



# NACH- HALTIGKEITS BERICHT 2016

GROWING CASHFLOWS

**TAG**  
Immobilien AG



Chemnitz (Sachsen)

# NACH HALTIG KEIT

## INHALT

Strategie	13
Strategie und Umwelt	16
Strategie und Gesellschaft	18
Gesellschaft	20
Prozessmanagement und Umwelt	22
Gesellschaft und Arbeitnehmerbelange	25
Ausblick	27



Der vorliegende Bericht setzt die Analysen und Betrachtungen aus unserem Nachhaltigkeitsbericht zum Geschäftsjahr 2015 fort und wirft einen besonderen Blick auf unsere Mieter, deren Zufriedenheit ein wichtiger Gradmesser unserer Arbeit ist.

Größeren Wohnungsunternehmen kommt schon lange eine hohe gesellschaftliche Verantwortung zu, die weit über das Verwalten von Immobilien hinausgeht. Vermieter gestalten zunehmend nicht nur das reine Wohnungsangebot, sondern auch all das, was zum Zuhausefühlen dazugehört: ein gepflegtes Umfeld, Freizeitangebote, soziale Hilfsangebote, eine intakte Infrastruktur und Perspektiven für die Zukunft. Deshalb setzt die TAG auch weiterhin auf ihre regionale Orientierung und die aktive Vernetzung und Zusammenarbeit mit Akteuren an den einzelnen Standorten.

Denn indem wir unsere Standorte nachhaltig stärken und uns strategisch auf Anforderungen des regionalen Marktes ausrichten, schaffen wir ein zukunftsfähiges Zuhause. Dies wiederum garantiert unseren Aktionären Investitionssicherheit und ermöglicht mittel- und langfristig attraktive Dividenden.

## Strategie

### WIR ENTWICKELN ZUKUNFTSFÄHIGE IMMOBILIEN

Die TAG verfolgt als aktiver Bestandshalter eine nachhaltige Immobilienentwicklung, die auf einen langfristigen ökonomischen Erfolg ausgerichtet ist.

Aktuell zielt unser Wachstumskurs auf die Optimierung unseres Gesamtportfolios. Das heißt, dass sich unser Augenmerk insbesondere auf Wachstumsgebiete mit guten Renditeaussichten, zum Beispiel auf Schwarmstädte, richtet. Außerdem präferieren wir Neuankäufe in Regionen, in denen wir die bereits vorhandene Verwaltungsstruktur nutzen können und somit die Effizienz vorhandener Ressourcen erhöhen.

Im Geschäftsjahr 2016 haben wir 1.651 Wohnungen angekauft – 1.240 davon in Thüringen, wo wir bereits ca. 18.000 Wohnungen verwalten. Ebenso wuchsen unsere Bestände in Dessau-Roßlau und in Nordrhein-Westfalen. Während die NRW-Bestände eine hohe Vermietungsquote aufweisen, bietet das angekaufte Portfolio in den neuen Bundesländern mit einem Leerstand bis zu 11 % großes Entwicklungspotenzial, das wir optimal nutzen werden.

Es ist eine der besonderen Kompetenzen der TAG, solche Bestände erfolgreich zu entwickeln. Zum Beispiel erwarben wir Ende 2014 im Stadtgebiet Chemnitz-Kappel 625 Wohnungen mit einer Wohnfläche von 37.100 Quadratmetern. Zuvor hatten wir in Chemnitz eine Nachfrage nach größeren Familienwohnungen ermittelt und erste Grundrissumbauten mit Erfolg getestet. Mit dem neu angekauften Portfolio bot sich nun die Chance, das Angebot an größerem Wohnraum komplexer zu entwickeln, zumal das Quartier durch Lage und Infrastruktur besonders für Familien geeignet ist. Die Anordnung der Häuser ergibt großzügige Hofsituationen, die sich hervorragend für Spielflächen eignen. Daher investierten wir EUR 40.000 in die Aufwertung der Spielfläche. Die Gebäude in der Straße Usti nad Labem 303-313 haben wir 2016 umfassend saniert und umgebaut. Entstanden sind 66 individuelle 2- bis 7-Raum-Wohnungen mit bis zu 130 Quadratmetern Wohnfläche. Die Wohnungen verfügen überwiegend über Balkone, es entstanden zum Beispiel große, helle Wohnküchen, großzügige Bäder mit einem Bereich für die Waschmaschine oder einem separaten Duschabteil, Hauswirtschaftsräume und sogar Wohnungen mit Ankleidezimmer oder mit zwei Bädern. Zwei Maisonettewohnungen mit jeweils fast 130 Quadratmetern Wohnfläche sind eine weitere Neuheit in der Plattenbausiedlung. Eine der beiden Maisonettewohnungen wurde bereits während der Sanierung vermietet. Die Bauarbeiten waren im November 2016 weitgehend abgeschlossen. In anderen Objekten wurden parallel einzelne Wohnungen zur Neuvermietung saniert, Hauseingangsbereiche und Treppenhäuser wurden renoviert, Instandsetzungsmaßnahmen durchgeführt und Müllplätze erneuert. Mit der Sanierung eines weiteren Wohnblocks, unserem Engagement im benachbarten Sportverein und der Einrichtung sozialer Angebote für Kinder und Jugendliche entwickeln wir hier ein Familienquartier für die Zukunft.





