



# GEMEINWOHL

**Bericht 2018**



## Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis .....	5
Präambel .....	6
Vorwort des Vorstands.....	7
Externes Audit / Testat.....	8
A Lieferanten .....	9
A.1 Menschenwürde in der Zulieferkette .....	9
A.1.1 Allgemeines.....	9
A.1.2 Negativaspekt.....	10
A.1.3 Handlungsempfehlungen.....	11
A.1.4 Bewertung .....	11
A.2 Solidarität und Gerechtigkeit in der Zulieferkette.....	11
A.2.1 Allgemeines.....	11
A.2.2 Negativaspekt.....	11
A.2.3 Handlungsempfehlungen.....	12
A.2.4 Bewertung .....	12
A.3 Ökologische Nachhaltigkeit in der Zulieferkette .....	12
A.3.1 Allgemeines.....	12
A.3.2 Negativaspekt.....	13
A.3.3 Handlungsempfehlungen.....	13
A.3.4 Bewertung .....	13
A.4 Transparenz und Mitentscheidung in der Zulieferkette.....	14
A.4.1 Allgemeines.....	14
A.4.2 Handlungsempfehlungen.....	14
A.4.3 Bewertung .....	14
B Eigentümer und Finanzpartner.....	15
B.1 Ethische Haltung im Umgang mit Geldmitteln .....	15
B.1.1 Allgemeines.....	15
B.1.2 Verpflichtende Indikatoren .....	16
B.1.3 Handlungsempfehlungen.....	17
B.1.4 Bewertung .....	17
B.2 Soziale Haltung im Umgang mit Geldmitteln .....	17
B.2.1 Allgemeines.....	17
B.2.2 Verpflichtende Indikatoren .....	18
B.2.3 Negativaspekt.....	19
B.2.4 Bewertung .....	19
B.3 Sozial-ökologische Investitionen und Mittelverwendung .....	20
B.3.1 Allgemeines.....	20
B.3.2 Verpflichtende Indikatoren .....	20

B.3.3	Negativaspekt.....	21
B.3.4	Handlungsempfehlungen.....	21
B.3.5	Bewertung .....	21
B.4	Eigentum und Mitentscheidung.....	22
B.4.1	Allgemeines.....	22
B.4.2	Negativaspekt.....	22
B.4.3	Bewertung .....	22
C	Mitarbeitende.....	23
C.1	Menschenwürde am Arbeitsplatz.....	23
C.1.1	Allgemeines.....	23
C.1.2	Gesundheitsförderung der Mitarbeitenden.....	24
C.1.3	Gleichstellung und Diversität .....	25
C.1.4	Negativaspekt.....	26
C.1.5	Handlungsempfehlungen.....	26
C.1.6	Bewertung .....	26
C.2	Ausgestaltung der Arbeitsverträge.....	27
C.2.1	„Lebenswürdiger Verdienst“ und Entlohnung .....	27
C.2.2	Arbeitsmodelle und Arbeitszeit .....	27
C.2.3	Urlaubsabwicklung und Überstundenregelung.....	28
C.2.4	Negativaspekt.....	29
C.2.5	Handlungsempfehlungen.....	29
C.2.6	Kennzahlen und Daten .....	29
C.2.7	Bewertung .....	29
C.3	Ökologisches Verhalten der Mitarbeitenden .....	30
C.3.1	Allgemeines.....	30
C.3.2	Essenzzuschuss.....	30
C.3.3	Ressourcenverbrauch.....	31
C.3.4	Verkehrsmittel zum Arbeitsplatz und Dienstwagenpolitik .....	32
C.3.5	Negativaspekt.....	33
C.3.6	Handlungsempfehlungen.....	33
C.3.7	Bewertung .....	34
C.4	Innerbetriebliche Mitentscheidung und Transparenz.....	35
C.4.1	Allgemeines.....	35
C.4.2	Negativaspekt.....	37
C.4.3	Handlungsempfehlungen.....	37
C.4.4	Bewertung .....	37
D	Kunden und Mitunternehmen.....	38
D.1	Ethische Kundenbeziehung .....	38
D.1.1	Allgemeines.....	38
D.1.2	Verpflichtende Indikatoren .....	40

D.1.3	Negativaspekt: unethische Werbemaßnahmen.....	41
D.1.4	Bewertung .....	41
D.2	Kooperation und Solidarität mit Mitunternehmern .....	42
D.2.1	Allgemeines.....	42
D.2.2	Verpflichtende Indikatoren .....	43
D.2.3	Negativaspekt.....	45
D.2.4	Handlungsempfehlungen.....	45
D.2.5	Bewertung .....	45
D.3	Ökologische Auswirkungen durch Nutzung und Entsorgung von Produkten und Dienstleistungen.....	46
D.3.1	Allgemeines.....	46
D.3.2	Handlungsempfehlungen.....	47
D.3.3	Bewertung .....	48
D.4	Kundenmitwirkung und Produkttransparenz .....	48
D.4.1	Allgemeines.....	48
D.4.2	Berichtsfragen .....	48
D.4.3	Negativaspekt: kein Ausweis von Gefahrenstoffen .....	50
D.4.4	Handlungsempfehlungen.....	50
D.4.5	Bewertung .....	50
E	Gesellschaftliches Umfeld.....	51
E.1	Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen ...	51
E.1.1	Die Erfüllung der neun Grundbedürfnisse .....	51
E.1.2	Luxusprodukte.....	52
E.1.3	Persönliches Wachstum .....	52
E.1.4	Gesellschaftliche und ökonomische Probleme.....	53
E.1.5	Negativaspekt.....	54
E.1.6	Handlungsempfehlungen.....	54
E.1.6.1	Thema VLV-NEUBAU .....	54
E.1.7	Bewertung .....	55
E.2	Beitrag zum Gemeinwesen.....	56
E.2.1	Steuern und Sozialabgaben .....	56
E.2.2	Gesellschaftliches Engagement.....	57
E.2.3	Negativaspekt: Illegitime Steuervermeidung, Korruption, negativer Lobbyismus .....	58
E.2.4	Handlungsempfehlungen.....	60
E.2.5	Bewertung .....	60
E.3	Reduktion ökologischer Auswirkungen .....	61
E.3.1	Negativaspekt.....	64
E.3.2	Handlungsempfehlungen.....	65
E.3.3	Bewertung .....	65
E.4	Transparenz und gesellschaftliche Mitentscheidung.....	66

E.4.1	Interessen der Bürger gegenüber der VLV .....	66
E.4.2	Dokumentation der Ergebnisse und Entscheidungsfindungen .....	67
E.4.3	Negativaspekt.....	67
E.4.4	Handlungsempfehlungen.....	67
E.4.5	Bewertung .....	67
Anhänge .....		68

## Abkürzungsverzeichnis

VLV	Vorarlberger Landes-Versicherung V.a.G.
Bsp.	Beispiel
Bzw.	beziehungsweise
u.a.	unter anderem
o.ä.	oder ähnliches
FSC	Forest Stewardship Council
PEFC	Programme for the Endorsement of Forest Certification
v.a.	vor allem
VÖL	Vereinigung Österreichischer Länderversicherer
s.g.	so genannte
VAG	Versicherungsaufsichtsgesetz
V.a.G.	Verein auf Gegenseitigkeit
FMA	Finanzmarktaufsicht
IDD	Insurance Distribution Directive (Versicherungsvertriebsrichtlinie)
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
VVO	Versicherungsverband Österreich
ESG	Environmental, Social und Governance

# Präambel

Gemeinwohl und Versicherung...

Die Vorarlberger Landes-Versicherung V.a.G. (kurz „VLV“ oder „Verein“) ist ein **Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit** gemäß § 35 VAG.

Die Landes-Feuerversicherungs-Anstalt, wie der Verein früher bezeichnet war, wurde durch Beschlussfassung des Vorarlberger Landtages über die Satzung am 28. Juni 1920 **gegründet**.

Die aktuell gültige Satzung wurde von der Vorarlberger Landesregierung am 7. Oktober 1980 beschlossen und in den Jahren 1983, 1987, 1997 und 2018 abgeändert. Der Vorarlberger Landtag beschloss die neuen Statuten, nach denen der Verein seither als Vorarlberger Landes-Versicherung V.a.G. firmiert, am 4. Februar 1981.

Die **Geschäftstätigkeit** des Vereins im direkten Schaden- und Unfallversicherungsgeschäft (Bilanzabteilung Schaden und Unfall) sowie im direkten Lebensversicherungsgeschäfts (Bilanzabteilung Leben) erstreckt sich in **räumlicher Hinsicht** vorwiegend auf das Gebiet des Bundeslandes Vorarlberg.

Der **Betriebsgegenstand** ist in § 3 der Satzung wie folgt geregelt:

- 1) Der Verein betreibt die Vertragsversicherung als Erst- und Rückversicherer.
- 2) Ferner sind Gegenstand des Betriebes:
  - a) die Vermittlung von Finanzdienstleistungen aller Art, insbesondere von Versicherungs-, Pensionskassen- und Bausparverträgen,
  - b) die Führung von Organisations- und Verwaltungseinrichtungen mit anderen Unternehmen,
  - c) Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik für andere Versicherungsunternehmen,
  - d) die Beteiligung an anderen Unternehmen,
  - e) die Erstellung von versicherungsmathematischen Gutachten,
  - f) Verwaltung von Immobilien.

Das Konzept der Gemeinwohl-Ökonomie beruht auf Werten der Kooperation und Solidarität anstelle von Konkurrenz und Gewinnmaximierung. Bereits durch die Rechtsform des Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit nimmt die VLV hier eine besondere Rolle ein: Jeder Versicherungsnehmer ist automatisch Vereinsmitglied und somit Eigentümer der VLV. Im Vordergrund des Wirtschaftens steht daher nicht die Erzielung einer Dividende für fremde Geldgeber, sondern der primäre Grundgedanke des Versicherungsprinzips: die wirtschaftliche Absicherung und kostengünstiger Schutz gegen gleichartige Risiken durch Zusammenschluss zu einer Gefahrengemeinschaft.

Das Gemeinwohl ist in § 2 der Satzung direkt angeführt: „Das Unternehmen soll der Allgemeinheit einen zweckmäßigen und verlässlichen Versicherungsschutz bieten und die damit zusammenhängenden Aufgaben zum allgemeinen Wohl erfüllen.“

***Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für beiderlei Geschlecht.***

## Vorwort des Vorstands

Die Vorarlberger Landes-Versicherung wurde 1920 vom Vorarlberger Landtag gegründet und feiert 2020 ihr hundertjähriges Bestehen. In ihrer Satzung ist bereits angeführt, dass ihre Hauptaufgabe darin besteht, der Vorarlberger Bevölkerung einen zweckmäßigen und verlässlichen Versicherungsschutz zu bieten und die damit zusammenhängenden Aufgaben zum allgemeinen Wohl zu erfüllen.

Ohne Solidarität gäbe es vermutlich auch keine Versicherungsgesellschaften. Nur wenn möglichst viele bereit sind, vergleichsweise günstige Beiträge oder Prämien in ein Versicherungssystem einzuzahlen, können mit diesen Beträgen zu meist hohe Versicherungsleistungen für ein paar wenige Betroffene beglichen werden. Fehlt diese Grundsolidarität gäbe es auch keine funktionierenden Versicherungssysteme.

Weiter ausgeprägt ist diese Solidarität bei der Unternehmensart des Versicherungsvereines auf Gegenseitigkeit. Diese Unternehmensform weist die Besonderheit auf, dass die Kunden gleichzeitig Mitglieder des Vereins sind und daher die Eigentümer darstellen. Das Unternehmen ist daher nur seinen Mitgliedern verpflichtet.

Es war daher für den Vorstand der VLV naheliegend sich mit dem Thema Nachhaltigkeit und Gemeinwohl zu beschäftigen. Die ersten Berührungen mit diesen Themen liegen schon einige Jahre zurück. Zu Beginn des Jahres 2019 war es dann aber so weit: Wir konnten 12 Mitarbeitende für das Thema Gemeinwohl gewinnen. Wichtig dabei war uns, dass dies freiwillig geschieht und es sollte auf keinen Fall eine Marketingangelegenheit werden. Zur Begleitung des Projektteams haben wir das terra-Institut gewählt (Herr Günter Lenz).

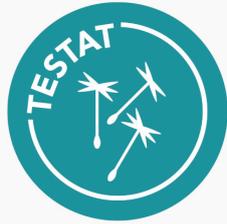
Nach einem Jahr intensiver Bearbeitung und Projektarbeit liegt nun der erste Gemeinwohl-Bericht vor. Wir sind sehr stolz auf das Projektteam, das in unzähligen Stunden sehr viele interessante und für viele neue Informationen über die VLV zu Tage gefördert hat.

Wir sind der festen Überzeugung, dass es für ein gedeihliches Miteinander in Zukunft sehr wichtig sein wird, bei allen Entscheidungen, die in einem Unternehmen getroffen werden, den Beitrag zum Gemeinwohl zu beachten.

KommR Robert Sturn

Mag. Klaus Himmelreich

# Externes Audit / Testat



Bilanzierendes Unternehmen mit externem Audit

Testat:		Externes Audit		Gemeinwohl-Bilanz	für: Vorarlberger Landesversicherung V.a.G	
		<b>M5.0 Kompaktbilanz</b>		<b>2018</b>	Auditor*In: <b>Gitta Walchner Regina Soergel</b>	
Wert	MENSCHENWÜRDE		SOLIDARITÄT UND GERECHTIGKEIT	ÖKOLOGISCHE NACHHALTIGKEIT	TRANSPARENZ UND MITENTSCHEIDUNG	
Berührungsgruppe						
<b>A: LIEFERANT*INNEN</b>	A1 Menschenwürde in der Zulieferkette:		A2 Solidarität und Gerechtigkeit in der Zulieferkette:	A3 Ökologische Nachhaltigkeit in der Zulieferkette:	A4 Transparenz und Mitentscheidung in der Zulieferkette:	
	<b>10 %</b>		<b>10 %</b>	<b>20 %</b>	<b>10 %</b>	
<b>B: EIGENTÜMER*INNEN &amp; FINANZ-PARTNER*INNEN</b>	B1 Ethische Haltung im Umgang mit Geldmitteln:		B2 Soziale Haltung im Umgang mit Geldmitteln:	B3 Sozial-ökologische Investitionen und Mittelverwendung:	B4 Eigentum und Mitentscheidung:	
	<b>30 %</b>		<b>80 %</b>	<b>10 %</b>	<b>80 %</b>	
<b>C: MITARBEITENDE</b>	C1 Menschenwürde am Arbeitsplatz:		C2 Ausgestaltung der Arbeitsverträge:	C3 Förderung des ökologischen Verhaltens der Mitarbeitenden:	C4 Innerbetriebliche Mitentscheidung und Transparenz:	
	<b>40 %</b>		<b>30 %</b>	<b>10 %</b>	<b>10 %</b>	
<b>D: KUND*INNEN &amp; MITUNTERNEHMEN</b>	D1 Ethische Kund*innenbeziehungen:		D2 Kooperation und Solidarität mit Mitunternehmern:	D3 Ökologische Auswirkung durch Nutzung und Entsorgung von Produkten und Dienstleistungen:	D4 Kund*innen Mitwirkung und Produkttransparenz:	
	<b>30 %</b>		<b>10 %</b>	<b>10 %</b>	<b>20 %</b>	
<b>E: GESELLSCHAFTLICHES UMFELD</b>	E1 Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen:		E2 Beitrag zum Gemeinwesen:	E3 Reduktion ökologischer Auswirkungen:	E4 Transparenz und gesellschaftliche Mitentscheidung:	
	<b>20 %</b>		<b>10 %</b>	<b>10 %</b>	<b>10 %</b>	
				Testat gültig bis: <b>31. Juli 2022</b>		<b>BILANZSUMME: 247</b>

Mit diesem Testat wird das Audit des Gemeinwohl-Berichtes bestätigt. Das Testat bezieht sich auf die Gemeinwohl-Bilanz 5.0. TestatID: sr9fu  
Nähere Informationen zur Matrix und dem Auditsystem finden Sie auf [www.ecogood.org](http://www.ecogood.org)

# A Lieferanten

**Referenten:** Fabio Ritter und Manuel Quendler

Für die Ausarbeitung der Berührungsgruppe „A“ haben wir den Großteil der Informationen von Mitarbeitenden erhalten, die mittelbar- bzw. unmittelbar mit unseren Lieferanten zusammenarbeiten, u.a. der Buchhaltung, Allgemeine Verwaltung, EDV, Marketing. Ergänzende Informationen wurden im Internet recherchiert. Für die bessere Bewertung unserer Lieferanten haben wir außerdem eine Online-Umfrage erstellt und an zwölf Lieferanten gesendet, beantwortet wurde diese von vier Lieferanten. Im folgenden Bericht beziehen wir uns u.a. auf die Umfrageergebnisse und unsere eigene Recherche.

Lieferanten/Kostenbereiche	Kosten im Jahr 2018 in EUR	Anteil in %
<b>EDV-Software</b> (MSG, SAP)	1.281.726,--	50,2
<b>EDV-Hardware inkl. Leitungskosten</b> (Lenovo, IBM, Samsung)	370.984,--	14,5
<b>Postabfertigung</b> (Post AG)	315.038,--	12,4
<b>Werbung</b> (ORF, Russmedia)	181.583,--	7,1
<b>EDV-Beratung</b>	102.960,--	4,0
<b>Werbemittel</b> (Hitsch Werbegaben, Messmer, Canal)	93.819,--	3,7
<b>Reinigung</b> (Rala Hygiene, Majer, Blitzblank, BCS, Miettex, Privis)	84.624,--	3,3
<b>Strom</b> (VKW, EVK, MBS, Feldkricher Stadtwerke)	45.371,--	1,8
<b>Drucksorten</b> (VVA, ÖKI, EURO, Thurnher, KB)	44.266,--	1,7
<b>Büromaterial</b> (Paterno, Bürohandel, Tefraek)	32.683,--	1,3
<b>Gesamt</b>	<b>2.553.054,--</b>	<b>100</b>

## A.1 Menschenwürde in der Zulieferkette

### A.1.1 Allgemeines

Als Finanzdienstleister werden bei uns zum einen Büromaterial, Büromöbel, verschiedene Drucksorten, Werbemittel, EDV-Hardware/Software, Strom und Reinigungsmittel zugekauft. Einen weiteren großen Posten stellen die Dienstleistungen, wie Postabfertigung, Reinigung der Bürogebäude, IT-Service und Marketing/Kommunikation/Werbung durch verschiedenste Medien dar. Die zugekauften Produkte weisen unterschiedliche Zertifikate, wie z. B. FSC, PEFC, Öko-profit, etc. auf.

In Bezug auf die Menschenwürde in der Zulieferkette können wir sagen, dass wir vorwiegend regionale Lieferanten haben. Aufgrund dessen können wir davon

ausgehen, dass die Menschenwürde aufgrund gesetzlicher Standards eingehalten wird. Dies wurde uns auch durch unsere Umfrage bestätigt. Die Lieferanten, die an der Umfrage teilgenommen haben, haben angegeben, weder Produkte aus Niedriglohnländern zu beziehen, noch wurden unsichere Arbeitsbedingungen bei den jeweiligen Branchen durch die Medien thematisiert. Außerdem haben alle Umfrage-Teilnehmer angegeben, sich als sozial verantwortlich zu positionieren und keine sozialen Risiken in deren Lieferketten zu erkennen. Erwähnenswert ist, dass einer unserer Lieferanten seine eigenen Lieferanten zur Einhaltung von Sozialkriterien verpflichtet und in letzter Konsequenz die Geschäftsbeziehungen kündigt, sollten die geforderten Standards nicht eingehalten werden. Eine genaue Überprüfung der sozialen Risiken in der Zulieferkette der VLV erfolgt nicht. Die soziale Verantwortung kann nur anhand von diversen Zertifikaten/Auszeichnungen (z.B. bester Arbeitgeber) erkannt werden.

Durch die Umfrage sowie die bisherigen Erfahrungen können wir bestätigen, dass sämtliche Produkte, welche von der VLV bezogen werden, unter fairen Arbeitsbedingungen hergestellt werden. Bei unserem Computerhersteller kennen wir die Arbeitsbedingungen nicht. Das Unternehmen ist global tätig und hat u.a. Produktionsstätten in China, wirbt aber v.a. mit der Gleichberechtigung von Mann und Frau, einer großen Vielfalt an Kulturen und bemüht sich stetig um Inklusion. Die IT-Nachrichtenseite „heise online“ hat allerdings 2014 einen Bericht veröffentlicht, aus dem hervorgeht, dass 15 von 17 geprüften Herstellern, die mit dem TCO-Siegel, einem Nachhaltigkeitssiegel für IT-Produkte, werben, gegen eigene Verhaltenskodizes, lokale Arbeitsgesetze und damit gegen die Anforderungen von TCO verstoßen haben. Welcher Hersteller gegen welche Kriterien verstoßen hat, wird nicht verraten, denn die Hersteller finanzieren über Nutzungsgebühren des TCO-Siegels die Kontrollen selbst. Aus diesem Grund müssen wir davon ausgehen, dass bei der Herstellung, der von uns bezogenen IT-Produkte faire Arbeitsbedingungen (v.a. Arbeitszeiten und Gesundheitsschutz) missachtet werden könnten.

Derzeit werden von der VLV auch Produkte bei Amazon bezogen. Hier kommt es immer wieder zu negativen Medienberichten bezüglich den Arbeitsbedingungen.

Unsere zugekauften Werbemittel stammen laut unserem Lieferanten zu 80 % von europäischen Lieferanten. Teilweise werden die Waren auch in Europa produziert. Es gilt allerdings zu beachten, dass es auch europäische Länder mit schlechten Arbeitsbedingungen bzw. mit einem niedrigen Lohnniveau gibt. Vorwiegend werden die Produkte aufgrund der niedrigen Personal- bzw. Produktionskosten in Drittstaaten, wie China oder Indien hergestellt. Es werden zwar alternative Produkte angeboten, die allerdings aufgrund des Preisniveaus kaum eine Nachfrage haben.

In Bezug auf die Frage unter welchen Kriterien unsere Lieferanten ausgewählt werden, ist zu sagen, dass es grundsätzlich vor einer Auftragserteilung zu einer generellen Ausschreibung kommt. Im weiteren Auswahlverfahren werden Lieferanten bevorzugt, welche zum einen aus der Region stammen und zum anderen bei der VLV versichert sind. Ein weiteres wichtiges Kriterium stellt die Qualität der Produkte bzw. der Leistungen dar. Die VLV hat auch schon Lieferanten aus anderen Ländern, regionalen Anbietern vorgezogen, da die angebotenen Leistungen bei gleichem Preis besser ausgefallen sind. Außerdem legt die VLV auf langfristige Kooperationen mit Lieferanten großen Wert.

## **A.1.2 Negativaspekt**

Wir können bestätigen, dass die Menschenwürde in der Zulieferkette bei den wesentlichen direkten Lieferanten nicht verletzt wird. Bei manch anderen Lieferanten (z.B. Amazon) kann dies nicht bestätigt werden.

### A.1.3 Handlungsempfehlungen

- Genaue Überprüfung der Menschenwürde in der Zulieferkette;
- Bestellungen bei Amazon vermeiden.

### A.1.4 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung		1			
Auditoreinschätzung		1			

## A.2 Solidarität und Gerechtigkeit in der Zulieferkette

### A.2.1 Allgemeines

Damit die Solidarität und Gerechtigkeit in der Zulieferkette der VLV gewährleistet ist, wurde in einer Leitlinie für Mitarbeitende festgeschrieben, wie diese sich bei Auftragsvergaben bzw. Ankäufen zu verhalten haben. Es müssen Kriterien verwendet werden, die an die objektive Wettbewerbsfähigkeit und an die Qualität der Dienstleistungen oder Produkten anknüpfen. Die Aufträge werden soweit wie möglich auf Basis von Wettbewerbsangeboten vergeben, müssen aber für sachkundige Dritte jederzeit nachvollziehbar sein.

Die VLV ist grundsätzlich bedacht, längerfristige Kooperationen mit den Lieferanten zu führen. Teils jährliche Gespräche über die Zusammenarbeit, Preis- und Lieferkonditionen oder zusätzliche Bedürfnisse sind ein wichtiger Baustein für diese Kooperationen. Unser Einfluss in unserer Zulieferkette lässt sich schwer bestimmen, da die VLV meist lediglich ein kleiner Abnehmer ist.

Die Grundlage jeder Einkaufsentscheidung ist ein angemessenes Preis-Leistungsverhältnis, von einem „Preisdumping“ nimmt die VLV allerdings Abstand, ganz nach dem Motto „Qualität hat auch ihren Preis“. Eine faire Preisbildung ist wichtig und fördert auch eine gute Zusammenarbeit. Eine spezifische Thematisierung mit den Lieferanten über den fairen und solidarischen Umgang miteinander gibt es seitens der VLV nicht. Spezielle Zertifizierungen/Labels, welche die Solidarität und Gerechtigkeit berücksichtigen, konnten wir bei unseren Lieferanten ebenfalls nicht finden. Grundsätzlich sprechen sich allerdings alle für einen solidarischen Umgang miteinander aus.

Sollte es zu Missständen kommen, gilt es vorerst, diese zu beseitigen und erst im letzten Schritt die Geschäftsbeziehung zu beenden und nach Alternativen zu suchen. Hierzu ist es allerdings noch nie gekommen.

### A.2.2 Negativaspekt

Wir können bestätigen, dass Solidarität und Gerechtigkeit in der Zulieferkette bei den direkten Lieferanten nicht verletzt werden sowie die Marktmacht bei den wesentlichen Lieferanten nicht ausgenutzt wird.

### A.2.3 Handlungsempfehlungen

- Vermehrte Prüfung der Lieferkette auf Risiken und positive Beeinflussung dadurch;
- Sensibilisierung der Lieferanten und Hersteller auf die Anforderungen der Gemeinwohlbilanz.

