



*ista*

ALL FOR  
**ZERO**

Fortschrittsbericht 2021/22

ista ist eines der international führenden Unternehmen im Management von Energie- und Wasserverbräuchen. Wir bieten unseren Kunden intelligente Technologien und Dienstleistungen für die optimale Nutzung der wertvollen Ressourcen der Erde. Unsere Produkte und Dienstleistungen tragen zu mehr Transparenz, Effizienz und der Reduzierung von CO<sub>2</sub>-Emissionen bei. So machen wir unsere Gebäude für ihre Eigentümer und Mieter:innen zukunftsfähig und zukunftssicher.

18

10

14



# INHALT

<b>Vorwort</b>	<b>2</b>
<b>Highlights</b>	<b>3</b>
<b>Nachhaltigkeitsstrategie</b>	<b>4</b>
Mission Zero	5
Standards	7
Ziele	8

<b>Perspektiven</b>	<b>10</b>
Kunden und Nutzer	11
Mitarbeiter:innen	14
Partner und Gesellschaft	18

<b>Kennzahlen</b>	<b>21</b>
<b>Hintergrund</b>	<b>26</b>
ista zeigt Gesicht	26
Über diesen Bericht	27
Impressum	28

## Liebe Leser:innen,

wir leben in einer Zeit großer gesellschaftlicher und politischer Herausforderungen: Energie zu sparen, Ressourcen zu schonen und das Klima zu schützen, ist wichtiger denn je. Energieeffizienz und Klimaschutz sind eine Gemeinschaftsaufgabe, die wir nur mit vereinten Kräften meistern werden.

Dem Gebäudesektor kommt dabei eine Schlüsselrolle zu. Um die europäischen Klimaziele zu erreichen, muss die Immobilienwirtschaft ihren CO<sub>2</sub>-Ausstoß in den nächsten Jahren drastisch senken. Dazu braucht es weit mehr als Sanierungen und modernere Heizungen – nämlich den aktiven Beitrag jeder und jedes Einzelnen von uns. Umso erfreulicher, dass sich in Politik und Gesellschaft zunehmend die Einsicht durchsetzt, dass das Verhalten der Nutzer ein entscheidender Hebel ist.

ista hat das Know-how und die innovativen Lösungen, um diesen Hebel umzulegen: Mit digitaler Funkmesstechnik und regelmäßigen Informationen machen wir den Energieverbrauch für Gebäudeeigentümer und Bewohner:innen transparent. Denn nur wer seinen Verbrauch kennt, der spart – und schützt zugleich das Klima.

Dabei gehen wir selbst mit gutem Beispiel voran: Seit Juni 2021 arbeitet ista klimaneutral. Bis 2030 wollen wir unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen auf Netto-Null (Net Zero) senken. Deshalb folgen wir bei Dienstreisen dem Prinzip „Video first“, verzichten auf Inlandsflüge und reduzieren konsequent Emissionen in allen Bereichen des Unternehmens. Gemeinsam mit unseren Kunden und Partnern gelingt uns der Weg in eine klimafreundliche Zukunft, gemäß unserem Leitgedanken: All for Zero.

Kommen Sie mit und lassen Sie uns gemeinsam vorangehen!



Ihr

**Hagen Lessing**

CEO ista

# Highlights

## Unser CO<sub>2</sub>-Fußabdruck schrumpft!

Im Jahr 2021 hat ista einen Ausstoß von **7.725 t** CO<sub>2</sub>-Äquivalenten verursacht.



Das sind **214 t** weniger als im Vorjahr.

## Unser Wasserverbrauch sinkt

2021 konnten wir den Wasserverbrauch unserer Organisation um weitere **18 %** senken, auf **18.129 m<sup>3</sup>**.



## Wir setzen auf erneuerbare Energien

**42,6 %** des Stromverbrauchs der ista Gruppe kommen 2021 aus erneuerbaren Energien. Das ist mehr als doppelt so viel als im Vorjahr.



## Im Gleichgewicht

Das Geschlechterverhältnis unter unseren Mitarbeiter:innen ist stabil und beträgt erneut etwa **50:50**.



## Weniger Reisen, weniger Emissionen

Wir haben die Emissionen aus Flugreisen 2021 gegenüber 2019 um mehr als **500 t** reduziert.



## Es funkelt!

Unsere Funkquote steigt stetig. Im Dezember 2021 sind **43,1 %** unserer Liegenschaften vollständig mit Funktechnologie ausgestattet. Dazu sind **35 Mio.** funkende Geräte im Einsatz.





Wir verlieren

# ZERO

Zeit beim  
Klimaschutz

**Zero CO<sub>2</sub> bis 2030**

Um dieses Ziel zu erreichen, engagieren wir uns gemeinsam in allen Bereichen des Unternehmens.

# Drei, Zwei, Eins... ZERO

Seit Juni 2021 arbeitet ista bereits klimaneutral. Bis 2030 wollen wir unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen auf Netto-Null (englisch = Net Zero) bringen. Dafür haben wir unsere eigene CO<sub>2</sub>-Bilanz genau analysiert und die Maßnahmen abgeleitet, mit denen wir Emissionen am schnellsten und wirksamsten reduzieren können: Unsere Reiserichtlinie, unseren Fahrzeugpool und die Energieversorgung unserer Liegenschaften richten wir jetzt noch klimafreundlicher aus.

Mit unserer Expertise für nachhaltiges Energiemanagement von Gebäuden helfen wir auch unseren Kunden und ihren Mieter:innen, CO<sub>2</sub>-Emissionen zu verringern oder zu vermeiden. Wir machen Verbräuche transparent und schaffen so

zusätzliche Anreize, Energie zu sparen. Dank der schnell voranschreitenden Umrüstung auf Funkablesung bei unseren Kunden können unsere ista Servicepartner auf immer mehr Anfahrten verzichten und so ebenfalls CO<sub>2</sub> reduzieren. Und auch in der Lieferkette verstärken wir unser Engagement für Nachhaltigkeit, etwa indem wir auch von unseren Lieferanten die Einhaltung hoher ökologischer und sozialer Standards fordern.

So wird zero CO<sub>2</sub> mit ista zum gemeinsamen Ziel. Zusammen mit unseren Kunden und Partnern engagieren wir uns für eine CO<sub>2</sub>-freie Zukunft, gemäß unserem Leitsatz „All for Zero“.



## Drei Perspektiven für zero CO<sub>2</sub>

Die Energieversorgung von Gebäuden effizient und nachhaltig zu managen, ist die Kernaufgabe von ista. Mit smarten, digitalen Lösungen machen wir es unseren Kunden und ihren Nutzern leicht, Energie zu sparen und ihren CO<sub>2</sub>-Ausstoß zu verringern. Unser Produkt EcoTrend informiert Bewohner:innen per App, Web oder E-Mail monatlich über ihren Heizenergie- und Warmwasserverbrauch und motiviert sie auf diese Weise, klimafreundlich zu handeln.

Um beim Klimaschutz mit gutem Beispiel voranzugehen, bieten wir unseren Mitarbeiter:innen ein Umfeld, in dem alle ihr Bestes für zero CO<sub>2</sub> geben können. Seit Juli 2021 gilt für ista interne Veranstaltungen die Regel „Video first“. Unsere neue Reiserichtlinie schließt reine Inlandsflüge aus.

Zudem elektrifizieren wir unseren Fahrzeugpool und stellen die Energieversorgung unserer Standorte auf Erneuerbare um.

Auch die Emissionen unserer Lieferkette wollen wir stark reduzieren. Bei der Auswahl unserer Lieferanten ist es für uns ein wichtiges Kriterium, dass sie ihren CO<sub>2</sub>-Ausstoß minimieren. Bei der Auswahl neuer Spediteure achten wir ebenfalls auf Nachhaltigkeitskriterien. Unser gemeinsames Ziel zero CO<sub>2</sub> bis 2030 prägt die Entwicklung neuer Produkte für unsere Kunden und Nutzer von daher ebenso wie unser Verhältnis zu den Mitarbeiter:innen und unseren Umgang mit Partnern und der Gesellschaft.

## Nachhaltiges Energiemanagement mit ista

ista hilft Hauseigentümern, den Energieverbrauch ihrer Gebäude zu erfassen und nachhaltig zu managen. Unternehmen der Wohnungswirtschaft unterstützen wir beim Abrechnungswesen und der Kommunikation mit den Bewohner:innen. Im Bereich Gewerbeimmobilien erweitern wir unser Angebot. Es reicht von einem umfassenden Energiemanagement bis zu maßgeschneiderten Datenerhebungen und -analysen, zum Beispiel für das ESG-Reporting unserer Kunden.

Für unsere eigenen Prozesse gelten hohe Anforderungen an Klimaschutz und Nachhaltigkeit, worauf wir auch bei unseren Partnern großen Wert legen. Gleichzeitig beteiligen wir uns an gesellschaftlichen Initiativen und bringen unser Know-how in die politische Entscheidungsfindung ein, um die besten Rahmenbedingungen für eine CO<sub>2</sub>-freie Zukunft zu schaffen.

Die ista Gruppe ist aktuell in 21 Ländern weltweit vertreten. Unser deutscher Hauptsitz befindet sich in der Ruhrgebietsmetropole Essen. 2021 erzielten wir weltweit einen Umsatz von 971,4 Millionen Euro. Die Bilanzsumme belief sich auf rund 4,0 Milliarden Euro.

Das Management der ista International GmbH verantwortet die strategische und operative Steuerung der ista Gruppe. Eigentümer der Gruppe sind die CK Asset Holdings Limited sowie CK Infrastructure Holdings Limited, deren Anteile mehrheitlich von der CK Hutchison Holdings Limited gehalten werden.