Chemnitz (Sachsen)

„Für uns als Familie mit 3 Kindern war es nicht leicht, eine Wohnung zu finden, die nah an Schulen und Kindergärten liegt. Nun haben wir eine Wohnung gefunden, von der aus man beide Einrichtungen sogar fußläufig erreichen kann. Die Infrastruktur hier ist wirklich sehr gut. Besonders gut finden wir die Spielplätze und die Grünflächen hinterm Haus, worüber sich nicht zuletzt unser kleiner Mops freut. Als wir uns nach einer neuen Wohnung umsahen, war es uns besonders wichtig, dass die Küche ein Fenster hat und genug Platz für einen Esstisch bietet, damit die ganze Familie zusammen essen kann. Außerdem lieben wir das große Wohnzimmer in unserer Wohnung und den Balkon am Schlafzimmer. Die Wohnung ist wie aus unseren Träumen gemacht!“

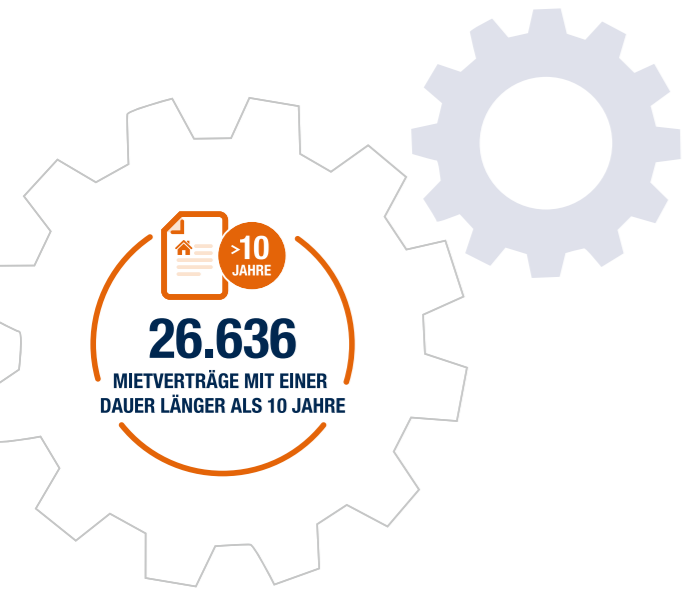
Familie Unger/Mieniets, TAG-Mieter aus Chemnitz (5-Raum-Wohnung, 121 m<sup>2</sup>)

**Durch innovative Grundrissänderungen verwandeln wir scheinbar stereotype Plattenbauwohnungen in individuelle, zeitgemäße Wohnungen und erreichen so eine nachhaltige Vermietung.**

Auch in der kleinen sächsischen Stadt Döbeln, die als Mittelzentrum der Region eine solide Zukunft hat, haben wir ein Objekt mitten im Stadtzentrum auf eine neue Qualitätsstufe gehoben. Aus einem profanen Plattenbau wurde ein attraktives Wohnhaus mit großzügigen 2- bis 4-Raum-Wohnungen im mittleren Preissegment, das wiederum der zentralen Lage Rechnung trägt.

Mit solchen komplexen Umbaumaßnahmen, aber auch mit energetischen Sanierungen, zum Beispiel in Norderstedt und Neubrandenburg, werten wir unsere Immobilien stetig und langfristig auf.

Eine Studie der TU Darmstadt, die von der TAG 2016 in Auftrag gegeben wurde, zeigt, dass gerade mal 3% der bestehenden Wohnungen hierzulande alters- und behindertengerecht ausgestattet sind. Die demografische Entwicklung und der damit verbundene hohe Altersdurchschnitt der Bevölkerung macht auch vor den Quartieren der TAG nicht halt. Deshalb kümmern wir uns auf verschiedenen Wegen um die älteren Zielgruppen – insbesondere um jene, die auf den Abbau von Barrieren angewiesen sind. Zum einen unterstützen wir die Wohnraumanpassung für Bestandsmieter, zum anderen bauen wir an geeigneten Standorten auch komplette Gebäude seniorengerecht um. So haben wir in Hermsdorf (Thüringen) 2016 begonnen, ein Mittelganghaus umfassend seniorengerecht zu modernisieren und dabei Barrieren im Haus und in der Wohnung abzubauen.



## Strategie und Umwelt

### WIR HANDELN MIT LEIDENSCHAFT FÜR QUALITÄT UND SERVICE

Ein serviceorientierter Umgang mit unseren Mietern, die umsichtige Pflege unserer Immobilien sowie innovative Ideen zur Verbesserung der Wohnqualität tragen langfristig nicht nur zum wirtschaftlichen Erfolg bei, sondern sind auch einer nachhaltigen positiven Imagebildung zuträglich.

2016 haben wir in Nordhausen unser 65. Mieterbüro eröffnet. Der regelmäßige Kontakt zu Mietinteressenten und unseren Mietern vor Ort stärkt das Vertrauen in uns als Vermieter und ermöglicht es, viele Alltagsthemen bereits im persönlichen Gespräch zu klären. Außerdem sind wir auch optisch präsent und finden schneller Kontakt zu regionalen Netzwerken, deren Kooperation wir wiederum für die Service- und Quartiersgestaltung benötigen.

