MIT GUTEM BEISPIEL VORANGEHEN.

Wir helfen Menschen, ihren Beitrag zum Klimaschutz zu leisten.

ista Fortschrittsbericht 2019/2020

INHALTS-VERZEICHNIS

03 VORWORT
08 STRATEGIE UND MANAGEMENT
16 UMWELT
26 MÄRKTE
38 MITARBEITER
49 PARTNER
59 GESELLSCHAFT
67 KENNZAHLEN
73 ÜBER DIESEN BERICHT
74 IMPRESSUM

MIT GUTEM BEISPIEL VORANGEHEN.

Thomas Zinnöcker, CEO ista International GmbH

Wir bei ista sind fest davon überzeugt: Auch große Herausforderungen lassen sich meistern, wenn wir sie gemeinsam angehen.

Der Klimawandel ist eine solche Herausforderung. Um möglichst viele für die Klimawende zu motivieren, braucht es Menschen und Organisationen, die mit gutem Beispiel vorangehen. Genau das ist unser Anspruch. Unsere Nachhaltigkeitsstrategie dreht sich deshalb um ein zentrales Ziel: Wir helfen Menschen, ihren Beitrag zum Klimaschutz zu leisten.

VORWORT

Liebe Leserinnen und Leser,

wir, das sind die Menschen bei ista, die sich Tag für Tag für dieses Ziel einsetzen.
In unserem diesjährigen Fortschrittsbericht zur Nachhaltigkeit geben sie Einblicke, was das Motto „Mit gutem Beispiel vorangehen“ in ihrer Arbeit konkret bedeutet. Im Bericht zeigen wir, wie wir Klimaschutz und Nachhaltigkeit in unseren fünf Handlungsfeldern entschlossen voranbringen: Umwelt, Märkte, Mitarbeiter, Partner und Gesellschaft.

Die größte Wirkung erzielen wir mit unseren Produkten und Dienstleistungen. In unserem Kerngeschäft machen wir individuelle Energie- und Wasserverbräuche in Gebäuden transparent. Damit motivieren wir Verbraucher zu klimafreundlichem Handeln. Denn wer weiß, was er verbraucht, kann sein Verhalten bewusst verändern. Darüber hinaus entwickeln wir digitale Lösungen für smartes Immobilienmanagement und vernetztes Wohnen. Mit unserem neuen Angebot objego können private Vermieter ihre Immobilien einfach und sicher online verwalten. Das Start-up facilioo, an dem wir seit 2019 beteiligt sind, ermöglicht ein effizientes Management aller Prozesse rund um die Bewirtschaftung einer Immobilie auf einer einzigen digitalen Plattform.

Als gutes Beispiel kann nur gelten, wer auch im eigenen Betrieb die Hausaufgaben macht. Wir sind stolz darauf, uns bei allen Umweltkennzahlen gegenüber 2018 unter dem Strich verbessert zu haben. Unsere Treibhausgasemissionen sind um über 900 Tonnen gegenüber dem Vorjahr gesunken – ein Rückgang um 8,4 %. Mit unserer kürzlich verabschiedeten Leitlinie „Video first“ werden wir diesen Kurs fortsetzen. Unser Ziel ist es, 90 % der internen Dienstreisen bei ista in Deutschland zukünftig durch Videokonferenzen zu ersetzen.

Auch in diesem Jahr haben wir uns zudem über unsere Geschäftstätigkeit hinaus wieder für Klimaschutz und Nachhaltigkeit starkgemacht – in Branchenverbänden, mit Umfragen und Studien, im Rahmen unseres Bildungsprojekts „ista macht Schule“ und in vielen weiteren Aktionen. Wir unterstützen Initiativen, die verantwortliches Unternehmenshandeln voranbringen – so zum Beispiel den Global Compact der Vereinten Nationen.
In dem vorliegenden Fortschrittsbericht zeigen wir, wie wir die zehn Prinzipien des Global Compact in den Bereichen Menschenrechte, gute Arbeitsbedingungen, Umweltschutz und Korruptionsprävention weltweit fördern.

Nachhaltig zu wirtschaften bedeutet für uns, langfristig zu denken. Mit vorausschauenden Investitionen und verantwortlichem Handeln wollen wir nachhaltigen Mehrwert erzielen – für heutige und zukünftige Generationen. Wie wir bei Klimaschutz und Nachhaltigkeit heute vorankommen, beeinflusst die Lebensbedingungen und Chancen der nachfolgenden Generationen ganz besonders. Viele Kinder und Jugendliche erheben deshalb lautstark ihre Stimmen. Es liegt an uns zuzuhören und die richtigen Ideen zu entwickeln, um eine gute Zukunft zu ermöglichen. Daher haben wir bei ista gezielt den Dialog mit der jungen Generation gesucht – und die Kinder unserer Mitarbeiter in Deutschland zu einem Videocall eingeladen. Sieben Schüler im Alter von neun bis 16 Jahren haben Dr. Hagen Lessing, CEO ista Deutschland GmbH, und mich zu Klimaschutz und Nachhaltigkeit bei ista befragt. Wir waren beeindruckt, wie intensiv sich die Kinder mit diesen Themen beschäftigen und wie vielfältig ihre Fragen sind. Aber machen Sie sich am besten selbst ein Bild und schauen Sie rein in unseren Videozusammenschnitt.

Genauso möchten wir auch Sie zum Dialog einladen. Wenn Sie Fragen, Anregungen oder Kritik zu unserem Nachhaltigkeitsengagement haben, dann schreiben Sie uns bitte unter **sustainability@ista.com**. Wir freuen uns darauf, mit Ihnen ins Gespräch zu kommen.

Ihr

CEO ista International GmbH

UNSERE CEOs HABEN ANTWORTEN – AUF DIE FRAGEN DER JUNGEN GENERATION

Was denkt die junge Generation zu den Themen Klimaschutz und Nachhaltigkeit? Was erwartet sie von einem Unternehmen wie ista? Und wie schätzt sie unser Engagement ein? Um dies herauszufinden, haben wir die Kinder unserer Mitarbeiter zu einem Event der besonderen Art eingeladen: einem Online-Gespräch mit dem CEO ista International GmbH, Thomas Zinnöcker, und dem CEO ista Deutschland GmbH, Dr. Hagen Lessing.

Sieben von ihnen haben die Gelegenheit genutzt und beiden CEOs mit ihren Fragen auf den Zahn gefühlt.

Hier präsentieren wir einige der Fragen und Antworten aus dem Videocall vom 4. Juni 2020.

WAS IST IHR BESTER TIPP, UM ZU HAUSE ODER IN DER SCHULE ENERGIE ZU SPAREN?

THOMAS ZINNÖCKER
Zu Hause ist es am wichtigsten, auf die Temperatur in den Räumen zu achten und die Heizung herunterzudrehen, wenn man das Haus verlässt. Die meiste Energie wird verschwendet, wenn gar keiner zu Hause ist. Was die Schulen angeht, haben wir vor einigen Jahren ein Projekt gestartet, um den Wärmeverbrauch in den Klassen transparent zu machen. Die Schüler haben mit unseren Messinstrumenten festgestellt, dass ihre Schulen ganz schön viel Energie verbrauchen!

LUDOVICO, 9 JAHRE ALT, AUS DÜSSELDORF

DR. HAGEN LESSING
Mein Tipp dazu: Achtet mal darauf, wie lange bei euch im Winter das Klassenzimmer gelüftet wird – und ob die Heizungen dabei wirklich heruntergedreht sind. Selbst ohne Messgeräte kann man durch bewusstes Lüften eine Menge Energie sparen.

MEIN PAPA SCHICKT MIR IMMER AUS DEM FLUGZEUG EIN FOTO PER WHATSAPP. ICH FREUE MICH DANN ZWAR, ABER DAS FLIEGEN PRODUZIERT VIEL CO_2. SCHICKEN SIE MEINEN PAPA ZUKÜNFTIG WENIGER AUF REISEN?

DR. HAGEN LESSING
Ja, das wollen wir! So schlimm die Corona-Krise war und immer noch ist – wir haben eine besonders positive Erfahrung gemacht: Video funktioniert! Deshalb haben wir das „Video first"-Prinzip eingeführt. Meetings per Video sind jetzt der Standard. Nur wenn das persönliche Treffen einen wichtigen Mehrwert bringt oder zwingend erforderlich ist, gehen wir auf Dienstreise. Auf diesem Wege wollen wir 90 % unserer mit Dienstreisen verbundenen CO_2-Emissionen einsparen. Ein weiterer Vorteil: Du siehst deinen Papa viel eher. Er drückt auf den Knopf, das Gespräch ist beendet und er ist wieder ganz bei euch zu Hause.

NINA, 12 JAHRE ALT, AUS ESSEN

MALTE, 13 JAHRE ALT, AUS BERLIN

EIN PAAR AUTOS DER AUTOFLOTTE, MIT DER DIE MONTEURE FAHREN, SIND JA SCHON AUF ELEKTRO UMGERÜSTET, ABER NOCH NICHT ALLE. WANN WERDEN ALLE AUTOS AUF ELEKTRO UMGERÜSTET?

DR. HAGEN LESSING
Die meisten unserer Monteure kommen von Partnerunternehmen. Da haben wir wenig Einfluss darauf, welche Fahrzeuge die Monteure fahren. Aber du hast vollkommen recht: Wir sollten mit gutem Beispiel vorangehen. Deshalb vergleichen wir im Moment Angebote für den Kauf von Autos, die vollelektrisch sind, so dass wir unsere eigenen Mitarbeiter, die Montagen ausführen, mit elektrischen Fahrzeugen ausrüsten können.

WIE WICHTIG IST ES ISTA, BEI JUNGEN LEUTEN BEKANNT ZU SEIN?

DR. HAGEN LESSING
Unser Fokus liegt erst einmal darauf, bei unseren Kunden bekannt zu sein – und die kennen uns. Das andere ist unsere Bekanntheit bei den Mietern und in der Bevölkerung. Wir sind gerade dabei, Services zu entwickeln, die wir den Mietern direkt anbieten. Damit werden wir sicherlich eine Marke, die auch in der breiteren Bevölkerung bekannt ist. Das macht uns auch als Unternehmen attraktiver. Darüber hinaus werben wir ganz bewusst dafür, CO_2 einzusparen – und wir zeigen, was wir dazu beitragen. Auch darüber hoffen wir, für Bewerber attraktiv zu sein.

LEONIE, 16 JAHRE ALT, AUS HERNE

WIE VERSUCHT ISTA, ANDERE MENSCHEN ODER UNTERNEHMEN ZU MOTIVIEREN, AUCH DINGE FÜR DIE UMWELT ZU TUN?

DR. HAGEN LESSING
Wir haben in letzter Zeit eine Menge Initiativen gestartet, um Menschen zum Energiesparen anzuregen. Zum Beispiel haben wir bei ista Deutschland in einer Kampagne im Internet über mehrere Wochen hinweg ganz konkrete Tipps gegeben, wie man Energie sparen kann.[1] Selbst wenn der eine oder andere Tipp vielleicht schon bekannt war – uns war es wichtig, Menschen dazu zu bringen, immer wieder darüber nachzudenken, was sie noch für den Klimaschutz tun können.

[1] In unserer **Themenwelt** auf der Website von ista Deutschland erfahren Sie zum Beispiel, warum Sie Ihre Wäsche möglichst nicht in der Wohnung trocknen sollten und wie Sie mit gut geputzten Heizkörpern bis zu 30 % Energie einsparen.

DR. HAGEN LESSING, CEO ISTA DEUTSCHLAND GMBH

HENRIETTE, 13 JAHRE ALT,
AUS DER NÄHE VON DÜSSELDORF

WAS TUN SIE PERSÖNLICH, UM DAS KLIMA ZU SCHÜTZEN?

DR. HAGEN LESSING
Ich habe mein ganzes Haus einmal durchoptimiert. Es gibt Geräte, mit denen man messen kann, wie viel Strom man zu jeder Tages- und Nachtzeit verbraucht. Was wir festgestellt haben: Wir verbrauchen eine Menge Strom, selbst wenn wir denken, wir hätten alles ausgeschaltet. Das kommt vom Ladegerät für das Smartphone, das in der Steckdose steckt, vom Fernseher, der im Stand-by-Modus läuft, und von zig anderen Geräten, an die man gar nicht denkt. Seit diesen Messungen haben wir den Stromverbrauch zu Hause um ein Drittel gesenkt. Die zweite große Quelle ist das Heizen. Hier kommt es darauf an, ganz bewusst zu lüften und die Temperatur angemessen einzustellen.

THOMAS ZINNÖCKER
Wir haben uns noch dazu das In-der-Badewanne-Sitzen abgewöhnt. Zu duschen verbraucht deutlich weniger Wasser. Außerdem versuchen wir, Plastik weitestgehend zu vermeiden. Mit solchen Maßnahmen kann jeder einen Beitrag leisten.

UND WAS TUT IHR FÜR DEN KLIMASCHUTZ?

JESSE
Immer das Licht ausmachen, wenn es nicht an sein soll. Und immer viel Fahrrad fahren. Für später habe ich mir außerdem vorgenommen, dass ich mir einen Tesla kaufe.

MAIKE BÖCKER, NACHHALTIGKEITSKOMMUNIKATION,
ISTA INTERNATIONAL

NINA
Ich fahre auch sehr viel Fahrrad und will in Zukunft mit dem Rad zur Schule fahren. Ich versuche, wenig Plastik zu kaufen, und nehme eigene Tüten zum Einkaufen mit. Außerdem bin ich bei Plant-for-the-Planet. Das ist eine Organisation von Kindern, die das Ziel haben, eine Milliarde Bäume zu pflanzen.

THOMAS ZINNÖCKER, CEO ISTA INTERNATIONAL GMBH

WAS GIBT ES DENN ALLES FÜR AUFGABEN BEI ISTA?

THOMAS ZINNÖCKER
ista ist ein großes Unternehmen mit Standorten in 22 Ländern. Das heißt, du kannst bei uns auch international Erfahrungen sammeln. Inhaltlich gibt es zum einen den Vertrieb beim Kunden. Des Weiteren arbeiten unsere Leute im operativen Geschäft daran, unsere Produkte zu entwickeln. Dafür haben wir ein riesiges Techniklabor – für Technikfreaks ist also eine ganze Menge im Angebot. Der Bereich Services beschäftigt sich mit der Software- und IT-Entwicklung. Und dann gibt es in der Zentrale noch wichtige Aufgaben: die Unternehmenskommunikation, das Marketing, das Controlling, das Rechnungswesen und die Personalabteilung. Du siehst, wir sind sehr breit aufgestellt und haben viele interessante Aufgaben. Sag Bescheid, wenn du Lust hast, mal hineinzuschnuppern!

ENTSCHLOSSEN AUF NACHHALTIGKEIT SETZEN – UND UNSEREN TEIL DAZU BEITRAGEN.

Dr. Hagen Lessing, CEO ista Deutschland GmbH und stellvertretender CEO ista International GmbH

Der Klimawandel erfordert weitreichende Veränderungen beim Verbrauch von Energie in Gebäuden. Mit unseren innovativen Messverfahren und digitalen Lösungen ermöglichen wir es, individuelle Energieverbräuche zu erkennen und effizient zu managen. Zugleich sorgen wir für Klimaschutz und Nachhaltigkeit in unseren eigenen Prozessen, arbeiten mit nachhaltigen Partnern zusammen und bringen unser Wissen um Lösungen für den Klimaschutz in Politik und Gesellschaft ein – für mehr Nachhaltigkeit in allen Bereichen.

MIT GUTEM BEISPIEL VORANGEHEN:

WIR MACHEN NACHHALTIGKEIT MÖGLICH – DURCH LÖSUNGEN FÜR SMARTES WOHNEN

Die Immobilienbranche befindet sich inmitten einer großen Transformation. Der Klimawandel erfordert weitreichende Veränderungen beim Verbrauch von Energie in Gebäuden. In Deutschland entstehen 14 % der Treibhausgasemissionen allein durch die Beheizung, Kühlung und Bereitstellung von Warmwasser in Gebäuden.[1] Laut Klimaschutzplan der Bundesregierung muss der CO_2-Ausstoß von Gebäuden in Deutschland zum Beispiel bis 2030 um 66 % sinken. Die Digitalisierung eröffnet dabei neue Möglichkeiten, durch innovative Produkte, Dienstleistungen und Geschäftsmodelle das Energiemanagement in Gebäuden effizient zu unterstützen. Zugleich gilt es, Klimaschutz und bezahlbares Wohnen zusammenzubringen.

[1] Die Angabe ist dem Klimaschutzprogramm 2030 der Bundesregierung entnommen (S. 50).

Wir bei ista bringen uns mit voller Kraft in diese Transformation ein. Wir bieten Mietern und Vermietern innovative Messtechnologien und digitale Services, um individuelle Energieverbräuche zu erkenne sowie, gezielt zu verringern und damit Kosten zu sparen. Dabei sorgen wir für Klimaschutz und Nachhaltigkeit in unseren eigenen Prozessen, arbeiten mit nachhaltigen Partnern zusammen und bringen unser Wissen um Lösungen für den Klimaschutz in politische Prozesse und gesellschaftliche Initiativen ein – für mehr Nachhaltigkeit in allen Bereichen.

DAS EMPFIEHLT UNSERE GESCHÄFTSFÜHRUNG

„Nicht jede Dienstreise muss sein. Setzen Sie stattdessen auf Videokonferenzen. Damit schützen Sie nicht nur das Klima, sondern können sich auch häufiger und intensiver austauschen. Zugleich gewinnen Sie wertvolle Zeit für Familie, Freunde und Hobby. Bei ista haben wir, „Video first“ zum Standard gemacht – auch nach Corona.“

Dr. Hagen Lessing, CEO ista Deutschland GmbH und stellvertretender CEO ista International GmbH

Wir messen Energieverbräuche und erleichtern klimafreundliches Handeln

Nachhaltigkeit gehört bei uns zum Kerngeschäft. Wir sind einer der führenden Anbieter von Verfahren, mit denen sich Energie- und Wasserverbräuche in Gebäuden messen und transparent machen lassen. Mithilfe unserer Heizkostenverteiler, Wasser- und Wärmezähler sowie unserer Systemtechnik ermöglichen wir 13 Mio. Bewohnern weltweit, ihre individuellen Verbräuche zu erkennen und besser zu managen. Verschiedene Studien in europäischen Ländern belegen: Die individuelle Verbrauchsabrechnung motiviert zum Energiesparen – zwischen 15 und 25 %.

Darüber hinaus entwickeln wir neue Lösungen fürs martes, sicheres und nachhaltiges Wohnen. Mit digitalen Anwendungen und Services helfen wir dabei, Prozesse in Gebäuden effizient zu steuern, Ressourcenverbräuche gezielt zu reduzieren und die Kommunikation zwischen Mietern, Vermietern, Handwerkern und Dienstleistern zu erleichtern.

Als starke Gruppe gestalten wir den Wandel

Unser Hauptsitz ist in Essen, Deutschland. Wir sind aktuell in 22 Ländern weltweit vertreten. Zu unseren sogenannten Core Markets zählen Deutschland, Frankreich, die Niederlande sowie Dänemark, Schweden und Norwegen. Daneben sind wir in 15 weiteren Ländern, unseren Global & Developing Markets, aktiv. Zu unseren Kunden zählen Unternehmen der Wohnungswirtschaft, Hauseigentümer und Eigentümergemeinschaften. Zunehmend weiten wir unsere Tätigkeiten auch auf Gewerbeimmobilien aus. Im Jahr 2019 erzielten wir weltweit einen Umsatz von 908,8 Mio. Euro. Die Bilanzsumme belief sich auf rund 4,1 Mrd. Euro.[1]

Das Management der ista International GmbH verantwortet die strategische und operative Steuerung der ista Gruppe. Es wird unterstützt von der neu geschaffenen Abteilung Corporate Business Strategy. Diese analysiert strategische Risiken und Chancen in Zeiten des rasanten Wandels unserer Branche, gestaltet und begleitet unseren fortlaufenden Strategieprozess und unterstützt die Umsetzung strategisch relevanter Projekte. Eigentümer der ista Gruppe sind die an der Börse in Hongkong gelisteten Gesellschaften CK Asset Holdings Limited sowie CK Infrastructure Holdings Limited.

[1] Daten des Konzernabschlusses der Trionista TopCo GmbH ohne die Gesellschaften in Luxemburg.

Als neuer CEO der ista Deutschland GmbH sowie als stellvertretender CEO der ista International GmbH bringt Dr. Hagen Lessing (rechts im Bild) seit dem 1. Oktober 2019 gemeinsam mit Thomas Zinnöcker, CEO der ista International GmbH (links im Bild), und dem Managementteam die digitale Transformation von ista weiter voran.

WIR STEUERN NACHHALTIGKEIT MIT STRATEGIE – DURCH MESSBARE ZIELE UND EFFIZIENTES MANAGEMENT

Echte Nachhaltigkeit gelingt nicht nebenbei. Sie braucht eine umfassende Strategie und ein wirksames Management. Deshalb gehen wir Nachhaltigkeit strategisch an – mit klaren Zielen, Prozessen und Verantwortlichkeiten, mit effizienten Managementtools und regelmäßigen Bestandsaufnahmen. So halten wir Kurs – für mehr Klimaschutz und Nachhaltigkeit in allen Bereichen unseres Handelns.

Unser Auftrag: Wir bringen Klimaschutz in jedes Haus

Wir helfen Menschen, ihren Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. Das ist unser Leitmotiv – und der Kern unserer Nachhaltigkeitsstrategie. Um unser Leitmotiv zu verwirklichen, werden wir in fünf Handlungsfeldern aktiv. In unseren MÄRKTEN vertreiben wir innovative Produkte und Services, die Energieverbräuche transparent machen und es Mietern ermöglichen, sich klimabewusster zu verhalten. Durch einen aktiven UMWELT- UND KLIMASCHUTZ an allen Standorten des Unternehmens gehen wir selbst mit gutem Beispiel voran. Damit unsere MITARBEITER ihr volles Potenzial für Lösungen zum Klimaschutz einsetzen können, bieten wir attraktive Arbeitsbedingungen und eine motivierende Unternehmenskultur. Wir arbeiten eng mit unseren PARTNERN und Lieferanten zusammen, um unser Angebot kontinuierlich zu verbessern und Nachhaltigkeit entlang der gesamten Wertschöpfungskette voranzubringen. Unser Engagement in der GESELLSCHAFT ist darauf ausgerichtet, unser Wissen über Energiemanagement und Klimaschutz zu teilen und Energiebewusstsein zu fördern.

WIR SETZEN UNS ZIELE UND MESSEN UNSEREN FORTSCHRITT

Wer vorankommen will, braucht klare Ziele und Erkenntnisse aus dem bereits zurückgelegten Weg. Deshalb haben wir uns in den bereits erwähnten fünf Handlungsfeldern messbare Ziele gesetzt und überprüfen regelmäßig unseren Fortschritt.

UMWELT

Unser Ziel:
Wir werden bis 2050 klimaneutral: durch ressourcenschonendes Handeln in allen Geschäftsbereichen (Scope 1–3).

Unser aktueller Stand:
Die gesamten CO_2-Emissionen bei ista 2019: **10.004 Tonnen**
Die gesamten CO_2-Emissionen je Mitarbeiter (FTE) bei ista 2019: **1,83 Tonnen**

MÄRKTE

Unser Ziel:
Wir helfen unseren Kunden/Nutzern, ihren CO_2-Ausstoß bis 2030 um 10 % zu reduzieren (ausgehend von 2015).