**CO<sub>2</sub> FREI** Bis 2030

**Unsere Mission**  
Bis 2030 wird ista CO<sub>2</sub>-frei (Net Zero). Doch was bedeutet das eigentlich genau?

**Unser ista Klimafilm gibt Antworten.**

# Wir bringen Nachhaltigkeit voran – in fünf Handlungsfeldern

Wir unterstützen Menschen dabei, Energie zu sparen und das Klima zu schützen. Das ist der Kern unserer Nachhaltigkeitsstrategie. Dabei werden wir in fünf Handlungsfeldern aktiv:

- 1** Wir gehen mit gutem Beispiel voran und setzen auf **Umwelt- und Klimaschutz** – an allen Standorten des Unternehmens.
- 2** In unseren **Märkten** vertreiben wir innovative Produkte, die unseren Kunden ermöglichen, sich klimabewusst zu verhalten und die Umwelt zu schützen.
- 3** Unseren **Mitarbeiter:innen** bieten wir attraktive Arbeitsbedingungen und eine motivierende Unternehmenskultur.
- 4** Um unsere gesamte Wertschöpfungskette nachhaltig zu gestalten, legen wir auch bei der Zusammenarbeit mit unseren **Partnern** Wert auf ökologisch und sozial bewusstes Handeln.
- 5** Wir engagieren uns für die **Gesellschaft**, um unser Wissen über Energiemanagement und Klimaschutz zu teilen und das Bewusstsein für Nachhaltigkeit zu fördern.

So setzen wir uns gemeinsam für hohe Nachhaltigkeitsstandards und für unser Ziel einer CO<sub>2</sub>-freien Zukunft ein.



„Der Gesetzgeber muss noch deutlicher das Nutzerverhalten in den Fokus rücken, um die Klimaziele zu erreichen.“

Simone Ertel, Head of Public Affairs

## Monatliche Verbrauchsinformation: Der Faktor Mensch im Klimaschutz

Die zum 1. Dezember 2021 in Kraft getretene Novelle der Heizkostenverordnung ist ein großer Schritt für den Klimaschutz im Gebäudesektor. Sie schreibt vor, dass Bewohner:innen, bei denen fernablesebare Technik installiert ist, seit Januar 2022 monatlich über ihre Verbräuche informiert werden müssen. Denn wer seinen Verbrauch kennt, ist motiviert, Energie zu sparen und so das Klima zu schützen und Kosten zu sparen. Damit bekommt der Faktor Mensch bei der CO<sub>2</sub>-Vermeidung mehr Gewicht.

Für ista fiel damit der Startschuss für unser Produkt EcoTrend. Mit EcoTrend machen wir es unseren Kunden leicht, die Vorgaben der neuen Verordnung zu erfüllen.

Mieter:innen unterstützen wir zudem mit einer eigenen Service-Hotline bei Fragen zur Verbrauchsinformation.

Hintergrund der Novelle ist die 2018 überarbeitete Energieeffizienzrichtlinie (EED) der EU, die auch in anderen Ländern erfolgreich in nationales Recht umgesetzt wurde. Wir sehen jedoch Nachbesserungsbedarf: Nutzer sollten noch häufiger oder sogar in Echtzeit über ihre Verbräuche informiert werden, um einen stärkeren Anreiz zum Energiesparen zu erhalten. Zudem sollte der Gesetzgeber die digitale Übermittlung der Verbrauchsinformation vorschreiben, um einen erhöhten Papierverbrauch und Kosten durch Versand zu verhindern.

## Verbindliche Standards und Prinzipien

Um den nachhaltigen Wandel wirksam mitgestalten zu können, brauchen wir klare Handlungsprinzipien. Dafür orientieren wir uns an externen Standards und internen Leitlinien. Als Unterzeichner des Global Compact der Vereinten Nationen haben wir uns dazu verpflichtet, für grundlegende Menschenrechte und Arbeitsnormen, für Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung einzutreten.

In diesem Fortschrittsbericht legen wir dar, wie wir die zehn Prinzipien des Global Compact in unserem unternehmerischen Handeln umsetzen.

### Menschenrechte und internationale ethische Standards

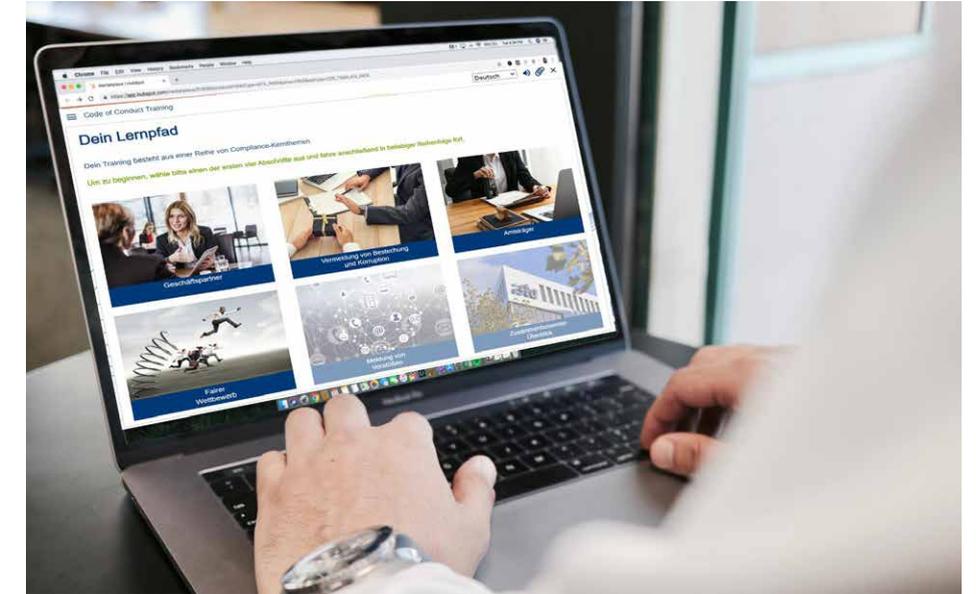
Unser kürzlich überarbeiteter Verhaltenskodex verpflichtet alle Mitarbeiter:innen der ista Gruppe, internationale Menschenrechts-, Arbeits-, Anti-Korruptions- und Datenschutzstandards einzuhalten. Interne Richtlinien führen unsere Verhaltensanforderungen zu ausgewählten Themen wie Umweltschutz oder Korruption und Bestechung näher aus. Unser Compliance-Management-System unterstützt uns dabei, die Einhaltung aller Anforderungen gruppenweit sicherzustellen. Die Effektivität des Compliance Managements bei ista wurde durch die offizielle Zer-

tifizierung durch das Institut für Corporate Governance in der deutschen Immobilienwirtschaft (ICG) bestätigt. Mit unserem Lieferantenkodex fordern wir von unseren weltweiten Lieferanten, grundlegende Umwelt-, Sozial- und Governance-Standards einzuhalten, darunter die Prinzipien des UN Global Compact.

### Nationale und europäische Umwelt- und Klimapolitik

Mit unseren innovativen Lösungen für das Energiemanagement und unserem unternehmensweiten Umweltmanagement leisten wir einen wichtigen Beitrag, um die Ziele des Europäischen Green Deals und des Klimaschutzgesetzes der Bundesregierung zu erreichen: ein klimaneutrales Deutschland bis 2045, ein klimaneutrales Europa bis 2050 sowie eine ressourcenschonende „Circular Economy“ (Kreislaufwirtschaft).

Aktuelle Gesetzgebungsprozesse, wie die Umsetzung der Europäischen Energieeffizienzrichtlinie oder der Europäischen Gebäuderichtlinie, die für unser Geschäftsmodell zunehmend wichtiger werden wird, greifen wir proaktiv auf und entwickeln passgenaue Lösungen für unsere Kunden.



## Jederzeit das Richtige tun

Auch im Bereich Compliance setzen wir uns dafür ein, Emissionen zu reduzieren. Einen Teil unserer Audits können wir remote durchführen. Auf diese Weise können wir Dienstreisen reduzieren und unsere CO<sub>2</sub>-Bilanz verbessern.

Neben „All for zero CO<sub>2</sub>“ gilt für uns in der Compliance auch die Devise „All for Zero Tolerance“. Wir gehen konsequent gegen Korruption und Bestechung vor und erwarten, dass Mitarbeiter:innen und Lieferanten unseren Code of Conduct einhalten. Mit der ABAC-Richtlinie (Anti-Bribery and

Anti-Corruption) haben wir ein neues Regelwerk zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption beschlossen.

Um allen Mitarbeiter:innen die Inhalte des Code of Conduct zu vermitteln, bietet der Bereich Compliance über istaLEARN ein webbasiertes Training an. Daran werden alle der rund 6.000 Mitarbeiter:innen weltweit teilnehmen. 2021 wurde unser Compliance-Management-System durch das Institut für Corporate Governance in der deutschen Immobilienwirtschaft (ICG) offiziell zertifiziert.

### Sustainable Development Goals (SDGs)

Die 17 Ziele für nachhaltige Entwicklung (SDGs) der Vereinten Nationen sind auch für uns handlungsleitend. Sieben der SDGs stehen für uns im Mittelpunkt. Auf unserer Website zeigen wir, wie wir zu diesen Zielen im Einzelnen beitragen.





## ESG-Finanzierung: Ein Gewinn für den Klimaschutz

Wir meinen es ernst mit Nachhaltigkeit und Klimaschutz – deshalb koppeln wir unsere Finanzierung an unsere ambitionierten Nachhaltigkeitsziele. 2021 haben wir eine weitere ESG-Finanzierung in Höhe von 450 Millionen Euro abgeschlossen. Erstmals geben wir damit einen ESG-linked Schuldschein aus. ESG steht für „Environmental, Social, Governance“ und meint damit die Aspekte Umwelt, Soziales und Unternehmensführung, in denen die Nachhaltigkeit eines Unternehmens gemessen wird.

