



Liebe Kolleg:innen,

im Sinne von Transparenz und Klarheit möchte ich Euch gern mehr Informationen über unsere Werte an die Hand geben, damit Ihr ein tieferes Verständnis dafür bekommt, was genau unsere Unternehmenswerte bedeuten und was von Euch dazu erwartet wird (oder auch nicht).

Bei Rückfragen wendet Euch jederzeit gern an das CultureClub-Team! [culture@luana-group.com](mailto:culture@luana-group.com)

Eure André & Marcus

## Was ist der CultureClub?

Der CultureClub ist ein Zusammenschluss von Kolleg:innen, die sich dazu bereit erklärt haben, das Wertesystem der Luana zu definieren, bekannt zu machen, zu prägen und zu schützen. Der CultureClub trifft sich einmal im Monat und ist für jede:n frei zugänglich. Neue Mitglieder und Gäste sind jederzeit willkommen und auch gewünscht. Die Arbeit im CultureClub findet während der Arbeitszeit statt, aber alle Mitglieder leisten diese Arbeit zusätzlich zu ihren eigentlichen Aufgaben.

## Was wird von mir erwartet?

Von jedem Mitarbeitenden der Luana wird erwartet, dass er unsere Werte kennt, respektiert, sie schützt und sie so gut es geht lebt. Die Anerkennung und das Leben dieser Werte sind auch Bewertungskriterien im Rahmen der Feedback-Gespräche. **Grobe oder gar mutwillige Verstöße werden in keinsten Weise geduldet** und alle Mitarbeitenden sind dazu aufgerufen, dafür Sorge zu tragen, dass Verstößen vorgebeugt wird und sie nicht vorkommen.

**Das Leben und Achten unserer Werte ist NICHT nur Aufgabe des CultureClubs, sondern es ist die Aufgabe eines jeden einzelnen Mitarbeitenden der Luana.**

## Was sind unsere Werte?

Unser Mantra lautet: „Wir handeln“. Unsere Werte sind Nachhaltigkeit, Gemeinschaft, Wertschätzung und Integrität.





## #Nachhaltigkeit

### Was genau bedeutet Nachhaltigkeit als Luana-Unternehmenswert?

Nachhaltiges Handeln in der Luana bezieht sich auf zwei Aspekte: Erstens auf den **Schutz unseres Planeten** und zweitens auf ein **Handeln, das nicht nur kurzfristig zum Erfolg führt, sondern langfristig – also nachhaltig – wirkt.**

Jedes durch Euch erfolgreich realisierte und effizient betriebene Energieprojekt leistet einen wichtigen ökologischen Beitrag.

Im Wortsinne ist außerdem auch „**Nachhalten**“ damit gemeint. Das bedeutet, dass nicht nur der eigene Einsatz zum Teamerfolg gesehen und anschließend als „abgehakt“ betrachtet werden sollte, sondern tatsächlich auch bei Kolleg:innen **solange „nachgehalten“ werden sollte, bis das Gesamtergebnis vollständig erreicht wurde.** Eine Einstellung á la „*Ich habe meinen Beitrag geleistet – jetzt bin ich raus.*“ passt daher keineswegs zu unserem Kernwert der Nachhaltigkeit.

Einen nachhaltigen Beitrag im Sinne der Luana-Unternehmenswerte leistet jeder einzelne von uns also nur dann, wenn er oder sie auch dafür Sorge trägt, dass weitere Schritte (die ggf. von anderen Kolleg:innen geleistet werden müssen) tatsächlich auch passieren und aus dem einen (selbst geleisteten) Puzzlestück schließlich am Ende auch ein Gesamtwerk entsteht.

**Zu nachhaltigem Handeln gehört auch für die eigene Gesundheit und die Gesundheit der Gemeinschaft zu sorgen,** denn nur, wenn man gesund ist, ist man in der Lage langfristig gute Leistungen zu erbringen und damit zu unserem, gemeinsamen Erfolg beizutragen.

### Tipps zur Umsetzung

#### Handle klimaschützend

- > Schalte Bildschirme, Monitore & Licht nach Feierabend aus (kein Stand-by-Modus). Achte auch auf andere und erinnere sie freundlich, unterstütze und ermutige sie, dies ebenso zu tun.
- > Reduziere Papierausdrucke.
- > Vermeide E-Mail-Anhänge und verwende stattdessen nur Cloud-Links.
- > Überdenke Deinen Arbeitsweg (Fahrrad, ÖPNV...).