Unser aktueller Stand:
Durchschnittliche CO_2-Einsparungen bei Liegenschaften mit Heizkostenabrechnung seit 2015 pro Mieteinheit (Stand 2018): **– 6,74 %**

MITARBEITER

Unser Ziel:
Wir wollen die Rahmenbedingungen für das Engagement unserer Mitarbeiter weiter verbessern und so unseren Engagement Score bis 2030 auf dem sehr hohen Niveau von 80 aufrechterhalten. Der Engagement Score wird alle zwei Jahre im Rahmen der ista-weiten Mitarbeiterbefragung ermittelt. Er misst auf einer Skala von 0 bis 100, wie stark sich die Mitarbeiter für ihre Arbeit einsetzen.

Unser aktueller Stand:
Engagement-Score 2017: **80**

Der Engagement-Score wird das nächste Mal Ende 2020 ermittelt.

PARTNER

Unser Ziel:
Wir arbeiten ab 2050 ausschließlich mit nachhaltigen und klimaneutralen Lieferanten als Partnern.

Unser aktueller Stand:
Der CO_2-Fußabdruck unserer Lieferkette (durch Luft- und Seefracht sowie LKW-Transporte) 2019: **898,70 Tonnen**[1]

GESELLSCHAFT

Unser Ziel:
Wir schaffen Möglichkeiten für unsere Mitarbeiter, mindestens 5.000 Stunden im Jahr zu investieren, um Klimaschutz in der Gesellschaft zu fördern.

Unser aktueller Stand:
Anzahl der geleisteten Arbeitsstunden für den Klimaschutz 2019: **862 Stunden**[1]
In der Kennzahlenerfassung sind bereits viele dieser Stunden belegt. Damit noch mehr der für den Klimaschutz geleisteten Arbeitsstunden Berücksichtigung finden, werden wir für das kommende Berichtsjahr ein gemeinsames, länderübergreifendes Verständnis forcieren und ein entsprechendes Handbuch erarbeiten.

[1] Diese Zahlen haben wir 2019 das erste Mal erhoben, daher liegt aktuell noch kein Vergleichswert vor.

Nachhaltigkeit ist bei uns Chefsache – wir verankern sie gruppenweit

Das Thema Nachhaltigkeit unterliegt bei ista der direkten Verantwortung der Geschäftsführung. Unser CEO ist Mitglied des Sustainability Core Teams, das unsere Nachhaltigkeitsstrategie vierteljährlich auswertet, aktuelle Themen vorantreibt und Ziele und Strategien vorbereitet.

Das Sustainability Council sorgt für die internationale Verankerung des Nachhaltigkeitsmanagements und bringt Ideen aus den Ländern ein. Es setzt sich zusammen aus Vertretern der Ländergesellschaften, unseren Sustainability Delegates. Interne Nachhaltigkeitsprojekte und -prozesse, darunter die Kennzahlenerfassung für diesen Fortschrittsbericht, koordiniert das Sustainability Office.

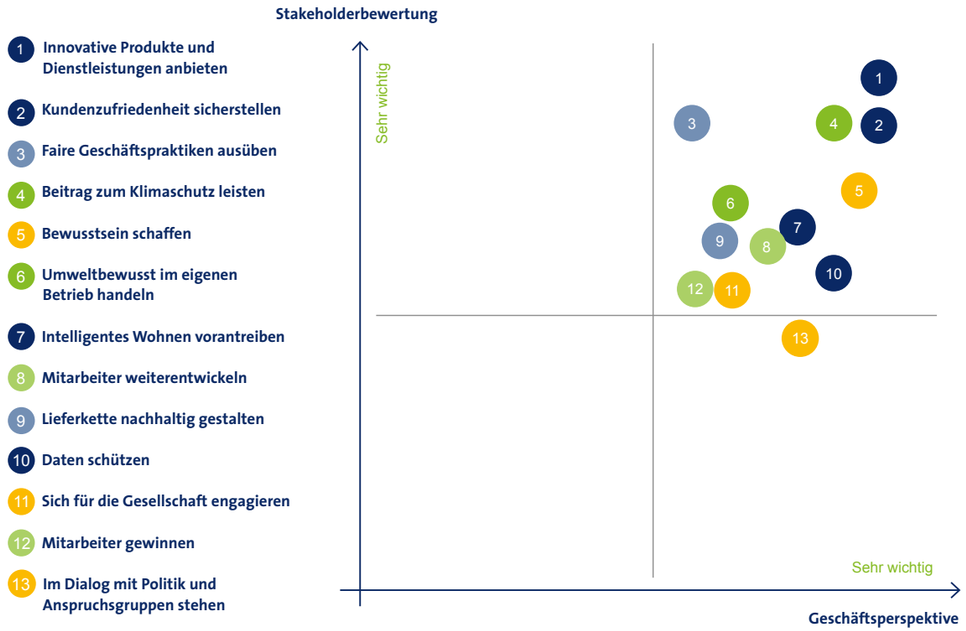
Wir setzen auf Technologie – für ein effizientes Management

Um unser Nachhaltigkeitsmanagement noch weiter zu professionalisieren, haben wir im Berichtsjahr eine Softwarelösung eingeführt. Diese ermöglicht es uns, die Nachhaltigkeitskennzahlen aus allen Niederlassungen weltweit noch effizienter, genauer und vollständig nachvollziehbar zu erheben. In personalisierten Dashboards und On-Demand-Berichten können wir unsere Leistungen nun in Echtzeit auswerten und kommunizieren.

Wir beziehen die Perspektiven unserer Stakeholder ein

Um zu bestimmen, welche Nachhaltigkeitsthemen für uns besonders wichtig sind, beziehen wir regelmäßig die Sichtweisen unserer Stakeholder ein. Die wichtigsten Stakeholder sind unsere Mitarbeiter, unsere Anteilseigner, unsere Kunden, unsere Lieferanten, NGOs und die Politik.

Unsere aktuellen 13 Handlungsthemen beruhen auf einer umfassenden Themenanalyse und internationalen Stakeholderbefragung aus dem Jahr 2016. In den Folgejahren haben wir die Relevanz der ermittelten Themen fortlaufend geprüft und aktuelle Einschätzungen unserer Sustainability Delegates aus den Ländergesellschaften vertiefend einbezogen. Um unsere wesentlichen Themen für den Bericht 2019 zu validieren, haben wir im Rahmen einer Desk Research aktuelle Trends in Gesellschaft, Politik und Finanzwirtschaft sowie bei unseren Kunden ausgewertet. Auf dieser Grundlage haben wir das Thema, einen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten, sowohl aus Geschäftsperspektive als auch aus Stakeholderperspektive noch höher priorisiert. Die Bedeutung, die wir diesem Querschnittsthema geben, spiegelt sich im Bericht in allen Handlungsfeldern wider.



WIR SCHAFFEN NACHHALTIGEN MEHRWERT – DURCH KLARE PRINZIPIEN FÜR UNSER HANDELN

Mit gutem Beispiel vorangehen kann nur, wer eine klare Haltung hat.
Interne Leitlinien und externe Standards geben unserem nachhaltigen Handeln den Rahmen.

Prinzipien des UN Global Compact

Als Unterzeichner des Global Compact der Vereinten Nationen haben wir uns dazu verpflichtet, für grundlegende Menschenrechte und Arbeitsnormen, für Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung einzutreten. Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht ist zugleich unser Fortschrittsbericht für den Global Compact. Hier stellen wir dar, wie wir die zehn Prinzipien des Global Compact in unserem unternehmerischen Handeln verwirklichen.

Sustainable Development Goals (SDGs)

Die 17 Ziele für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen sind auch für uns handlungsleitend. Wir haben sieben Ziele identifiziert, zu denen wir den größten Beitrag leisten können.

UNSERE BEITRÄGE ZU DEN SDGs IM ÜBERBLICK

Nachhaltigkeit beginnt mit Bildung. Mit unserem Projekt „ista macht Schule“ unterstützen wir Schüler dabei, Energie- und Ressourcenverbräuche an ihren Schulen zu erfassen und praktische Ansätze für Klimaschutz zu entwickeln. Dafür stellen wir Materialien bereit, veranstalten Ideenwettbewerbe und bringen unsere Expertise vor Ort ein. 100 Schulen deutschlandweit nehmen bereits teil.

Mit unseren Messgeräten in mehr als 13 Mio. Haushalten und Gewerbeimmobilien machen wir individuelle Energieverbräuche transparent. So können Verbraucher Einsparpotenziale erkennen und verwirklichen. Wie eine Studie der Deutschen Energie-Agentur in Zusammenarbeit mit ista belegt hat, führt das Wissen über den individuellen monatlichen Verbrauch dazu, dass Mieter im Durchschnitt weitere 10 % Energie einsparen.

Mit 908,8 Mio. Euro Umsatz im Jahr 2019 und einer Steigerung gegenüber dem Vorjahr von 2,37 % tragen wir zur Wertschöpfung bei – für unsere Mitarbeiter, Lieferanten und Servicepartner. Arbeits-, Sozial- und Menschenrechtsstandards gelten dabei für uns und unsere Partner gleichermaßen. Die erneute Auszeichnung mit dem Top Employer Europe Award bestätigt unseren Erfolg als vorbildlicher Arbeitgeber.

Etwa 30 % der CO_2-Emissionen entstehen in Deutschland beim Betrieb von Gebäuden. Durch die individuelle Verbrauchsabrechnung schaffen wir Anreize für Einsparungen. Unsere Apps und digitalen Dienstleistungen bieten neue Möglichkeiten, Energie und Wasser zu sparen sowie Komfort, Effizienz und Sicherheit im Gebäude zu erhöhen.

Unsere Produkte und Dienstleistungen helfen Mietparteien dabei, Energie und Ressourcen zu sparen. In unserem eigenen Betrieb nutzen wir Umwelt- und Energiemanagementsysteme, um Ressourcenverbräuche und CO_2-Emissionen zu reduzieren. Starke Partner entlang der Lieferkette unterstützen uns auf dem Weg zum klimaneutralen Unternehmen.

Wir helfen Menschen, ihren Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. So lautet unser Leitmotiv. Es ist unser Kerngeschäft, individuelle Energieverbräuche transparent und effizient steuerbar zu machen. Zudem engagieren wir uns in Kooperation mit Partnern entlang der gesamten Wertschöpfungskette – und schließlich durch gesellschaftliche Initiativen und Projekte für Umwelt- und Klimaschutz im eigenen Unternehmen sowie im Rahmen von Initiativen und Projekten in der Gesellschaft.

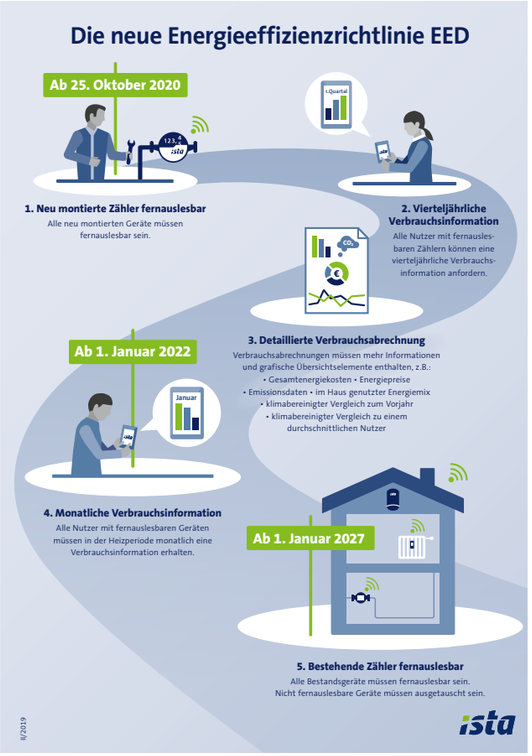
Die Ziele einer nachhaltigen Entwicklung erreichen wir nur gemeinsam. Unsere Expertise beim Thema Klimaschutz in Gebäuden bringen wir deshalb in zentralen Mitgliedschaften mit Brancheninitiativen, Multi-Stakeholder-Allianzen und Forschungsprojekten ein. In unserem Projekt „ista macht Schule“ entwickeln wir gemeinsam mit dem Verein BildungsCent innovative Lernkonzepte, um Schülern das Thema Klimaschutz ganz praktisch nahezubringen.

Menschenrechte und internationale ethische Standards

Mit unserem Verhaltenskodex verpflichten wir alle Mitarbeiter der ista Gruppe, wichtige internationale Grundsätze einzuhalten. Dazu gehören die UN-Deklaration für Menschenrechte, die Grundsatzerklärung der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) und die UN-Konvention gegen Korruption. Interne Richtlinien führen unsere Verhaltensanforderungen zu ausgewählten Themen näher aus – darunter die Themen Umweltschutz, Korruption und Bestechung sowie Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung.

Unser Lieferantenkodex enthält grundlegende Umwelt-, Sozial- und Governance-Standards, die wir von unseren weltweiten Lieferanten und deren Mitarbeitern einfordern. Hierzu gehören neben den Prinzipien des UN Global Compact die Grundsatzerklärung der ILO, die Leitsätze der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) und der UK Modern Slavery Act.

Nationale und europäische Klimapolitik



Den Klimawandel zu begrenzen, sehen wir als eine der wichtigsten Aufgaben unserer Zeit. Mit unseren innovativen Lösungen für das Energiemanagement bringen wir den Klimaschutz in Gebäuden aktiv voran. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag, um die Ziele des europäischen Green Deal und des Klimaschutzprogramms der Bundesregierung zu erreichen – ein klimaneutrales Deutschland und Europa bis 2050.

Die europäische Energieeffizienzrichtlinie (EED) setzen wir proaktiv um, indem wir bereits jetzt konsequent auf fernauslesbare Zähler und digitale Abrechnungen umstellen, die eine monatliche individuelle Verbrauchsinformation erleichtern.

Darüber hinaus wollen wir die führende Lösung entwickeln, die es Bewohnern erlaubt, ihre Energieverbräuche digital nachzuverfolgen und dadurch bewusst zu steuern. In aktuelle Gesetzgebungsprozesse wie die Diskussion um ein Gebäudeenergiegesetz (GEG) in Deutschland und die Novellierung der deutschen Heizkostenverordnung (HKVO) bringen wir uns mit Positionen und Lösungsansätzen ein. Dabei plädieren wir für technologieoffene Regelungen.

ista Shared Values

Die ista Shared Values geben unseren Mitarbeitern – neben dem Verhaltenskodex – eine weitere Orientierung im Berufsalltag. Sie umfassen fünf Werte: Vereinbarungen einhalten, Eigenständigkeit fördern, Verantwortung übernehmen, Vertrauen schaffen und Partnerschaften etablieren.

Einen wertschätzenden Austausch zwischen Führungskräften und Stakeholdern konnten wir während der Future Factory im Januar 2020 erleben: In Kleingruppen erarbeiteten die Teilnehmer Ansätze für neue Serviceangebote. Mit dabei: 15 ista Kunden und 19 Mieter, die den ista Führungskräften Rede und Antwort zu ihren Bedürfnissen und Wünschen standen.

SCHRITT FÜR SCHRITT BESSER WERDEN – FÜR MEHR KLIMA- UND RESSOURCEN-SCHUTZ.

Daniel Gardner, Teamleiter TechnikCenter, ista Deutschland GmbH

MIT GUTEM BEISPIEL VORANGEHEN: WIR NEHMEN UNSERE VERANTWORTUNG ERNST – DURCH KLIMA- UND RESSOURCEN-SCHUTZ IM EIGENEN BETRIEB

Nur wer Verantwortung vorlebt, kann auch andere überzeugen. Deshalb helfen wir nicht nur unseren Kunden und ihren Mietern dabei, Energie zu sparen und Ressourcen zu schonen, sondern gehen selbst mit gutem Beispiel voran. Wir haben uns ein klares Ziel gesetzt: Bis 2050 werden wir klimaneutral. Um dieses Ziel zu erreichen, fördern wir Umwelt- und Klimaschutz in allen Bereichen des Unternehmens – durch ein systematisches Energiemanagement an unseren Standorten, klare Vorgaben für eine nachhaltige Mobilität und vielfältige Möglichkeiten für unsere Mitarbeiter, sich für Klima- und Ressourcenschutz am Arbeitsplatz einzusetzen.

Wir bringen Klima- und Ressourcenschutz an unseren Standorten voran

Verantwortung für die Umwelt beginnt für uns an den eigenen Standorten. Für alle Standorte in Deutschland legt unsere Energiepolitik Prinzipien und Ziele für den Ressourcenverbrauch fest. Zertifizierte Managementsysteme helfen uns dabei, unsere Umweltleistung effizient zu steuern und kontinuierlich zu verbessern. Unsere Standorte in Spanien, England, Rumänien und der Türkei verfügen über Umweltmanagementsysteme, die nach ISO 14001 zertifiziert sind.

Seit 2016 betreiben wir an 24 deutschen Standorten ein Energiemanagementsystem nach den Vorgaben der ISO 50001. Energie- und Nachhaltigkeitsteams treiben Ressourceneinsparungen an ihren Standorten engagiert voran. Bei der Umsetzung ist allerdings jeder Einzelne gefragt. Deshalb motivieren wir unsere Mitarbeiter im Büroalltag, bei Teamevents und während spezieller Aktionstage dazu, Ideen für mehr Klima- und Ressourcenschutz am Arbeitsplatz zu entwickeln und in die Tat umzusetzen.

Wir fördern nachhaltige Mobilität

Wir übernehmen an unseren Standorten Verantwortung für den Klimaschutz und versuchen auch die Mobilität unserer Mitarbeiter möglichst schadstoffarm zu gestalten. Denn aufgrund unseres Außendienstes und der standortübergreifenden Zusammenarbeit entsteht ein großer Teil unserer CO_2-Emissionen durch betriebsbedingte Fahrten. Die Reise- und Dienstwagenrichtlinien für unsere deutschen Standorte unterstützen deshalb die Wahl möglichst CO_2-armer Transportmittel. Ein Firmenticket für unsere Kollegen in Essen macht den Umstieg auf den öffentlichen Nahverkehr noch attraktiver. Mit der neuen Leitlinie „Video first“ wollen wir zudem erreichen, dass 90 % der internen Dienstreisen bei ista in Deutschland zukünftig durch Videokonferenzen ersetzt werden – für mehr Klimaschutz und eine noch engere standortübergreifende Zusammenarbeit.

Wir setzen uns Ziele und messen unseren Erfolg

Für den Umwelt- und Klimaschutz im eigenen Betrieb haben wir uns folgende Ziele gesetzt:

Wir werden bis 2050 klimaneutral – durch ressourcenschonendes Handeln in allen Geschäftsbereichen (Scope 1–3).

Wir wollen unseren jährlichen Energieverbrauch in Deutschland von 2016 bis Ende 2020 um 6,5 % reduzieren. Für die ista Gruppe streben wir eine kontinuierliche Verbesserung der Energieeffizienz um jährlich durchschnittlich 1,3 % an.

Wir nutzen bis spätestens 2030 ausschließlich Strom aus erneuerbaren Energien.

Wir beschaffen bis spätestens 2030 ausschließlich nachhaltiges Druckerpapier.

Auf den nächsten Seiten zeigen wir, wie wir beim Umwelt- und Klimaschutz im Berichtsjahr 2019 vorangekommen sind.

12 VERANTWORTUNGSVOLL KONSUMIEREN UND PRODUZIEREN

13 MASSNAHMEN ZUM KLIMASCHUTZ

Im Fokus: Prinzipien des Global Compact und SDGs

Prinzip 7:

Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen dem Vorsorgeprinzip folgen.

UN GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

SO ORGANISIEREN WIR DEN UMWELT- UND KLIMASCHUTZ BEI ISTA

Das Sustainability Office koordiniert die internen Prozesse des Umweltmanagements, verantwortet die Zertifizierung des Energiemanagementsystems in Deutschland und erfasst die gruppenweiten Umweltkennzahlen. Ein Energieteam treibt die Umsetzung an den Standorten in Deutschland voran.

International steuern die Sustainability Delegates die Aktivitäten ihrer Länderstandorte. Darüber hinaus unterstützt der Bereich Corporate Communications and Public Affairs durch Events, Projekte und Aktionen das Engagement unserer Mitarbeiter.

MIT GUTEM BEISPIEL VORANGEHEN: UNSERE AKTIVITÄTEN UND FORTSCHRITTE AUS DEM JAHR 2019

Ressourcen schonen, Emissionen senken

Nachhaltigkeit fängt bei jedem selbst an. Deshalb haben wir auch 2019 den Klima- und Ressourcenschutz an unseren Standorten weiter vorangebracht – zum Beispiel mit unserem Energiemanagementsystem, das wir für weitere drei Jahre nach dem international anerkannten Standard ISO 50001 zertifizieren lassen konnten. Messbare Verbesserungen haben wir zum Beispiel durch Umrüstungen auf LED-Beleuchtung, den Austausch wenig effizienter Geräte oder eine optimierte Abfalltrennung im Büro erreicht.

Mit den Klimaschutzwochen motivieren wir unsere Mitarbeiter dazu, selbst mit gutem Beispiel voranzugehen und für mehr Klima- und Ressourcenschutz am Arbeitsplatz aktiv zu werden. Zwei Themen standen darüber hinaus im Fokus unseres Umweltmanagements: Abfälle im Wertstoffkreislauf unserer Geräte noch besser zu vermeiden und den Transport und die Entsorgung von Gefahrgütern, speziell der Batterien in unseren Geräten, noch sicherer zu gestalten.

Mitarbeiter machen es vor: Klima- und Ressourcenschutz während der Klimaschutzwochen

Acht Wochen, acht Themen, hunderte Aktionen für mehr Klima- und Ressourcenschutz. In unseren Klimaschutzwochen laden wir unsere Mitarbeiter dazu ein, Ideen für mehr Nachhaltigkeit im Büroalltag in die Tat umzusetzen und andere zum Mitmachen zu motivieren.

Zu den Themen „Hauruck ohne Druck", „Smart eingeheizt" und „Strom aus fürs Klima" sind unsere Mitarbeiter bereits aktiv geworden. Mit Fotos und Videos auf unserer Social-Collaboration-Plattform ONE zeigen sie, wie sie mit gutem Beispiel als „Climatecrew" vorangehen. Mit jedem Beitrag und jedem Einsatz sammeln sie Bonuspunkte. Auf das Team mit den meisten Punkten wartet wahlweise ein E-Bike für den Standort oder ein nachhaltiges Teamevent.

Aufgrund der Covid-19-Pandemie mussten wir die Klimaschutzwochen zwar unterbrechen. Im Homeoffice bleiben wir aber nicht tatenlos. Unter dem Hashtag #climatecrew@home setzen wir die Klimaschutzwochen fort und teilen nun Ideen für mehr Umwelt- und Ressourcenschutz zu Hause. Pro Idee der Mitarbeiter pflanzen wir dafür in Zusammenarbeit mit Plant-for-the-Planet einen Baum.

Während der Klimaschutzwochen wurde fleißig gepostet: Die Climatecrew aus Polen gewann den „Dicker-Pulli-Tag“, bei dem es darum ging, Heizenergie zu sparen, die spanischen Kollegen stehen für Mülltrennung, ein „NoPrinting-Girl“ appelliert dafür, weniger zu drucken, und auch die Kollegen aus Mannheim sagen Stopp zu überflüssigen Ausdrucken (Bilder v. l. n. r.).

