B&O SERVICE

Nachhaltigkeitsbericht

Geschäftsjahr 2024/25

B&O SERVICE

Übersicht

01 Einleitung

Über den Bericht
Berichtsaufbau
Erklärung der Zeithorizonte
Grundlagen und Anmerkungen

02 Allgemeines

Unternehmen & Geschäftsmodell
Rolle der Aufsichtsorgane
Stakeholder und Wertschöpfungskette
Wesentliche Themen
Risikomanagement

03 Klima & Umwelt

Nachhaltig wirtschaften
Klimawandel / Anpassung an den Klimawandel
Biodiversität und Umwelt
Kreislaufwirtschaft und Ressourcen

04 Social

Attraktivität als Arbeitgeber, Risiken & Chancen für die Belegschaft sowie Merkmale & Struktur.

05 Unternehmenspolitik

Gerechte Wertschöpfung, Risiken & Chancen in den Bereichen Compliance, Datensicherheit & mehr.

Grußwort des Vorstands

Thomas Wagner

CFO, B&O Service

Liebe Leserin, lieber Leser,

Sie werfen gerade einen Blick auf ein umfassendes Werk über das Wirken der B&O Service. Ich habe bewusst den Begriff „Werk“ gewählt, denn die vor Ihnen liegenden rund sechzig Seiten geben ihnen einen so umfassenden Überblick auf unser Unternehmen, seine Mitarbeitenden, unsere Leistungen und deren Auswirkungen, dass die Begrifflichkeit „Nachhaltigkeitsbericht“ meines Erachtens etwas zu kurz kommt. Unser Ansinnen ist es Ihnen, liebe Leserinnen und liebe Leser, die Möglichkeit zu geben, mittels einer möglichst objektiven und detaillierten Betrachtung die B&O Service zu verstehen und sich ein eigenes Bild über unser Unternehmen zu machen.

Mit diesem Bericht legen wir transparent dar, wie wir unseren aktuellen Status in den Handlungsfeldern Klima & Umwelt, Social und Unternehmenspolitik bewerten und welche Herausforderungen und Wege noch vor uns liegen. Unser Ziel ist auf diesen Wegen stets die drei Felder Mensch, Planet und auch Unternehmensentwicklung adäquat abzuwägen.

Im Kontext des Handlungsfeld Social sollten wir stets vor Augen führen, dass der Kern unseres Handelns „sorgenfreies und funktionsfähiges Wohnen“ sicherzustellen, bereits eine wesentliche soziale, nachhaltige Komponente beinhaltet. Mit unseren Leistungen tragen wir zum Grundbedürfnis Wohnen von über 1,0 Mio.* Menschen in Deutschland und Österreich bei. Gleichzeitig ist das Fundament unserer Leistung der Mensch: unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die vor Ort mit handwerklichen Fähigkeiten oder unterstützend im Büro ihren Beitrag leisten.

*620.000 Wohneinheiten * 2,0 Personen pro Haushalt (Quelle: Statistisches Bundesamt / Umweltbundesamt)

Uns Mitarbeitende verbinden dabei gemeinsame Werte, die nicht nur unser internes Handeln, sondern auch unser Handeln gegenüber weiteren Interessensgruppen bestimmen: Transparenz, Belastbarkeit, Hilfsbereitschaft Begeisterungsfähigkeit und Zuverlässigkeit.
Als mittelständisches Familienunternehmen, welches keinem direkten Einfluss von externen Kapitalgebern oder unternehmensfremden Personen unterliegt, ist insbesondere der letztgenannte Wert integraler Bestandteil unseres unternehmerischen Seins und unserer Unternehmenspolitik.

In den kommenden Jahren wird das Handlungsfeld Klima & Umwelt stärker in den Fokus rücken und bestimmenden Einfluss auf unsere Entscheidungen nehmen. Dabei wollen wir die ökonomische und ökologische Nachhaltigkeit unseres Leistungsangebotes ausweiten und nach außen tragen.
Unser Leistungsangebot der pauschalen Instandhaltung fußt bereits auf Ansätzen der Nachhaltigkeit: Kurze Fahrtwege, Minimierung von Leerfahrten, Reparatur statt Austausch und die Minimierung von administrativen Transaktionen sind hier exemplarisch erwähnenswert.
Diesen bereits begonnen Weg der nachhaltigen Produkt- und Angebotsentwicklung setzen wir auch für unsere weiteren Geschäftsfelder, wie beispielswiese die Wohnungsmodernisierung, fort.

Damit will ich Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, einen Ausblick auf die kommenden Werke – Nachhaltigskeitsberichte – geben und ich bin überzeugt davon, dass wir als Unternehmen unserer Verantwortung gegenüber dem Menschen, dem Planeten und uns selbst, im Sinne unserer Unternehmensentwicklung, auch in den kommenden Jahren gerecht werden.

Mit den besten Grüßen

Thomas Wagner

B&O SERVICE

01

Einleitung

Über den Bericht

Dieser freiwillige Nachhaltigkeitsbericht gibt einen umfassenden Einblick in die Nachhaltigkeitsaktivitäten und Maßnahmen sowie die Fortschritte von B&O Service. Die vorliegende Fassung wurde auf individueller Basis für das Geschäftsjahr 2024/25 erstellt und für die Veröffentlichung grafisch aufbereitet. Wir fokussieren hier sowohl erreichte Ziele sowie Risiken, Chancen und Herausforderungen in den für B&O Service wesentlichen Handlungsfeldern in den Bereichen Environment, Social und Government (ESG).
Die letzten beiden freiwilligen Berichte erstellten wir nach dem Regelwerk des DNK (Deutscher Nachhaltigkeitskodex). Der aktuelle Nachhaltigkeitsreport orientiert sich bereits an der CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) und den ESRS (European Sustainability Reporting Standards, Stand 02/2025). Zum Zeitpunkt der Erstellung befand sich die finale Regulatorik der EU mit dem “Omnibus-Verfahren” noch in der Diskussion. Wir sind stolz, als eines der ersten Unternehmen unserer Branche einen so umfangreichen Bericht vorlegen zu können.

Unser Ziel ist es mit dieser freiwilligen Berichterstattung eine verlässliche Grundlage über unsere Nachhaltigkeitsleistungen zu schaffen und dazu mit unseren Interessengruppen in den Dialog zu gehen. So schaffen wir eine Basis für den Austausch miteinander und für eine kontinuierliche Verbesserung unseres Nachhaltigkeitsmanagements.

Der Bericht richtet sich an alle, die sich für das Engagement von B&O Service im Bereich Nachhaltigkeit interessieren. Wir wissen, dass die nachhaltige Entwicklung ein dynamischer und komplexer Prozess ist und passen sowohl die Strategie als auch den Dialog mit unseren Stakeholdern an weitere Entwicklungen an.

Wir freuen uns über jegliches Feedback, konstruktive Kritik und Anregungen, um unser Handeln und die Berichterstattung kontinuierlich zu verbessern. Alle Rückmeldungen sind wertvoll und helfen uns dabei gemeinsam eine nachhaltige Zukunft zu gestalten.

Aufbau des Berichts

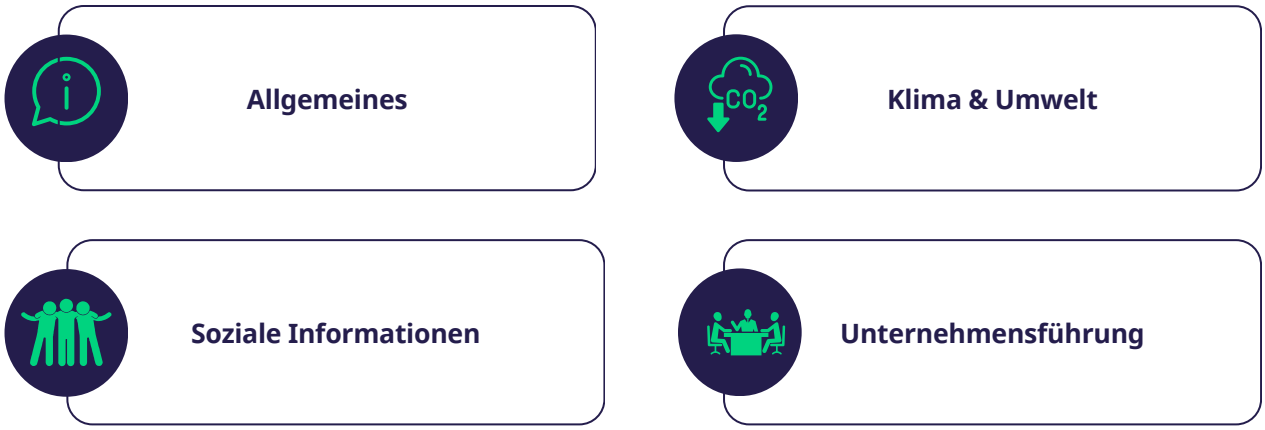


Abbildung 1: Aufbau des Nachhaltigkeitsberichts

Der Nachhaltigkeitsbericht ist in vier Hauptteile gegliedert und entspricht mit dieser Struktur den Vorgaben in Anhang E / ESRS.

Zeithorizonte

Im Bericht werden für Ziele und Maßnahmen diverse Zeithorizonte benannt. Zum besseren Verständnis sind diese in der folgenden Abbildung für die Nutzer:innen des Reports erklärt.

Abbildung 2: Definition der Zeithorizonte im Nachhaltigkeitsbericht

Redaktionelle Anmerkungen zum Bericht

Wir setzen uns in der Kommunikation dafür ein, die Diversität in der Gesellschaft und unserem Unternehmen abzubilden. Aus diesem Grund nutzen wir in diesem Bericht eine gendersensible Schreibweise. Durch das Gendern (Beispiel: Kund:innen) adressieren wir explizit alle Geschlechter. Bei Eigenbegriffen, Unternehmen und zusammengesetzten Worten verzichten wir im Sinne der Lesbarkeit und des Verständnisses größtenteils darauf.

Redaktionsschluss: 20.11.2025 | Berichtsversion: Grafisch aufbereiteter NH-Bericht V1.0
Bildnachweise: © B&O Service SE | B&O Bau | B&O Parkgelände | Titelbild: MIKEPETERS PHOTOGRAPHY - www.mikepeters-photography.art | Canva.com *
Kontakt: ESG / Nachhaltigkeitsmanagement B&O Service SE
E-Mail: nachhaltigkeit@boservice.de

Für Fragen zu diesem Bericht und zum Thema Nachhaltigkeit bei B&O Service stehen wir gern zur Verfügung.
Ansprechpartnerin: Kathrin Hau | Referentin ESG/Nachhaltigkeit
E-Mail: k.hau@boservice.de | Telefon: +49 8061 9853 991

B&O Service SE | Berichtsjahr: 2024/25 |
Standard Originalbericht (Anhang zum Lagebericht des Unternehmens GJ 2024/25: CSRD (angelehnt an die ESRS, Stand 02/2025)

Die vorliegende Fassung des Nachhaltigkeitsberichts von B&O Service wurde redaktionell und grafisch gestaltet, um sie einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Den nicht grafisch aufbereiteten CSRD-Bericht mit vollständiger Berichterstattung nach den ESRS können Interessierte anfragen unter der E-Mail: nachhaltigkeit@boservice.de

*https://www.canva.com/policies/content-license-agreement/

Verwendete Abkürzungen im Bericht:

IH	Instandhaltung
WoMod	Wohnungsmodernisierung
ESRS	European Sustainability Reporting Standards (Europäische Standards für die Nachhaltigkeitsberichterstattung)
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive
GJ	Geschäftsjahr (bei B&O Service vom 01.07. bis 30.06.)
DWA	Doppelte Wesentlichkeitsanalyse (Vorgabe der ESRS)

B&O
SERVICE

02

Allgemeines

Strategie und Geschäftsmodell

Für alle Wohnungen.

Mit der Spezialisierung auf die pauschale Instandhaltung und Modernisierung von Wohnungen positioniert sich B&O Service in der Wohnungswirtschaft als Marktführer für alle technischen Dienstleistungen rund um die Wohnung. Aktuell werden jährlich 640.000 Wohnungen betreut und mehr als eine Million Reparaturen sowie 5.000 Wohnungsmodernisierungen durchgeführt. B&O Service setzt auf digitalisierte, bewährte und praxisnahe Prozesse sowie jahrzehntelang erprobte Lösungen für bestandshaltende Wohnungsunternehmen.

1.844
Mitarbeitende in Deutschland und Österreich

31
Standorte in Deutschland und Österreich

640.000
Betreute Wohnungen in Deutschland

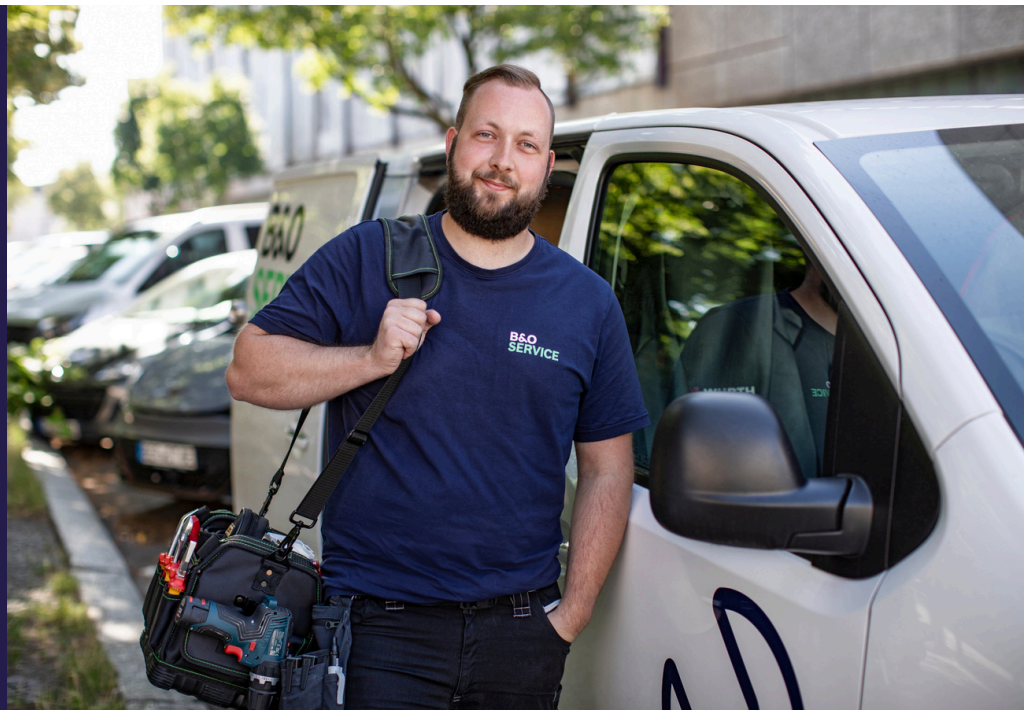
5.000
Wohnungsmodernisierungen / Jahr

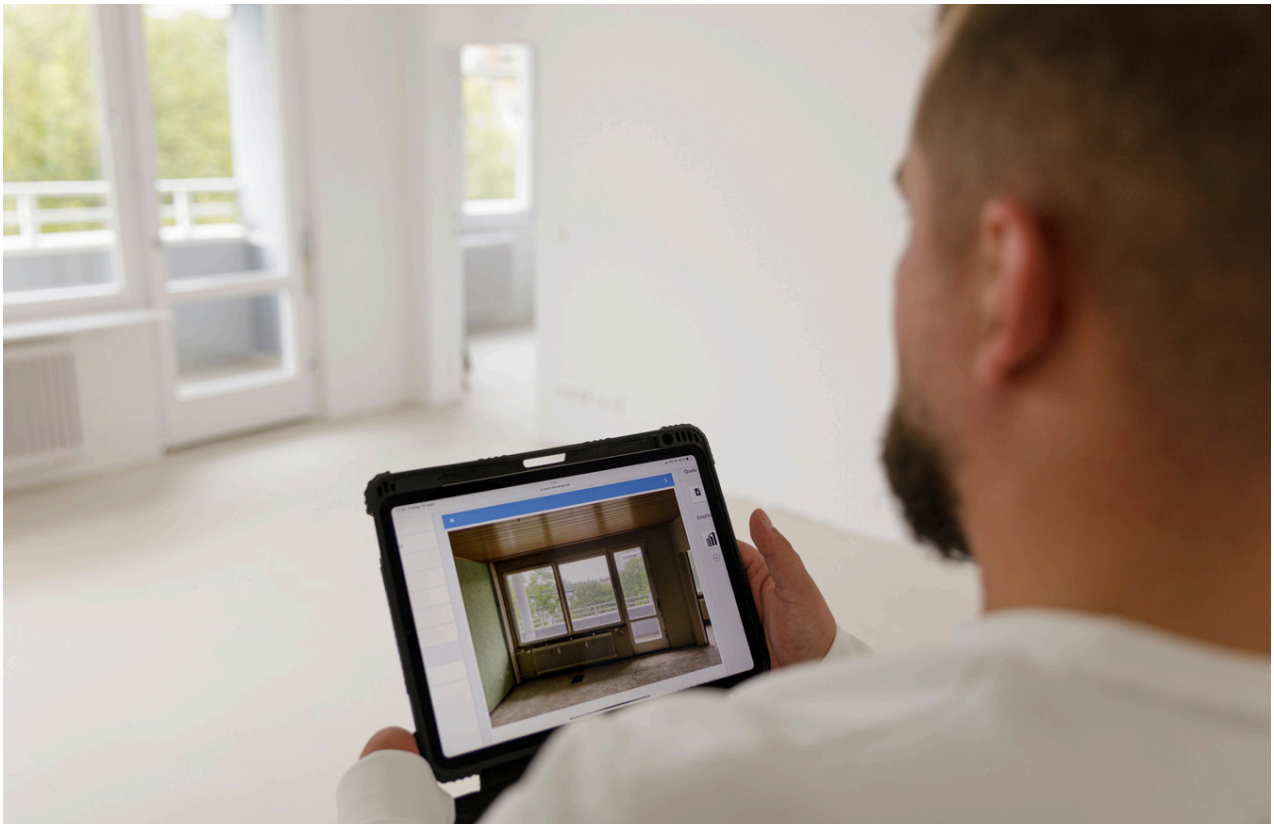
307
Mio Umsatz GJ 2024/25

1.000.000 +
Reparaturen in der Instandhaltung / Jahr

Alles aus einer Hand
Komplettlösung für Instandhaltung

Mit dem Full-Service Modell der pauschalen Instandhaltung vereinfacht B&O Service die Betreuung von Wohnungsbeständen. Vom ersten Anruf über die Reparatur bis zur Abrechnung wird der gesamte Prozess übernommen. Zu allen Aufträgen gibt es eine detaillierte Auswertung, die jederzeit im Kundenportal eingesehen werden kann. Abgerechnet wird monatlich über die Pauschale, das bedeutet nur eine einzige Rechnungsprüfung bei voller Kostenübersicht.
Vermieterinnen und Vermieter profitieren dabei von maximaler Transparenz, unkomplizierter Schadensbehebung und einem großen Handwerker-Netzwerk. Mit 1.000 eigenen Handwerkerinnen und Handwerkern und 1.000 Partnerbetrieben führen wir jährlich rund eine Million Reparaturen durch.