### A.2.4 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung		1			
Auditoreinschätzung		1			

## A.3 **Ökologische Nachhaltigkeit in der Zulieferkette**

### A.3.1 Allgemeines

Im Hinblick auf die ökologische Nachhaltigkeit setzt die VLV v.a. auf regionale Lieferanten. Qualität, Transparenz, Nachhaltigkeit und kurze Transportwege sind Vorteile, die dafür sprechen. Es kommt allerdings durchaus vor, dass regionale Lieferanten die gewünschte Qualität nicht liefern können, da ihnen dazu z.B. die nötigen Maschinen fehlen. Hierbei ist es unumgänglich auf alternative Lieferanten zurückzugreifen.

Weiters haben Auftragsvergaben bzw. Ankäufe der VLV unter den Gesichtspunkten von Kostenbewusstsein und ökonomischer bzw. ökologischer Ressourcenschonung zu erfolgen.

In unserem Unternehmen wird vorwiegend FSC-Zertifiziertes Kopierpapier verwendet, welches auch das Ecolabel trägt. Das Verpackungsmaterial des Papiers ist zu 100 % Recycling fähig. Dadurch wird ein verantwortungsvoller Umgang mit den natürlichen Ressourcen gewährleistet. Da sämtliche Polizzen bei uns noch auf dem herkömmlichen Weg versendet bzw. E-Mails und Schadenakte ausgedruckt werden, verzeichnen wir einen enormen Papierverbrauch. Durch eine fortgeschrittene Digitalisierung (Kundenportal, digitale Archivierung von Dokumenten) ist eine Reduzierung des Papierverbrauchs in den nächsten Jahren möglich und auch gewünscht.

Der Versand unserer Polizzen erfolgt in FSC-zertifizierten Kuverts über die Post AG. Gemäß dem Nachhaltigkeitsbericht der Post AG erfolgt die Auslieferung zu 100 % klimaneutral. Aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung wird es hier zu Einsparungen kommen, welche einen positiven Einfluss auf die Umwelt bewirken.

Bei unseren Werbemitteln wird zwar mit recyceltem Verpackungsmaterial geworben, bei den Produkten selbst gibt es hingegen noch reichlich Produktalternativen, die eine höhere ökologische Nachhaltigkeit aufweisen können. Hierbei spielen allerdings die hohen Preisunterschiede eine große Rolle.

Unsere Stoffhandtuchspender wurden sowohl aus Kosten-, als auch aus ökologischen Gründen durch klassische Papiertücher ersetzt. Hintergrund ist, dass

der Lieferant keinen Standort mehr in Vorarlberg betreibt. Somit entstanden für die Reinigung der Stoffrollen erhebliche Transportwege. Die VLV bezieht die sonstigen Reinigungsmittel von einem regionalen Lieferanten, welcher seine Zustelltermine auch nach Bezirken gliedert, um unnötige Transportwege zu vermeiden. Aber auch hier gilt es ökologische Produktalternativen in Betracht zu ziehen. In Bezug auf das Büromaterial hat es seitens der VLV auch schon Bestrebungen gegeben, den Anbieter zu wechseln. Grund dafür war v.a. die Suche nach ökologischen Produktalternativen. Die Verhandlungen haben sich schlussendlich aber leider zerschlagen.

Nach derzeitigem Stand werden verschiedenste Stromtarife von verschiedenen Anbietern (VKW, Feldkircher Stadtwerke, EVK) bezogen. Zwar wird der Großteil des Stromes aus erneuerbaren Energien aus dem Inland gewonnen, dennoch beziehen wir noch nicht 100 % Ökostrom.

Unserer Umfrage zufolge positionieren sich die Lieferanten umweltbewusst und verpflichten in weiterer Folge ihre eigenen Lieferanten ebenfalls zur Einhaltung von Umweltkriterien. Außerdem führt jedes Unternehmen ökologische Produkte bzw. Produktalternativen. Kurze Transportwege und keine Beschaffung von Produkten aus Niedriglohnländern spielt auch bei unseren Lieferanten eine große Rolle.

### A.3.2 Negativaspekt

Die VLV kann bestätigen, dass keine Produkte und Dienstleistungen zugekauft werden, die mit besonders hohen Umweltrisiken einhergehen.

### A.3.3 Handlungsempfehlungen

- Vermehrte Kontrolle und Nachfrage bzgl. der ökologischen Nachhaltigkeit;
- Umstellung der Kuverts auf 100 % Nachhaltigkeit – Kostenfrage?;
- Auswahl neuer ökologischer Werbemitteln;
- Digitaler Versand von Polizzen;
- Umstieg auf ökologisch nachhaltige Reinigungsmittel, da der aktuelle Lieferant Zentrale Rala Hygiene GesmbH solche Reinigungsmittel im Angebot hat.

### A.3.4 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung			3		
Auditoreinschätzung			2		

## A.4 Transparenz und Mitentscheidung in der Zulieferkette

### A.4.1 Allgemeines

Der direkte oder indirekte Einfluss in der Zulieferkette betreffend den transparenten und partizipativen Umgang miteinander, ist aus unserer Sicht nur begrenzt, da die VLV meist nur ein kleiner Abnehmer der Lieferanten ist. Aus diesem Grund wird es auch kaum möglich sein, Sanktionen bei eventuellen Missständen zu setzen. Hier bleibt nur die Möglichkeit, einen alternativen Lieferanten zu finden. Dennoch wird versucht, im Rahmen unserer Möglichkeiten, Transparenz und Mitentscheidung in unserer Zulieferkette zu fördern. Regelmäßiger und persönlicher Austausch mit unseren regionalen Lieferanten bilden einen Baustein hierfür. Somit können Einblicke in andere Unternehmen gewonnen und notwendige Informationen über die VLV an die Lieferanten weitergegeben werden. Bei konkreten Verhandlungen werden aktuelle Bestellmengen, die geforderte Qualität sowie der aktuelle Preis der Produkte offengelegt. Labels, welche Transparenz und Mitentscheidung berücksichtigen, sind bei von uns gekauften Produkten nicht bekannt.

### A.4.2 Handlungsempfehlungen

- Den Einfluss in Bezug auf Mitentscheidung bei den Lieferanten durch Kooperationen mit anderen Unternehmen erhöhen (durch gemeinsames Auftreten dem Wunsch nach ökologischen Produkt Nachdruck verleihen)

### A.4.3 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung		1			
Auditoreinschätzung		1			

# B Eigentümer und Finanzpartner

Referent: Dipl. Kffr. Stefanie Drees

## B.1 Ethische Haltung im Umgang mit Geldmitteln

### B.1.1 Allgemeines

„Das Unternehmen soll der Allgemeinheit einen zweckmäßigen und verlässlichen Versicherungsschutz bieten und die damit zusammenhängenden Aufgaben zum allgemeinen Wohl erfüllen.“ (Satzung § 2)

Der Aufgabenbereich der VLV ist in der Satzung eindeutig der Allgemeinheit sowie dem allgemeinen Wohl und damit direkt dem Gemeinwohl untergeordnet.

Um diesen Aufgaben gerecht zu werden, ist auch die Aufbringung der Mittel in § 19 der Satzung klar definiert: „Die Mittel zur Deckung der Ausgaben werden durch einmalige oder wiederkehrende im Voraus zu bemessende Beiträge der Mitglieder aufgebracht. Darüber hinaus können sonstige Mittel des Unternehmens wie Erträge aus Vermögensveranlagungen zur Erfüllung seiner Aufgaben herangezogen werden.“

Gemäß den Vorgaben in § 19 ist Fremdkapital von externen Kapitalgebern zur Aufbringen der Mittel nicht zulässig. Daher gibt es bei der VLV keine Kredite, weder konventionelle noch von speziell ethischen Banken.

Der Jahresüberschuss wird nicht ausgeschüttet, sondern direkt den Eigenmitteln zugeführt. Vorrangig ist die gesetzliche Sicherheitsrücklage zu bilden, darüber hinaus ist der Jahresüberschuss verpflichtend für Rückstellungen für Beitragsrückerstattungen bzw. Gewinnbeteiligung sowie andere Rücklagen zu verwenden (Satzung § 20).

Um Finanzrisiken zu minimieren, dürfen Vermögensveranlagungen nur in Konformität mit der Leitlinie Kapitalveranlagung erfolgen. Dabei sind die definierten Ziele der Kapitalveranlagung die Sicherheit und der Werterhalt des veranlagten Vermögens, die nachhaltige Erzielung einer Rendite sowie die Sicherstellung von ausreichend Liquidität, um jederzeit den finanziellen Verpflichtungen gegenüber unseren Mitgliedern nachkommen zu können. Der Rahmen für Kapitalveranlagungen ist in Form von genauen Definitionen einzelner Assetklassen sowie der Festlegung von Veranlagungslimits je Einzelveranlagung, Emittent und Assetklasse detailliert formuliert.

In Bezug auf Finanzpartner ist die VLV grundsätzlich an einer langfristigen Zusammenarbeit interessiert. Hierbei ist die ethisch-nachhaltige Ausrichtung der jeweiligen Finanzpartner bislang kein Auswahlkriterium. Die Finanzpartner können in drei Gruppen eingeteilt werden: Banken, Rückversicherungen und die Vorsorgekasse.

Gemessen am Marktwert hält die VLV knapp 50 % des Gesamtvolumens bei drei Depotbanken. Alle drei Banken veröffentlichen eine nicht-finanzielle Berichterstattung – entweder in Form eines eigenständigen Nachhaltigkeitsberichtes oder als Teil des Geschäftsberichtes. Grundsätzlich bekennen sich alle unsere Finanzpartner aus der

Bankenbranche zu ihrer sozialen Verantwortung und regionalen Verankerung, hierbei sind insbesondere die Raiffeisenbanken, Sparkassen und Landesbanken hervorzuheben.

Zwei der drei größten Rückversicherer der VLV im Geschäftsjahr 2018 veröffentlichen umfangreiche Informationen und Berichte über ihr Engagement in Bezug auf Nachhaltigkeit, soziale Verantwortung und Ökologie.

Die Vorsorgekasse, über welche die VLV die „Abfertigung neu“ abwickelt, veröffentlicht ebenfalls umfangreiche Informationen zu ihrem Engagement in Bezug auf Nachhaltigkeit.

Auf den ersten Blick scheinen unsere Finanzpartner damit grundsätzlich viel Wert auf ethisch-korrektes und nachhaltiges Handeln zu legen. Dies gilt es allerdings kritisch zu hinterfragen, da auf Grundlage der EU-Richtlinie 2014/95/EU eine nicht-finanzielle Berichterstattung zu einer Reihe von sozialen und ökologischen Themen für Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitenden verpflichtend zu veröffentlichen ist. In Österreich ist diese EU-Richtlinie im Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungs-Gesetz (NaDiVeg) umgesetzt worden und bei einem Großteil der Unternehmen wird die Veröffentlichung der nicht-finanziellen Berichterstattung aus der gesetzlichen Pflicht heraus erfolgen.

Entsprechend den gesetzlichen Vorschriften veröffentlicht die VLV den Bericht über die Solvabilität und Finanzlage (SFCR). Dieser enthält weitreichende Informationen über die Eigenkapitalausstattung und ist auf der Homepage verfügbar.

## B.1.2 Verpflichtende Indikatoren

### Anteil Eigenkapital in Prozent (Quelle: Geschäftsbericht 2018, S. 25)

	2018
Eigenkapital	16,1 %
Versicherungstechnische Rückstellungen und Depotverbindlichkeiten	63,1 %
Kapitalanlagen und flüssige Mittel	86,7 %

### Durchschnittlicher Eigenkapitalanteil der Branche

Eigenmittel zu Gesamtkapital (Quelle: VOEL-Bilanzanalyse 2018)

Gesellschaft	2018
Tiroler Versicherung VaG	18,50 %
<b>Vorarlberger Landes-Versicherung V.a.G.</b>	<b>16,07 %</b>
Niederösterreichische Versicherungs AG	15,80 %
Kärntner Landesversicherung auf Gegenseitigkeit	12,54 %
Oberösterreichische Versicherung AG	10,75 %

### B.1.3 Handlungsempfehlungen

- Definition Selbstbegrenzung für Kapitalveranlagungen (zum Beispiel: Menschenrechtsverletzungen, Zwangsarbeit, Kinderarbeit, Pornographie, Nahrungsmittelspekulationen).

### B.1.4 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung				<b>5</b>	
Auditoreinschätzung			<b>3</b>		

## B.2 Soziale Haltung im Umgang mit Geldmitteln

### B.2.1 Allgemeines

Eine Versicherung muss in der Lage sein, unter Berücksichtigung von Sicherheit und Rentabilität, jederzeit ihren finanziellen Verpflichtungen nachkommen zu können. Um dieses Ziel zu erreichen, wird der gesamte Jahresüberschuss den Rücklagen zugewiesen. Gemäß Satzung werden keine Kapitalerträge an externe Kapitalgeber ausgeschüttet. Die VLV gewährt ihren Mitgliedern stattdessen eine erfolgsabhängige Prämienrückerstattung bzw. Gewinnbeteiligung. Dies stellt sicher, dass ausreichend Rücklagen vorhanden sind, die eine Weiterentwicklung und ausgewogene Zukunftssicherung der VLV gewährleisten.

Neben der Gewinn- und Risikorücklage werden weitere versicherungstechnische Rückstellungen als zusätzliche Risikovorsorge gebildet.

Auf Basis der jährlichen Budgetplanung mit Soll/Ist-Vergleich wird sichergestellt, dass die geplanten Investitionen im finanziellen Rahmen bleiben.

Im Jahr 2018 hat die VLV Ausgaben in Höhe von knapp EUR 690.000 zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit getätigt. Diese Ausgaben beinhalten den Umbau eines Ausweichlokals in Vorbereitung für den Neubau der Zentrale, die Adaption eines Geschäftslokales in Büroräumlichkeiten für eine Agentur sowie umfangreiche Investitionen in unsere IT (Hard- und Software) zur Aufrechterhaltung der Datensicherheit sowie die Einrichtung eines Kundenportals.

## B.2.2 Verpflichtende Indikatoren

**Mittelüberschuss aus laufender Geschäftstätigkeit (= Jahresüberschuss)**

**Zuweisung an Rücklagen (= nicht entnommener Gewinn)**

(Quelle: Geschäftsbericht 2018, S. 42)

<b>Nichtversicherungstechnische Rechnung</b>	<b>2018 in EUR</b>
1. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	
Schaden- und Unfallversicherung	10.732,23
Lebensversicherung	784.701,81
	<b>795.434,04</b>
2. Steuern vom Einkommen	194.371,51
3. Jahresüberschuss	<b>989.805,55</b>
4. Zuweisung an Rücklagen	
a) Zuweisung an die Risikorücklage	-186.000,00
b) Zuweisung an die Sicherheitsrücklage	-309.000,00
c) Zuweisung an freie Rücklagen	-494.805,55
	<b>-989.805,55</b>
5. Jahresgewinn = Bilanzgewinn	<b>0,00</b>

**Auszuschüttende Kapitalerträge (= erfolgsabhängige Prämienrückerstattung bzw. Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmer)**

(Quelle: Geschäftsbericht 2018, S. 23)

<b>Schaden-/Unfall</b>	<b>2018 in TEUR</b>
Stand 1.1.	10.740,00
Gewinnzuteilungen	-2,947,10
Zuweisungen	700,00
Stand 31.12.	8.493,00

<b>Lebensversicherung</b>	<b>2018 in TEUR</b>
Stand 1.1.	5.855,10
Gewinnzuteilungen	-3.238,90
Zuweisungen	3.600,00
Stand 31.12.	6.216,20

**Geplante Zukunftsausgaben und tatsächlich getätigter Aufwand in Bezug auf die geplanten Zukunftsausgaben**

<b>Geplante Zukunftsausgaben</b>		<b>2018 in EUR</b>
Investitionen in Gebäude		1.066.500,00
Betriebs- und Geschäftsausstattung		203.400,00
Hardware		186.400,00
Software inkl. Beratung		829.000,00
<b>Gesamt</b>		<b>2.284.900,00</b>

<b>Getätigter Aufwand</b>		<b>2018 in EUR</b>
Investitionen in Gebäude		468.400,00
Betriebs- und Geschäftsausstattung		125.829,00
Hardware		93.524,00
Software inkl. Beratung		322.086,00
<b>Gesamt</b>		<b>1.009.840,00</b>

**B.2.3 Negativaspekt**

Wir können bestätigen, dass die Verteilung von Geldmitteln trotz stabiler Gewinnlage fair erfolgt.

**B.2.4 Bewertung**

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung					<b>10</b>
Auditoreinschätzung				<b>6</b>	

## B.3 Sozial-ökologische Investitionen und Mittelverwendung

### B.3.1 Allgemeines

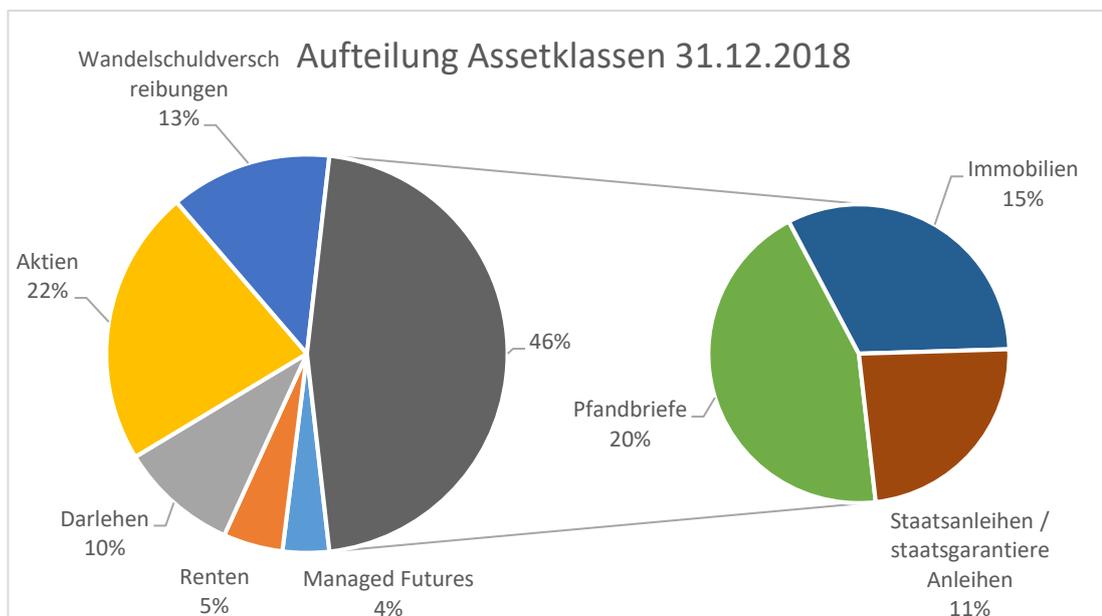
Bei Investitionen werden zurzeit keine sozial-ökologischen Folgewirkungen explizit berücksichtigt. Für die Auswahl von Finanzinvestitionen ist das Versicherungsaufsichtsgesetz maßgeblich, um die gesetzlichen Anforderungen zur Bedeckung der versicherungstechnischen Erfordernisse zu erfüllen. Grundsätzlich wäre bei Investitionen in Immobilien vorstellbar, ökologische Kriterien mit einfließen zu lassen und als Alternative zu prüfen.

Da für Investitionen in bestehendes Anlagevermögen ausschließlich Eigenmittel verwendet werden, sind mögliche Förderprogramme nicht entscheidend für die Umsetzung.

Im Jahr 2018 sind Investitionen in Immobilien, Betriebs- und Geschäftsausstattung sowie den Fuhrpark in Höhe von rund EUR 595.000 getätigt worden.

Die VLV beteiligt sich nicht an speziellen Finanzierungsformen sozial-ökologischer Projekte. Nichtsdestotrotz finanziert die VLV indirekt über ihre Veranlagungen nachhaltige Investitionen, von denen die Allgemeinheit profitiert. Immobilien werden ausschließlich in Vorarlberg, mit einem Schwerpunkt auf Wohnimmobilien, errichtet. Hypothekar-Pfandbriefe stellen die Finanzierung lokaler Immobilien-Projekte sicher; Investitionen in Kommunal-Unternehmen, Bundesländer- und Staatsanleihen stärken wiederum regionale Finanzkraft für Infrastruktur-Investitionen.

### B.3.2 Verpflichtende Indikatoren



### B.3.3 Negativaspekt

Wir können bestätigen, dass das Geschäftsmodell nicht auf ökologisch bedenklichen Ressourcen aufbaut.

### B.3.4 Handlungsempfehlungen

- Screening IST-Zustand des Wertpapier-Portfolios hinsichtlich ESG-Kriterien (Auswertung Stresstest FMA);
- Einbezug von Nachhaltigkeitsrisiken in Risikomanagement und Kapital-Veranlagung;
- Prüfung ökologischer Alternativen bei Immobilien-Investitionen.

### B.3.5 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung			<b>3</b>		
Auditoreinschätzung		<b>1</b>			

## B.4 Eigentum und Mitentscheidung

### B.4.1 Allgemeines

Die VLV ist ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit. Damit ist die Eigentumsstruktur durch die Rechtsform vorgegeben. Die Mitglieder des Unternehmens sind die Versicherungsnehmer. Die Mitgliedschaft im Verein wird durch den Abschluss eines Versicherungsvertrages erworben, Beginn und Ende der Mitgliedschaft fallen mit Beginn und Ende des Versicherungsverhältnisses zusammen (Satzung § 4). Mit Stand 31.12.2018 hat die VLV 98.504 Kunden.

Gemäß § 5 der Satzung werden die Rechte und Pflichten der Mitglieder durch Gesetz, Satzung und Versicherungsvertrag bestimmt.

Die Mitgliedervertretung ist neben der Vorarlberger Landesregierung das oberste Organ der VLV und vertritt die Gesamtheit der Mitglieder des Unternehmens. Sie besteht aus dreißig ehrenamtlich tätigen Mitgliedern, bei deren Bestellung auf die Zusammensetzung der Versicherungsnehmer nach Berufsgruppen und die einzelnen Gebiete des Landes Rücksicht zu nehmen ist. Die Mitgliedervertreter werden von der Mitgliedervertretung gewählt; wählbar sind nur Mitglieder des Unternehmens. Die Mitgliedervertretung tagt mindestens einmal jährlich; zu ihren Obliegenheiten als oberste Kontrollinstanz gehören laut Satzung die Entlastung des Vorstandes und des Aufsichtsrates sowie die Wahl des Abschlussprüfers. Somit ist die Mitgliedervertretung nicht in operative Unternehmensentscheidungen eingebunden, es besteht aber eine unabhängige Kontrolle über die Vorgänge im Unternehmen. Ebenso entscheidet die Mitgliedervertretung gemeinsam mit der Landesregierung über das Fortbestehen des Unternehmens (Auflösung des Unternehmens, Verschmelzung/Umwandlung/Einbringung in Aktiengesellschaft, formwechselnde Umwandlung in Privatstiftung).

Einen wirtschaftlichen Eigentümer (Beteiligung von mehr als 25 %) hat die VLV nicht.

### B.4.2 Negativaspekt

Wir können bestätigen, dass keine feindlichen Übernahmen erfolgt sind.

### B.4.3 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung					<b>10</b>
Auditoreinschätzung					<b>8</b>

# C Mitarbeitende

**Referenten:** Hasib Toromanovic und Mathias Willam

Im Rahmen des gegenständlichen Projekts wurde eine Online-Umfrage an alle Innendienst- und Außendienstmitarbeitenden gesendet. Zum Zeitpunkt der Erhebung waren dies 198 Empfänger, davon haben 109 die Umfrage komplett beantwortet. Dies entspricht einer Rücklaufquote in Höhe von 55 %. Weitere Daten und Fakten haben wir von der Personalleitung, der Lohnverrechnung, dem Betriebsrat und einzelnen anderen Personen erhalten.

## C.1 Menschenwürde am Arbeitsplatz

### C.1.1 Allgemeines

In unserem Unternehmen wird grundsätzlich eine mitarbeiterorientierende Unternehmenskultur gelebt. In unserem Betriebsumfeld nennen wir diese oft „familiäre Kultur“. Diese zeigt sich vor allem durch Respekt, Offenheit und Wertschätzung. Es herrscht überwiegend eine kollegiale Hilfsbereitschaft. Die VLV legt großen Wert darauf und wird auch in Zukunft darauf achten, dass derartige Kultur im Unternehmen bleibt. Die „familiäre Unternehmenskultur“ spiegelt sich auch in der durchschnittlichen Betriebszugehörigkeit wieder. Die Betriebszugehörigkeit lag Stand 2018 bei ca. 15 Jahre.

Besonders bei langen Krankenständen von Mitarbeitenden werden die anstehenden Arbeiten von den anderen Personen im Team mit Selbstverständlichkeit übernommen.

Die VLV beschäftigte im Berichtszeitraum 201 Mitarbeitende an diversen Standorten innerhalb Vorarlbergs. Der Betrieb wird von zwei Vorständen geführt. Die Mitarbeitenden sind in der Zentrale in Bregenz sowie in verschiedenen Kundenbüros stationiert. Dazu zählen auch zahlreiche Außendienstmitarbeitende.

Alle Mitarbeitenden haben die Möglichkeit, mit den jeweiligen Abteilungsleitern ein Mitarbeitergespräch zu vereinbaren. Dafür steht allen Mitarbeitenden im Intranet ein Mitarbeitergesprächs-Bogen zur Verfügung. Dieses ist für die Mitarbeitenden jedoch nicht verpflichtend und deshalb wird es im beruflichen Alltag auch nicht gelebt.

Grundsätzlich haben wir in unserem Unternehmen eine flache Hierarchie. Dem Vorstand sind die Abteilungsleiter unterstellt. Diese führen ihre Mitarbeitenden in den verschiedenen Abteilungen. Im Jahr 2018 herrschte im Verhältnis zu den Vorjahren eine hohe Fluktuationsrate von  $\approx 8,5\%$  (besonders Außendienst und Pensionierungen). Zum Vergleich lag dieser Wert im Jahr 2017 bei  $\approx 7,5\%$ . Es wurde im Internet nach der österreichweiten Fluktuationsrate in der Versicherungsbranche recherchiert. Bei den drei größten Versicherern liegt diese bei ca.  $\approx 8\%$ .