DAS EMPFEHLEN UNSERE MITARBEITER

„Digitalisierung schafft Möglichkeiten: mit „GreenPrint“ Ressourcen schonen und Geld sparen. Das Tool konzentriert sich auf überflüssige Ausdrucke, die direkt nach dem Druck in den Papierkorb wandern. Es analysiert das Dokument vor dem Druck, entfernt, was überflüssig ist, und macht alternative Druckvorschläge. Eine zusätzliche Motivationshilfe zum Sparen: Man sieht, wie viele Seiten, Bäume und Kosten so gespart wurden.“

René Wagner, Sachbearbeiter GeräteCenter, Rostock, ista Deutschland GmbH

DIE KLIMASCHUTZWOCHEN IM ÜBERBLICK

- **HAURUCK OHNE DRUCK!**
  Ausdrucke, Kopien und Co. vermeiden: wir verzichten auf Papier und Tinte und dämmen so unseren Verbrauch ein.
- **SMART EINGEHEIZT!**
  Wir haben die Energiebilanz im Blick, drehen auch mal die Heizung runter und mummeln uns beim „Dicker-Pulli-Tag“ ein.
- **STROM AUS FÜRS KLIMA!**
  Ob am Schreibtisch, in den Teeküchen oder den Besprechungsräumen: Wir legen den Schalter um und sparen Strom.
- **WASSER STOP!**
  Wasser ist kostbar. In dieser Woche wollen wir die Wasserverbräuche reduzieren und die Ressource bewusst verwenden.
- **FILM AB FÜRS KLIMA!**
  Wir lassen uns mit Kollegen und/oder der Familie an einem Nachmittag von einem Nachhaltigkeitsfilm inspirieren.
- **AUF DEM BODEN GEBLIEBEN!**
  Wir führen Videocalls, nehmen Bus oder Bahn und verzichten auf geschäftliche Flugreisen, um CO_2 einzusparen.
- **TRENNEN ODER VERMEIDEN!**
  Welche Mülltonne ist die richtige? Wie kann ich Abfall vermeiden? Wir lernen gemeinsam, wie’s geht!
- **AUTO AUS, KLIMA AN!**
  Klimaneutraler zur Arbeit kommen – mit ÖPVN, Fahrgemeinschaften oder dem Rad statt mit dem Auto.

Qualitätsgeprüft: Energiemanagement erhält neue ISO-Zertifizierung

Wer wie ista für Energieeffizienz und Klimaschutz in Gebäuden steht, muss mit gutem Beispiel vorangehen. Deshalb betreiben wir seit 2016 an allen Standorten in Deutschland ein zertifiziertes Energiemanagementsystem nach der international anerkannten Norm ISO 50001. Jährlich prüfen unabhängige Stellen das System auf Herz und Nieren. Im Jahr 2019 haben wir intensiv daran gearbeitet, neue Anforderungen aus der überarbeiteten ISO-Norm aufzunehmen, unsere internen Auditoren entsprechend weiterzubilden – und natürlich weitere Maßnahmen für mehr Energieeffizienz an unseren Standorten umzusetzen. Unser System hat die Prüfung bestanden. Es ist nun für weitere drei Jahre zertifiziert – ein toller Erfolg für die Mitglieder unseres Energieteams, die das Energiesparen an ihren Standorten tatkräftig voranbringen.

Management System
ISO 50001:2018
TÜVRheinland
ZERTIFIZIERT
www.tuv.com
ID 9000002729

Im Kreis gedacht: Starkes Team bringt Abfallvermeidung voran

So wirtschaften, dass Ressourcen wieder und wieder verwendet werden – das ist die Vision der Kreislaufwirtschaft. Auch wir arbeiten auf diese Vision hin, seit 2019 mit verstärktem Team. Unterstützt durch einen Abfallbeauftragten analysiert der bereichs- und standortübergreifende Arbeitskreis „Circular Economy“ die Wertstoffströme bei ista und entwickelt Ansatzpunkte, um Abfälle noch besser zu vermeiden.

Externe Partner aus den Bereichen Logistik und Recycling sowie unsere ista Servicepartner bezieht das Team bei Bedarf mit ein. Denn um zu verstehen, wie wir unsere Prozesse verbessern können, brauchen wir das Wissen aller Beteiligten. Ein wichtiges Ergebnis: eine Abfallbilanz, die umfassend abbildet, welche Abfälle in welchen Mengen entlang des Lebenszyklus unserer Geräte entstehen und in welcher Form sie wiederverwertet beziehungsweise entsorgt werden. Ein weiterer Erfolg: verbesserte Kennzeichnungen, die uns helfen, noch mehr Geräte und Materialien wiederzuverwerten.

Schon gewusst? Recyclingpapier spart große Mengen an Ressourcen ein

83 % weniger Wasser, 72 % weniger Strom, 53 % weniger CO_2-Ausstoß und natürlich 100 % weniger Bäume – so schneidet das Recyclingpapier unseres Lieferanten Steinbeis gegenüber herkömmlichem Frischfaserpapier ab.[1]

Der geringere Ressourcenverbrauch entsteht zum einen dadurch, dass die Fasern aus Altpapier nicht erst aufwändig aus Frischholz gewonnen werden müssen. Zum anderen sorgen modernste Industrieanlagen mit weitestgehend geschlossenen Wertstoffkreisläufen bei Steinbeis für eine besonders hohe Ressourceneffizienz. Abwasser aus der Produktion wird in einer biologischen Kläranlage zur Wiederverwendung aufbereitet. Reststoffe werden in dem auf dem Werksgelände befindlichen hocheffizienten Kraftwerk mittels Kraft-Wärme-Kopplung in elektrische und thermische Energie umgewandelt und direkt in die Fabrik gespeist. An fast all unseren Standorten in Deutschland setzen wir Recyclingpapier der Firma Steinbeis ein.

[1] Steinbeis Unternehmenspräsentation, basierend auf Untersuchungen des Instituts für Energie- und Umweltforschung Heidelberg (IFEU).

SO KOMMEN WIR VORAN: AUSGEWÄHLTE KENNZAHLEN FÜR DAS JAHR 2019

26,5 % des Stromverbrauchs der ista Gruppe kommen aus **erneuerbaren Energien**. Unsere Standorte in der Schweiz, Luxemburg und Norwegen beziehen bereits zu 100 % Strom aus regenerativen Energieträgern. In Spanien liegen wir bei 84,3 %, in Deutschland bei 46,2 % und in Frankreich bei 27,8 %. Die Standorte in den weiteren Ländern beziehen aktuell noch ausschließlich konventionellen Strom.

Die **ista Gruppe** hat 2019 insgesamt **325.451 kg Papier verbraucht**, davon 61,9 % Recyclingpapier und 23,3 % FSC-zertifiziertes Papier. Der Anteil an nachhaltig genutztem Papier lag somit bei 85,2 %. **Der Papierverbrauch ist um 21,0 %** gegenüber dem Vorjahr gesunken, **die Recyclingpapierquote hat sich um 5,9 %** verbessert.

Insgesamt hat unser Unternehmen 2019 einen Ausstoß von 10.004 t CO_2-Äquivalenten verursacht. Damit haben wir unsere **Treibhausgasemissionen** gegenüber dem Vorjahr erneut gesenkt: in absoluten Zahlen um 8,4 %, umgerechnet auf jeden Mitarbeiter (im Vollzeitäquivalent) um 6,3 %. Insbesondere konnten wir die Emissionen aus unserem Stromverbrauch erheblich reduzieren.

Die ista Gruppe hat 2019 insgesamt **19.798 GJ Strom** und **17.927 GJ Heizenergie** verbraucht. Gegenüber dem Vorjahr ist der Stromverbrauch damit um 7,3 % gesunken und der Verbrauch von Heizenergie um 15,8 %.

Den **Wasserverbrauch** konnte unsere Organisation 2019 gegenüber dem Vorjahr um 4,39 % senken.

Nachhaltige Mobilität ermöglichen

Wir wollen beim Klimaschutz mit gutem Beispiel vorangehen. Dafür reduzieren wir nicht nur gezielt die Energieverbräuche an unseren Standorten. Wir arbeiten auch fortwährend daran, die CO_2-Emissionen zu verringern, die durch betriebsbedingte Fahrten entstehen. So haben wir 2019 die Dienstwagenrichtlinie für unsere Mitarbeiter in Deutschland überarbeitet, um den Umstieg auf Elektro- und Hybridfahrzeuge anzukurbeln, und erste Ladesäulen zum Stromtanken aufgebaut.

Auf Hybridautos setzen auch unsere Standorte in Spanien und Frankreich. Unseren Mitarbeitern in Essen bieten wir zudem die Möglichkeit, mit dem Firmenticket vergünstigt auf den öffentlichen Nahverkehr umzusteigen. Am meisten tun wir allerdings für den Klimaschutz, wenn wir auf eine Reise gänzlich verzichten. ista Deutschland ist hierbei Vorreiter: Entsprechend der neuen Leitlinie „Video first“ werden Reisen zukünftig nur noch dann unternommen, wenn eine Videokonferenz das persönliche Treffen nicht gut genug ersetzen kann.

„Video first“: Neue Leitlinie wird Emissionen durch Reisen nachhaltig senken

Unnötige Reisen vermeiden – und damit Emissionen einsparen. Dazu will die neue Leitlinie „Video first“ bei ista Deutschland beitragen. Die Corona-Krise hat uns gezeigt, in wie viel mehr Situationen als gedacht wir per Videokonferenz, Online-Schulung oder Webinar erfolgreich zusammenarbeiten. Aus dieser Erfahrung wollen wir lernen, um uns nachhaltig weiterzuentwickeln.

Gemäß „Video first“ werden wir unsere standortübergreifenden Besprechungen von nun an als Videokonferenzen abhalten. Ausgenommen sind Gelegenheiten, bei denen das persönliche Treffen besonders wichtig ist, zum Beispiel Vorstellungsgespräche, die Vorführung technischer Geräte oder wichtige Firmenveranstaltungen. Wir erhoffen uns davon, 90 % unserer durch Dienstreisen erzeugten CO_2-Emissionen zu vermeiden – ein großer Schritt für mehr Klimaschutz bei ista.

Für die Zukunft gerüstet: Standorte in Deutschland setzen auf Elektromobilität

Elektrofahrzeuge sind ein Schlüssel zur klimafreundlichen Mobilität der Zukunft. Dieser Meinung ist nicht nur die Bundesregierung. Auch wir setzen auf Elektromobilität. Dafür haben wir die Dienstwagenrichtlinie für unsere Standorte in Deutschland überarbeitet. Allen Mitarbeitern, die Anspruch auf einen Dienstwagen haben, steht die Wahl eines Elektro- oder Hybridautos offen; Führungskräfte des Head Office Essen sowie der Standorte in Gladbeck und Au in der Hallertau können ausschließlich Fahrzeuge mit Hybridantrieb oder vollelektrischem Antrieb wählen.

Damit auch das Laden problemlos klappt, haben wir am Head Office vier Ladesäulen zum kostenlosen Stromtanken eingerichtet und einige der umliegenden Parkplätze exklusiv für Elektro- und Hybridwagen reserviert. Eine weitere Ladestation an unserem Entwicklungszentrum, dem ista Technikum, ist bereits in Planung.

Nachhaltige Mobilität bei ista Frankreich

Nachhaltige Mobilität steht bei ista Frankreich schon lange weit oben auf der Agenda. So erhalten Mitarbeiter finanzielle Gutschriften, wenn sie mit dem Fahrrad zur Arbeit kommen. Bei Autofahrten unterstützt die App des Partners WeNow die Mitarbeiter dabei, die CO_2-Emissionen während der Fahrt zu messen und spritsparender zu fahren. Nach Änderungen der Beschaffungsrichtlinie im Jahr 2018 hat ista Frankreich nun die ersten zehn Hybridwagen in seine Fahrzeugflotte integriert – für mehr Klimaschutz bei Autofahrten, auf die unsere Mitarbeiter nur schwer verzichten können.

SO KOMMEN WIR VORAN: AUSGEWÄHLTE KENNZAHLEN FÜR DAS JAHR 2019

Der Verbrauch von Energie aus **Treibstoffen** lag 2019 gruppenweit mit 95.177 GJ um 9,94 % niedriger als im Vorjahr. Der durchschnittliche Treibstoffverbrauch pro 100 km Fahrstrecke hat sich dabei allerdings um 0,6 % verringert und liegt ista-weit bei 5,83 Litern pro 100 km.

Die Emissionen aus **Flugreisen** sind 2019 um **1,52 %** auf 577,0 t CO_2-Äquivalente **gestiegen.**

Die Emissionen aus **Dienstwagenfahrten** sind 2019 um **4,55 %** auf 6.608,7 t CO_2-Äquivalente **gesunken**. Gleichzeitig sind die Emissionen aus Dienstreisen mit dem **privaten PKW um 2,79 %** auf 42,7 t CO_2-Äquivalente **gestiegen**. Die Emissionen aus **Mietwagenfahrten** sind um **87,67 %** auf 17,7 t CO_2-Äquivalente **gesunken**, was auf eine geänderte Dienstwagenrichtlinie bei ista Spanien zurückzuführen ist.

DEN WEG IN EINE NACHHALTIGE ZUKUNFT EBNEN – MIT DIGITALEN LÖSUNGEN.

Regina Schumacher, Strategic Designer, Innovation Management – Incubator, ista International GmbH

MIT GUTEM BEISPIEL VORANGEHEN: WIR STÄRKEN KLIMASCHUTZ IN GEBÄUDEN – DURCH INNOVATIVE TECHNOLOGIEN UND SERVICES

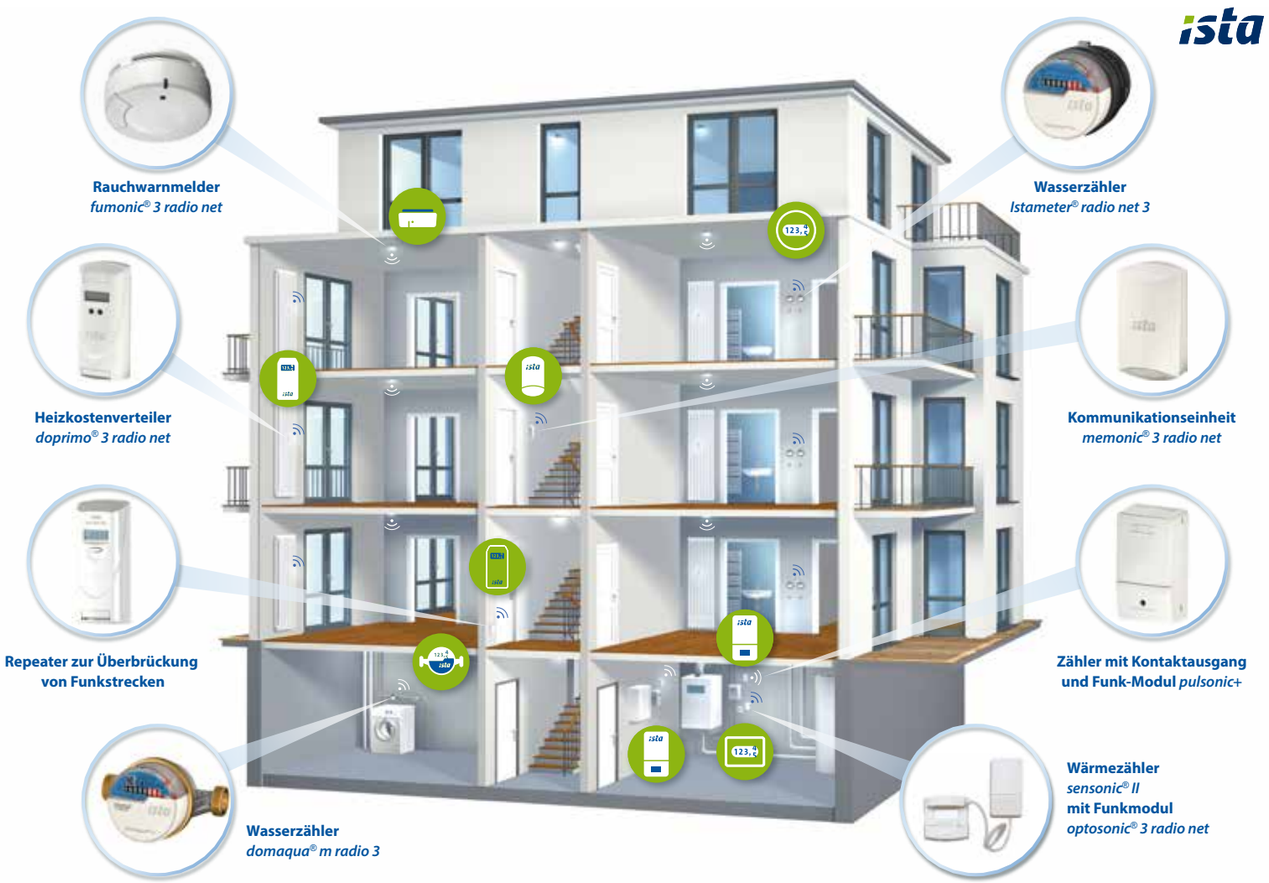
Mehr Klimaschutz in Gebäuden ist eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass die Klimawende gelingt. Vermieter können entscheidend dazu beitragen, Energie sparsamer und effizienter einzusetzen, indem sie die Mieter über ihre individuellen Verbräuche informieren und Maßnahmen zur energetischen Sanierung voranbringen.

Für all das braucht es innovative Technologien und Dienstleistungen. Die stellen wir bereit: Wir machen individuelle Energieverbräuche transparent und entwickeln digitale Lösungen für das smarte Immobilienmanagement – für mehr Klimaschutz und effizientere Prozesse in Gebäuden.

Mit digitalen Lösungen bringen wir das Wohnen der Zukunft voran

Die Gebäude der Zukunft werden digital vernetzt sein. Ausgehend von unserer Kernkompetenz, der Abrechnung individueller Ressourcenverbräuche, wollen wir zu einem wesentlichen Partner bei der Digitalisierung der Wohnungswirtschaft werden.

Daher entwickeln wir innovative Lösungen und Geschäftsmodelle für ein smartes Immobilienmanagement und das vernetzte Wohnen der Zukunft („Connected Home"). Intelligente Apps, Online-Plattformen, smarte Sensoren und digitale Gebäudeinfrastruktur, kombiniert mit den Ideen von Start-ups aus der Immobilienwirtschaft, helfen uns dabei.



Wir erleichtern klimafreundliches Handeln durch transparente Verbräuche

Individuelle Verbrauchsabrechnungen motivieren zu ressourcenschonendem Verhalten. Mit unseren Produkten und Dienstleistungen machen wir individuelle Heizenergie- und Wasserverbräuche für alle Nutzer von Wohn- und Gewerbeimmobilien transparent.

Diese detaillierte Erfassung hilft den Bewohnern, ihre Verbräuche gezielt zu reduzieren. Durch fernauslesbare Geräte und digitale Abrechnungen erhöhen wir den Komfort für unsere Nutzer und ermöglichen häufigere und genauere Verbrauchserfassungen.

WIR STELLEN DEN KUNDEN IN DEN MITTELPUNKT

Unseren Kunden einen Mehrwert bieten – das wollen wir mit unseren Produkten und Services. Wir beziehen die Perspektive unserer Kunden deshalb frühzeitig und systematisch in jeden Innovationsprozess ein. Bei unserer Führungskräfteveranstaltung im Januar 2020 haben wir zum Beispiel in einem Design-Thinking-Prozess gemeinsam mit den Kunden innovative neue Produktideen erarbeitet.

Um einen exzellenten Kundenservice zu gewährleisten, schaffen wir Möglichkeiten für Dialog und Feedback, betreiben ein aktives Qualitäts- und Beschwerdemanagement und erhöhen beständig die Effizienz und den Komfort unserer Installations- und Ableseprozesse.

Wir setzen uns Ziele und messen unseren Erfolg

Um die Beiträge unserer Produkte und Services zu einer nachhaltigen Entwicklung weiter zu erhöhen, haben wir uns folgende Ziele gesetzt:

Wir helfen unseren Kunden/Nutzern, den CO_2-Ausstoß bei ihrem Heizverbrauch bis 2030 um 10 % zu reduzieren.

(bezogen auf das Basisjahr 2015)

Bis 2027 werden wir alle Liegenschaften in unserem Bestand europaweit mit fernauslesbaren Geräten ausstatten.

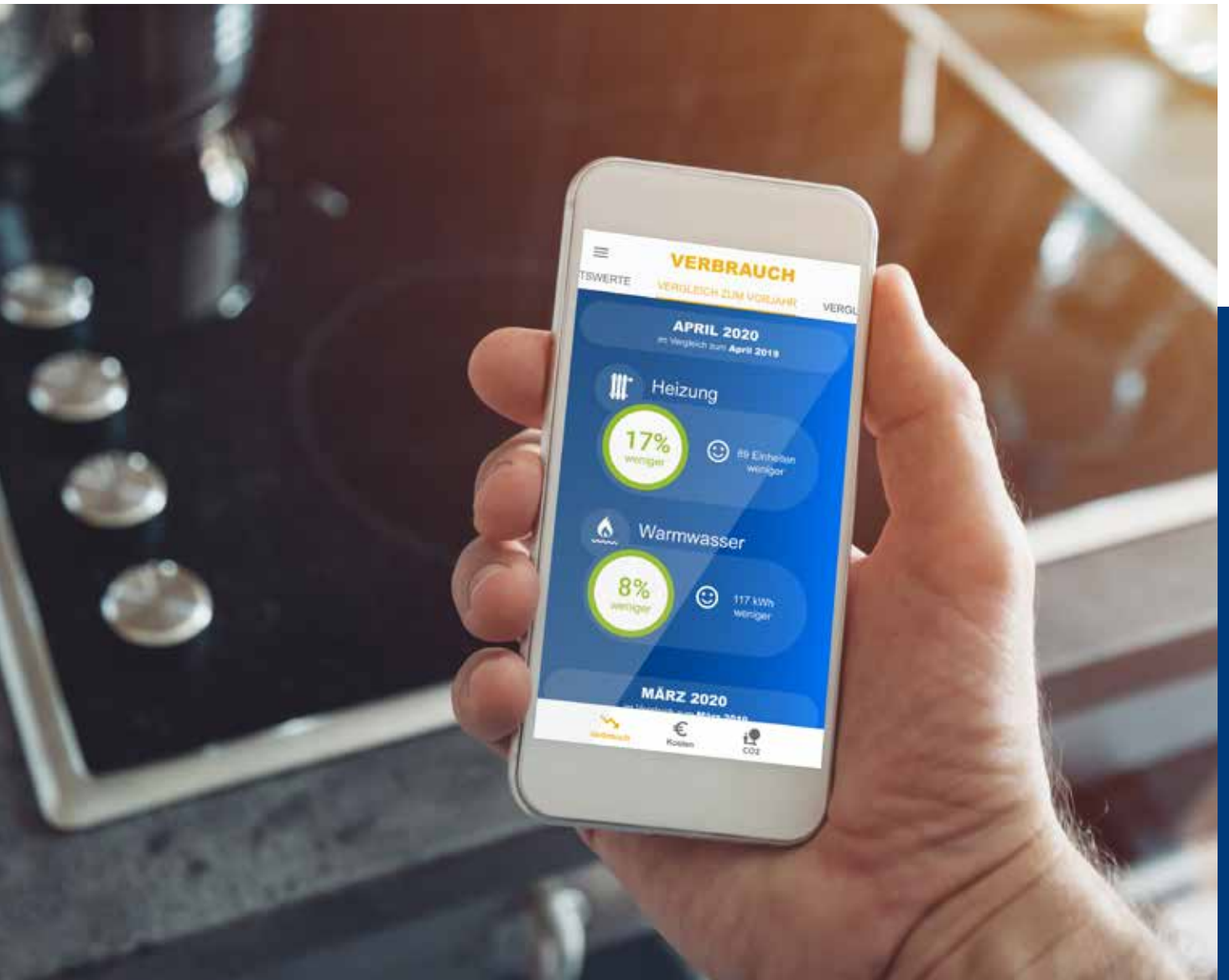
Auf den nächsten Seiten zeigen wir, welche Fortschritte wir im Bereich unserer Märkte im Berichtsjahr 2019 erzielt haben.