Unser Grundsatz in der Nähe der Mieter zu sein, hilft uns dabei, die Fluktuation zu minimieren, zum Beispiel durch Wegzug aus Altersgründen. In vielen deutschen Wohngebieten ist der Altersdurchschnitt sehr hoch: in Gera-Lusan, einem unserer größten geschlossenen Quartiere, beträgt der Altersdurchschnitt über 50 Jahre – in unserem Standort Bestensee ist fast ein Viertel der Bevölkerung im Rentenalter. Grund genug dem Wegzug aus Altersgründen rechtzeitig entgegenzuwirken. Deshalb richten wir an ausgewählten Standorten den Service einer Wohnraumberatung ein, bei der die Mieter sich über mögliche Badumbauten und weitere Hilfsmittel in der Wohnung informieren können. Sie erhalten hier von unseren Mitarbeitern Rat und Unterstützung, ebenso helfen wir bei der Beantragung von Zuschüssen durch die Pflegekassen. Dafür schulen wir unsere Mitarbeiter gezielt. So arbeitet bei der TAG die jüngste Wohnraumberaterin Niedersachsens. Nach drei Jahren Ausbildung zur Immobilienkauffrau absolvierte sie eine Zusatzausbildung als zertifizierte Wohnberaterin für ältere und behinderte Menschen. Seitdem ist die 23-Jährige am Standort Salzgitter im Bereich Vermietung tätig, wo sie zudem die Seniorenarbeit koordiniert.



„Eins steht für uns fest, wir wollen solange wie es nur geht in unseren eigenen vier Wänden wohnen bleiben. Ich bin noch fit. Nur mein Mann kommt seit seiner schweren Erkrankung nicht mehr so gut zurecht. Da haben wir uns im Mieterbüro Bestensee mal die Bäderideen der TAG angeschaut. Die Wohnraumberatung im Anschluss hat ergeben, dass auch unser Bad umgebaut werden kann. Nun nutzen wir unser seniorengerechtes Bad täglich mit viel Freude.“

Bettina und Peter Schalk, TAG-Mieter aus Bestensee

**Älteren Menschen helfen wir bei Wohnraum verbessernden Maßnahmen – das senkt die Fluktuation und stärkt nachhaltig unser Image.**

Bereits in unserer Mieterbefragung im Jahr 2015 bestätigte sich, dass die Senkung der Nebenkosten den Mietern nach wie vor besonders wichtig ist. Deshalb gehört auch dieses Thema zu dem Servicegedanken unseres Unternehmens. Ein Bestandteil der Nebenkosten, der sich relativ einfach beeinflussen lässt, sind die Kosten für den im Haushalt anfallenden Müll.

Hier helfen Aufklärung zur Mülltrennung und ein modernes Müllmanagement. Für beides haben wir uns einen innovativen Partner gesucht – die Musterknaben eG. Sie unterstützen uns an verschiedenen Standorten bei der Aufklärung der Mieter und beraten uns zum regionalen Müllmanagement. Am Standort Gera konnten wir dadurch zum Beispiel 5.248 Kubikmeter Müll einsparen. Das senkt die Nebenkosten unserer Mieter und tut gleichzeitig unserer Umwelt gut. Im Rahmen unserer Prozessoptimierungen haben wir drei weitere Handlungsfelder erschlossen, die auch unseren Mietern langfristig eine bessere Versorgungsqualität zu attraktiveren Konditionen sichert.

Mit unserer Tochtergesellschaft Energie Wohnen Service GmbH optimieren wir den Einkauf von Brennstoffen und durch die fachgerechte Betreuung unserer technischen Anlagen senken wir langfristig den Energieverbrauch. Die sukzessive Modernisierung der Heizungsanlagen bringt am Ende zusätzlich Effekte für die Umwelt. Die neu gegründete Multimedia Immobilien GmbH hat für viele Bestände die Grundversorgung der Wohnungen mit Fernsehanschlüssen übernommen, dadurch erhält ein Großteil der Mieter nun bessere Leistungspakete für TV und Internet. Durch unseren eigenen Hausmeisterservices über die TAG Immobilien Service GmbH können wir künftig Qualitätsstandards besser durchsetzen. Zudem haben wir vielerorts die Leistungspalette der Hausmeister erweitert, zum Beispiel um den Bereich der Treppenhausreinigung, Grünpflege und Winterdienst. Hausmeister, die kontinuierlich für „Ihr Revier“ zuständig sind, haben auch nachhaltigen Einfluss auf Ordnung und Sauberkeit.





Bestensee (Brandenburg)

## Strategie und Gesellschaft

### WIR FÖRDERN DIE LEBENSQUALITÄT IN QUARTIEREN

Stabile Nachbarschaften, Gemeinschaft, vielfältige Freizeitangebote und soziale Hilfestellungen sichern langfristig die Lebensqualität in unseren Wohngebieten. Deshalb investieren wir in eine nachhaltige Quartiersentwicklung – gemeinsam mit Kommunen, Vereinen und Verbänden.

Dass die Sehnsucht nach einer funktionierenden Nachbarschaft und Gemeinschaft wächst, spüren wir in zahlreichen Gesprächen mit Mietern und Partnern. Immer häufiger erleben wir, dass entsprechende Angebote zunehmend genutzt werden, wodurch die Zufriedenheit der Mieter steigt und ein Zugehörigkeitsgefühl entsteht.

Betreuen wir an einem Standort große geschlossene Bestände, so engagieren wir uns auch im Quartiersmanagement. Zunächst suchen wir nach bestehenden Angeboten vor Ort, die es wert sind, gefördert zu werden. Wenn wir dahingehend Lücken entdecken, gewinnen wir Partner und bauen zusammen die Freizeit- und Sozialaktivitäten im Quartier aus.

