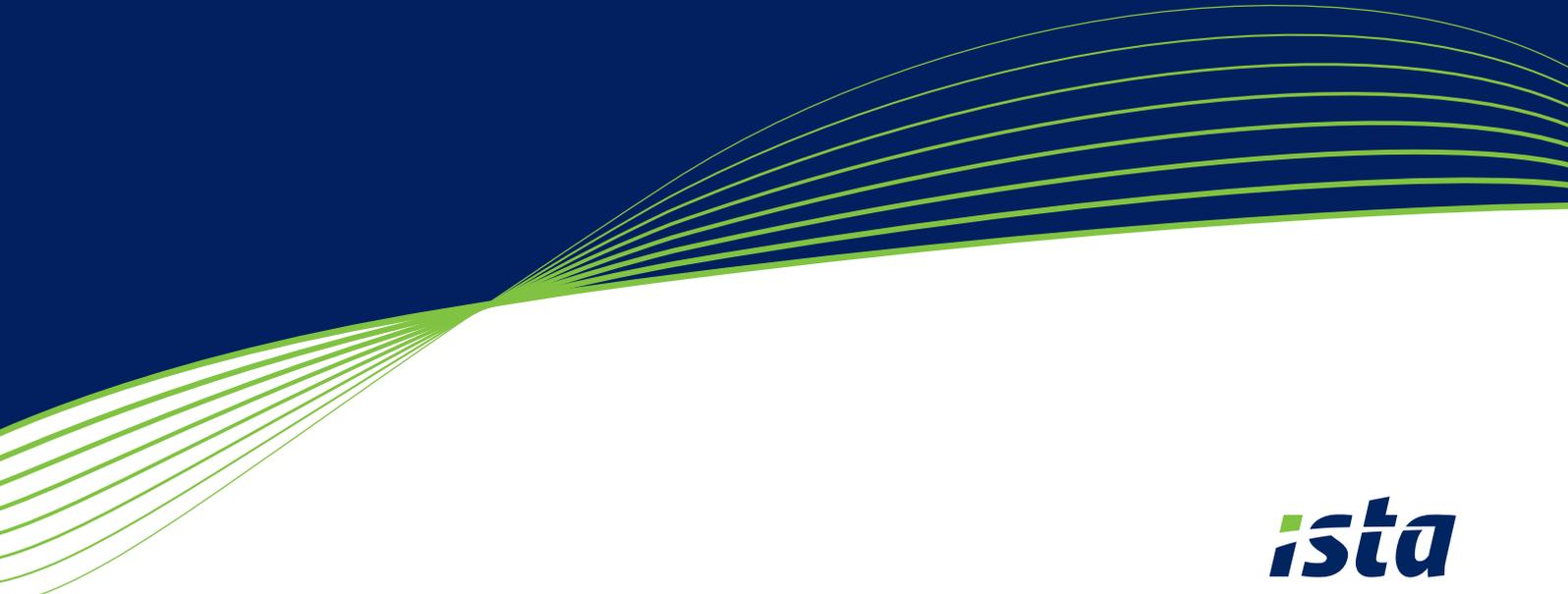




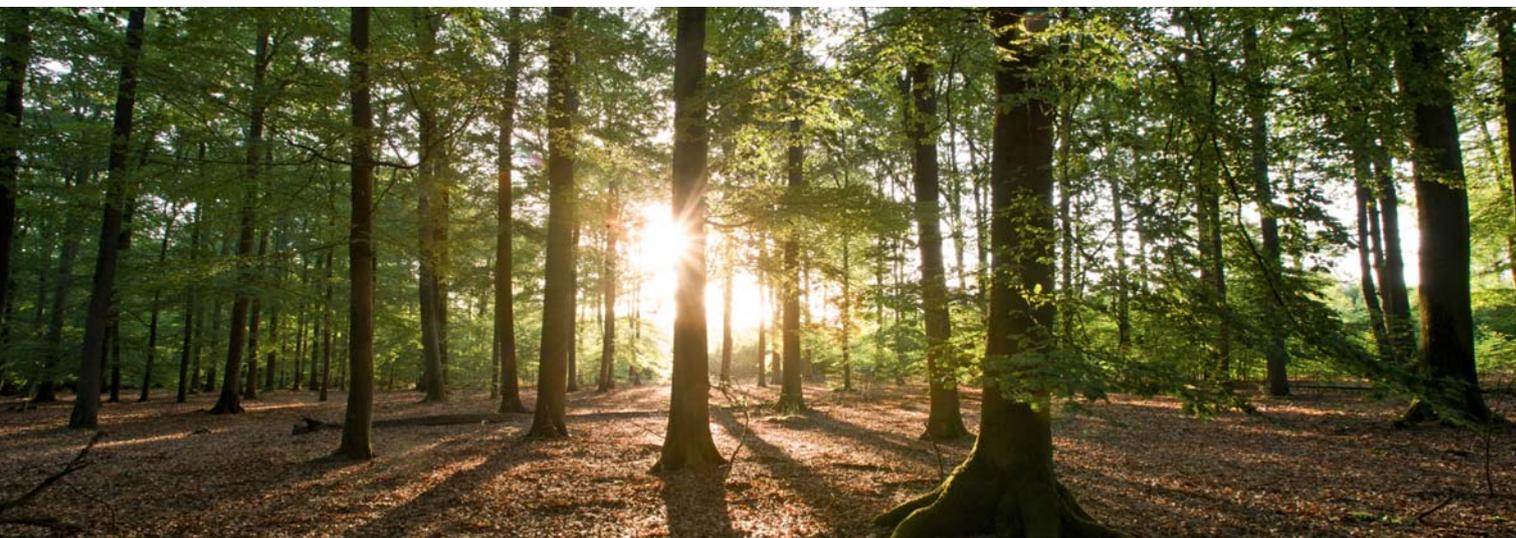
Nachhaltigkeitsbericht 2010

Energie effizient nutzen



ista

Über den Bericht



Der vorliegende Bericht ist der erste Nachhaltigkeitsbericht der ista International GmbH; er soll in Zukunft jährlich erscheinen. Im Bericht 2010 legen wir Rechenschaft über Strategie, Ziele, Maßnahmen und Organisation unserer nachhaltigen Unternehmensführung ab. Der Bericht bezieht alle Ländergesellschaften weltweit ein und stellt Kennzahlen des Geschäftsjahres 2010 (Stichtag 31. Dezember 2010) vor.

Der Bericht basiert auf den Daten unseres Personal- und Umweltmanagementsystems und einer Stakeholder-Befragung. Sofern bei Kennzahlen keine Daten zu einzelnen Ländern vorliegen, ist das besonders gekennzeichnet. Grundsätzlich haben wir alle vollkonsolidierten Unternehmen in die Berichterstattung einbezogen. Redaktionsschluss ist der 31. Oktober 2011.

Die Berichterstattung orientiert sich an den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI G3) und erreicht nach eigener Einschätzung das Application Level C. Der Einfachheit halber sprechen wir im Bericht durchgängig von Mitarbeitern. Damit meinen wir selbstverständlich unsere weiblichen und männlichen Mitarbeiter.

Wir freuen uns über Anregungen und beantworten gern Ihre Fragen per E-Mail unter sustainability@ista.com.

Inhalt

Vorwort	2
Das Unternehmen	3
Nachhaltigkeitsstrategie und -management	6
Produktverantwortung	14
Umwelt	18
Mitarbeiter	22