Im Fokus: Prinzipien des Global Compact und SDGs

Prinzip 8:
Unternehmen sollen Initiativen ergreifen, um größeres Umweltbewusstsein zu fördern.

Prinzip 9:
Unternehmen sollen die Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien beschleunigen.

MIT GUTEM BEISPIEL VORANGEHEN:
UNSERE AKTIVITÄTEN UND FORTSCHRITTE AUS DEM JAHR 2019



Klimaschutz fördern – durch Transparenz bei Verbräuchen

Mit unserem Kerngeschäft, der individuellen Verbrauchsabrechnung, motivieren wir Verbraucher zu klimafreundlichem Handeln. Eine Entwicklung hat unsere Innovationstätigkeiten in diesem Bereich in der letzten Zeit ganz besonders geprägt: die neu gefasste europäische Energieeffizienzrichtlinie (Energy Efficiency Directive, kurz EED). Der wesentliche Baustein dieser Richtlinie ist die unterjährige Verbrauchsinformation. Dadurch erhalten die Bewohner erstmals zeitnah Informationen über ihren eigenen Energieverbrauch – und werden so zum Energie- und CO_2-Sparen motiviert.

Voraussetzung dafür ist der Einsatz von fernauslesbaren Zählern mit Funktechnik. In fernauslesbaren Liegenschaften müssen Eigentümer/Hausverwalter ihren Bewohnern ab Oktober 2020 mindestens halbjährlich (auf Bitte des Bewohners vierteljährlich) und ab dem 1. Januar 2022 monatlich eine individuelle Verbrauchsinformation zur Verfügung stellen.

Für die Umsetzung der EED gehen wir bereits mit gutem Beispiel voran: Seit Jahren bauen wir die Funktechnologie in unseren Geräten aus und werben bei unseren Kunden darum, auf fernauslesbare Zähler umzusteigen. ista Frankreich bietet bereits heute Kunden, bei denen die Liegenschaften mit Funk ausgestattet sind (für diese im Vertrag enthalten), und Mietern als kostenpflichtige Option die Möglichkeit, ihre Verbräuche jederzeit auf einem Webportal einzusehen, sich Ziele entweder für Verbrauch oder Ausgaben zu setzen und Fortschritte nachzuverfolgen. Angestoßen durch die Novellierung der Richtlinie gehen wir nun noch einen Schritt weiter: Wir wollen das führende digitale EED-Produkt für Bewohner und Eigentümer/Hausverwalter auf den Markt bringen. Der Launch unserer App für die EED steht kurz bevor.

Klimaschutz auf einen Klick: EED schafft Mehrwert für Eigentümer/Hausverwalter und Bewohner

Mit unserer Lösung für die EED wollen wir Eigentümer/ Hausverwalter und Bewohner gleichermaßen überzeugen. Eigentümern/Hausverwaltern ermöglicht das digitale Rundum-sorglos-Paket, die in der EED geforderten Bestandteile sowie die Kommunikation mit den Bewohnern zuverlässig, gesetzeskonform und effizient umzusetzen.

Darüber hinaus schafft unsere Lösung einen echten Mehrwert. Mit einer App für Bewohner gehen wir über die in der Richtlinie geforderten Leistungen hinaus. So erhalten Bewohner von Beginn an monatliche Informationen über ihre Verbräuche. Dazu bekommen sie eine individuelle Kostenschätzung. Zudem können sie ihre Verbräuche mit dem Durchschnitt im eigenen Wohnhaus vergleichen und so nachverfolgen, wie sich ihr CO_2-Fußabdruck entwickelt. Zukünftige Erweiterungen sind bereits in Planung, um die Nutzer informativ und ansprechend zu Klimaschutz und Ressourcenschonung zu motivieren.

DAS EMPFEHLEN UNSERE MITARBEITER

„Die meiste Energie verbrauchen Haushalte beim Heizen. Achte darauf, jeden Raum nur so warm zu heizen wie nötig. Denn jedes Grad weniger an Raumtemperatur spart rund 6 % Heizkosten ein. Darüber hinaus können so unnötige CO_2-Emissionen vermieden werden."

Max Hennig, Teamleiter iSP-Management im Bereich Field Service Management, Essen, ista Deutschland GmbH

Die ista Innovationsteams wurden hier als lebender Beweis im 3D-Druckverfahren hergestellt.

Gemeinsam Neues schaffen: Innovationsteams nehmen Arbeit auf

In unserem Kerngeschäft zeigen wir seit Jahrzehnten, wie aus Ideen tragfähige Geschäftsmodelle werden. Im ista Technikum, unserem Zentrum für Forschung und Entwicklung in Essen, treiben wir die Digitalisierung der Geräteinfrastruktur und unserer Prozesslösungen konsequent voran. Doch wir wollen noch mehr: zu einem wesentlichen Partner bei der Digitalisierung der Wohnungswirtschaft werden.

Daher haben wir das Thema Innovation bei ista 2019 auf eine neue Stufe gehoben – und einen neuen Bereich dafür geschaffen. Beim Chief Technology Officer (CTO) laufen nun die Fäden des Innovationsmanagements und der Produktentwicklung zusammen. Das Team Business Innovation schafft darin Räume und Prozesse für die kreative Ideenfindung. Das Incubator Team prüft ausgewählte Ideen auf Herz und Nieren und entwickelt sie bis zur Marktreife weiter.

Dabei setzen wir auf Ko-Kreation: Wir arbeiten in interdisziplinären Teams, vernetzen Innovatoren innerhalb und außerhalb des Unternehmens und hinterfragen, testen und verbessern unsere Ideen von Anfang an gemeinsam mit unseren Kunden. So wollen wir die Kunden genau verstehen und mit unseren Innovationen einen echten Beitrag zur Lösung ihrer Probleme leisten.

MEHR LEISTEN UND RESSOURCEN SCHONEN – DURCH DIGITALE ABRECHNUNGSPROZESSE

Digitale Abrechnungsprozesse machen uns leistungsfähiger – und reduzieren noch dazu erheblich den Papierverbrauch. Wir haben 2019 die Digitalisierung aller Prozesse konsequent weitergeführt. Mit der Umstellung auf ein Java-basiertes Abrechnungssystem in Deutschland haben wir den Weg für die weitere Digitalisierung unserer Services frei gemacht. Systeme für den automatisierten Datenaustausch mit der Wohnungswirtschaft, wie sie ista Dänemark entwickelt hat, können nun leistungsstark integriert werden.

ista-weit motivieren wir unsere Kunden dazu, auf den elektronischen Rechnungsversand umzustellen. In Deutschland digitalisieren wir die Kommunikation mit privaten Vermietern mit großen Schritten. Unsere Kompetenzen im Bereich der individuellen Verbrauchserfassung haben wir zudem in neue Bereiche eingebracht: In einem Pilotprojekt hat ista Luxemburg zusammen mit dem lokalen Partner SuperDrecksKëscht eine Restmüllschleuse entwickelt und erfasst individuell das Abfallaufkommen in Mehrfamilienhäusern. Die Folge: eine deutlich verbesserte Mülltrennung mit 50 % weniger Restmüll und eine Abfallberechnung für Restmüll nach dem Verursacherprinzip.

Als klares Vorbild: ista Dänemark gelingt automatischer Datenaustausch mit der Wohnungswirtschaft

In immer mehr Wohnungen sind digitale Produkte integriert. Um die sich daraus ergebenden Chancen für mehr Klimaschutz und Effizienz im Gebäudemanagement zu nutzen, müssen die gesammelten Daten zuverlässig, sicher und schnell verarbeitet werden. ista Dänemark geht mit gutem Beispiel voran. In einem Pilotprojekt mit der Wohnungsbaugesellschaft Himmerland Boligforening haben die dänischen Kollegen 2017 in Zusammenarbeit mit einem der wichtigsten dänischen ERP-Anbieter für Hausverwaltungen ein System für den automatischen Datenaustausch (ADE) zwischen Vermietern und ista entwickelt.

Das Ergebnis: eine schnellere Datenübermittlung, ein weit geringeres Fehlerrisiko und die Möglichkeit, Verbräuche direkt im Webportal oder in der App sichtbar zu machen – die besten Voraussetzungen für die Umsetzung der EED. Deshalb setzt sich ista nun dafür ein, dass Systeme wie ADE von allen Vermietern und auch von seinen Wettbewerbern genutzt werden.

Ohne Papierkram: Kommunikation mit privaten Vermietern wird digital

Bislang schickten wir in Deutschland unseren rund 200.000 privaten Vermieterkunden einmal jährlich unsere Kosten- und Nutzerliste als Papierdokument inklusive Ausfüllanleitung per Post zu. Unter dem Motto „Ein Herz für Digitales“ haben wir 2019 intensiv für den Abschied von der Papierliste geworben. Ab 2020 wird diese durch die digitale Kosten- und Nutzerliste im ista Webportal ersetzt. Unser Ziel: Wir möchten den Großteil unserer Kunden davon überzeugen. Denn mit der Übergabe aller Abrechnungsdaten über das ista Webportal profitieren sie von einer direkten Plausibilisierung ihrer Daten und schnelleren Durchlaufzeiten – und sie tragen zu einer beeindruckenden Ersparnis von Papier bei: zirka eine Million Blatt pro Jahr.

Digitale Services: Abrechnungssystem jABRE eröffnet neue Möglichkeiten

Unser Abrechnungssystem, bislang bekannt unter dem Namen ABRE, bildet das Rückgrat der ista Services. Um die Digitalisierung weiter voranzutreiben, haben wir das System modernisiert. Die Umstellung bei laufendem Betrieb war dabei die größte Herausforderung, denn der Abrechnungsdienst musste zu jedem Zeitpunkt funktionsfähig bleiben. Nach intensiver Vorbereitung und Qualitätskontrolle wurde die Modernisierung im November 2019 erfolgreich abgeschlossen.

Unter dem Namen jABRE läuft das Abrechnungssystem nun wie gewohnt stabil auf einer modernen Java-basierten Plattform. Damit ist der Weg frei, um die Digitalisierung unseres Geschäftsmodells und der zugrunde liegenden operativen Prozesse konsequent fortzusetzen.

SO KOMMEN WIR VORAN: AUSGEWÄHLTE KENNZAHLEN FÜR DAS JAHR 2019

In Deutschland, dem weltweit größten Submetering-Markt, versorgen wir ungefähr **280.000 Kunden** und rund **5 Mio. Haushalte** mit mehr als **33 Mio. Geräten.**

Die **individuelle Abfallerfassung** in Verbindung mit einer qualitativ hochwertigeren Mülltrennung durch ista Luxemburg führte in denen bis jetzt ausgerüsteten 20 Liegenschaften zu 50 % weniger Restmüll und zu deutlich geringeren Abfallgebühren für die Mieter/Nutzer.

Digitalisierung unserer Services: 63 % (2018: 49 %) der Liegenschaften unserer Kunden in Deutschland nutzen bereits digitale Services von ista. Diese decken schon 79 % (2018: 70 %) der Nutzeinheiten unserer Kunden ab. Dadurch vermeiden wir 2,4 Mio. Blatt Papier bei der Heiz- und Nebenkostenabrechnung, d. h. vor der Abrechnung (Übermittlung Kosten- und Nutzerdaten per Datenaustausch und/oder über Nutzung der Kosten- und Nutzerdatenerfassung im ista Webportal) und nach der Abrechnung (Versand Einzelabrechnungen und Rechnungen).

Im Jahr 2019 haben wir weltweit über **27.603.130 funkfertige Produkte** installiert (Summe der Endgeräte und stationären Gateways – kurz SGW – zum 31. Dezember 2019).

Smartes Immobilienmanagement – durch digitale Lösungen

Vernetztes Wohnen bietet noch viele Möglichkeiten. Wir wollen unsere Erfahrung auf dem Feld der transparenten Verbrauchserfassung künftig auch in anderen Bereichen nutzen und zu einem kompetenten Partner der Wohnungswirtschaft für die nächsten Schritte der Digitalisierung werden. Im Jahr 2019 sind wir dafür beim Thema Innovation ganz neue Wege gegangen. Besonders zeigt sich das an unseren digitalen Neugründungen und Beteiligungen.

Mit objego machen wir es Privatvermietern einfach, ihre Immobilie effizient und professionell zu managen. Handwerksbetriebe können mit ToolTime ihre Prozesse digital und ortsungebunden organisieren. Durch unsere Beteiligung am Start-up facilioo tragen wir dazu bei, eine digitale Serviceplattform für die Immobilienwirtschaft zu schaffen.

Alles an einem Ort: facilioo – eine Plattform für die Immobilienwirtschaft

Eine offene digitale Plattform, die alle Prozesse rund um die Bewirtschaftung einer Immobilie abbildet, vereinfacht und steuerbar macht – das ist facilioo. Durch ein umfassendes digital gestütztes Prozessmanagement können Vermieter und Eigentümer die Abläufe zwischen allen Beteiligten – ob Handwerker, Mieter oder Dienstleister – gezielt optimieren. Auch der Aufwand kann deutlich reduziert werden, indem zum Beispiel Anfahrten für Vor-Ort-Termine besser koordiniert und Leerfahrten reduziert werden.

So lassen sich über facilioo Montage- und Ablesetermine für Zähler managen und Dokumente für einzelne Nutzer verwalten. Die Kommunikation mit dem Bewohner kann hierbei flexibel über digitale Kanäle wie App, Messenger, SMS oder auch analog erfolgen. Das spart zugleich Porto und Papier. Seit 2016 ist das Berliner Start-up am Markt. Nach gemeinsamen Pilotprojekten ist ista seit April 2020 mit 25,1 % am Unternehmen beteiligt und treibt die Entwicklung der Plattform und den Ausbau von weiteren Use Cases aktiv voran.

Einfach, intuitiv, sicher: objego – das ista Vermieterportal ist da

Über 14 Millionen Wohnungen werden in Deutschland von Privatvermietern angeboten. Die meisten Vermieter arbeiten gänzlich ohne Software oder verwalten ihre Immobilien ausschließlich mithilfe von Excel-Tabellen. Hier wollen wir eine Alternative anbieten.

objego ermöglicht privaten Vermietern, Immobilien mit bis zu 30 Nutzeinheiten einfach online zu verwalten. Die Vermieter behalten den Überblick über ihre Mietobjekte, können Stammdaten zu diesen pflegen, verfassen Mietverträge, verwalten Einnahmen und Ausgaben und erstellen ihre Betriebskostenabrechnungen in nur wenigen Schritten selbstständig. Das Herzstück von objego ist die individuelle Nebenkostenabrechnung. Doch neue Funktionen wie die individuelle Finanzverwaltung, ein digitales Dokumentenmanagement, eine Aufgabenplanung und Vorlagen für rechtssichere Mietverträge kommen bald hinzu.

Mehr Zeit fürs Wesentliche: ToolTime vereinfacht Abläufe für Handwerksbetriebe

Handwerker werden dringend gebraucht, gerade auch bei der energetischen Sanierung in Gebäuden. In vielen Handwerksbetrieben schlucken administrative Abläufe allerdings einen großen Teil der Arbeitszeit. Die digitale Lösung ToolTime vereinfacht die Abläufe im Handwerksbetrieb – sowohl im Büro als auch vor Ort beim Kunden.

Kundendaten und Termine lassen sich effizient verwalten, Aufträge bequem per App vor Ort dokumentieren und alle Dokumente und Informationen zum Auftrag übersichtlich ablegen. Angebote und Rechnungen erstellen Nutzer mit nur wenigen Klicks. Die ToolTime GmbH mit Sitz in Berlin wurde Mitte 2019 gemeinsam von WISAG und ista gegründet und ist seitdem am Markt aktiv.

Kundenorientierung stärken, Servicequalität erhöhen

Nachhaltigkeit lebt vom Engagement jedes Einzelnen. Wir wollen unsere Kunden und deren Mieter dabei unterstützen – mit maßgeschneiderten Produkten und Services. Um die Probleme und Bedürfnisse unserer Kunden noch besser zu verstehen, haben wir 2019 Umfragen unter unseren Kunden über das neue Online-Panel „PULS by ista“ durchgeführt und dadurch wertvolles Feedback erhalten. ista Italien informiert seine Kunden neuerdings über Webinare, Mailings und Social Media zu aktuellen Themen, zum Beispiel neue gesetzliche Anforderungen, und beantwortet Fragen zu unseren Produkten und Services.

Auf dem Weg zu noch mehr Serviceexzellenz und Kundenzufriedenheit haben wir zudem den Prozess zur Aufnahme von Neuanlagen vielfältig verbessert und unsere Beschwerdemanager im Hinblick auf Ursachenanalyse und Problemlösung methodisch weitergebildet.

Schneller an Bord: ista optimiert die Aufnahme von Neuanlagen

Ein neues Gebäude für unsere Services aufzunehmen, ist eine komplexe Aufgabe. Für unsere Neukunden wollen wir die Einrichtung so schnell, komfortabel und transparent wie möglich gestalten. Mit dem Projekt „Onboarding Neuanlagen“ haben wir dafür die besten Herangehensweisen unserer Standorte zusammengeführt und mit Kollegen aus Vertrieb und Operations sowie den ista Servicepartnern weiterentwickelt.

Eine der Neuerungen: Eigenständige Neuanlagenteams stehen aktiv in Kommunikation mit den Kunden – vor und während der Montage. So können auftretende Fragen direkt und ohne Umweg geklärt werden. Ebenfalls verbessert wurde das Qualitätsmanagement. Durch überarbeitete Checklisten und Dokumente sowie Qualitätsprüfer vor Ort unterstützen wir die ista Servicepartner noch intensiver bei der Umsetzung. Neue Schnittstellen und automatisierte Datenübernahmen in unseren IT-Systemen beschleunigen das Onboarding und reduzieren die Fehlerhäufigkeit manueller Datenübertragung.

Meinung gefragt: „PULS by ista“ ermöglicht qualifiziertes Kundenfeedback

Den Kunden und seine Bedürfnisse besser verstehen und ihn stärker in unsere Entwicklungs- und Entscheidungsprozesse einbinden – das ist die Idee hinter unserem neuen Kundenpanel **„PULS by ista“**. Auf der Webseite www.pulsbyista.de haben unsere Kunden die Möglichkeit, an Umfragen zu verschiedenen Themen aus dem Unternehmen teilzunehmen. Über 130 Kunden sind bereits an Bord.

Bei jeder Teilnahme sammeln die Kunden Bonuspunkte. Einmal jährlich können sie diese in einen monetären Gegenwert umtauschen und den Ertrag an eine nachhaltige Initiative spenden. Zur Auswahl stehen die Organisation „Habitat for Humanity“, die in rund 70 Ländern Menschen ein Dach über dem Kopf ermöglicht, und die Initiative „Plant-for-the-Planet“, die sich aktiv für den Klimaschutz einsetzt.

BEI SICH SELBST STARTEN UND VORBILD SEIN – WEIL ES AUF JEDEN EINZELNEN ANKOMMT.

Barbara Wiecher, Head of HR Global & Developing Markets, ista International GmbH

MIT GUTEM BEISPIEL VORANGEHEN: WIR BRINGEN POTENZIALE ZUR ENTFALTUNG – DURCH EINE NEUE KULTUR DER ZUSAMMENARBEIT

Unsere Mitarbeiter schaffen mit Engagement und Know-how die Basis für unseren gemeinsamen Erfolg. Diese Erfolgsgeschichte wollen wir fortschreiben und uns in Zeiten rasanter technologischer und gesellschaftlicher Umbrüche gemeinsam weiterentwickeln. Dafür schaffen wir eine Kultur der Zusammenarbeit und des gemeinsamen Lernens, exzellente Entwicklungsmöglichkeiten für unsere Mitarbeiter und ein gesundes Arbeitsumfeld, das Beruf und Familie vereinbar macht. Wir möchten, dass unsere Mitarbeiter ihr volles Potenzial einbringen können – um nachhaltige Lösungen gemeinsam voranzubringen.

Wir setzen klare Regeln für ein respektvolles Miteinander

Freiraum für ein gesundes, motiviertes und kreatives Arbeiten kann nur dort entstehen, wo grundlegende Mitarbeiterrechte garantiert sind und Diskriminierung sowie Korruption keinen Platz haben. Grundlegende Arbeitsrechte und ethische Prinzipien für eine respektvolle Zusammenarbeit sind in unseren Unternehmenswerten verankert und durch interne Richtlinien und Selbstverpflichtungen festgeschrieben.

Internationale Übereinkommen wie die UN-Deklaration für Menschenrechte, die UN-Konvention gegen Korruption und die Grundsatzerklärung der Internationalen Arbeitsorganisation sind für alle Mitarbeiter und Führungskräfte weltweit verbindlich. Wenn es um Löhne und Gehälter geht, gilt bei uns der Grundsatz: gleiches Entgelt für gleichwertige Arbeit. Vor diesem Hintergrund schaffen wir transparente Vergütungsstrukturen entlang objektiver Kriterien, zum Beispiel durch Stellenbewertungen und Gehaltsbänder.

Mithilfe statistischer Verfahren prüfen wir regelmäßig, ob Mitarbeitergruppen wegen ihres Geschlechts oder aufgrund von Teilzeitregelungen abweichend vergütet werden. Eine enge Zusammenarbeit mit den Betriebsräten schafft verlässliche Rahmenbedingungen für ein produktives Miteinander.

DAS EMPFEHLEN UNSERE MITARBEITER

„Nachhaltigkeit bedeutet für mich, sich mit neuen Ideen und Ansätzen zu beschäftigen, die ein Umdenken bei der Arbeit und in der Gesellschaft bewirken."

Florian Hansmann, Agile Master im Transformation Office, Essen, ista International GmbH

Wir gestalten unsere Zukunft durch neue Formen der Zusammenarbeit

Wir haben uns ein großes Ziel gesetzt: Wir möchten der Partner der Immobilienwirtschaft für Digitalisierung und nachhaltiges Wohnen werden. Um dieses Ziel zu erreichen, brauchen wir neue Organisations- und Arbeitsweisen. Wir unterstützen unsere Mitarbeiter dabei, in kleinen Teams funktionsübergreifend zusammenzuarbeiten – stets mit dem Kundennutzen im Blick. Dafür entwickeln wir auch unsere Organisations- und Führungskultur weiter.

In innovativen Dialogformaten bieten wir Gelegenheiten zum informellen Austausch zwischen Mitarbeitern und Führungskräften und ermöglichen teamübergreifendes Lernen. Den Teamgeist bei ista stärken wir zudem durch vielfältige Events innerhalb und außerhalb des Arbeitsalltags.