Ältere Menschen holen wir zum Beispiel mit unseren Aktiv-Treffs aus ihrer Isolation. Diese Treffs und weitere Begegnungszentren betreiben wir in Kooperation mit Organisationen wie der Arbeiterwohlfahrt, dem Arbeiter-Samariter-Bund, der Caritas, der Johanniter-Unfall-Hilfe oder der Volkssolidarität. Wir stellen die Räumlichkeiten kostenfrei zur Verfügung und beteiligen uns an der Finanzierung der personellen Ressourcen für die Projekte – unsere Partner organisieren Veranstaltungen und Ausflüge und stellen ergänzende Beratungs- und Serviceangebote bereit. Zunehmend bringen unsere Veranstaltungen verschiedene Generationen in den Treffs zusammen und Mieter können sich mit eigenen Ideen und Hobbys engagieren. Wenn es uns gelingt, Eigeninitiativen und aktive Nachbarschaftshilfe zu fördern, verbessern wir das Leben in den Quartieren nachhaltig.

Da die Lebensqualität im Wohnumfeld auch von Infrastruktur, Außenanlagen, Arbeitsplätzen etc. bestimmt wird, suchen wir den Kontakt mit anderen Akteuren vor Ort. Wir arbeiten eng mit Stadtplanern und kommunalen Behörden zusammen und bringen uns in die Gestaltung von Grün- und Spielflächen ein. Zudem stimmen wir uns zur Implementierung sozialer Angebote ab und nutzen Synergieeffekte für gemeinsame Projekte.

Natürlich unterstützen wir auch Kultur, Sport und Bildung – insbesondere Einrichtungen in direkter Nachbarschaft, damit das Engagement auch möglichst direkt unseren Mietern zugutekommt und besonders die junge Generation verbesserte Zukunftschancen erhält.

„Ohne den Treff wäre ich schon längst über alle Berge. Ich habe mich in Döbeln nie richtig wohlfühlt, weil ich keine Kontakte hatte und einsam war. Ich wollte wieder zurück ins Ruhrgebiet, dann habe ich den Aktiv-Treff für mich entdeckt und mich entschieden zu bleiben. Ich mag das gemeinsame Kochen, meine Küche ist eher klein und für mich allein zu kochen, macht einfach nicht so viel Spaß.“

Manfred Wallat, TAG-Mieter aus Döbeln

Indem wir gemeinsam mit Kooperationspartnern Freizeit- und Gemeinschaftsangebote in den Quartieren schaffen, tragen wir zu einer nachhaltigen Standortentwicklung bei.





Ferienprogramm Jumpers Erfurt

## Gesellschaft

### WIR HELFEN PERSPEKTIVEN FÜR MENSCHEN ZU SCHAFFEN

Langeweile und Perspektivlosigkeit zu verhindern, ist ebenfalls ein Bestandteil unseres Servicegedankens und unseres Konzeptes. Deshalb haben wir einen Partner gesucht und gefunden, der Kindern Chancen eröffnet und eine Orientierung im Alltag gibt. Mit dem Verein „Jugend mit Perspektive“, kurz „Jumpers“, haben wir bereits in Salzgitter und Gera Kinder- und Familienzentren installiert, die umfangreiche Freizeitangebote für Kinder anbieten und zudem Rat und Hilfe für schulische und familiäre Probleme bieten.

Weil die Projekte sehr gut angenommen werden, bauen wir das 2015 eröffnete Zentrum in Gera-Lusan aus, wo wir als Vermieter von ca. 5.000 Plattenbauwohnungen in besonderer Verantwortung stehen. 2016 wurde ein Bolzplatz eingeweiht – ein Elterntreff ist im Entstehen.

Im Sommer 2016 haben wir im Erfurter Süden einen weiteren Jumpers-Treff eröffnet. Untersuchungen des „Instituts für kommunale Planung und Entwicklung“ hatten ergeben, dass hier ein noch ungedeckter Bedarf vorhanden ist. Nun kümmern sich die Jumpers mit zwei Sozialpädagogen und zwei Mitarbeitern im Freiwilligen Sozialen Jahr um die Kinder im Quartier. Bereits nach wenigen Wochen kamen ca. 40 Kinder regelmäßig in den Treff und nutzen seither Hausaufgabenhilfe und Ferienangebote, machen Musik, sind als Reporter unterwegs und erfahren Werte wie Verantwortung, Verlässlichkeit, Gemeinschaft und Erfolg. Auch die Eltern öffnen sich dem Projekt und der eine oder andere bekommt einen neuen Blick auf sein Leben und Hoffnung für die Zukunft. Die Jumpers haben auch ausländische Kinder im Blick, integrieren diese in ihre Programmangebote und fördern so das natürliche Zusammenwachsen der jungen Generation. Wir unterstützen die Jumpers finanziell und haben inzwischen viele weitere Akteure und Partner „angesteckt“, sodass die Jumpers immer mehr Unterstützer finden.

„Wir erleben jeden Tag, wie dankbar die Kinder für unsere Angebote hier sind. Die vielfältigen und spontanen Aussagen bestätigen uns das immer wieder. Auf die Frage nach dem schönsten Ferienerlebnis sagte eins unserer Jumpers-Kinder: Die schönsten Ferien waren die mit Jumpers, weil wir schwimmen gegangen sind und hier geschlafen haben! Oder als ein Papa hier mit den Kindern eine Eisenbahn gebaut hat und viel Zeit mit ihnen verbrachte, meinte ein kleiner Junge: Ich wünsche mir auch so einen Papa! Auch ein einfaches ‚Danke für den schönen Ausflug! auf der Rückfahrt vom Schwimmbad zurück in unseren Jumpers-Treff zeigt, dass sich die Investition in dieses Projekt lohnt.“