Die Einschulung der neuen Mitarbeitenden hängt von der Beschäftigungsart ab. Die Lehrlinge bekommen im ersten Monat eine Grundausbildung. Nach der Grundausbildung werden sie dem jeweiligen Lehrlingsausbildner zugeteilt, der sie während der Lehrzeit persönlich und fachlich begleitet und betreut. Die Außendienstmitarbeitenden werden neben der Grundausbildung im ganzen ersten Jahr von einem Personalentwickler intensiv begleitet. Die Innendienstmitarbeitenden werden in der jeweiligen Abteilung von diversen Mitarbeitenden eingeschult. So stellen wir sicher, dass die Neueinsteiger einen guten Überblick über die Organisation

und das Grundwissen in allen Bereichen vermittelt bekommen. Außerdem steht es jedem Mitarbeitenden offen, seine Weiterbildungswünsche zu äußern. Diese werden dann entsprechend von der Abteilungsleitung und Personalabteilung beurteilt bzw. überprüft und gegebenenfalls genehmigt.

Das Schulungsangebot wird von vielen Mitarbeitenden in Anspruch genommen. Im Jahr 2017 wurden Schulungsaktivitäten an gesamt 253 Tagen (innen- sowie außendienstbezogen) durchgeführt. Es gilt zu erwähnen, dass zu den Schulungstagen im Innendienst auch Grundausbildung der Lehrlinge sowie die VLV-internen Schulungen und externen Kurse, wie z.B. Lehrlingsausbilderkurs, Lehrabschlussprüfungskurse, Buchhalterprüfung etc. zählen.

Im Intranet (interne Plattform für die Mitarbeitenden) steht allen Mitarbeitenden ein Aus- und Weiterbildungsprogramm für das aktuelle Jahr frei zur Verfügung. Es beinhaltet sowohl die unternehmensinternen Schulungen als auch diverse VÖL-Seminare und –Schulungen (begrenzte Teilnehmerzahl seitens der VLV). Dabei handelt es sich überwiegend um Persönlichkeitsentwicklungsseminare. Die fachlichen Seminare sind eher die Ausnahme.

Unser Betriebsrat besteht aus fünf gewählten Mitgliedern (ein Vorsitzender, zwei Stellvertreter, ein Schriftführer und ein Kassier) sowie fünf Ersatzmitgliedern. Die Aufgaben des Betriebsrats sind die Vertretung sowie Förderung der wirtschaftlichen, sozialen sowie gesundheitlichen Interessen aller Mitarbeitenden. Alle Informationen vom und über den Betriebsrat sind in einer Infomappe enthalten. Diese Infomappe erhalten alle neuen Mitarbeitenden. Ebenso können alle anderen Mitarbeitenden eine solche Mappe beim Betriebsrat bestellen.

Laut unserer Mitarbeiterbefragung sind ca. 93,6 % der befragten Mitarbeitenden mit den Arbeitsbedingungen am Arbeitsplatz zufrieden. 6,4 % sind weniger zufrieden. Die Unzufriedenheitsrate lag bei 0 %.

## **C.1.2 Gesundheitsförderung der Mitarbeitenden**

In unserem internen Projekt "VLVxund" lenkt schon mehrere Jahre eine Steuergruppe die Aktivitäten zur Gesundheitsförderung unserer Mitarbeitenden. Diese Steuergruppe besteht aus der Arbeitsmedizinerin, der Arbeitspsychologin (sporadisch), zwei Vorständen, der Personalleiterin, drei Betriebsräten und einer Mitarbeitervertreterin. Ab 2019 wird ein Arbeitsschutzausschuss mit interner und externer Begleitung integriert.

Im Frühjahr 2014 haben wir uns bei fit2work Betrieb angemeldet und werden dabei von einer Arbeitspsychologin begleitet und betreut. Mit Hilfe von „fit2work“ möchten wir zukünftig Langzeitkrankenstände vermeiden bzw. deren Dauer verkürzen. Unser Hauptziel ist es, unsere Mitarbeitenden zu einem möglichst gesunden Lebensstil zu motivieren und sie dabei mit all unseren Möglichkeiten zu unterstützen und zu begleiten. Inzwischen wurden zwei Mitarbeitende zu Trainern von MBM („MitarbeiterInnen bewegen MitarbeiterInnen“) ausgebildet. Durch diese finden Bewegungsworkshops je nach Bedarf statt.

Wir haben eine saisonabhängige Obstaktion. Es besteht auch eine ganzjährige Yogagruppe. Im Jahr 2018 wurden spezielle Sehtrainings für Mitarbeitende an Computerarbeitsplätze durchgeführt. Des Weiteren gab es einen Impulsvortrag von zwei Referenten zum Thema "Gesunder Schlaf" und ein weiterer Vortragender referierte zum Thema "Richtiges Sitzen". Ein Gesundheitscheck durch unseren Betriebsarzt stellt die körperliche Fitness fest - jährlich beim Gesundheitstag mit der Merkur Versicherung.

Es finden gemeinsame Radausflüge statt, die VLV nimmt auch jährlich am Radius Fahrradwettbewerb teil. Beim jährlichen Gesundheitstag gibt es diverse Schwerpunkte, die entsprechend besprochen werden. Unsere Mitarbeitenden haben auch die Möglichkeit bei kooperierenden Fitnesscentern und einem Yogastudio zu vergünstigten Tarifen zu trainieren. Einmal im Jahr werden die Mitarbeitenden mit zwei Drittel der Kurskosten im Yogastudio unterstützt (1/3 vom Arbeitgeber und 1/3 vom Betriebsrat).

Im Rahmen der Gesundheitsförderung steht allen Mitarbeitenden nach einer gewissen Betriebszugehörigkeit ein Sozialfonds zur Verfügung. Der Sozialfonds wird vom Arbeitgeber bzw. von der VLV finanziert, wird jedoch vom Betriebsrat verwaltet. Dieser kann für die folgenden Kosten in Anspruch genommen werden:

- Zahnbehandlungen (maximale Förderung EUR 1.390,00 innerhalb zehn Jahren),
- Bildschirm-Brille (maximale Förderung EUR 300,00),
- Sonstige Fälle nach Beschluss des Betriebsrates (z.B. schwere Krankheiten in der Familie).

Im Jahr 2018 haben zwölf Mitarbeitende die Leistungen aus dem Sozialfonds in Anspruch genommen, es wurden insgesamt EUR 6.166,98 ausbezahlt.

Des Weiteren besteht eine zusätzliche Vereinbarung über den Zuschuss zur Krankenzusatzversicherung für die Innendienstmitarbeitenden. Die VLV übernimmt bei aktiv beschädigten Innendienstmitarbeitenden als freiwillige Sozialleistung bei einem Vollzeitdienstverhältnis die halbe Prämie (max. Tarif Privatklasse Stationär Klassig – Vorarlberg). Für deren Ehegatten wird die halbe Prämie dann übernommen, sofern der versicherte Angestellte den Alleinverdienerabsetzbetrag beansprucht. Bei Teilzeitbeschäftigten werden entsprechend dem Beschäftigungsmaß aliquot Prämienanteile übernommen. Diese Regelung ist mit 01.01.2015 in Kraft eingetreten. Bei den Mitarbeitenden, die vor dem 01.01.2015 in das Unternehmen eingetreten sind, gilt diese Regelung auch in der Pensionsphase, sofern sie während der Aktivzeit bei der VLV in Pension gegangen sind und keine andere Regelung für diesen Zuschuss in Kraft getreten ist.

### **C.1.3 Gleichstellung und Diversität**

Hinsichtlich der Gleichstellung und Diversität werden derzeit keine besonderen Aktivitäten durchgeführt. Bei der Aufnahme der neuen Mitarbeitenden wird primär auf die erforderliche Qualifikation für die ausgeschriebene Stelle geachtet. In den Entscheidungspositionen (z.B. Abteilungsleitung) sind sowohl Frauen als auch Männer vertreten. Grundsätzlich sind in der Führungsebene 15 Männer (inkl. Vorstände) sowie drei Frauen vorhanden. In der Vorstands- und Prokuristen-Ebene sind derzeit keine Frauen zu finden.

Unseres Erachtens kann das Unternehmen besonders hinsichtlich der geringen Anzahl der Frauen im Außendienst nicht viel unternehmen. Auf die Anzahl der beworbenen Frauen für eine freie Stelle im Außendienst kann das Unternehmen keinerlei Einfluss nehmen, außerdem wird bei der Personaleinstellung in erster Linie auf die erforderliche Qualifikation geachtet und keinesfalls auf die Erhöhung der Frauen-Quote im Außendienst. Dasselbe gilt auch für die Vorstands- bzw. Prokuristen-Ebene.

Im Berichtszeitraum waren in unserem Unternehmen zwei Mitarbeitende mit Behinderung beschäftigt.

Die durchschnittliche Dauer der Karenz beträgt 18 Monate. Es wurde keine Väterkarenz in Anspruch genommen. Auch diesen Punkt kann das Unternehmen nicht direkt beeinflussen. In erster Linie handelt es sich dabei um eine private Angelegenheit der betroffenen Eltern. Wenn diesbezüglich keine Anfrage oder kein Antrag vom betroffenen männlichen Mitarbeitenden an seine Führungskraft oder an die Personalabteilung gestellt wird, dann besteht auch kein Bedarf oder kein Anlass dafür, dass die Vaterkarenz dem betroffenen Mitarbeitenden empfohlen oder angeboten wird. Außerdem ist es in unserem Unternehmen selbstverständlich, dass eine Vaterkarenz möglich ist und auch Anfrage genehmigt werden kann.

Die Anzahl der Mitarbeitenden mit Migrationshintergrund wird in diesem Bericht bewusst nicht angegeben, da der Migrationshintergrund bei uns keinen Stellenwert hat – es wird nicht zwischen „einheimischen“ Mitarbeitenden und Mitarbeitenden mit Migrationshintergrund unterschieden wird.

### C.1.4 Negativaspekt

In unserem Unternehmen werden keine Strukturen, Verhaltensweisen oder Teilaspekte erfüllt, die menschenunwürdige Arbeitsbedingungen unterstützen.

### C.1.5 Handlungsempfehlungen

- Wiedereinführung der jährlichen, abteilungsinternen Mitarbeitergespräche;
  - o Verpflichtend einmal im Jahr,
  - o Abgleich des Selbst- und Fremdbildes,
  - o Entwicklungspotenziale definieren,
  - o Stärkenorientierende Wertschätzung,
  - o Abschluss mit Dankbarkeit,
  - o Vorher: verpflichtende Schulung/Workshop für alle Führungskräfte bzgl. der Führung der Mitarbeitergespräche.
- Aktiver Wissensaustausch zwischen den artverwandten Abteilungen verbessern oder einführen;
  - o Fixe Terminvereinbarung,
  - o Schaden und Fachabteilung, Schaden und Außendienst, Fachabteilung und Außendienst, Leben und Außendienst,
  - o Auswahl der Delegierten aus den betroffenen Abteilungen.
- Interne Wissensweitergabe nach fachlichen Seminaren im Rahmen einer Präsentation oder eines Workshops;
- Mehr fachliche Seminare bzw. Weiterbildungsmöglichkeiten, speziell für die jungen Mitarbeitenden bzw. Überarbeitung des Seminarprogramms mit neuen Inhalten;
- Bessere Gestaltung des Arbeitsplatzes (höhenverstellbare Tische, ergonomische Stühle etc.), sowie barrierefreie Arbeitsplätze bzw. Zugänge zum Arbeitsplatz → hier gilt es zu erwähnen, dass dieser Punkt höchstwahrscheinlich im Zuge des Neubau-Projekts bzw. im neuen Gebäude entsprechend berücksichtigt wird.

### C.1.6 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung				<b>5</b>	
Auditoreinschätzung				<b>4</b>	

## C.2 Ausgestaltung der Arbeitsverträge

### C.2.1 „Lebenswürdiger Verdienst“ und Entlohnung

Unsere Mitarbeitenden werden nach dem Kollektivvertrag der Versicherungsangestellten entlohnt. Dabei handelt es sich um ein österreichweit gültiges Gehaltsschema. Die Einstufung erfolgt nach der Tätigkeit, Qualifikation sowie Berufserfahrung. Es ist davon auszugehen, dass sich die gültigen Kollektivverträge nach dem s.g. „lebenswürdigen Verdienst“ orientieren. Somit stellt auch unser Unternehmen sicher, dass allen Mitarbeitenden ein lebenswürdiger Verdienst zusteht. Es gilt zu erwähnen, dass die Gehälter bei den Gehaltsverhandlungen auch von den Mitarbeitenden einigermaßen selbstorganisiert werden können, indem ihre Vorstellungen mit dem Vorgesetzten besprochen werden. Unsere Befragung hat ergeben, dass 86,2 % der befragten Mitarbeitenden mit ihren Gehältern zufrieden sind (sehr zufrieden oder zufrieden). 12,8 % waren weniger zufrieden, lediglich 0,9 % (einer der Befragten) war nicht zufrieden.

Erwähnenswert ist das provisionsunabhängige Fixgehalt für alle neu beginnenden Außendienstmitarbeitenden. Einige der länger beschäftigten Außendienstmitarbeitenden sind ebenfalls auf dieses Gehaltsmodell umgestiegen. Somit wird für unsere Kunden sichergestellt, dass die Beratung und nicht der Verkauf im Vordergrund steht.

Der Gesamtmedianverdienst in der Organisation beträgt brutto EUR 4.282,00. Es herrscht eine Verdienstspreizung von 1:7,7. Diese bezieht sich auf alle Mitarbeitende (Innendienst- und Außendienstmitarbeitende sowie Vorstände). Der Verdienstspreizungswert gibt das Verhältnis von höchstem zu geringstem Verdienst wieder, jeweils auf die Vollzeitbeschäftigung hochgerechnet. Die Detailergebnisse sind im Anhang angeführt.

### C.2.2 Arbeitsmodelle und Arbeitszeit

Die unternehmensweit definierte Wochenarbeitszeit im Innendienst beträgt 38,5 Stunden. Im Außendienst sind es 40 Stunden. Die Arbeitszeit im Innendienst wird mittels eines elektronischen Systems beim Eingang (nicht erst am Arbeitsplatz) erfasst. Die Einsicht in die Zeiterfassung ist jedem Angestellten online möglich.

In unserem Unternehmen gibt es auch s.g. „All-In-Verträge“. Das betrifft alle hauptberuflichen Mitarbeitenden im Außendienst sowie alle Abteilungs- und Stabstellenleiter, den Betriebsratsobmann sowie die Vorstände. Derzeit sind es 70 Personen. Unser Innendienst-Arbeitsmodell beinhaltet eine Kernarbeitszeit sowie eine gleitende Arbeitszeit (s.g. Gleitzeit). Somit geht jeder Innendienstmitarbeitende eigenverantwortlich mit seiner Arbeitszeit um. Die hauptberuflichen Außendienstmitarbeitenden sind verpflichtet, ihre täglich geleistete Arbeitszeit in ein vom Dienstgeber aufgelegtes Formblatt einzutragen und am Ende des Monats dem Dienstgeber abzugeben.

Anzumerken ist eine Dienstanweisung, laut welcher die Innendienst-Mitarbeitenden verpflichtet sind, die für Ruhe- und Rauchpausen in Anspruch genommene Zeit im Zeiterfassungssystem (Terminal oder PC) einzutragen und als „Pause“ zu vermerken. Diese werden bei Ganztagsbeschäftigten mit maximal 15 Minuten pro Halbtage als Arbeitszeit gutgeschrieben. Bei Teilzeitbeschäftigten erfolgt die Gutschrift aliquot entsprechend dem jeweiligen Tagesarbeitszeitmodell. Die Einführung der

Zeiterfassung für die Ruhepausen erfolgte aufgrund der Intervention einiger Mitarbeitenden. Falls diese Dauer im Laufe des Tages überschritten wird, wird die übersteigende Zeit von der Arbeitszeit automatisch abgezogen.

In unserem Unternehmen werden auch diverse Teilzeit-Arbeitsmodelle angeboten. Im Jahr 2018 waren 64 Angestellten in Teilzeit beschäftigt, davon jedoch sieben Mitarbeitende in Karenz-Teilzeit. Somit waren 57 Personen tatsächlich im Rahmen des Teilzeit-Arbeitsmodells beschäftigt.

Des Weiteren wird auch ein „Home-Office-Arbeitsmodell“ angeboten. Homeoffice ist bei uns jedoch noch in den Kinderschuhen. Besonders aufgrund der im Themenbereich „C3“ beschriebenen oft sehr papierintensiven Prozesse ist für Mitarbeitende ein Homeoffice schwierig, wenn die Tätigkeiten nicht ausschließlich am PC durchgeführt werden können. Im Berichtsjahr gab es eine Karenzrückkehrerin, die Teilzeit von zu Hause gearbeitet hat. Von dieser können positive Erfahrungen berichtet werden, da sie auch einmal pro Monat in die VLV auf eine Besprechung kam. Dies wird in Zukunft vermutlich häufiger angewendet, wenn die Arbeitsprozesse digitaler mit weniger Papier ablaufen werden.

Rund 93 % der befragten Mitarbeitenden sind mit ihren Arbeitszeitmodellen zufrieden (sehr zufrieden oder zufrieden). Ca. 7 % sind weniger bzw. nicht zufrieden.

### **C.2.3 Urlaubsabwicklung und Überstundenregelung**

Die Urlaubsabwicklung wird in den Abteilungen intern zwischen den Mitarbeitenden besprochen und geregelt. Die Hauptvoraussetzung ist ein ungestört funktionierender Betrieb. Ist der reibungslose Ablauf in der Abteilung gewährleistet, sind auch längere Urlaube möglich. In Verbindung mit der relativ selbstständigen Gestaltung der Arbeitszeit aufgrund der Gleitzeitregelung wirkt sich das positiv auf die Work-Life-Balance aller Mitarbeitenden aus. Laut unserer Online-Umfrage können 91,7 % zu jenen Zeit Urlaub oder Zeitausgleich nehmen, die zu ihren privaten Plänen passen.

Die Urlaubstage können auch in das nächste Urlaubsjahr (vom 1. April bis zum 31. März) übertragen werden. Es gibt derzeit keine Regelung, die die Übertragung der Urlaubstage untersagt. Statistisch gesehen sind Urlaubstage auch noch nie verfallen. Es wird aber derzeit an einer Dienstanweisung gearbeitet, die einen maximalen Übertrag der Urlaubstage regeln sollte.

Sowohl die Überstunden bzw. Mehrstunden als auch die Minusstunden sind in einem Zeitkonto geregelt. Mehrstunden sind auf dem Zeitkonto alle Stunden bis 30 Stunden, ab der 31. Stunde sind es Überstunden. Die Mehrstunden können im Rahmen von Zeitausgleich verbraucht werden – auch bei All-In-Verträgen. Die verfallenen Mehrstunden werden bei den Angestellten, die einen „All-In-Vertrag“ haben, statistisch erfasst. Im Jahr 2018 sind bei diesen Personen insgesamt 2.385 Stunden „verfallen“. Alles über 30 Stunden verfällt auch nur dann, wenn sie nicht als Überstunden angeordnet worden sind. Grundsätzlich werden angeordnete Überstunden ausbezahlt. Die Stunden unter der „30-Stunden-Grenze“ können durch Zeitausgleich abgegolten werden. Die Überstunden spielen für den Erfolg des Unternehmens bei den Kollektivvertragsangestellten keine entscheidende Rolle. Das spiegelt sich in den tatsächlich geleisteten Überstunden über den Rahmen der „30-Stunden-Grenze“ wider. Im Jahr 2018 waren das lediglich 741 Stunden (ohne „All-In-Vertrag-Mitarbeitenden“). Falls Überstunden zur Abschaffung der Arbeitslast (z.B. hohe Arbeitslast in der Schadenabteilung infolge eines großen Unwetterereignisses) notwendig sind, dann werden die Überstunden in Absprache mit diversen Organen

angeordnet. Überstunden, die in diesem Zeitraum anfallen, werden in der Regel auch an die betroffenen Mitarbeitenden ausbezahlt.

## C.2.4 Negativaspekt

Das Unternehmen kann bestätigen, dass kein Mitarbeitender durch ungerechte Arbeitsverträge einseitig belastet oder beeinträchtigt wird.

## C.2.5 Handlungsempfehlungen

- Technische Verbesserung der Zeiterfassung für ZEUS-Meldungen:
  - o Abzug der Mindest-Ruhepause (30 Minuten) im Außendienst;
  - o Berücksichtigung der max. Tagesarbeitszeit von zehn Stunden auch bei Außendienstzeiten.
- Überstundenregelung ist sehr durchwachsen und sollte nochmals überdacht und eventuell vereinfacht werden:
  - o Die Überstunden über der 30-Stunden-Grenze sollen bis zu zehn oder 15 Stunden ausbezahlt werden (statt nur bis 30 Stunden), um einen schnelleren Abbau der Überstunden zu ermöglichen;
  - o Die Regelung mit den zusammenhängenden Zeitausgleich-Tagen neu regulieren (derzeit dürfen max. einmal pro Jahr drei zusammenhängende Tage als Zeitausgleich in Anspruch genommen werden);
  - o Erfassung des Urlaubs in Stunden statt in Tagen.
- Möglichkeit einer 4-Tage-Woche nach abteilungsinterner Absprache (bei Vollzeit-Beschäftigung) oder Umstieg auf ein „30-Stunden-Arbeitsmodell“;
- Einführung der „Freizeitoption“ (statt der kollektivvertraglichen Gehaltserhöhung mehr Urlaubsanspruch) durch eine Betriebsvereinbarung.

## C.2.6 Kennzahlen und Daten

Gesamter Innen- und Außendienst inkl. Vorstand	
Verdienstspreizung	1:7,7
Medianverdienste	
Medianverdienst (Innendienst)	EUR 4.101,00
Medianverdienst (Außendienst)	EUR 4.539,00
Medianverdienst (Außendienst + ohne KV)	EUR 4.587,00
Gesamtmedian	EUR 4.282,00
Definierte Wochenarbeitszeit	38,5 Stunden
Geleistete Überstunden gesamt pro Jahr (alle Mitarbeitenden)	741 Stunden
Durchschnittlich geleistete Überstunden je Mitarbeitenden pro Jahr (201 abzgl. 70 „All-In“)	5,7 Stunden

## C.2.7 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung			3		
Auditoreinschätzung			3		

## C.3 Ökologisches Verhalten der Mitarbeitenden

### C.3.1 Allgemeines

In der VLV wird das ökologische Verhalten der Mitarbeitenden nicht direkt geschult. Viele Dinge werden oft mit Hausverstand bzw. einem individuell ökologischen Bewusstsein erledigt. Es gibt beispielsweise keine eigene Kantine, in der regionale Speisen zubereitet werden. Stattdessen stehen in der Zentrale in Bregenz drei Automaten für Getränke und Zwischenmahlzeiten bereit. Befüllt werden diese Automaten ausschließlich von regionalen Lieferanten, die in der Regel auch Kunden der VLV sind (*siehe Berührungsgruppe A*). Einer der Automaten wird von einer Bäckerei mit Snacks, Joghurts und Gebäck, welches aus hygienischen Gründen in Frischhaltefolie verpackt ist, beliefert. Der Kaffeeautomat bietet verschiedene Warmgetränke, entweder in Tassen oder Plastikbechern gegen Aufschlag von EUR 0,10. In einem anderen Automaten werden Kaltgetränke ausschließlich in Glasflaschen angeboten.

Von den in Bregenz arbeitenden Personen wird der Speisen- und Getränkeautomat laut Umfrage relativ unterschiedlich angenommen. Knapp 30 % der in Bregenz beschäftigten Mitarbeitenden nutzen diesen täglich, zusätzliche 17 % sogar mehrfach täglich. Somit ist zu sehen, dass fast die Hälfte (46 %) täglich die Automaten in Anspruch nehmen. Fast 18 % nutzen ihn 2-4 Mal pro Woche und 6 % einmal pro Woche. Jeweils ca. 15 % nutzen ihn selten oder nie.

Zusätzlich gibt es über ca. 8 Monate im Jahr (von Herbst bis spätes Frühjahr) die vom Betriebsrat durchgeführte „Obstaktion“. Dabei werden sowohl für die Mitarbeiter sowie in allen Kundenbüros Äpfel zur freien Entnahme angeboten. Diese kommen ausschließlich aus der Bodenseeregion, aber nicht direkt aus Vorarlberg aufgrund des besseren Preis-Leistungs-Verhältnisses. Insgesamt werden pro Jahr ca. zehn bis zwölf Tonnen Äpfel gegessen.

In der Zentrale in Bregenz besteht die Möglichkeit zur kühlen Lagerung und Erhitzung von selbst mitgebrachten Speisen.

Bei VLV-Veranstaltungen werden für das Catering regionale Unternehmen oder Metzgereien beauftragt.

### C.3.2 Essenzuschuss

Für die Mittagspause gibt es in der VLV keine Essensmöglichkeit bzw. es gibt keine Kantine, allerdings kann auf die umliegenden Gastronomiebetriebe ausgewichen werden. Zur Unterstützung erhalten alle Mitarbeitenden täglich einen Zuschuss für Mahlzeiten in Höhe von 4,40 Euro, der nach § 3 Abs. 1 Z 17 EStG 1988 steuerfrei ist. Anstelle von Bons in Papierform werden für die Zuteilung der Zuschüsse die Zeiterfassungschips verwendet (s.g. Digibon). Dadurch kann jeder Mitarbeitende in den teilnehmenden Betrieben nach dem Bezahlen des vollen Betrages mit dem VLV-Zeiterfassungschip (3in1, da mit diesem auch bei den Automaten bargeldlos bezahlt werden kann) bei einem Digibon-Gerät stempeln. Der Besuch wird erfasst, an das Digibon-Unternehmen weitergeleitet und der VLV-Personalabteilung elektronisch zur Verfügung gestellt. Die Personalabteilung erhält nur die Anzahl der Essen sowie das Datum und die Uhrzeit und nicht die Örtlichkeit oder einen Rechnungsbetrag. Das Datum und die Uhrzeit sind notwendig für die Errechnung, ob der Essenzuschuss zusteht oder nicht. Die Konsumation muss nämlich zwischen 11:30 und 14:15 Uhr (Möglichkeit der Mittagspause) stattfinden. Der Zuschuss wird bei der dem Monat

folgenden Gehaltsabrechnung ausbezahlt. Es gibt keine speziellen Vergünstigungen für beispielsweise biologische Restaurants.