Durch Prävention schützen wir die Gesundheit unserer Mitarbeiter

Gesundheit ist die Grundvoraussetzung für produktives Arbeiten. Durch Angebote wie regelmäßige Gesundheitstage, Trainings zur Stressbewältigung und vergünstigte Mitgliedschaften in ausgewählten Fitnessstudios fördern wir die Gesundheit unserer Mitarbeiter. Bei persönlichen Problemen bieten wir über unseren Partner insite eine Sofortberatung durch qualifizierte Psychotherapeuten an.

Um unsere Mitarbeiter bei der Vereinbarung von Beruf und Privatleben zu unterstützen, bieten wir ihnen flexible Arbeitszeitmodelle und Möglichkeiten zur Arbeit im Homeoffice sowie für unsere Mitarbeiter in Deutschland die Möglichkeit, ein Sabbatical sowie an 365 Tagen im Jahr eine kostenlose Beratung durch den ista FamilienService in Anspruch zu nehmen.

Wir unterstützen Mitarbeiter in ihrer Entwicklung – für volle Potenzialentfaltung

Um die besten Mitarbeiter zu gewinnen und ihre Potenziale zu fördern, investieren wir gezielt in ihre Ausbildung und individuelle Weiterentwicklung. Führungspositionen besetzen wir vorzugsweise aus den eigenen Reihen. Dafür bieten wir internationale Trainings und vielfältige Programme für Nachwuchstalente und künftige Führungskräfte an. In regelmäßigen Mitarbeiterbefragungen und über Plattformen wie kununu laden wir unsere Mitarbeiter dazu ein, uns Feedback zu unseren Leistungen als Arbeitgeber zu geben – damit wir immer besser werden können.

SO ORGANISIEREN WIR UNS ZU FRAGEN RUND UM UNSERE MITARBEITER

Zentraler Ansprechpartner in allen Mitarbeiterfragen bei ista ist der Bereich Corporate Human Resources (CHR). In einzelnen Aspekten wird er von weiteren Bereichen flankiert: Die Abteilung HR Global & Developing Markets verantwortet die Personalentwicklung außerhalb unserer Kernmärkte. Der Bereich Corporate Internal Audit and Compliance überwacht, ob alle Richtlinien und Verpflichtungen eingehalten werden. In ausgewählten Ländern ergänzt ein zentrales Monitoring die Überwachung von Bereichen, die besonders korruptionsgefährdet erscheinen.

Das Health & Safety Office unterstützt in Zusammenarbeit mit den Mitbestimmungsgremien das gruppenweite Gesundheitsmanagement. Die Entwicklung einer kollaborativen Organisationskultur und agiler Arbeitsweisen wird begleitet vom Transformation Office. Viele der internen Dialogformate und Events verantwortet zudem die Abteilung Corporate Communications & Public Affairs.

Wir setzen uns Ziele und messen unseren Erfolg

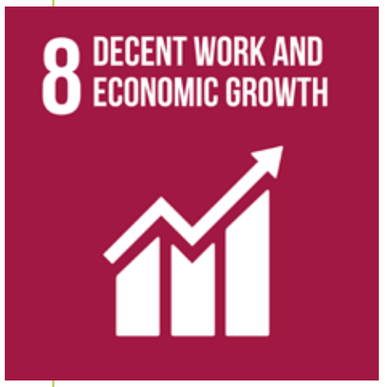
Für die Mitarbeiterkultur und -entwicklung bei ista haben wir uns folgende Ziele gesetzt:

Wir wollen die Rahmenbedingungen für das Engagement unserer Mitarbeiter weiter verbessern und so unseren Engagement Score bis 2030 auf dem sehr hohen Niveau von 80 aufrechterhalten. Der Engagement Score wird alle zwei Jahre im Rahmen der ista-weiten Mitarbeiterbefragung (PSI) ermittelt. Er misst auf einer Skala von 0 bis 100, wie stark sich die Mitarbeiter für ihre Arbeit einsetzen.

Wir halten die Anzahl arbeitsbedingter Unfälle unter der Schwelle von einem Arbeitsunfall pro 100.000 Arbeitsstunden.

Auf den nächsten Seiten zeigen wir, welche Fortschritte wir im Handlungsfeld Mitarbeiter im Berichtsjahr 2019 erzielt haben.

Im Fokus: Prinzipien des Global Compact und SDGs



Prinzip 3:
Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren.

Prinzip 6:
Unternehmen sollen für die Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Erwerbstätigkeit eintreten.

Prinzip 10:
Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung.

UN GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

MIT GUTEM BEISPIEL VORANGEHEN: UNSERE AKTIVITÄTEN UND FORTSCHRITTE AUS DEM JAHR 2019

Zusammenarbeit und Führung in neuer Form verankern

Ein Thema prägte das Jahr 2019 bei ista in besonderem Maße: neue Formen der Zusammenarbeit zu entwickeln. Ausgehend von unserem Kerngeschäft wollen wir uns in den nächsten Jahren als wesentlicher Partner der Immobilienwirtschaft in den Bereichen Digitalisierung und nachhaltiges Wohnen etablieren. Das bedeutet Veränderung – bei der Bandbreite an Produkten und Services, die wir anbieten, vor allem aber in Bezug darauf, wie wir für deren Entwicklung zusammenarbeiten.

Die Bereiche Corporate HR und Corporate Communications & Public Affairs sowie das Transformation Office gestalten diesen Wandel aktiv mit. Dabei geht es darum, neue Formen der agilen und funktionsübergreifenden Zusammenarbeit zu verankern und die Organisations- und Führungskultur weiterzuentwickeln.

Mit dem neuen Format der Praxistage geben wir Mitarbeitern im Head Office und an den Standorten die Möglichkeit, den Arbeitsalltag der jeweils anderen Seite hautnah kennenzulernen – um in Zukunft noch besser zusammenzuarbeiten.

Durch Formate wie „Coding Dojo“ und „Working Out Loud“ haben wir zusätzliche Möglichkeiten für kollaboratives Lernen geschaffen. Auch bei der Integration unserer internationalen Kollegen sind wir vorangekommen. So konnten am „inside talk“, dem jährlichen Strategieupdate durch die Geschäftsführung, erstmals alle Mitarbeiter weltweit per Live-Schaltung teilnehmen. Zudem haben lokale, nationale und internationale Mitarbeiterevents, wie ein Weihnachtsmarkt im Head Office und der ista-weite Soccer Cup, auch im Jahr 2019 dazu beigetragen, den Austausch und das Teamgefühl bei ista zu stärken.

Gerockt: ista-Wohnzimmerkonzert erzielt 25.000 Euro Spenden für Corona-Hilfe

Die Corona-Krise fordert alle heraus – uns als Gesellschaft und auch uns als Unternehmen. Die Mitarbeiter von ista haben in dieser Situation Großes geleistet. In einem gemeinsamen Kraftakt ist es gelungen, innerhalb weniger Tage die Arbeit nahezu aller Kollegen weltweit ins Homeoffice zu verlagern. Für den Zusammenhalt in der Krise wollten wir uns bedanken – und haben dafür ein Benefizkonzert mit der Coverband „Soulmates“ organisiert.

Während des Konzerts, das live in die Wohnzimmer der Mitarbeiter übertragen wurde, kamen insgesamt über 25.000 Euro Spendengelder zusammen – jeweils etwa zur Hälfte von Unternehmensseite und aus privaten Beiträgen der Mitarbeiter. Mit der Spende haben wir drei soziale Projekte unterstützt, die zielgerichtet in von der Corona-Krise besonders betroffenen Gebieten helfen.

Team für den Wandel: Transformation Office unterstützt neue Formen der Zusammenarbeit

Unser neues Transformation Office bringt Kompetenzen aus der Organisationsentwicklung sowie dem Projekt- und Prozessmanagement und agile Arbeitsweisen zusammen. Es unterstützt Projektteams dabei, sich interdisziplinär aufzustellen, schlank und effektiv vorzugehen, agile Methoden wie Design Sprints einzusetzen und die Bedarfe der Kunden stets in den Mittelpunkt zu stellen – wie zum Beispiel bei der Entwicklung unserer App für die EED. Durch innovative Formate und bei Events wie unserer Future Factory 2020 schafft es Gelegenheiten, solch neue Vorgehensweisen kennenzulernen.

Gemeinsam mit dem Bereich CHR begleitet es uns zudem dabei, unsere Führungskultur weiterzuentwickeln. Ein Leitbild treibt uns auf diesem Weg besonders an: „Change starts with me." Nur wenn wir uns unsere eigenen Verhaltensmuster bewusst machen, können wir etwas verändern. So bringen wir die Transformation bei ista Schritt für Schritt voran, um kreativen Ideen zu mehr Entfaltung zu verhelfen und das Thema Nachhaltigkeit aus einer neuen Perspektive zu sehen.

Kollegen während des Design-Thinking Jams zum Thema kundenzentrierte Innovation an Tag zwei der Future Factory 2020, unserer jährlichen Führungskräfteveranstaltung. Am ersten Tag hatten sich die 160 Führungskräfte intensiv mit dem Thema Führungskultur befasst und die Bedeutung des Leitbilds „Change starts with me" für sich und ihre Teams reflektiert.

Innovative Formate fördern Vernetzung und gemeinsames Lernen

Beim Agile.Ruhr-Scrumtisch, der seit 2016 in den Räumen des Head Office stattfindet, laden wir zusammen mit den Veranstaltern von Agile.Ruhr monatlich zu einem offenen Austausch über Fragen des agilen Managements und der Transformation der Arbeitswelt ein. Im Open-Space- oder Lean-Coffee-Format können die Teilnehmenden ihre eigenen Themen einbringen. Die Veranstaltung steht auch Externen offen und erfreut sich wachsender Beliebtheit: Nahmen anfänglich zwölf bis 15 Personen teil, sind es mittlerweile bis zu 50.

Beim Coding Dojo treffen sich Softwareentwickler aus verschiedenen Bereichen von ista, um in einem Zweipersonenteam eine Programmieraufgabe zu lösen. Dabei können sie in entspannter Atmosphäre und mit viel Spaß neue Programmieransätze ausprobieren, unterschiedliche Lösungswege testen und so voneinander lernen. Das Ziel ist, das Format 2020 auch für Externe zu öffnen und somit auch den Austausch mit Interessierten und neuen Kollegen zu fördern.

Das erfolgreiche Format Working Out Loud setzen wir auch bei ista ein: Drei bis fünf Mitarbeiter gründen einen sogenannten Circle, um sich über zwölf Wochen hinweg bei der Arbeit an ihren individuell gesetzten Zielen gegenseitig zu unterstützen. 25 Mitarbeiter im Head Office haben das Format bereits genutzt und auch hier wächst die Interessentenzahl rasant.

„Heute Morgen hatte ich mein erstes 9@9. Wir hatten eine angeregte Diskussion rund um Corona, wie wir mit der Situation als Unternehmen umgehen, mit ihren Auswirkungen auf die Digitalisierung – heute und auch in Zukunft. Und natürlich haben wir auch über unsere Strategie gesprochen. Aus diesen Diskussionen mit Kollegen aus verschiedenen Bereichen bei ista nehme ich immer sehr viel mit. Weiter so und bleibt gesund!“

Das postete Thomas Lemper, CFO ista International GmbH, auf unserer Social-Collaboration-Plattform ONE zu seinem ersten digitalen 9@9 im März 2020.

Mit weiteren Dialogformaten unterstützen wir den Austausch unserer Mitarbeiter über die Grenzen von Abteilungen und Arbeitsebenen hinweg. Bei unserem monatlichen Gesprächsangebot 9@9 erhalten acht Mitarbeiter die Möglichkeit, mit einem Mitglied des Managementteams zu frühstücken. Der Breakfast Club bringt jeden Monat die Führungskräfte mit dem Managementteam zusammen, damit sie sich zu aktuellen Inhalten austauschen können. Während der Mittagszeit bietet das monatliche Lunch & Learn Gelegenheit, von internen oder externen Referenten Einblicke in neue Themen und Prozesse zu erhalten. Diese Formate werden durch die Situation 2020 weitestgehend digital fortgeführt und ermöglichen so, dass auch andere Standorte davon profitieren können.

Talente entwickeln, Zusammenarbeit erleichtern – damit Potenziale voll zur Geltung kommen

Unsere Mitarbeiter sind die Basis für unseren gemeinsamen Erfolg. Wir wollen, dass sie ihr volles Potenzial entfalten können – als Führungskräfte, Innovationstreiber und Teamplayer. Deshalb haben wir auch 2019 viel in die Entwicklung unserer Mitarbeiter investiert – und in digitale Werkzeuge, die ihnen die Arbeit erleichtern. Mit dem neuen Programm istaGROW unterstützen wir neun Nachwuchstalente bei ihrer Entwicklung zu Führungskräften für die Global & Developing Markets. Das Talent-programm Boost@ista für unsere Core Markets arbeiten wir gerade aus.

Eine neue Coaching-Plattform ergänzt unsere Angebote für die individuelle Weiterentwicklung. Mit der Cloud-Lösung Workday haben wir das Personalmanagement für alle Mitarbeiter in Deutschland effizienter, einheitlicher und transparenter gemacht. Durch Webinare unterstützen wir unsere Mitarbeiter zudem dabei, die Potenziale unserer Social-Collaboration-Plattform ONE voll auszuschöpfen – und so unsere nachhaltigen Projekte über Bereichs- und Ländergrenzen hinweg gemeinsam voranzubringen.

Bestens begleitet: Coaches unterstützen bei individuellen Herausforderungen im Arbeitsalltag

In eine neue Führungsrolle hineinwachsen, mit Rollenkonflikten umgehen oder den persönlichen Auftritt weiterentwickeln – all das sind Herausforderungen, bei denen ein Coach wirksam unterstützen kann. Mit unserer neuen Coaching-Plattform bieten wir unseren Mitarbeitern in Deutschland die Möglichkeit, schnell und unkompliziert einen für sie passenden Business Coach zu finden. Für die Plattform hat unser Partner über 300 Business Coaches vorausgewählt. Stellt ein Mitarbeiter eine Anfrage, werden ihm innerhalb von 48 Stunden drei besonders gut passende Coaches vorgeschlagen, unter denen er einen auswählen kann. Die Kosten für das Coaching werden nach Absprache vom jeweiligen Fachbereich übernommen.

Gemeinsam wachsen: istaGROW fördert Talente für die Global & Developing Markets

Toptalente intern entwickeln – das ist von jeher unser Ansatz. Mit dem neuen Programm istaGROW haben wir ein internationales Talentförderprogramm für unsere 15 Global & Developing Markets (G&DM) gestartet. Neun Kandidaten aus Polen, Belgien, der Türkei und Spanien sowie aus dem Head Office haben es geschafft: Sie sind unsere ersten „ista Growies“.

In kleinen Teams arbeiten sie über 18 Monate hinweg an drei Projekten, die die Arbeit von ista in den G&DM nach vorne bringen. Unterstützt werden sie dabei durch persönliche Mentoren und Projektcoaches. Trainings und kleinere Lerneinheiten, die sogenannten Learning Nuggets, begleiten sie darüber hinaus auf ihrem Lernweg.

FOLGENDE EINHEITEN BESTIMMEN DEN TRAININGSPLAN DER ISTA GROWIES:

Im Team von **3–4** Personen mit einem Projektcoach an **globalen** G&DM-Projekten arbeiten ~ 12 Tage pro Person	**20 %** Trainingseinheiten	Förderung der persönlichen Entwicklung mit einem Senior-Mentor aus einem **anderen Bereich des Unternehmens** ~ 1 Stunde pro Monat	**10 %** über die ista Welt erfahren
60 % Projektarbeit	Erfahrungen zu **Führung** und **Projektmanagement** mit internen und externen Trainern sammeln ~ 4 Tage pro Person	**10 %** Arbeit mit dem Mentor	Wissen vertiefen durch **ista Learning Nuggets**, die von ista Growies oder anderen bereitgestellt werden ~ 1 Stunde pro Monat

Personal digital: Workday macht Personalprozesse einfacher und transparenter

Aufwändige Antragstellung, unübersichtlicher E-Mail-Verkehr, unterschiedliche Personalprozesse je nach deutschem Standort? Das war einmal – dank Workday. Mit dem digitalen, cloudbasierten System für das Personalmanagement haben wir an allen deutschen Standorten von ista eine einheitliche Datenbasis geschaffen und Vorgänge vereinfacht. Jeder Mitarbeiter erhält Transparenz über die eigenen Daten, kann aktuelle Änderungen schnell und einfach selbst vornehmen, Organigramme einsehen oder Arbeitszeugnisse beantragen. Führungskräfte können Personalprozesse für ihr Team effizient organisieren – vom Auslösen einer Stellenausschreibung bis hin zum Onboarding neuer Mitarbeiter. Datensicherheit ist dabei oberstes Gebot. Alle Daten liegen auf europäischen Servern.

SO KOMMEN WIR VORAN: AUSGEWÄHLTE KENNZAHLEN FÜR DAS JAHR 2019

Den **Anteil unbefristeter Arbeitsverhältnisse** konnten wir um 3 % gegenüber dem Vorjahr auf 89,4 % steigern. Damit setzen wir den Trend der Vorjahre fort. Auch in absoluten Zahlen haben wir die Anzahl unbefristeter Stellen ausgebaut – und das, obwohl die Gesamtzahl der Beschäftigten 2019 leicht zurückgegangen ist.

Die **Fluktuationsrate** betrug im Jahr 2019 14,3 %. Damit fiel sie zwar um 0,9 % höher aus als im Vorjahr, blieb aber deutlich unter den Werten von 2016 (15,6 %) und 2017 (15,1 %).

Der **Anteil von Frauen** an der Belegschaft der ista Gruppe lag 2019 bei 51 % und damit leicht über dem Ergebnis von 50 % aus dem Vorjahr.

Im Rahmen des People Survey ista (PSI) konnten wir im Jahr 2017 einen **Engagement Score** von 80 erzielen. Auf diesem Wert wollen wir die Identifikation unserer Mitarbeiter mit dem Unternehmen und ihren Aufgaben halten. Der nächste PSI findet im dritten Quartal 2020 statt. Das Transformation Office arbeitet zusammen mit Corporate HR daran, die Befragung zu vereinfachen. So können wir auf Basis von Pulse Checks in Zukunft häufiger und schneller Feedback von unseren Mitarbeitern einholen.

Ausgezeichnet: ista ist Best Place to Learn, Top Employer und kununu Top Company

Seit 2019 dürfen sich unsere Standorte in Deutschland „Best Place to Learn“ nennen. Um die Qualität unserer Ausbildung zu bewerten, befragte das Ausbildungsportal „AUBI-plus“ sowohl interne Ausbilder als auch aktuelle und ehemalige Auszubildende. Besonders punkten konnten wir damit, wie wir bei ista das eigenständige Lernen unserer Auszubildenden fördern und sie in unseren Betrieb integrieren. Potenzial für Verbesserungen besteht zum Beispiel darin, die Ausbildung zum Beruf Industriekaufmann/-frau noch breiter anzulegen.

Zum wiederholten Male wurde ista als „Top Employer“ ausgezeichnet. Unsere Standorte in Deutschland, Frankreich, Österreich und der Schweiz sowie die ista Service Center in Polen und Rumänien nahmen erfolgreich an der Zertifizierung des Top Employers Institute teil. Besonders hoch bewertet wurden in diesem Jahr digital gestützte Personalprozesse – hier konnten wir mit unserem System Workday überzeugen.

Auf der Bewertungsplattform kununu gehören wir zu den 5,7 % der Unternehmen, die sich als „Top Company“ bezeichnen dürfen. kununu ist die größte Plattform zur anonymen Bewertung von Arbeitgebern in Europa. Eine Top Company wird, wer bei der Gesamtbewertung durchschnittlich mindestens drei von fünf Punkten erhält. Besonders gut schnitten wir beim Kollegenzusammenhalt ab: Aus den insgesamt 176 Bewertungen erhielten wir 72-mal fünf und 53-mal vier Punkte. Noch exklusiver ist der erlauchte Kreis der „OPEN COMPANY“ Gütesiegel tragenden Unternehmen: Knapp 1 % der Unternehmen auf kununu heben sich so vom Wettbewerb ab und ziehen die Aufmerksamkeit von Jobsuchenden auf ihre Qualitäten als Arbeitgeber.

kununu
OPEN COMPANY
www.kununu.com
WIR LEBEN OFFENHEIT!

kununu
TOP COMPANY
www.kununu.com
VON MITARBEITERN EMPFOHLEN!

Gesundheit schützen, Work-Life-Balance stärken

Der Krankenstand nimmt in vielen Ländern seit Jahren zu. In einem für das Jahr 2019 deutschlandweit veröffentlichten Gesundheitsreport einer Krankenkasse [1] wurde herausgearbeitet, dass psychische Belastungen immer häufiger zu Arbeitsausfällen führen. Es lässt sich daher vermuten, dass dieser Trend auch bei ista eine Rolle spielte. Im Jahr 2018 hatte sich insbesondere in unserem Head Office die Krankenquote messbar erhöht.

Um bei ista den Arbeits- und Gesundheitsschutz noch systematischer anzugehen, haben wir deshalb 2019 einen zentralen Health & Safety Manager eingesetzt. Aufbauend auf einer deutschlandweit und lokal durchgeführten Risikoanalyse entwickelt dieser aktuell Programme, um Unfälle und Erkrankungen in Zukunft zu minimieren. Auf der Grundlage der Analysen und in Zusammenarbeit mit den Arbeitnehmervertretern werden wir unser Gesundheitsangebot an unseren Standorten in Deutschland weiter ausbauen.

[1] Quelle: Techniker Krankenkasse, Gesundheitsreport 2019, Abb. 19, Seite 26 ff.

Gesund und sicher mit System – durch ein gruppenweites Management

Arbeitsunfälle bei einem Dienstleister wie ista? Sicherlich kein so großes Thema wie in der Bau- oder Logistikbranche. Dennoch: Risiken für die Gesundheit bestehen – sowohl im Außendienst als auch bei der Büroarbeit. Wir wollen für unsere Branche mit gutem Beispiel vorangehen und diese Risiken noch systematischer als bisher betrachten und weiter reduzieren. Dafür haben wir das Corporate Health & Safety Office gegründet.

Unser Health & Safety Manager analysiert gruppenweit, wo Gefährdungen für die körperliche und seelische Gesundheit unserer Mitarbeiter und externer Dienstleister bestehen, wertet Unfallzahlen und Krankheitsfälle aus, geht den Ursachen auf den Grund und entwickelt auf dieser Basis ein umfassendes Programm zur Unfall- und Krankheitsvermeidung.

SO KOMMEN WIR VORAN: AUSGEWÄHLTE KENNZAHLEN FÜR DAS JAHR 2019

Unser Ziel, die Anzahl der meldepflichtigen **arbeitsbedingten Unfälle** pro 100.000 Arbeitsstunden unter eins zu halten, haben wir erreicht. Hier lag die Rate 2019 bei 0,72 Unfällen pro 100.000 Arbeitsstunden und damit auf konstant niedrigem Niveau (Rate 2018: 0,7). Bezieht man auch leichte Unfälle mit ein, lag die Rate 2019 bei 1,35 – und damit um 0,34 Punkte höher als 2018. Unser Health & Safety Office befasst sich bereits damit, die Ursachen dafür zu verstehen und Maßnahmen zu entwickeln, wie Unfälle in Zukunft noch besser vermieden werden können.