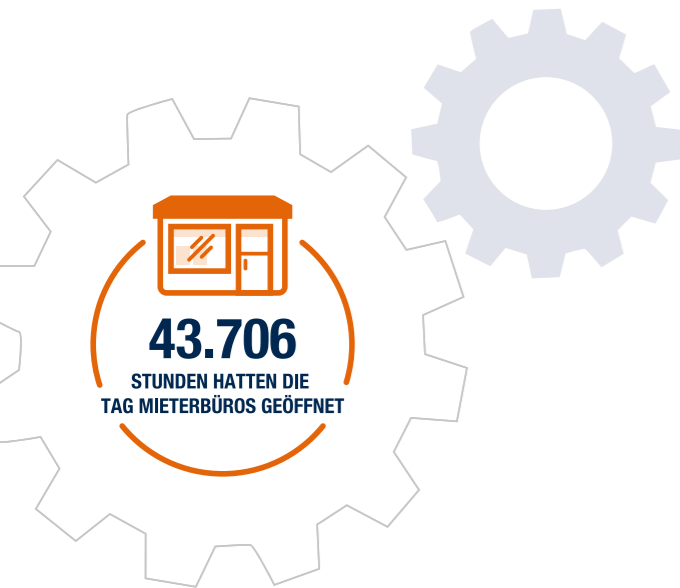
Sophia Haufe, Sozialpädagogin im Kinder- und Familienzentrum Jumpers Erfurt

**In den Jumpers haben wir einen ganz besonderen Partner gefunden, der zugleich ein wichtiges Ziel mit uns teilt: Kindern und Jugendlichen eine Perspektive zu geben, damit unsere Gesellschaft und unsere Standorte eine hoffnungsvolle und lebenswerte Zukunft haben.**

Solche Initiativen helfen ebenso bei der Integration von Flüchtlingen. Die TAG setzt auf eine integrierte Unterbringung von Flüchtlingsfamilien mit einer Aufenthaltserlaubnis. In Salzgitter zum Beispiel haben wir Wohnungen an syrische Familien vermietet, die sich im Umfeld des Aktiv-Treffs befinden. Dort begegnen sich Deutsche und Einwanderer zum Spielen, Basteln und gemeinsamen Kochen und Essen.

In Salzgitter wurde 2016 ein Pilotprojekt gestartet, das die Integration von Flüchtlingen noch gezielter und nachhaltiger fördert. Dafür hat die TAG eine Kooperationsvereinbarung mit dem Jobcenter, der Musterknaben eG und regionalen Akteuren der Arbeiterwohlfahrt, dem Caritasverband und der Diakonie geschlossen. Asylberechtigte Menschen mit ausreichenden Deutsch- oder Englischkenntnissen sollen vom Jobcenter an diese Kooperation vermittelt werden. Die Praktikanten werden jeweils 16 Wochen in verschiedene Arbeitsbereiche eingeführt, erlangen so Grundkenntnisse in verschiedenen Tätigkeiten und im Umgang mit technischen Maschinen. Zudem erhalten sie täglich Sprachunterricht, der vor allem das Vokabular ihrer Arbeit vermittelt. Sie sollen Arbeiten wie Garten- und Landschaftspflege, Treppenhaus- und Gebäudereinigung, hauswirtschaftliche Dienste, die Aufbereitung von Haushaltsgegenständen oder Hausmeisterdienste in dem Quartier ausführen, in dem sie wohnen. So kommen sie vermehrt in Kontakt mit den Anwohnern, daneben werden Hemmschwellen und Vorurteile abgebaut. Zudem lernen die Teilnehmer, was den Menschen im Quartier Ordnung, Sauberkeit und Zusammenhalt bedeuten, sie lernen Abfalltrennung und andere alltägliche Standards, die zum Wohnen in Deutschland gehören. Nach drei Monaten soll mit dem Jobcenter über weitere Qualifikationsmaßnahmen der Projektteilnehmer beraten werden, damit diese künftig bessere Chancen am Arbeitsmarkt erhalten.