Die Zinssätze für die neue Finanzierung hängen direkt davon ab, ob wir unsere Nachhaltigkeitsziele erreichen. In diesem Fall sinken die Zinsen, und sie steigen, wenn wir unsere Ziele verfehlen. Wenn wir nachhaltig wirt-

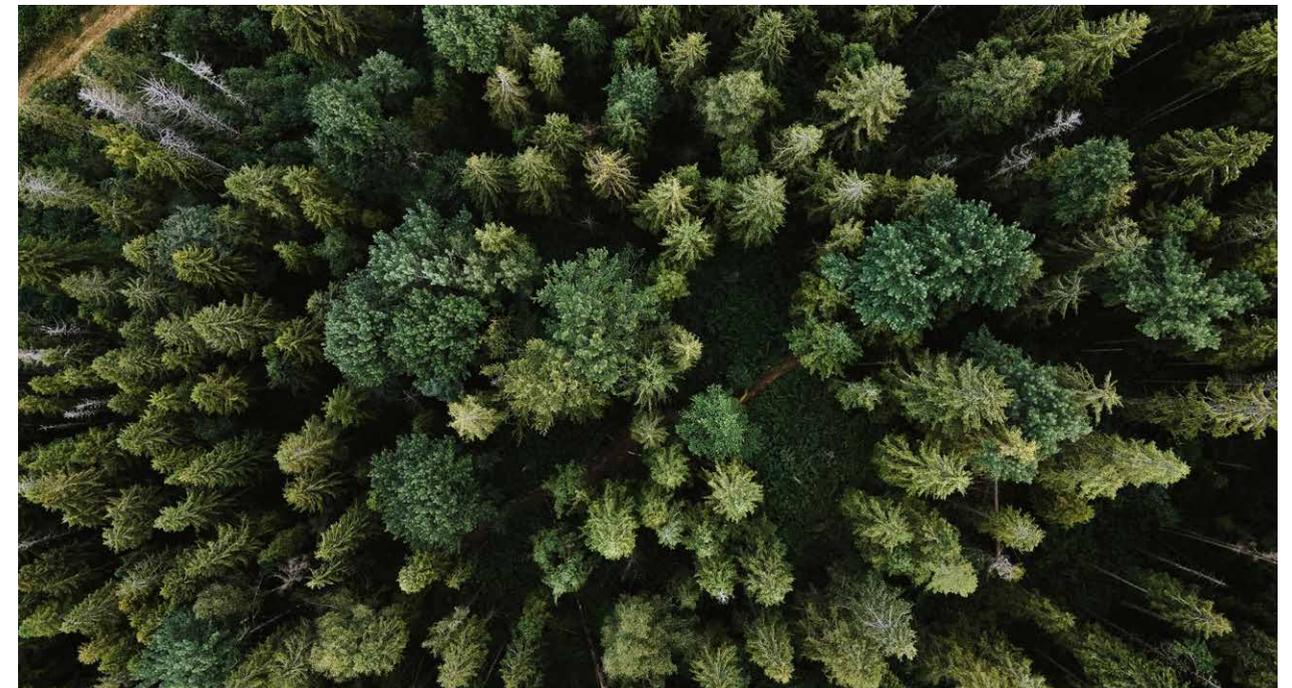
schaften, erzielen wir also einen doppelten Gewinn für den Klimaschutz – denn Einsparungen durch niedrige Zinsen können wir direkt in klimafreundliche Maßnahmen investieren, zum Beispiel in den Ausbau von Elektromobilität in unserem Fahrzeugpool.

Die konkreten Ziele für die Finanzierung haben wir gemeinsam mit den beteiligten Banken definiert und im Vergleich zum Vorjahr noch einmal nachgeschärft. Dazu zählen unter anderem der CO<sub>2</sub>-Emissionswert pro Mitarbeiter:in und der weitere Ausbau der digitalen, möglichst ressourcenschonenden Service-Infrastruktur. Der SGS-TÜV Saar GmbH prüft die Daten unabhängig und neutral.

# Nachhaltigkeit als Unternehmensziel

Nachhaltigkeit ist bei ista Chefsache und Kern unserer Unternehmensstrategie. Die Geschäftsführung verantwortet unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten direkt. Unser Nachhaltigkeitsverantwortlicher unterstützt die Strategieentwicklung und koordiniert gruppenweite Nachhaltigkeitsprojekte und -prozesse. Die Sustainability Delegates koordinieren die Aktivitäten international und bringen Ideen aus den Ländern ein.

Um unsere Nachhaltigkeitsstrategie umzusetzen, verbinden wir klassische Managementsysteme mit neuen, agilen Herangehensweisen. Unsere Corporate Sustainability Software erleichtert es uns, unsere Nachhaltigkeitsziele gruppenweit zu steuern, Fortschritte nachzuverfolgen und die Nachhaltigkeitskennzahlen aus allen Niederlassungen weltweit zu erheben.



# Klare Ziele für messbare Fortschritte

Für jedes Handlungsfeld unserer Nachhaltigkeitsstrategie haben wir ein klares Ziel formuliert. Auf dieser Grundlage messen wir regelmäßig unseren Fortschritt.

## Unser aktueller Stand

## Unser Ziel

### Umwelt

Die gesamten CO<sub>2</sub>-Emissionen bei ista 2021: **7.725 CO<sub>2</sub>-Äquivalente**. Die gesamten CO<sub>2</sub>-Emissionen je Mitarbeiter:in (FTE) bei ista 2021: **1,40 Tonnen**

Wir werden bis 2030 **CO<sub>2</sub>-frei (Net Zero)**: durch ressourcenschonendes Handeln in allen Geschäftsbereichen (Scope 1–2 und ausgewählte Scope-3-Kategorien).

### Märkte

Durchschnittliche CO<sub>2</sub>-Einsparungen je m<sup>2</sup> Heizfläche seit 2015 (Stand 2020): **-3,91 %**

Wir helfen unseren Kunden/Nutzern, ihren **CO<sub>2</sub>-Ausstoß bis 2030 um 10 % zu reduzieren** (ausgehend von 2015).

### Mitarbeiter:innen

Wir haben eine digitale Lernplattform eingerichtet. 2021 haben ista Mitarbeiter:innen in Deutschland **962 Trainingstage** absolviert. Dazu kommen digitale Angebote wie E-Learnings, die die Mitarbeiter:innen eigenständig abrufen konnten.

Wir investieren mit **Ausbildung, Schulungen und Coachings in unsere Mitarbeiter:innen**, damit sie ihr volles Potenzial abrufen können – analog und digital.

### Partner

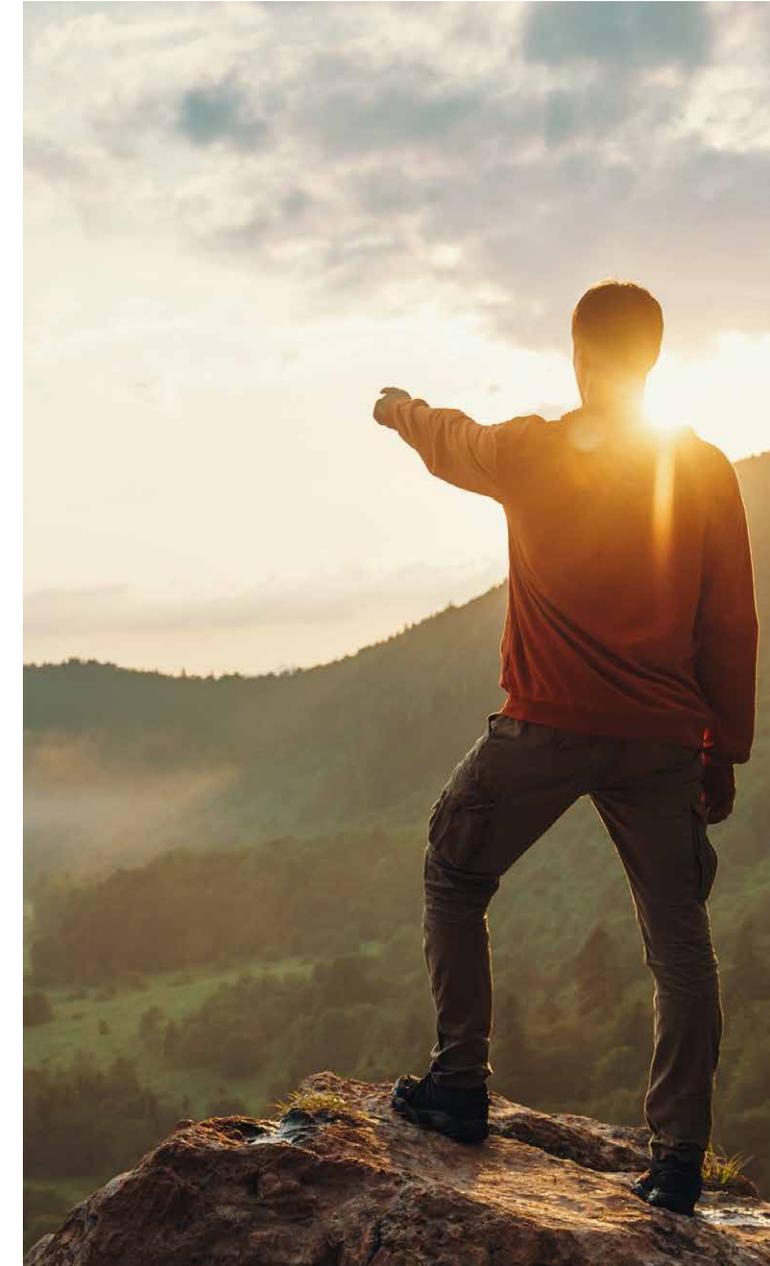
Der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck unserer Lieferkette (durch Luft- und Seefracht sowie Lkw-Transporte) 2021: **2.405 Tonnen**

Mit allen **Schlüssellieferanten in unserer Lieferkette vereinbaren wir Nachhaltigkeitskriterien** und setzen uns bis 2023 ein ambitioniertes CO<sub>2</sub>-Ziel für Transport in unserer Lieferkette.

### Gesellschaft

Anzahl der geleisteten Arbeitsstunden für den Klimaschutz 2021: **633 Stunden**

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



Mit uns  
ist Energiesparen

# ZERO

kompliziert



### Einfach bewusster heizen

Die smarten, digitalen Lösungen von ista machen es Kunden und Nutzern leicht, Energie zu sparen und das Klima zu schützen – für unser gemeinsames Ziel zero CO<sub>2</sub>.