Auf Intervention des Betriebsrats gibt es den Zuschuss seit einigen Jahren auch für Außendienstmitarbeitende. Leider sind in gewissen Regionen (z.B. Bregenzerwald oder Montafon) keine Digibon-Vertragsgaststätten vorhanden. Innen- und Außendienstmitarbeitende können dort daher den Essenzuschuss nicht in Anspruch nehmen, was auch in der Umfrage angemerkt wurde. Im Jahr 2018 wurden 10.677 Buchungen durchgeführt. Das entspricht einem Geldaufwand von EUR 46.978,80. Ca. 175 Mitarbeitende haben Anspruch auf den Essenzuschuss, davon haben 165 Mitarbeitende mindestens eine Buchung vorgenommen. Ausgenommen von diesem Essenzuschuss sind Mitarbeitende, die ausschließlich halbtags arbeiten. Von den befragten Personen nehmen den Zuschuss nur etwas über 1/4 mehr als 10 Mal in Anspruch. Weitere 14 % benutzen ihn sechs bis zehn Mal und fast 60 % bis fünf Mal.

Durch das zum Großteil gute Gastro-Angebot besonders in den Städten, in denen sich die meisten Büros befinden, ist eine Betriebsküche im Gegensatz zu anderen Regionen nicht unbedingt notwendig bzw. es besteht kein dringender Bedarf. Selbst mitgebrachtes kann, wie bereits erwähnt, in einer Mikrowelle erhitzt werden.

### **C.3.3 Ressourcenverbrauch**

Zu beobachten ist ein sehr hoher Papierverbrauch. Es werden alle Polizzen an die Kunden auf festem Papier gedruckt, was täglich einen enormen Papierverbrauch produziert. Außerdem werden von den einzelnen Mitarbeitenden sehr viele Ausdrucke gemacht. Fast alle Schriftstücke kommen mittels Papier in die VLV und werden so weiterverarbeitet. Aufgrund gesetzlicher Bestimmungen sind die Anträge inzwischen zwei bis drei Seiten länger als 2017 (Beratungsprotokoll). Außerdem werden auch elektronisch einlangende Anträge von Maklern ausgedruckt und so weiterverarbeitet wie auch fast alle Schadenakte. Ein weiterer Faktor für den Papierverbrauch ist der meist einseitige Druck. In die Zukunft blickend wird dies im neuen Bürogebäude eventuell anders sein und es sind sowohl im Antrags- als auch im Schadenbereich viele Schritte unternommen worden, um den Papierverbrauch zu reduzieren, indem elektronische Anträge und Schadenakte erstellt werden. Teilweise sind diese Schritte schon umgesetzt und befinden sich in der Testphase oder auch schon im Aktivbetrieb wie im Schadenbereich bei den Schnell- und Kleinschäden. Bei den Anträgen wurde im Herbst 2018 die elektronische Antragseinreichung bzw. -Verarbeitung bei den ersten Außendienstmitarbeitenden umgesetzt.

Der Stromverbrauch ist ebenfalls sehr hoch. Die meisten Personen schalten den PC über Nacht aus, so wie es eine Dienstanweisung vorsieht. Das Telefon ist unter der Woche von 19:00 Uhr bis 07:00 Uhr und am Wochenende ganztags in einem Stromsparmmodus, Telefonate sind in dieser Zeit aber trotzdem möglich. Drucker werden in der Regel nicht ausgeschaltet, auch nicht in der Nacht oder am Wochenende. Nach einer gewissen Zeit der Inaktivität gehen diese jedoch automatisch in den Standby-Modus. In vielen Büros und am Gang kommt es zu einem hohen Stromverbrauch durch die Beleuchtung. Oftmals ist Licht eingeschaltet, obwohl es gar nicht nötig wäre, im Neubau wird dies vermutlich besser geregelt. Es sollte aber von jedem darauf geachtet werden. Laut Information vom Betriebsrat gab es vor vielen Jahren eine Richtlinie über die genannten Dinge (Computer ausschalten, ...), die aber fast niemandem mehr bekannt ist. Dies sollte vor allem im Neubau jedem klar sein.

Es gibt keine einheitliche Regelung bezüglich der Bürobestände an den einzelnen Arbeitsplätzen. Viele Mitarbeitende haben auch sehr selten benötigtes Material

mehrfach vorhanden, andere Personen hingegen bestellen neues und somit sind meist große Bestände vorhanden, die nicht notwendig sind.

### **C.3.4 Verkehrsmittel zum Arbeitsplatz und Dienstwagenpolitik**

Laut unserer Umfrage kommen von den befragten Personen knapp über die Hälfte mit dem Auto, Moped oder Motorrad zum Arbeitsplatz. Zu berücksichtigen ist, dass 1/4 der Antworten von Mitarbeitenden im Außendienst kommen, die fast immer mit dem Auto unterwegs sind. Zu Fuß sind nur 5 % unterwegs, die in Bregenz wohnen.

Fahrgemeinschaften gibt es aktuell keine unter den Befragten. Früher gab es einen Werksverkehr für eine bestimmte Region, der aber seit 01.01.2018 aus steuerlichen Gründen nicht mehr geführt wird. Es sind auch keinerlei Anreizsysteme dafür vorhanden.

Erstaunlich ist die relativ niedrige Anzahl von nur ca. 1/3 der Befragten, die öffentliche Verkehrsmittel für den Arbeitsweg nutzen. Der Kauf einer Jahreskarte für den öffentlichen Nahverkehr wird dabei eigentlich gefördert, indem die günstigste Jahresnetzkarte des Verkehrsverbunds Vorarlberg vom Wohnort zur Arbeitsstätte aliquot jeden Monat mit dem Gehalt ausbezahlt wird. Der Fahrkostenzuschuss wird jedoch auch ausbezahlt, wenn kein Öffis-Ticket gekauft wird – es ist also kein Nachweis über die Anschaffung der Jahres- oder Monatskarte erforderlich. Außerdem sind beispielsweise die Büros in Bregenz, Dornbirn und Bludenz mit dem Bus und Zug aufgrund der Nähe zum Bahnhof sehr leicht und mit einer dichten Taktung zu erreichen. Die hohe Anzahl von Auto/Moped/Motorrad ist auch aufgrund der nur für eine gewisse Gruppe „kostenlosen“ Parkplätzen (dafür Sachbezug) und ansonsten relativ teuren Parkplätzen in den Städten erstaunlich. Hier sollte sicherlich etwas unternommen werden (siehe Handlungsempfehlungen). Eine offizielle Statistik über die Verkehrsmittel für den Arbeitsweg gibt es aber nicht. Auch wenn dies erhoben werden sollte, ist nicht klar, wer diese Daten erheben, dokumentieren und auswerten soll sowie auch was mit diesen gemacht werden soll.

Die VLV stellt für die Mitarbeitenden zwei Dienstfahrräder in Bregenz zur Verfügung. Es wird keine Statistik über die Häufigkeit der Nutzung erstellt, da die Reservierungsliste wöchentlich gelöscht wird. Laut Auskunft der verantwortlichen Personen wird das E-Bike täglich und das zweite Fahrrad weniger häufig genutzt. Der Personenkreis der regelmäßigen Nutzer beschränkt sich auf ca. fünf Personen, die das Fahrrad während der Mittagspause oder für kurze Außendienststrecken verwenden.

Es gibt keine festgeschriebene Dienstwagenpolitik, die Fahrzeugflotte der VLV ist aber überschaubar. Firmenfahrzeuge sind nur die der beiden Vorstände sowie drei weitere Fahrzeuge, von denen eines als Hybrid eine alternative Antriebstechnologie besitzt. Die Firmen-Kfz (ausgenommen Vorstandsfahrzeuge) können von den Mitarbeitenden je nach Verfügbarkeit auch privat ausgeliehen werden. Hier wird aktuell ein km-Satz von EUR 0,42 abgerechnet.

Weiterbildungen zu ökologischem Verhalten finden derzeit nicht statt. In Zukunft gibt es freiwillig einen Abfallbeauftragten. Wie bereits oben beschrieben gab es in der Vergangenheit einmal eine Verschriftlichung zu diesen Richtlinien über ressourcenschonendes Verhalten im Büro. Diese sollten besonders im Neubau wieder aktualisiert werden.

Bei externen Seminaren wird zur Anreise das wirtschaftlichste Verkehrsmittel gewählt. Das ist laut Aus- und Weiterbildungskatalog der Zug in der 2. Klasse mit Vorteilskarte oder der Sparschiene. Die Zugfahrkarte muss selbst reserviert werden. Werden Fahrgemeinschaften gebildet, können Innendienst-Mitarbeitende bei Verfügbarkeit und rechtzeitiger Reservierung ein VLV-Auto benutzen. Wird ein Privat-Pkw genutzt, können sowohl beim Innen- als auch beim Außendienst die gefahrenen Kilometer nur bei Fahrgemeinschaften abgerechnet werden. Ansonsten wird nur das wirtschaftlichste Verkehrsmittel, nämlich die Bahnfahrt, angerechnet. Im Falle, dass nur eine Person an einem externen Seminar teilnimmt (keine Fahrgemeinschaft möglich) wird die Anreise mit dem Zug oder eigenem Auto vergütet (je nach Wirtschaftlichkeit und Zumutbarkeit).

Für die Strecke Bregenz-Wien gibt es eine Rahmenvereinbarung mit der Fluglinie Peoples.

Lehrlinge müssen zur Berufsschule nach St. Johann im Pongau. Es wird ihnen auf freiwilliger Basis vom Unternehmen jede Zugfahrt ersetzt. Die Kosten für die Unterbringung in der Berufsschule werden vom Unternehmen komplett getragen.

### **C.3.5 Negativaspekt**

Unser Unternehmen kann bestätigen, dass im Unternehmen weder Verschwendung von Ressourcen noch unökologisches Verhalten geduldet wird! Wir möchten jedoch darauf hinweisen, dass im Speisensautomaten durchaus Konsumangebote mit hohem Verpackungsanteil vorhanden sind, dies aber aus hygienischen Gründen als in Ordnung befunden wird! Deshalb werden wir das nicht als Negativaspekt betrachten bzw. behandeln.

### **C.3.6 Handlungsempfehlungen**

- Anschaffung einer VLV-Vorteilscard bzw. Vereinbarung mit den ÖBB abschließen, um die Autofahrten (besonders bis Salzburg) zu reduzieren. Unter Umständen kann während der Zugfahrt auch gearbeitet werden.
- Reduzierung der Plastikmenge in den Automaten in der Zentrale in Bregenz oder Erhöhung des Zuschlags für die Plastikbecher; evtl. genereller Verzicht auf Plastikbecher;
- Prüfen, ob die Snacks, Joghurts etc. durch gesündere, ökologischere, fair produzierte ersetzt, ergänzt werden sollen;
- Reduzierung des Papierverbrauchs bzw. Forcierung der elektronischen Verarbeitung (bereits in Arbeit);
- Voreinstellung „doppelseitiger Druck“ [zusätzlicher Arbeitsschritt für einen einseitigen Druck (wenn unbedingt notwendig)];
- Stärkere Forcierung bzw. Sensibilisierung der Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel zum Arbeitsplatz;
  - o Derzeit erhalten alle Mitarbeitende eine Fahrkostenpauschale (monatlich), unabhängig davon, ob ein Öffis-Fahrticket (Bus und Bahn) gekauft wird/wurde!
  - o Mögliche Änderung: die Fahrkostenpauschale kann nur dann in Anspruch genommen werden, wenn man ein Öffis-Fahrticket besitzt (monatlich oder jährlich – zumindest für den Arbeits- bzw. Heimweg);
  - o Mitwirkung beim Mobilitätsnetzwerk Vorarlberg;
  - o Erweiterung des Fahrrad-Abstellplatzes – beim Neubau jedenfalls zu berücksichtigen;

- Reduzierung der Bürobestände an einzelnen Arbeitsplätzen (einmalige Inventur) und „Sharing“ innerhalb der Gruppe/Abteilung von wenig benutzten Artikeln;
- Bereitstellung der Mitarbeiter-Zeitschrift „Blättle“ ausschließlich in digitaler Form (im Intranet oder per E-Mail);
- Sensibilisierung bezüglich des Stromverbrauchs (Licht-Aus untertags, Computer in Ruhemodus während der Mittagspause, Ausschalten aller Geräte im Büro über Nacht); Aufleben der Richtlinie bzgl. ressourcenschonende Nutzung des Lichts, des Stroms, etc.;
- Finanzieller Anreiz bei Neuanschaffung alternativer Antriebe (Elektro) für Außendienstmitarbeitende;
- Anschaffung eines Elektro-Fahrzeugs.

### C.3.7 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung				<b>4</b>	
Auditoreinschätzung		<b>1</b>			

## C.4 Innerbetriebliche Mitentscheidung und Transparenz

### C.4.1 Allgemeines

Auf das Intranet in der VLV hat jede Person mit einem PC-Arbeitsplatz Zugang. In diesem sind neben den aktuellen Neuigkeiten auch viele andere Dinge zu sehen. Neuigkeiten sind beispielsweise Ein- und Austritte, Infos und Fotos zu Veranstaltungen, Stellenausschreibungen usw.

Sehr transparent ist die Zeiterfassung, die mit wenigen Klicks auf einen gewünschten Zeitraum eingeschränkt werden kann. Jeden Tag sind Kommen und Gehen minutengenau dargestellt. Jeweils zum Monatsabschluss ersichtlich sind der restliche Urlaub, die Bruttostunden sowie der Gleitzeitsaldo. Falls vorhanden, sind auch Arztbesuche, Kurse/Seminare oder ausbezahlte Überstunden separat ausgewiesen. Somit kann jederzeit alles in Echtzeit angeschaut werden. Bei Überschreiten von 09:30 Arbeitsstunden wird alle zehn Minuten ein Mail generiert mit dem Hinweis, dass in Kürze die maximale Tagesarbeitszeit überschritten wird oder bereits ist. So kann sichergestellt werden, dass die Höchstgrenze der täglichen Arbeitszeit von den Mitarbeitenden eingehalten wird. Im besagten Mail werden die nicht gebuchten Mittagspausen nicht berücksichtigt. Ein weiteres Problem liegt darin, dass, falls man untertags „Außendienst“ gestempelt hat, kein Erinnerungsmail an den betroffenen Mitarbeitenden gesendet wird (*siehe Handlungsempfehlungen im Themenbereich „C2“*).

Neben den versicherungstechnischen Unterlagen im sogenannten „Grünen Ring“ (Bedingungen, Tarife, Vermerke, besonders für den Außendienst) gibt es auch andere Bereiche wie die Telefonlisten des Innen- und Außendienstes inkl. Agenturen.

Ansonsten hat der Betriebsrat einen eigenen Reiter, in dem dieser vorgestellt wird, gewisse Unterlagen ersichtlich sind (Protokolle Betriebsversammlung, Richtlinien für Sozialfond, Betriebsratszulagen) oder Hochzeiten und Geburten bekannt gegeben werden.

Unter „Personelles“ sind Informationen für VLV-Mitarbeitende wie der Aus- und Weiterbildungskatalog, gewisse Formulare und weitere Informationen (Überstundenanordnung, Zulagen, Digibon, Betriebsarzt, Betriebsvereinbarungen oder Kollektivverträge, Mitarbeitergesprächs-Bogen) zugänglich. Darüber hinaus sind Richtlinien über den Datenschutz, das Beschwerdemanagement, das Aufsichtsrecht, den Schriftverkehr, das Telefon, Dienstanweisungen oder den Fuhrpark zur Ansicht verfügbar. Für jede Abteilung gibt es separate Richtlinien, in denen nur abteilungsinterne Informationen abgelegt sind.

Separat gibt es Verkaufsaktionen durch den Betriebsrat, ein digitales schwarzes Brett, die monatlich aktualisierte Beitrags- und Schadenentwicklung, Lehrlingsinfos, Fotoalben oder auch Termine vom aktuellen Jahr und Informationen zum Xund-Projekt. Seit 2019 gibt es auch Projektdetails zum Umzug ins Marienheim bzw. den Neubau der Zentrale.

Der jährlich zu erstellende Geschäftsbericht unseres Unternehmens ist für jeden über die Homepage zugänglich. Um eine zusätzliche Transparenz zu gewährleisten, werden alle Mitarbeitenden zur jährlichen Präsentation des Jahresabschlusses durch den Leiter der Abteilung „Rechnungswesen“ mit Erläuterungen über die wichtigsten Geschäftszahlen im Juni eingeladen.

Ist etwas im Intranet nicht zu finden, ist es eine Holschuld der einzelnen Mitarbeitenden, da nicht alles dort erfahren werden kann. Aus der Umfrage geht vage diese Tendenz hervor, da die meisten Mitarbeitenden hilfsbereit und bemüht sind, schnell Informationslücken zu schließen.

Bei der innerbetrieblichen Transparenz besteht laut der Befragung Handlungsbedarf. Ist bei den anderen Fragen das Unternehmen positiv dargestellt, gibt es hier fast gleich viele Antworten bei „sehr zufrieden“ und „nicht zufrieden“. Die Hälfte der befragten Personen ist „zufrieden“ und über 1/3 „weniger zufrieden“. Hier spielt vermutlich das aktuelle Thema des Neubaus und die Informationen dazu eine Rolle und weniger eine allgemeine Unzufriedenheit. Es herrscht auch ansonsten eine gewisse Unzufriedenheit in Sachen Kommunikation und Transparenz, trotz der geringen Größe des Unternehmens sind bei den Kommentaren im Rahmen der Umfrage Andeutungen in diese Richtung zu erkennen.

Auch gibt es den Wunsch, die Koordination zwischen den verschiedenen Abteilungen zu verbessern, was beispielsweise durch die Gemeinwohlbilanzierung geschehen kann. Es sind aber durchaus auch positive Rückmeldungen zum guten Arbeitsklima oder der Zusammenhang des Unternehmenserfolgs mit der Mitarbeitenden-Qualität zu sehen.

Um eine hohe Mitarbeitenden-Qualität zu gewährleisten ist Wissen entscheidend. Teilweise gibt es innerhalb der Abteilungen oder Gruppen sogenannte „Wissenssilos“, da ältere Mitarbeitende mehr Informationen und somit mehr Wissen haben als die Neuen. Dies kann somit entweder zu „falschen“ Arbeitsschritten oder vielen Nachfragen und somit Zeitverlusten führen, wenn nicht alles transparent zugänglich ist.

Führungskräfte, die über Anhörung/Mitwirkung/Mitentscheidung der eigenen Mitarbeitenden legitimiert werden, sind eher die Ausnahme. Im Berichtszeitraum gibt es einen Fall in der IT-Abteilung, in der die Mitarbeitenden selber die auszuschreibende Stelle mit den Anforderungen für die betreffende Person definiert haben. In der Regel gibt es, wenn möglich, eine interne Nachbesetzung. Im Rahmen von Pensionierungen wird ein Nachfolger über einen längeren Zeitraum „aufgebaut“. Eine Entscheidung ist grundsätzlich durch den Vorstand zu treffen. Von der Betriebsratsseite aus gibt es den Fall der Neubesetzung vom Vorstand aus 2011 zu berichten, in der auch der Betriebsrat bei der Anhörung dabei war, schließlich hat dieser über die Mitgliedschaft im Aufsichtsrat ein Mitspracherecht.

Bei den wesentlichen Entscheidungen, die über Anhörung oder Mitwirkung oder Mitentscheidung getroffen werden, ist ein Beispiel aus dem Berichtsjahr die Ausschreibung des Neubaus. Es gibt eine Steuerungsgruppe mit gewissen ausgesuchten Mitarbeitenden, in der auch der Betriebsrat dabei ist. Diese Gruppe war auch im Wettbewerbsverfahren involviert.

Ansonsten ist leider nicht viel über diese Entscheidungen zu berichten. Im Regelfall erfolgt das Einstellungsverfahren von neuen Mitarbeitenden durch die Personalabteilung, jedoch immer in Absprache mit der jeweiligen Abteilungsleitung.

Bei Lehrlingen erfolgt die Auswahl auch in Absprache mit den Lehrlingsausbildnern. Die Außendienstmitarbeitenden werden gemeinsam mit dem jeweiligen Gebietsleiter, dem Abteilungsleiter, der Personalabteilung und dem Vorstand eingestellt. Somit ist auch eine gewisse Art von Demokratie vorhanden, wenn auch eher in der Führungsebene.

Führungskräften wird in der Umfrage grundsätzlich ein gutes Zeugnis ausgestellt. 45 % der befragten Personen sind sehr zufrieden und 35,8 % zufrieden. Das ergibt eine Zufriedenheit von über 80 %. Weniger zufrieden sind 15,6 % und nicht zufrieden 3,7 %. In den Einzelantworten sind jedoch gewisse Probleme mit Führungskräften aufgekommen.

Die Betriebsrat-Mitglieder werden zu 100 % demokratisch von den wahlberechtigten Mitarbeitenden gewählt.

Unternehmensbeteiligung durch Mitarbeitende ist aufgrund der Rechtsform als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit nicht möglich.

## C.4.2 Negativaspekt

Das Unternehmen kann bestätigen, dass der Betriebsrat in seiner Tätigkeit und Vertretung der Mitarbeitenden nicht verhindert oder eingeschränkt wird.

## C.4.3 Handlungsempfehlungen

- Verbesserung der internen Kommunikation zwischen den Abteilungen bzw. Verbesserung des Informationsflusses (schnellere und zeitgerechte Übertragung von Entscheidungen und Informationen);
- Fallweise Mitbestimmung der Mitarbeitenden bei z.B. interner Nachbesetzung einer Leitstelle;
- Einrichtung einer Stelle für Prozessverbesserungsvorschläge (z.B. bei der Stabstelle „Betriebsorganisation“) mit Umsetzungsstatus (gemäß dem Prinzip vom KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess)) → eventuell inkl. „Belohnungssystem“ für umgesetzte Vorschläge;
- Zugänglichkeit auf alle relevanten Daten für alle berechtigten Personen (auch fachlich für die tägliche Arbeit) → elektronisch im Intranet („Wiki-System“)
- Infos zu den aktuellen Themen im Betrieb, wie z.B. Neubau-Projekt;
  - Einbindung der Mitarbeitenden in die Entscheidungen (Workshops für Interessierte: z.B. Mitgestaltung des Arbeitsplatzes) oder zumindest laufende Infos.

## C.4.4 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung				<b>4</b>	
Auditoreinschätzung		<b>1</b>			

# D Kunden und Mitunternehmen

**Referenten:** Jasmin Mock und Bernhard Brändle

## D.1 Ethische Kundenbeziehung

### D.1.1 Allgemeines

Wie in der Präambel beschrieben, ist die VLV ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit. Die Satzung des Vereins bildet die Grundlage für die Geschäftstätigkeit der VLV. Gegenüber der Rechtsform der Aktiengesellschaft (AG) bietet ein Versicherungsverein erhebliche Vorteile.

Direkten Einfluss auf den Geschäftsbetrieb können Kunden über die Mitgliedervertretung (mehr dazu im Themenbereich „B“) ausüben. Ein weiterer Vorteil ist, dass bei der VLV keine Geldabflüsse an externe Aktionäre stattfinden können. Alle Gewinne verbleiben entweder als Eigenkapital im Unternehmen (höhere Sicherheit) oder kommen den Kunden in Form einer hohen Gewinnbeteiligung (niedrigerer Beitrag) zugute. Ein höherer Gewinn der VLV ist also im Sinne der Kunden, jegliches Gewinnstreben der VLV fällt also mit den Interessen des Kunden gleich.

Zu allen aktuell vertriebenen Produkten stehen auf der Homepage für alle Interessenten gesetzlich vorgegebene, standardisierte und vergleichbare Informationsblätter zum Download zur Verfügung. Die darin enthaltenen Informationen liefern einen kurzen Überblick über den Leistungsumfang und die Kosten der jeweiligen Versicherungsprodukte. Im Rahmen der Beratung erhält der Kunde zudem auch die vollständigen Versicherungsbedingungen, die für bestehende Verträge auch jederzeit über das Kundenportal zum Download bereit stehen. Bereits abgeschlossene Verträge kann der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Versicherungspolizze widerrufen, bei Lebensversicherungen beträgt die Frist 30 Tage.

Nach außen tritt die VLV vor allem über ihre Werbemaßnahmen und den Außendienst auf. Durch den Slogan „zusammen sicher. zusammen VLV“ ergibt sich in Verbindung mit „Wir lassen Sie nicht hängen“ die Botschaft, dass ein Problem des Kunden gemeinsam gelöst wird. In Werbekampagnen wird zudem die regionale Verantwortung und Verankerung der VLV kommuniziert.

Über ein vorarlbergweit breit gefächertes Netz an Kundenbüros, Generalagenturen, Mehrfachagenturen und freien Maklern schafft die VLV einen leichten Zugang zu ihren Produkten und Dienstleistungen und erreicht so eine hohe Marktdurchdringung. Vielfach ist der große Bekanntheitsgrad der VLV in Vorarlberg ein Beweggrund, sich direkt an diese zu wenden. Oftmals empfehlen Bestandskunden in ihrem Bekanntenkreis explizit ihre Betreuung als Ansprechpartner, beispielweise aufgrund einer überzeugenden Schadenregulierung. Insgesamt stellt Mund-zu-Mund-Propaganda für die VLV eine sehr wichtige Methode dar, neue Kunden zu gewinnen.

Anlass für den Erstkontakt ist häufig der Abschluss einer Kfz-Versicherung. Im Zuge eines Beratungsgesprächs kann ein eventuell bestehender, über den ursprünglichen Anlass hinausgehender Versicherungsbedarf erörtert werden. Bietet die Produktpalette der VLV keine für den Kundenbedarf passende Lösung, vermittelt unser Außendienst auch Produkte von Kooperationspartnern. Dies gilt z.B. für Krankenversicherungen, Transportversicherungen oder Cyber-Versicherungen.

