der Erstellung des Berichts wurden zur Orientierung die Standards der Global Reporting Initiative (GRI) herangezogen (siehe Inhaltsindex S. 43).

Aspekte zum Inhalt der nichtfinanziellen Erklärung (HGB 289c)	Zuordnung der Themen aus der VGH Wesentlichkeitsanalyse	Seitenverweis im Bericht
Geschäftsmodell		S. 4 ➤ Wir, die VGH
Umweltbelange	Betrieblicher Umweltschutz an den Standorten: <i>Ressourcenschonung und Energieeffizienz; Förderung von Umweltschutzprojekten</i>	S. 32 ➤ Betrieblicher Umweltschutz
	Förderung nachhaltiger Mobilität: <i>Dienstreisen und Fuhrparkmanagement</i>	S. 32 ➤ Betrieblicher Umweltschutz
	Produktbezogene Nachhaltigkeit: <i>Nachhaltige Versicherungsprodukte</i>	S. 32 ➤ Betrieblicher Umweltschutz
	Umweltstandards bei der Kapitalanlage: <i>Kapitalanlage</i>	S. 16 ➤ Nachhaltige und sichere Kapitalanlage
	Achtung umweltrechtlicher Standards bei der Beschaffung: <i>Nachhaltige Beschaffung</i>	S. 36 ➤ Verhalten verbindlich regeln
Arbeitnehmerbelange	Nachhaltiges Personalmanagement: <i>Mitarbeitergesundheit; Vielfalt/Diversity; Aus- und Weiterbildung; Mitarbeiterentwicklung</i>	S. 20 ➤ Attraktiver und fairer Arbeitgeber
Sozialbelange	Gesellschaftliches Engagement: <i>Corporate Volunteering; Sportförderung; Kulturförderung</i>	S. 28 ➤ Gesellschaftliches Engagement für die Region
	Dialog und Berichterstattung: <i>Externe Kommunikation</i>	S. 8 ➤ Nachhaltigkeit als strategischer Kompass
	Servicequalität und Verbraucherschutz: <i>Kundenzufriedenheit; Verbraucher/Datenschutz</i>	S. 12 ➤ Kundennah beraten und absichern S. 36 ➤ Verhalten verbindlich regeln
Achtung der Menschenrechte	Achtung menschenrechtlicher Standards im Unternehmen: <i>Compliance; Verhalten von Führungskräften</i>	S. 36 ➤ Verhalten verbindlich regeln S. 20 ➤ Attraktiver und fairer Arbeitgeber
	Achtung menschenrechtlicher Standards bei der Kapitalanlage: <i>Kapitalanlage</i>	S. 16 ➤ Nachhaltige und sichere Kapitalanlage
	Achtung menschenrechtlicher Standards bei der Beschaffung: <i>Nachhaltige Beschaffung</i>	S. 36 ➤ Verhalten verbindlich regeln
Bekämpfung von Korruption und Bestechung	Keine weiteren wesentlichen Aspekte ermittelt	S. 36 ➤ Verhalten verbindlich regeln

Berichtsprüfung

Der Bericht wurde einer betriebswirtschaftlichen Prüfung nach ISAE 3000 (Revised) mit begrenzter Sicherheit unterzogen. Der entsprechende Prüfvermerk ist auf Seite 47 abgebildet.

Hinweis zur Lesbarkeit

Aus Gründen der Lesbarkeit wird in dem vorliegenden Bericht darauf verzichtet, geschlechtsspezifische Formulierungen zu verwenden. Soweit personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf alle Geschlechter in gleicher Weise.

Veröffentlichung und Kontakt

Der Bericht wurde im April 2020 veröffentlicht und ist im VGH-Newsroom digital als PDF-Dokument abrufbar. Der Vorjahresbericht erschien im April 2019 und ist – wie auch die Nachhaltigkeitsberichte der letzten Jahre – im VGH-Newsroom archiviert und online zugänglich.