Effiziente Wohnungsmodernisierung in kürzester Zeit

B&O Service kümmert sich um den gesamten Prozess der Wohnungssanierung: von der Erstbegehung über die Planung und Kalkulation sowie die Koordination und Umsetzung der einzelnen Gewerke bis zur Endabnahme. Ein standardisierter Leistungskatalog, effiziente Planung bereits während der Vorlaufzeit, digitalisierte Abläufe und auf Basis langjähriger Erfahrung optimierte Prozesse reduzieren die Bauzeit und verringern die Leerstandszeit auf ein Minimum.

Mit unserem „Rundum-Sorglos“-Paket für die Wohnungsmodernisierung behalten Vermieterinnen und Vermieter Kontrolle über Kosten und Qualität. Geplant, gesteuert und umgesetzt werden die Modernisierungsprojekte durch unsere Bauleiterinnen und Bauleiter basierend auf unserem softwaregestützten Prozess. Wir liefern dabei Transparenz auf allen Ebenen: von der Erstplanung bis hin zu den verbauten Teilen.

5.000 +
Wohnungs-
modernisierungen

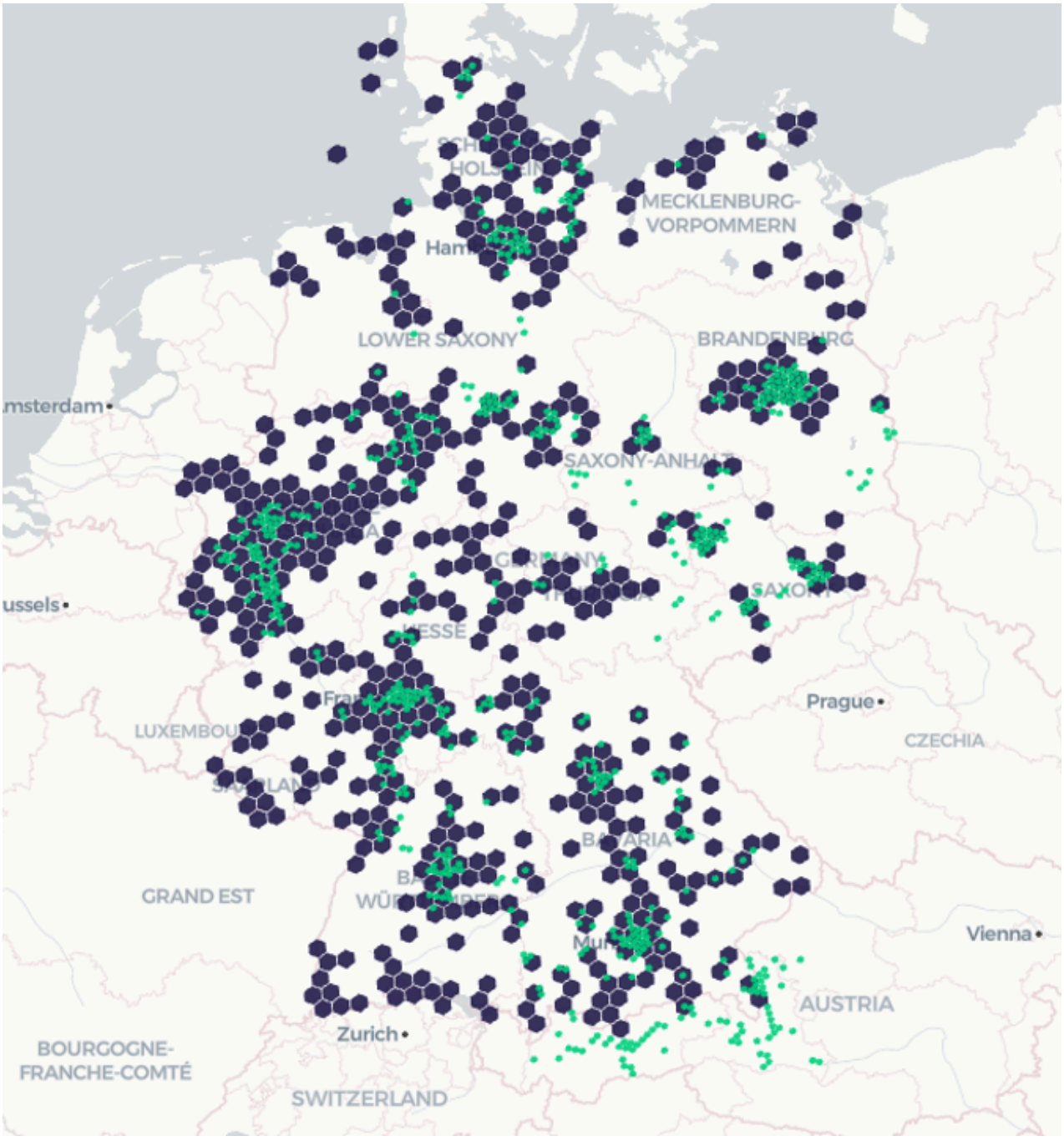
B&O Service - Bürostandorte

B&O Service SE
Stammsitz Bad Aibling
B&O Bau- und ForschungsQuartier

Abbildung 3: Standorte B&O Service | 2024/25

B&O Service - betreuter Wohnungsbestand

Wohnungsunternehmen mit Beständen zwischen 500 und 145.000 Wohneinheiten in vertrauen auf uns.



Legende:
betreute Wohnungen in der Instandhaltung (IH)
sanierte Wohnungen (WoMod)

Abbildung 4: Betreuter Wohnungsbestand B&O Service | 2024/25

Wertschöpfungskette B&O Service

Die Wertschöpfungskette der B&O Service beteiligt viele Akteure. Beispielhaft haben wir einige hier aufgeführt:

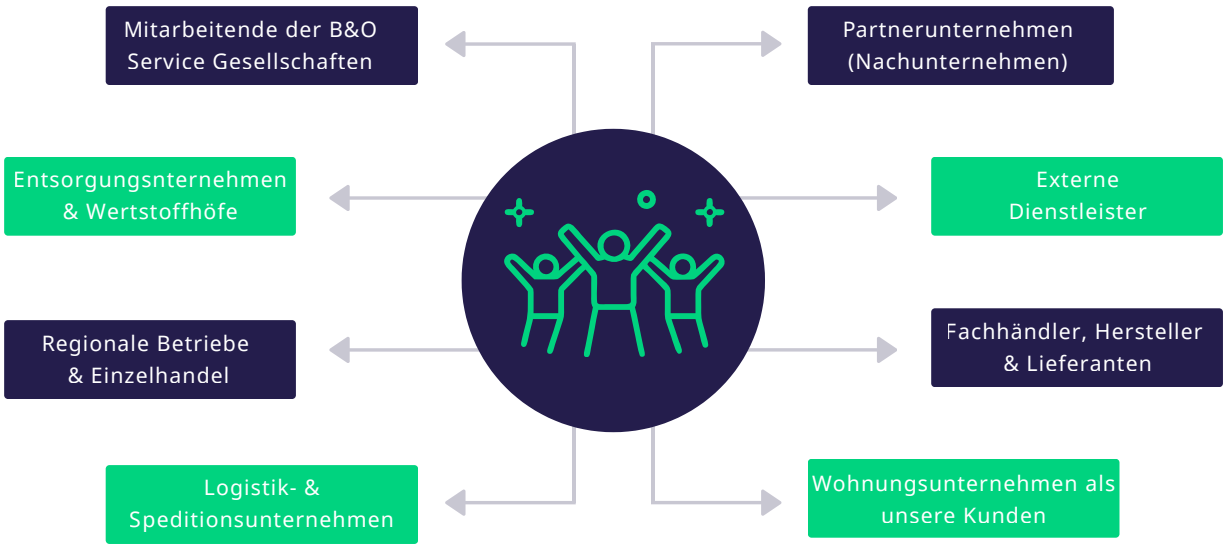


Abbildung 5: Wertschöpfungskette B&O Service

Externe Dienstleistungen sind z.B.: Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Kommunikationsagenturen und Onlinedienste, IT-Dienstleistungen, Microsoft, Apple etc.
Von **Fachhändlern, Herstellern, Lieferanten** beziehen wir Produkte zur Ausführung unserer Dienstleistungen sowie für den Betrieb unserer Standorte.
Im Rahmen des Standortbetriebes arbeiten wir mit r**egionalen Betriebe und dem Einzelhandel** in der zur Nahversorgung zusammen, z.B. Standortversorgung (Getränke, Speisen, Kaffee, Büroausstattung etc.)
Weitere: z.B. Tankstellen, Dienstleister, Leasingpartner, Versicherungen, Vermieter:innen der Bürostandorte etc.

Stakeholder von B&O Service

Unsere Stakeholder haben wir in Gruppen eingeteilt. Diese werden im Verlauf des Berichtes des Öfteren erwähnt. Wichtig sind diese Stakeholder für uns vor allem im Bereich der (DWA) Doppelten Wesentlichkeitsanalyse sowie beim Risikomanagement.
Für die DWA wurden sowohl Befragungen, als auch die Nachhaltigkeitsberichte der Stakeholder als Quellen genutzt. Künftig werden wir regelmäßige Dialogformate für den Austausch über die Standpunkte der Stakeholder nutzen.

Abbildung 6: Stakeholder von B&O Servicee

Nachhaltigkeitspositionierung B&O Service

Als großes Unternehmen und Arbeitgeber ist sich B&O Service seiner Verantwortung gegenüber der Gesellschaft bewusst. Deshalb ist Nachhaltigkeit für uns kein Trend, sondern eine unternehmerische Verpflichtung und damit zentraler Bestandteil unserer Strategie.
In einer Welt, in der ökologische Verantwortung und ressourcenschonendes Wirtschaften mehr und mehr Bedeutung gewinnen, haben wir uns die Frage gestellt, welche Rolle wir einnehmen wollen, wenn es um nachhaltiges Handeln geht.
Für uns ist klar, wir wollen nicht nur “compliant” sein, sondern eine führende Rolle in der Branche einnehmen und als Vorreiter für die Gestaltung einer nachhaltigen Zukunft agieren.
Deshalb haben wir 2022 begonnen die drei Säulen der Nachhaltigkeit in unser strategisches Handeln einzubeziehen. Dabei sind wir uns der Abhängigkeiten in unserer Wertschöpfungskette bewusst und wissen, dass nachhaltiges Wirtschaften ein enges Zusammenspiel aller Beteiligten braucht. Wir suchen daher bewusst die Zusammenarbeit mit unseren Kunden der Wohnungswirtschaft, um Neues praktisch zu testen und nachhaltige Lösungen gemeinsam zu entwickeln. Vertrauen spielt hierbei eine essenzielle Rolle – es ist die Basis für mutige Schritte und gemeinsamen Erfolg.
Gerechte Wertschöpfung bedeutet für uns Qualität, Beständigkeit und Wertschöpfung für alle Beteiligten.

Dieser Anspruch ergibt sich auch aus der Geschichte des Unternehmens als Familienunternehmen. Per se agieren wir enkeltauglich und nach einer wertebasierten Vision für die Zukunft. Nachhaltigkeit steht dabei nicht nur für ökologisches Engagement, sondern ebenso für wirtschaftliche Stabilität und soziale Verantwortung.

Wir entwickeln uns kontinuierlich weiter und haben uns mit der Wachstumsstrategie 2030 ambitionierte Ziele gesetzt. Um die steigenden Anforderungen des Marktes zu erfüllen und gleichzeitig die Herausforderungen des nachhaltigen Wirtschaftens zu bewältigen, gehen wir unsere Ziele pragmatisch und praktisch an.
Nachhaltig wirtschaften und wachsen bedeutet für uns Compliance, die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitseffekten bei Investitionsentscheidungen und bei der Auswahl von Lieferanten sowie die Reduzierung von Kosten durch nachhaltiges Wachstum. Durch unsere nachhaltige Dienstleistung und das Verständnis von Nachhaltigkeit als Erfolgsfaktor minimieren wir Risiken und nutzen Chancen.

Dabei entwickeln wir Lösungen, die realisierbar und wirtschaftlich sinnvoll sind. Denn wir sind überzeugt davon, dass nachhaltiges Handeln nur so dauerhaft Bestand haben und echten Mehrwert schaffen kann. Für unser Unternehmen und seine Mitarbeitenden, für unsere Kunden und Partner und auch für die kommenden Generationen.

Verwaltungs-, Leitungs- & Aufsichtsorgane

In der B&O Service SE und den B&O Service Gesellschaften, bestimmt der Vorstand als Leitorgan die strategische und somit auch die nachhaltige Ausrichtung des Unternehmens und setzt diese in Abstimmung und unter Kontrolle des Aufsichtsrats der B&O Gruppe um.
Dem Vorstand des Unternehmens gehören 3 Mitglieder an. Herr Thomas Wagner verantwortet die Ressorts Finanzen, Vertrieb und Personal. Zudem die Abteilungen Kommunikation (intern und extern) sowie Kooperationen & Nachhaltigkeit. Herr Rabih Kanaan fungiert als Vorstandsvorsitzender und leitet die Operative. Er hat somit die Verantwortung für die B&O Service WoMod GmbH und die B&O Service IH GmbH sowie alle Regionalgesellschaften. Als Vorstand Digitalisierung und Prozesse hat Herr Thomas Wintersberger die Resorts Digitalisierung, Softwareentwicklung und Business Services in seiner Verantwortung.
Dem Aufsichtsrat von B&O Service besteht aus 3 Personen. Ihm gehören Herr Andreas Böhm als Aufsichtsratsvorsitzender, sowie die Mitglieder Frau Heike Schneeweis und Herr Thomas Fehr an.
Alle Mitglieder der Verwaltungs-, Leitungs- und Aufsichtsorgane verfügen über umfassende Erfahrungen, die für eine erfolgreiche Erbringung der Leistungen des Unternehmens relevant sind. Die Vielfalt an Erfahrungen stellt sicher, dass fundierte Entscheidungen getroffen werden, die den komplexen Anforderungen eines großen technischen Dienstleisters der Wohnungswirtschaft gerecht werden.

Verwaltungskennzahlen

Kennzahl	Einheit	2023	2024
Weibliche Personen in Verwaltungs-, Leitungs- und Aufsichtsorganen	Anzahl	1	1
Männliche Personen in Verwaltungs-, Leitungs- und Aufsichtsorganen	Anzahl	5	5
Geschlechterdiversität im Vorstand	%	0	0
Anzahl der geschäftsführenden Mitglieder in Verwaltungs-, Management- und Aufsichtsorganen	Anzahl	3	3
Prozentsatz der unabhängigen Gremienmitglieder	%	66,67	66,67

Tabelle 1: Verwaltungskennzahlen B&O Service | GJ 2024/25

Nachhaltigkeitsmanagement bei B&O Service

Nachhaltiges Wirtschaften kein Sprint, sondern ein Marathon und bleibt ein dynamischer Prozess. Da die Themen komplex sind und alle Unternehmensbereiche berühren, gibt es bei B&O Service ein bereichsübergreifendes Projektteam-ESG mit inzwischen 15 Mitgliedern. Organisatorisch ist das Thema inklusive des Reporting in der Abteilung Kooperationen & Nachhaltigkeit angesiedelt.
Die Referentin Nachhaltigkeit / ESG koordiniert das interdisziplinäre Team und steht in engem Kontakt zu den Mitwirkenden, die ihre Erfahrung und das Fachwissen aus den Geschäftsbereichen mitbringen. Außerdem mit unserem CFO, Thomas Wagner, der das Thema im Vorstand verantwortet. Durch die klare Struktur und die aktive Unterstützung des Vorstands stellen wir sicher, dass das Nachhaltigkeitsmanagement und die Berichterstattung nicht nur “Formalien” bleiben, sondern eine zukunftsgerichtete, belastbare Grundlage für die nachhaltige Entwicklung von B&O Service sind.

Das ESG-Projektteam arbeitet daran Verfahren und Prozesse zu etablieren und auch die Datenerhebung für das Reporting liegt bei diesem Projektteam. Unter Berücksichtigung der kompletten Wertschöpfungskette wird hier wichtige Basisarbeit geleistet, die richtungweisend für die nachhaltige Entwicklung des Unternehmens ist.

Um den Wandel eng zu begleiten, die komplexen Anforderungen zu erfüllen und künftige Erfolge mit neuen Zielen zu verknüpfen, werden wir im neuen Geschäftsjahr 2025/26 ein formelles Nachhaltigkeits-Gremium, das Sustainable Committee in die Unternehmensstruktur integrieren. Dieses Gremium übernimmt eine zentrale Funktion im Rahmen der Nachhaltigkeitsaktivitäten bei B&O Service. Es setzt sich aus den Geschäftsfeldleitern der Gesellschaften Instandhaltung und Wohnungsmodernisierung und diverser Resortleiter:innen der Zentralbereiche zusammen.