Wie in Teil C erwähnt, besteht das laufende Einkommen von Maklern, Generalagenturen und vor 2014 eingetretenen Außendienstmitarbeitenden branchenüblich zum wesentlichen Teil aus Provisionseinkünften. Für ab 2014 eingetretene Kundenberater erfolgt die Vergütung anstelle von Provisionseinkünften aus einem fixen und einem variablen Gehaltsbestandteil („GarantiePLUS-Modell“). Das Fixum stellt den wesentlichen Vergütungsteil dar. Die Außendienstmitarbeitenden, die vor 2014 eingetreten sind, können freiwillig zu diesem Vergütungssystem wechseln. Der Anteil der variablen Gehaltsbestandteile am Entgelt beträgt im neuen Modell lediglich 5 %.

Um Fehlanreize zu vermeiden, sind die variablen Gehaltsbestandteile beim alten und beim neuen Modell abhängig von sogenannten Qualitätskriterien. Diese umfassen z.B. regelmäßigen Kontakt zur Stammkundschaft, um sicherzustellen, dass ein veränderter Versicherungsbedarf auffällt und ein entsprechend geändertes Angebot erstellt werden kann. Weitere Ziele sind, auch bei unverändertem Bedarf den Berater als Ansprechpartner für den Kunden im Bewusstsein zu halten oder nach Regulierung eines Schadenfalls sicherzustellen, dass der Kunde zufrieden ist.

Auf die Höhe der Vergütung für freie Makler ist dabei kein von Qualitätskriterien abhängiger Einfluss möglich. Da die VLV im Branchenvergleich nicht die höchsten Provisionen zahlt und Makler den Auftrag des „Best Advice“ haben, bestehen keine Fehlanreize. Dass trotz der niedrigeren Vergütung Makler dennoch häufig Produkte der VLV vermitteln, hängt mit der für Makler und Kunden überzeugenden lokalen Schadenbearbeitung und der vor Ort vorhandenen direkten Ansprechpartner zusammen.

Zu den üblichen Bürozeiten gibt es neben den Kontaktmöglichkeiten per Telefon, Email oder Brief auch die Option, direkt bei der Direktion in Bregenz oder in den Kundenbüros bzw. den Generalagenturen Fragen zu klären. Wurde der Zusatztarif „Notfallhilfe“ (Kfz/Haushalt/Unfall) abgeschlossen, ist auch eine darüber hinausgehende Betreuung rund um die Uhr verfügbar, die beispielsweise Notfalldienste organisiert und bis zu den vereinbarten Limits bezahlt (z.B. Schlüsseldienst, Pannenhilfe, Rückreise bei Unfall im Ausland, etc.).

Der Neubau für das Direktionsgebäude in Bregenz befindet sich derzeit in der Planung. Es wird eine vollständige Barrierefreiheit angestrebt. Im aktuell genutzten Gebäude ist diese nicht gegeben, ebenso nicht im Übergangsquartier, in dem der Innendienst für die Zeit des Neubaus untergebracht ist.

Die in den Beiträgen eingerechneten Kosten für Vertrieb und Betreuung der Verträge sind proportional zur Höhe der Versicherungssumme. Da einkommensschwache Haushalte üblicherweise auch niedrigere Werte versichern, werden diese somit direkt entlastet, da sie für den Vertrieb und die Betreuung ihrer Verträge einen absolut niedrigeren Betrag zahlen.

Für Personen mit Vorerkrankungen kann es bei Abschluss einer Lebensversicherung zu Risikozuschlägen, Leistungsausschlüssen oder gar einer Ablehnung des Antrags kommen. Risikozuschläge existieren für rund 5 % der Lebensversicherungsverträge, die Höhe beträgt durchschnittlich 10 % des Tarifbeitrags. Teilweise sind die Beiträge auch abhängig vom ausgeübten Beruf. Diese Segmentierung von Versichertenbeständen durch Risikozuschläge und Berufsgruppen ist notwendig, da ohne sie ein Versicherungsunternehmen Gefahr laufen würde, die Schäden nicht mehr ausgleichen zu können: Hintergrund ist, dass eine Risikoversicherung gegen Durchschnittsprämie nur von Personen mit hohem Risiko abgeschlossen würde, für die die Durchschnittsprämie nicht mehr ausreichen würde.

Wichtiger Bestandteil unserer Bestrebungen, Kunden zufrieden zu stellen, ist die Beschwerdestelle. An diese können sich seit 2015 alle Bürger wenden. Eine Möglichkeit dazu ist über ein Formular auf der Homepage gegeben, zudem ist eine Beschwerde auch postalisch, persönlich, telefonisch oder per Mail möglich. Im Jahr 2018 gab es 18 formelle Beschwerden, von denen 15 geklärt aber drei nicht zur Zufriedenheit des Beschwerdestellers geklärt werden konnten. Beschwerden hängen zumeist mit Schadenfällen zusammen. Die Bearbeitung dauert üblicherweise nicht länger als 4 Tage. In jedem Fall wird zu diesem Zeitpunkt zumindest ein Zwischenbericht an den Beschwerdeführer gesandt.

Die relativ geringe Beschwerdequote ist vor allen mit den gut geschulten Mitarbeitenden und dem Umstand zu erklären, dass z.B. für Schadenfälle immer derselbe Ansprechpartner zur Verfügung steht. Auch die direkte Kontaktmöglichkeit des Kunden zu den Außendienstmitarbeitenden stellt einen wichtigen Grund dar, warum formelle Beschwerden gar nicht erst aufkommen. Bei einer begründeten Beschwerde wird den Kunden nach Erledigung oftmals ein Gutschein-Code für ein Entschuldigungs-Geschenk zugesendet. Eine Auswertung über die Art und Anzahl der angefallenen Beschwerden ergeht jährlich an den Vorstand und die Abteilungsleiter.

Im Jahr 2017 wurde vom Dr. Auer Institut für Management & Marketing eine Kundenbefragung durchgeführt.

- 79,2 % der Befragten gaben an, sehr zufrieden (1) mit der Beratung und Betreuung ihrer Versicherungsverträge zu sein, weitere 16,9 % waren zufrieden (2). Nur 1,7 % erklärten, weniger (4) oder nicht zufrieden (5) zu sein. Die durchschnittlich vergebene Note lag bei 1,27
- Von den befragten Kunden hatten 86,3 % bereits einen Schadenfall, der durch die VLV abgewickelt wurde. Davon zeigten sich 71,1 % als sehr zufrieden und 23 % als zufrieden mit dem gesamten Ablauf der Schadenabwicklung. Weniger oder nicht zufrieden mit der Abwicklung waren lediglich 2,6 %. Durchschnittsnote hier: 1,39.

Daneben gab es noch weitere Fragen, bei denen Kunden detaillierter auf Teilbereiche antworten bzw. Gründe für eine Unzufriedenheit nennen konnten.

## D.1.2 Verpflichtende Indikatoren

### Ausgaben für Maßnahmen bzw. Kampagnen

Ausgabenart	Betrag in EUR
Werbung	262.830
Sponsoring	159.790
Werbegeschenke	99.700
Verkaufsförderung	49.457
Kundenveranstaltungen	25.823
<b>Gesamt</b>	<b>597.600</b>

Mitarbeitende im Verkauf	Fixlohn	nur Fixlohn	Provision	%
Altes Gehaltssystem	596.551	0	718.037	55
Neues Gehaltssystem "Garantie plus"	712.345	0	36.911	5
<b>Anteil Fixlohneempfänger</b>		<b>0 %</b>		

Bewertungen	Ja/Nein
Es gibt interne Umsatzvorgaben für die Verkäufer von Seiten des Unternehmens.	Nein

Informationen zu benachteiligte Kunden können nicht abgegrenzt werden, da die VLV nicht erfasst, wer nach den Kriterien der GWÖ als benachteiligt angesehen werden kann. Insofern sind für uns auch keine Umsatzanteile, die bestimmten benachteiligten Kundengruppen zuzuordnen sind, abgrenzbar.

### D.1.3 Negativaspekt: unethische Werbemaßnahmen

Die VLV hat keine unethischen Werbemaßnahmen durchgeführt.

### D.1.4 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung					<b>8</b>
Auditoreinschätzung			<b>3</b>		

## D.2 Kooperation und Solidarität mit Mitunternehmern

### D.2.1 Allgemeines

„Fazit: Miteinander nicht Nebeneinander und schon gar nicht Gegeneinander ist das Erfolgsrezept.“

Die VLV kann als „Drehscheibe“ bzw. „Knotenpunkt“ bezeichnet werden. Sie führt unterschiedliche Unternehmen zusammen. Neben branchengleichartigen Unternehmen wie Länderversicherer, Rückversicherer, andere (konkurrierende) Versicherer, Maklerbüros, Agenturen und Banken arbeitet die VLV mit diversen anderen, branchenfremden Unternehmen zusammen. Dazu zählen z.B. Handwerksbetriebe, Sachverständigenbüros, Ärzte, usw. Diese haben ihren Sitz überwiegend im Land Vorarlberg. Mit diesen vielseitigen Kooperationsmöglichkeiten versucht die VLV sicher zu stellen, nicht nur wirtschaftlich zu bestehen, sondern auch einen anderen Beitrag zu leisten, v.a. im Sinne der Förderung regionaler Betriebe, der regionalen Wertschöpfungskette und der Nutzung kurzer Lieferwege.

Doch es wirft sich die Frage auf, wie eine derartige Kooperation mit den VLV Partnern funktioniert. Ist dieses durch reines Konkurrenzdenken und durch Kostenfaktoren getrieben oder geht es über dieses „Denken“ hinaus, sodass auch Solidarität, „Uneigennützigkeit“ und respektvoller Umgang im alltäglichen Geschäftsbetrieb Platz haben?

Branchengleiche Unternehmen sind für die VLV Agenturen, Maklerbüros, Länderversicherer, Versicherungsverband und weitere Kooperationspartner (externe Produktanbieter, z.B. Mondial, Merkur, etc.). Mit Agenturen und Maklerbüros wird vor allem das Ziel einer hohen Produkt/Kundenweite bzw. -erreichbarkeit angestrebt (z.B. Abschluss von Verträgen, Aushandlung günstiger Konditionen, usw.). Dabei wird je nach Produkt und Bedarf inhaltlich wie auch regional die gleiche Zielgruppe entsprechend angesprochen. Dieser Kooperation liegen überwiegend ökonomische Interessen zu Grunde. Länderversicherer, Rückversicherer, Branchenverbände (VVO) sowie konkurrierende Versicherungsunternehmen dienen zum einen zur Absicherung großer Risiken und zum Austausch fachlicher Informationen bzw. gesetzlicher Neuerungen. Inwieweit v.a. der Austausch zu nachhaltigkeitsorientierten Angeboten, Initiativen, Zertifizierungen oder anderen Maßnahmen führt, wird teilweise seitens der Politik und gesetzlichen Richtlinien vorgegeben. Ansonsten gibt es nach unserer Recherche oder nach Rücksprache im Jahr 2018 keine Bewegung in diese Richtung. Andere Kooperationspartner decken Produkte ab, welche die VLV nicht selbst in ihrem Produktkatalog bereitstellen kann. Hierzu gehören z.B. Bausparverträge, die Notfallhilfe und die private Krankenversicherung. In dieser Hinsicht werden ebenso vorwiegend ökonomische Ziele verfolgt, da die genannten Partnerversicherungen in den angeführten Versicherungssparten eine „Best-Practice“ Alternative darstellen, welche gute bedarfsorientierte Lösungen für Kunden zu angemessenen Konditionen zur Verfügung stellen können, was eine VLV nicht alleinig stemmen könnte.

Die VLV kooperiert mit diversen branchenfremden Firmen wie Handwerksbetrieben in den verschiedensten Gewerken. Diese stehen der VLV aufgrund ihres Know-Hows auch beratend zur Verfügung. Besonders die Beratungstätigkeiten oder auch andere Leistungen werden im „good-will“ von den Partnerbetrieben erbracht, ohne dass dabei mit Kosten zu rechnen ist. Insbesondere im KFZ-Bereich werden diese Partnerbetriebe über die Vermittlung der VLV für den Kunden tätig. Eine Besonderheit

liegt darin, dass die VLV in Schadensangelegenheiten nicht als Auftraggeber für die Partnerfirmen auftritt, sondern je nach Wunsch des Kunden den Auftrag an die jeweilige Partnerfirma vermittelt. De Facto wird der Versicherungsnehmer zum Kunden der gewünschten Partnerfirma. Ziel derartiger Partnerschaften liegt ebenso in einem ökonomischen Ursprung. Zum einen erfährt die VLV in Schadensfällen ein gewisses Einsparungspotential, da die Partnerfirmen nach besonderen Konditionen ihre Leistungen verrechnen (Partnerpreislisten) und zum anderen erhält die VLV eine gewisse Garantie, dass die Schäden kausal korrekt (gemäß Versicherungsbedingungen und Gleichwertigkeit), effizient und schnell (Kontaktaufnahme mit dem Kunden nach Auftragsvergabe binnen 24 Stunden) abgearbeitet werden. Abseits ökonomischer Interessen stellt die Partnerfirmenvermittlung ein Service für den Kunden dar, da dem Kunden in Schadensfällen die Organisation von Firmen abgenommen wird und dieser sich um die Behebung nicht mehr kümmern muss. Ob nun bei der Auswahl der Partnerfirmen oder bei der Schadenssanierung auf nachhaltige, ökologische oder soziale Gesichtspunkte geachtet wird, ist eher zu „verneinen“. An primärer Stelle steht eine rasche, kostensparende und unkomplizierte Schadenabwicklung im Vordergrund. Die VLV-Partnerbetriebe kommen ausschließlich aus der Region und weisen einen relativ kurzen Radius auf, sodass die Anfahrtswege zum Kunden relativ gering gehalten werden können.

Ein weiterer branchenfremder Kooperationspartner sind die Sachverständigen. Zu den Sachverständigen gehören Gutachter aus dem Bereich der Elementarschäden, medizinische Sachverständige und Rechtsanwälte. Das Ziel, welches die VLV im Rahmen der Zusammenarbeit mit den Sachverständigen verfolgt, liegt z.B. in der Aufklärung der Kausalität des Schadens, der Nachvollziehbarkeit und der Ermittlung der schadenkausalen Sanierungskosten und stellt im Großen und Ganzen ein Service der VLV für den Kunden dar. Die meisten Sachverständigen kommen aus der Region, jedoch gibt es auch Kooperationspartner im Ausland oder aus Restösterreich.

## **D.2.2 Verpflichtende Indikatoren**

***Wie hoch ist der investierte Zeit-/Ressourcenaufwand für Produkte und Dienstleistungen, die in Kooperation erstellt werden, im Verhältnis zum gesamten Zeitaufwand für die Erstellung der Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens?***

Die angefragte Kennzahl, wie beschrieben, wird nach Rücksprache mit diversen betroffenen Stellen nicht faktisch mit Zahlen erfasst. Bis dato wurde dies auch nicht als erforderlich erachtet. Tatsächlich werden einige Arbeitsstunden (nicht im klassischen Sinne) mit sehr unterschiedlichen Mitunternehmen ausgetauscht (von Banken bis Handwerkern).

In der Vereinigung der österreichischen Länderversicherungen (VÖL) herrscht ein reger Austausch über neue Produkte, Deckungserweiterungen und dgl., was als Anreizsystem anzusehen ist oder neue Produktprozesse in Gang setzen kann. Auch konkurrierende Betriebe geben teils Anlass über Produkte/Dienstleistungen nachzudenken. Derartige Neuerungen erhält die VLV nicht aktiv von Konkurrenzfirmen, sondern wird der VLV über verschiedene Kanäle/Netzwerke zugespielt. Ein wesentlicher Treiber in der Produktgestaltung sind die Maklerbüros, da diese die einzelnen spartengleichen Produkte vergleichen und entsprechend ihre bzw. die Wünsche ihrer Kunden an die VLV weitergeben. Prinzipiell entstehen die Produkte und Dienstleistungen in einem eigenem VLV Prozess. Der Versicherungsverband Österreich (VVO) hat seit 1994 durch die EU gesetzliche Antiregulierungswelle von Branchen- und Preisstandards seine starke Position im Rahmen der Produktvorgaben verloren. Andere Mitunternehmen haben in diesem Zusammenhang ebenso eine schwache Stellung. Interessant ist der Gedanke, dass

eine allgemeine Preis- und Deckungsabsprache im Sinne des Kartellverbotes im freien Versicherungsmarkt nicht gewünscht und sogar gesetzlich verboten ist.

**Engagement des Unternehmens:**

Aus Kooperationen mit der zivilgesellschaftlichen Unternehmen bzw. Initiativen wie der VKW, Vereinen und Pflegevereinen entstanden innovative Produkte bzw. Dienstleistungen wie z.B. die E-Batterieversicherung, Versicherung für Ehrenamtliche, welche soziale wie auch ökologische Aspekte berühren. Es wurde seitens der VLV versucht, gesetzliche Standards innerhalb der Branche über den VVO aktiv zu erhöhen. Doch dies blieb aufgrund der hohen bürokratischen Hürden und kostenversenkenden Bemühungen lediglich beim Versuch. Diese Kooperationen gehen dem Jahr 2018 voraus.

Auch die aktive Arbeit der VLV bei Initiativen zur Erhöhung ökologischer/sozialer/qualitativer Branchenstandards ist eher zu verneinen, außer dass die VLV diverse Projekte wie Videoberatung, FIRI (Finanz- und Risikomanagement: aktive Wissensvermittlung bzw. Aufklärung von Versicherungsthemen an Schulen), Florianitag, usw. begleitet.

Im Jahr 2018 gab es keine Weitergabe von Mitarbeiterstunden an Mitunternehmen gleicher Branche. Im Jahr 2018 wurden 4.027 Aufträge an diverse Partnerbetriebe vergeben und 6.569 Aufträge an Sachverständige. Dazu kommen noch weitere 506 Aufträge an medizinische Sachverständige. Die Anzahl der Weitergabe von Aufträgen an Mitunternehmen gleicher Branche ist nicht erfasst.

**Weitergabe von Mitarbeiterstunden/Aufträgen/Summe an Finanzmitteln:**

An Mitunternehmen und Partnerfirmen wurden im Jahr 2018 Finanzmittel wie folgt erbracht:

Partnerzahlungen 2018			
Partner	Zahlungen in EUR	Ersparnis in %	Ersparnis in EUR
Bauleitung	206.869,01	10	20.686,90
Bauservice	23.754,02	50	11.877,01
Gewerbebetrieb Bodenleger/Raumausstatter	378.327,79	6	22.699,67
Gewerbebetrieb Dachdecker/Spengler	473.053,58	10	47.305,36
Gewerbebetrieb Trocknung/Leckortung	659.243,04	10	65.924,30
Gewerbebetrieb Rohrreinigung	186.049,80	5	9.302,49
Gewerbebetrieb Fliesenleger	59.520,80	8	4.761,66
Gewerbebetrieb Glaser	306.314,43	15	45.947,16
Gewerbebetrieb Kfz	1.335.540,35	10	133.554,04
Gewerbebetrieb Maler	215.206,04	35	75.322,11
Mag. Kofler	436.494,92	10	43.649,49
<b>Gesamt</b>	<b>4.280.373,78</b>		<b>481.030,20</b>

Zudem ergingen an Sachverständige im Jahr 2018 Zahlungen von EUR 1.335.854,12. An Rückversicherer (= branchenvertraute Unternehmen) wurden im Jahr 2018 Zahlungen von EUR 27.247.820,90 erbracht.

### D.2.3 Negativaspekt

Das Unternehmen kann bestätigen, dass auf schädigendes und diskreditierendes Verhalten gegenüber Mitunternehmen verzichtet wird.

### D.2.4 Handlungsempfehlungen

- Erfassung weiterer Daten bzgl. Kooperationsverläufe zwischen Mitunternehmen;
- Miteinbindung der Partnerbetriebe in ökologische bzw. soziale Überlegungen hinsichtlich der Schadenbearbeitung/-sanierung;
- Überprüfung bzw. Befragung von Mitunternehmen zu ihrer ökologischen bzw. sozialen Haltung (eventuell eigene Zertifikate, Initiativen);
- Eventuell eine Einbindung der Mitunternehmen in den Prozess der Produkt- und Dienstleistungsgestaltung der VLV.

### D.2.5 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung			<b>2</b>		
Auditoreinschätzung		<b>1</b>			

## D.3 Ökologische Auswirkungen durch Nutzung und Entsorgung von Produkten und Dienstleistungen

### D.3.1 Allgemeines

Da die VLV keine materiellen Produkte herstellt, sondern ausschließlich Dienstleistungen bietet, entstehen direkte ökologische Auswirkungen durch den Abschluss, die regelmäßige Kommunikation, die Schadenregulierung und die Beendigung des Vertrags. Indirekte Auswirkungen entstehen durch die Kapitalveranlagung, vor allem im Leben-Bereich.

Unter den direkten ökologischen Auswirkungen ist insbesondere der hohe Papierverbrauch zu nennen. Dieser wird über verschiedene Maßnahmen reduziert. Anstelle von einer Unterschrift auf einem ausgedruckten Antragsformular ist beispielsweise auch die digitale Unterschrift auf einem Tablet möglich. Für laufende Verträge ist ein Kundenportal (<https://meinevlv.at>) geplant, über das auf Wunsch der Großteil der Kommunikation laufen kann. Zudem wird durch die Anlage digitaler Schadenakte der Ausdruck langer Dokumente (z.B. Gutachten, Polizeiberichte oder Gerichtsurteile) verhindert. Dies sind Methoden, die zwar noch „in Kinderschuhen“ stecken, aber einen wesentlichen Einfluss auf den Papierverbrauch haben dürften.

Ebenfalls zu den direkten ökologischen Auswirkungen zählen die Fahrtwege, die beim Abschluss oder bei der Schadenregulierung anfallen. Die Reduktion der Länge dieser Fahrtwege ist das wichtigste Ziel, mit dem die ökologischen Auswirkungen reduziert werden sollen. Dies über das vorarlbergweit breit gefächerte Netz an Kundenbüros, Generalagenturen und freien Maklern bzw. dem ebenfalls vorarlbergweit verteilten Netz an Partner-Handwerksunternehmen und Gutachtern möglichst reduziert. Für kurze Fahrten von Innendienstmitarbeitenden steht in der Direktion Bregenz außerdem ein E-Bike zur Verfügung. Fahrten, für die ein Auto benötigt wird, können von Bregenz aus auch mit einem Hybrid-Fahrzeug durchgeführt werden.

Für die Postzustellung fallen keine weiteren ökologischen Auswirkungen an, da die österreichische Post Zustellungen im Inland CO<sub>2</sub>-Neutral durchführt. Die Kommunikation mit Unternehmen und Behörden läuft größtenteils bereits rein digital oder telefonisch.

Zuletzt sind bei den direkten Auswirkungen noch Werbegeschenke zu nennen. Diese sind zwar keine Dienstleistung, aber dem Abschluss zuzurechnen. Mögliche Geschenke sind z.B. günstige „Streuartikel“ wie Kugelschreiber, Feuerzeuge und Jasskarten aber auch hochwertige wie Regenschirme und Schweizer Taschenmesser. Zu Kfz-Versicherungen werden häufig Warnwesten oder Kfz-Taschen mit Infos zum richtigen Verhalten beim Autounfall verschenkt.

Bei den Kapitalanlagen gibt es zwei Kategorien. Die für Kunden wählbaren Fonds der fondsgebundenen Lebensversicherung (kein Neugeschäft mehr) werden derzeit nicht auf ESG-Kriterien untersucht. Für die Kapitalanlagen zur Bedeckung der Rückstellungen der Schadenversicherung und der klassischen Lebensversicherung, bei der der Kunde keine Auswahlmöglichkeit hat, wird derzeit ebenfalls keine Untersuchung auf ESG-Kriterien durchgeführt. Hierzu wird auch auf Abschnitt B verwiesen.

Für Fahrzeuge mit Hybrid- oder Erdgasantrieb bietet die VLV bei Abschluss einer Kfz-Haftpflicht- oder Kasko-Versicherung einen Klimaschutzrabatt von 15 %, für Fahrzeuge mit reinem Elektroantrieb beträgt dieser Rabatt sogar 25 %. Somit wird der Erwerb von Kraftfahrzeugen mit alternativen Antriebstechnologien, die weniger CO<sub>2</sub> ausstoßen, gefördert.

Für Kunden, die nach einer Rohbauversicherung auch das fertige Haus bei der VLV versichern, wird im Garten des Hauses ein Apfelbaum gepflanzt. Dies hat zwar keine besonderen direkten Auswirkungen auf die CO<sub>2</sub>-Bilanz, regt aber zum Nachdenken über lokale und saisonale Versorgung an.

Konsistenz, Effizienz und Suffizienz sind im Geschäftsmodell der VLV stark verankert. Allerdings ist der direkte Einfluss der VLV beschränkt, vielmehr werden sie nur mittelbar über die Gestaltung der Versicherungsprodukte erreicht.

- *Konsistenz (...richtet sich auf naturverträgliche Technologien, welche die Stoffe und die Leistungen der Ökosysteme nutzen, ohne sie zu zerstören.)*

Konsistenz erreicht die VLV, indem sie möglichst nah bei den Kunden ist. So werden insbesondere lange Fahrtwege vermieden. Zudem ist geplant, den Papierverbrauch über das Kundenportal die Möglichkeit des Versicherungsabschlusses per Tablet und die Anlage digitaler Schadenakte zu reduzieren. Das Papier, das noch benötigt wird, trägt das FSC-Mix-Siegel (mind. 70 % des Rohmaterials aus nachhaltiger Waldbewirtschaftung oder Recycling).