#### Halte nach & ziehe Verantwortung an

- > Kommuniziere. Rede mit Deinen Kolleg:innen. Frage nach, ob Deine Zuarbeit ausreicht, ob Du noch weiter unterstützen kannst, ob das Projekt vorangeht, etc. Sei offen, proaktiv und neugierig.
- > Sei verantwortungsbewusst. Stelle Dir immer die Frage, was Du selbst dazu beitragen kannst, dass ein Projekt effizienter, besser oder überhaupt abgeschlossen werden kann und dann: mache es.

#### Handle gesundheitsbewusst

- > Achte auf Deine Gesundheit (ausreichend Schlaf, ausreichend Bewegung, täglich frische Luft und Tageslicht, gesunde Ernährung, ausreichend Entspannung). Ermutige auch andere dazu, plane bspw. einen gemeinsamen Spaziergang... Sei gut zu Dir sowie zu den anderen.
- > Melde Dich krank, wenn es Dir nicht gut geht anstatt Dich zur Arbeit zu schleppen und dabei ggf. noch Deine Kolleg:innen anzustecken. Es gilt: „Lieber 2 Tage krankschreiben, als die Anzeichen Deines Körpers ignorieren und dadurch anschließend 2 Wochen krank zu sein.“



## #Gemeinschaft

### Was genau bedeutet Gemeinschaft als Luana-Unternehmenswert?

Gemeinschaftliches Handeln in der Luana bedeutet, dass wir uns alle als großes Team sehen sollten, das **gemeinsam an einem Strang zieht, um die Unternehmensvision umzusetzen**. Das bedeutet insbesondere für- und miteinander zu arbeiten. Betrachtet Euch also nicht nur als Dienstleister für unsere Kund:innen, sondern auch als **Dienstleister für Eure Kolleg:innen**.

Der **Gemeinschaftsbegriff** in der Luana ist aber nicht nur nach innen gerichtet, sondern bezieht das gesamte Arbeitsumfeld (Kund:innen, Partner:innen, externe Dienstleister, etc.) mit ein. Handelt daher nicht nur intern gemeinschaftlich, sondern versucht **auch nach außen** unseren Gemeinschaftsgedanken zu **prägen**.

Der Vorstand sowie auch der CultureClub haben **verschiedene Maßnahmen getroffen, um die Gemeinschaft zu stärken**. Hierzu zählen bspw. das Willkommensfrühstück für neue Kolleg:innen, Feste (Sommerfest, Weihnachtsfeier, etc.), der Termin „Luana Insights“ mit gemeinsamen Mittagessen und auch die Büroeinrichtung mit der Luana Lounge und dem Social Room inkl. Billard-Tisch. Ihr merkt, der Wunsch nach gemeinschaftlichem Handeln seitens des Vorstandes ist groß. **Nutzt diese Angebote bitte, genießt sie, habt Spaß, tauscht Euch mit Kolleg:innen aus und unterstützt Euch gegenseitig**. Keiner in der Luana ist allein oder muss sich alleine durch ein Projekt kämpfen. Auch der Vorstand ist jederzeit für Euch ansprechbar. Wir sind ein Team, eine Luana und arbeiten alle für das Ziel die Welt gemeinschaftlich nachhaltiger zu gestalten.

### Tipps zur Umsetzung

#### Arbeite mit & für Deine:n Kolleg:innen

> Unterstütze andere, wenn es Deine Kapazitäten zulassen. Biete Deine Hilfe auch an, wenn Du Dich selbst nicht verantwortlich für das Thema hältst.

#### Handle offen & proaktiv

> Gehe offen auf Deine Kolleg:innen zu. Frage sie, ob Du sie unterstützen kannst. Versuche zu verstehen was andere gerade tun (auch wenn Du denkst, dass es „nicht Dein Thema“ ist), um Dein eigenes Wissen zu erweitern.

> Warte nicht, bis Du eingeladen wirst (zum Lunch, zum Afterwork, auf ein Event am Wochenende, um einen Spaziergang zu machen), sondern schlage dies auch einmal proaktiv vor.

#### Handle vertrauensvoll

> Vertraue Deinen Kolleg:innen und gehe grundsätzlich immer davon aus, dass Dir jeder wohlgesonnen ist und mit Dir gemeinsam erfolgreich Projekte abschließend möchte.

#### Habe Spaß

> Nutze die Lounge und gehe proaktiv auf Kolleg:innen zu und frage sie, ob ihr nach Feierabend noch ein wenig Zeit zusammen verbringen wollt.

> Genieße die Mittagspause nicht nur alleine, sondern gehe auch mal mit anderen gemeinsam raus oder esst zusammen in der Lounge.

> Habt Spaß und erholt Euch im Social Room.