Im Fokus:  
SDGs



# Digitale Lösungen für weniger CO<sub>2</sub>

Nur wer seinen Verbrauch kennt, kann bewusst Energie sparen und seinen CO<sub>2</sub>-Ausstoß senken. Unser Produkt EcoTrend sorgt für Transparenz und informiert Bewohner:innen per App, Web oder E-Mail monatlich über ihren Wärme- und Warmwasserverbrauch. Indem wir Einsparpotenziale sichtbar machen, schaffen wir Anreize für klimafreundliches Handeln. Der Energieverbrauch kann damit im Durchschnitt um etwa 10 % gesenkt werden. So trägt EcoTrend dazu bei, dass wir alle gemeinsam unseren CO<sub>2</sub>-Ausstoß reduzieren – smart, digital und nachhaltig.

Die neue Heizkostenverordnung schreibt Transparenz und regelmäßige Informationen vor. Seit Januar 2022 müssen Bewohner:innen, bei denen fernablesbare

Technik installiert ist, monatlich über ihren Verbrauch informiert werden. Bis April 2022 wurde EcoTrend bereits für eine Million Haushalte aktiviert. Bis 2025 möchten wir fünf Millionen Haushalte damit ausstatten.

## EcoTrend:

- motiviert Bewohner:innen zum Energiesparen durch monatliche Verbrauchsinformationen und Vergleichswerte
- schafft zusätzliche Anreize für klimafreundliches Handeln durch konkrete Energiespartipps
- übermittelt Verbrauchsinformationen ressourcenschonend per App, Web oder E-Mail



## Mehr Funktechnik, weniger Fahrten

Um CO<sub>2</sub> einzusparen, haben wir den Anteil funkablesbarer Geräte erhöht, sodass weniger Autofahrten erforderlich sind. Im Dezember 2021 betrug die Vollfunkquote 43,1 %. Das bedeutet eine Steigerung um 4,4 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr. Mit 35 Millionen funkenden Messgeräten in unseren Liegenschaften sind wir Marktführer in diesem Bereich.

## Mit Transparenz gegen den Rebound-Effekt

Sanierung oder Heizungstausch erzielen oft nicht die geschätzte CO<sub>2</sub>-Einsparung, weil Bewohner:innen nach der Sanierung der Gebäude – oft unbewusst – mehr Energie verbrauchen, da sie dem Irrglauben erliegen, ihre Wohnung würde nach der Sanierung kaum noch CO<sub>2</sub> aus-

stoßen. Laut aktuellen Studien mindert dieser „Rebound-Effekt“ das Einsparpotenzial in mehr als der Hälfte der EU-Länder um rund 50 %. Regelmäßige Verbrauchsinformationen erhöhen das Bewusstsein beim Verbrauch und wirken diesem Effekt dadurch entgegen.



## Ziel

Wir helfen unseren Kunden und Nutzern, ihren CO<sub>2</sub>-Ausstoß bis 2030 um **10 %** zu reduzieren (ausgehend von 2015).



## Auf dem Weg zu Net Zero

Produktmanager Felix Maas weiß, warum Energiesparen für Kunden und Nutzer mit EcoTrend zero kompliziert ist.

➔ Mehr dazu in der ista Themenwelt

## Energieeffizienz für Gewerbeimmobilien

Für Unternehmen ist es heute essenziell, Energiekosten zu senken, das Klima zu schützen und ihre CO<sub>2</sub>-Bilanz zu verbessern. Auch für die Gesellschaft besteht hier ein enormes Einsparpotenzial: Industrie und Gewerbe sind in Deutschland für rund ein Viertel der CO<sub>2</sub>-äquivalenten Emissionen verantwortlich. Aber im Klimaschutz war der Bereich Gewerbeimmobilien lange Zeit ein blinder Fleck. Daher möchte ista Unternehmen künftig stärker dabei unterstützen, ihre Immobilien energieeffizient zu betreiben. Wir bieten Industrie- und Gewerbekunden smarte, digitale Lösungen, um Verbräuche transparent zu machen und Einsparpotenziale aufzuzeigen. So schaffen wir beste Voraussetzungen für den Weg in eine CO<sub>2</sub>-freie Zukunft.

## Smartes Energiemanagement mit MinuteView

Über intelligente Monitoring Features sammelt MinuteView umfassend und hardwareübergreifend Daten zu Strom-, Gas-, Wasser- und Wärmeverbräuchen. Unsere Kunden können alle Verbrauchsdaten über ein Tool überwachen und die Daten aller Zähler, Sensoren und Gebäude miteinander vergleichen. Dabei nimmt MinuteView mehrere Standorte in den Blick, auch über Landesgrenzen hinweg. So lassen sich Einsparpotenziale ganz einfach erkennen, Maßnahmen zur Ressourcenschonung vorausschauend planen und Kosten gezielt einsparen. Der Energieverbrauch von Gewerbeimmobilien kann mit MinuteView um bis zu 15 % reduziert werden, wie Projekte von ista in Großbritannien gezeigt haben.

Weitere Features: Eine Alarmfunktion informiert Kunden per E-Mail oder SMS, wenn Verbrauchsgrenzwerte überschritten werden. Diese Grenzwerte können die Kunden vorab individuell festlegen. So sind technische Störungen oder Schäden wie Rohrbrüche frühzeitig erkennbar.

MinuteView erfasst und bilanziert zudem CO<sub>2</sub>-Emissionen gemäß DIN EN ISO 14064, wodurch Benchmark-Analysen erstellt und Audits bestens vorbereitet werden können. So können Unternehmen ihren Energieverbrauch senken – und dazu beitragen, unser gemeinsames Ziel zero CO<sub>2</sub> zu erreichen.

Seit 2021 gehört MinuteView zu den förderfähigen Energiemanagementsystemen, die das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) mit bis zu 40 % der Investitionskosten unterstützt.

MinuteView:

- bietet einen schnellen Überblick über alle Energiedaten
- reduziert Verbräuche durch Grenzwertdefinition und Alarmfunktion
- ermöglicht Prozessoptimierung und Zertifizierung durch CO<sub>2</sub>-Reporting



„ista MinuteView ist unser digitales Powertool für das Energiemanagement von Gewerbeimmobilien.“

Christoph Klinck, Head of Commercial & Industrial



## Emissionen senken mit der Heizungssteuerung SOPHIA

SOPHIA ist ein intelligentes Modul zur Heizungssteuerung in Mehrfamilienhäusern. Im Heizungsraum installiert, optimiert es den Betrieb der Zentralheizung. Damit lassen sich CO<sub>2</sub>-Emissionen um 10 bis 15 % senken, in Einzelfällen sogar bis zu 50 %. SOPHIA ist aktuell in Spanien verfügbar und wird 2022 in Deutschland getestet.



## Immobilien energieeffizient managen mit facilioo

Mit der Software facilioo machen wir es Hausverwaltungen leicht, ihre Immobilien effizient zu managen und in der Zusammenarbeit mit ista 30 bis 50 % Papier einzusparen. Mit neuen Features haben wir die App weiter ausgebaut: EcoTrend facilioo etwa bündelt monatliche Verbrauchsinformationen und die gesamte Mieterkommunikation in einer App.



## Wohnungen einfach verwalten mit objgo

Die Software objgo unterstützt private Vermieter dabei, ihre Wohnungen effizient und unkompliziert zu verwalten. Sie können damit unter anderem Nebenkostenrechnungen erstellen – und seit Februar 2021 auch Daten für die Anlage V der Steuererklärung exportieren. Im Jahr 2021 hat sich die Zahl der Nutzer verfünffacht.

## Ressourcen schonen durch Refurbishing

Refurbishing macht gebrauchte technische Komponenten weiter und erneut nutzbar. Auf diesem Weg konnten wir beispielsweise unser Gateway wiederaufbereiten und im Jahr 2021 erstmals 4.180 Datenkonzentratoren recyceln. Zahlreiche Elemente unseres Wärmezählers sensonic II werden bereits erfolgreich wiederverwertet. Mit Refurbishing werden wir auch unabhängiger von unsicheren Lieferketten, etwa in Zeiten der Pandemie, und können unseren Kunden weiterhin einen zuverlässigen Service bieten.

## Messing: weniger Verbrauch durch Wiederverwertung

Kreislaufwirtschaft schont Ressourcen: 2021 haben wir insgesamt 31.790 Messinggehäuse, 20.571 Spulen und 11.504 Platinen aus dem Wärmezähler sensonic II wiederverwertet. Dabei konnten 105 Tonnen Messing eingeschmolzen und in den Wertstoffkreislauf zurückgegeben werden. 2022 wollen wir mit dem Recycling der Messinggehäuse unserer Wasserzähler beginnen.



**„Mit dem ista Webportal bieten wir unseren Kunden und Partnern einen zentralen Touchpoint für unsere Zusammenarbeit.“**

**Sandra Manhold,**  
Business Senior Product Owner

## einfachSmart: digitale Abrechnungen

Wir stellen unseren Kunden ihre Heizkostenabrechnungen digital zur Verfügung. Mit unserem Produkt einfachSmart können sie ihre Abrechnung für jede Liegenschaft aus unserem Webportal herunterladen und dadurch effektiv Papier einsparen.

Die Digitalisierungsquote bei der Heizkostenabrechnung liegt derzeit bei 77 %. Um noch mehr unserer Kunden für den Online-Weg zu begeistern, haben wir unser Webportal modernisiert und um einige Features erweitert.



## Appell für klimafreundliche Heizkostenverordnung

Mit der monatlichen Verbrauchsinformation hat die neue Heizkostenverordnung ein wichtiges Instrument für klimafreundliches Verhalten geschaffen. Doch viele Hausverwaltungen informieren ihre Bewohner:innen nicht digital, sondern nach wie vor per Post. Eine Flut von monatlichen Schreiben auf Papier ist die

Folge, Verschwendung von Ressourcen und unnötige Kosten sind die Effekte. Daher appelliert ista an den Gesetzgeber, die digitale Zustellung der Verbrauchsinformation als Standard vorzugeben – damit die Reform der Verordnung nicht zum Bumerang für den Klimaschutz und die Senkung der Kosten wird.