Die Hauptaufgaben liegen in der Umsetzung der langfristigen Nachhaltigkeitsstrategie und der Koordination und Implementierung von Nachhaltigkeitsinitiativen im Einklang mit den Werten und Zielen des Unternehmens. Zudem liefert dieses Gremium Empfehlungen zu strategischen Entscheidungen und unterstützt den Austausch mit relevanten Stakeholdern.

Struktur des Nachhaltigkeitsmanagements

Vorstand B&O Service		
Analyse, Planung, Unternehmensstrategie		
COO Rabih Kanaan	**CIO** Thomas Wintersberger	**CFO** Thomas Wagner
Sustainable Committee		
Validierung, Korrektur & Anpassung, Compliance		
Geschäftsfeldleitung IH Gmbh Max Garhammer	Referentin Nachhaltigkeit / ESG Kathrin Hau	Resortleitung Finanzen Dominik Plessmann
Geschäftsfeldleitung WoMod Gmbh Rafael Frischmuth	CFO Thomas Wagner	Resortleitung HR Alika Legler
ESG - Projektteam		
Datenerhebung, Definition & Steuerung von Maßnahmen & KPI, Kommunikation, Evaluation, Nachhaltigkeitsbericht		
Finanzen Laura Drahuniak	Kooperationen & Nachhaltigkeit Kathrin Hau Stefan Willen Dominik Herwegh Nick Janssen	Kommunikation Elisabeth Walther
Personal Alika Legler Angela Hundhammer Paula Engelking	Strategischer. Einkauf Jennifer Fuchs Christoph Busse	IT / Daten Alexandra Thoridt Manuela Schmidt Nemo Grippa
	Corporate Governance Evelyn Möller Holger Lischke	

Tabelle 2: Aufstellung und Zusammenarbeit im Nachhaltigkeitsmanagement B&O Service

Verbesserung der Nachhaltigkeitsleistung

Das Sustainable Committee wird regelmäßig aus dem projektübergreifenden ESG-Team zu Fortschritten in Bezug auf gesetzte Nachhaltigkeitsziele informiert. Diese werden geprüft, bewertet, gegebenenfalls ergänzt und gemeinsam abgestimmt. So stellen wir sicher, alle relevanten Aspekte umfassend zu monitoren und die formale Organisation der Aufsicht des Nachhaltigkeitsmanagements zu gewährleisten.

Die Gesamtverantwortung für nachhaltigkeitsbezogene Auswirkungen, Risiken und Chancen und deren Bewertung obliegt dem Vorstand in Abstimmung mit dem Aufsichtsrat. Zur Sicherstellung geeigneter Fähigkeiten und Fachkenntnisse lässt sich der Vorstand durch die oben genannten Personen und Projektgruppen sowie aus den Gesellschaften heraus unterstützen. Insbesondere sind an dieser Stelle auch die Fachkraft für Arbeitssicherheit und der Bereich Personal zu nennen.

Risikomanagement

Unser Risikomanagement umfasst die Identifikation, Bewertung und Überwachung von Risiken, die nachhaltige Themen und das Engagement des Unternehmens diesbezüglich betreffen. Unsere Stakeholder sind hier wesentliche Informationsquellen, zudem die Klimarisiko- und Resilienz-Analyse. Durch einen Ausbau unserer Compliance-Verfahren streben wir eine Verbesserung dieses Risikomanagements an, vor allem durch regelmäßige Schulungen und effektives Richtlinienmanagement.

Abbildung 7: Risikomanagement im Rahmen der DWA, Klima- und Resilienz Analyse

Wesentliche Themen

Zur Identifikation der wesentlichen Themen von B&O Service wurde eine Doppelte Wesentlichkeitsanalyse (DWA) nach den Vorgaben der ESRS durchgeführt. In mehreren Fokusgruppen wurde bereichsübergreifend eine Liste von ESRS-Themen sowie weitere Themenfelder aus der Branche und dem Unternehmen heraus erstellt und deren Bewertung vorgenommen.
Zentraler Aspekt ist dabei die Analyse positiver und negativer Auswirkungen des Unternehmens auf Klima, Umwelt und Gesellschaft aus der finanziellen und der Impact-Perspektive. Alle in der DWA als wesentlich identifizierten Themen werden direkt entweder in der Nachhaltigkeitsstrategie adressiert oder an anderer Stelle der Unternehmensentwicklung grundlegend verankert.

Wesentlichkeitsmatrix

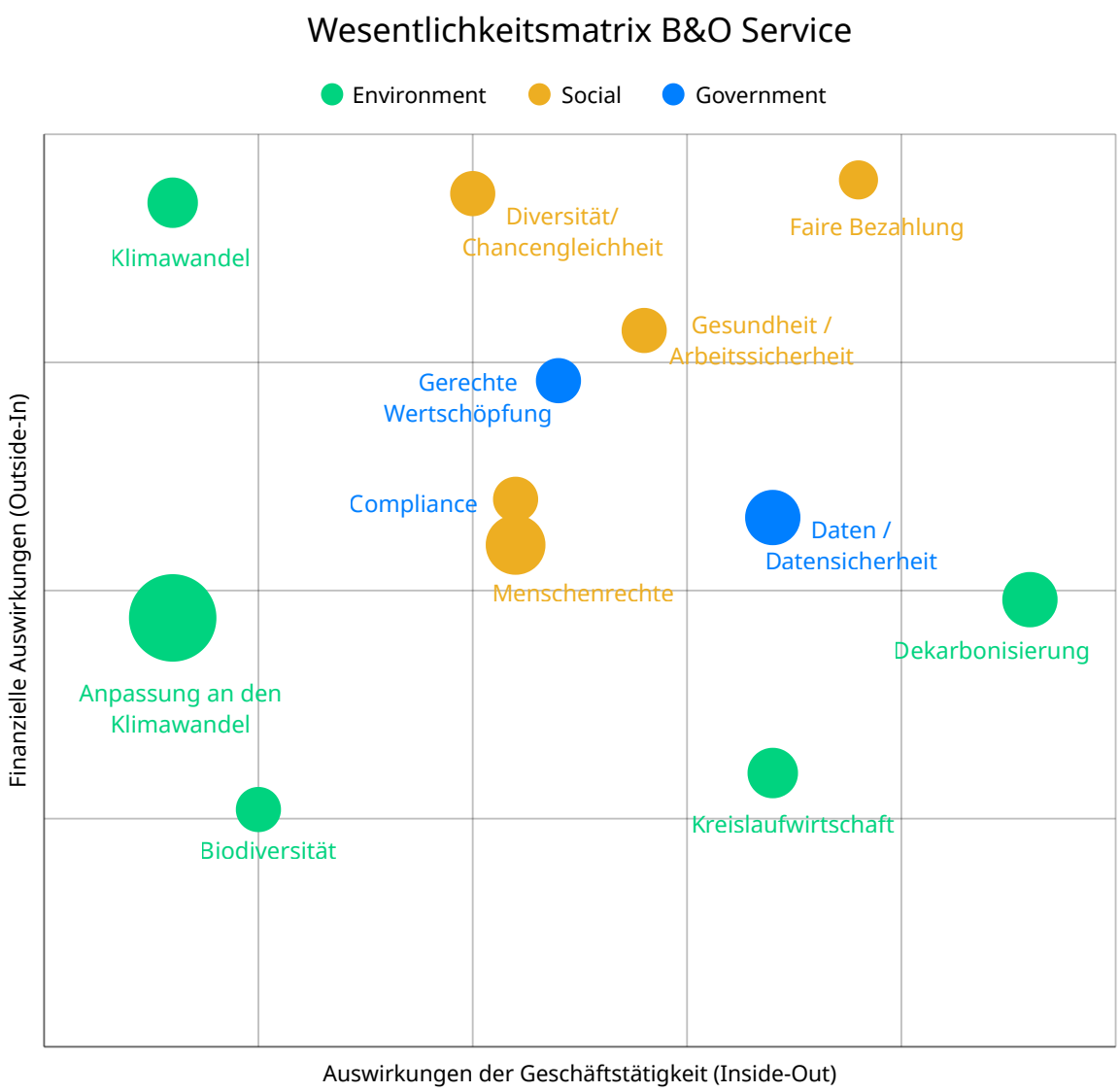


Abbildung 8: Wesentlichkeitsmatrix | DWA GJ 2024/25

Die doppelte Wesentlichkeitsanalyse und die Wesentlichkeitsmatrix sind keine statischen Größen. Die Wohnungswirtschaft steht nicht zuletzt durch den Klimawandel vor dynamischen Entwicklungen. Auch unser Unternehmen wird nicht stillstehen, haben wir doch eine ambitionierte Wachstumsstrategie und volatile Marktsegmente. Alles Entwicklungen, die sich auch auf unsere wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen auswirken können und gegebenenfalls Prioritäten verändern werden.
Durch regelmäßige Neubewertung und Aktualisierung können wir sicherstellen, dass sich B&O Service kontinuierlich nachhaltig entwickelt und künftige Themen und Herausforderungen uns nicht überraschen.

Abgeleitet aus den in der Wesentlichkeitsmatrix wesentlichen Themen fokussieren wir Handlungsfelder in der Nachhaltigkeitsstrategie. Im Rahmen der Strategieentwicklung gibt es kurzfristige Fokusthemen mit eigenem Ambitionsniveau sowie mittel- und langfristige Themen mit grundlegender strategischer Zielsetzung.

Familienunternehmen wie B&O Service verpflichten sich per se zu Enkelfähigkeit. Wir stellen uns der Verpflichtung gegenüber nachfolgenden Generationen in Sachen Umwelt- und Klimaschutz zügig zu handeln und Vorreiter der Branche zu sein.

Fokusthemen Geschäftsjahr 2025/26

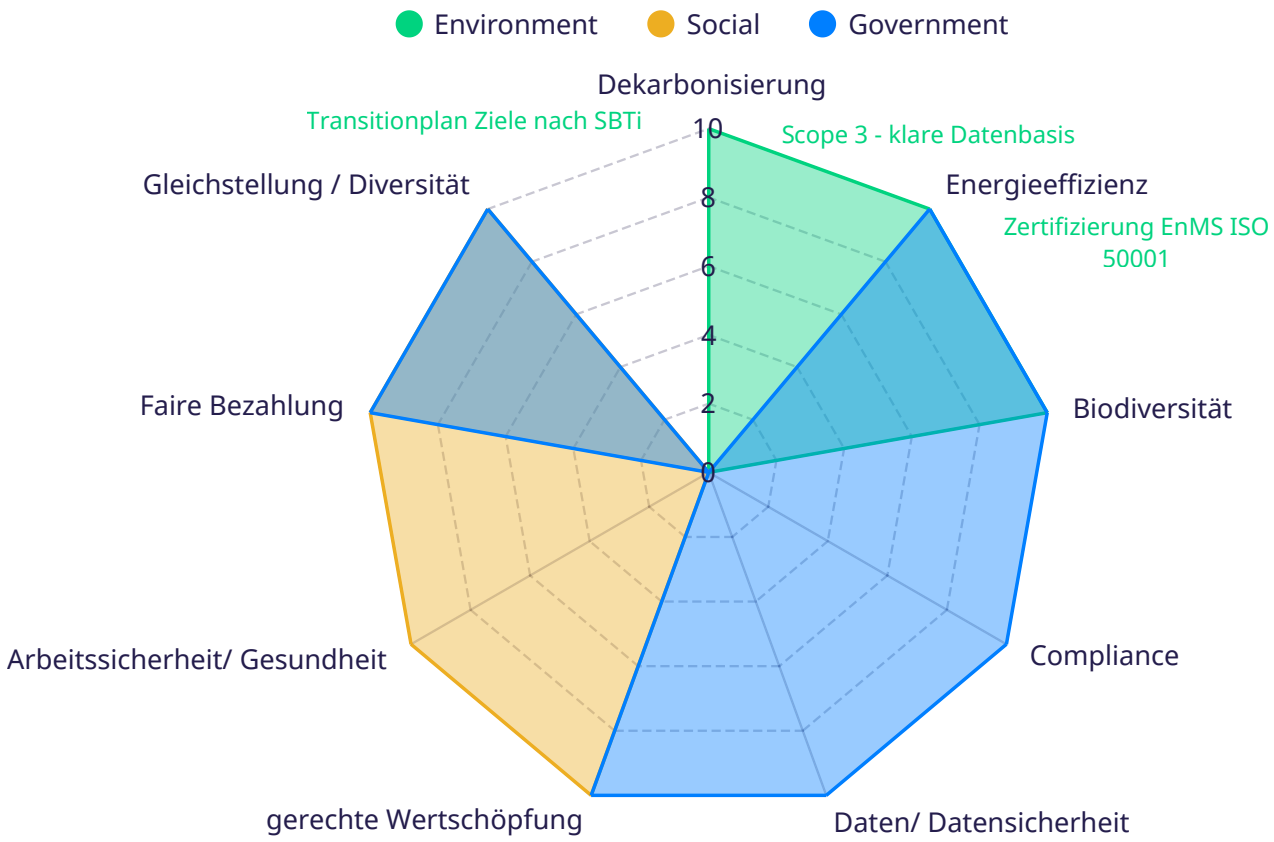
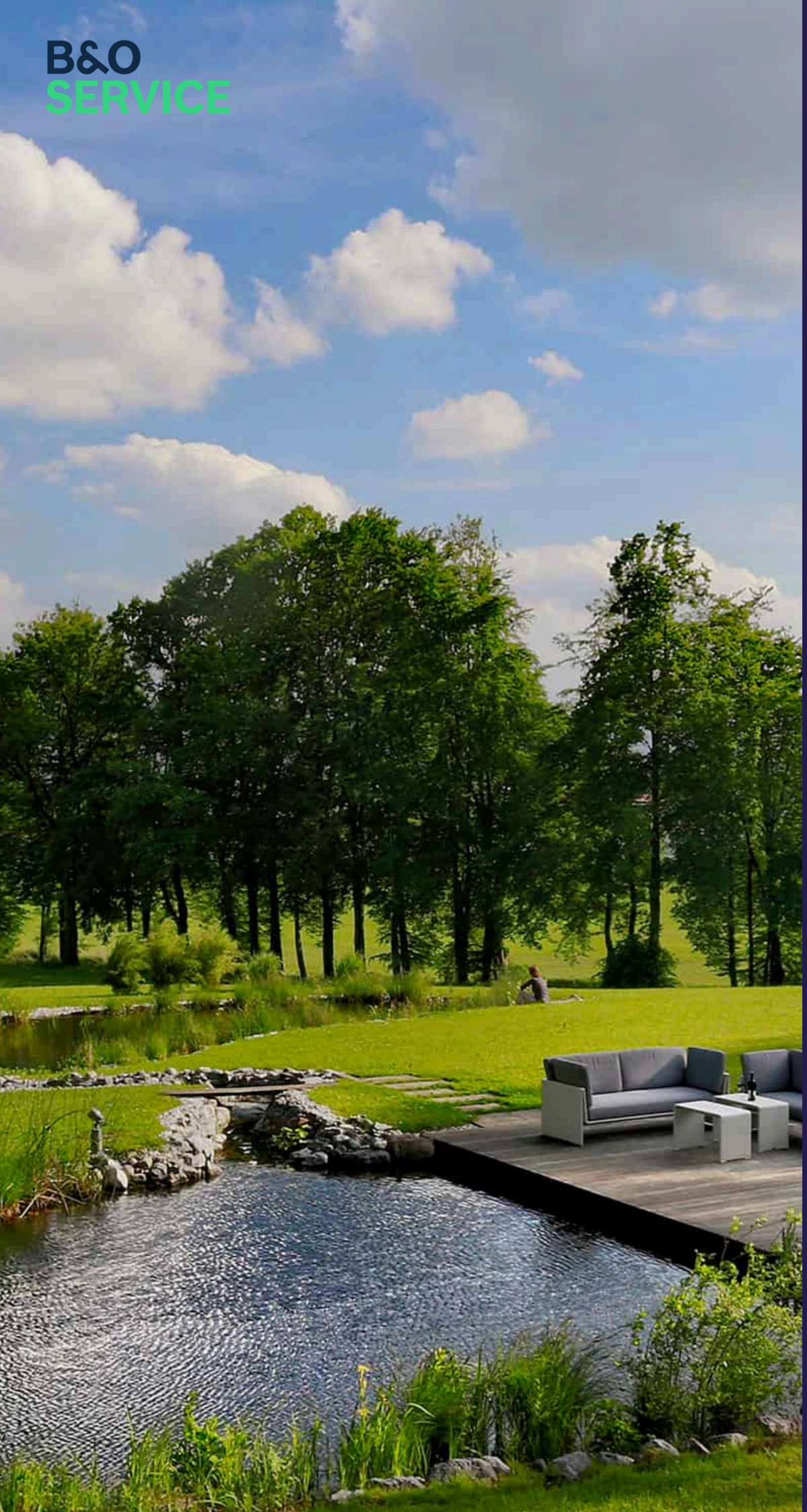


Abbildung 9: Fokusthemen ESG | GJ 2025/26

B&O SERVICE

03

Klima & Umwelt



Nachhaltig Wirtschaften

Nachhaltiges Wirtschaften bedeutet für B&O Service ökologische Verantwortung mit wirtschaftlicher Leistungsfähigkeit zu vereinen. Der Schutz von Klima und Umwelt ist dabei ein zentraler Bestandteil unserer Nachhaltigkeitsstrategie.
Unser Fokus liegt bei den Handlungsfeldern: Klimaschutz, Energieverbrauch und Energieeffizienz, nachhaltige Beschaffung sowie Kreislaufwirtschaft & Ressourcennutzung. Jedes dieser Themen ist eng mit der Agenda 2030 und den 17 globalen Nachhaltigkeitszielen (SDG, Sustainable Development Goals)) der Vereinten Nationen verknüpft. Die SDG, zu denen wir in diesem Rahmen beitragen sind in den jeweiligen Kapiteln aufgeführt.