Gesellschaft	26
GRI-Index	28

Ansprechpartner und Impressum

Herausgeber

ista International GmbH
Grugaplatz 2
D-45131 Essen
Telefon 0049 201 459-7160
Email sustainability@ista.com

Verantwortlich

Maika-Alexander Stangenberg
Head of Corporate Communications ista International GmbH

Konzept, Text und Gestaltung in Zusammenarbeit mit
akzente kommunikation und beratung gmbh, München

Fotografie

Thomas Gasparini, Peine

Druck

BluePrintAG, Standort Holzkirchen

Vorwort



Walter Schmidt,
CEO ista International GmbH

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

wir freuen uns sehr, Ihnen hiermit unseren ersten Nachhaltigkeitsbericht vorzustellen. Im vergangenen Jahr haben wir unsere bestehenden Nachhaltigkeitsaktivitäten strategisch und organisatorisch gebündelt und begonnen, ein konzernweites Umwelt- und Nachhaltigkeitsmanagement aufzubauen. In diesem Bericht möchten wir nun erstmalig alle Interessierten über die Nachhaltigkeitsaktivitäten von ista informieren und erläutern, welche Weichen bereits gestellt wurden und welche Ziele wir in den kommenden Jahren verfolgen.

Mit der verbrauchsgerechten Abrechnung tragen wir seit vielen Jahrzehnten zur Energieeffizienz im Immobiliensektor bei. Durch diesen Geschäftsbereich wird der Energieverbrauch in Haushalten jährlich um 15 bis 25 Prozent reduziert.¹ Damit leistet ista einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz, denn knapp 40 Prozent² des Energieverbrauchs in industrialisierten Ländern entfallen auf Gebäude.