Die **Krankheitsquote** ist 2019 gruppenweit gegenüber dem Vorjahr um 0,02 % auf 4,05 % gesunken. Dies geht insbesondere auf einen Rückgang der Krankheitstage in unserem Head Office zurück.

ACHTSAM DURCH DIE WELT GEHEN – DENN KLEINE VERÄNDERUNGEN MACHEN DEN UNTERSCHIED.

Werner Döker, Kundendiensttechniker, ista Deutschland GmbH

MIT GUTEM BEISPIEL VORANGEHEN: WIR GEHEN NACHHALTIGKEIT GEMEINSAM AN – IM DIALOG MIT UNSEREN PARTNERN

Nachhaltigkeit gehen wir gemeinsam an. Denn um das Klima zu schützen, Ressourcen zu schonen, soziale Standards zu sichern und eine hohe Servicequalität zu gewährleisten, reicht der Blick auf unser eigenes Handeln nicht aus. Nachhaltigkeit müssen wir entlang der gesamten Wertschöpfungskette erreichen – und das gelingt nur zusammen mit unseren Partnern.

Davon haben wir einige: Rund 250 Lieferanten in Asien und Europa fertigen einen Großteil der von uns entwickelten Geräte. In Deutschland übernehmen etwa 2.000 selbstständige ista Servicepartner (iSP) sowie Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen die Installation, Wartung und Ablesung der Messgeräte und Rauchwarnmelder bei unseren Kunden.

Für den laufenden Betrieb von ista Deutschland beziehen wir von etwa 3.000 Lieferanten Produkte und Dienstleistungen – von Büromaterialien bis hin zu Mietwagen. Nicht zuletzt arbeiten wir für die Demontage unserer Geräte mit Recyclingpartnern, wie zum Beispiel Haus Hall in Deutschland zusammen.

Wir suchen gezielt nach Partnern, die uns bei Klimaschutz und Ressourcenschonung unterstützen. Für die Zusammenarbeit setzen wir klare ethische Standards. Und Verbesserungen im Prozess erzielen wir im engen Dialog. So gehen wir gemeinsam mit gutem Beispiel voran – für mehr Nachhaltigkeit und besseren Service.

Gemeinsame Regeln: Wir setzen Standards für die Zusammenarbeit

Eine erfolgreiche Partnerschaft braucht verlässliche Regeln. Unser Verhaltenskodex und unsere Beschaffungspolitik definieren Standards und Leitlinien für eine transparente, faire und effiziente Lieferantenauswahl durch unsere Mitarbeiter sowie eine qualitätsorientierte Zusammenarbeit. Alle unsere Zulieferer verpflichten sich, unseren Lieferantenkodex einzuhalten und entsprechende Vereinbarungen auch mit ihren Vorlieferanten zu treffen.

Der Lieferantenkodex beinhaltet unsere Mindestanforderungen an Sozial-, Umwelt- und Governance-Standards. Er orientiert sich an den Leitsätzen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD), den Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO), den Prinzipien des UN Global Compact und den Anforderungen des UK Modern Slavery Act. In regelmäßigen Audits überprüfen wir, ob der Kodex eingehalten wird.

Gemeinsame Ziele: Wir bilden Allianzen für Klima- und Ressourcenschutz

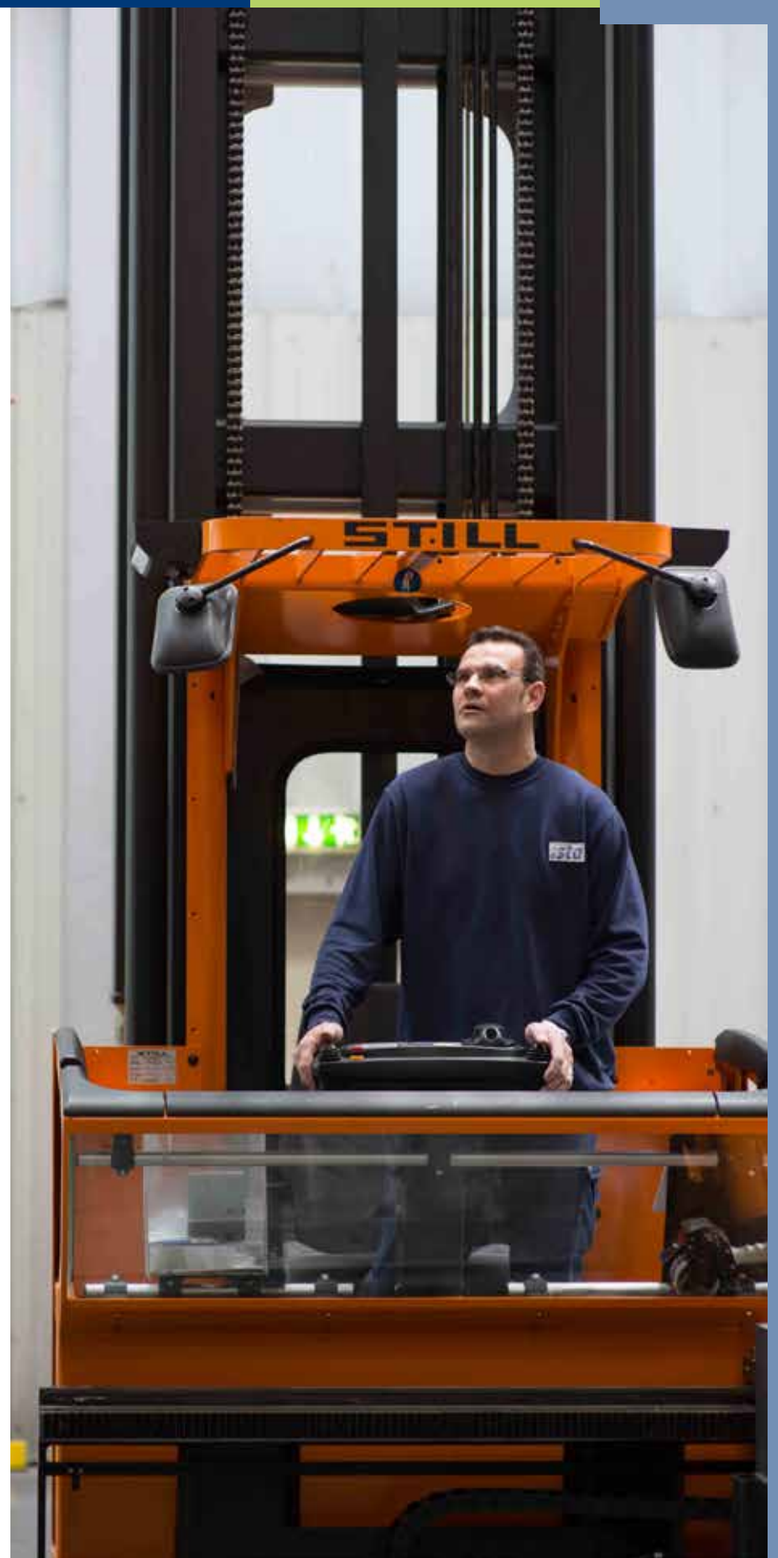
Weniger Ressourcenverbrauch schont Umwelt und Klima und schafft mehr Lebensqualität. Daher arbeiten wir engagiert daran, den Einsatz von Ressourcen so weit wie möglich zu reduzieren, und suchen gezielt nach Partnern, die uns helfen, unseren ökologischen Fußabdruck weiter zu verkleinern. Nach einem mehrjährigen Stufenplan stellen wir Schritt für Schritt auf Recyclingpapier oder Produkte mit FSC-Zertifizierung um.

Mithilfe unserer Partner natureOffice und Druckerei Stober GmbH kompensieren wir die Emissionen, die bei der Papierproduktion und der Herstellung unserer Druckerzeugnisse entstehen. Für den Postversand nutzen wir den klimaneutralen Versandservice „GoGreen“ der Deutschen Post. Darüber hinaus empfehlen wir unseren Mitarbeitern, wenn möglich mit der Bahn zu reisen – mit dem Geschäftskundenticket können sie so in Fernzügen deutschlandweit zu 100 % mit Ökostrom reisen.

DAS EMPFEHLEN UNSERE MITARBEITER

„Mit unseren Kaufentscheidungen bestimmen wir mit, wie sich die Welt entwickelt. Greif dir jede Woche ein Produkt heraus, das du regelmäßig nutzt, und informiere dich über nachhaltige Alternativen. So kannst du Schritt für Schritt etwas verändern.“

Katharina Feuerlohn, Category Manager im Bereich Procurement & Supply Chain, Essen, ista International GmbH



SO ORGANISIEREN WIR DIE ZUSAMMENARBEIT MIT UNSEREN PARTNERN

Der zentrale Bereich Procurement & Supply Chain verantwortet die Fertigung unserer Produkte. Er unterstützt unsere Lieferanten in Asien und Europa dabei, die von ista definierten Produktionsprozesse umzusetzen und die entsprechenden Qualitätsstandards einzuhalten. Materialien und Dienstleistungen für den Betrieb unserer Organisation beschaffen die Landesgesellschaften größtenteils selbst.

Das zentrale Team des iSP-Managements versetzt die 17 Standorte in Deutschland dazu in die Lage, unsere iSP effizient einzusetzen und professionell zu betreuen.

Gemeinsames Handeln: Zusammen stärken wir die Kreislaufwirtschaft

Lange Lebensdauer unserer Produkte, hohe Wiederverwertbarkeit, geschlossene Wertstoffkreisläufe – daran arbeiten wir gemeinsam mit unseren Partnern entlang der Wertschöpfungskette. Bei der Geräteentwicklung integrieren wir ökologische Aspekte entlang des gesamten Lebenszyklus. Die Langlebigkeit unserer Geräte hat dabei oberste Priorität.

Bei Neuentwicklungen testen wir die Zuverlässigkeit genau. In der Serienproduktion bei unseren Lieferanten und in unserem Werk in Au überwachen wir konsequent die Produkt- und Prozessqualität. Dafür wenden wir anerkannte Stichprobenverfahren sowie produktionsbegleitende Alterungssimulations- und Stresstests an. Unsere Prozesse und Methoden für das Qualitätsmanagement sind nach dem ISO-Standard 9001 zertifiziert.

Die meisten unserer Geräte verleihen wir an unsere Kunden. Altgeräte werden in Europa von uns zurückgenommen, demontiert und getrennt dem Wertstoffkreislauf zugeführt. In Deutschland sorgen überwiegend selbstständige iSP für den Austausch und Rückversand der Geräte. Für die Demontage arbeiten wir mit Recyclingpartnern zusammen, darunter in Deutschland und Luxemburg mit Werkstätten für Menschen mit Behinderung. Unseren Wärmezähler sensonic II sowie einzelne Komponenten wie Messinggehäuse, Platinen und Spulen setzen wir nach Möglichkeit ein zweites Mal ein.

GEMEINSAMER ERFOLG: DEN ISTA SERVICEPARTNERN STEHEN WIR ZUR SEITE – FÜR HÖCHSTE SERVICEQUALITÄT

Wie zufrieden sind unsere Kunden und Nutzer mit unserem Service vor Ort? Die Antwort auf diese Frage entscheidet mit über unseren Erfolg. Deshalb unterstützen wir unsere rund 2.000 iSP von Anfang an dabei, ihre Aufgaben bestmöglich auszuführen. Neue Servicepartner bereiten wir in Qualifizierungsveranstaltungen auf ihre Tätigkeiten vor. Bei ihren ersten Einsätzen werden sie von geschultem ista Personal oder von anderen, erfahrenen iSP begleitet. Im iSP-Portal können sie jederzeit auf Montageanleitungen, Produktinformationen oder Prozessbeschreibungen zugreifen und weitere Unterstützung anfragen.

Die Leistungen der iSP werten wir regelmäßig aus, auch im Rahmen stichprobenartiger Qualitätsprüfungen. Bei der Suche nach Verbesserungspotenzialen setzen wir auf einen partnerschaftlichen Dialog, gegenseitiges Feedback und gemeinsames Lernen – um zusammen die Servicequalität immer weiter zu verbessern.

Wir setzen uns Ziele und messen unseren Erfolg

Für die Zusammenarbeit mit unseren Partnern haben wir uns folgende Ziele gesetzt:

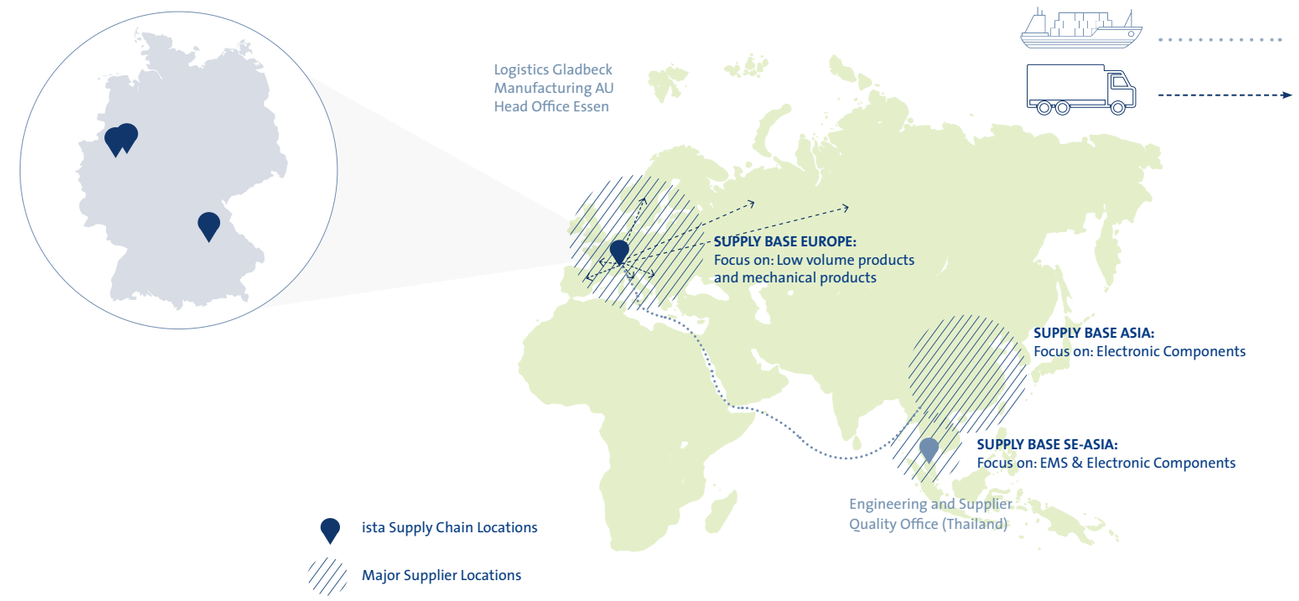
Wir arbeiten ab 2050 ausschließlich mit nachhaltigen und klimaneutralen Lieferanten als Partnern.

Auf den folgenden Seiten zeigen wir, wie wir bei diesem Ziel und bei den weiteren Schwerpunkten in der Zusammenarbeit mit unseren Partnern im Berichtsjahr 2019 vorangekommen sind.

Unsere Lieferkette auf einen Blick

Unsere Lieferanten in Asien und Europa produzieren unsere Geräte gemäß den von uns definierten Prozessen und Qualitätsstandards. Die fertigen Produkte gelangen entweder direkt in unser Warehouse & Distribution Center in Gladbeck oder – bei ausgewählten Geräten – zunächst zur Endmontage und Eichung in unser Manufacturing Competence Center in Au in der Hallertau.

Speziell konfigurierte Produkte werden vom Hersteller direkt zum Bestimmungsort (Baustelle oder Fachhandwerker) gesendet. Der Transport von Asien nach Europa erfolgt per Schiff oder, in Einzelfällen, mit dem Flugzeug. In Europa werden die Produkte per Spedition und Paketdienst vom Warehouse & Distribution Center an unsere Standorte verteilt.



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

13 MASSNAHMEN ZUM KLIMASCHUTZ

Im Fokus: Prinzipien des Global Compact und SDGs

Prinzip 1:
Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte unterstützen und achten.

Prinzip 2:
Unternehmen sollen sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen.

Prinzip 3:
Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren.

Prinzip 4:
Unternehmen sollen für die Beseitigung aller Formen von Zwangsarbeit eintreten.

Prinzip 5:
Unternehmen sollen für die Abschaffung von Kinderarbeit eintreten.

Prinzip 7:
Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen dem Vorsorgeprinzip folgen.

UN GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

MIT GUTEM BEISPIEL VORANGEHEN: UNSERE AKTIVITÄTEN UND FORTSCHRITTE AUS DEM JAHR 2019

Ressourcen schonen und Klimaneutralität erreichen – mit starken Partnern

Klimaneutralität und Kreislaufwirtschaft sind 2019 auf der internationalen Agenda weit nach oben gerückt. Die Klimastrategie der Europäischen Union und der Vorschlag eines europäischen Green Deal haben die Aufmerksamkeit zusätzlich erhöht. 2019 haben wir diesen Kurs fortgesetzt und erstmals berechnet, wie hoch der CO_2-Fußabdruck unserer Transportlogistik ist. Aus den Ergebnissen haben wir bereits eine erste Konsequenz gezogen: Die Verpackungen unserer Geräte lassen wir nun in Malaysia in der Nähe unserer Geräteproduzenten herstellen, statt sie aus unserem Werk in Gladbeck nach Asien zu liefern.

Mithilfe eines integrierten Bestell- und Rechnungssystems, das vollständig digital funktioniert, können wir unsere Beschaffungsprozesse nun noch effizienter gestalten und den Papiereinsatz weiter reduzieren. An unseren Standorten in Deutschland haben wir die Umstellung auf nachhaltiges Papier und die Zusammenarbeit mit Partnern für einen klimaneutralen Bürobetrieb konsequent fortgeführt. Durch verbesserte Abläufe bei unseren Service- und Recyclingpartnern konnten wir zudem die Wiedernutzungs- und Recyclingquote unserer Geräte weiter erhöhen.

Genau hingeschaut: ista misst erstmals CO_2-Fußabdruck der Logistik

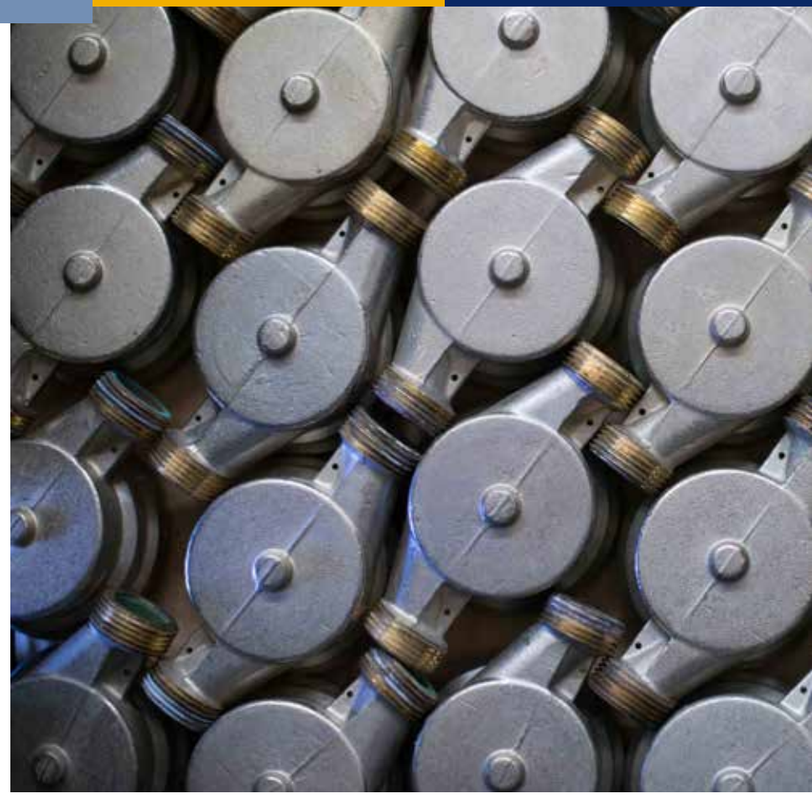
Klimaneutralität bis 2050 – das ist unser Ziel bei ista. Um es zu erreichen, suchen wir auf allen Ebenen nach Möglichkeiten zur Emissionsvermeidung – besonders in der Logistik. Dafür haben wir 2019 die Grundlagen geschaffen und erstmals die CO_2-Emissionen ermittelt, die entlang unserer logistischen Kette entstehen.

Dabei haben wir alle Emissionen einbezogen, die aus dem Transport per Luftfracht, Seefracht und auf dem Landweg von den direkten Lieferanten bis hin zur ersten Lieferadresse auf Kundenseite hervorgehen. Die Kennzahl, in der diese Werte zusammengefasst sind, erheben wir von nun an jährlich. Sie hilft uns dabei, Verbesserungsmaßnahmen zu entwickeln und deren Wirksamkeit regelmäßig zu überprüfen.

Grün kommt weiter: Kennzeichnung unterstützt Partner bei Abfallvermeidung

Auch einfache Maßnahmen haben mitunter eine große Wirkung. Durch bessere Kennzeichnungen konnten wir den Anteil an Materialien, der aus unseren Geräten wiederverwertet bzw. recycelt wird, weiter erhöhen. Die iSP markieren dafür Geräte, die sie an uns zurücksenden, mit verschiedenen Farben: Neuprodukte werden mit grünen Aufklebern markiert und sind für die Weiterverwendung geeignet, da sie weder verbaut noch verwendet wurden und sich im Neuzustand befinden. Sie werden direkt zur erneuten Verpackung nach Gladbeck in unser Warehouse & Distribution Center geschickt.

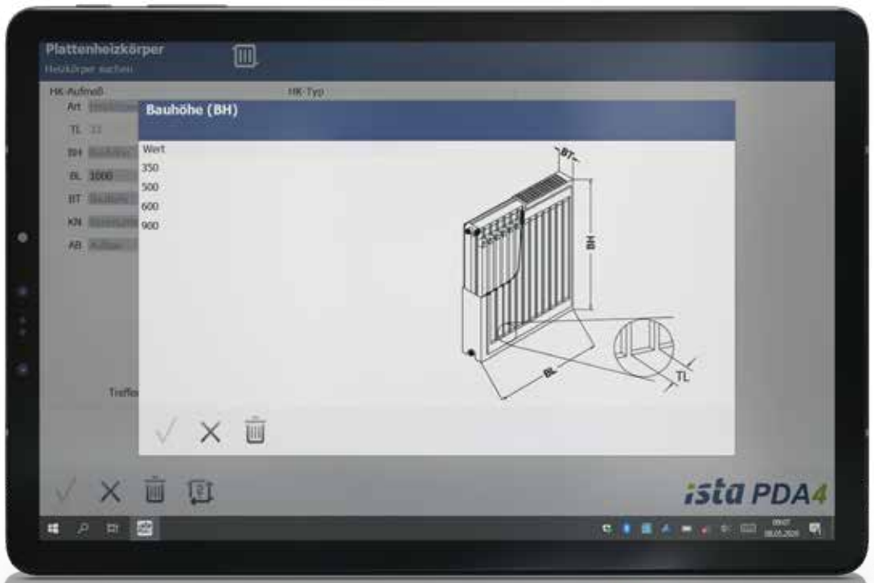
Schrottware wird mit rot markierten Aufklebern gekennzeichnet und zur Demontage in die Werkstätten Haus Hall geliefert. Kommt dort doch einmal ein Gerät an, das wiederverwendet werden kann, bietet unser Produktkatalog Unterstützung. Fotos und Erläuterungen helfen unserem Dienstleister dabei zu entscheiden, welche Geräte qualitativ in Ordnung sind und welche als Wertstoff entsorgt werden müssen.