Wir zeigen auf, wo wir bereits Erfolge auf dem Weg zu unseren Zielen verbuchen können, berichten über laufende und geplante Maßnahmen und beleuchten relevante Kennzahlen, um unseren Fortschritt transparent zu machen.

Klimawandel

Unser Unternehmen hat sich dem Ziel verschrieben, einen wesentlichen Beitrag zur Bekämpfung des Klimawandels zu leisten. Wir haben klimabezogene physische Risiken als auch Übergangsrisiken in unsere Strategien und Maßnahmen einbezogen.

Maßnahmen und Status

Erstellung Klimabilanz (umgesetzt)	Erstellung einer Klimabilanz alle zwei Jahre. Die letzte Klimabilanz umfasste die Scopes 1 und 2. Die nächste Klimabilanz (2025) wird auch Scope 3 einschließen.
Bilanzierung Scope 3 & Transition Plan nach SBTi (in Planung, teilweise umgesetzt**)**	Wesentlichkeit Scope 3 mit externem Partner erarbeitet. Nach Scope 3 Bilanzierung folgt die Erstellung eines Transition Plan mit Zielen der SBTi.
Energieeffizienz steigern und Energie einsparen (teilweise umgesetzt)	Schwachstellen identifiziert und Optimierung an den Standorten umgesetzt. Energiemanagementsystem nach ISO 50001 befindet sich in der Einführung. (Zertifizierung bis 06/2026)
Bezug von zertifiziertem Ökostrom an allen Standorten (weitgehend abgeschlossen)	20 Standorte beziehen seit März 2024 zertifizierten Ökostrom. Weitere Standorte kommen schrittweise dazu.
Kompensation CO2-Emissionen (umgesetzt)	Nicht vermeidbare CO2-Emissionen in Scope 1 und 2 werden durch hochwertige Zertifizierungsstandards seit 2021 kompensiert.
Dekarbonisierung Fuhrpark (geplant)	Eine Umstellung des Fuhrparks ist langfristig geplant. Pilotprojekte bei den Fahrzeugen der Handwerkenden laufen bereits. Die Dienstwagenrichtlinie wurde angepasst.
Erstellung eines Product Carbon Footprint (PCF) für die WoMod (in Umsetzung)	Nachhaltiger Leistungskatalog für unsere Dienstleistung WoMod. Projektteam arbeitet bereits an einer DGNB-Zertifizierung.

Klimabezogene Auswirkungen

Risiken & Chancen

Der Global Risk Report 2025 des World Economic Forum listet in der 10 Jahres Perspektive als Top 3 der globalen Risiken für die Menschheit Klima- und Umweltthemen. Erstens „Extreme weather events“ (Extremwetter), als zweites „Biodiversity loss and ecosystem collapse“ (Verlust der Biodiversität und Versagen des Ökosystems) und an dritter Stelle „Critical Change zu Earth systems“ (Kritische Veränderung der Erdsysteme – Kipppunkte).

5 von 10 Risiken im Global Risk Report des WEF 2025 betreffen ökologische Bereiche durch klimabezogene Auswirkungen

Wir gehen davon aus, dass sich der Klimawandel und die genannten Folgen mittel- und langfristig erheblich auf wirtschaftliche Rahmenbedingungen von B&O Service auswirken werden. Vor dem Hintergrund der weltweit in vielen Ländern gestiegenen sozialen Ungleichheit sowie aktueller geopolitischer und geoökonomischer Konfrontationen und politischem Ruck nach rechts, ist die Klimakrise zwar in der öffentlichen Aufmerksamkeit in den Hintergrund gerückt, das langfristige Risikopotenzial nimmt jedoch weiter zu. Es ist wahrscheinlich, dass multiple Krisen die Gesellschaft zurückwerfen bzw. die Klimatransformation weltweit bremsen. Vermutlich werden die Auswirkungen des Klimawandels weiter zunehmen und die nächsten Generationen auf einem über 2 Grad erhitzten Planeten leben müssen. Aktuelle Statistiken gehen davon aus, dass die DAX-Unternehmen sich momentan auf einem 4,6 Grad-Pfad befinden. Dies trifft nicht nur auf DAX-Unternehmen zu, sondern auf die Mehrzahl der großen und mittleren Unternehmen.

Negative klimabezogene Auswirkungen sehen wir für B&O Service durch die Emissionen des großen Fuhrparks. Auch die direkten und indirekten Emissionen der vor- und nachgelagerten Wertschöpfungskette im Zusammenhang mit den von uns gekauften Produkten im Rahmen der Dienstleistungen (Scope 3) sind hoch und es ist nicht leicht, diese korrekt zu ermitteln. Hinsichtlich der Risiken und Chancen stuft B&O Service dabei sowohl physische Klimarisiken als auch klimabezogene Übergangsrisiken als wesentlich ein.

Abbildung 10: Klimabezogene (Übergangs-)Risiken

Übergangsplan für den Klimawandel

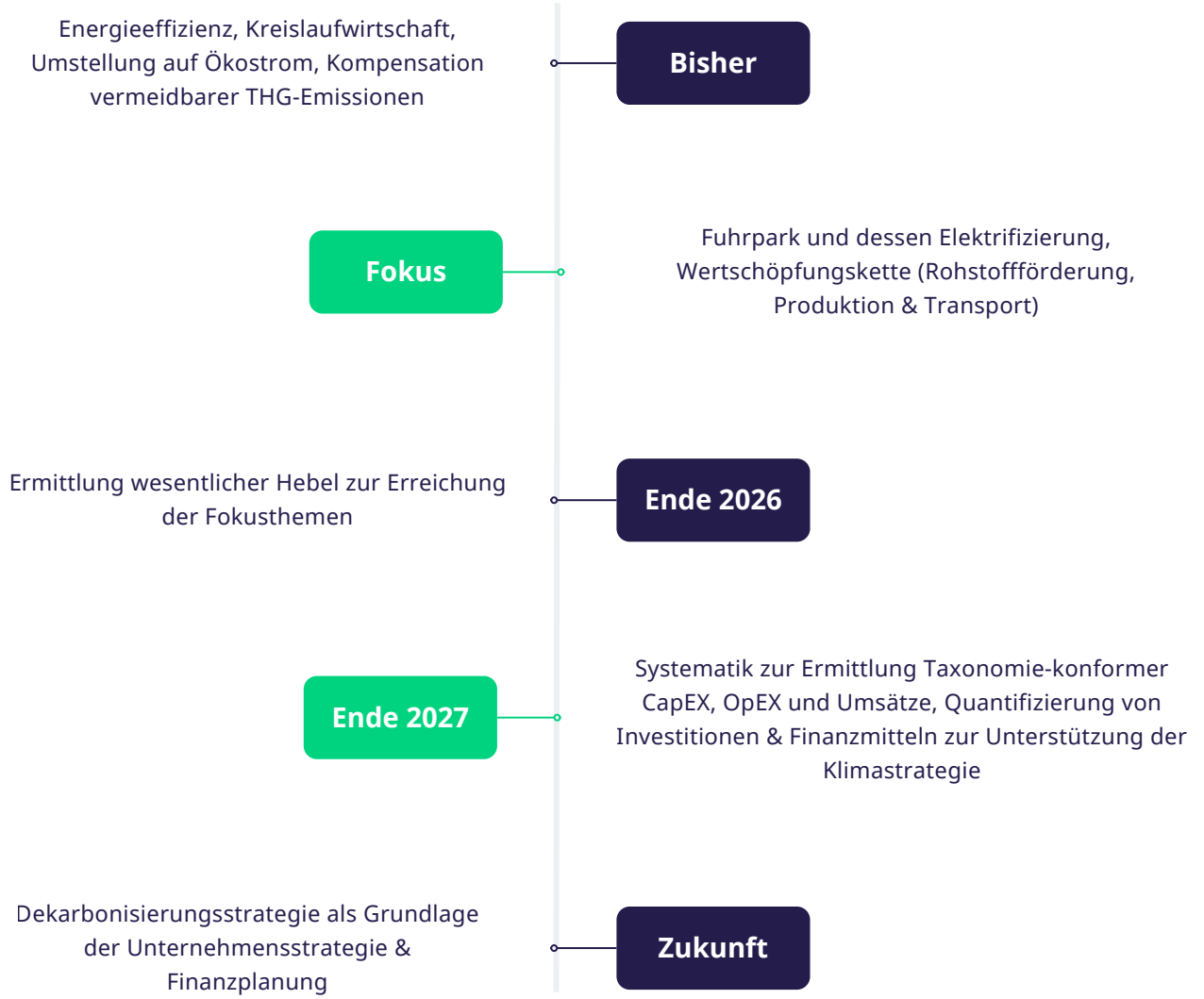


Abbildung 11: Übergangsplan - klimabezogene Auswirkungen

Strategisches Vorgehen

Die Klimaverantwortung, die das Unternehmen im Übergangsplan thematisieren wird, berücksichtigt bereits jetzt Klimaschutz und Klimaanpassung von B&O Service. Fokus wird die Reduktion von THG-Emissionen entlang der Wertschöpfungskette und des Fuhrparks sein. Das Ziel ist langfristig netto Null zu erreichen. Dies integriert die strategisch notwendigen Entwicklungen zu Klimaschutz und Klimaanpassung, weil durch die Reduktion zugleich den wesentlichen Transaktionsrisiken begegnet wird. Zum Beispiel den Kostenrisiken durch steigende CO2-Preise und auch den regulatorischen Risiken aufgrund gesetzlich verankerter Klimaschutzanforderungen an Unternehmen. Dazu bezieht die Strategie alle Aspekte ein, von Energieeffizienz und Erneuerbaren Energien als auch Themen, die in der Wertschöpfungskette liegen. Letzteres ist, wie bereits erwähnt besonders mit Blick auf Scope 3 von Bedeutung.

Kennzahlen

Energieverbrauch & Energiemix

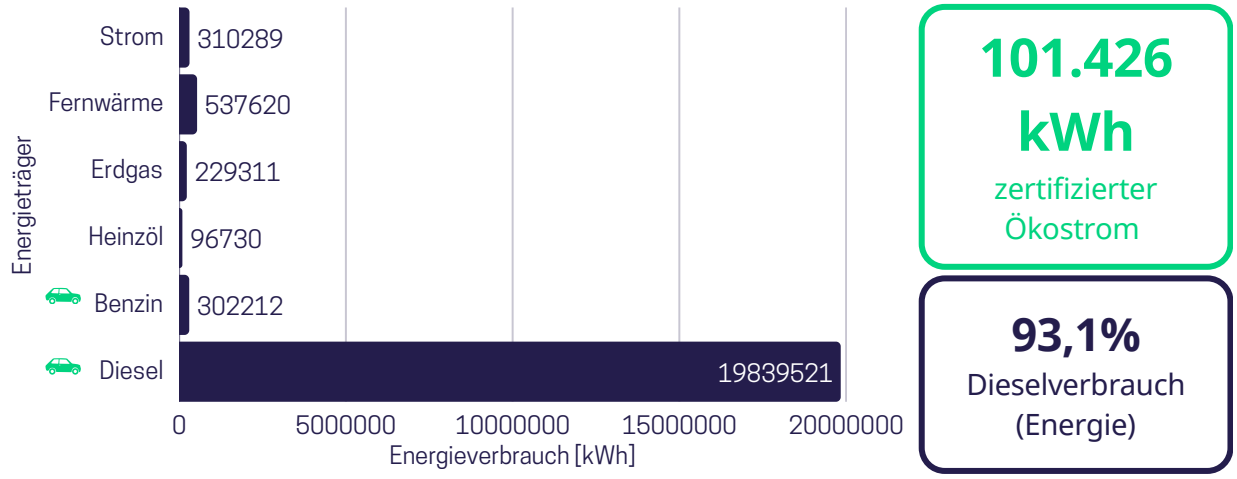


Abbildung 12: Energieverbrauch je Energieträger

Klimabilanz

Die Klimabilanz beschreibt den Corporate Carbon Footprint (CCF) des Unternehmens B&O Service mit allen Gesellschaften. Er wurde im Jahr 2024 für das Jahr 2023 bilanziert. Die nächste Bilanz wird im Jahr 2026 für das Jahr 2025 erstellt.

Einbezogen sind relevante Geschäftsprozesse, ausgenommen sind Aktivitäten der vor- und nachgelagerten Wertschöpfungskette in Scope 3. Die operativen Systemgrenzen beschreiben die Emissionsquellen, die innerhalb der organisatorischen Grenzen Berücksichtigung finden und den Vorgaben des GHG Protocol entsprechend den drei Scopes zugeordnet werden.

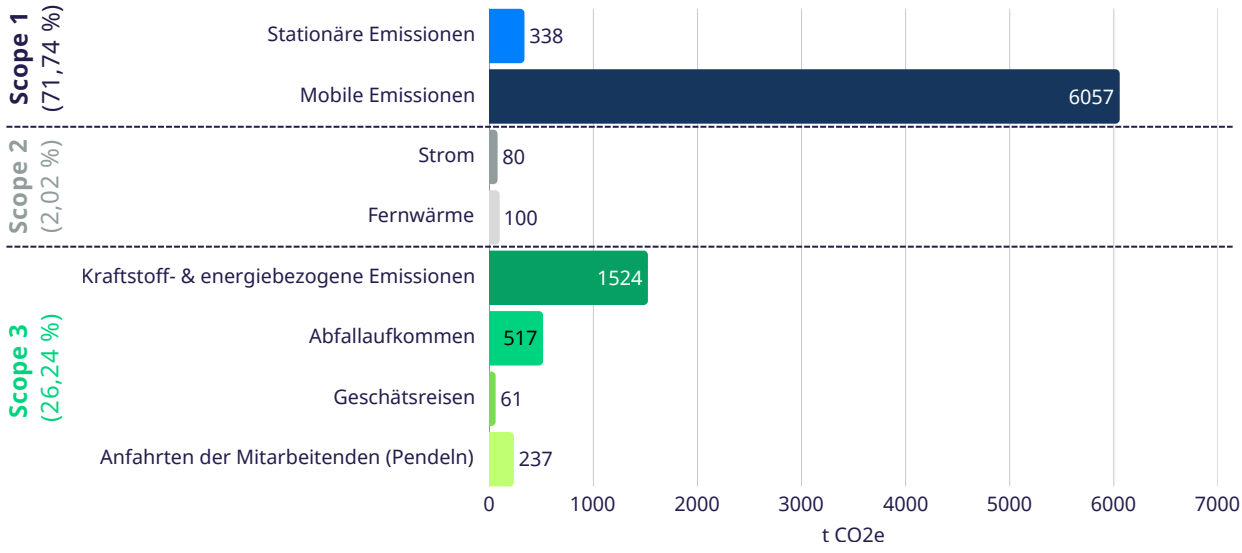


Abbildung 13: Scope 1-, 2- & 3-Emissionen

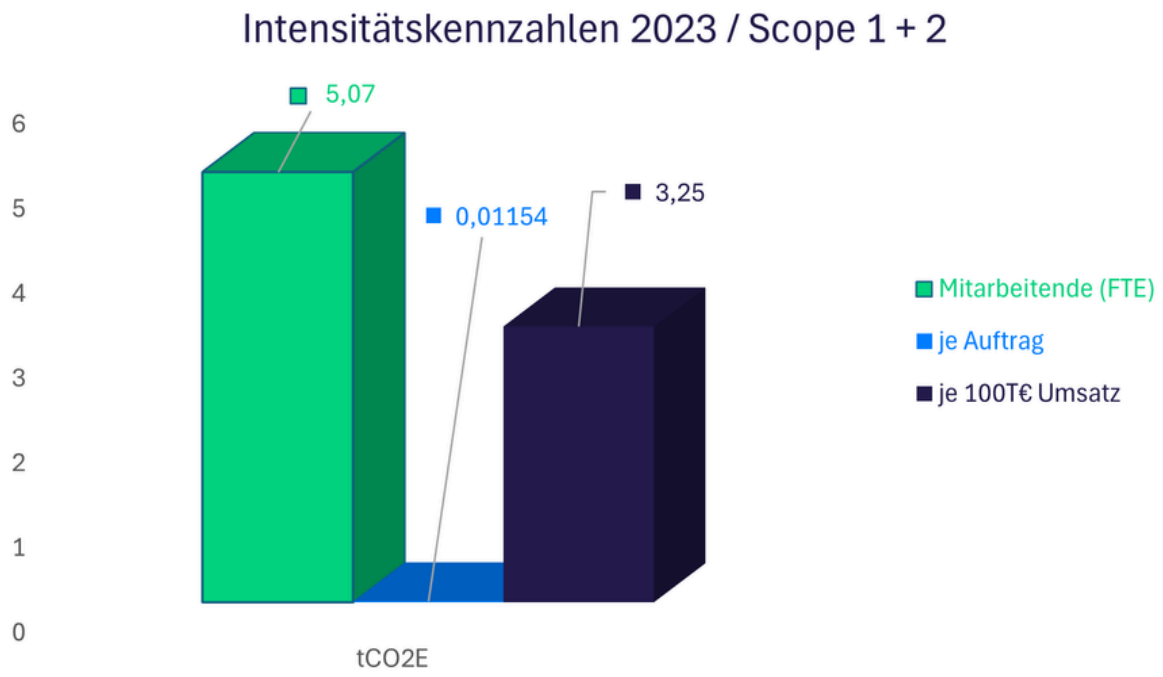


Abbildung 14: Intensitätskennzahlen Klimabilanzierung 2023 / Scope 1+2

Projekte zur Verringerung von Treibhausgasen (Kompensation)

Die THG-Emissionen der Scopes 1 und 2 von B&O Service sind für die Jahre ab 2021 anteilig durch CO2-Gutschriften kompensiert worden. Es handelte sich hier um Zertifikate des freiwilligen Kompensationsmarktes, die sich auf Projekte zum Abbau von Treibhausgasen außerhalb der eigenen Wertschöpfungskette beziehen und die nach international anerkannten Standards zertifiziert sind. In Zusammenarbeit mit ConClimate wurden folgende Projekte einbezogen:
Projekt Waldumbau Deutschland, Projekt Solarenergie Indien (2024), Projekt Windenergie Indien, Projekt Wasserkraft Indien, Projekt Solarenergie Indien (2021 bis 2023).
Im Geschäftsjahr 2024/25 haben wir uns entschieden unseren Klimabeitrag weiter zu entwickeln und zusammen mit Conclimate und EcoTree in zwei Projekte in Deutschland zu investieren. Hier können wir einen Beitrag zu E1 Klimawandel, E2 Wasser und E4 Biodiversität leisten. Die Projekte sind Moorwiederbelebungs-Projekte in Bayern und Niedersachsen. (2025)

Umwelt & Biodiversität

Unser Unternehmen hat sich der Transparenz und Nachhaltigkeit verpflichtet und strebt danach, die Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeiten auf die Biodiversität und Ökosysteme zu minimieren. Da B&O Service deutschlandweit tätig ist, betreiben wir auch Standorte in ökologisch sensiblen Gebieten. Allerdings halten sich unsere Auswirkungen und Abhängigkeiten zum ökologischen Zustand der Gebiete in Grenzen. Weder haben unsere Tätigkeiten negative Auswirkungen auf Landdegradation, Wüstenbildung oder Bodenversiegelung, noch unmittelbare Auswirkungen auf bedrohte Arten.
Trotzdem ist die Biodiversität ein wesentliches Thema für B&O Service, da einer unserer Stakeholder die Erde ist. Für sie und auch für uns Menschen sind Umwelt- und Biodiversitätsschutz essentiell.