Ihre Fragen und Anmerkungen zum Bericht richten Sie bitte an:

VGH Versicherungen
Unternehmenskommunikation
nachhaltigkeit@vgh.de

Inhaltsindex

Basisangaben	Information bzw. Erläuterung	Seitenverweis	In Orientierung an die Berichtsstandards der Global Reporting Initiative (aktuelle GRI-Version)
Organisationsprofil			
Name der Organisation	Landschaftliche Brandkasse Hannover als Mutterunternehmen des VGH-Konzerns		GRI 102-1
Produkte und Dienstleistungen	Weiterführende Informationen auf www.vgh.de	S. 5–6	GRI 102-2
Hauptsitz der Organisation	Schiffgraben 4, 30159 Hannover		GRI 102-3
Betriebsstätten	Sitz aller Gesellschaften ist im Geschäftsgebiet in Niedersachsen und Bremen		GRI 102-4
Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	Anstalt öffentlichen Rechts (HR A 26227) Ergänzende Informationen zu den Trägern der VGH veröffentlichen wir in unserem Geschäftsbericht.		GRI 102-5
Belieferte Märkte	Der Großteil des Angebots begrenzt sich auf ein definiertes Geschäftsgebiet in Bremen und Niedersachsen. Nur die Provinzial Krankenversicherung Hannover AG und die Alte Oldenburger Krankenversicherung AG bieten ihre Leistungen bundesweit an.	S. 7	GRI 102-6
Größe der Organisation	· Anzahl der Angestellten · Anzahl der VGH-Vertretungen · Anzahl der Kunden · Bestehende Versicherungsverträge Ergänzende betriebswirtschaftliche Informationen veröffentlichen wir in unserem Geschäftsbericht.	S. 5	GRI 102-7
Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern	Neben den Angestellten der VGH wird der Vertrieb der Versicherungen von selbstständigen Vertretern, der LBS und den Sparkassen betrieben. Im Jahresverlauf unterliegt die Anzahl der VGH-Angestellten keinen systematischen Schwankungen.	S. 25; 27	GRI 102-8
Lieferkette	Die VGH bezieht hauptsächlich Dienstleistungen an den Standorten, wie zum Beispiel den Betrieb des Mitarbeiterrestaurants, die Gebäudereinigung oder den Sicherheitsdienst. Die Dienstleistungen werden hauptsächlich von Unternehmen aus der Region erbracht.	S. 38	GRI 102-9
Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	Zum 1.1.2019 hat die Landschaftliche Brandkasse Hannover alle Anteile an der Öffentlichen Versicherung Bremen (ÖVB) übernommen und integriert.		GRI 102-10
Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip		S. 6	GRI 102-11
Externe Initiativen	· Principles of Responsible Investment · Initiative „gut beraten“ · Klima-Allianz Hannover · Ökoprofit	S. 19; 13; 34	GRI 102-12
Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	· Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland (AGV) · Deutscher Sparkassen- und Giroverband (DSGV) · Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) · Verband öffentlicher Versicherer (VöV)		GRI 102-13

Basisangaben	Information bzw. Erläuterung	Seitenverweis	In Orientierung an die Berichtsstandards der Global Reporting Initiative (aktuelle GRI-Version)
Strategie			
Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers		S.3	GRI 102-14
Wichtige Auswirkungen, Risiken und Chancen	Die CSR-Handlungsfelder adressieren wesentliche Auswirkungen und Risiken, um diese zu minimieren und Chancen zu realisieren.	S. 10–11	GRI 102-15
Ethik und Integrität			
Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen		S. 5–6; 11; 37	GRI 102-16
Unternehmensführung			
Führungsstruktur	Im vorliegenden Bericht wird die Verantwortung des Vorstands für die nachhaltige Entwicklung der VGH dargestellt. Eine umfassende Darstellung zur Führungsstruktur der Landschaftlichen Brandkasse veröffentlichen wir in unserem Geschäftsbericht.	S. 9	GRI 102-18
Einbindung von Stakeholdern			
Liste der Stakeholder-Gruppen, Ansätze zum Dialog und zur Einbindung, wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen		S. 9–10; 13–15 S. 21	GRI 102-40 – 102-44
Vorgehensweise bei der Berichterstattung			
Berichtsrahmen		S. 39	GRI 102-45
Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und Listung wesentlicher Themen		S. 10; 40–41	GRI 102-46 – GRI 102-47
Neudarstellung von Informationen und Änderungen bei der Berichterstattung	Die Umweltkennzahlen beinhalten im Vergleich zum Vorjahresbericht die ergänzenden Angaben der Regionaldirektionen.	S. 10	GRI 102-48 – GRI 102-49
Eckdaten zum Bericht und Ansprechpartner	Berichtszeitraum: Geschäftsjahr vom 01.01.2019 bis 31.12.2019 Veröffentlichung des letzten Berichts: 17.04.2019 Berichtszyklus: Jährlich	S. 42; 50	GRI 102-50 – GRI 102-53
Externe Prüfung		S. 47–49	GRI 102-56