Die Geschichte von ista reicht über 100 Jahre bis zur Gründung der Firma Clorius in Dänemark zurück. Mittlerweile sind wir in 25 Ländern erfolgreich tätig, in unserem Heimatmarkt

Deutschland bereits seit über 50 Jahren. Diese Marktposition ist Anspruch und Verpflichtung zugleich: Zum einen gestaltet ista die Rahmenbedingungen in seinem Markt aktiv mit. Zum anderen können sich Kunden und Mitarbeiter von ista darauf verlassen, dass das Unternehmen seine ganze unternehmerische Kraft einsetzt, um Produkte und Dienstleistungen sowie sichere Arbeitsplätze zu schaffen.

Für unseren langfristigen und auf nachhaltige Wertschöpfung ausgerichteten unternehmerischen Erfolg spielt die Entwicklung ressourcensparender Lösungen eine entscheidende strategische Rolle. Die erfolgreiche Fortführung unserer Aktivitäten im Bereich der verbrauchsgerechten Abrechnung und die konsequente Ausrichtung des Unternehmens auf Energiemanagement Services bilden eine ideale Ausgangsposition, um die Geschäftschancen im Bereich der Energieeffizienz zu nutzen. Gleichzeitig können wir mit innovativen Technologien in den Bereichen Energie und Wasser einen wichtigen Beitrag für eine nachhaltige Entwicklung weltweit leisten.

Wir wünschen eine informative Lektüre und freuen uns über Ihre Anregungen.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Walter Schmidt', written in a cursive style.

Walter Schmidt
CEO ista International GmbH

¹ Quelle: E. Jacobi, Vertretbare u. erreichbare Heizungsbetriebskosten im Wohnungsbau; Bu Bau B 1., Heft 2/1962

² Quelle: http://www.dena.de/fileadmin/user_upload/Download/Dokumente/Presse/Infografiken/bau/Wer_verbraucht_in_Deutschland_groß.JPG

Das Unternehmen

ista bietet zukunftsfähige Lösungen rund um das Thema Energieeffizienz in Gebäuden. Durch unsere Dienstleistungen tragen wir bereits seit Jahrzehnten dazu bei, den Energieverbrauch in der Immobilienwirtschaft deutlich zu senken. Wir arbeiten konsequent an innovativen Technologien und Verfahren, die zukünftig eine noch effizientere Nutzung knapper Ressourcen ermöglichen.

ista ist weltweit führend Wasser, Wärme, Gas, Strom und Kälte verbrauchsgerecht zu erfassen und abzurechnen. Die Services basieren auf präzisen Mess- und Erfassungsgeräten (Heizkostenverteiler, Wasser- und Wärmezähler, Systemtechnik sowie entsprechendes Zubehör). Wir realisieren dabei den gesamten Prozess aus einer Hand: von der Lieferung, Montage und Inbetriebnahme der Messgeräte bis hin zur Abrechnung.

Hierzu bietet ista ein breit gefächertes Angebot, um die Energieeffizienz durch geringe Investitionen zu steigern. ista analysiert Energie- und Wasserdaten, prüft und optimiert Heizungsanlagen und bietet individuelle Lösungen für ein Energiekosten- bzw. Energieverbrauchsmanagement an. Das Produkt- und Serviceangebot richtet sich an Immobilienverwalter und -eigentümer sowie Energieversorgungsunternehmen (siehe Abb. Seite 4).

Im Geschäftsjahr 2010 beschäftigte das Unternehmen mit Hauptsitz in Essen (Deutschland) weltweit 4.832 Mitarbeiter und erzielte einen Umsatz von 672,5 Millionen Euro.

Nachhaltigkeit als Bestandteil unseres Geschäftsmodells

Mit Lösungen zum Energiemanagement leistet ista einen wichtigen Beitrag zum Klimaschutz und zur Ressourcenschonung. Den Heizenergie- und Warmwasserverbrauch zu senken, spielt bei der Erfüllung der nationalen und globalen Klimaziele eine wichtige Rolle. Denn knapp 40 Prozent¹ des Energieverbrauchs in industrialisierten Ländern entfallen auf Gebäude. Verbraucher werden für den