- *Effizienz (...richtet sich auf eine ergiebigere Nutzung von Materie und Energie, also auf Produktivität von Ressourcen.)*

Eine starke Erhöhung der Effizienz ist für die VLV nur mehr schwer möglich. Eine Reduktion des Papierverbrauchs kann dabei aber eine wesentliche Rolle einnehmen. Zusätzliche Möglichkeiten hätte die VLV, indem sie alternative Antriebstechnologien für den Außendienst forcierte. Selbst dann könnte man aber nicht auf Fahrten zu Kunden bzw. Fahrten der Kunden in die Kundenbüros verzichten, schließlich ist die individuelle, persönliche Beratung wesentlich für die VLV.

- *Suffizienz (...richtet sich auf einen geringeren Ressourcenverbrauch durch eine Verringerung der Nachfrage nach Gütern.)*

Suffizienz kann die VLV nur indirekt erreichen. Anstelle beschädigte Dinge zu ersetzen, wird auch aus Kostengründen zunächst die Reparatur der Sache geprüft. Zudem wird versucht, Versicherungsbetrug (beispielsweise durch die mutwillige Beschädigung einer versicherten Sache mit der Absicht Neuware zu erhalten) zu erkennen und zu verhindern.

### **D.3.2 Handlungsempfehlungen**

- Untersuchung der Fonds für die fondsgebundene Lebensversicherung auf ESG-Kriterien, eventuell Anbieten einer Alternative (switch/shift der Anlagestrategie bei bereits aktiven Verträgen möglich).
- Untersuchung des Deckungsstocks auf ESG-Kriterien, ggf. Auswahl einer Kapitalanlagestrategie mit geringeren negativen ökologischen Auswirkungen unter Einbeziehung ethischer Überlegungen

### D.3.3 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung				5	
Auditoreinschätzung		1			

## D.4 Kundenmitwirkung und Produkttransparenz

### D.4.1 Allgemeines

Bei der VLV nehmen die Kunden bzw. die Versicherungsnehmer eine zentrale Rolle ein. Gemäß § 4 – Mitgliedschaft, Beiträge und Prämien – (VLV Satzung) sind die Versicherungsnehmer durch den Abschluss des Versicherungsvertrages die Mitglieder des Unternehmens. Dadurch stellen die Versicherungsnehmer mittelbar/indirekt durch die Mitgliedervertretung neben der Landesregierung das oberste Organ des Unternehmens dar. Gemäß § 5 der Satzung kommen den Mitgliedern Rechte zu, welche sich auf die Anträge zur Beschlussfassung durch die Mitgliedervertretung und die Wahlvorschläge der Mitgliedervertretung weitestgehend beschränken.

Doch nun ist die Frage zu klären, wie transparent die VLV gegenüber seinen Kunden auftritt, welche Mitsprachemöglichkeiten und Mitentscheidungsrechte sie diesen einräumt.

### D.4.2 Berichtsfragen

**Welche konkreten Mitsprachemöglichkeiten und Mitentscheidungsrechte werden Kunden eingeräumt, und wie wird darüber kommuniziert?**

Prinzipiell besteht für die Kunden die Möglichkeit, der „Betreuung“ seine versicherungsrelevanten Wünsche und Inputs kund zu tun. Vor allem die Anregungen von Maklern an die Maklerbetreuer werden direkt in der Produktentwicklung berücksichtigt. Auch die Anstöße der Außendienstmitarbeitenden werden in der Produktgestaltung bedacht und integriert.

Auch werden Meinungsumfragen durch die Marketingabteilung durchgeführt. Die Meinungsumfragen werden unregelmäßig durchgeführt (2007, 2011, 2014 und die letzte war im Jahr 2017). Meist liegt jedoch der Fokus auf dem Bekanntheitsgrad der VLV und der Nichtkundenanalyse. Die relevanten Ergebnisse werden in der Marketingabteilung genutzt, aber finden wenig Gewichtung und Bedeutsamkeit in der Produktentwicklung, da sich das Ziel der Umfragen eher auf die Popularität der Marke VLV beschränkt. Es ist davon auszugehen, dass hier ein Potential nicht effizient ausgeschöpft und angewendet wird.

Innerhalb des Produktes (des Vertrages) hat der Kunde einen gewissen Spielraum, Änderungswünsche bekannt zu geben. Zum Beispiel können Kunden vor Ablauf ihrer Lebensversicherung über die weitere Vorgehensweise wie Auszahlung, Verlängerung, lebenslange Rente, usw. selbstständig entscheiden und somit unmittelbar in die Produktausgestaltung/-ausführung eingreifen.

Eine weitere Möglichkeit bietet das Beschwerdemanagement der VLV. Über einen Link auf der Homepage kann der Kunde seine Wünsche und Reklamation bekanntgeben. Ebenso sind direkte Ansprechpartner angeführt. Erfahrungsgemäß handelt es sich um Angelegenheiten im Zusammenhang mit Schadensfällen, vermeintlichen Deckungslücken oder Problemen mit der Betreuung. Diese werden anonym behandelt und werden dann weiter von den Vorständen bearbeitet. Fakt ist jedoch, dass die Beschwerden der Kunden (je nach Größe des Kunden) nicht diese Einflussgröße besitzen wie Beschwerden von Maklern. Auf Reklamationen von Maklern wird in bestimmten Abteilungen weitestgehend eingegangen und versucht, Lösungen zu finden. Zu erwähnen ist, dass Unternehmen, welcher der Kontrolle der FMA unterstehen, verpflichtet sind, ein Beschwerdemanagement einzuführen. Dort ist die genaue Abwicklung gesetzlich geregelt und ist auch in den Arbeitsrichtlinien der VLV erfasst.

Laut Vertrieb haben die Kunden und deren Bedarf einen gewissen Einfluss auf die Produktentwicklung. (z.B. Pflegeversicherung, Ehrenamt-Versicherung für Land Vorarlberg, spezielle Tarife für E-Fahrzeuge). Über die Erfassung und Gewichtung des Einflussbereichs der Kunden in diesen Prozess liegen uns keine Daten vor.

Im Grunde kann gesagt werden, dass die VLV versucht, auf individuelle Kundenwünsche einzugehen. Jedoch unterliegt es dem Geschäftsmodell, dass der Wunsch „alles“ versicherbar zu machen, ein höheres Risiko darstellt und dies entsprechend nicht machbar ist. Folglich hat der Kunde mit höheren Beiträgen oder Kosten zu rechnen. Eine Einschränkung bezüglich Produktanpassung soll noch genannt werden: Grundsätzlich kann der Kunde „hinzuversichern“, aber „herausversichern“ einzelner Bedingungen aus einem Versicherungsvertragsbündel ist in der Regel nicht möglich.

### **Werden Impulse von Kunden zur sozial-ökologischen Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen aufgenommen?**

Ob die Impulse von Kunden und Mitarbeitenden ein sozial-ökologischen Charakter oder Background haben, ist fraglich. Hinsichtlich sozial-ökologischer Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen spielt jedoch vermutlich ein generelles ökologisches Bewusstsein (Umweltschutz, CO<sub>2</sub>-Vermeidung, E-Bikes, Elektroautos, usw.), die technologische Wandlung (Digitalisierungsbestrebungen), gesetzliche Grundlagen sowie auch demographische Entwicklungen (Geburtenrückgang, Anstieg der Lebenserwartung, usw.) eine große Rolle. So kommt es vermutlich zum Beispiel mit der Digitalisierung durch elektronische Antragserstellung mit E-Signatur bzw. künftig mit Fernsignatur und elektronischer Aktbearbeitung zur Eindämmung des Papierverbrauchs. Zudem wurde die direkte Erstattung von Kilometergeld für die Außendienstmitarbeitende aufgehoben, sodass Anreize fehlen, nicht notwendige Fahrten zu Kunden zu unternehmen. Eine Dezentralisierung der Kundenbüros stellt ein geografisches Entgegenkommen für die Kunden dar. Anlaufwege werden somit kurz gehalten. Auf Wunsch der Makler wurde im Jahr 2018 auf Ausdrucke von Polizzen, Bedingungstexten, usw. verzichtet, um auch dort den Papierverbrauch zu verkleinern.

Entgegen anderen Unternehmen oder Versicherungsportalen verzichtet jedoch die VLV noch auf Vertragsabschlüsse übers Internet.

### **Welche Produktinformationen sind öffentlich zugänglich?**

Produktinformationen bzw. -beschreibungen sind auf der VLV-Homepage zu finden und für jeden mit einem Endgerät inkl. Internetanschluss öffentlich zugänglich. Für andere stehen Außendienstmitarbeitende, Kundenbüros, Maklerbüros und sowie der

Versand von Prospekten nach telefonischer oder postalischer Anfrage zur Verfügung. Auf Anfrage bekommt der Kunde bezüglich Produkt, Vertrag, Antrag, usw. alle Informationen, die er braucht.

Durch die IDD-Richtlinie entwickelte man Informationsblätter zu jedem einzelnen Produkt, was zu Überblicks- und Vergleichszwecken für den Kunden dient. Preisfindung und -transparenz ist abhängig von den auf den Kunden zugeschnittenen bzw. erforderlichen Produktbausteinen, welche im Beratungsgespräch mittels Beratungsprotokoll ermittelt werden. Erst am Ende des Beratungsgesprächs steht der Beitrag fest und ist vor Vertragsabschluss für den Kunden ersichtlich. Auf dem Antrag sind die Kosten/Preise/Beiträge/Steuern der einzelnen Bestandteile grob erfasst. In dieser Angelegenheit erfüllt die VLV gesetzliche Standards. Über diese Standards werden keine Maßnahmen unternommen, um transparenter für den Kunden zu werden/sein.

Nach Prüfung und Recherche der verpflichtenden Indikatoren liegen uns keine konkreten Zahlen vor. Es ist jedoch zu nennen, dass die VLV 2018 einen Gesamtumsatz von EUR 99.347.687,99 erwirtschaftete.

### **D.4.3 Negativaspekt: kein Ausweis von Gefahrenstoffen**

Die VLV-Produkte enthalten keine Schadstoffe, die Kunden und Umwelt belasten und es entstehen auch keine schädlichen Nebenwirkungen bei der zweckmäßigen Verwendung der Produkte.

### **D.4.4 Handlungsempfehlungen**

- Wie könnte man den Kunden näher zur VLV bringen? (Events, „Foren“, „Projektinitiativen“, Ausstellungen, Vermietungen von Räumen,...), um eine direkte Einbindung bzw. um die direkte Mitsprachemöglichkeit zu erfüllen/erbringen?
- Eventuell die Versicherungsbedingungen online stellen, nicht nur im Kundenportal.

### **D.4.5 Bewertung**

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung			<b>2</b>		
Auditoreinschätzung			<b>2</b>		

# E Gesellschaftliches Umfeld

**Referenten:** Manuela Fessler und Patrizia Fritz

Unsere Zielsetzung ist die Stärkung und Entwicklung der heimischen Wirtschaft. Das Kerngeschäft einer Versicherung ist letztlich eine Art Gemeinschaft, ein sogenanntes Kollektiv, in dem viele (die Versicherten) einen Beitrag einzahlen (Versicherungsbeitrag) und im Schadenfall der Betroffene eine definierte (vertraglich vereinbarte) Versicherungsleistung im Sinne des Solidaritätsprinzips erhält. Es gilt also das Prinzip „Alle für einen“.

Seit 1920 steht unser Name für Kompetenz im Versicherungsbereich. Ursprünglich vor allem in der Feuer- und Haushaltversicherung tätig, verkörpert die VLV heute den Versicherungspartner in vielen Versicherungsfragen. Die Orientierung an den Bedürfnissen unserer Kunden ist oberstes Gebot. Mit einem dichten Netz von qualifizierten Außendienstmitarbeitenden beweisen wir unsere Kundennähe. Tag für Tag, Jahr für Jahr. Immer dann, wenn uns unsere Kunden brauchen.

## E.1 Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte und Dienstleistungen

Das Unternehmen soll der Allgemeinheit einen zweckmäßigen und verlässlichen Versicherungsschutz bieten und die damit zusammenhängenden Aufgaben zum Wohl aller erfüllen.

### E.1.1 Die Erfüllung der neun Grundbedürfnisse

Die Grundbedürfnisse nach Max Neef und Rosenberg, werden nach folgenden Bedürfnissen unterteilt:

- Lebenserhaltung / Gesundheit / Wohlbefinden
- Schutz / Sicherheit
- Zuneigung / Liebe
- Verstehen / Einfühlung
- Teilnehmen / Geborgenheit
- Muße / Erholung
- Kreatives Schaffen
- Identität / Sinn
- Freiheit / Autonomie

Durch die Produkte und Dienstleistungen der VLV werden folgende Grundbedürfnisse erfüllt:

- Lebenserhaltung (Unfallversicherung – Verdienstausfall, Krankheitskosten und Pflegeversicherung, Lebensversicherung - Altersvorsorge)
- Schutz (Schutz von Eigentum, Schutz gegen unbeabsichtigte Folgen von eigenem Handeln)

Der Zweck der Versicherungen besteht im Allgemeinen darin, dass die Gefahr eines Vermögensverlustes bzw. Sach-/Vermögensschadens oder die Ungewissheit, ob es möglich sein wird, bestimmte Kapitalien oder Einnahmen für die Zukunft zur Verfügung zu haben, von dem Versicherten durch den Versicherer abgenommen werden.

Das Unternehmen soll der Allgemeinheit einen zweckmäßigen und verlässlichen Versicherungsschutz bieten und die damit zusammenhängenden Aufgaben zum allgemeinen Wohl erfüllen. Es hat Maßnahmen zur Schadenverhütung zu treffen und insbesondere auf die Brandverhütung Einfluss zu nehmen.

- **Teilnehmen (Geborgenheit durch Sicherheit)**  
Das Grundbedürfnis „Teilnehmen“ wird durch unsere Gesellschaftsform „Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit“ erfüllt. Mitglieder des *Vereins* sind die Versicherungsnehmer. Beginn und Ende der Mitgliedschaft fallen mit Beginn und Ende des Versicherungsverhältnisses zusammen. Die Mitgliedschaft wird durch den Abschluss des Versicherungsvertrages erworben.

Die Mitglieder sind berechtigt, Anträge zur Beschlussfassung durch die Mitgliedervertretung in Angelegenheiten zu stellen, die in die Kompetenz dieses Organes fallen. Weiteres haben die Mitglieder das Recht, Vorschläge für die Wahl zur Mitgliedervertretung zu erstatten. Die Anträge und Wahlvorschläge müssen schriftlich an den Vorstand erstattet werden und bedürfen der Unterschrift von mindestens 200 Mitgliedern.

Die Mitgliedervertretung vertritt die Gesamtheit der Mitglieder des Unternehmens. Sie besteht aus 30 ehrenamtlich tätigen Mitgliedern, bei deren Bestellung tunlichst auf die Zusammensetzung der Versicherungsnehmer nach Berufsgruppen und die einzelnen Gebiete des Landes Bedacht zu nehmen ist. (siehe dazu Satzung der VLV)

- **Identität**  
Durch die Vereinszugehörigkeit der Versicherungsnehmer (Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit) wird das Bedürfnis „Identität“ gedeckt.

## **E.1.2 Luxusprodukte**

Die VLV bietet keine Produkte und Dienstleistungen an, die unter Luxusprodukte (die meistens „nur“ dem eigenen Status dienen und durch preiswertigere, weniger ressourcenschädliche Produkte des einfachen oder guten Lebens ersetzt werden können) zu verstehen sind.

## **E.1.3 Persönliches Wachstum**

Unsere Produkte und Dienstleistungen dienen in keiner Form dem Wachstum und der Gesundheit der Menschen.

## E.1.4 Gesellschaftliche und ökonomische Probleme



**SDG's:** UN-Aktionsplan „Transformation unserer Welt: die Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung“

Bei einem hochrangigen Gipfeltreffen der Vereinten Nationen (United Nations, UN) vom 25. bis 27. September 2015 wurde die "Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung" unter dem Titel "Transformation unserer Welt: die Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung" beschlossen. Alle 193 Mitgliedstaaten der Vereinten Nationen verpflichten sich, auf die Umsetzung der Agenda 2030 mit ihren 17 nachhaltigen Entwicklungszielen (Sustainable Development Goals, SDGs) auf nationaler, regionaler und internationaler Ebene bis zum Jahr 2030 hinzuwirken. Die Agenda 2030 ist der vorläufige Höhepunkt einer schon längere Zeit währenden internationalen Debatte über nachhaltige wirtschaftliche, soziale und ökologische Entwicklung. Durch ihre universelle Gültigkeit und aufgrund des ganzheitlichen Entwicklungsansatzes, der die drei Dimensionen Wirtschaft, Soziales und Ökologie gleichrangig berücksichtigt, und dabei auch die Wahrung der Menschenrechte, Rechtsstaatlichkeit, Good Governance, Frieden und Sicherheit einfordert, stellt die Agenda 2030 ein Novum dar.

Die VLV löst bzw. mindert durch ihre Produkte/Dienstleistungen folgende UN-Entwicklungsziele:

Ziel Nr. 1: Reduktion Armut:

Durch das Versicherungswesen kann Armut (auch Altersarmut) reduziert werden, beispielsweise durch finanzielle Absicherung im Schadensfall. Dadurch wird auch die Gefahr des sozialen Abstiegs gemindert.

Ziel Nr. 3: Gute Gesundheitsversorgung:

Eine bessere Gesundheitsversorgung können wir durch unsere Kooperation mit der Merkur Vorversicherung garantieren. Die Merkurversicherung denkt gemäß ihrer Philosophie an das Vorher und möchte, ihre somit auch unsere Kunden zu einem gesunden und aktiven Lebensstil inspirieren.

Ziel Nr. 5: Gleichberechtigung der Geschlechter

Die Gleichberechtigung der Geschlechter, beispielsweise in der Unfall- und Lebensversicherung wird in der Form gefördert, dass keine Beitragsunterschiede

aufgrund des Geschlechts gemacht werden. Das bedeutet Unisex-Beiträge in der Unfall- sowie Lebensversicherung.

**Ziel Nr. 8: Gute Arbeitsplätze und wirtschaftliches Wachstum**

In der VLV wird versucht, darauf zu achten, dass die Arbeitsplätze menschenwürdig und geschlechtsfrei ausgestaltet. Arbeitsrechte werden eingehalten und durch einen engagierten Betriebsrat geschützt. Besonders in Schadensfällen ist die Mitarbeit vieler Betriebe nötig, was kurzzeitig zu einem wirtschaftlichen Wachstum führen kann.

**Ziel Nr. 13: Maßnahmen Klimaschutz**

Die VLV bietet Sonderkonditionen für Elektro und Hybrid-Fahrzeuge an, um den Umstieg attraktiver zu gestalten (So auch im Rahmen der vom Land Vorarlberg gestarteten Initiative zum Klimaschutz). Als Partner von Anbeginn dabei, bietet die VLV für die VLOTTE eine eigens auf Elektroautos abgestimmte Versicherungslösung an.

**Ziel Nr. 17: V.a.G. – Partnerschaft um gemeinsame Ziele zu erreichen**

Mit diversen lokalen Mitunternehmen wie Handwerkern, anderen Versicherungsbetrieben, usw. wird partnerschaftlich zusammengearbeitet, um diverse Zielvorgaben zu erfüllen (z.B. rasche und kundenfreundliche Schadenssanierung, Sicherstellung von Versicherungssummen bei Auszahlungsbedarf, etc.).

Jedes unserer Produkte erfüllt eines der von uns aufgelisteten Grundbedürfnisse.

## **E.1.5 Negativaspekt**

Wir können bestätigen, dass in unserem Unternehmen keine menschenunwürdigen Produkte oder Dienstleistungen produziert oder verkauft werden.

## **E.1.6 Handlungsempfehlungen**

- Sicherheitstipps veröffentlichen (z.B. auf Internetseite – aktuell nur drei);
- Eventuell mehr Aktionen wie „*Florianiaktion*“ – Brandverhütung;
- Rabatte für Brandmelder bzw. Brandmelder verteilen, Löschdecken, o.ä.;
- Mitunternehmen bzgl. GWÖ-Zertifizierung ins Boot holen;
- Förderung oder Prämienreduktion bei Rohbauversicherungen, wenn das Objekt öko-effizient gestaltet und gebaut wird.

### **E.1.6.1 Thema VLV-NEUBAU**

- Die VLV könnte im Zuge des Neubaus eine Dachbegrünung vornehmen. Durch eine Dachbegrünung würden die UN-Entwicklungsziele 9 (Innovation und Infrastruktur), 13 (Maßnahmen zum Klimaschutz) und 15 (Leben an Land) unterstützt.

Die Vorteile einer Dachbegrünung sind vielfältig:

- Schutz vor Überschwemmung, da der Regen dadurch absorbiert wird;
- Kühlung im Sommer und Dämmung im Winter. Beides erspart Energiekosten und erhöht das Wohlbefinden der Mitarbeitenden;
- Verlängerung der Lebensdauer des Daches;

- Grün-Oase für Pausen und zur Steigerung der Kreativität der Mitarbeitenden;
  - Naturbelassener Lebensraum für Pflanzen und Tiere.
- Einsatz von Solarpanelen;
  - Behindertengerechte bzw. altersgerechte Anlagen;
  - Abteilungsübergreifendes Großraumbüro;
  - Bedürfnisanalyse erstellen lassen;
  - Wohlfühl-/Begegnungszone
  - Lichtkonzept/dynamische Lichtsteuerung (Orientierung an das Tageslicht)
    - Beleuchtung:

Beleuchtung im Außenbereich: Kunstlichteinsatz – Lichtverschmutzung durch Außenbeleuchtung vermeiden. Eine Außenbeleuchtung führt unter ökologischen Gesichtspunkten zu veränderten Verhalten von Tieren. Am deutlichsten ist dies bei Insekten festzustellen, da die um die Lichter kreisen und häufig dadurch verenden. Andere Tiere werden in ihrem Tag- und Nachtrhythmus gestört. Es gibt bereits insektenschonende Außenbeleuchtungen, welche künftig eingesetzt werden könnten.

Beleuchtung im Innenbereich: Die Lichtqualität spielt eine Rolle – nicht nur die Licht-Intensität und der Stromverbrauch. Der Einfluss spiegelt sich im Farbspektrum nieder, in der Farbwiedergabe, in Stressreaktionen und in der Verschiebung von Hormonzyklen wieder.

## E.1.7 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung			<b>2</b>		
Auditoreinschätzung			<b>2</b>		

## E.2 Beitrag zum Gemeinwesen

### E.2.1 Steuern und Sozialabgaben

Sozialversicherungsbeiträge und Lohnnebenkosten 2018	Betrag in EUR
Sozialversicherung-Dienstgeberbeitrag NZ	1.748.406,92
Sozialversicherung-Dienstgeberbeitrag SZ (Sonderzahlung)	324.966,90
Kommunalsteuer	354.192,52
DB für Familienausgleichsfond	425.651,99
Zuschlag zum Dienstgeberbeitrag	42.543,37
Mitarbeitervorsorgekassa-Beitrag	82.430,78
Lohnsteuer	795.434,04

**Ergebnis gewöhnliche Geschäftstätigkeit** EUR **795.434,04**

**Versicherungssteuer (Leben und Schaden/Unfall)** EUR **7.350.880,93**

Fremdkapitalzinsen hat die VLV nicht. Es werden auch keine Förderungen oder Subventionen der öffentlichen Hand angenommen.

**Mieteinnahmen:** EUR **2.528.392,54**

**Körperschaftsteuer** EUR **1.063.603,00**

Die VLV erhält keine Förderungen, die der Entwicklung des Unternehmens dienen oder mittelfristig die Wertschöpfung in der Region erhöhen.

#### **Feuerschutzsteuer:**

In Österreich ist die Feuerschutzsteuer ein integrierter Bestandteil des Beitrags bei der Feuerversicherung. Sie ist zweckgebunden für das Feuerwehrwesen. Sie ist zwar eine Bundessteuer, wird aber an die Bundesländer weitergegeben. Die Bundesländer finanzieren damit einerseits die Landeseinrichtungen wie Feuerweherschulen und Landesverbände, andererseits wird ein großer Teil als Subvention an die örtlichen Feuerwehren weitergegeben, um die Mindestausrüstungsordnung zu erfüllen. Ein Teil der Feuerschutzsteuer wird auch für die Brandverhütungsstellen verwendet.

Im Jahr 2018 wurden EUR 6.677.886,39 Feuerschutzsteuer an das Finanzamt Wien bezahlt.

Zusätzliche finanzielle Leistungen für die Schadenverhütung:	Betrag in EUR
Beiträge an Brandverhütungsstellen	46.466,84
Beiträge an das Kuratorium für Schutz und Sicherheit	67.970,49
Beiträge an den Versicherungsverband	10.294,81

## **E.2.2 Gesellschaftliches Engagement**

Es wurden im Geschäftsjahr 2018 ca. EUR 52.800 für das freiwillige gesellschaftliche Engagement des Unternehmens aufgewendet. Diese freiwillige Leistung enthält hauptsächlich Sponsoring-Pakete für verschiedene Vereine, Veranstaltungen und sonstige Organisationen.

Folgende Veranstaltungen wurden im Berichtsjahr 2018 unterstützt:

- Hypomeeting Götzis,
- Abenteuer Sportcamp,
- FIS-Rennen Brandnertal,
- Lions-Club Rheintal, Charity-Turnier,
- Bürgermusik Klaus, 120-Jahr-Feier,
- Bezirksmusikfest Langen,
- Feuerwehr Düns – Seifen-Kisten-Cup,
- Marktgemeinde Hard - Literaturfest. "Hard Cover",
- Bienenzuchtverein Dornbirn, 150-Jahr-Feier,
- Tango en Punta, Tango-Festival Bregenz.

Die VLV entscheidet sich bewusst für die Unterstützung von vielen kleinen Vereinen mit einem geringeren Betrag, anstatt einen großen Verein (in Vergangenheit „Vorarlberger Blasmusikverband“) zu unterstützen. Auf diese Weise möchte die VLV vielen kleinen Vereinen (wie möglich) eine Wertschätzung entgegenbringen.

Die VLV hat im Berichtsjahr 2018 ebenso folgende Aktionen unterstützt:

### **Floriani-Aktion 2018**

Die Vereinigung Österreichischer Länderversicherer (VÖL) führt gemeinsam eine jährliche Sicherheitsaktion durch und setzt damit ein Zeichen für mehr Sicherheit im Land. Im Jahr 2018 wurde diese Aktion der Kindersicherheit gewidmet.