Für eine nachhaltige Zukunft zu arbeiten ist

# ZERO eintönig

Wir haben bei der Auswahl des Farbpulvers darauf geachtet, dass es zu 100 % biologisch abbaubar und unschädlich für Mensch und Tier ist.

### Sinnvoll zusammenwirken

Wir stärken unsere Mitarbeiter:innen – und schaffen ein Umfeld, in dem alle ihr Bestes für unser gemeinsames Ziel zero CO<sub>2</sub> geben können.

Im Fokus:  
SDGs



# Gemeinsam in eine CO<sub>2</sub>-freie Zukunft

Wir schreiben Teamwork groß – auch beim Engagement fürs Klima. Bis 2030 CO<sub>2</sub>-frei zu werden, ist das gemeinsame Ziel, das uns jeden Tag dazu antreibt, Ressourcen zu schonen und Energie zu sparen. Transparenz für Verbräuche zu schaffen und Energie nachhaltig zu managen, ist unsere Kernkompetenz, deshalb wollen wir beim Klimaschutz mit gutem Beispiel vorangehen.

Jede:r Einzelne kann dazu beitragen, dass ista Emissionen reduziert oder von vornherein vermeidet. Durch die Art, wie wir arbeiten, lernen und mobil sind, können wir unseren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck entscheidend verringern.

Dafür haben wir uns neue Regeln gegeben, allen voran eine Reiserichtlinie mit der Maxime „Video first“.

Damit alle sich in ihrem täglichen Handeln zu 100 % einbringen können, befähigen und schulen wir unsere Mitarbeiter:innen. Wir schaffen ein Umfeld, das es leicht macht, Klima und Umwelt zu schützen. Gleichzeitig bieten wir Raum für Kreativität und Eigeninitiative. Denn nur, wenn viele unterschiedliche Persönlichkeiten ihre Ideen einbringen und einen Beitrag leisten, können wir unser ambitioniertes Ziel erreichen.

## Ziele

- Wir werden bis **2030** CO<sub>2</sub>-frei (Net Zero): durch ressourcenschonendes Handeln in allen Geschäftsbereichen (Scope 1–2 und ausgewählte Scope-3-Kategorien).
- Wir nutzen bis spätestens **2030** ausschließlich Strom aus erneuerbaren Energien.
- Wir investieren mit Ausbildung, Schulungen und Coaching in unsere Mitarbeiter:innen, damit sie ihr volles Potenzial abrufen können – analog und digital.

## istaVOICE: Ein klares Bekenntnis zu zero CO<sub>2</sub>

Um unser Klimaziel zu erreichen, sind 87 % unserer Mitarbeiter:innen bereit, sich persönlich zu engagieren, und bekennen sich damit klar zu den Klimaschutzzielen von ista. Das belegt unsere unternehmensweite Mitarbeiterbefragung istaVOICE mit dem Fokusthema Nachhaltigkeit.

Wir haben die Umfrage 2021 komplett neu aufgesetzt und führen sie fortan jährlich durch. Zum Start haben 77 % der eingeladenen Mitarbeiter:innen ihre Stimme eingebracht. Und die wirkte gleich doppelt, denn für jede:n der knapp 3.000 Teilnehmer:innen haben wir einen Baum gepflanzt.

## Der ista Spirit: nachhaltig, smart und digital

ista geht bei der Digitalisierung und der Nachhaltigkeit voran. Das macht uns für junge Talente attraktiv, die an zukunftsweisenden Themen arbeiten möchten.

Mit unserem neuen Arbeitgeber-Markenauftritt sprechen wir deshalb gezielt Bewerber:innen an, die den Wandel zu einer CO<sub>2</sub>-freien Zukunft aktiv mitgestalten wollen.

➔ Mehr unter [www.ista.com/de/karriere](http://www.ista.com/de/karriere)



# Drei Hebel für zero CO<sub>2</sub>

Um schnell Ergebnisse zu erzielen, setzen wir als Erstes dort an, wo wir bislang die meisten CO<sub>2</sub>-Emissionen verursacht haben – denn hier können unsere Maßnahmen die größte Wirkung entfalten.

Dazu haben wir unseren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck 2021 im Detail analysiert und drei Hebel identifiziert, die eine besonders effektive Reduktion von Emissionen versprechen: Dienstreisen, eigene Fahrzeuge und die Energieversorgung unserer Liegenschaften. Für diese drei Bereiche haben wir Maßnahmen erarbeitet, die uns auf dem Weg zu zero CO<sub>2</sub> voranbringen.

- Neue Reiserichtlinie: Anstelle von Inlandsflügen setzen wir auf die Bahn.
- Elektromobilität: Um den CO<sub>2</sub>-Ausstoß unserer Flotte zu reduzieren, werden unsere Poolfahrzeuge nach und nach elektrisch.
- Energieversorgung: Wir stellen alle unsere Standorte auf erneuerbare Energien um. Erste Verträge wurden bereits entsprechend geändert.



## Video first: weniger Reisen – mit kleinem Fußabdruck

In unserer neuen Reiserichtlinie gilt für interne Veranstaltungen die Regel „Video first“: Standortübergreifende Besprechungen, Trainings und Schulungen finden als Video- oder Telefonkonferenz statt.

Die video-first policy umfasst alle Geschäftsbereiche: Auch bei Terminen mit Geschäftspartnern und Kunden empfehlen wir unseren Mitarbeiter:innen, auf Videokonferenzen zu setzen. Im Bereich Sales haben wir bereits unser Online-Geschäft ausgeweitet. Die Akquise von Neukunden und die Vertragsabschlüsse finden ebenfalls zunehmend online statt. Im Bereich Compliance setzen wir, wenn möglich, auf Remote Audits. Sind doch einmal Dienstreisen erforderlich, wählen wir bevorzugt emissionsarme Verkehrsmittel. Für Inlandsreisen gilt stets: Zug statt Flug.

## Gebäudeenergie: Strom und Gas aus regenerativen Quellen

Bei der Energieversorgung unserer Standorte gehen wir mit gutem Beispiel voran: Überall dort, wo die Verträge direkt mit ista geschlossen werden, haben wir in Deutschland bereits auf Strom und Gas aus regenerativen Quellen umgestellt. So konnten wir den Anteil von Ökostrom am Gesamtverbrauch unserer deutschen Standorte von 48 % im Jahr 2020 auf 67,6 % im Jahr 2021 steigern. An den verbliebenen Standorten sind wir im Dialog mit den Vermietern, um ebenfalls eine Umstellung auf erneuerbare Energieversorgung zu erreichen.



## Klimafreundlich mobil mit 100 % Elektro

Wir haben begonnen, die Poolfahrzeuge an unseren deutschen Standorten komplett auf Elektromobilität umzustellen. Als hundertprozentiges E-Fahrzeug wird der VW ID.3 unsere bisherigen dieselbetriebenen Poolwagen ersetzen. Im Head Office und an sechs weiteren Standorten sind bereits zehn Fahrzeuge des Modells im Einsatz. Das Ladesystem mit Strom aus erneuerbaren Energien, das dort installiert ist, bauen wir weiter aus.




**Unsere Maßnahmen**  
Wir wollen unseren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck verkleinern. Doch mit welchen Initiativen senken wir unsere Emissionen?

 **Unser ista Klimafilm gibt Antworten.**

## Diversity: durch Vielfalt zum Erfolg

Wir bei ista verstehen Diversität als Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Die Arbeitsgruppe Diversity@ista und das Frauennetzwerk sistas bieten Plattformen für Solidarität, Wertschätzung und intensiven Austausch. Wir sind stolz auf unsere Vielfalt und wollen diese auch im Alltag sichtbar machen. Deshalb haben wir im April 2022 die geschlechtergerechte Sprache in der internen Kommunikation zum Standard gemacht und ermutigen unsere Mitarbeiter:innen, es uns gleich zu tun.



## Agile@Scale: agiles Arbeiten mit Teamgeist

Wir wollen agil und effizient zusammenarbeiten, in Teams mit vielfältigen Kompetenzen, die gemeinsam Aufgaben lösen. So können wir noch schneller Lösungen auf den Markt bringen und den Bedürfnissen unserer Kunden gezielter gerecht werden. Im Zuge unseres Programms Agile@Scale ist dazu 2021 im Head Office die bislang größte ista Trainingsinitiative gestartet. In den vergangenen Monaten wurden mit Unterstützung unserer Agile Coaches mehr als 1.000 Kolleg:innen auf unsere agile Zukunft vorbereitet.

## ista LEARN Talente fördern, Teams entwickeln

Wir ermutigen unsere Mitarbeiter:innen, sich kontinuierlich weiterzuentwickeln, und unterstützen sie dabei mit zahlreichen Angeboten für lebenslanges Lernen. Unsere neue Lernplattform istaLEARN sorgt dafür, dass wir damit noch mehr Kolleg:innen erreichen. Sie ist die zentrale gruppenweite Lernplattform von ista, auf der alle Lerninhalte vereint sind. Über die Plattform lassen sich Fortbildungsangebote einfach und unkompliziert buchen und verwalten. Lernfortschritte können individuell dokumentiert werden. Eine Filterfunktion sorgt dafür, dass jede:r in dem umfangreichen Angebot das richtige Training findet.