Managementansätze und Indikatoren	Information bzw. Erläuterung	Seitenverweis	In Orientierung an die Berichtsstandards der Global Reporting Initiative (aktuelle GRI-Version)
NACHHALTIGE UND SICHERE KAPITALANLAGE			
Managementansatz	· Grundsätze und Ziele des Anlagekonzepts · ESG-Risikoanalyse · Ausschlusskriterien des Kapitalanlagekonzepts	S. 17–19	GRI 103-1 - 103-3: Offenlegung des Managementansatzes
Geltungsbereich der Ausschlusskriterien	· Kapitalanlagevolumen · Anteil nachhaltige Kapitalanlage	S. 17; 19	GRI 412-3: Erhebliche Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden
KUNDENNAH BERATEN UND ABSICHERN			
Managementansatz	· Grundsätze und Ziele des Qualitätsmanagements · Analyseverfahren zur Erfassung der Produkt- und Servicequalität · Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit	S. 13–15	GRI 103-1 – 103-3: Offenlegung des Managementansatzes
Einordnung durchschnittliche Storno- und Beschwerdequote		S. 15	–
Produktqualität und Kundenzufriedenheit im Marktvergleich		S. 14	–
ATTRAKTIVER UND FAIRER ARBEITGEBER			
Managementansatz	· Grundsätze und Ziele der Personalstrategie · Themenbezogene Ansätze und Maßnahmen	S. 21–24	GRI 103-1 – 103-3: Offenlegung des Managementansatzes
Betriebszugehörigkeit	· Durchschnittliche Berufsjahre · Einstellungsquote · Fluktuationsquote	S. 25	GRI 401-1: Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation
Diversität und Chancengleichheit	· Work-Life-Balance nach Teilzeitquote und Langzeitkonten	S. 23–24; 27	GRI-102-8c
Aus- und Weiterbildung	· Einstellungszahlen (duale Ausbildung, Trainee, Studium) · Weiterbildungset für interne und externe Veranstaltungen · Anzahl der internen Veranstaltungen · Teilnahmen an internen Veranstaltungen · Abgeschlossene Entwicklungsmaßnahmen	S. 22–23; 26	GRI 404-1: Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten GRI 404-2: Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	· Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen · Förderung der Mitarbeitergesundheit · Krankheitsquote	S. 24; 27	GRI 403-2: Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen

Managementansätze und Indikatoren	Information bzw. Erläuterung	Seitenverweis	In Orientierung an die Berichtsstandards der Global Reporting Initiative (aktuelle GRI-Version)
-----------------------------------	------------------------------	---------------	---

BETRIEBLICHER UMWELTSCHUTZ

Managementansatz	· Umweltleitlinien und -managementsystem · Engagement in Netzwerken und Projekten · Themenbezogene Ansätze und Maßnahmen	S. 33–35	GRI 103-1 – 103-3: Offenlegung des Managementansatzes
Energieverbrauch	· Stromverbrauch · Heizenergieverbrauch	S. 34	GRI 302-1: Energieverbrauch innerhalb der Organisation
Treibhausgasemissionen	Die wesentlichen Scope-2- Emissionen gehen auf den Heizenergieverbrauch zurück. Für Strom fallen keine Emissionen an, da komplett Ökostrom bezogen wird.	S. 34	GRI 305-2: Indirekte THG-Emissionen
Materialeinsatz	Mit dem Papiereinsatz wird der wesentliche Materialeinsatz der VGH berichtet.	S. 34	GRI 301-1: Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen
Nachhaltige Mobilität	· Dienstreisen nach Transportmittel (PKW, Bahn, Flugzeug)	S. 34	–

VERHALTEN VERBINDLICH REGELN

Managementansatz	· Compliance-Managementsystem · Verhaltensgrundsätze · Hinweisgebersystem und Beschwerdemanagement · Datenschutz · Compliance im Beschaffungsprozess	S. 37–38	GRI 103-1 – 103-3: Offenlegung des Managementansatzes
Bestätigte Verstöße im Bereich von Korruption und Bestechung		S. 37	GRI 205-3: Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen
Bestätigte Menschenrechtsverstöße		S. 37	GRI 419-1: Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich

GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT FÜR DIE REGION

Managementansatz	· Grundsätze und Förderkonzept · Förderung je Schwerpunkt	S. 29–31	GRI 103-1 – 103-3: Offenlegung des Managementansatzes
Förderung gemeinnütziger Projekte und Initiativen	· Spenden- und Sponsoringvolumen · Aufwand zur Förderung des Feuerlöschwesens · Fördervolumen der VGH-Stiftung · Anzahl geförderter Projekte	S. 29–30	GRI 201-1: Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts

An den Aufsichtsrat der Landschaftlichen Brandkasse Hannover, Hannover

Wir haben den für die Landschaftliche Brandkasse Hannover, Hannover (im Folgenden „VGH“), und den Konzern zusammengefassten nichtfinanziellen Bericht (im Folgenden „Bericht“) nach §§ 341a Abs. 1a, 341j Abs. 4 i. V. m. § 315b sowie §§ 289b bis 289e HGB für den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2019 einer Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter von der VGH sind verantwortlich für die Aufstellung des Berichts in Übereinstimmung mit den §§ 341a Abs. 1a, 341j Abs. 4 i. V. m. § 315b sowie §§ 289b bis 289e HGB.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Aufstellung des Berichts sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Angaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung des Berichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

Erklärung des Wirtschaftsprüfers in Bezug auf die Unabhängigkeit und Qualitätssicherung

Wir sind von der Gesellschaft unabhängig in Übereinstimmung mit den deutschen handelsrechtlichen und berufsrechtlichen Vorschriften und wir haben unsere sonstigen beruflichen Pflichten in Übereinstimmung mit diesen Anforderungen erfüllt.

Unsere Prüfungsgesellschaft wendet die nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen zur Qualitätssicherung an, insbesondere die Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer sowie den IDW-Qualitätssicherungsstandard: Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QS 1).

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit über den Bericht abzugeben.

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit einer begrenzten Sicherheit beurteilen können, dass uns keine Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der Bericht der Gesellschaft im Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2019 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den in § 341a Abs. 1a, 341j Abs. 4 i. V. m. § 315b sowie §§ 289b bis 289e HGB aufgestellt worden ist. Dies bedeutet nicht, dass zu jeder Angabe jeweils ein separates Prüfungsurteil abgegeben wird. Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir unter anderem folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Befragungen von für die Wesentlichkeitsanalyse verantwortlichen Mitarbeitern auf Konzernebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung wesentlicher Themen und entsprechender Berichtsgrenzen von der VGH zu erlangen.
- Eine Risikoeinschätzung, einschließlich einer Medienanalyse, zu relevanten Informationen über die Nachhaltigkeitsleistung von der VGH in der Berichtsperiode.
- Beurteilung der Eignung intern entwickelten Definitionen.
- Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen und Prozessen für die Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung von Angaben zu Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelangen, Achtung der Menschenrechte, Bekämpfung von Korruption und Bestechung, einschließlich der Konsolidierung der Daten.
- Befragungen von Mitarbeitern auf Konzernebene, die für die Ermittlung der Angaben zu Konzepten, Due Diligence Prozessen, Ergebnissen und Risiken, die Durchführung von internen Kontrollhandlungen und die Konsolidierung der Angaben verantwortlich sind.
- Einsichtnahme in ausgewählte interne und externe Dokumente.
- Analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben, welche zur Konsolidierung auf Konzernebene von allen Standorten gemeldet wurden.
- Einschätzung der lokalen Datenerhebungs-, Validierungs- und Berichterstattungsprozesse sowie der Verlässlichkeit der gemeldeten Daten durch eine Stichprobenerhebung am Standort in Hannover.
- Einschätzung der Gesamtdarstellung der Angaben.

Prüfungsurteil

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der Bericht von der VGH für den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2019 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 341a, 341j i. V. m. 315b sowie 289b bis 289e HGB aufgestellt worden ist.

Verwendungsbeschränkung/AAB-Klausel

Dieser Vermerk ist an den Aufsichtsrat der Landschaftlichen Brandkasse Hannover, Hannover, gerichtet und ausschließlich für diesen bestimmt. Gegenüber Dritten übernehmen wir insoweit keine Verantwortung.

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte Leistungen für den Aufsichtsrat der Landschaftlichen Brandkasse Hannover, Hannover, erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften in der Fassung vom 1. Januar 2017 zugrunde (<https://www.kpmg.de/bescheinigungen/lib/aab.pdf>). Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Vermerk enthaltenen Informationen bestätigt jeder Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsbeschränkung auf EUR 4 Mio für Fahrlässigkeit in Ziffer 9 der AAB) zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

München, den 3. März 2020

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Hell

ppa. Graff

Impressum

Herausgeber
VGH Versicherungen
Landschaftliche Brandkasse Hannover
Schiffgraben 4
30159 Hannover

Tel.: 05 11/362-0
Fax: 05 11/362 29 60

nachhaltigkeit@vgh.de

V. i. S. d. P.
Tolga Özbek-Hanke
Leiter Unternehmenskommunikation

Projektverantwortung
Andrea Knieke
Unternehmenskommunikation

Redaktion
VGH Versicherungen
Redaktionsschluss: 02.03.2019

Gestaltung und Beratung
Nur Baute GmbH, Berlin

Social Media