## #Wertschätzung

### Was genau bedeutet Wertschätzung als Luana-Unternehmenswert?

Wertschätzung und wertschätzendes Handeln in der Luana gehören zu den Werten, die dem Vorstand ganz besonders wichtig sind. Wir alle sind dazu aufgerufen, uns gegenseitig respektvoll und wertschätzend zu behandeln.

Wichtig für alle ist: **Fangt** bitte immer **bei Euch selbst an**, anstatt den Fehler bei anderen zu suchen. Beschwer Euch nicht bei anderen über Eure Kolleg:innen, sondern überlegt zuerst, welchen Grund die Person für ihr Verhalten gehabt haben könnte. **Seid milde**.

Wir sind alle Menschen und haben mal einen schlechten Tag. Ein unangemessener Tonfall oder eine flapsige E-Mail haben in den seltensten Fällen etwas mit Euch zu tun, sondern sind viel häufiger auf Probleme zurückzuführen, mit denen die Person selbst gerade beschäftigt ist. Anstatt sofort zu verurteilen, **sprecht mit der betroffenen Person**.

Macht sie darauf aufmerksam wie ihr Verhalten auf Euch gewirkt hat. Vielleicht ist es ihr gar nicht bewusst. Fragt nach, worauf das Verhalten zurückzuführen ist und ob Ihr vielleicht sogar selbst dazu beigetragen habt. So gebt Ihr Euch und Euren Kolleg:innen die Chance, gemeinsam eine Lösung für einen besseren Umgang miteinander zu finden.

### Tipps zur Umsetzung

#### Begegne anderen respektvoll & auf Augenhöhe

> Habe Respekt vor allen Kolleg:innen und behandle alle gleich – unabhängig ihrer Position, ihrem Aufgabenbereich und der Hierarchie-Ebene.

#### Gebe ehrliches & direktes Feedback

> Lasse Anfragen per E-Mail oder Teams-Chat nicht unbeantwortet, sondern gebe Rückmeldung.  
> Kritisiere konstruktiv und direkt (nicht über andere) und gebe damit anderen die Chance, ihre Arbeit noch besser machen.

#### Bedanke Dich

> Wenn jemand etwas für Dich getan hat, nimm Dir die Zeit, Dich zu bedanken.

#### Lobe andere

> Lasse gute Leistung von anderen nicht einfach stehen, sondern erwähne sie, erzähle anderen davon und lobe Deine Kolleg:innen.

#### Kleine Aufmerksamkeiten

> Zeige Deinen Kolleg:innen durch kleine Aufmerksamkeiten, dass Du sie wertschätzt. Wann hast Du das letzte Mal jemandem einen Kaffee mitgebracht?

#### Sei achtsam

> Halte anderen die Tür auf.  
> Sprich leise, wenn jemand in Deiner Nähe telefoniert.  
> Wenn Dir auffällt, dass sich jemand anders als sonst verhält, sprich sie oder ihn an und höre zu.



## #Integrität

### Was genau bedeutet Integrität als Luana-Unternehmenswert?

Integrität ist ein Wert, der nicht allen so geläufig ist wie bspw. Nachhaltigkeit oder Wertschätzung. Integrität bei der Luana bedeutet **ehrlich, aufrichtig, gerecht, zuverlässig und verantwortungsbewusst zu handeln**.

**Der offensive und transparente Umgang mit Fehlern** gehört genauso dazu wie **konsequente Kommunikation** (mit Kolleginnen, aber vor allem auch mit unseren Kund:innen). Auch die Einhaltung von Produkt- und Service-Versprechen gehört zur Integrität.

Wissen Kund:innen, dass die Luana offen mit ihnen kommuniziert und ihren Werten auch in Krisenzeiten treu bleibt (integer ist), werden sie eine feste Bindung zu uns aufbauen und wiederkommen. Für unser Unternehmen hat das einen weiteren Vorteil. Wenn in Krisenzeiten interveniert werden muss, werden Kund:innen viel eher bereit sein, **Fehler zu verzeihen**.

Spricht man im Zusammenhang mit Unternehmen von Integrität, geht es immer auch um die Compliance (Regeltreue). Die **Compliance-Richtlinien** der Luana habt Ihr alle zu Beginn Eures Arbeitsverhältnisses unterzeichnet und damit auch, dass Ihr „stets auf ein integrires Verhalten im Arbeitsalltag“ im Sinne von **Rechtschaffenheit** und **Fairness** achtet.

### Tipps zur Umsetzung

#### Handle ehrlich & aufrichtig

> Tue das, was Du sagst: Stell Dir vor, Du sagst, dass Dir Pünktlichkeit wichtig ist und Du erwartest das auch von Deinen Kolleg:innen. Wenn Du jetzt selbst zu Meetings zu spät kommst (oder vor allem nicht rechtzeitig Bescheid gibst, dass Du es nicht pünktlich schaffst), zeigt das keine Integrität. Überprüfe regelmäßig, ob Deine Aussagen sich mit Deinen Taten decken.