Neben Präsenzveranstaltungen bieten wir auf istaLEARN Live-Online-Schulungen, Blended Learning-Programme und E-Learnings an. Mit dem Update der Plattform haben wir das E-Learning-Angebot vergrößert und für mehr Mitarbeiter:innen geöffnet. Durch mehr E-Learning unternehmen wir weniger Reisen und reduzieren effektiv Emissionen – ein weiterer Schritt hin zu unserem gemeinsamen Ziel zero CO<sub>2</sub>.

istaLEARN:

- reduziert Reisen durch mehr Online-Schulungen und E-Learnings
- fördert individuelle Weiterentwicklung und kreative Zusammenarbeit
- bündelt alle Lernangebote auf einer Plattform

## Health & Safety: Sicherheit und Gesundheit erhalten und stärken

Wir sorgen dafür, dass unsere Mitarbeiter:innen sicher arbeiten können und dabei gesund bleiben. Dazu identifizieren wir kontinuierlich und systematisch Sicherheitspotenziale und fördern mit Präventionsangeboten und Bewegungsanreizen auch die Gesundheit am Arbeitsplatz. Die Zahl meldepflichtiger Arbeitsunfälle pro 100.000 Arbeitsstunden lag 2021 bei einer Frequency Rate von 0,87 und damit deutlich unter unserem Zielwert von 1.

### Pioniergeist fördern mit Pionista

Wir sind mutig, kreativ und gestalten aktiv unsere gemeinsame Zukunft. Für dieses Mindset steht der ursprünglich durch das Corporate IT-Team geprägte Claim „I am a PIONista!“. Wir möchten den Claim überall dort etablieren, wo Kolleg:innen positiven Pioniergeist zeigen und mit innovativen Ideen Neuland betreten.



### ista Summit: Ein Tool für Feedback-Kultur

Die Feedback-App ista Summit erlaubt es, in Meetings oder Workshops live Feedback zu geben. Das IT-Team der ista Shared Services in Gliwice hat die App in Eigeninitiative programmiert und allen Mitarbeiter:innen weltweit zur Verfügung gestellt. ista Summit ist speziell auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten und gewährleistet höchsten Datenschutz, da alle Daten auf dem Server von ista liegen.

### Auf dem Weg zu Net Zero

HR-Expertin Sandra Müller weiß, was die Arbeit bei ista vom ersten Tag an zero eintönig macht.

➔ Mehr dazu in der ista Themenwelt

# Auf unserem Klimaweg sind wir **ZERO** allein

## Partnerschaftlich unterwegs

Wir möchten die Emissionen unserer Lieferkette minimieren und ehrenamtliches Engagement für Klima und Gesellschaft fördern.

Im Fokus:  
SDGs





## EV Charging: Wir machen E-Mobilität einfach

Wir möchten es unseren Industrie- und Gewerbekunden leicht machen, ihren CO<sub>2</sub>-Ausstoß zu minimieren und auf E-Mobilität umzusteigen. Mit unserem neuen ista E-Mobility-Service bieten wir ihnen ein Komplettpaket für Ladeinfrastruktur. Wir erarbeiten ein individuelles Konzept, installieren die Ladestationen und kümmern uns um den kompletten Betrieb inklusive Wartung und verbrauchsabhängiger Abrechnung. Auf Wunsch unterstützen wir unsere Kunden zusätzlich bei ihrem Energiemanagement.

Im Zuge eines Pilotprojekts in Großbritannien haben wir bereits zehn Stationen installiert. Bis Ende 2022 wollen wir



bis zu 200 Stationen einrichten. Künftig wollen wir den Service auch in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Italien und Frankreich anbieten.

Mit unserem E-Mobility-Service machen wir es unseren Kunden leicht,

- auf E-Mobilität umzusteigen
- ihren CO<sub>2</sub>-Ausstoß zu minimieren
- ihre Energiekosten zu reduzieren

### Ziele

- Mit allen Schlüssellieferanten in unserer Lieferkette vereinbaren wir Nachhaltigkeitskriterien und setzen uns bis **2023** ein ambitioniertes CO<sub>2</sub>-Ziel für Transport in unserer Lieferkette.
- Wir schaffen Möglichkeiten für unsere Mitarbeiter:innen, mindestens **5.000** Stunden im Jahr zu investieren, um Klimaschutz in der Gesellschaft zu fördern.



**„Auch in herausfordernden Zeiten bleibt es unser Ziel, die CO<sub>2</sub>-Emissionen in unserer Lieferkette zu minimieren.“**

Thomas Lemper, CFO ista

## Mit Weitblick: Konkrete Ziele für eine nachhaltige Lieferkette

Die CO<sub>2</sub>-Emissionen unserer Lieferkette betragen im Berichtsjahr 2.405 Tonnen. Die Auswirkungen von Corona und auch der Suezkanal-Krise auf die internationalen Lieferketten sind an ista nicht spurlos vorübergegangen. Um unsere Produktion und die Belieferung unserer Kunden sicherstellen zu können, waren wir gezwungen, vermehrt von See- auf Luftfracht umzustellen und mussten häufiger außerplanmäßige Zwischentransporte zwischen den Produktionsstandorten durchführen. Dies hat in letzter Konsequenz zu einem erhöhten CO<sub>2</sub>-Ausstoß im Jahr 2021 geführt.

Dennoch bleibt es unser Ziel, auch in einem Umfeld mit wachsenden Unwäg-

barkeiten die CO<sub>2</sub>-Emissionen in unserer Lieferkette zu minimieren. Dazu haben wir diverse Maßnahmen ergriffen: Wir dimensionieren und optimieren unsere Lagerorte fortlaufend, um Luftfrachten und unnötige Warenbewegungen auf ein Minimum zu reduzieren. Wir haben unser gesamtes In- und Outbound-Logistikvolumen ausgeschrieben und setzen zukünftig zu 100 % auf Logistikpartner, die klare Nachhaltigkeitsziele definiert haben. Parallel dazu haben wir Nachhaltigkeitskriterien als Must-have in unseren Auswahlprozess für neue Lieferanten aufgenommen und arbeiten zukünftig nur noch mit Lieferanten zusammen, die klare Nachhaltigkeitsziele vorweisen können.

### Auf dem Weg zu Net Zero

Einkaufsexperte Dieter Kortüm weiß, warum ista auf dem Klimaweg zero allein ist.

➔ Mehr dazu in der ista Themenwelt



# Wir halten auch in herausfordernden Zeiten zusammen



## Russland-Ukraine-Krieg: Freiwillige spenden Geld und Zeit

Wir möchten gemeinsam Menschen helfen, die vom Krieg in der Ukraine betroffen sind. Über betterplace.org haben wir die Spendenaktion „ista stands with Ukraine“ gestartet und unsere Mitarbeiter:innen zum Spenden aufgerufen. Mit der Aktion unterstützen wir die Hilfsorganisationen SOS-Kinderdörfer, UNO-Flüchtlingshilfe und Aktion Deutschland Hilft. Zusammen mit zwei weiteren Spendenaktionen, die die Kolleg:innen der iSS Polen und ista Polen ins Leben gerufen haben, sind insgesamt 77.280 Euro zusammengekommen. ista verdoppelte die gesammelten Spenden der Mitarbeiter:innen nicht nur, sondern rundete direkt auf 200.000 Euro auf.

Viele Mitarbeiter:innen engagieren sich zudem ehrenamtlich und helfen Geflüchteten: Wir ermöglichen ihnen den nötigen Freiraum, indem wir ihnen bis zu drei Tage bezahlten Sonderurlaub gewähren.



## Hochwasserkatastrophe: ista Angehörige leisten Soforthilfe

Nach der verheerenden Flutkatastrophe im Sommer 2021 wollten wir den Menschen im Ahrtal schnell und unbürokratisch helfen. Unmittelbar betroffene Mitarbeiter:innen haben wir fünf Tage lang bei voller Bezahlung freigestellt, damit sie sich um die dringendsten Angelegenheiten kümmern konnten. Wer betroffene Angehörige unterstützen oder freiwillig helfen wollte, hat zwei Tage Sonderurlaub erhalten.

Außerdem haben wir über die Plattform betterplace.org eine Spendenaktion für die Opfer der Flutkatastrophe gestartet. 355 Kolleg:innen spendeten dabei insgesamt 25.280 Euro. ista hat den Spendenbetrag auf 50.560 Euro verdoppelt. Das Geld ist dem Aktionsbündnis „Deutschland Hilft“ zugutegekommen, das zielgerichtet Nothilfe leistet und die Hilfsorganisationen bei ihrer Arbeit vor Ort unterstützt.

## Digitaler Unternehmenswald: Bäume stehen für Klimawissen

Gemeinsam mit dem Social Business Treedom haben wir einen sogenannten virtuellen **Unternehmenswald** gestartet und unterstützen damit weltweit forstwirtschaftliche Projekte. Das Projekt fördert regionalen Wald- und Klimaschutz und ist zugleich ein lebendiger Ausdruck dafür, dass wir gemeinsam mit unseren Partnern nach Lösungen für eine CO<sub>2</sub>-freie Zukunft suchen. Zuletzt haben wir bei einem Online-Seminar zur Energieeffizienzrichtlinie für jede:n der 5.500 Teilnehmer:innen einen Baum gepflanzt.



## ista Golf Cup: Golfen für den guten Zweck

Bereits zum 13. Mal begrüßte ista im Juni 2021 rund 70 Kunden aus der Wohnungswirtschaft zum jährlichen Golf Cup. Das Turnier verbindet seit jeher sportlichen Einsatz und soziales Engagement, so konnten erneut insgesamt 7.000 Euro für den Bau von Bolz- und Spielplätzen für Kinder und Jugendliche gespendet werden.





## Märkte

### Größe der Organisation im Überblick ✓

	2021	2020	2019
Gesellschaften	41 in 21 Ländern	43 in 21 Ländern	46 in 22 Ländern
Umsatz (in Mio. €)	971,4	933,0	908,8
Bilanzsumme/Gesamtkapital (in Mio. €)	4.041	4.084	4.149
– nach Verbindlichkeiten (in Mio. €)	3.888	3.932	4.012
– nach Eigenkapital (in Mio. €)	153	152	137
Investitionen gesamt (CAPEX) (in Mio. €)	148,0	133,9	128,1

### Zukäufe und Veräußerungen im Jahr 2021:

- Comptage Immobilier Duran S.A.S., Maraussan, France

### im Jahr 2020:

- Akquisition von Anteilen an der facilio GmbH
- Akquisition der Hildebrand & Schoenfeldt GmbH & Co. KG und Hildebrand & Schoenfeldt Verwaltung GmbH
- Akquisition der Krohn & Scheddel GmbH & Co. KG & KAST Service GmbH

### im Jahr 2019:

- Akquisition der verbleibenden Aktien Clorius Varmekålerkontor 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.