Im Mai 2018 wurden in den VLV-Kundenbüros eine „Mach-dich-sichtbar-Box“ ausgegeben. In dieser Box befinden sich ein reflektierendes Klack-Armband, ein LED-magnetischer Blinklichtchip, ein Reflektor-Anhänger und ein Reflektor-Aufkleber.

### **Weihnachtsspende**

Die alljährliche Weihnachtsspende ging 2018 an das Vorarlberger Landeszentrum für Hörgeschädigte.

### **Aktion - Sicher unterwegs 2018**

Erstklässler wurden mit einem Sicherheitspaket ausgestattet. Die Aktion geht vom ORF aus. Partner sind die VLV, das Land Vorarlberg, die Illwerke VKW und die Wirtschaftskammer Vorarlberg. Den beteiligten Unternehmen ist es ein großes Anliegen, mit dieser Aktion einen aktiven Beitrag zur Sicherheit der Kinder im Straßenverkehr zu leisten. Die Sicherheitspakete wurden von Experten zusammengestellt und bestehen aus reflektierenden Sicherheitsgegenständen, mit denen die Schüler bei Dunkelheit oder schlechter Sicht im Straßenverkehr besser zu sehen sind. Jedes Sicherheitspaket beinhaltet zudem einen praktischen Turnbeutel in neongelber Farbe, eine ebenfalls neongelbe Kindersicherheitsweste und zwei breite neongelbe Klettverschlussbänder, die an den Armen oder Beinen getragen werden können.

## Nachwuchsförderung

Die VLV-Nachwuchsförderung gibt es seit 2016.  
Im Jahr 2018 waren folgende Vereine unter Vertrag:

- Dornbirn Lions (bis 30.4.2018),
- Verein Abenteuer Sportcamp,
- Alpa HC Hard,
- Musikverein Lochau.

Die VLV-Nachwuchsförderung setzt sich als Ziel, die Nachwuchsarbeit in Vereinen (bis 15 Jahre) zu fördern. Ausgeschlossen ist dabei dezidiert die jeweilige „Profiabteilung“ eines Vereins. Die Förderung erfolgt gleichzeitig an maximal fünf Vereine und ist zweckgebunden für den Nachwuchs einzusetzen. Seit 2016 erfolgt die Auswahl der Vereine durch eine Jury im Rahmen eines Wettbewerbs, bei dem sich Interessenten bei der VLV bewerben können. Die Gewinner werden dann auf der VLV-Homepage bekannt gegeben und es erfolgt eine offizielle Gewinnübergabe durch die VLV.

Die Wirkung von Sponsoring wird zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht erfasst bzw. dokumentiert.

Das Kernziel dieser Aktionen ist, dass das Bewusstsein über die Gefahren im täglichen Leben geschaffen bzw. gestärkt wird. Beispiel dafür ist die jährliche Florianiaktion sowie die Aktion – „sicher unterwegs“ (siehe vorherige Seite).

Mit dem alljährlichen Kundenkonzert möchte die VLV die oft langjährige Kundenbeziehung stärken und pflegen und unseren Kunden Wertschätzung entgegenbringen.

Der Eigennutzen der VLV bei diesen Aktivitäten (Werbeposter bei gesponserten Veranstaltungen, Inserate im Zusammenhang mit gesponserten Veranstaltungen, Unterstützungen) besteht darin, eine Werbefunktion bzw. den Bekanntheitsgrad des Unternehmens zu erreichen und zu verstärken. Welche nachhaltigen Veränderungen diese Aktivitäten bewirken, wird im Unternehmen nicht erfasst. Unterstützungen, welche langfristig oder wiederkehrend sind, sind in der Regel eher als nachhaltig zu bewerten, im Vergleich zu einmaligen Unterstützungen.

## E.2.3 Negativaspekt: Illegitime Steuervermeidung, Korruption, negativer Lobbyismus

- Das Thema „Korruption“ wird im VLV-Verhaltenskodex für Mitarbeitende angesprochen: *„6. Korruption / Bestechung: Die VLV toleriert keinerlei Formen von Korruption oder Bestechung. Es ist allen Mitarbeitern untersagt, sich an Korruptions- oder Bestechungshandlungen für oder im Namen des Unternehmens zu beteiligen.“* Dieser Verhaltenskodex stellt einen *„verbindlichen Verhaltensrahmen“* dar.
- „Illegitime Steuervermeidung“: Auch hier kann grundsätzlich auf den Verhaltenskodex verwiesen werden: *„3. Allgemeine Grundsätze: ... Die professionelle Aufgabenerfüllung ist unter Beachtung der jeweils relevanten Rechtslage und der sonstigen externen, insbesondere auch (Aufsichts-)behördlichen Vorschriften durchzuführen.“*

- „Negativer Lobbyismus“ wird bisher intern nicht direkt angesprochen, es gibt aber zum Beispiel Regelungen zur „Vorteils - bzw. Geschenkkannahme bzw. – vergabe, Spenden & Sponsoring, Vergabe von Aufträgen/Ankäufen, Interessenkonflikten, Wettbewerb/Kartellverbot („Die VLV beteiligt sich am Wettbewerb mit rechtmäßigen und fairen Mitteln.“) Rechtsquelle ist auch hier der interne Verhaltenskodex
- Die Nicht-Begünstigung/Verhinderung solcher nicht zulässigen Praktiken wird dadurch unterstützt, dass Mitarbeitende angehalten sind, Verstöße gegen Regelungen oder gegen gesetzlichen Vorschriften umgehend zu melden (Verhaltenskodex Pkt. 20. Meldungen von Verstößen/Offenheit, „werden dazu ermutigt“).

Dazu auch ein Auszug aus der Leitlinie Compliance-Funktion: Die Compliance-Kultur der VLV mit dem Grundprinzip der Rechts- und Regelkonformität für alle Aktivitäten der VLV ist in einem für alle Mitarbeitende verbindlichen Verhaltenskodex festgehalten. Diese Compliance-Kultur orientiert sich insbesondere an folgenden Prinzipien (=> dient der Sicherstellung im Sinne der gegenständlichen Frage):

- Es gilt grundsätzlich das Prinzip der Kollektivzeichnung (Vier-Augen-Prinzip).
- Wichtige und risikobehaftete Arbeitsabläufe sind zu dokumentieren, ebenso – wenn rechtlich erforderlich – Beratungsabläufe und Zusagen und Bestätigungen an Kunden (Transparenz).
- Schulungen und Intranet-Einschaltungen zur Compliance sind wichtiger Bestandteil der Aus- und Weiterbildung.
- In den wesentlichen Compliance-Bereichen erfolgen regelmäßige Prüfungen (Risiken/Maßnahmen/Dokumentation)

**Kann die VLV bestätigen, dass sie keinerlei Praktiken betreibt, die der illegitimen Steuervermeidung dienen oder die den erwirtschafteten Unternehmensgewinn bewusst einer korrekten Besteuerung und damit dem Gemeinwohl entzieht?**

- Auch hier gilt (siehe oben), „*dass die Aufgabenerfüllung unter Beachtung der jeweils relevanten Rechtslage ...durchzuführen ist.*“ (=Compliance-konformes Verhalten). Verstöße werden mit arbeitsrechtlichen und steuerrechtlichen sowie unternehmensrechtlichen Maßnahmen sanktioniert (präventive Wirkung der Leitlinie Verhaltenskodex). Die Rechtmäßigkeit der Steuerabfuhr wird regelmäßig auch (allerdings erst im Nachhinein) von Wirtschaftsprüfer, Finanzamt-Betriebsprüfungen sowie bei gemeinsamen Prüfungen aller lohnabhängigen Abgaben (GPLA) geprüft.

Die VLV kann bestätigen, dass sie keine korrptionsfördernden Praktiken betreibt und dass sämtliche Lobbying-Aktivitäten offengelegt werden.

## E.2.4 Handlungsempfehlungen

- Zertifizierung zum familienfreundlichen Betrieb;
- Betriebskindergarten (z.B. Zusammenschluss mit anderen Firmen z.B. Hypo-Bank); Vermietung von Räumlichkeiten an Non-Profit-Organisationen für Veranstaltungen (Künstler, Vereine,...);
- Mitmachkultur „aller“ Mitarbeitenden bei ökologischen Projekten in der Freizeit (z.B. Flurreinigung am See und/oder am Berg);
- Kostenlose Aufklärungsarbeit/Beratung/Schulung an Schulen hinsichtlich Versicherungsthemen (Welche Versicherung ist relevant? Was ist bei einem Schaden zu beachten?).

## E.2.5 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung			<b>2</b>		
Auditoreinschätzung		<b>1</b>			

Die VLV setzt konkrete Maßnahmen, um einen angemessenen Beitrag durch Steuern und Sozialabgaben zu leisten. Beispielsweise durch die Floriani-Aktion oder der Weihnachtsspende erfolgen freiwillige Leistungen in erhöhtem Ausmaß.

## E.3 Reduktion ökologischer Auswirkungen

Für das lagernde Büromaterial wird jährlich eine Inventur durch Mitarbeitende durchgeführt.

Papierverbrauch (Blatt bzw. Stück)	
Logopapier	1.300.000
Schadenmappen	30.000
Kopierpapier A4	1.000.000
Kopierpapier A3	50.000
SRA 380 g	10.000
SRA 3160 g	13.500
SRA 3250 g	1.250
Polizzenpapier	253.000
Zahlscheine	126.000
Notfall-Karte	25.000
Leerformulare	35.000
<b>Gesamt</b>	<b>3.123.750</b>

**Kuverts:** 280.000,00 Stück

**Toner:** 293 Stück

**Reinigungsmittel:** 960 Liter

Abfälle in kg	
Papier	6.600,00
Glas	74,80
Buntglas	81,20
Biomüll	84,00
Holzabfälle	730,00
Elektroschrott	800,40
Metall	160,80
Kennzeichen	1.483,00
Kunststoff/Styropor	153,60
Batterien (unsortiert)	40,00
Toner/Akkus (gefährliche Stoffe)	164,20

Der Papiermüll wird in den Geschäftsstellen geschreddert, alle zwei Wochen vom Hausmeister eingesammelt und in der Hauptzentrale in Bregenz in die Papierpresse gegeben. Die Kennzeichen der KFZ-Fahrzeuge, Toner, Akkus werden auch in den Geschäftsstellen eingesammelt und in Bregenz entsorgt. Der restliche Müll, welcher in den anderen Geschäftsstellen produziert wird, wird dort in der jeweiligen Gemeinde oder Stadt entsorgt.

Trinkwasserverbrauch (VLV-Zentrale in Bregenz): 1.068 m<sup>3</sup>

Die Hauptzentrale der VLV wird mit Erdwärme und Gas geheizt. Bis zu knapp +2 Grad Außentemperatur kann das gesamte Gebäude mit Erdsonden geheizt werden (Übergangszeit). Die Gasheizung läuft als Unterstützung dazu. Die Erdsonden werden im Sommer auch für die Kühlung (Klimaanlage für den EDV-Serverraum und die Schadenabteilung) benutzt.

Gasverbrauch (VLV, Zentrale Bregenz) im Jahr 2018 374.017 kWh

Stromverbrauch in kWh	
Hauptzentrale Bregenz	270.738,00
Geschäftsstelle Bludenz	15.360,00
Geschäftsstelle Dornbirn	8.587,00
Geschäftsstelle Feldkirch	13.285,10
Geschäftsstelle Götzis	6.449,00
Geschäftsstelle Lochau	6.292,00
Geschäftsstelle Lustenau	2.725,00
Geschäftsstelle Schruns	6.752,00
Geschäftsstelle Hirschegg	2.797,44
Geschäftsstelle Göfis	2.306,00
Geschäftsstelle Langen	2.107,00
Geschäftsstelle Sonntag	Strom läuft über die Walser Versicherung

Vorarlberger Energienetze GmbH (UID-Nr. ATU 52382005).

**Stromkennzeichnung** der Vorarlberger Kraftwerke AG für den Zeitraum 1. Jänner 2017 bis 31. Dezember 2017 gemäß § 78 und 79 Elektrizitätswirtschafts- und organisationsgesetz 2010 und Stromkennzeichnungsverordnung 2011

**Energieträger:**



**Herkunft:**

Die Herkunftsnachweise für den von der VKW gelieferten Strom stammen zu 100% aus Österreich.

**Umweltauswirkungen der Erzeugung:**

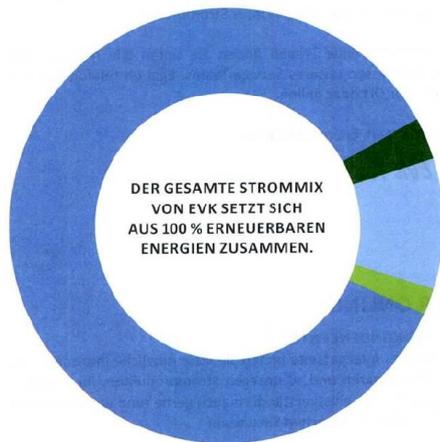
CO<sub>2</sub>-Emissionen 95,92 g/kWh  
Radioaktive Abfälle keine

**Erklärung:**

In der Zentrale Bregenz haben wir drei Stromtarife der VKW (Strom Geschäft, Strom Business Garant, Strom Business Plus).

Die Kundenbüros Bludenz, Dornbirn, Götzis, Lochau, Lustenau, Göfis, Langen und Lochau haben den Stromtarif VKW Geschäft 24 bzw. VKW Geschäft.

Der Strom für die Geschäftsstelle im Kleinwalsertal in Hirschegg wird von der EVK (Energieversorgung Kleinwalsertal) bezogen.



**ENERGIETRÄGER**

- 3,30 %**  
feste oder flüssige Biomasse
- 9,60 %**  
Windenergie
- 1,95 %**  
sonstige Ökoenergie
- 85,15 %**  
Wasserkraft

**UMWELTAUSWIRKUNGEN**

- 0,00 g/kWh**  
CO<sub>2</sub>-Emissionen
- 0,00 mg/kWh**  
radioaktiver Abfall

Die Geschäftsstelle in Feldkirch bezieht den Strom von den Stadtwerken Feldkirch.

**STROMKENNZEICHNUNG UND UMWELTAUSWIRKUNGEN**

Stromkennzeichnung gem. §78 Abs. 1 und 2 ElWOG sowie Stromkennzeichnungsverordnung 2011 VO BGBl. 310/2011 über den Anteil an verschiedenen Primärenergieträgern, auf Basis derer die gelieferte elektrische Energie im Zeitraum vom 01.01.2017 - 31.12.2017 erzeugt wurde.

Energieträger	Versorgermix	
<b>Wasserkraft</b>	<b>66,76 %</b>	
<b>Windenergie</b>	<b>9,02 %</b>	
<b>Biomasse fest, flüssig</b>	<b>3,02 %</b>	
<b>Fotovoltaik</b>	<b>2,89 %</b>	
<b>sonstige Ökoenergie</b>	<b>1,05 %</b>	
<b>Erdgas</b>	<b>12,63 %</b>	
<b>Kohle</b>	<b>4,63 %</b>	

Herkunftsländer:  
Österreich: 100 % von 01.01.2017 - 31.12.2017

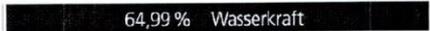
Durch diesen Versorgermix fallen im selben Zeitraum folgende Emissionen an (Umweltauswirkungen der Stromproduktion)

CO <sub>2</sub> - Emission	83,40 g/kWh	radioaktiver Abfall	0,00 mg/kWh
----------------------------	-------------	---------------------	-------------

Das Kundenbüro Schruns bezieht den Strom von der MBS Montafonerbahn – Produkt MBS Geschäft 24.

**Stromkennzeichnung** der Montafonerbahn AG für den Zeitraum 1. Jänner 2017 bis 31. Dezember 2017 gemäß § 78 und 79 Elektrizitätswirtschafts- und organisationsgesetz 2010 und Stromkennzeichnungsverordnung 2011

**Energieträger:**

	64,99 %	Wasserkraft
	9,94 %	Windenergie
	3,32 %	Feste und flüssige Biomasse
	1,59 %	Sonnenenergie
	1,15 %	Sonstige Ökoenergie
	13,91 %	Erdgas
	5,10 %	Kohle
	<b>100,00 %</b>	

**Herkunft:**

Die Herkunftsnachweise für den von der mbs gelieferten Strom stammen zu 100% aus Österreich.

**Umweltauswirkungen der Erzeugung:**

CO<sub>2</sub>-Emissionen 91,85 g/kWh  
Radioaktive Abfälle keine

## Flüge

Wenn Mitarbeitende auf Schulungen gehen, wird hauptsächlich ein VLV-Auto, der Zug oder ein Flugzeug als Verkehrsmittel benutzt. Für Schulungen im Raum Salzburg wird meist der Zug benutzt. Wenn Mitarbeitende nach Wien müssen, wird das Flugzeug verwendet. Die VLV haben mit der Fluglinie „Vienna People“ eine Rahmenvereinbarung. Die Mitarbeitenden fliegen immer von Altenrhein nach Wien zu einem Fixpreis. Der Flugpreis beträgt pro Strecke EUR 249,00.

Im Jahr 2018 wurden 89 Flüge von Altenrhein nach Wien und zurück gebucht. Die kürzeste Entfernung zwischen Altenrhein und Wien beträgt 515,26 km Luftlinie. Somit wurden von den Mitarbeitenden im Jahr 2018 im Gesamten 45.858,14 Flugkilometer zurückgelegt.

Benzinverbrauch / Benzinkosten / CO2-Ausstoß				
Kraftfahrzeug	Tankkosten in EUR	Verbrauch in l/100 km	Gefahrene Kilometer	CO <sub>2</sub> -Ausstoß in g/km
VLV 7 - Toyota	795,65	3,80	9.018	90,44
VLV 2 - Opel	824,64	3,50	11.496	92,75
VLV 8 - Peugeot Bus	1.133,31	5,50	12.217	145,75
VLV 1 - BMW (Vorstand)	1.345,54	5,70	k.A.	149,00
VLV 100 - Mercedes-Benz (Vorstand)	2.579,11	8,00	k.A.	182,00

Der Mercedes – VLV 100 wird mit Benzin getankt.

Der BMW – VLV 1 wird mit Diesel getankt.

Der Opel – VLV 2 wird mit Diesel getankt.

Der Toyota – VLV 7 ist ein Hybrid/Benzin.

Der Peugeot – VLV 8 wird mit Diesel getankt.

Durchschnittskosten 2018 Diesel: EUR 1,22 pro Liter

Durchschnittskosten 2018 Benzin: EUR 1,26 pro Liter

### Zusammenarbeit mit Partnern:

Die VLV arbeitet eng mit Partnern wie der Kaplan Bonetti Stiftung oder der Integra zusammen. Die Kaplan Bonetti wird hauptsächlich für Möbeltransporte und Gartenarbeiten gebucht. Die Integra wird für Grundreinigungsarbeiten (z. B. im Marienheim) benutzt.

## E.3.1 Negativaspekt

**Innendienst:** Strom, Papier, Wasser, Abwasser, Gasheizung, Treibhausgase

**Außendienst:** Strom, Papier, Wasser, CO<sub>2</sub>-Auto, Treibhausgase

Das Unternehmen veröffentlicht keine Umweltdaten.

Die VLV kann bestätigen, dass sie nicht gegen Umweltauflagen verstößt bzw. die Umwelt nicht unangemessen belastet.

## E.3.2 Handlungsempfehlungen

- Elektronisches Fahrtenbuch bei den VLV-Autos;
- Flüge, Züge, etc. erfassen;
- Strom, Wasser, etc. bei den einzelnen Geschäftsstellen erfassen;
- Kundenportal (Digitalisierung) zur Reduzierung des Papierverbrauchs und der Portokosten;
- Stromverbrauch erheben – Trends;
- Stromverträge einheitlich auf Ökostrom umstellen;
- Ökoprot-Konzept erstellen;
- Mitarbeitende darauf hinweisen, die Computer und Drucker am Abend auszuschalten – eventuell in der Dienstanweisung festhalten;
- Ökologischer Fußabdruck für die VLV erstellen;
- CO2-Kompensation;
- Elektroauto oder Wasserstoff-Auto anschaffen;
- Fluganzahl reduzieren;
- Wenn möglich auch auf Skype-Besprechungen umsteigen (statt Flug, Webinars, Web-Tutorials).

## E.3.3 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung		1			
Auditoreinschätzung		1			



## E.4 **Transparenz und gesellschaftliche Mitentscheidung**

Die Veröffentlichungen des Unternehmens erfolgen im „Amtsblatt für das Land Vorarlberg“ und in der „Wiener Zeitung“. Des Weiteren werden der jährliche Geschäftsbericht sowie der Bericht über Solvabilität und Finanzlage (SFCR-Bericht) auf der Firmenwebseite zum Download zur Verfügung gestellt.

Für die Mitarbeitenden werden im „VLV-Intranet“ alle aktuellen und relevanten Themen und Informationen zeitnah veröffentlicht.

Unsere Kooperationspartner wie z.B. Makler oder auch unsere Außendienstmitarbeitende werden über die Internetplattform „Grüner Ring“, das Berechnungsprogramm „Elvis“ oder durch unsere Fachreferenten bzw. Maklerbetreuer über die neusten Informationen, Produkte und Änderungen in Kenntnis gesetzt.

Die VLV verzichtet bewusst auf Werbemassensendungen und informiert die Kunden nur gezielt über Produktverbesserungen und Erneuerungen.

### E.4.1 Interessen der Bürger gegenüber der VLV

Bis dato hat das Unternehmen noch keinen Gemeinwohlbericht oder ähnliches erstellt bzw. veröffentlicht.

Auf der Internetseite der VLV finden Interessierte diverse Kontaktdaten (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse) der zuständigen Ansprechpersonen in den jeweiligen Abteilungen. Zudem haben sie die Möglichkeit, über das Kontaktformular ihr Anliegen kundzutun. Über dieses Formular wird ein Mail erzeugt welches direkt an die Telefonvermittlung und von dort an die jeweilige Fachabteilung gesendet wird.

Da der Sitz in Vorarlberg liegt, haben unsere Mitbürger auch die Chance, persönlich in den Kundenbüros der jeweiligen Talschaften vorzusprechen.

Seit 2018 ist die VLV auch in den sozialen Medien vertreten, damit auch die jungen Vorarlberger auf das Unternehmen aufmerksam werden und den Kontakt herstellen können. Auf der „VLV-Youngster“ Facebook-Seite werden beispielsweise Sicherheitstipps für den Alltag sowie diverse Gewinnspiele und andere Aktionen veröffentlicht. Um sich mit dem Zielpublikum identifizieren zu können, wird die Facebook-Seite von engagierten jungen Mitarbeitenden betreut. Auf Anfragen unserer Follower reagieren wir. Bis dato haben wir aber nur Fragen zu Veranstaltungen oder Gewinnspielen bekommen. Anfragen bezüglich einer Betreuung oder Fragen zum Versicherungsgeschäft wurden bis dato noch keine gestellt.



## E.4.2 Dokumentation der Ergebnisse und Entscheidungsfindungen

Bisher werden nur die Rückmeldungen von Kunden oder Mitbürgern im Zusammenhang mit der Beschwerdemanagementstelle erfasst sowie analysiert. Diese werden anhand eines Formulars erhoben. Diese Informationen werden jährlich den Vorstandsmitgliedern, der internen Revision sowie den jeweiligen Abteilungsleitern präsentiert. Die FMA erhält außerdem eine jährliche Berichterstattung. Bei dieser werden die vertraulichen Informationen jedoch anonymisiert/geschwärzt.

Falls im Tagesgeschäft für das Unternehmen wichtige Dialoge geführt werden, werden diese von dem jeweiligen Mitarbeitenden als Aktenvermerk in unserem System abgespeichert.

## E.4.3 Negativaspekt

Das Unternehmen kann bestätigen, dass es keine falschen Informationen über das Unternehmen oder gesellschaftliche Phänomene verbreitet.

## E.4.4 Handlungsempfehlungen

- Thema Neubau: mehr Mitentscheidung bzw. Mitbestimmung der Mitarbeitenden;
- Thema Neubau: Landesregierung – Workshop zum naturbewussten Bauen;
- Werbespots – Bewusstseinsbildung für Schadensverhütung;
- „Schaden-App“ oder z.B. WhatsApp-Nummer für die Schadenfotos.

## E.4.5 Bewertung

	Basislinie 0 Punkte	Erste Schritte 1 Punkt	Fortgeschritten 2-3 Punkte	Erfahren 4-6 Punkte	Vorbildlich 7-10 Punkte
Selbsteinschätzung		1			
Auditoreinschätzung		1			

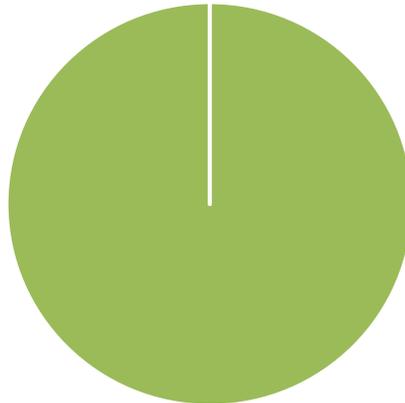
Bürger und Organisationen relevanter Berührungsgruppen können mit der VLV über verschiedene Wege in Dialog treten. Die VLV entwickelt eine Haltung, die Offenheit und Transparenz als Grundlage für Vertrauen, Kommunikation und gemeinsame Verantwortung vorsieht.



## Anhänge

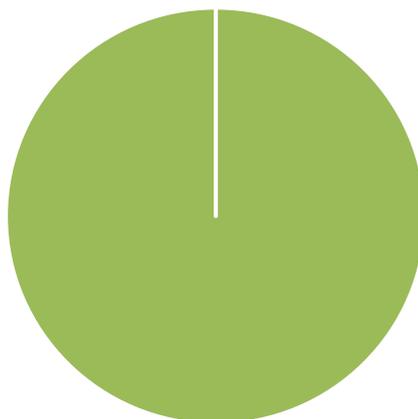
### Ergebnisse der Umfrage zur Berührungsgruppe „A – Lieferanten“

Bezieht ihre Organisation wichtige Vorprodukte/Waren aus Niedriglohnländern?