Durch höchste Servicequalität zusammen erfolgreich sein

Gemeinsam mit unseren Partnern prüfen und verbessern wir regelmäßig die Qualität unserer Services. Mit der Einführung eines Kennzahlensystems haben wir 2019 neue Möglichkeiten geschaffen, die Servicequalität unserer Partner zu messen und gemeinsam zu verbessern.

Für Projekte mit Neukunden bieten wir zusätzliche Unterstützung: Qualitätsprüfer können für die Begleitung von neuen iSP angefordert werden. Auch technisch haben wir unsere Servicepartner gestärkt: Im Feldversuch ließen wir 150 iSP neue Tablets testen, die ihre bisherigen Personal Digital Assistants (PDA) ersetzen sollen. Das Ergebnis: höhere Effizienz, mehr Komfort und ein besserer Service. Die flächendeckende Einführung in Deutschland und auf weiteren ista Märkten steht kurz bevor.



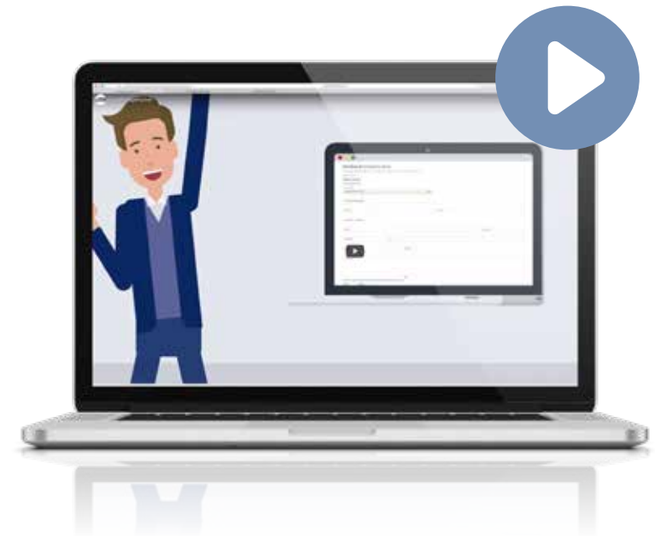
Mehr Leistung vor Ort: ista Servicepartner erhalten neue PDA-Tablets

Mehr Einsatzmöglichkeiten, schnellere Kommunikation, besserer Service: Mit den PDA-Tablets bringt ista seine Servicepartner auf den aktuellen Stand der Technik. Ausgestattet mit WLAN und SIM-Karte ermöglicht das Tablet den Servicepartnern, Termine online abzustimmen, bei Einsätzen vor Ort zusätzliche Geräteinstallationen direkt von ista freigeben zu lassen und per Fernzugriff Unterstützung zu erhalten.

Mithilfe der eingebauten Kamera können Aufträge per Foto und Video dokumentiert werden und wichtige Anwendungen wie unsere App zur Zähleridentifikation lassen sich direkt auf dem Tablet nutzen. Nach erfolgreichem Abschluss der Testphase sollen ab Herbst 2020 die ersten iSP in Deutschland sowie ista Techniker in weiteren Ländern mit den neuen PDA-Tablets ausgestattet werden. Durch die neuen Online-Funktionalitäten der PDA-Tablets können Informationen besser verarbeitet und Anfahrtswege effizienter geplant werden, sodass weitere CO_2-Emissionen vermieden werden können.

Werden Sie unser Partner!

Arbeiten Sie gern unabhängig und haben handwerkliches Geschick? Dann schauen Sie mal in unsere Videos rein – und erfahren Sie, welche Chancen auf Sie als ista Service- oder Montagepartner warten.



SO KOMMEN WIR VORAN: AUSGEWÄHLTE KENNZAHLEN FÜR DAS JAHR 2019

2019 hat ista **71.000 Messinggehäuse**, **40.000 Spulen** und **30.000 Platinen** aus dem Wärmemesser sensonic II wiederverwertet. Über **163 t Messing** konnten eingeschmolzen und in den Wertstoffkreislauf zurückgegeben werden.

In der Logistik von ista sind im Jahr 2019 Emissionen von insgesamt **898,7 t CO_2-Äquivalenten** entstanden. Davon entfielen **443,15 t CO_2-Äquivalente** auf die Luftfracht, **105,23 t CO_2-Äquivalente** auf die Seefracht und **350,32 t CO_2-Äquivalente** auf den Transport über den Landweg.

Weltweit wurden 2019 **14.098 Endgeräte** und Standard-Gateways pro Arbeitstag[1] von unseren Servicepartnern installiert. Wir gehen davon aus, dass die Zahl der Installationen gemäß der europäischen Energieeffizienzrichtlinie (EED) insgesamt steigen wird. Denn nach der Umsetzung der EED dürfen nur noch fernauslesbare Zähler und Heizkostenverteiler eingebaut werden, um die eigenen Verbräuche sichtbar zu machen und Bewohnern dabei zu helfen, bewusster mit Energie umzugehen.

[1] Ausgangsbasis: 250 Arbeitstage.

ZUHÖREN UND SICH INSPIRIEREN LASSEN – IM GESPRÄCH MIT JUNGEN MENSCHEN.

Werner Monschau, Technischer Produktmanager Automated Meter Management, ista International GmbH

MIT GUTEM BEISPIEL VORANGEHEN: WIR ENGAGIEREN UNS – FÜR KLIMASCHUTZ UND GESELLSCHAFTLICHE TEILHABE

Klimaschutz gelingt nur mit vereinten Kräften: wenn Politik, Gesellschaft und Unternehmen gemeinsam aktiv werden. Zusammen können wir die globalen Ziele für eine nachhaltige Entwicklung erreichen und die Energiewende meistern. Dieser Verantwortung sind wir uns bei ista bewusst. Deshalb engagieren wir uns vielfältig, ermöglichen unseren Mitarbeitern, sich in Projekte einzubringen, vernetzen uns innerhalb und außerhalb unserer Branche und teilen unser Wissen, um Menschen zu befähigen, bewusster mit Energie umzugehen – für eine nachhaltige gesellschaftliche Wirkung.

DAS EMPFEHLEN UNSERE MITARBEITER

„Mit einem Einsatz von nur wenigen Stunden pro Woche kann bereits viel für den Klimaschutz und die Gesellschaft erreicht werden. Gemeinsam können wir sogar noch mehr erreichen. Suche dir ein soziales Projekt, bei dem du in deiner Nachbarschaft Mehrwert schaffen kannst."

Bozena Kostrzewa, Verwaltungsexpertin, ista Shared Service Center Polen, iSS

Wir motivieren Politik und Verbraucher zu nachhaltigem Handeln

Entschlossenes Handeln braucht verlässliche Informationen. Mithilfe innovativer Technologien zeigen wir Kunden und Mietern, in welchen Bereichen sie ihre individuellen Energie- und Wasserverbräuche gezielt reduzieren und dadurch Kosten senken können. Wir bringen unser Wissen aktiv in aktuelle gesellschaftliche und politische Debatten über Energiewende, Klimaschutz und Nachhaltigkeit ein. Um zu diesen Zukunftsthemen fundierte Positionen und praktische Lösungen zu entwickeln, geben wir Umfragen und Studien in Auftrag und führen mit Partnern aus der Wissenschaft eigene Forschungsprojekte durch. Wir engagieren uns zudem in Branchenverbänden und arbeiten an Multi-Stakeholder-Initiativen wie der „Allianz für einen klimaneutralen Wohngebäudebestand" mit.

Wir fördern Klimabewusstsein und unterstützen gesellschaftliches Engagement

Nachhaltigkeit braucht Bildung. Denn Bildung ist der Schlüssel zu gesellschaftlicher Veränderung. Sie bietet Chancen für die persönliche Entwicklung und bildet die Grundlage für Teilhabe und Mitwirkung. Eine wichtige Zielgruppe sind dabei Schüler, denn ihre Haltung prägt die Welt von morgen. Mit unserem Projekt „ista macht Schule" unterstützen wir Schüler dabei, Energie- und Ressourcenverbräuche an ihren Schulen zu erfassen und praktische Ansätze für den Klima- und Umweltschutz zu entwickeln. Gemeinsam mit unserem Partner BildungsCent e. V. stellen wir dafür Messgeräte und Arbeitsmaterialien bereit, veranstalten Ideenwettbewerbe und wirken direkt vor Ort an Verbesserungen mit. Darüber hinaus engagieren wir uns für Klimaschutz und Nachhaltigkeit an Aktionstagen wie dem Social Day, in sozialen Projekten sowie mit Spendenaktionen und durch Sponsoring.

Einsatz für den guten Zweck: Zusammen mit vielen weiteren ista Kollegen engagierten sich Tobias Döring (stehend) und Rodli Farah (kniend) im Rahmen eines Social Days gemeinnützig.

Wir setzen uns Ziele und messen unseren Erfolg

Für unser gesellschaftliches Engagement haben wir uns folgendes Ziel gesetzt:

Wir schaffen Möglichkeiten für unsere Mitarbeiter, mindestens 5.000 Stunden im Jahr zu investieren, um Klimaschutz und Energiebewusstsein in der Gesellschaft zu fördern.

Auf den folgenden Seiten zeigen wir, wie wir bei diesem Ziel und bei den weiteren Schwerpunkten unseres gesellschaftlichen Engagements im Berichtsjahr 2019 vorangekommen sind.

So organisieren wir unser gesellschaftliches Engagement

Der Bereich Corporate Communications & Public Affairs im Head Office entwickelt Ansatzpunkte und Positionen, um politische und gesellschaftliche Entwicklungen mitzugestalten, initiiert gruppenweite Aktivitäten und steuert das deutschlandweite Projekt „ista macht Schule“. Die Nachhaltigkeitsbotschafter an unseren deutschen Standorten und Sustainability Delegates in weiteren Ländern bringen zusätzlich lokale Initiativen ein.

Im Fokus: Prinzipien des Global Compact und SDGs

UN GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

Prinzip 8:

Unternehmen sollen Initiativen ergreifen, um größeres Umweltbewusstsein zu fördern.

MIT GUTEM BEISPIEL VORANGEHEN: UNSERE AKTIVITÄTEN UND FORTSCHRITTE AUS DEM JAHR 2019

Politik und Verbraucher zu nachhaltigem Handeln motivieren

Wie hält die Weltgemeinschaft es mit dem Klima? An dieser Frage kam 2019 niemand vorbei. Weltweit wurde debattiert, wie die Gesellschaft beim Klimaschutz vorankommt. Die nationale und internationale Klimapolitik hat sich mit zuvor ungekannter Dynamik weiterentwickelt – auch dank des Engagements hunderttausender junger Menschen, die als „Fridays for Future"-Bewegung rund um den Globus für Klimaschutz auf die Straße gingen.

Wir haben diese Debatten aktiv begleitet und uns mit eigenen Positionen und Lösungsansätzen eingebracht. In Umfragen haben wir ermittelt, wo die Bürger ihre eigenen Ansatzpunkte sehen, um sich für den Klimaschutz starkzumachen. In einer Studie mit der Technischen Universität Darmstadt untersuchten wir mögliche Auswirkungen eines CO_2-Preises auf die Mieter. Dem Deutschen Institut für Wirtschaftsforschung haben wir für seinen jährlich erscheinenden **Wärmemonitor** erneut anonymisierte Verbrauchsdaten unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Die Daten ermöglichen es dem Institut auszuwerten, wie sich der Verbrauch von Heizenergie in Deutschland entwickelt und wo die größten Potenziale für Einsparungen liegen. Am 20. September 2019 zeigten viele unserer Mitarbeiter beim Klimastreik der „Fridays for Future"-Bewegung Flagge für mehr Klimaschutz. Unser Engagement in Netzwerken mit Politik, Wirtschaft und Zivilgesellschaft führen wir aktiv weiter.

Am 20. September 2019 nahmen ista Mitarbeiter an dem globalen „Klimastreik" der „Fridays for Future"-Bewegung teil und setzen zusammen mit weltweit 1,4 Millionen Demonstranten ein Zeichen für den Klimaschutz.

Hausaufgabe Klimaschutz: Umfragen ermitteln Bereitschaft von Bürgern, aktiv zu werden

Gehört Klimaschutz in die Schule? 87 % der Deutschen sind der Meinung, dass das Thema dort behandelt werden sollte. Knapp die Hälfte der Bürger glaubt, durch weniger Energieverbrauch im Haushalt einen eigenen Beitrag zum Klimaschutz leisten zu können. Das sind einige der Ergebnisse aus vier repräsentativen Umfragen des Meinungsforschungsinstituts YouGov im Auftrag von ista. Bundesweit nahmen an den Umfragen jeweils über 2.000 Personen aller Altersgruppen ab 18 Jahren teil.

DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE DER UMFRAGEN IM ÜBERBLICK

60 % der Deutschen geben zurzeit kein Geld für den Klimaschutz aus.

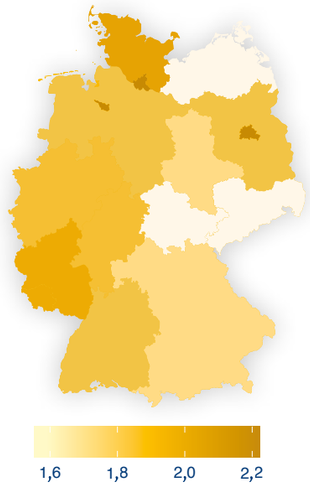
Je jünger die Befragten, desto höher die Bereitschaft, einen finanziellen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten.

87 % der Bundesbürger sind der Meinung, dass das Thema Klimaschutz in die Schulen gehört.

49 % der Bundesbürger geben an, ein Beitrag zum Klimaschutz würde ihnen beim Wohnen am leichtesten fallen – durch Einsparungen beim Stromverbrauch und beim Heizen. Eine gute Nachricht, denn beim Heizen liegt für die meisten Verbraucher der größte Hebel zur Verringerung von CO_2-Emissionen.

Unterm Strich: Studie zeigt, was höhere CO_2-Preise für Mieten bedeuten könnten

Ein Preis auf CO_2 könnte sich auf die Mieten auswirken. In Zusammenarbeit mit der TU Dortmund hat ista deshalb berechnet, wie hoch die Kosten für Haushalte durch einen CO_2-Preis auf Heizöl und Erdgas wären, wenn dieser komplett an die Haushalte weitergegeben würde. Für die Stichprobe wurden die Energieausweise und Heizverbrauchsdaten von knapp 65.000 Mehrfamilienhäusern in ganz Deutschland ausgewertet. Dabei wurden Festpreise von 25, 30, 35, 45 und 55 Euro pro Tonne CO_2 zugrunde gelegt, die ab 2021 in jährlichen Schritten bis 2025 gesetzlich eingeführt werden sollen.



CO_2-Ausstoß einer 71-m²-Wohnung (in t)

Gemeinsam geht mehr: ista wirbt um Partnerschaft für die Energiewende in Gebäuden

In Gebäuden steckt noch viel Potenzial für Nachhaltigkeit. Um die europäischen Klimaziele zu erreichen, muss der Klimaschutz im Gebäudesektor weiter Fahrt aufnehmen. Das gelingt aber nur, wenn Politik und Immobilienwirtschaft mehr als bisher an einem Strang ziehen – und zu Innovationspartnern für den Klimaschutz werden. Im konstruktiven Dialog können wir ökologisch wirksame, aber auch wirtschaftlich und sozial tragfähige Lösungen gemeinsam entwickeln und schnell in die Umsetzung bringen. Mit diesen Botschaften wandte sich Thomas Zinnöcker, CEO von ista, am Tag der Immobilienwirtschaft 2019 an die Politik.

ERGEBNISSE AUS UNSERER STICHPROBE ZUM CO_2-PREIS

1 Der CO_2-Preis führt in einer Durchschnittswohnung von 71 m² in einem Mehrfamilienhaus, das mit Öl oder Gas geheizt wird, zu Mehrkosten von etwa 49 bis 107 Euro pro Jahr.

2 Im Vergleich der Bundesländer hat Berlin mit den höchsten Mehrkosten zu rechnen, speziell in Wohnungen mit Ölheizungen. Am geringsten fällt der CO_2-Preis in Wohnungen mit Gasheizung in Mecklenburg-Vorpommern ins Gewicht.

3 Unter den größten Städten kommen auf Düsseldorf die höchsten Mehrkosten zu. Die geringsten Steigerungen sind in Stuttgart zu erwarten.

4 Wie sich die Mehrkosten durch einen CO_2-Preis im Einzelfall entwickeln, hängt vor allem vom Sanierungsstand der Wohnung ab – und vom Heizverhalten der Mieter.

Klimabewusstsein schärfen, gesellschaftliches Engagement unterstützen

2019 war das Jahr von „Fridays for Future". Engagierten Schülern ist es mit ihren weltweiten Protesten gelungen, das Thema Klimaschutz ganz oben auf die Agenda von Politik, Wirtschaft und Gesellschaft zu setzen. Hier zeigte sich, was Menschen bewegen können, wenn sie sich gemeinsam für gesellschaftlichen Wandel starkmachen.

Wir bei ista wollen gerade diese junge Generation in ihrem Engagement unterstützen – und haben dies mit unserem Projekt „ista macht Schule" auch 2019 getan. Beim KlimaHelden-Contest luden wir Schüler dazu ein, Ideen für Klimaschutzprojekte an ihren Schulen über einen Crowdfunding-Wettbewerb zu finanzieren. Unsere 100 KlimaKisten haben wir mit zusätzlichen Messgeräten und Materialien ausgestattet. Mitarbeiter von ista bildeten Schüler einer Essener Gesamtschule zu Energiedetektiven aus. Auch an unseren internationalen Standorten haben sich die Mitarbeiter für Umweltbildung und soziale Teilhabe starkgemacht.

So sammelten die Ländergesellschaften in Polen, Russland und Weißrussland Plastikdeckel für das Recycling, um mit den Erlösen soziale Projekte zu unterstützen, ista Polen veranstaltete mit Kindern Umweltpicknicks und Baumpflanzaktionen, bei ista Italien wurde Weihnachten nachhaltig gefeiert und in Prag packten ista Mitarbeiter bei einem Wohnprojekt für Menschen mit Behinderung mit an. Außerdem unterstützten wir auch 2019 Menschen und Organisationen finanziell, die – ganz nach unserem Motto – mit gutem Beispiel vorangehen, darunter den französischen Öko-Abenteurer Julien Moreau, der sich für mehr Umweltbewusstsein und Klimaschutz an Frankreichs Schulen einsetzt. ista Dänemark wiederum spendete zur Unterstützung der dänischen Krankenhausclowns den Erlös aus dem Verkauf von Büromöbeln.

Die Menge macht's: Schüler finanzieren Klimaschutzprojekte durch Crowdfunding

Mehr Grün, mehr E-Mobilität und ein Fußboden als Kraftwerk: Beim KlimaHelden-Contest von „ista macht Schule", BildungsCent e. V., Startnext und dem Verein „Die Multivision" konnten Schüler aus ganz Deutschland Ideen für mehr Klimaschutz in der Schule einreichen und mittels Crowdfunding Unterstützer für ihre Projekte gewinnen. Die drei Projekte mit den meisten Unterstützern erhielten von ista ein zusätzliches Preisgeld von bis zu 3.000 Euro. Mit dieser Finanzierung im Gepäck machten sich die Teams an die Umsetzung. So entstanden an ihren Schulen zum Beispiel ein Lerngarten, eine Reparaturwerkstatt und eine E-Bike-Garage mit Ladestation.

Klimaschutz im Klassensatz: Die KlimaKiste erhält ein Upgrade

Klimaschutz braucht Wissen und Technik. Seit Ende 2018 ist deshalb die KlimaKiste von „ista macht Schule" und BildungsCent e. V. an 100 Schulen in ganz Deutschland im Einsatz. Mithilfe zahlreicher Messgeräte und Materialien unterstützt die KlimaKiste Schüler dabei, Potenziale zum Energiesparen in ihren Schulen ausfindig zu machen und Ideen für mehr Klimaschutz und Nachhaltigkeit zu entwickeln. Damit dies noch besser gelingt, bat ista die Schulen um Feedback und entwickelte ein Ergänzungspaket. 50 Schulen verfügen nun über einen zusätzlichen Klassensatz an Thermometerkarten, KlimaWissen-Broschüren und motivierenden Stickern, 30 ausschaltbare Zwischenstecker und eine Solarladestation.

Digitales Lernen für alle: ista unterstützt Essener Schulen mit 57 Laptops

Die Corona-Krise macht deutlich, dass Bildungschancen bei Weitem nicht gleich verteilt sind. Wenn der Großteil des Unterrichts auf Online-Plattformen und per E-Mail stattfindet, sind Schüler ohne die nötige Technik schnell abgehängt. Um hier zu helfen, haben wir 57 Laptops aus unserem Bestand an ausgewählte Schulen gespendet. Die Ehrenamt Agentur Essen e. V. koordinierte die Auswahl und Anlieferung an die Schulen.

Corona vorbeugen: ista spendet Schutzmasken an soziale Projekte

Viele gemeinnützige Einrichtungen gelangen in der Corona-Krise nur schwer an Schutzkleidung. In dieser Situation wollten wir helfen. Mit 3.000 Schutzmasken haben wir ein Corona-Präventionsprojekt unterstützt, das die Stadt Essen für Pflege- und Seniorenheime gestartet hat. Je 1.500 weitere Masken gingen an die Tafeln in Stuttgart und Würzburg.

Grüne Weihnacht: ista Italien gestaltet Weihnachtsfeier mit klimafreundlichen Geschenken

Weihnachten geht auch nachhaltig. So nutzte ista Italien seine Weihnachtsfeier 2019 dafür, die Mitarbeiter und deren Kinder für Ressourcenschonung im Alltag zu sensibilisieren. Statt konventioneller Geschenke verteilte ein Weihnachtsmann wiederverwendbare Thermosflaschen aus Aluminium und Thermor-Rucksäcke, die Lebensmittel auf dem Transportweg kühl halten. Während eines Workshops konnten die Kinder zudem ausprobieren, wie sich gebrauchtes Plastik und Papier kreativ weiternutzen lassen.

Momente der Freude: ista Dänemark unterstützt dänische Krankenhausclowns

Klinikclowns bringen Farbe in den grauen Krankenhausalltag. Mit bunten Luftballons, Seifenblasen, Musik und komischen Einlagen geraten Schmerzen, Sorgen und Ängste insbesondere bei Kindern für kurze Zeit in Vergessenheit. Zur Unterstützung der „Danish Hospital Clowns“ spendete ista Dänemark daher im April 2020 den Erlös von rund 7.500 Euro (56.000 DKK) aus dem Verkauf der Büroeinrichtung, welche nach einem Umzug übrig war und von den Mitarbeitern erworben werden konnte.

SO KOMMEN WIR VORAN: AUSGEWÄHLTE KENNZAHLEN FÜR DAS JAHR 2019

Im Jahr 2019 haben unsere Mitarbeiter insgesamt **862 Arbeitsstunden**[1] für den Klimaschutz investiert.

50 Schulen wurden mit dem Ergänzungspaket für die KlimaKiste ausgestattet.

Im Rahmen des KlimaHelden-Crowdfunding-Wettbewerbs wurden sechs von Schülern eingereichte Projekte mit einem Gesamtvolumen von über **15.000 Euro** von mehr als **600 Unterstützern** erfolgreich finanziert.