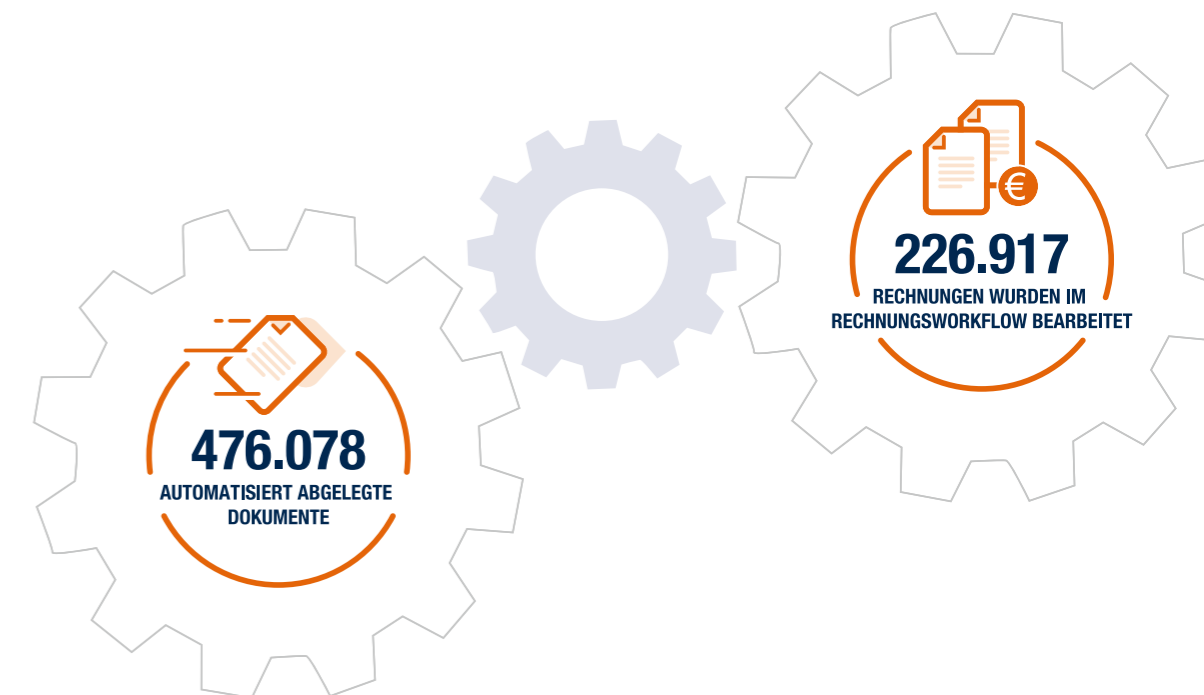
## Prozessmanagement und Umwelt

### WIR GESTALTEN UNTERNEHMENSPROZESSE ZUKUNFTSORIENTIERT

Eine wesentliche Säule der Nachhaltigkeit ist der langfristige wirtschaftliche Erfolg. Diesen erzielen wir durch die wertsteigernde Entwicklung unserer Immobilien und Standorte sowie eine weitsichtige Prozess- und Personalentwicklung. Die Bündelung von Kompetenzen und der effiziente Einsatz wertvoller Ressourcen stehen im Fokus der Prozessentwicklung. Für nachhaltige Lösungen behalten wir Entwicklungstrends der Märkte und Technologien im Blick.

Unser Immobilienbestand verteilt sich auf zehn Regionen, die jeweils von einem Leiter Immobilienmanagement geführt werden. Durch diese Struktur und unsere 65 Mieterbüros sind wir eng mit den Regionen vernetzt. Impulse zur Bestandsentwicklung, zu Serviceangeboten und sozialem Engagement kommen aus dem konkreten Regionalgeschäft und werden für die nachhaltige Portfolioentwicklung am Standort genutzt.

Das bringt wiederum Ideen für das zentral gesteuerte strategische Immobilienmanagement. Ebenfalls überregional arbeiten wir in unseren „Shared Service Centern“ alle gleich gelagerten immobilienwirtschaftlichen Prozesse ab, wie beispielsweise die Debitoren- und Kreditorenbuchung, die Betriebskostenabrechnung wie auch das Kautionsmanagement und die Mieterhöhungen. Dies sichert unserer Organisation prozessuale Vorteile, die insbesondere beim Thema Effizienz sichtbar werden.



Durch unsere moderne prozessunterstützende Software haben wir uns bereits in den letzten Jahren den Themen Prozesseffizienz und Digitalisierung gewidmet. Inzwischen haben wir nicht nur einen digitalen Rechnungsworkflow, sondern ebenso digitale Mieter- und Objektakten, in denen jeglicher Schriftverkehr, den wir systemseitig erstellen, automatisch archiviert wird. Im letzten Jahr haben wir verstärkt damit begonnen, sukzessive die Akten mit Altdaten zu füllen. Darüber hinaus haben wir auch eine Handwerkerkopplung, sodass mit den meisten Handwerksfirmen kein Papier mehr ausgetauscht wird, sondern alle Prozesse von der Beauftragung bis zur Rechnungsstellung digital laufen. Im letzten Jahr konnten wir weitere Prozesse implementieren, wie beispielsweise den Kautionsprozess oder das Ticketsystem.

Die digitale Vernetzung unserer Standorte und Workflows verbessert die Qualitätsstandards und die Quantität aller Prozesse – von der Mängelbeseitigung, über Interessentenanfragen bis hin zum Forderungsmanagement. Alle Vorgänge werden dokumentiert, in den elektronischen Mieterakten sowie den Objektakten gespeichert und sind jederzeit nachvollziehbar.

Druckdienstleistungen haben wir gebündelt, sodass Abrechnungen, Sondermailings etc. überwiegend zentral bearbeitet werden. So erzielen wir insgesamt nicht nur ökonomische Effekte, sondern schonen auch unsere Umwelt.

Ein weiterer Schwerpunkt unserer Arbeit liegt in der Entwicklung eigener Immobiliendienstleistungen, um unabhängig von Dritten preis-, termin- und qualitätssicher agieren zu können.

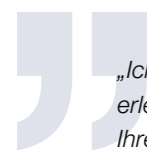




Unseren im Jahr 2015 gegründeten eigenen Baudienstleister, die TAG Handwerkerservice GmbH, haben wir auch in 2016 weiter erfolgreich ausgebaut. Die Gesellschaft ist in den folgenden Gewerken aktiv: Maler, Elektroinstallation, Heizung und Sanitär, Fußbodenleger und Trockenbau. 2016 haben wir hierfür 34 Mitarbeiter in Sachsen eingestellt und können nun unsere Wohnungen schneller und effizienter für die Neuvermietung herrichten sowie Verfügbarkeitspitzen anderer Partner am Markt abfedern. Die Ausstattung der Mitarbeiter mit Arbeitskleidung, modernen Geräten und Fahrzeugen führt auch zu einer höheren Motivation.