Abbildung 15: Schutzgebiete in Deutschland | Quelle und alle Rechte: Bundesamt für Naturschutz

Auswirkungen auf die Biodiversität und Umwelt hat B&O Service durch Mikroplastik bei Abrieb von Autoreifen. Außerdem durch Abfall und Entsorgung von teilweise umweltschädlichen bzw. gefährlichen Stoffen aus der technischen Dienstleistung heraus. Hier arbeiten wir mit Silikonen, Farben und Lacken, Klebstoffen also im weitesten Sinne mit Bau-Chemie. Zudem treten weitere Emissionen durch den Betrieb der Fahrzeugflotte und ggf. Luftschadstoffe wie Feinstaub auf. Geschätzt stoßen unsere ca. 1.000 gewerblich genutzten Fahrzeuge, (dieselgetrieben) pro Jahr aus:

- **Kohlendioxid (CO2):** ca. 4.505 Tonnen
- **Stickoxide (NOx):** ca. 1 Tonne
- **Feinstaub (PM, aus Abgas):** ca. 10 Kilogramm
- **Kohlenmonoxid (CO):** ca. 0,6 Tonnen
- **Kohlenwasserstoffe (HC):** ca. 0,16 Tonnen

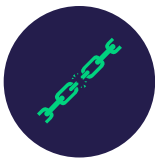
(Es ist wichtig zu betonen, dass diese Werte stark vereinfacht sind und in der Realität durch Faktoren wie die genaue Motorisierung, die Einhaltung der Abgasnormen im Realbetrieb (RDE-Werte), die Fahrprofile und die Wartung beeinflusst werden. Dennoch geben sie eine gute Einschätzung der Emissionen.)

Ein genaues Monitoring und die Erfassung von Kennzahlen sollen uns zukünftig mehr Informationen dazu geben, welche sinnvollen Maßnahmen das Unternehmen zum Schutz der Umwelt und Biodiversität ergreifen kann.

Risikoanalyse

Wir haben untersucht, wie widerstandsfähig Ökosysteme gegenüber Störungen sind und wie das Unternehmen von diesen Ökosystemen abhängt. Es geht nicht nur darum, Risiken für die Biodiversität zu identifizieren, sondern auch, wie Biodiversitätsverluste Risiken für unser Geschäftsmodell darstellen.

Die Analyse zeigt auf, dass der Verlust von Biodiversität nicht nur ein Problem für die Umwelt ist, sondern auch direkte Geschäftsrisiken in sich tragen kann. Für B&O Service bedeutet es, dass ein proaktives Management von Biodiversitätsrisiken nicht nur eine Frage der Umweltverantwortung ist, sondern strategische Notwendigkeit um die langfristige Stabilität des Unternehmens zu sichern.

Lieferkettenrisiken durch Ressourcenknappheit (potenziell)	Abhängigkeit von natürlichen Ressourcen wie Holz, Sand, Kies als Rohstoffe oder Produkte in der Dienstleistung. Deren Verfügbarkeit kann durch Biodiversitätsverlust gefährdet sein.
 **Instabilität der Lieferkette** (tatsächlich, potenziell)	Wenn Ökosysteme ihre Resilienz verlieren, z.B. Wasserknappheit oder Schädlingsbefall, kann das zu Lieferengpässen, Preissteigerungen und Qualitätsschwankungen führen.
Erhöhte Beschaffungskosten (tatsächlich, potenziell)	Abbau und Gewinnung von Rohstoffen wird potenziell teurer, da Gebiete geschützt werden und Rohstoffquellen aufwendiger und mit mehr Schutz für Ökosysteme erschlossen werden.
Reputationsrisiken (potenziell)	Indirekter Beitrag zu Rohstoffabbau, Produktion und Transport von Produkten zu Lieferanten des Unternehmens und somit zu Biodiversitätsverlust.
Regulatorische und rechtliche Risiken (tatsächlich, potenziell)	Strengere Umweltauflagen und EU-Taxonomie-Kriterien. Verstöße gegen Artenschutzrichtlinien etc. können zu hohen Bußgeldern und/oder Projektverzögerungen führen.
Finanzielle Risiken (tatsächlich, potenziell)	Ökosysteme bieten natürliche Schutzfunktionen durch z.B. Hochwasserschutz oder Bodenschutz. Der Verlust dieser kann das Risiko für Schäden durch Extremwetter erhöhen und somit finanzielle Risiken verstärken. (Versicherungen etc.)
Operative Risiken (tatsächlich, potenziell)	Projektverzögerungen und -Komplexität bei geplanten Modernisierungen in sensiblen ökologischen Bereichen erfordert ggf. lange Genehmigungsverfahren bei Kunden.
Technologische Einschränkungen (potenziell)	Die Notwendigkeit, biodiversitätsschonende Materialien und Methoden einzusetzen kann potenziell die Auswahl an verfügbaren Produkten einschränken.

Auswirkungen und Geschäftsmodell

Physische Risiken und Übergangsrisiken

Unsere Analyse der physischen Risiken umfasst die Identifikation von Gefahren wie zunehmende Hitzeperioden, extremen Wetterereignissen und deren potenzielle Auswirkungen auf unsere Betriebsstätten, Tätigkeiten und Lieferketten. Übergangsrisiken sehen wir z.B. bei rechtlichen und regulatorischen Änderungen, die durch die Umstellung auf eine kohlenstoffärmere Wirtschaft entstehen. Diese beinhalten striktere Emissionsvorschriften und den Druck zur Reduzierung unserer THG-Emissionen. Auch Marktveränderungen und der zunehmende Druck von Stakeholdern, nachhaltigere Geschäftsmodelle zu verfolgen, zählen dazu.

Emissionsintensive Produktionsprozesse für die in der Dienstleistung eingesetzte Produkte

Einsatz von fossilen Rohstoffen bei Herstellung und Transport der verwendeten Produkte

Emissionsintensive Produktionsprozesse für die in der Dienstleistung eingesetzte Produkte

Einsatz von erdölbasieren Kunststoffen

Flut- und Überschwemmungsrisiken werden wahrscheinlicher und häufiger, was zu mehr Schäden führen kann und zeitweise zu Überlastung des Unternehmens.

Zunehmende Starkwettereignisse (z.B. Sturmschäden) führen zu erschwerten Bedingungen bei Ausführung von Handwerksarbeiten und ggf. zu Mehrbelastung.

Abbildung 16: Physische und Übergangsrisiken - Geschäftsmodell

Maßnahmen und Möglichkeiten

Wie können wir die negativen Auswirkungen des Unternehmens auf die biologische Vielfalt und Ökosysteme gering halten? Durch die Früherkennung unserer Auswirkungen, Zusammenarbeit mit Lieferanten, die nachhaltige Praktiken verfolgen und den Verzicht auf den Einsatz Biodiversität gefährdender Rohstoffe vermeiden wir aktiv Umweltschäden. Gleichzeitig erhöhen wir die Resilienz unserer Lieferkette gegenüber zukünftigen Ressourcenengpässen oder Preisschwankungen.

Wir arbeiten daran, die indirekten Einflüsse besser zu verstehen und aktiv zu handeln – sowohl im eigenen Verantwortungsbereich als auch durch Kooperation in der Wertschöpfungskette. Ein Unternehmen wie B&O Service, kann eine immense Hebelwirkung durch Beschaffungsentscheidungen haben. Auch mit unseren Kunden können wir in den Dialog gehen um innovative, biodiversitätsfreundliche Lösungen in die Wohnungsmodernisierung zu integrieren. Dafür blicken wir über den Tellerrand des direkten „Tagesgeschäftes“ hinaus um einen positiven Beitrag zu leisten. Gerade arbeiten wir zum Beispiel zusammen mit dem DGNB an einer ökologischen Zertifizierung unseres Produktes Wohnungsmodernisierung.
Zukünftige beispielhafte Maßnahmen, die B&O Service in den kommenden Jahren als sinnvolle Möglichkeiten des Engagements prüfen, wird:

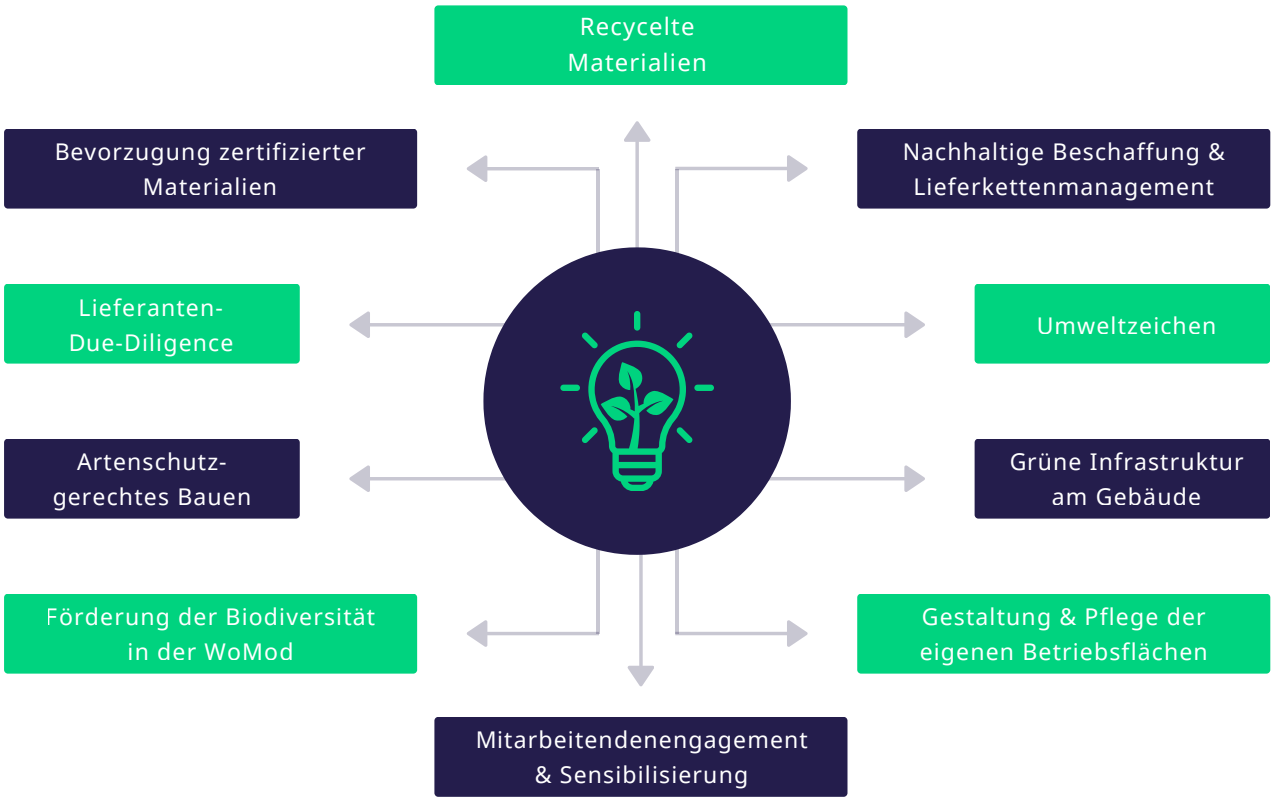


Abbildung 17: Geplante Maßnahmen - Ökologische Vielfalt & Biodiversität

Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft

Ressourcenschutz ist Kerngeschäft von B&O Service. Unsere Dienstleistungen tragen dazu bei, dass Objekte (Wohnungen / Häuser) möglichst lange intakt erhalten bleiben. In der Instandhaltung gilt für uns das Motto: “Reparatur vor Austausch”. Für uns eine der besten Formen, um täglich Ressourcen zu schonen. Hinsichtlich auftretender potenzieller/tatsächlicher beim Übergang zur Kreislaufwirtschaft rechnen wir mit folgenden Risiken:

Steigende Kosten und Engpässe (potenziell)	… durch die Übernutzung von Rohstoffen sowie die Abhängigkeit von endlichen fossilen Ressourcen
Operative Probleme, Kostensteigerungen und Reputationsschäden (potenziell)	… durch ineffizientes oder nachlässiges internes Abfallmanagement
Erschwerte Identifizierung von Einsparpotenzialen und alternativen Produkten (tatsächlich)	… durch unklare Herstellerangaben und unübersichtliche Materialflüsse.
Erhöhter Verwaltungsaufwand und zusätzliche Bürokratie (potenziell)	… durch zunehmende rechtliche und compliance-anforderungen im Übergang zur Kreislaufwirtschaft
Verzögerte Umstellung auf ressourchenschonende Arbeitsweisen und Materialien (potenziell)	… durch Ablehnung oder zu spätes Erkennen der Notwendigkeit von Kreislaufwirtschaft

Potenziale für das Unternehmen und Nutzen für unsere Kunden:
Durch den Übergang in eine Kreislaufwirtschaft reduzieren sich Abfälle und damit Umweltbelastungen. Kooperationen und die Weiterbildung unserer Handwerkenden können für B&O Service neue Tätigkeitsfelder und den Zugang zu weiteren Kundengruppen öffnen. Indem wir diese potenziellen Chancen ausbauen und notwendige Veränderungen einleiten ist es möglich, nachhaltig zu wachsen und gleichzeitig eine Pionier-Rolle in der Branche einzunehmen.

Ziele & Maßnahmen

Basis für eine effiziente und umweltverträgliche Ressourcennutzung sowie die Minderung des Primärstoffbedarfs ist eine Analyse der eingesetzten Produkte bei der Wohnungsmodernisierung und in der pauschalen Instandhaltung. Flankiert wird diese durch die Minimierung von Materialeinsatz bzw. maximaler Materialeffizienz wo immer möglich. Der Verwendung von Materialien mit guter Umweltverträglichkeit und Recyclingfähigkeit sowie der Vermeidung von problematischen Stoffen.

Nicht zuletzt arbeiten wir an einer besseren Getrenntsammlung der anfallenden Abfallfraktionen in Zusammenarbeit mit qualifizierten Recycling-Partnern. Langfristig sollte der Fokus auf Reuse statt Recycling liegen.

Der Materialeinsatz außerhalb des Kerngeschäfts ist, von temporären Spitzen abgesehen (Investition in eigene Infrastruktur, IT etc.) deutlich weniger wesentlich für B&O Service. Bei allen Investitionen spielen prinzipiell Langlebigkeit, Reparaturfähigkeit und Wartungstauglichkeit eine Schlüsselrolle. Durch diese Maßnahmen und die kontinuierliche Bewertung unserer Prozesse streben wir an, die wesentlichen Risiken zu minimieren und die Chancen der Kreislaufwirtschaft optimal zu nutzen, um einen nachhaltigen Beitrag zu leisten und langfristig weiterhin erfolgreich am Markt zu agieren.