[1] Diese Zahl haben wir 2019 das erste Mal erhoben, daher liegt aktuell noch kein Vergleichswert vor. In der Kennzahlenerfassung sind bereits viele dieser Stunden belegt. Damit noch mehr der für den Klimaschutz geleisteten Arbeitsstunden Berücksichtigung finden, werden wir für das kommende Berichtsjahr ein gemeinsames, länderübergreifendes Verständnis forcieren und ein entsprechendes Handbuch erarbeiten.

AUSGEWÄHLTE KENNZAHLEN AUF EINEN BLICK

Insgesamt hat ista 2019 einen Ausstoß von 10.004 t CO_2-Äquivalenten verursacht. Damit haben wir unsere Treibhausgasemissionen im Vergleich zum Vorjahr um **8,4 %** absolut und um **6,3 %** pro Mitarbeiter (FTE) gesenkt.

ista hat 2019 insgesamt 19.798 GJ Strom und 17.927 GJ Heizenergie verbraucht. Gegenüber 2018 ist der Stromverbrauch damit um **7,3 %** und der Verbrauch von Heizenergie um **15,8 %** gesunken.

Im Jahr 2019 haben wir weltweit über **27.603.130** funkfertige Produkte installiert (Summe der Endgeräte und stationären Gateways – kurz SGW – zum 31. Dezember 2019).

Den Wasserverbrauch konnte unsere Organisation 2019 gegenüber dem Vorjahr um **4,39 %** senken.

Der Papierverbrauch ist 2019 um **21,0 %** gegenüber dem Vorjahr gesunken, die Recyclingpapierquote hat sich sich um **5,9 %** verbessert.

Die Krankheitsquote ist 2019 gruppenweit gegenüber dem Vorjahr um **0,02 %** auf 4,05 % gesunken.

Die Emissionen aus Flugreisen sind 2019 um **1,52 %** auf 577 t CO_2-Äquivalente gestiegen.

Der Anteil von Frauen an der Belegschaft der ista Gruppe lag 2019 bei **51 %** und damit leicht über dem Ergebnis von 50 % aus dem Vorjahr.

63 % (2018: 49 %) der Liegenschaften unserer Kunden in Deutschland nutzen bereits digitale Services von ista. Diese decken schon **79 %** (2018: 70 %) der Nutzeinheiten unserer Kunden ab.

In der Logistik von ista sind im Jahr 2019 Emissionen in Höhe von insgesamt **898,7 t** CO_2-Äquivalenten entstanden. Davon entfielen 443,15 t CO_2 auf die Luftfracht, 105,23 t CO_2 auf die Seefracht und 350,32 t CO_2 auf den Transport über den Landweg.

ALLE KENNZAHLEN IM DETAIL

MÄRKTE

GRÖSSE DER ORGANISATION IM ÜBERBLICK

	2019	2018	2017
Gesellschaften	**46 in 22 Ländern**	**45 in 23 Ländern**	**45 in 23 Ländern**
Umsatz (in Mio. €)	**908,8**	**887,8**	**877,4**
Bilanzsumme/Gesamtkapital (in Mio. €)	**4.149**	**4.182**	**4.196**
– nach Verbindlichkeiten (in Mio. €)	4.012	3.982	3.948
– nach Eigenkapital (in Mio. €)	137	200	248
Investitionen gesamt (CAPEX) (in Mio. €)	**128,1**	**131,3**	**137,9**

ZUKÄUFE UND VERÄUSSERUNGEN IM JAHR 2019:

- Akquisition der verbleibenden Aktien Clorius Vermemalerkonto I/S
- Akquisition der A-Z Objektservice GmbH & Co. KG
- Akquisition der A-Z Objektservice Verwaltungs GmbH
- Verkauf der ista Measurement Technology Services (Beijing) Co. Ltd.

ZUKÄUFE UND VERÄUSSERUNGEN IM JAHR 2018:

Kauf der GETEC Messdienst GmbH

ZUKÄUFE UND VERÄUSSERUNGEN IM JAHR 2017:

Verkauf der Genek Gesellschaft für Energieeinkauf mbH & Co. KG, Duisburg, Deutschland

FUNKQUOTE IN DEUTSCHLAND

	2019	2018	2017	2016
Funkquote* ista Deutschland	**33,1 %**	**27,0 %**	**20,0 %**	**11,0 %**

* Anteil der Liegenschaften mit fernauslesbaren Geräten in Deutschland an der Gesamtanzahl der Liegenschaften für die Heizkostenabrechnung in Deutschland.

KUNDENFUSSABDRUCK DER HEIZKOSTENABRECHNUNG IN DEUTSCHLAND

	2019	2018	2017	2016	2015
CO_2-Emissionen (in t CO_2-Äquivalenten) durch Heizenergieverbrauch aller ista Kunden in Deutschland*	***	**8.322.369,14**	**8.274.827,25**	**8.375.339,91**	**7.945.095,60**
– Veränderung zum Basisjahr 2015	***	4,75 %	4,15 %	5,42 %	-
Heizemissionen je Nutzeinheit (t CO_2/NE)**	***	**1,90**	**2,04**	**2,08**	**2,03**
– Veränderung zum Basisjahr 2015	***	-6,74 %	0,39 %	2,44 %	-
Heizemissionen klimabereinigt pro Heizfläche, klimabereinigt [kg CO_2/m²]**	***	**28,84**	**28,43**	**28,00**	**27,62**
– Veränderung zum Basisjahr 2015	***	4,44 %	2,95 %	1,41 %	-
Heizemissionen (in t CO_2) je abgerechnete Liegenschaft**	***	**19,31**	**19,52**	**19,52**	**18,48**
– Veränderung zum Basisjahr 2015	***	4,75 %	4,15 %	5,42 %	-

* Die gemessenen CO_2-Emissionen von ista Liegenschaften wurden hochgerechnet, um die Gesamtzahl an Liegenschaften in Deutschland zu repräsentieren.

** Die CO_2-Emissionswerte basieren auf den gemessenen Heizenergieverbräuchen von ista Liegenschaften in Deutschland.

*** Die Werte für 2019 liegen aktuell noch nicht vor, da die Nebenkosten immer erst am Ende des Folgejahres vorliegen.

UMWELT

ENERGIEVERBRAUCH VON STROM UND WÄRME INNERHALB DER ORGANISATION

In Gigajoule	2019	2018	2017
Stromverbrauch gesamt	**19.798**	**21.366**	**19.972**
– aus dem Stromnetz	14.545	16.054	19.972
– aus erneuerbaren Energien*	5.253	5.312	k. A.
Heizenergie gesamt	**17.927**	**21.287**	**21.877**
– davon Erdgas	11.142	14.131	15.865
– davon Erdöl	560	518	417
– davon Fernwärme	6.226	6.638	5.595

* Diese Kennzahl wurde im Nachhaltigkeitsbericht 2018 erstmalig erhoben.

ENERGIEINTENSITÄT

	2019	2018	2017
Energieverbrauch* pro Mitarbeiter in GJ	**24,3**	**26,5**	**26,1**

* Hier sind alle Energieverbräuche aus Strom, Wärme und Kraftstoffen eingerechnet.

EINSATZ VON STROM AUS ERNEUERBAREN ENERGIEN*

	2019	2018
Anteil von Strom aus erneuerbaren Energien am gesamten Stromverbrauch	**26,5 %**	**24,9 %**

* Diese Kennzahl wurde im Nachhaltigkeitsbericht 2018 erstmalig erhoben.

ENERGIEVERBRAUCH VON STROM UND WÄRME INNERHALB DER ORGANISATION

	2019		2018		2017	
	Liter	Gigajoule	Liter	Gigajoule	Liter	Gigajoule
Kraftstoff gesamt	**95.177**	**2.675.271**	**105.676**	**2.973.628**	**101.888**	**2.866.493**
Kraftstoff Dienstwagenflotte	91.742	2.576.241	95.045	2.671.331	92.969	2.612.274
– davon Diesel	85.921	2.396.227	88.240	2.460.912	86.549	2.413.747
– davon Benzin	5.821	180.014	6.805	210.419	6.420	198.527
Kraftstoff Mietfahrzeuge	1.021	28.958	8.300	234.007	6.597	186.050
– davon Diesel	858	23.923	7.469	208.294	5.913	164.905
– davon Benzin	163	5.035	832	25.713	684	21.145
Kraftstoff Privatfahrzeuge	2.414	70.072	2.331	68.290	2.322	68.169
– davon Diesel	1.511	42.135	1.250	34.856	1.196	33.359
– davon Benzin	903	27.938	1.081	33.434	1.126	34.810

TREIBHAUSGASEMISSIONEN

In Tonnen (CO_2-Äquivalenten)	2019	2018*	2017*
THG-Emissionen gesamt	**10.004**	**10.918**	**11.101**
THG-Emissionen je FTE**	1,83	1,95	2,02
Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	7.277	7.757	7.634
– durch Verbrauch von Erdgas	**627**	**795**	**892**
– durch Verbrauch von Heizöl	42	39	31
– durch Dienstwagenflotte	6.609	6.924	6.710
Indirekte energiebezogene THG-Emissionen (Scope 2)	1.885	2.195	2.468
– durch Stromverbrauch	1.737	1.849	2.161
– durch Fernwärme und -kälte	148	346	307
Weitere indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	842	966	999
– durch Mietwagen	18	144	115
– durch Privatfahrzeuge	43	42	42
– durch Flugreisen	577	568	611
– durch Zugreisen	204	212	232

* Im Zuge der angepassten Emissionsfaktoren wurden die entsprechenden Vergleichszahlen der Vorjahre nachträglich angepasst.

** Full-time equivalent (Vollzeitäquivalent).

UMWELT

ENTWICKLUNG DER TREIBHAUSGASEMISSIONEN
(absolute Veränderungen gegenüber dem Vorjahr)

In Tonnen (CO_2-Äquivalenten)	2019	2018*	2017*
Veränderungen gesamt	**–912**	**–181**	**–19**
Heizenergie	–363	–51	72
Dienstwagen	–315	213	–74
Strom	**–112**	**–312**	**32**
Transport	–124	–33	–52

* Im Zuge der angepassten Emissionsfaktoren wurden die entsprechenden Vergleichszahlen der Vorjahre nachträglich angeglichen.

CO_2-FUSSABDRUCK DER LOGISTIKKETTE*

In Tonnen (CO_2-Äquivalenten)	2019
CO_2-Emissionen in der Logistik gesamt	**898,70**
– davon Luftfracht	443,15
– davon Seefracht	105,23
– davon LKW	350,32

* Sobald wir eine Zeitreihe von drei Jahren abbilden können, werden wir die CO_2-Emissionen der Logistik zum Gesamtfußabdruck von ista im Scope 3 hinzuaddieren.

EINGESETZTES PAPIER NACH GEWICHT

In Tonnen	2019	2018	2017
Papierverbrauch gesamt	**325**	**412**	**455**
– davon Recyclingpapier	201	241	235
– davon Frischfaserpapier	124	171	220
– davon FSC zertifiziertes Papier	76	74	64

ANTEIL NACHHALTIGEN PAPIERS

	2019	2018	2017
Papierverbrauch pro FTE	59,4 kg	73,6 kg	82,6 kg
Anteil nachhaltigen Papiers am Papierverbrauch pro FTE	**85,2 %**	**76,4 %**	**65,7 %**
– Recyclingpapierquote pro FTE	61,9 %	58,4 %	51,7 %
– Quote FSC-zertifiziertes Papier	23,3 %	18,0 %	14,0 %

WASSERVERBRAUCH

	2019	2018	2017
Entnommene Menge Wasser gesamt	**27.304,84 m3**	**28.557,73 m3**	**26.462,98 m3**
Entnommene Menge Wasser (Liter pro FTE)	4.985,34 L	5.100,67 L	4.805,78 L

MITARBEITER

ANZAHL BESCHÄFTIGTER NACH ARBEITSVERTRAG UND BESCHÄFTIGUNGSART

	2019	2018	2017
Gesamtzahl der Beschäftigten	**5.806**	**5.931**	**5.964**
– davon in unbefristetem Arbeitsverhältnis*	5.188	5.127	4.975
– davon in befristetem Arbeitsverhältnis	618	804	989
– davon vollzeitbeschäftigt	5.271	5.417	5.497
– davon teilzeitbeschäftigt	535	514	467
– davon in Ausbildung	111	117	118

* Ohne Auszubildende.

ALTERSSTRUKTUR DER BESCHÄFTIGTEN*

	2019	2018	2017
Unter 26 Jahre	**381**	**516**	**564**
26-35 Jahre	1.771	1.906	1.931
36-50 Jahre	2.383	2.283	2.345
Über 50 Jahre	1.271	1.226	1.124

* Ohne Auszubildende.

KRANKENQUOTE NACH REGION

	2019	2018	2017
ista Gruppe	4,05 %	4,07 %	3,30 %
– davon Core Markets	5,45 %	5,25 %	4,04 %
– davon Global & Developing Markets	1,56 %	1,95 %	2,14 %
– davon ista Shared Services	3,74 %	3,74 %	3,37 %
– davon sonstige Standorte*	5,55 %	6,20 %	2,95 %

* Beinhaltet die Standorte: Head Office, Technikum Essen, Manufacturing Center Au, Warehouse & Distribution Center Gladbeck, Quality Office Bangkok.

BELEGSCHAFT NACH REGION UND GESCHLECHT*

	2019			2018			2017		
	Weiblich	Männlich	Gesamt	Weiblich	Männlich	Gesamt	Weiblich	Männlich	Gesamt
Belegschaft nach Geschlecht gesamt	51 %	49 %	**5.806**	50 %	50%	**5.931**	50 %	50 %	**5.964**
Core Markets	1.278	1.148	**2.426**	1.303	1.151	**2.454**	1.352	1.193	**2.545**
Global & Developing Markets	959	521	**1.480**	1.063	515	**1.577**	993	563	**1.556**
ista Shared Services	290	1.134	**1.424**	312	1.136	**1.448**	320	1.101	**1.421**
Sonstige Standorte**	326	150	**476**	302	150	**452**	299	143	**442**

* Ohne Auszubildende.

** Beinhaltet die Standorte: Head Office, Technikum Essen, Manufacturing Center Au, Warehouse & Distribution Center Gladbeck, Quality Office Bangkok.

FLUKTUATION NACH KÜNDIGUNGSGRUND UND RATE DER NEUEINSTELLUNGEN

	2019	2018	2017
Kündigung durch Mitarbeiter	463	385	406
Kündigung durch ista	220	234	328
Ende Befristung, Rente, saisonbedingte Kündigungen o. Ä.	169	173	134
Fluktuation gesamt	**852**	**792**	**868**
Neueinstellungen	705	797	1.077
Fluktuationsrate*	**14,3 %**	**13,4 %**	**15,1 %**

* Gesamtzahl der Abgänge geteilt durch (Gesamtbelegschaft abzgl. Gesamtzahl der Neueinstellungen zzgl. Gesamtzahl der Abgänge).

ARBEITSBEDINGTE UNFÄLLE PRO 100.000 ARBEITSSTUNDEN (HÄUFIGKEITSRATE)

	2019	2018
Häufigkeitsrate* – Unfälle gesamt	1,35 %	1,01 %
Häufigkeitsrate* – Unfälle mit Ausfallzeit**	0,72 %	0,70 %

* Häufigkeitsrate = Anzahl der Arbeitsunfälle * 100.000 / Arbeitsstunden .

** Unfälle, die zu einem Ausfall des Mitarbeiters für mehr als drei Arbeitsschichten geführt haben.

GESELLSCHAFT

ZENTRALE MITGLIEDSCHAFTEN UND KOOPERATIONEN

Wir engagieren uns in einer Vielzahl von Netzwerken in Arbeitskreisen und Fachausschüssen, um aktuelle gesellschaftliche, politische und ökologische Themen aktiv mitzugestalten:

- Arbeitsgemeinschaft Heiz- und Wasserkostenverteilung e. V. (ARGE)
- BDI-Initiative Energieeffiziente Gebäude (BDI)
- Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW)
- Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (Bitkom)
- Dachverband Deutscher Immobilienverwalter (DDIV)
- Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF)
- Deutscher Verband für Wohnungswesen (DV)
- Die Wohnungswirtschaft Deutschland (GdW)
- Energy Solutions
- Europäischer Verein zur verbrauchsabhängigen Energiekostenabrechnung e. V. (E. V. V. E.)
- European Federation for Living (EFL)
- Initiative Corporate Governance der deutschen Immobilienwirtschaft (ICG)
- Initiativkreis Ruhr
- NABU Gebäude-Allianz
- UN Global Compact
- UPJ e. V.
- Wirtschaftsinitiative Smart Living (WISL)
- Zentraler Immobilien Ausschuss (ZIA)

Unser Geschäftsführer Thomas Zinnöcker ist ehrenamtlich als Vizepräsident des Zentralen Immobilien Ausschusses (ZIA), Vorsitzender des ZIA-Nachhaltigkeitsrates und Vorstandsvorsitzender des Instituts für Corporate Governance (ICG) aktiv. In diesen Funktionen treibt er Lösungen für eine nachhaltige Entwicklung in der deutschen Immobilienwirtschaft engagiert voran.

ÜBER DIESEN BERICHT

FORTSCHRITTSBERICHT 2019

Der Fortschrittsbericht 2019 ist der insgesamt zehnte Nachhaltigkeitsbericht von ista. Er stellt zugleich den Fortschrittsbericht für den Global Compact der Vereinten Nationen dar.

BEZUGSRAHMEN

Der Bericht bezieht 46 Gesellschaften weltweit ein. Grundlage der Berichterstattung sind die Kennzahlen des Kalenderjahres 2019.

KENNZAHLEN UND PRÜFUNG

Die Kennzahlen zur Mitarbeiterstruktur im Kapitel Mitarbeiter wurden stichtagsbezogen zum 31. Dezember 2019 erfasst. Die spezifischen Umweltkennzahlen hingegen basieren auf dem durchschnittlichen Vollzeitäquivalent (FTE) von 2019 und beinhalten neben den 46 Gesellschaften auch die ista Luxemburg GmbH S. à. r. l.

Die Kennzahlen zur Umweltleistung und die Mitarbeiterkennzahlen für das Geschäftsjahr 2019 waren Gegenstand einer Prüfung mit begrenzter Sicherheit durch die SGS-TÜV Saar GmbH (SGS). Der Konzernabschluss der ista Gruppe wird von der Deloitte GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft. Geprüfte Kennzahlen sind in den tabellarischen Übersichten mit dem Symbol ✓ gekennzeichnet. Die Prüfbescheinigung der SGS kann **hier** abgerufen werden.

Die Erfassung der Umweltkennzahlen konnten wir im Berichtsjahr weiter professionalisieren, sodass sich der Schätzanteil weiterhin auf niedrigem Niveau hält. Der Anteil an Daten, der durch ista Mitarbeiter geschätzt wurde, beträgt für Stromverbrauch 6 %, für Wasserverbrauch 16 % und für Heizenergie 21 %. Der Anteil an fehlenden Daten, der durch unsere Software geschätzt wurde, beläuft sich beim Stromverbrauch auf rund 6 %, beim Wasserverbrauch auf rund 30 % und beim Verbrauch von Gas und Fernwärme auf rund 26 %. Kennzahlen für das Jahr 2018 haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns zum Veröffentlichungsdatum des Nachhaltigkeitsberichts 2018 noch nicht die Verbrauchsdaten für alle Standorte vorlagen. Im Jahr 2019 haben wir zudem Anpassungen der Schätzmethoden vorgenommen und diese ebenfalls auf das Vorjahr angewendet. Dadurch ergaben sich teilweise Änderungen bei den im Vorjahr berichteten Daten. Betroffene Kennzahlen sind im Bericht mit Fußnoten versehen. Durch die Anwendung der geänderten Schätzmethoden auch auf die Vorjahresdaten sind Aussagen hinsichtlich der Kennzahlenentwicklung dennoch weiterhin valide.

Bei der Berechnung der CO_2-Emissionen haben wir die zugrundeliegenden Umrechnungsfaktoren umfassend aktualisiert.
Die Umrechnungsfaktoren basieren nun auf Quellen des Statistischen Amtes der Europäischen Union (EUROSTAT), der Europäischen Umweltagentur (EEA), des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA) und des Internationalen Rates für sauberen Verkehr (ICCT). Die CO_2-Emissionsfaktoren basieren nun auf Quellen der Internationalen Energieagentur (IEA), des Britischen Ministeriums für Umwelt, Ernährung und ländliche Angelegenheiten (DEFRA) sowie der Ganzheitlichen Bilanzierungsdatenbank (GaBi) der Firma Sphera Solutions GmbH. Die geänderten Emissionsfaktoren wurden ebenfalls auf die Vorjahre angewendet. Analog zu den oben beschriebenen Änderungen sind die betroffenen Emissionswerte durch Fußnoten kenntlich gemacht. Durch die Anwendung der geänderten Umrechnungsfaktoren auch auf die Vorjahresdaten sind Aussagen hinsichtlich der Kennzahlenentwicklung weiterhin valide.

Bei der Bilanzierung der CO_2-Äquivalente werden die weiteren emittierten Treibhausgase (zum Beispiel Methan) entsprechend ihrer Klimawirksamkeit in CO_2-Emissionen umgerechnet und dann zusammen mit den CO_2-Emissionen als CO_2-Äquivalente angegeben.

REDAKTIONELLE HINWEISE

Redaktionsschluss für den Bericht war der 31. Mai 2020. Für eine bessere Lesbarkeit verzichten wir auf geschlechtsbezogene Doppelnennungen und verwenden die männliche Form. Dabei ist jedoch immer auch die weibliche Form gemeint. Der Fortschrittbericht von ista erscheint jährlich. Der nächste Bericht wird voraussichtlich im Sommer 2021 veröffentlicht.

VERANTWORTLICH

Florian Dötterl
Head of Corporate Communications & Public Affairs

ista International GmbH
Luxemburger Str. 1
45131 Essen

ANSPRECHPARTNER

Violetta Kahre
Head of Internal and Sustainability Communications
Violetta.Kahre@ista.com

Miriam Petrowski
Senior Manager Corporate Communications
Miriam.Petrowski@ista.com

Maike Böcker
Specialist Corporate Communications
Maike.Boecker@ista.com

Dr. Simon Weihofen
Senior Program Manager Sustainability Office
Simon.Weihofen@ista.com

HERAUSGEBER

VERÖFFENTLICHT VON
ista International GmbH
Luxemburger Str. 1, 45131 Essen
Tel.: +49 (0) 201 459-7160
sustainability@ista.com
www.ista.de

REDAKTION
Violetta Kahre, Miriam Petrowski, Maike Böcker
Heike Mewes, Berlin

Englische Übersetzung:
A. & R. Fraser Übersetzungsbüro, Mülheim an der Ruhr

Lektorat:
Deutsche Version: Götz Translations and Proofreading GmbH, Hamburg
Englische Version: A. & R. Fraser Übersetzungsbüro, Mülheim an der Ruhr

GESTALTUNG
ENGELMANN & KRYSCHAK Werbeagentur GmbH, Düsseldorf

BILDNACHWEISE
Seite 9, 23, 24, 64: iStock
Seite 1, 2, 16, 26, 38, 49, 59, 74: Rui Camilo Photography, Wiesbaden

Alle weiteren Bilder sind Eigentum der ista International GmbH