■ Ja ■ Nein

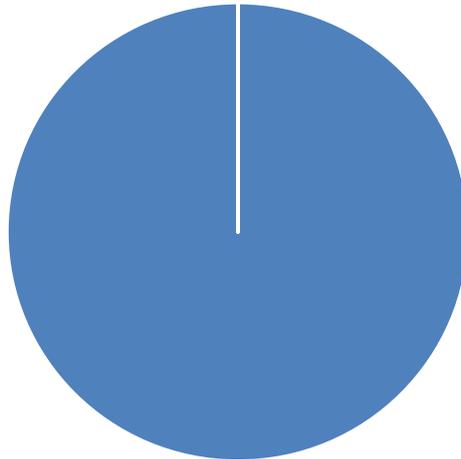
Thematisierten Medien in letzter Zeit unsichere Arbeits- und Umweltbedingungen in Ihrer Branche oder Ihren Beschaffungsmärkten?



■ Ja ■ Nein

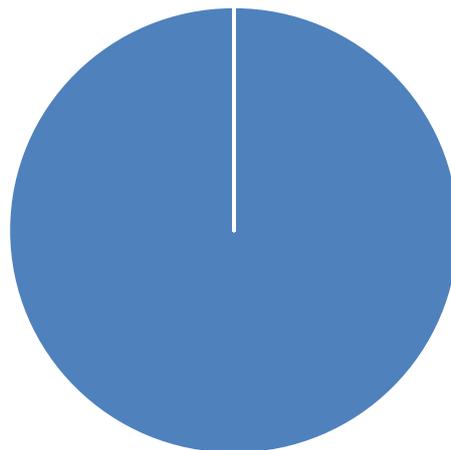


Ist Ihre Organisation zunehmend mit Kundenforderungen und/oder Konsumentenerwartungen zu sozialen und ökologischen Auswirkungen Ihrer Produkte konfrontiert?



■ Ja ■ Nein

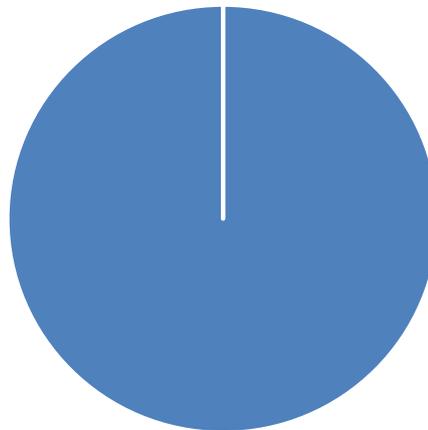
Positioniert sich Ihre Organisation als sozial verantwortlich?



■ Ja ■ Nein

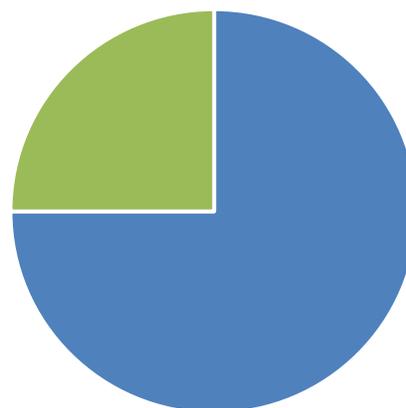


Positioniert sich Ihre Organisation als umweltbewusst?



■ Ja ■ Nein

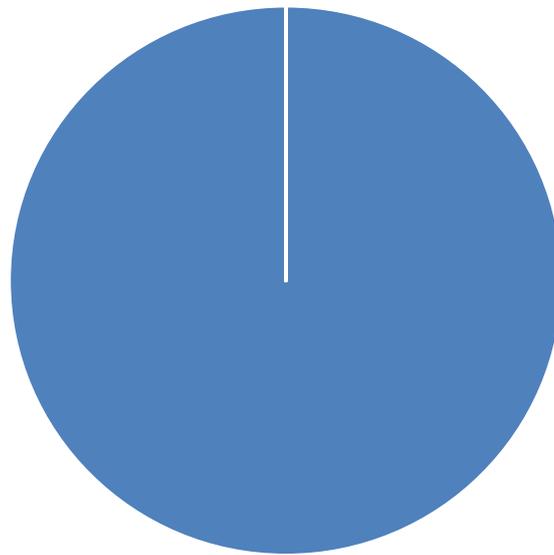
Verpflichtet Ihre Organisation die Lieferanten zur Einhaltung von Umweltkriterien?



■ Ja ■ Nein

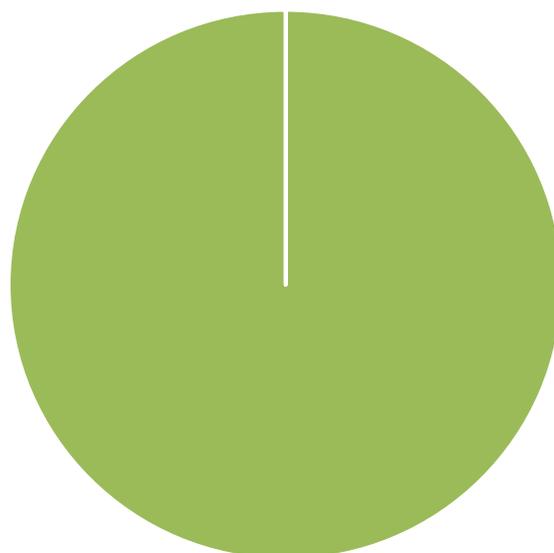


Analysiert Ihre Organisation ökologische Risiken in Ihren Lieferantenketten?



■ Ja ■ Nein

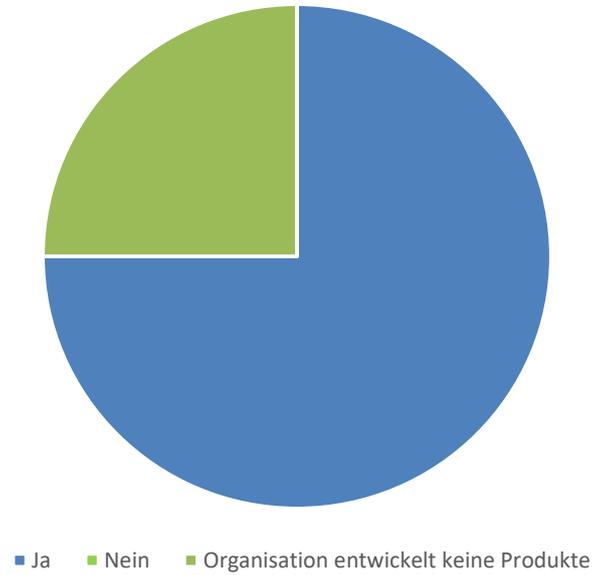
Werden in Ihren Lieferantenketten große Warenmengen über weite Distanzen transportiert?



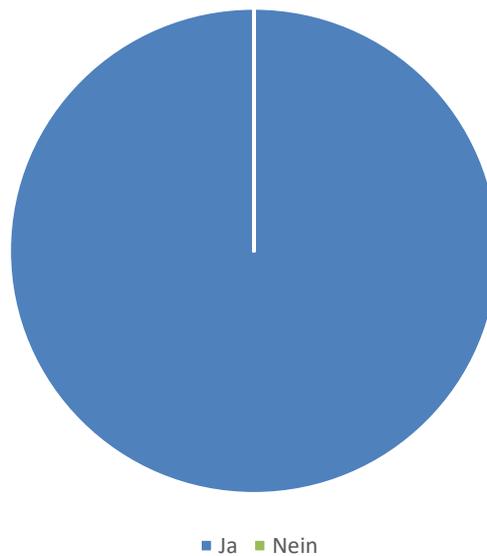
■ Ja ■ Nein



Werden die potenziellen ökologischen Auswirkungen von Produkten über den gesamten Lebenszyklus bei der Produkteentwicklung beachtet?

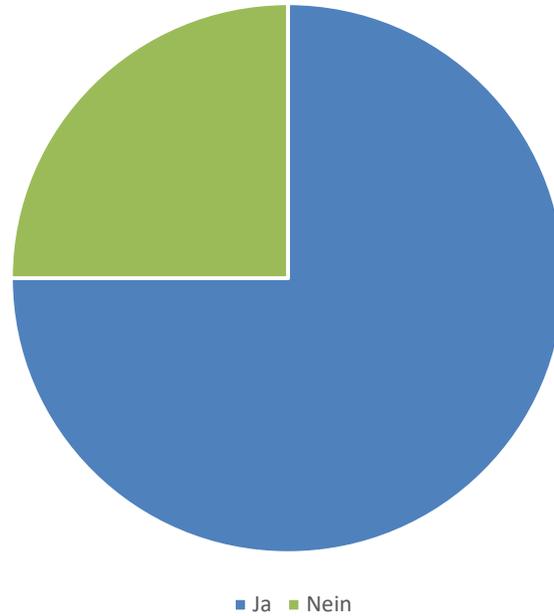


Führen Sie ökologische Produkte bzw. Produktalternativen?

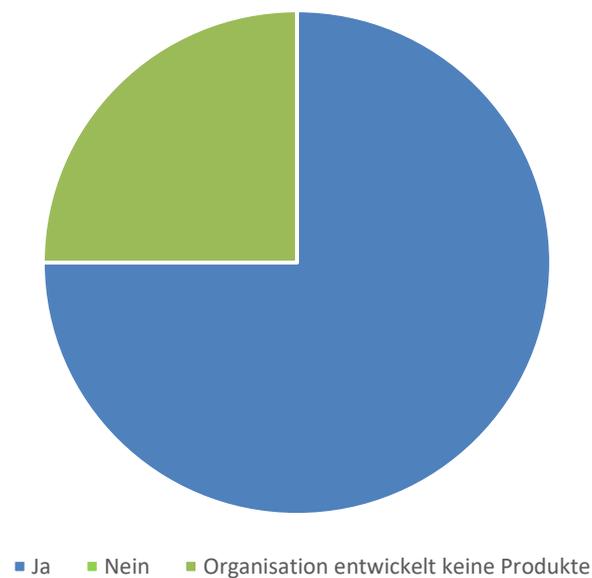




Verpflichtet Ihre Organisation die Lieferanten zur Einhaltung von Sozialkriterien?

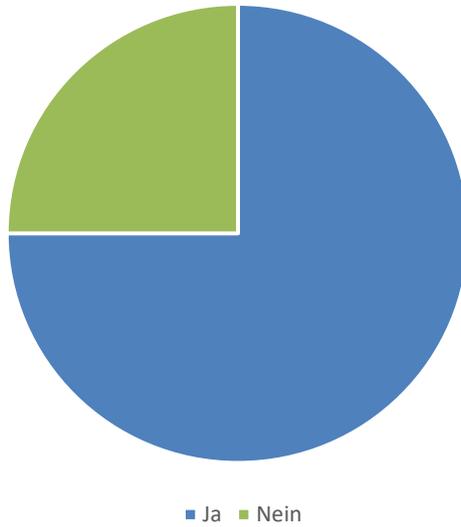


Werden die potenziellen sozialen Auswirkungen von Produkten über den gesamten Lebenszyklus bei der Produkteentwicklung beachtet?

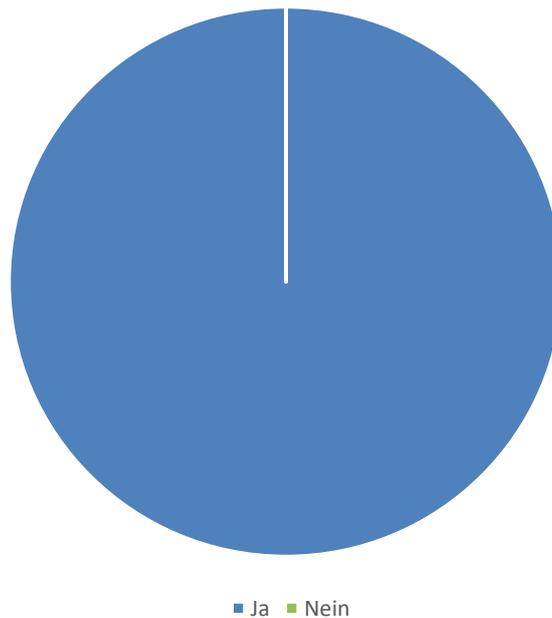




Ist Ihr Unternehmen nach festgelegten Kriterien zertifiziert? (z.B. Ökoprofit, ISO 50001, ISO 14001, Gemeinwohlbilanz, CSR,...)

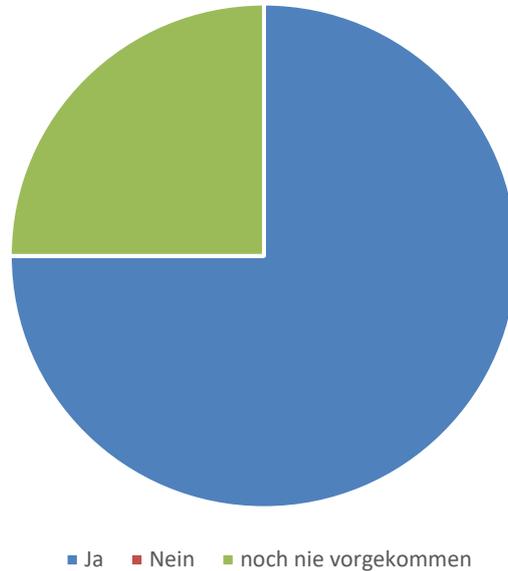


Beachtet Ihre Organisation soziale Risiken in Ihren Lieferantenketten? (z.B. Kinderarbeit, Lohndumping,...)

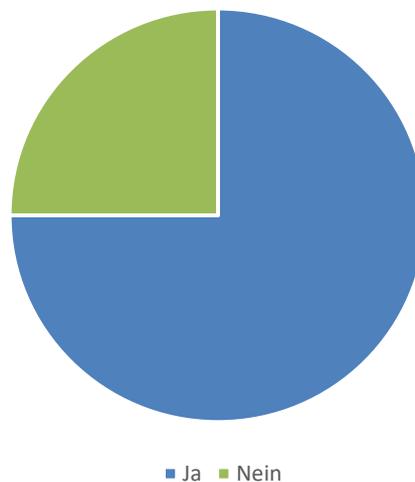




Beendet ihre Organisation in letzter Konsequenz die Geschäftsbeziehungen mit Lieferanten, welche die geforderten Standards nicht einhalten?



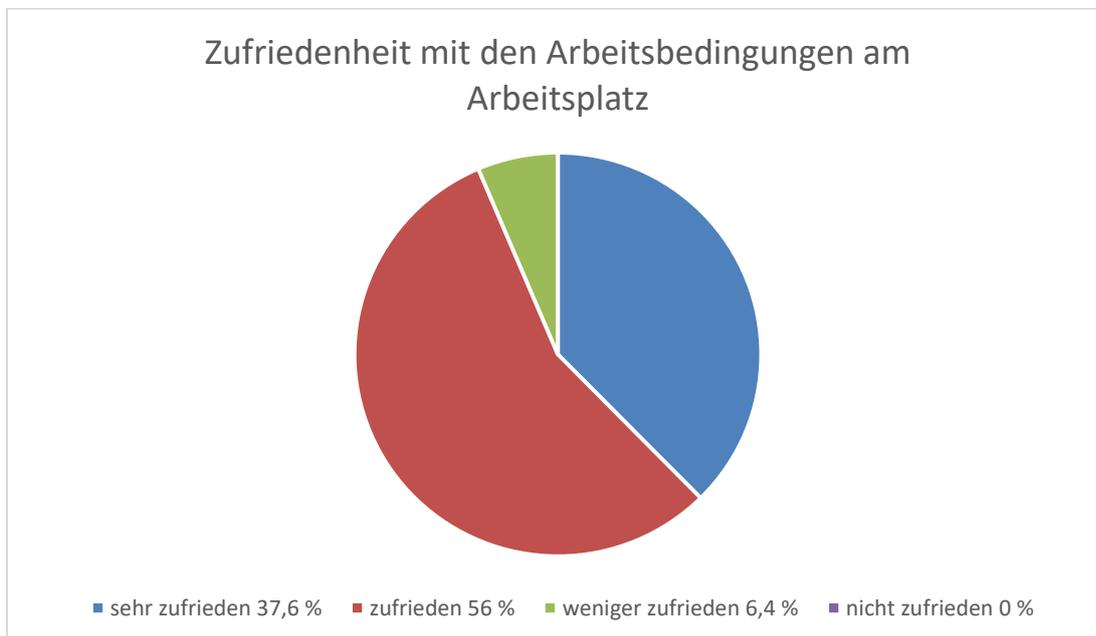
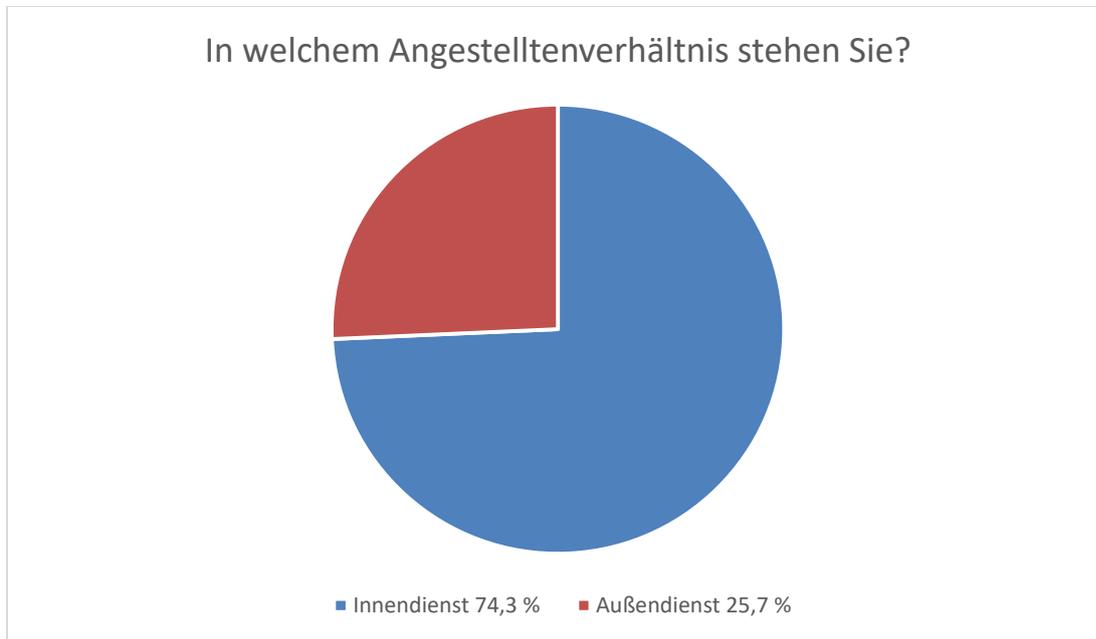
Kommuniziert Ihre Organisation Ziele, Auswirkungen und Resultate des nachhaltigen Beschaffungsmanagements nach außen? (Nachhaltigkeitsbericht, Gemeinwohlbericht,...)





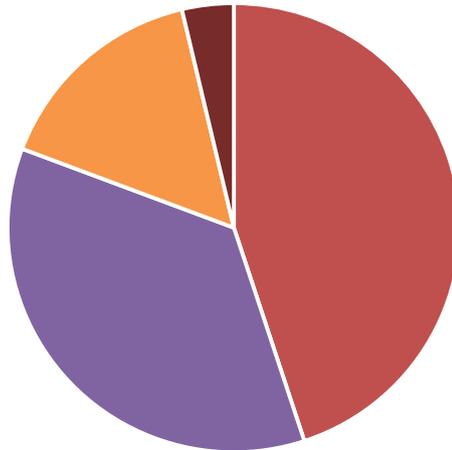
## Ergebnis der Online-Umfrage zur Berührungsgruppe „C“

Es wurden 198 Mitarbeitende befragt, davon haben 109 Mitarbeitende an der Online-Umfrage teilgenommen. Somit hatten wir eine Rücklaufquote in Höhe von 55 %.



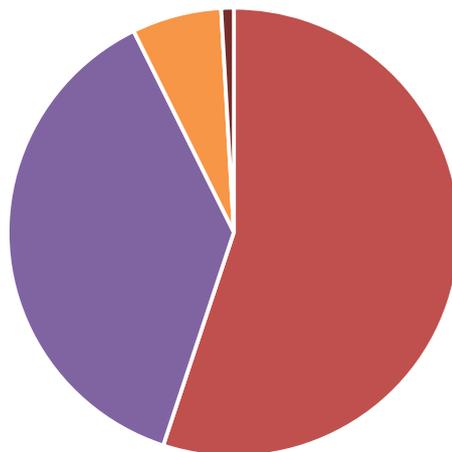


### Zufriedenheit mit der Führungskraft



■ sehr zufrieden 45 % ■ zufrieden 35,8 % ■ weniger zufrieden 15,6 % ■ nicht zufrieden 3,7 %

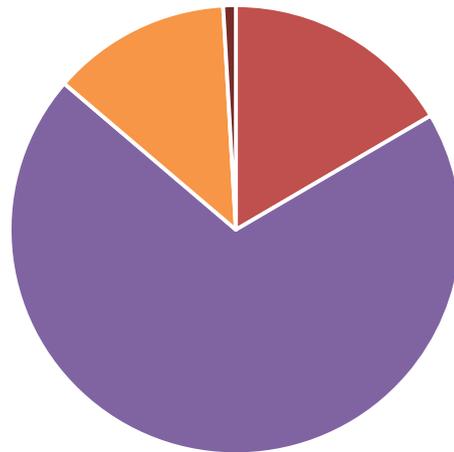
### Zufriedenheit mit dem Arbeitsmodell



■ sehr zufrieden 55 % ■ zufrieden 37,6 % ■ weniger zufrieden 6,4 % ■ nicht zufrieden 0,9 %

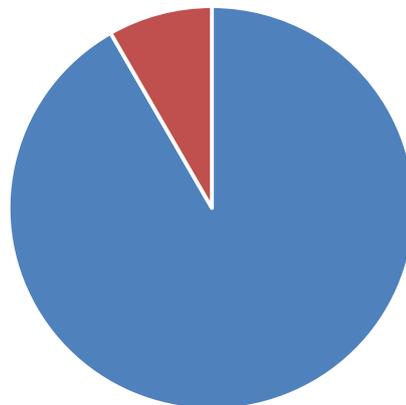


### Zufriedenheit mit dem Gehalt



■ sehr zufrieden 16,5 % ■ zufrieden 69,7 % ■ weniger zufrieden 12,8 % ■ nicht zufrieden 0,9 %

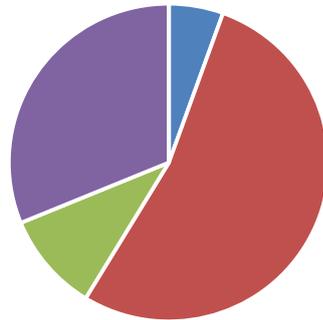
### Können Sie zu jenen Zeit Urlaub oder Zeitausgleich nehmen, die zu Ihren privaten Plänen passen



■ Ja 91,7 % ■ Nein 8,3 %

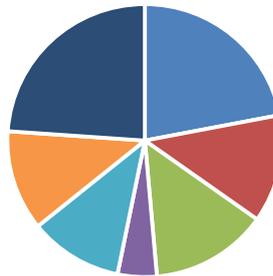


### Welches Verkehrsmittel benutzen Sie überwiegend/am häufigsten, um zum Arbeitsplatz zu gelangen



- Zu Fuß 5,5 %
- Fahrrad/E-Bike 10,1 %
- Fahrgemeinschaft 0 %
- Auto/Moped/Motorrad 53,2 %
- Bus und Bahn 31,2 %

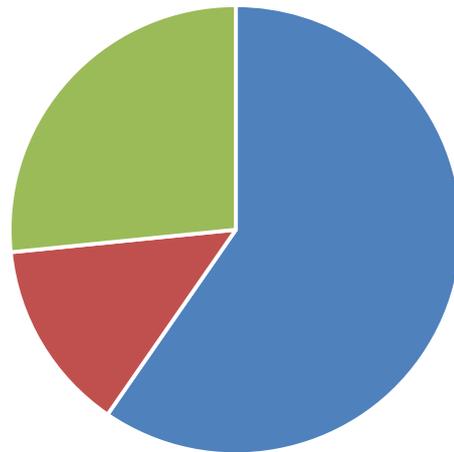
### Wie oft nehmen Sie einen der verfügbaren Speisen- und Getränkeautomaten in Anspruch (Zentrale in Bregenz)?



- täglich 22 %
- mehrmals täglich 12,8 %
- 2-4 mal wöchentlich 13,8 %
- einmal wöchentlich 4,6 %
- selten 11 %
- nie 11,9 %
- Ich arbeite nicht in der Zentrale 23,9 %

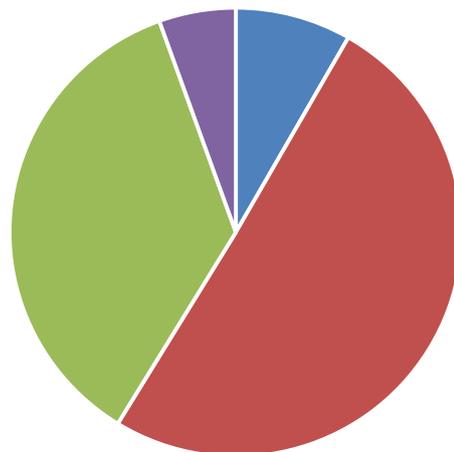


### Wie oft im Monat nehmen Sie den Digibon in Anspruch?



■ 0-5 Mal 59,6 % ■ 6-10 Mal 13,8 % ■ mehr als 10 Mal 26,6 %

### Zufriedenheit mit der innerbetrieblichen Transparenz



■ sehr zufrieden 8,3 % ■ zufrieden 50,5 % ■ weniger zufrieden 35,8 % ■ nicht zufrieden 5,5 %