> Dasselbe gilt vor allem für den Umgang mit Deinen Kolleg:innen. Wenn Du ein Problem mit einer Person hast, lächle sie nicht an und rede aber hinter ihrem Rücken schlecht über sie, sondern gehe ehrlich und aufrichtig mit Deinem Problem um und auf die Person zu, die es betrifft – direkt und offen.

#### Handle fair & verantwortungsbewusst

> Sei fair und schaue nicht nur auf Dich selbst und Deinen eigenen Vorteil, sondern habe auch Deine Kolleg:innen im Blick.

#### Sei pünktlich & zuverlässig

> Komme nicht zu spät oder gebe zumindest vorher kurz Bescheid, dass Du es nicht rechtzeitig schaffst.

#### Gehe offensiv & transparent mit Fehlern um

> Fehler sind nichts Schlechtes. Sie sind menschlich und geben Dir die Chance zu Lernen und noch besser zu werden. Traue Dich, Fehler offen anzusprechen, entschuldige Dich und schaue wie Du sie in Zukunft vermeiden kannst.



## FAQ

**„Ich fühle mich nicht wertschätzend behandelt. Was soll ich jetzt tun?“**

Atme erst einmal durch. Jeder hat einmal einen schlechten Tag. Rede nicht mit anderen darüber, denn das ist nicht fair. Gehe bitte direkt auf die betroffene Person zu. Mache sie darauf aufmerksam wie ihr Verhalten auf Dich gewirkt hat. Vielleicht ist es ihr gar nicht bewusst. Wenn Ihr gemeinsam darüber gesprochen habt, eine Lösung für den zukünftigen, wertschätzenden Umgang miteinander gefunden habt und sich das Verhalten trotzdem mehrfach wiederholt, wende Dich bitte an Deine:n Manager:in. Für Manager:innen ist es wichtig zu wissen, ob sich ihre Mitarbeitenden an unsere Werte halten, auch – aber nicht nur – für das persönliche Feedback-Gespräch.

**„Ich bin betroffen von schwerer Missachtung unserer Werte wie bspw. Mobbing, Belästigung und/oder Diskriminierung. An wen kann ich mich wenden?“**

Grobe Verstöße gegen unsere Werte werden in der Luana in keinsten Weise geduldet. Bitte traue Dich und wende Dich umgehend an Deine:n Manager:in oder – falls es um eine:n Manager:in geht – sprich jemanden aus der HR-Abteilung und/oder dem CultureClub an. Wir nehmen Dein Anliegen sehr ernst, werden Dir helfen und sofort einen Gesprächstermin mit Dir vereinbaren.

**„Ich bin nicht betroffen, aber mir ist aufgefallen, dass jemand gegen unsere Werte verstößt und bspw. nicht nachhaltig, gemeinschaftlich, wertschätzend und/oder integer handelt. Was wird jetzt von mir erwartet?“**

Sprich die Person bitte direkt an und mache sie auf Ihr Verhalten aufmerksam. Sei hierbei bitte milde, denn in den meisten Fällen handeln wir nicht bewusst gegen unsere Werte.

**„Ich habe andere Werte und möchte mich mit diesen Werten nicht identifizieren. Was nun?“**

Es wird nicht von Dir erwartet, dass Deinen persönlichen Werte komplett deckungsgleich mit unseren Unternehmenswerten sind. Wir erwarten auch nicht, dass Du sie ähnlich priorisierst. Wir erwarten aber schon von Dir, dass Du die Luana-Werte kennst, sie respektierst, sie schützt und sie so gut es geht im Arbeitsleben lebst. Wenn Du Dir das überhaupt nicht vorstellen kannst, bist Du eingeladen mit uns darüber zu sprechen und uns die Gründe dafür zu nennen. Du kannst entweder als Gast in unseren CultureClub kommen oder auch ein Mitglied dazu persönlich ansprechen.

**„Ich lebe unsere Werte und möchte dabei unterstützen, dass sie noch mehr gelebt werden. Was kann ich tun?“**

Deine Unterstützung hierbei ist mehr als willkommen! Schicke Deine Anregungen gerne per E-Mail an [culture@luana-group.com](mailto:culture@luana-group.com) oder besuche den CultureClub als Gast oder dauerhaftes Mitglied. Dein Engagement wird geschätzt und auch von Manager:innen gern gesehen und mit einer besseren persönlichen Leistungsbewertung honoriert.