\* Geprüfte Kennzahlen sind mit dem Symbol ✓ gekennzeichnet. Mehr dazu auf S. 27.

### Funkquote in Deutschland ✓

	2021	2020	2019
Funkquote <sup>1</sup> ista Deutschland	43,1 %	38,7 %	33,1 %

<sup>1</sup> Anzahl der Liegenschaften mit fernauslesbaren Geräten in Deutschland geteilt durch die Gesamtanzahl an Liegenschaften für die Heizkostenabrechnung in Deutschland.

### Kundenfußabdruck der Heizkostenabrechnung in Deutschland<sup>1</sup>

	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Gesamtemissionen der ista Kunden [in t CO <sub>2</sub> -Äq]	7.662.788	7.561.442	7.998.807	8.105.765	7.973.266	7.779.300
– davon Emissionen aus Heizenergie [in t CO <sub>2</sub> -Äq] <sup>2</sup>	6.542.615	6.487.730	6.901.361	7.013.948	6.874.021	6.696.751
– davon Emissionen aus Warmwasseraufbereitung [in t CO <sub>2</sub> -Äq] <sup>2</sup>	1.120.173	1.073.712	1.097.446	1.091.817	1.099.245	1.082.549
Emissionen aus Heizenergie aller Kunden in Deutschland [in t CO <sub>2</sub> -Äq]	6.542.615	6.487.730	6.901.361	7.013.948	6.874.021	6.696.751
– Veränderung zum Basisjahr 2015	-2,30 %	-3,12 %	3,06 %	4,74 %	2,65 %	
Emissionen aus Heizenergie je abgerechneter Liegenschaft [in t CO <sub>2</sub> -Äq / LG]	15,12	15,04	16,01	16,54	16,02	15,57
– Veränderung zum Basisjahr 2015	-2,91 %	-3,44 %	2,82 %	6,22 %	2,89 %	
Heizemissionen je Heizfläche (kg CO <sub>2</sub> -Äq / m <sup>2</sup> )	23,98	24,42	24,61	25,78	25,98	24,95
– Veränderung zum Basisjahr 2015	-3,91	-2,12	-1,38	3,31	4,13	
Klimabereinigte Heizemissionen je Heizfläche [kg CO <sub>2</sub> -Äq / m <sup>2</sup> ]	28,46	28,13	28,87	28,39	27,92	27,62
– Veränderung zum Basisjahr 2015	3,07 %	1,87 %	4,54 %	2,80 %	1,11 %	

<sup>1</sup> Die Werte für 2021 liegen aktuell noch nicht vor, da die Nebenkosten immer erst am Ende des Folgejahres vorliegen. Die Werte für die Jahre 2015 – 2019 mussten aufgrund einer Neudefinition von Liegenschaften und Nutzereinheiten angepasst werden.

<sup>2</sup> Die gemessenen CO<sub>2</sub>-Emissionen von ista Liegenschaften wurden hochgerechnet, um die Gesamtzahl an Liegenschaften in Deutschland zu repräsentieren.



## Umwelt ✓

### Energieverbrauch von Strom und Wärme innerhalb der Organisation

in Gigajoule	2021	2020 <sup>1</sup>	2019
Stromverbrauch gesamt	17.592	17.416	19.841
– aus dem Stromnetz	10.095	13.840	14.638
– aus erneuerbaren Energien	7.497	3.576	5.203
Heizenergie gesamt	21.691	18.967	20.555
– davon Erdgas	14.554	13.481	13.912
– davon Erdöl	828	716	562
– davon Fernwärme	6.309	4.770	6.081

<sup>1</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns die Verbrauchsdaten noch nicht für alle Standorte zum Veröffentlichungsdatum vorlagen.

### Energieintensität

	2021	2020 <sup>2</sup>	2019
Energieverbrauch <sup>1</sup> pro Mitarbeiter:in in GJ	21,4	20,5	24,7

<sup>1</sup> Hier sind alle Energieverbräuche aus Strom, Wärme und Kraftstoffen eingerechnet.

<sup>2</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns die Verbrauchsdaten noch nicht für alle Standorte zum Veröffentlichungsdatum vorlagen.

### Einsatz von Strom aus erneuerbaren Energien

	2021	2020 <sup>1</sup>	2019
Anteil von Strom aus erneuerbaren Energien am gesamten Stromverbrauch	42,6 %	20,5 %	26,2 %

<sup>1</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns die Verbrauchsdaten noch nicht für alle Standorte zum Veröffentlichungsdatum vorlagen.

### Kraftstoffverbrauch der Fahrzeuge innerhalb der Organisation

	2021		2020 <sup>1</sup>		2019	
	Gigajoule	Liter	Gigajoule	Liter	Gigajoule	Liter
Kraftstoff gesamt	78.570	2.211.577	76.933	2.164.147	95.313	2.679.266
Kraftstoff Dienstwagenflotte	78.131	2.199.029	76.312	2.146.245	91.878	2.580.236
– davon Diesel	71.528	1.994.834	70.378	1.962.769	85.989	2.398.128
– davon Benzin	6.603	204.195	5.933	183.477	5.889	182.108
Kraftstoff Mietfahrzeuge	438	12.548	622	17.901	1.021	28.958
– davon Diesel	331	9.231	436	12.161	858	23.923
– davon Benzin	107	3.317	186	5.740	163	5.035

<sup>1</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns die Verbrauchsdaten noch nicht für alle Standorte zum Veröffentlichungsdatum vorlagen.

**Treibhausgasbilanz (Scope 1–3)**

in Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalente	2021	2020 <sup>1</sup>	2019 <sup>1</sup>
THG-Emissionen gesamt	7.725	7.939	9.921
THG-Emissionen je FTE <sup>2</sup>	1,40	1,44	1,81
Scope 1: Direkte THG-Emissionen	6.325	6.208	7.443
– Erdgas	819	758	783
– Heizöl	62	53	42
– Dienstwagenflotte	5.444	5.397	6.618
Scope 2: Indirekte energiebezogene THG-Emissionen	1.280	1.517	1.679
– Strom	1.089	1.384	1.547
– Fernwärme und -kälte	191	133	132
Scope 3: Weitere indirekte THG-Emissionen	120	213	799
– Mietwagen	8	11	18
– Flugreisen	36	101	577
– Zugreisen	76	101	204

<sup>1</sup> Im Zuge der angepassten Schätzungsmethoden und Emissionsfaktoren wurden die entsprechenden Vergleichszahlen der Vorjahre nachträglich angepasst.

<sup>2</sup> Full-time equivalent (Vollzeitäquivalent).

**Entwicklung der Treibhausgasemissionen** (absolute Veränderungen gegenüber dem Vorjahr)

In Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalente	2021	2020 <sup>1</sup>	2019
Veränderungen gesamt	-214	-1.983	-1.011
Heizenergie	+126	-12	-327
Dienstwagen	+48	-1.222	-305
Strom	-295	-163	-254
Geschäftsreisen	-93	-586	-125

<sup>1</sup> Im Zuge der angepassten Schätzungsmethoden und Emissionsfaktoren wurden die entsprechenden Vergleichszahlen der Vorjahre nachträglich angeglichen.

**Treibhausgasemissionen aus der Logistikkette (vor- und nachgelagert)**

In Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalente	2021	2020	2019
Treibhausgasemissionen in der Logistik gesamt	2.405	1.208	1.307
– Luftfracht	1.918	788	849
– Seefracht	203	118	107
– LKW	284	303	351

**Wasserverbrauch**

	2021	2020 <sup>1</sup>	2019
Entnommene Menge Wasser gesamt (in m <sup>3</sup> )	18.129	22.115	25.832
Entnommene Menge Wasser (in Liter pro FTE)	3.286	4.002	4.701

<sup>1</sup> Kennzahlen für die vorherigen Jahre haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns die Verbrauchsdaten noch nicht für alle Standorte zum Veröffentlichungsdatum vorlagen.



## Mitarbeiter:innen\* ✓

### Anzahl Beschäftigter nach Arbeitsvertrag und Beschäftigungsart<sup>1</sup>

	2021	2020	2019
Gesamtzahl der Beschäftigten	5.935	5.739	5.769
– vollzeitbeschäftigt und unbefristet	5.101	5.008	5.037
– teilzeitbeschäftigt und/oder befristet	834	731	732

<sup>1</sup> Ohne Auszubildende.

### Alterstruktur der Beschäftigten<sup>1</sup>

	2021	2020	2019
19 und darunter	3	11	8
20 – 29 Jahre	745	818	846
30 – 39 Jahre	1.751	1.746	1.733
40 – 49 Jahre	1.309	1.221	1.267
50 – 59 Jahre	1.054	988	978
60 und darüber	239	224	205
Durchschnittsalter bei ista <sup>2</sup>	39,8	41,0	40,6

<sup>1</sup> Ohne Auszubildende, nur Vollzeitbeschäftigte, die unbefristet angestellt sind.<sup>2</sup> Ohne Auszubildende, inkl. Vollzeit- und Teilzeitbeschäftigte (befristet und unbefristet).

### Belegschaft nach Geschlecht und Beschäftigungsart<sup>1</sup>

	2021			2020			2019		
	Männlich	Weiblich	Gesamt	Männlich	Weiblich	Gesamt	Männlich	Weiblich	Gesamt
Belegschaft gesamt (Vollzeit, unbefristet)	2.513	2.588	5.101	2.470	2.538	5.008	2.549	2.488	5.037
– davon Mitarbeiter:innen	2.280	2.514	4.794	2.230	2.467	4.697	2.325	2.427	4.752
– davon Management	233	74	307	240	71	311	224	61	285

<sup>1</sup> Ohne Auszubildende.