Der Hausmeisterdienst wird inzwischen an 67 Standorten durch die TAG Immobilien Service GmbH ausgeführt und hat eine spürbar bessere Qualität von Sauberkeit und Ordnung in den Quartieren zum Ergebnis. Die Treppenhausreinigung sowie Grünpflege und Winterdienst ist vielerorts ein neu eingeführter Service für die Mieter und wird dankbar angenommen.

Neben der Digitalisierung unserer Prozesse erzielt auch die Arbeit unserer Tochtergesellschaft Energie Wohnen Service GmbH nachhaltige ökologische Effekte. Das Unternehmen übernimmt als professioneller Dienstleister die komplette energiewirtschaftliche und energietechnische Bewirtschaftung und Versorgung der unternehmenseigenen Immobilien sowie sonstige energienahe Dienstleistungen. Kompetente Fachleute optimieren die Versorgung unserer Objekte mit Heizenergie, was langfristig Energie- und Instandhaltungskosten spart.



*„Ich muss Ihnen sagen, so was wie bei der TAG habe ich noch nicht erlebt. Mein Mann, meine Tochter und ich bewohnen jetzt seit März eines Ihrer Objekte in Elstal. Ihre Kundenbetreuerin hat uns nicht nur aktiv und mitdenkend durch die Wohnungssuche begleitet und uns so zu dieser Traumwohnung verholfen, nein, selbst jetzt steht sie uns mit Rat und Tat zur Seite. Mails werden binnen 24 Stunden beantwortet, die Handwerker melden sich ebenfalls noch am selben Tag. Wie oft sehe ich den Hausmeister, der mit seiner Mülltonne rumrollt und für Ordnung sorgt.“*

Jennifer Sell, TAG-Mieterin aus Wustermark/Elstal

**Indem wir Prozesse und Arbeitsbedingungen optimieren, erreichen wir eine höhere Dienstleistungsqualität, die unsere Mitarbeiter motiviert und Mieter zufriedenstellt.**

## Gesellschaft und Arbeitnehmerbelange

### WIR ARBEITEN IN EINEM MOTIVIERTEN TEAM

Loyale und engagierte Mitarbeiter sind eine langfristige Basis für ein erfolgreich agierendes Unternehmen. Wir fördern und qualifizieren unsere Mitarbeiter entsprechend ihren Potenzialen und bieten durch Chancengleichheit, flache Hierarchien und ein hohes Maß an Eigenverantwortung optimale Entwicklungsperspektiven. Die guten Karrierechancen sowie eine ausgewogene Work-Life-Balance sichern unserem Unternehmen im Wettbewerb um die besten Köpfe eine gute Position.

Die in 2015 festgelegten Ziele zur Regelung der Frauenquote waren in der TAG-Unternehmensgruppe von Anfang an übererfüllt. Im Vorstand beträgt das Verhältnis Männer zu Frauen zwei zu eins, in der ersten Führungsebene, welche die Leitung aller Abteilungen und Stabsabteilungen betrifft, arbeiten 53% Frauen, 68% aller Team- und Gruppenleiter sind ebenfalls weiblich.

Im Jahr 2016 lernten 44 Auszubildende bei der TAG – sieben Mitarbeiter absolvierten im Unternehmen ein duales Studium der Betriebswirtschaftslehre. Einmal jährlich findet ein Azubitag statt, an dem wir die Auszubildenden aller Lehrjahre aktiv einbinden. So wurde beispielsweise im letzten Jahr ein Werbevideo für die Ausbildung bei der TAG durch die Auszubildenden selbst erstellt. In der Regel werden unsere Lernenden nach erfolgreichem Abschluss zu festen Mitarbeitern unseres Teams, denn so sichern wir unsere langfristige Personalentwicklung.

Zur individuellen Weiterentwicklung gehört auch, dass wir unsere Mitarbeiter ihren Fähigkeiten und Zielen entsprechend fördern. Dies ermöglichen wir unter anderem durch: Abteilungs- und Standortwechsel, Übernahme von Kosten für berufsbegleitende Studien, interne Fortbildungen und Inhouse-Schulungen sowie Bildungsurlaub. So haben wir 2016 für sechs Mitarbeiter die Kosten für eine berufsbegleitende Weiterbildung bzw. ein Studium im Rahmen einer Fortbildungsvereinbarung übernommen.