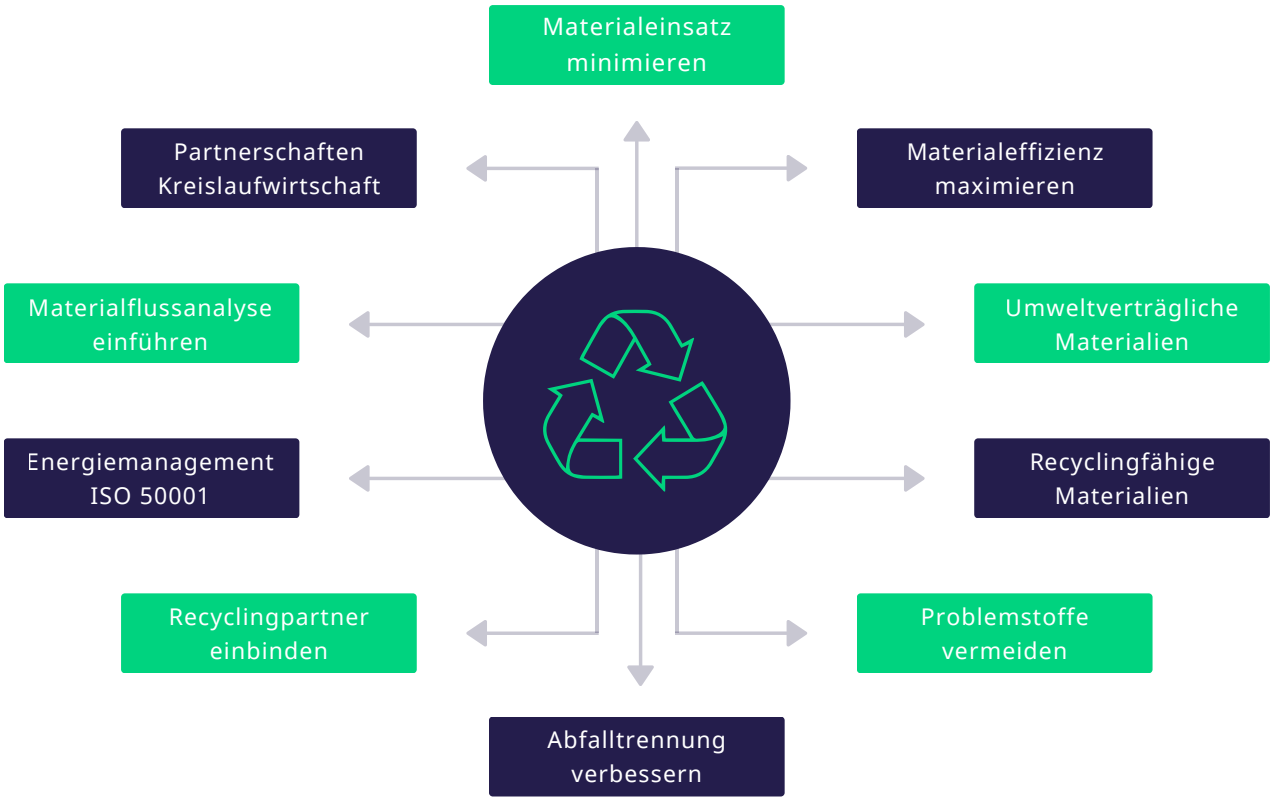


Abbildung 18: Geplante Maßnahmen - Kreislaufwirtschaft

Ressourcennutzung

Die größten Zuflüsse von Ressourcen hat das Unternehmen durch den Einkauf von Produkten für die Ausführung unserer Dienstleistungen in der pauschalen Instandhaltung und in der Wohnungsmodernisierung. Wie bereits erwähnt, sind wir hier nicht frei in der Auswahl der Produkte, da wir mit unseren Kunden vereinbarte Leistungskataloge für Produkte nutzen.

3.240 t

Gesamtgewicht an Abfall sind im Geschäftsjahr angefallen, der größte Teil sind Bau- und Abbruchabfälle, Dämmmaterial & Mischholz zur Verwertung.

Mobilitätsbezogene Ressourcen

Direkt ist für das Unternehmen insbesondere der mobilitätsbezogenen Ressourcenverbrauch relevant, bei dem Kraftstoffe und Energie verbraucht und damit Treibhausgase emittiert werden. Außerdem nutzen und verbrauchen wir natürliche Ressourcen im Betrieb unserer Standorte und indirekt in den Produkten zur Ausführung unserer Dienstleistungen.

Produktbezogene Ressourcen

Als Dienstleister für die Wohnungswirtschaft mit Instandhaltungs- und Bauleistungen definiert die B&O Service vor allem Baustoffe für den Innenausbau sowie Energie (Strom, Gas, Wärme) als die wesentlichen in Anspruch genommenen Ressourcen.
Für die im Rahmen unserer Tätigkeiten verwendeten Produkte, wie Baustoffe und andere Materialien (Armaturen, Rohre, Bodenbeläge, Schalter etc.) können nur teilweise genaue Angaben gemacht werden. Es gestaltet sich schwierig für alle Artikel EDP-Datenblätter, bzw. konkrete Angaben zu Rohstoffen und Produktion zu erhalten. Hier arbeiten wir weiterhin daran die notwendigen Prozesse zu etablieren um verbaute Produkte und deren Herkunft (Rohstoffe und Ressourcen) erfassen zu können.

Durch unsere Dienstleistung, vor allem in der Wohnungsmodernisierung tragen wir dazu bei, Wohnraum zu sanieren und zu modernisieren, um den Bestand zu erhalten. Damit wirken wir Flächenversiegelung durch Neubau entgegen. Durch das Prinzip Reparatur vor Austausch in der pauschalen Instandhaltung tragen wir aktiv dazu bei, natürliche Ressourcen zu schonen.

Die Berichterstattung zu erwarteten finanziellen Auswirkungen wesentlicher Risiken und Chancen, ist unter Berücksichtigung der Freiwilligkeit für künftige Berichte geplant.

Fokusthemen Environment im GJ 2025/26

Die Themen „Klimawandel / Dekarbonisierung, Anpassung an den Klimawandel, Biodiversität“ haben wir im Bereich „Environment“ für die kommenden Geschäftsjahre beginnend 2025/26 als Fokusthema gewählt, um in diesen Themenfeldern echte Fortschritte zu erzielen. Bereits begonnene und geplante Maßnahmen zu diesen Themenfeldern erläutern wir auf den vorangegangenen Seiten.

Fokusthemen ...
... werden sowohl im Nachhaltigkeitsmanagement, als auch in allen betroffenen / beteiligten Bereichen aktiv bearbeitet. Damit wollen wir Risiken minimieren und Chancen eröffnen. Entsprechend wurden diese Themen in den ESG-Bereichen zu Risiken und Chancen aus diversen Blickwinkeln betrachtet und gehören zu den wesentlichen Handlungsfeldern zur nachhaltigen Entwicklung des Unternehmens.

Ziele und KPI zu den Fokusthemen im Bereich Environment werden im Rahmen der Überarbeitung unserer Nachhaltigkeitsstrategie konkret ausgearbeitet und in Status Quo, Erfolge und Ergebnisse entsprechend in den kommenden Reports veröffentlicht.

B&O SERVICE

04

Soziales

Einleitung

Unsere Mitarbeitenden sind das Fundament des Unternehmens. Als verantwortungsvoller Arbeitgeber hat B&O Service den Anspruch, an allen Standorten und in allen Gesellschaften gute und sichere Arbeitsplätze zu bieten, die das Unternehmen für Mitarbeitende, Auszubildene und neue Kolleginnen und Kollegen attraktiv machen. Wir setzen auf ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld, in dem sich alle weiterentwickeln und entfalten können.
Die kontinuierliche Entwicklung des sozialen Bereiches ist daher eine zentrale Säule der nachhaltigen Unternehmensentwicklung von B&O Service.

In diesem Teil des Nachhaltigkeitsberichts widmen wir uns den zentralen Handlungsfeldern Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz, sowie Diversität und faire Bezahlung. Außerdem berichten wir zu Strategien bei Aus- und Weiterbildung und der Gewinnung neuer Fachkräfte.
Auch hier thematisieren wir die globalen Nachhaltigkeitsziele (SDG) und verbinden unsere strategischen Ansätze mit konkreten Maßnahmen, wichtigen Kennzahlen und erreichten Erfolgen.

Attraktiver Arbeitgeber

Abbildung 19: Maßnahmen - Attraktiver Arbeitgeber

Eigene Belegschaft

Risiken & Chancen

Als Familienunternehmen sieht sich B&O Service seit jeher einer besonderen Verantwortung für seine Beschäftigten. Aus dem Gesamtkontext der Themen, in Bezug auf die eigene Belegschaft, wurden die Themen Faire Bezahlung, Diversität und Gleichstellung sowie Arbeitssicherheit und Gesundheit als wesentliche Themen identifiziert. Diese wollen wir im Unternehmen proaktiv gestalten und etwaigen negativen Auswirkungen durch entsprechende Arbeitsbedingungen vorbeugen. Wir haben die Risiken aus Sicht von B&O Service haben wir im Folgenden ausgeführt.

Fachkräftemangel (tatsächlich, potenziell)	Im Handwerk, der Baubranche sowie in technischen Berufsfeldern gibt es bereits jetzt einen Fachkräftemangel, der noch verstärkt wird, durch die demografische Entwicklung.
Erhöhte Personalkosten (potenziell)	In erhöhten Personalkosten für neue Fachkräfte und höheren Aufwendungen für steigende Löhne um als Arbeitgeber attraktiv zu bleiben.
Verlust von Wissen (potenziell)	Wenn erfahrene Mitarbeitende in den Ruhestand gehen oder aus anderen Gründen das Unternehmen verlassen, kann wertvolles betriebliches Wissen verloren gehen.
Geringe Zufriedenheit (tatsächlich)	Das Thema faire Bezahlung birgt das Risiko geringer Mitarbeitendenzufriedenheit, Demotivation und fehlendem Engagement, wenn Beschäftigte ihre Leistung nicht ausreichend oder fair vergütet sehen.
Steigender Weiterbildungsbedarf (tatsächlich)	Um mit technologischen und organisatorischen Veränderungen Schritt halten zu können und Mitarbeitenden im Unternehmen neue Karrierepfade zu eröffnen.

Um als Organisation nachhaltig zu wachsen und die gesetzten Ziele bis 2030 zu erreichen, ist es unerlässlich eine attraktive Arbeitgebermarke zu entwickeln und Fachkräfte für alle Bereichen des Unternehmens zu gewinnen. Dazu haben wir aus Sicht der Beschäftigten Risiken und negative Auswirkungen ebenfalls bewertet und bereits Maßnahmen umgesetzt um diesen entgegen zu wirken. Weitere Maßnahmen werden in die Nachhaltigkeitsstrategie integriert.

Strategie und Maßnahmen

Wir bieten unseren Beschäftigten neben einer leistungsgerechten Bezahlung bereits:

- Betriebliche Altersvorsorge mit Arbeitgeber-Zuschuss.
- Betriebliches Gesundheitsmanagement und höchste Arbeitssicherheitsstandards.
- Angebote zu Aus- und Weiterbildung mit individuellen Entwicklungsmöglichkeiten.
- Eine langfristig ausgelegte Richtlinie für flexibles und mobiles Arbeiten inklusive der Möglichkeit zu Workation.
- 30 Tage Jahresurlaub & die Möglichkeit zu individuell vereinbartem unbezahltem Urlaub.
- Langfristige Arbeitsplatzsicherheit.
- Vielfältige Zusatzleistungen (wie Jobrad, Wellpass uvm.), eine wertschätzende Unternehmenskultur sowie ein motivierendes, modernes Arbeitsumfeld.

Durch interne Richtlinien und Betriebsvereinbarungen gewährleistet das Unternehmen die Einhaltung von Werten und Grundsätzen. So haben wir im GJ 2023/24 einen Verhaltenscodex für alle Mitarbeitenden und Geschäftspartner:innen von B&O Service etabliert. Den Anforderungen der Whistleblower-Richtlinie der EU entsprechend, wurde bereits im Jahr 2021 ein Beschwerdemanagement eingerichtet, um unseren Beschäftigten, Geschäftspartner:innen und externen Dritten jederzeit die Möglichkeit zu geben, vermutete Verstöße und Beschwerden zu melden und Abhilfe einzufordern. Das webbasierte System steht allen Hinweisgeber:innen auch anonym offen.

Mitsprache und Dialog

Wir setzen auf direkte Einbeziehung unserer Mitarbeitenden, um ihre Standpunkte, Bedenken und Vorschläge zu verstehen und darauf angemessen reagieren zu können. Durch verschiedene etablierte Dialogformate fließen die Sichtweisen der Mitarbeitenden in Entscheidungen und Handlungen des Vorstandes ein.

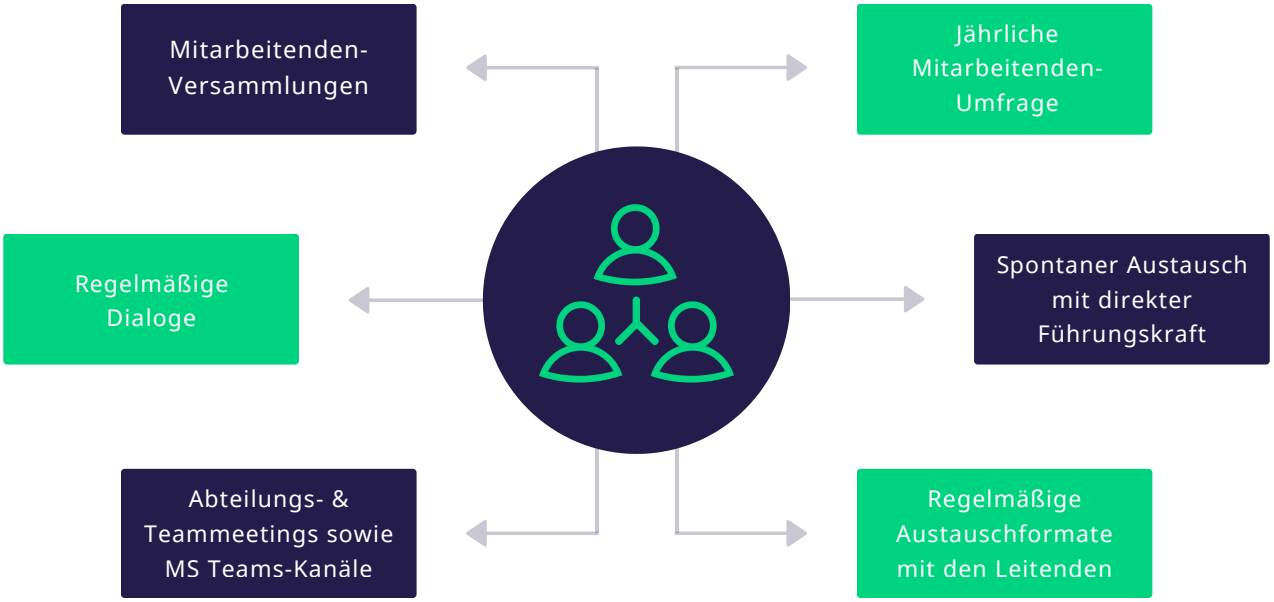


Abbildung 20: Maßnahmen - Beschwerdemechanismen

Im Berichtsjahr sind keine Beschwerden in Bezug auf Menschenrechte oder andere soziale Belange vorgebracht worden.

Alle Beschäftigten können jederzeit das Gespräch mit direkten Führungskräften und der Personalabteilung suchen um Anliegen oder Bedürfnisse äußern und prüfen zu lassen. Einige Regionalgesellschaften verfügen zudem über einen Betriebsrat, der ebenfalls als Ansprechpartner zur Verfügung steht. Auch eventuelle Menschenrechtsverstöße oder Diskriminierungsvorfälle können hier angesprochen werden.

Durch den intensiven Austausch und regelmäßige Mitarbeitendenbefragungen wurden bereits in den letzten beiden Jahren Veränderungen eingeleitet, die sich in unseren Lösungsansätzen wiederfinden.

Unsere Lösungsansätze

Werte-Definition

Starke Wertebasis, vom Management getragen und in allen Prozessen verankert.

Transparenz & Ehrlichkeit

Offene Kommunikation, nachvollziehbare Entscheidungen und ehrlicher Austausch auf allen Ebenen.

Ethik & Verantwortung

Verantwortung gegenüber Menschen, Umwelt und Gesellschaft.

Kollegialität & Unterstützung

Teamarbeit fördern, Kolleg:innen unterstützen und Erfolge gemeinsam feiern.

Offenheit & Ideenaustausch

Ideen und Bedenken frei äußern, Austausch fördern, bereichsübergreifende Kommunikation.

Konfliktfähigkeit & Fehlerkultur

Konstruktive Konfliktlösung, offene Fehlerkommunikation, Ursachenanalyse, Lernen statt Schuldzuweisungen.

Vertrauensbasierte Führung

Führungskräfte fördern Vertrauen, Eigenverantwortung, Empathie, Wertschätzung und MA-Entwicklung.

Innovation & Lernbereitschaft

Innovation fördern, Neues adaptieren, lebenslanges Lernen und Mitarbeitendenentwicklung ermöglichen.

Vielfalt & Inklusion

Vielfalt und Inklusion wertschätzen, respektvoll handeln und Zugehörigkeit für alle schaffen.

Chancengleichheit

Chancengleichheit gewährleisten, Entwicklung, Beförderung und Entlohnung für alle fair gestalten.

Zugehörigkeit & Partizipation

Mitarbeitende aktiv einbeziehen, Werte- und Unternehmenskultur gemeinsam gestalten.

Vertrauliche Anlaufstellen

Klare Verhaltensrichtlinien und vertrauliche Anlaufstellen für Missstände etablieren.

Kommunikation

Onboarding umfassend gestalten und Unternehmenskultur authentisch intern sowie extern kommunizieren.

Abbildung 21: Maßnahmen - Attraktiver Arbeitgeber

Einige der Maßnahmen wurden bereits begonnen oder sind, wie die Wertediskussion und kulturelle Prozesse, langfristig und laufend im Unternehmen verankert. Andere werden wir im aktuellen Geschäftsjahr anstoßen oder weiterentwickeln. Die Ergebnisse und konkrete KPI werden in die überarbeitete Nachhaltigkeitsstrategie und kommende Nachhaltigkeits-Reports von B&O Service einfließen.

Vielfalt & Gleichstellung

B&O Service bringt durch seine Entstehung aus einem Handwerksbetrieb heraus gewisse Muster und Strukturen mit, in denen es traditionell wenig Frauen gegeben hat. Doch wir wissen, es ist 2025 für eine modernes Unternehmen wichtig, sich für mehr weibliche Fachkräfte im Handwerk und auf allen Führungsebenen zu engagieren. Konkret arbeiten wir hier an der Gleichstellung in Führungspositionen, da wir auf diesem Gebiet dringenden Nachholbedarf erkannt haben.
Mit der Erstellung von transparenten Gehaltsbändern, die zum Jahresende 2025 abgeschlossen sein soll, arbeitet das Unternehmen an der Umsetzung von Equal Pay für alle Positionen und Standorte. Dabei fokussieren wir Compliance zum kommenden Entgelttransparenzgesetz und den Gender Pay Gap in der Organisation.