\* Alle Angaben beziehen sich auf die erweiterte ista Gruppe, vgl. Definition des Bezugsrahmens auf S. 27.

### Krankenquote

	2021	2020	2019
Erweiterte ista Gruppe	4,38 %	4,09 %	4,03 %

### Betriebszugehörigkeit, Fluktuation nach Kündigungsgrund und Rate der Neueinstellungen

	2021	2020	2019
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit bei ista	9,25	8,98	8,65
Kündigung durch Mitarbeiter:innen	342	273	463
Kündigung durch ista	167	293	220
Ende Befristung, Rente, saisonbedingte Kündigungen o. Ä.	138	193	169
Fluktuation gesamt	647	759	852
Neueinstellungen	728	736	705
Fluktuationsrate <sup>1</sup>	11,1 %	13,2 %	14,4 %

<sup>1</sup> Gesamtzahl der Abgänge geteilt durch Gesamtbelegschaft (abzgl. Gesamtzahl der Neueinstellungen, zzgl. Gesamtzahl der Abgänge).

### Arbeitsbedingte Unfälle pro 100.000 Arbeitsstunden (Häufigkeitsrate)

	2021	2020	2019 <sup>3</sup>
Häufigkeitsrate <sup>1</sup> – Unfälle gesamt	0,87	1,00	1,35
Häufigkeitsrate <sup>1</sup> – Unfälle mit Ausfallzeit <sup>2</sup>	0,44	0,41	0,72

<sup>1</sup> Häufigkeitsrate = Anzahl der Arbeitsunfälle x 100.000 / Arbeitsstunden.<sup>2</sup> Unfälle, die zu einem Ausfall von Mitarbeiter:innen für mehr als drei Arbeitsschichten geführt haben.<sup>3</sup> Die Zahlen für 2019 wurden durch die SGS-TÜV Saar GmbH nicht extern bestätigt.



# 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)
- Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF)
- Deutscher Verband für Wohnungswesen (DV)
- Die Wohnungswirtschaft Deutschland (GdW)
- Europäischer Verein zur verbrauchsabhängigen Energiekostenabrechnung e. V. (E. V. V. E.)
- Initiative Corporate Governance der deutschen Immobilienwirtschaft (ICG)
- Initiativkreis Ruhr
- Internationaler Controller Verein e. V. (ICV)
- UN Global Compact (UNGC) & Global Compact Netzwerk Deutschland (UN GCD)
- UPJ e. V.
- Verband der Immobilienverwalter Deutschland (VDIV)
- Wirtschaftsinitiative Smart Living (WISL)
- Zentraler Immobilien Ausschuss (ZIA)



# Für unseren Fortschrittsbericht 2021/22 zeigen sieben Kolleg:innen Gesicht – stellvertretend für unsere rund 6.000 Mitarbeiter:innen.



„Bei ista teilen wir unser Wissen. Ich bereite derzeit eine Neuauflage unseres Nachhaltigkeitsprojektes „ista macht Schule“ vor, mit dem wir Mitarbeiter:innen befähigen, sich für Klimaschutz in Schulen einzusetzen.“

**Maike Böcker**  
**Senior Specialist Communications**



„Als stolzer Vater eines einjährigen Kindes wünsche ich mir, dass auch kommende Generationen einen lebenswerten Planeten vorfinden. Dafür arbeite ich an innovativen Software-Lösungen, die es unseren Kunden noch leichter machen, Verantwortung für eine nachhaltige Zukunft zu übernehmen.“

**Vairag Godhani**  
**Senior Software Engineer**



„Mein Arbeitsplatz im Finanzwesen von ista ist schon heute fast vollständig papierfrei. Möglich machen das digitale Dokumente und elektronische Unterschriften, mit denen wir gleichermaßen Ressourcen und Zeit sparen.“

**Renate Puchalski**  
**Senior Manager Finance Transformation**



„Ich Sorge für unser CRM-System und damit für nachhaltige und ressourcenschonende Prozesse. Angebote landen zum Beispiel direkt aus dem System heraus per Mail im digitalen Postfach des Kunden statt im Briefkasten. Zukünftig sollen diese auch digital signierbar sein – direkt auf dem Tablet vor Ort oder zu Hause am Computer.“

**Philipp Schwarzhoff**  
**Product Owner Marketing Technology**



„Bei meiner Arbeit im Internal Audit gehört der standortübergreifende Austausch einfach dazu. Die Auto-, Bahn- oder Flugreisen brachten aber leider lange Zeit viele Emissionen mit sich. Dank digitaler Meetings kann ich Prüfungen von jedem Ort aus durchführen und so auf viele Dienstreisen verzichten.“

**Marina Cogné**  
**Senior Manager Internal Audit**



„All for Zero bedeutet für mich, als Team gemeinsam mutig voranzugehen. Ich setze mich dafür ein, meine Kolleg:innen für unsere gemeinsamen Ziele zu begeistern und den Pioniergeist in ihnen zu wecken. Mit digitalen Formaten, die dennoch Nähe ermöglichen und das Zusammengehörigkeitsgefühl stärken.“

**Christopher Butterfield**  
**IT Learning & Gear Lead**



„Effiziente und digitale Prozesse machen uns das Leben leichter. Das gilt auch für die Ablesungen. Ich unterstütze die Kolleg:innen an den Standorten dabei, den Ableseprozess zu optimieren und so etwa zusätzliche Anfahrten zu Liegenschaften zu vermeiden.“

**Michael Schmak**  
**Senior Specialist Process Management**



# Über diesen Bericht

## FORTSCHRITTSBERICHT 2021/22

Der Fortschrittsbericht 2021/22 ist der insgesamt zwölfte Nachhaltigkeitsbericht von ista. Er stellt zugleich den Fortschrittsbericht für den Global Compact der Vereinten Nationen dar.

## BEZUGSRAHMEN

Die Umwelt- und Mitarbeiterkennzahlen in diesem Bericht beinhalten neben der ista International GmbH und ihren 40 direkten und indirekten Tochtergesellschaften (zusammen die „ista Gruppe“) auch folgende über die Sarvana S.à r.l. verbundene operative Unternehmen: ista Luxembourg S.à r.l., ista Customer Service GmbH und ista Express Service GmbH. Die vorgenannten Gesellschaften werden zusammen als „erweiterte ista Gruppe“ bezeichnet.

## KENNZAHLEN UND PRÜFUNG

Die Kennzahlen zur Mitarbeiterstruktur wurden stichtagsbezogen zum 31. Dezember 2021 erfasst. Die spezifischen Umweltkennzahlen hingegen basieren auf dem durchschnittlichen Vollzeitäquivalent (FTE) von 2021. Die Kennzahlen zur Umweltleistung und die Mitarbeiterkennzahlen für das Geschäftsjahr 2021 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 geschätzt wurde, beträgt für Stromverbrauch 12,3 %, für Wasserverbrauch 47,0 % und für Heizenergie 21,5 %. Kennzahlen für das Jahr 2020 haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns zum Veröffentlichungsdatum des Nachhaltigkeitsberichts 2020 noch nicht die Verbrauchsdaten für alle Standorte vorlagen. Dadurch ergaben sich teilweise Änderungen bei den im Vorjahr berichteten Daten. Betroffene Kennzahlen sind im Bericht mit Fußnoten versehen. Die CO<sub>2</sub>-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 Emissionsfaktoren wurden auch auf die Vorjahre angewendet.

Bei der Bilanzierung der CO<sub>2</sub>-Äquivalente werden die weiteren emittierten Treibhausgase (zum Beispiel Methan) entsprechend ihrer Klimawirksamkeit in CO<sub>2</sub>-Emissionen umgerechnet und dann zusammen mit den CO<sub>2</sub>-Emissionen als CO<sub>2</sub>-Äquivalente angegeben.

## REDAKTIONELLE HINWEISE

Wir bei ista schätzen Vielfalt und Inklusion. Daher legen wir in diesem Bericht großen Wert auf eine gendersensible Sprache, mit der wir der Gleichstellung von Frauen und Männern Rechnung tragen und alle Geschlechter respektvoll ansprechen und repräsentieren möchten. Wo es nicht um konkrete Personen, sondern um Gruppen oder Körperschaften geht, verwenden wir zum Teil weiterhin die männliche Form, dies gilt insbesondere für fachlich oder vertraglich etablierte Begriffe wie zum Beispiel „Arbeitnehmervertretung“ oder „Mitarbeiterversammlung“, die per definitionem Angehörige aller Geschlechter einschließen.

Redaktionsschluss für den Bericht war der 31. Mai 2022. Der Fortschrittsbericht von ista erscheint jährlich.



# Impressum

## VERANTWORTLICH

Florian Dötterl  
Head of Communications & Public Affairs  
ista International GmbH  
Luxemburger Straße 1  
45131 Essen

## ANSPRECHPARTNER:INNEN

Katharina Kemler  
Senior Specialist Communications  
Katharina.Kemler@ista.com

Julia Simon  
Specialist Communications  
Julia.Simon@ista.com

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

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

## HERAUSGEBER/VERÖFFENTLICHT VON

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

## REDAKTION

Katharina Kemler, Julia Simon  
Bernd Lorenz Walter & Team, Berlin

## ENGLISCHE ÜBERSETZUNG

A. & R. Fraser Übersetzungsbüro,  
Mülheim an der Ruhr

## LEKTORAT

Deutsche Version: Berichtsmanufaktur GmbH,  
Hamburg  
Englische Version: A. & R. Fraser Übersetzungsbüro,  
Mülheim an der Ruhr

## GESTALTUNG

Berichtsmanufaktur GmbH, Hamburg

## BILDNACHWEISE

Cover, Seite 4, 10, 14, 18: henning:photographie,  
Essen  
Seite 9: AdobeStock  
Seite 6, 8, 11, 15, 16, 20: GettyImages  
S. 7: unsplash

Alle weiteren Bilder sind Eigentum der ista  
International GmbH