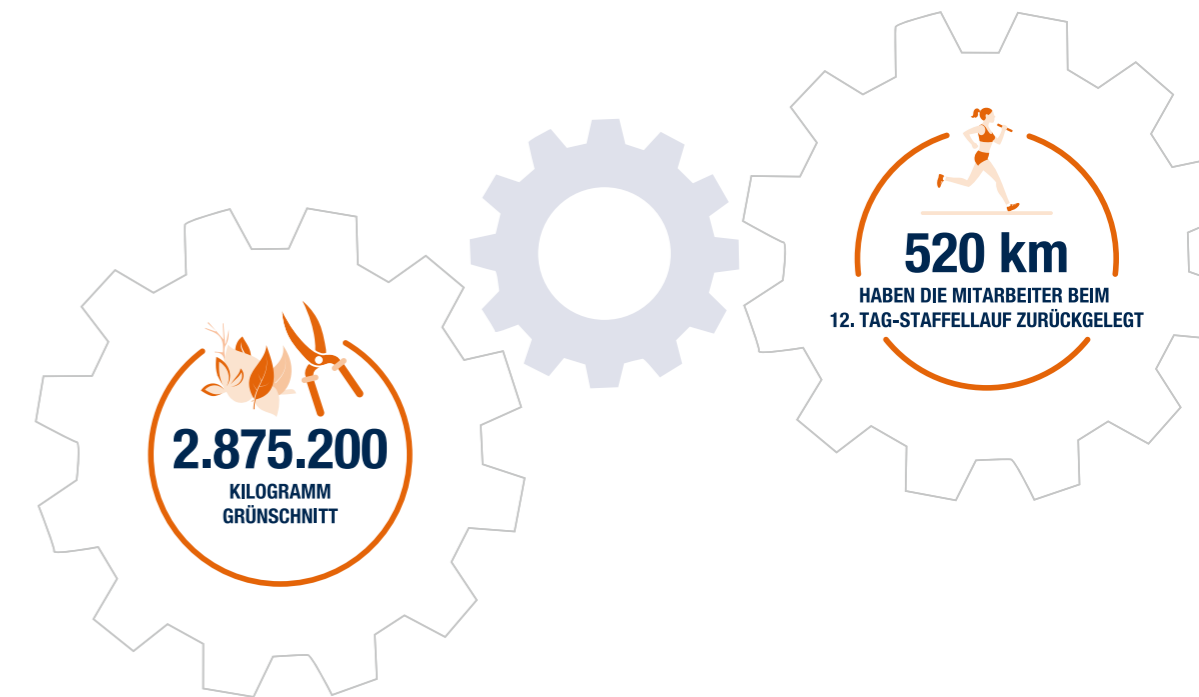
In 51 Inhouse-Schulungen an verschiedenen Standorten wurden die Mitarbeiter unter anderem zu Themen wie Wohneigentumsverwaltung, Konfliktmanagement, Kommunikation und Forderungsmanagement geschult. Zudem haben 44 Softwareschulungen stattgefunden.

Durch unsere konzernweiten Best-Practice-Treffen in vielen Fachbereichen lassen wir unsere Mitarbeiter aktiv die Unternehmensprozesse mitgestalten und schaffen damit einen Ausgangspunkt, um mindestens jährlich die Prozesse an neue Gegebenheiten anzupassen. Hiermit wie auch mit der TAG-Ideenwerkstatt nutzen wir das Innovationspotenzial unserer Mitarbeiter und schaffen so eine noch größere Identifikation mit dem Unternehmen.

Die Gleichbehandlung aller Mitarbeiter im Unternehmen hat bei uns einen hohen Stellenwert. Um sicherzustellen, dass die Arbeitnehmerrechte gewahrt und die Mitarbeiterbelange angemessen vertreten werden können, gibt es acht lokale Betriebsräte, die aus ihren Reihen einen Gesamtbetriebsrat gebildet haben. Auch im Aufsichtsrat sind die Mitarbeiter mit zwei Arbeitnehmervertretern vertreten.

Selbstverständlich hat für uns das Thema Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit oberste Priorität. So haben auch 2016 wieder Untersuchungen zum Arbeitsschutz und den arbeitsmedizinischen Bedingungen für Mitarbeiter an unterschiedlichen Standorten stattgefunden. Die Ergonomie am Büroarbeitsplatz stand dabei auch diesmal im Fokus. So konnten den Mitarbeitern wieder viele Hinweise zur optimalen Einrichtung der Arbeitsplätze gegeben werden. Zusätzlich wurden zahlreiche Ersthelfer ausgebildet und Sicherheitsunterweisungen durchgeführt.

Uns ist es wichtig, dass unsere Mitarbeiter Familie und Beruf optimal miteinander vereinbaren können. Daher bieten wir unseren Mitarbeitern ein flexibles Vertrauensarbeitszeitmodell, diverse Teilzeitmöglichkeiten, Elternzeit für Mütter und Väter sowie in Einzelfällen auch Homeoffice-Arbeit.



Umwelt und Gesundheit fördern wir beispielsweise, indem wir Mitarbeitern ermöglichen, statt Poolfahrzeuge Dienstfahräder zu nutzen. Unsere Mitarbeiter sind angehalten eine Bahnfahrt der Autonutzung vorzuziehen. Dies hat in 2016 dazu geführt, dass sich die Bahnnutzung deutlich intensiviert hat.

Nur wenn ein Team sich zusammengehörig fühlt, kann es optimal agieren. Daher fördern wir das Miteinander nicht nur durch eine offene Gesprächskultur im Unternehmen, sondern organisieren auch gemeinsame Höhepunkte. Jährlich treffen sich ca. 140 Mitarbeiter des gesamten TAG Konzerns zum TAG-Staffellauf. Zu unserer großen Weihnachtsfeier reisen wir jeweils an einen TAG-Standort und lernen im Rahmen dieser ganztägigen Treffen die Arbeit unserer Kollegen besser kennen. Verschiedene Sozialleistungen, wie die betriebliche Altersvorsorge, eine Gruppenunfallversicherung, die unsere Mitglieder weltweit auch in ihrer Freizeit schützt, und attraktive vermögenswirksame Leistungen komplettieren das hohe Maß an Sicherheit für unsere Mitarbeiter.

## AUSBLICK

Unser nachhaltiges Geschäftsmodell wird sich auch künftig an einem langfristigen ökonomischen Erfolg ausrichten. Dafür bleiben wir im aktiven Dialog mit unseren Stakeholdern, um alle wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Aspekte zu berücksichtigen. Wichtige Bestandteile unseres Nachhaltigkeitskonzeptes werden nach wie vor sein: die positive Wertentwicklung unserer Bestände, die soziale und wirtschaftliche Stärkung unserer Standorte, ökonomische und ökologische Effekte in der Prozessoptimierung und Digitalisierung sowie die soziale Verantwortung gegenüber unseren Mietern und Mitarbeitern.