Fairness & Wertschätzung

Dies zeigen wir durch eine faire und transparente Vergütung (Erstellung von transparenten Gehaltsbändern im Handwerk abgeschlossen, Overhead geplant 12/2025), Vertrauensarbeitszeit, der dauerhaften Einführung von mobilem Arbeiten (seit 2021) und vielfältigen Angeboten zur Fortbildung und persönlichen Weiterentwicklung.
Neben den bereits umgesetzten Maßnahmen erarbeiten wir anhand der doppelten Wesentlichkeitsanalyse weitere KPI im sozialen Bereich (Fokusthemen).

Führung & Zusammenarbeit

B&O Service hat im Geschäftsjahr 2023/24 das Entwicklungsprogramm für Führungskräfte fortgeführt, bei dem alle Führungskräfte an einem jährlichen Refresher teilnehmen. Dabei hat sich das Unternehmen auf einen gemeinsamen kooperativen Führungsstil festgelegt. Bei Bedarf werden den Führungskräften Einzelcoachings angeboten. Im August und September 2023 haben wir deutschlandweit regelmäßige Teammeetings zwischen Monteurleitungen und ihren Teams eingeführt, um eine gute Zusammenarbeit zu fördern. Dabei erhalten die Führungskräfte bei der Implementierung jegliche Unterstützung.

Partnerschaft & Verantwortung

Im Frühjahr 2024 ist die B&O Service der Allianz der Chancen beigetreten. Dazu sagte Thomas Wagner, Vorstand für Finanzen, Personal, Vertrieb und Nachhaltigkeit: „Mit unserem Beitritt in die Allianz wollen wir den aktuellen und zukünftigen wirtschaftlichen Wandel in Deutschland bewältigen und mitgestalten und damit unserer Verantwortung auch über unsere Unternehmensgrenze hinweg gerecht werden. Als deutschlandweit tätiges und wachsendes Unternehmen können wir betroffenen Arbeitnehmenden eine attraktive Perspektive rund um das krisensichere Handwerk bieten.“

Maßnahmen & Status

	Gesundheit und Arbeitssicherheit (umgesetzt, laufend)	Das Thema Gesundheit und Arbeitssicherheit sind in Führungs- und Dialoginstrumenten verankert.
	Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften (umgesetzt)	Einhaltung betrieblicher Standards für einen gesundheitsorientierten Umgang mit allen Mitarbeitenden.
	Arbeitsplatzgestaltung und Umfeldgestaltung (umgesetzt)	Ergonomisch ausgestattete Arbeitsplätze im Overheadbereich. Möglichkeiten für Pausenversorgung an den Standorten.
	Betriebsärztliche Betreuung und Vorsorgeangebote (umgesetzt, laufend)	Zuschuss zu Sehhilfen, Besuche durch Fachärtzte an den Standorten (Sehtest etc.)
	Vereinbarkeit Beruf und Leben (Work-Life-Blending) (laufend, umgesetzt)	Kita-Zuschuss für Eltern eingeführt. Regelungen des Pflege- und Familienzeitgesetzes allen Mitarbeitenden im Bedarfsfall nach individueller Absprache für die Pflege naher Angehöriger.
	Flexible Arbeitszeitregelungen, Teilzeitarbeit sowie Vertrauensarbeitszeit sind anerkannte Arbeitsmodelle. (umgesetzt)	Betriebsvereinbarung zum flexiblen mobilen Arbeiten liegt vor. Alle Mitarbeitenden sind mit den dazu notwendigen Mitteln und Geräten ausgestattet worden.
	Umsetzung von Equal Pay für alle Positionen und Standorte (geplant, begonnen)	Mit der Erstellung von transparenten Gehaltsbändern, die zum Jahresende 2025 abgeschlossen sein soll, arbeitet das Unternehmen an der Umsetzung von Equal Pay. Dabei fokussieren wir auch das 2026 in Kraft tretende Entgelttransparenzgesetz und den Gender Pay Gap.
	Vielfalt & Gleichstellung Diversität auf allen Ebenen abbilden und mehr weibliche Führungskräfte oberhalb der Teamleitung. (geplant. offen)	Ziel ist es Diversität auf allen Führungsebenen abzubilden. Ziele dazu wurden bereits 2023 in die Nachhaltigkeitsstrategie aufgenommen und werden nun überarbeitet und konkretisiert, da bisher kaum Erfolge messbar sind.

Zahlen & Fakten - Beschäftigte bei B&O Service

Geschlechterverteilung und Altersstruktur

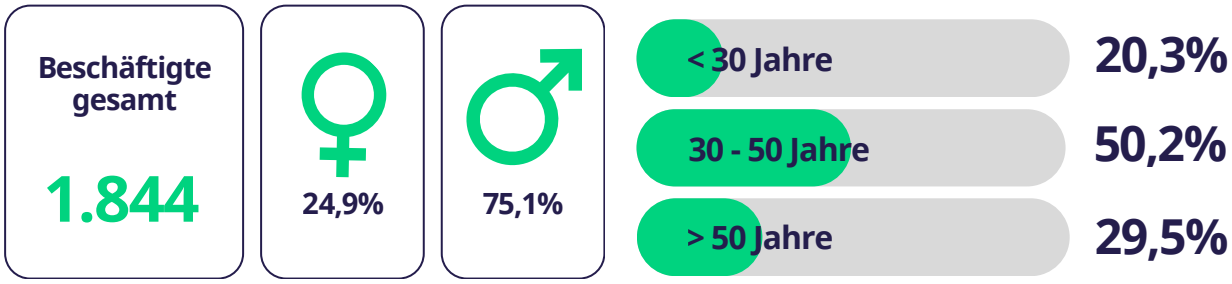


Abbildung 22: Geschlechterverteilung & Altersstruktur | Stichtag: 31.05.2025

Fokusthemen Social im GJ 2025/26

Die Themen „Diversität, Chancengleichheit, Equality“ haben wir im Bereich „Social“ für das GJ 2025/26 als Fokusthema gewählt, um in diesen Themenfeldern messbare Fortschritte zu erzielen.

Gleichbehandlung, Chancengleichheit, Equality

Wie bereits beschrieben fußt die B&O Service auf einem traditionellen Handwerksunternehmen. Generell bringt das Handwerk mit sich, dass es teilweise veraltete Rollenbilder gibt und Frauen in der operativen Leistungsausführung selten sind. Vom klassischen Handwerksbetrieb ist B&O Service als moderner und digitalisierter Dienstleister und großes Unternehmen aber mittlerweile weit entfernt.

Wir wissen, dass unsere weiblichen Beschäftigten heutzutage ein Arbeitsumfeld erwarten, in dem sie fair behandelt werden und gleiche Chancen für Entwicklung, Aufstieg und Bezahlung erhalten.

Der Anteil von Frauen in Führungspositionen, nicht nur im mittleren Management, ist ein sichtbares Indiz dafür, wie ernst ein Unternehmen die Chancengleichheit nimmt.
Auch an der Anzahl der Frauen im Unternehmen, gerade im Handwerk wollen wir uns messen lassen. Denn ein modernes Unternehmen bildet selbstverständlich Frauen nicht nur in administrativen Abteilungen, sondern ebenso im Handwerk als Malerinnen, Elektronikerinnen und auch im Tischlerhandwerk ab.

Relevante Aspekte, an denen wir im Rahmen des Fokusthemas arbeiten werden, sind demzufolge:

Abbildung 23: Ziele Fokusthemen Social - Diversität und Gleichstellung

Beschäftigte von B&O Service

Prozentualer Anteil weiblicher Mitarbeitenden in den Führungsebenen

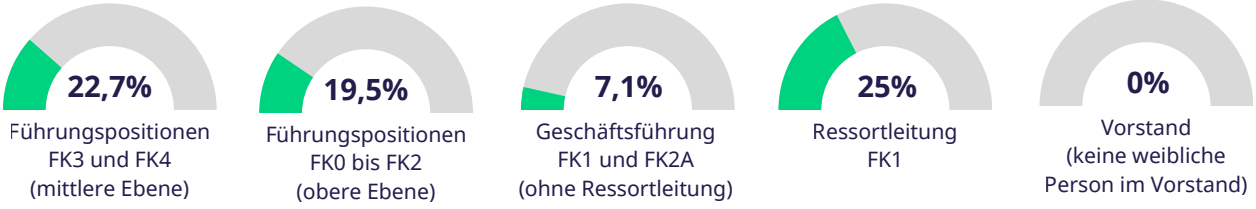


Abbildung 24: %-Anteil weiblicher Mitarbeitenden in der Führungsebene | Stichtag: 31.05.2025

Merkmale der Beschäftigten

Belegschaft	gesamt	männlich	weiblich	divers
Menschen mit Behinderung	53	35	18	0
Mitarbeitende mit Kindern unter 6 Jahren	277	195	82	0
Mitarbeitende aus anderen Ländern (Staatsangehörigkeit)	185	157	28	0
Mitarbeitende ohne Schulabschluss	13	12	1	0

Tabelle 3: Merkmale der Beschäftigten | Stichtag: 31.05.2025

Tarifvertragliche Abdeckung und sozialer Dialog

Mitarbeitende mit Tarifverträgen	%	41,49
Anteil der eigenen Belegschaft, die auf Betriebsebene durch Arbeitnehmervertretungen vertreten wird	%	28,47

Tabelle 4: Mitarbeitende mit Tarifvertägen | Stichtag: 31.05.2025

Beschäftigte mit Tarifverträgen und Anteil und Geltungsbereich von Tarifverträgen im Europäischen Wirtschaftsraum und außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums
B&O Service beschäftigt Mitarbeitende ausschließlich in Deutschland und Österreich. Die Angegebenen Mitarbeitenden mit Tarifverträgen sind SOKA-Mitglieder. Es gibt in 4 Gesellschaften der B&O Service Betriebsräte. Das sind die B&O Service Hessen GmbH, B&O Service Hamburg GmbH, B&O Assistance GmbH am Standort Bad Aibling und die B&O Service NRW GmbH.

Schulungen und Kompetenzentwicklung

Alle eigenen Beschäftigten haben im Berichtsjahr an einer regelmäßigen Leistungs- und Kompetenzbeurteilung teilgenommen.
Formate: 60 Tage Gespräch, Probezeitendgespräch, jährliches Mitarbeitenden-Gespräch.

Weiterbildungen eigene Beschäftigte	gesamt	männlich	weiblich	divers
technisch / fachlich	165	119	46	0
Sozial / Führung	404	316	88	0
Nachhaltigkeit	106	100	6	0
Dauer der Fortbildungen				
>40 Stunden	99	58	41	0
<40 Stunden	576	477	99	0
Onlinekurse intern angeboten	0	0	0	0
Onlinekurse externe Anbieter	50	20	30	0
Führungskräfte bzw. Mitarbeitende mit Führungsverantwortung	511	413	98	0
Führungskräfte bzw. Mitarbeitende in Führungsverantwortung Thema Nachhaltigkeit	82	78	4	0
Führungskräfte und Geschäftsführende	9	9	0	0
Vorstände	3	3	0	0

Tabelle 4: Schulungen und Kompetenzen - Mitarbeitende B&O Service | Stichtag: 31.05.2025

Alle Fortbildungen werden als Arbeitszeit angerechnet und durch das Unternehmen bezahlt, inklusive eventuell anfallender Reisekosten. Grundsätzlich gilt dies auch für externe Fortbildungen und Weiterqualifikation (Studium, Meister etc.). Hier gibt es individuelle Vereinbarungen mit den betreffenden Beschäftigten.

B&O SERVICE

05

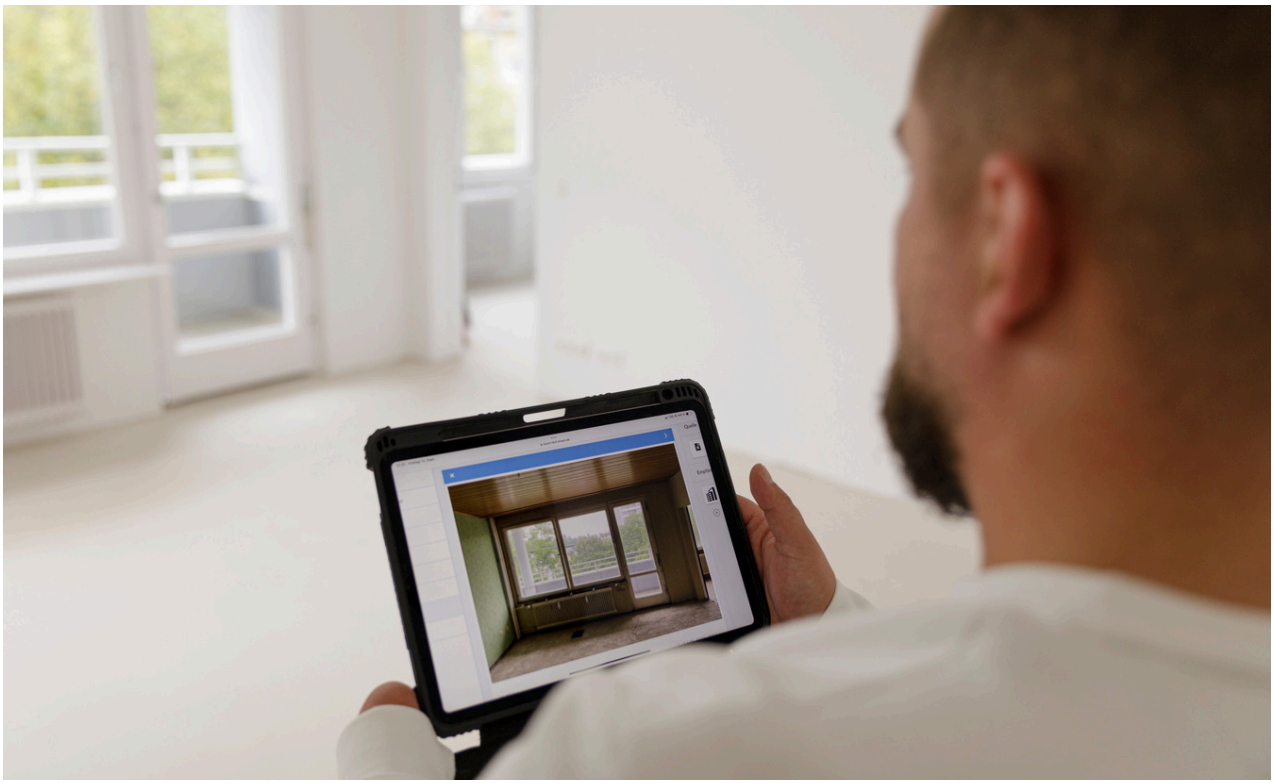
Unternehmensführung

Rolle der Verwaltungs-, Leitungs-,und Aufsichtsorgane

Im Unternehmen spielen die Verwaltungs-, Leitungs- und Aufsichtsorgane eine entscheidende Rolle bei der Festlegung und Umsetzung der Unternehmenspolitik. Diese ist integraler Bestandteil der Strategie, um sicherzustellen, dass alle Unternehmensaktivitäten ethisch und nachhaltig durchgeführt werden.

Sie stellen sicher, dass alle Richtlinien im Einklang mit den Werten und Zielen der B&O Service stehen und regelmäßig auf ihre Wirksamkeit überprüft werden. Ein zentraler Aspekt der Arbeit der Organe ist die Sicherstellung und Einhaltung ethischer Standards und der Integrität in allen Geschäftsprozessen. Zudem überwachen sie die Umsetzung dieser Standards und ergreifen bei Verstößen angemessene Maßnahmen.

Die Mitglieder unserer Verwaltungs-, Management- und Aufsichtsorgane verfügen über umfangreiche Fachkenntnisse in relevanten Bereichen der Unternehmensführung. Durch kontinuierliche Weiterbildung und Teilnahme an spezialisierten Veranstaltungen stellen sie sicher, dass ihr Wissen stets auf dem neuesten Stand ist. Diese Expertise ermöglicht es ihnen, fundierte Entscheidungen zu treffen, die zur nachhaltigen Entwicklung unseres Unternehmens beitragen. Das Unternehmen ist bestrebt, durch die kontinuierliche Weiterentwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur nachhaltigen Unternehmensführung eine Vorreiterrolle am Markt einzunehmen und so einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten.



Wirtschaftlicher Erfolg

Zur integren Unternehmensführung zählen wir einen fairen Wettbewerb, rechtskonformes Handeln sowie umfassende Compliance Regeln

Wir kommunizieren transparent nach innen und außen, sind offen für Anregungen und neue Impulse und pflegen eine konstruktive Fehlerkultur

Wir arbeiten nicht nur intern an Transparenz, sondern auch in unserer Lieferkette und in der Zusammenarbeit mit Partnern und Dienstleistern

Fördern von Beziehungen und faire langfristig ausgelegte Partnerschaften mit unseren Handwerkspartnern und Kunden

Wir fördern durchdachte Innovationen im Bereich Standardisierung und Digitalisierung unserer Dienstleistungen

Wir streben eine gleichberechtigte Ausrichtung der unternehmerischen Entscheidungen an wirtschaftlicher Stabilität und ESG-Kriterien

Abbildung 25: Maßnahmen - Wirtschaftlicher Erfolg

Integrität & Compliance

Diese Regeln werden durch den Compliance Beauftragten überwacht und geschult. Er verantwortet auch die Bearbeitung der Meldungen aus dem Hinweisgebersystem von B&O Service. Dort können Verstöße und Beschwerden (auch anonym) gemeldet werden. Stand 2025: Im Rahmen der Sorgfaltspflichten zum Lieferkettensorgfaltsgesetz haben wir einen Bereich auf der Website der B&O Service zu den Themen Verantwortung und Nachhaltigkeit eingerichtet. Dort finden unsere Mitarbeitenden, interessierte Stakeholder und weitere Personen Kontaktmöglichkeiten zur Menschenrechtsbeauftragten sowie einen Link zum Hinweisgebersystem inklusive Verfahrensordnung.

Transparente Kommunikation

Zur transparenten unternehmensweiten Kommunikation wurden unternehmensweite MS Teams-Kanäle eingeführt. Unter dem Motto: "B&O bewegt" fördern wir Kommunikation und Austausch über alle Ebenen des Unternehmens hinweg, zum Beispiel mit dem Kreis 9, einem Incentive-Programm, mit dem unsere Werte ins Unternehmen getragen werden. Sowohl die interne als auch die externe Kommunikation wurde im GJ 2024/25 auf ein neues Level gehoben, um auf dem Gebiet Kommunikation und Marketing aktiver agieren zu können.

Verantwortung in der Lieferkette

Hier achten wir insbesondere auf die Einhaltung von Menschenrechten, faire und transparente Bezahlung sowie den Schutz der Umwelt und des Klimas. Im vergangenen Geschäftsjahr haben wir begonnen, unsere Wertschöpfungskette auf Produktbasis zu betrachten. (Rohstoffe, Herstellung etc.). Eine Schlüsselrolle kommt dabei dem strategischen Einkauf zu.

Partnerschaft & Kundennähe

Durch konsequente Kundenorientierung und stabile Partnerschaften bauen wir den wirtschaftlichen Erfolg von B&O Service stetig aus und können damit langfristige Stabilität gewährleisten. Ohne wirtschaftlichen Erfolg können wir die komplexen Herausforderungen der Zukunft nicht bewältigen. Wir konzentrieren uns auf den Ausbau unserer Geschäftsbeziehungen und haben uns bis 2030 ehrgeizige Wachstumsziele gesetzt. Im Rahmen der nachhaltigen Unternehmensentwicklung wurden die beiden Tätigkeitsschwerpunkte (Instandhaltung und Wohnungsmodernisierung) durch die Gründung von zwei neuen Gesellschaften (WoMod GmbH und IH GmbH) präsent aufgestellt und personell verstärkt.

Innovation & Digitalisierung

Durch die Entwicklung und Verbesserung unserer digitalisierten Lösungen können wir zur Ressourceneinsparung beitragen. Besonders unsere Software für die Wohnungs-modernisierung bietet hier Potenzial und wird stetig weiterentwickelt.

Ganzheitliche Nachhaltigkeit

Ohne unsere Mitarbeitenden ist wirtschaftlicher Erfolg unmöglich - ohne wirtschaftlichen Erfolg können wir weder unsere sozialen noch die ökologischen Ziele erreichen. Bei B&O Service sind all diese Aspekte gleich gewichtet.
Stand 2025: Diese gleichberechtigte Ausrichtung ist uns im letzten Geschäftsjahr nur zum Teil gelungen. Wir haben erkannt, dass wir einige Prozesse zur ökologischen Transformation komplett neu gestalten müssen. Vor allem mehr zeitliche Ressourcen für die ins Nachhaltigkeitsmanagement eingebundenen Fachkräfte (z.B. im ESG-Projekt-Team) stehen hier im Fokus für eine wirksame Zusammenarbeit und die Umsetzung von Maßnahmen

Schutz von Hinweisgeber:innen

Unser Unternehmen legt großen Wert auf den Schutz von Hinweisgeber:innen und hat mehrere Maßnahmen eingeleitet, um den Anforderungen der Richtlinie (EU) 2019/1937 gerecht zu werden. Diese Richtlinie verpflichtet Unternehmen dazu, sichere und vertrauliche Meldekanäle für Hinweisgeber:innen einzurichten und Schutzmaßnahmen gegen Vergeltungsmaßnahmen bereitzustellen.

Wir haben einen speziellen Bereich auf unserer Webseite eingerichtet. Unter Verantwortung und Nachhaltigkeit finden sich die Verfahrensordnung, die Erklärung zur Sorgfaltspflicht der Unternehmensleitung sowie der Link zum Hinweisgebersystem von B&O Service. Dort bietet das Unternehmen eigenen Mitarbeitenden, externen Partnern und weiteren Parteien, die Möglichkeit, anonym und sicher Hinweise zu melden.

Im Rahmen der Weiterentwicklung des Themas Compliance als Fokusthema werden wir uns mit Angeboten zur Schulung unserer Mitarbeitenden im Umgang mit dem Hinweisgebersystem und den damit verbundenen Prozessen eingehend befassen. Da dies ein dauerhaftes Thema ist, kann es in unsere internen Schulungsprogramme integriert werden.
Die Schulungen sollen u.a. dazu dienen, die Mitarbeitenden über ihre Rechte und die Bedeutung des Whistleblowing zu informieren, um eine Kultur der Offenheit und Transparenz zu fördern. Außerdem dienen sie auch dem Ansatz zur Prävention und Aufdeckung von Korruption und Bestechung.
Besonders gefährdete Funktionen innerhalb des Unternehmens werden durch gezielte Schulungen unterstützt.

Diese Schulungen sind Teil der kontinuierlichen Bemühungen, eine ethische Unternehmenskultur zu fördern und sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden die notwendigen Werkzeuge und Kenntnisse besitzen, um potenzielle Verstöße zu erkennen und zu melden.

Fokusthemen Government GJ 2025/26

Im Bereich Governance liegt im GJ 2025/26 der Fokus auf Compliance und der Verbesserung unseres Hinweisgebersystems, dass wir präsenter kommunizieren wollen.
Da die ESG-Themen den kompletten Bereich der Unternehmens-Compliance berühren, hat das Nachhaltigkeitsmanagement einen guten Überblick über die Compliance-relevanten Risiken und Chancen.
Unser Ziel ist es, langfristig ein stabiles Compliance Management System aufzubauen um als Organisation proaktiv zu agieren.
Die Ziele im Bereich der Kommunikation liegen auf einem aktiven Austausch mit den Gesellschaften, neuen Lernformaten zu Nachhaltigkeitsthemen und der Etablierung lebendiger Strukturen um „Nachhaltigkeit als Teamwork“ in die Organisation zu tragen.

Risiken & Chancen

Auswirkungen Compliance

Umfassende Compliance bezieht sich für B&O Service auf die Einhaltung aller relevanten Gesetze, interner Richtlinien, Verhaltensgrundsätze und ethischer Standards. Sie ist eng mit den Werten des Unternehmens verwoben und prägt die Unternehmenskultur und das Verhalten der Beschäftigten. Compliance-Konformität bedeutet für uns die Einhaltung einer Vielzahl von Vorschriften, vom Baurecht über die Arbeitssicherheit bis hin zu Datensicherheit und Datenschutz.

**Rechtliche und finanzielle Risiken durch Verstöße gegen Gesetze oder zu späte Reaktion auf neue gesetzliche Vorgaben und Richtlinien.
(potenzielles Risiko)**

**Operative Risiken bestehen in Ineffizienzen, die zu Stillstand, Neuplanungen oder höheren Kosten durch Compliance-Anforderungen und neue Richtlinien führen.
(potenzielles Risiko)**

**Negative Wahrnehmung des Unternehmens durch mangelnde Sorgfalt und / oder unethisches Verhalten.
(potenzielles Risiko)**

**Reputationsrisiken können durch Vertrauensverlust, zum Beispiel durch Berichte über Compliance-Verstöße.
(potenzielles Risiko)**

Abbildung 26: Risiken - Compliance

Hohe Compliance-Standards stärken das Vertrauen von Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitenden in unser Unternehmen. Durch klare Regeln und Prozesse, die aus Compliance-Anforderungen an das Unternehmen entstehen sehen wir eine Chance zu operativer Effizienz in den Abläufen.

Strategien in Bezug auf Unternehmenspolitik und Unternehmenskultur

B&O Service hat sich der Förderung einer integrativen und nachhaltigen Unternehmenskultur verschrieben, die unsere Werte widerspiegelt. Die Unternehmensleitung spielt eine zentrale Rolle bei der Gestaltung und Förderung der Unternehmenskultur. Sie gibt die Richtung vor, indem sie selbst als Vorbild agiert und unsere Werte aktiv lebt und transportiert. Führungskräfte werden darin bestärkt, Mitarbeitende zu ermutigen, sich aktiv an der Kulturgestaltung zu beteiligen und ihre Ideen einzubringen. Unter dem Motto „B&O bewegt“ haben wir die Kommunikation in den letzten beiden Jahren über Gesellschaften und Bereiche hinweg bereits verbessern können. Das Format „Kreis 9“ befähigt jedes Jahr mehr Mitarbeitende sich aktiv mit den Unternehmenswerten zu beschäftigen und diese ins Unternehmen zu tragen.

Die Ergebnisse der Strategie zur Förderung der Unternehmenskultur werden regelmäßig bewertet. Dies erfolgt durch Mitarbeiterumfragen, Feedback-Gespräche, Leistungsbeurteilungen und die Analyse von Unternehmenskennzahlen.

Seit 2024 gibt es einen Verhaltenskodex, der für alle Mitarbeitenden von B&O Service und alle Geschäftspartner:innen gleichermaßen gültig ist und intern durch eine Ethikrichtlinie im aktuellen Geschäftsjahr ergänzt werden wird.
Darüber hinaus gibt es eine Nachhaltigkeitsstrategie, die uns als Leitlinie dient, wie sich B&O Service selbst zum Thema Nachhaltigkeit aufstellt und welche strategische Ausrichtung die Organisation verfolgt. Zudem, mit welchen Strukturen Nachhaltigkeit bei B&O Service umgesetzt und gesteuert wird und wie das Nachhaltigkeitsreporting durchgeführt wird. Diese Strategie wird im laufenden Geschäftsjahr wie bereits erwähnt anhand der Ergebnisse unserer Doppelten Wesentlichkeitsanalyse 2024 neu ausgerichtet und mit spezifischeren Zielen und Maßnahmen ausgestattet.
So kann sie Führungskräften und Mitarbeitenden als Leitlinie und Orientierungsrahmen dienen, um Nachhaltigkeit und ethisches Verhalten in den eigenen Verantwortungsbereich und das eigene Tätigkeitsfeld zu integrieren, um gemeinsam das Unternehmen nachhaltiger zu gestalten.

Im Rahmen der Unternehmenskultur legen wir großen Wert auf Transparenz und Integrität und dulden kein rechtswidriges Verhalten. Wir orientieren uns bei unserer Compliance zu rechtswidrigem Verhalten und Korruptionsprävention am vierstufigen Standardmodell eines Compliance-Management-Systems.

Verhinderung und Aufdeckung von Korruption und Bestechung

Auf die Verfahren zur Verhinderung und Aufdeckung von Korruption gehen wir in den vorangegangenen Kapiteln bereits ein. Die verpflichtenden Datenpunkte bilden wir hier ab:

Abdeckung risikobehafteter Funktionen in Anti-Korruptions-Schulungsprogrammen	**100%**

Tabelle 5: Angabe des prozentualen Anteils der risikobehafteten Funktion mit Schulungsprogrammen

Anzahl der Verurteilungen gegen Korruptions- und Bestechungsvorschriften	**0**
Höhe der Geldstrafen für Verstöße gegen Korruptions- und Bestechungsvorschriften	**0**
Vertragskündigungen mit Geschäftsparter:innen aufgrund von Korruptions- und Bestechungsverstößen	**0**
Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung	**0**

Tabelle 6: Vorfälle in Bezug auf Korruption und Bestechung

Beziehungen zu Lieferanten

Mit unseren Lieferanten und Partnern arbeiten wir bereits lange zusammen und die Beziehungen beruhen in der Regel auf gegenseitigem Respekt und Offenheit. Wir bekennen uns im Rahmen des Lieferantendialoges jederzeit zur Achtung und Einhaltung der Menschenrechte.

In den letzten beiden Jahren haben wir unsere Lieferkette einer standardisierten Risikoanalyse unterzogen.
Indikatoren der Risikoprüfung umfassen sowohl Umwelt- als auch Soziale Kriterien. Bei diesen Screenings wurden 426 von 3809 Lieferanten mit mittlerem Risiko identifiziert. 3383 Lieferanten erhielten "unbedenklich". Entsprechend befinden wir uns im Prozess zur Vorbereitung eines Dialoges mit den branchenbedingt als „mittleres Risiko“ gescreenten Lieferanten.

Mit dem Lieferanten-Tool unserer Nachhaltigkeitssoftware monitoren wir laufend bestehende Lieferbeziehungen und führen vor Aufnahme neuer Geschäftsbeziehungen ein Lieferantenscreening durch. Um negativen sozialen Auswirkungen innerhalb der Lieferkette bzw. Wertschöpfungskette entgegen-zuwirken, verfolgen zwei Ansätze innerhalb derer Maßnahmen umgesetzt werden:

Internes Management

Sensibilisierung
Aufklärung
Screening
Reporting

Management in der Lieferkette

Lieferantenbewertung
Sensibilisierung und Verpflichtung (Code of Conduct)
Lieferantenentwicklung
Dialog, Audit, Standards

Risiken im Bereich Daten und Datensicherheit

Unsere Risikobetrachtung umfasst auf dem Gebiet der Datensicherheit sowohl rechtliche und finanzielle Risiken, die bei Datenlecks oder Verstößen gegen die DSGVO entstehen können, als auch Reputationsrisiken.

	Cyberangriffe oder Datenlecks (potenziell)	Hier können Kundendaten kompromittiert werden. Dies zerstört das Vertrauen in B&O Service als Dienstleister und kann zu Auftragsverlust und Reputationsschäden führen.
	Datenverlust (potenziell)	Kann erhelbliche operative Probleme sowie finazielle Verluste nach sich ziehen.
	Verstöße gegen Datenschutzrecht (potenziell)	Kann zu hohen Schadenersatzforderungen, Bußgeldern und Vertragsstrafen führen.
	Systemausfälle durch Fehler und / oder Cyberangriffe (potenziell)	Können die IT-Systeme lahmlegen, was Arbeitsstillstand, Verzögerungen und operative Probleme verursacht und weitere Schäden nach sich zieht.

Abbildung 30: Risiken - Daten(-sicherheit)

Mit nachweislich hohen Standards bei Datenschutz und IT-Sicherheit wirkt das Unternehmen diesen Risiken entgegen. Durch Leitlinien für IT-Sicherheit, regelmäßige externe Prüfungen unserer Systeme (z.B. Pentest) und ein umfassendes Schulungskonzept sorgen wir für Sicherheit.
Zutrittskontrollen und Konzepte sowie umfassende Sicherheitssysteme für sichere Serverstrukturen minimieren physische Risken.

B&O Service erkennt eine robuste Datensicherheitsinfrastruktur als Grundlage für weitere Digitalisierung von Prozessen als über aus wichtig an. Daher werden wir auch weiterhin an der Risikominimierung und der Resilienz unserer Systeme arbeiten und alle Aspekte der Datensicherheit in die nachhaltige Unternehmensentwicklung einbinden.

Politische Einflussnahme und Lobbytätigkeiten

Unser Unternehmen legt alle Tätigkeiten der politischen Einflussnahme offen, einschließlich der Lobbytätigkeiten, die mit unseren wesentlichen Auswirkungen, Risiken und Chancen verbunden sind. Dazu gehören die folgenden Aspekte:

Verantwortliche Vertreter

Innerhalb unserer Verwaltungs-, Management- und Aufsichtsorgane ist der Vorstandsvorsitzende für die Überwachung und Aktivitäten der B&O Service im Bereich Public Affairs und in den Gesellschaften die jeweils Geschäftsführenden verantwortlich. Diese Verantwortung umfasst die Sicherstellung, dass alle Aktivitäten im Einklang mit unseren Unternehmenswerten und der geltenden Gesetzgebung stehen.

Wesentliche Themen im Bereich politischer Interessen

Das Unternehmen vertritt seine politischen Interessen im Wesentlichen über die aktive Mitgliedschaft in Fach- und Branchenverbänden. Relevant für uns sind alle Gesetzgebungsverfahren die mit der Wohnungswirtschaft, dem Bauwesen und dem Handwerk im weitesten Sinne zu tun haben. Im Rahmen von Nachhaltigkeitsaspekten stehen insbesondere Themen im Fokus, die die Umstellung auf erneuerbare Energien und Antriebe fördern, wie auch regulatorische Pflichten für Unternehmen.
Als Arbeitgeber betreffen die Organisation vor allem Änderungen im Verwaltungsrecht und im Bereich der sozialen Richtlinien, wie das kommende Entgelttransparenzgesetz. Außerdem Richtlinien zu Digitalisierung, Datenschutz, Datensicherheit und Künstlicher Intelligenz der EU-Gesetzgebung.

B&O Service ist nicht in Lobbylisten eingetragen. Das Unternehmen leistet grundsätzlich weder Zuwendungen an Regierungen noch Spenden an Parteien und Politiker. Wir arbeiten nicht parteipolitisch und unterstützen diese weder mit Spenden noch mit anderen Zuwendungen.

Mitgliedschaften

- IHK (diverse Deutschland)
- HWK (diverse Deutschland)
- Wirtschaftsrat der CDU e.V.
- Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V. (GDW)
- Verband baden-württembergischer Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V. (VBW)
- Verband der süddeutschen Wohnungswirtschaft (VDW)
- Verband norddeutscher Wohnungsunternehmen e.V. Hamburg - Mecklenburg-Vorpommern - Schleswig-Holstein
- Verband der norddeutschen Wohnungswirtschaft (VDW)
- Bayern Verband bayerischer Wohnungsunternehmen (Baugenossenschaften und –Gesellschaften) e.V.(VDW)
- Verband der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft in Niedersachsen und Bremen (VDW)
- Verband der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft Sachsen (VDW)
- Verband Berlin-Brandenburgischer Wohnungsunternehmen BBU
- European Fédération for Living EFL
- Allianz der Chancen
- Institut für Corporate Governance

Transparenzregister

Unser Unternehmen ist im EU-Transparenzregister eingetragen, um sicherzustellen, dass alle Aktivitäten der politischen Einflussnahme nachvollziehbar und transparent sind.