Kennzahlen	2009	2010
Umsatz ista International GmbH bereinigt*	648,7 Mio. Euro	672,5 Mio. Euro
EBIT bereinigt *	140,0 Mio. Euro	165,4 Mio. Euro
EBIT-Marge bereinigt*	22 %	25 %
Mitarbeiter weltweit (FTE)	4.470	4.546
Länder, in denen ista tätig ist	25	25

* Bereinigt um Akquisitionen und Desinvestitionen sowie Einmaleffekte. Berichteter Umsatz des Vorjahres 2009 670,2 Mio. Euro und für das Geschäftsjahr 2010 681,2 Mio. Euro. Berichteter EBIT für das Vorjahr 2009 142,8 Mio. Euro und für das Geschäftsjahr 2010 145,5 Mio. Euro.

bewussten Umgang mit Energie und Wasser sensibilisiert, wenn individuell abgerechnet wird. So wird der Energieverbrauch in Immobilien jährlich um 15 bis 25 Prozent² reduziert. Das bedeutet allein in Deutschland eine Reduktion um jährlich acht Millionen Tonnen CO₂-Emissionen.

Enorme Potenziale für den Klimaschutz liegen auch in innovativen Technologien wie Smart Metering und Energiedatenmanagement. Hier bietet ista ein umfassendes Portfolio für seine Kunden an. Für den langfristigen unternehmerischen Erfolg von ista spielt nicht nur die Fortschreibung der verbrauchsgerechten Energieabrechnung eine wichtige Rolle, sondern zunehmend auch die Entwicklung innovativer Produkte und Dienstleistungen. Das Management hat daher die konsequente Entwicklung nachhaltiger Lösungen zur Einsparung von Ressourcen in der Immobilienwirtschaft in der Unternehmensstrategie festgeschrieben.

Unternehmensstruktur und Organisation

Die ista Gruppe ist in 25 Ländern aktiv. Die strategische und operative Steuerung des Gesamtkonzerns obliegt der Geschäftsführung der ista International GmbH und setzt sich aus drei Geschäftsführern zusammen: Walter Schmidt, Chief Executive Officer (CEO) und in Personalunion CEO der ista Deutschland GmbH, Christian Leu, Chief Financial Officer (CFO) und Jochen Schein, Chief Operating Officer (COO).

ista Deutschland hat einen Aufsichtsrat. Dieser setzt sich aus dem CFO der ista International GmbH (Aufsichtsratsvorsitzender), dem Betriebsratsvorsitzenden (stellvertretender Vorsitzender des Aufsichtsrats) und dem COO der ista Deutschland GmbH zusammen.

Neben zahlreichen europäischen Ländern wie Belgien, Großbritannien, Frankreich, Italien, Luxemburg, den Niederlanden, Norwegen, Österreich und Spanien ist das Unternehmen auch in Russland, Brasilien, China, den USA und in den Vereinigten Arabischen Emiraten

¹ Quelle: http://www.dena.de/fileadmin/user_upload/Download/Dokumente/Presse/Infografiken/bau/Wer_verbraucht_in_Deutschland_groß.JPG

² Quelle: E. Jacobi, Vertretbare u. erreichbare Heizungsbetriebskosten im Wohnungsbau; Bu Bau B 1., Heft 2/1962

vertreten. Zu den Kernmärkten zählen Europa und die USA. In der überwiegenden Mehrzahl der Länder bietet ista die verbrauchsgerechte Abrechnung von Wärme und Wasser. Das Portfolio variiert in einigen Märkten leicht und ist auf die lokalen Anforderungen ausgerichtet.

Eigentümerstruktur und Akquisitionen

Die Firmengeschichte geht auf die Gründung des dänischen Unternehmens Clorius im Jahr 1902 zurück. Die Gründung von ista in Deutschland erfolgte 1957. Nach fast vier Jahrzehnten erfolgreicher Tätigkeit wurde ista 1994 von Raab Karcher übernommen und mit Clorius zu Raab Karcher Energie Service zusammengeschlossen. Im Zuge des Zusammenschlusses von Raab Karcher und Veba Immobilien im Jahr 1999 wurde die Energiesparte in Viterra Energy Services umbenannt. Seit 2005 tritt ista wieder unter dem ursprünglichen Unternehmensnamen auf.

Oberstes Mutterunternehmen des ista Konzerns ist die ista Holdco 1 S.A. mit Sitz in Luxemburg. Die Anteile an der ista Holdco 1 S.A. halten das Management sowie Fonds, die

von der Charterhouse Development Capital Limited, London/Großbritannien, und von der CVC Capital Partners Advisory Company (Luxemburg) S.A.R.L., Luxemburg, beraten werden.

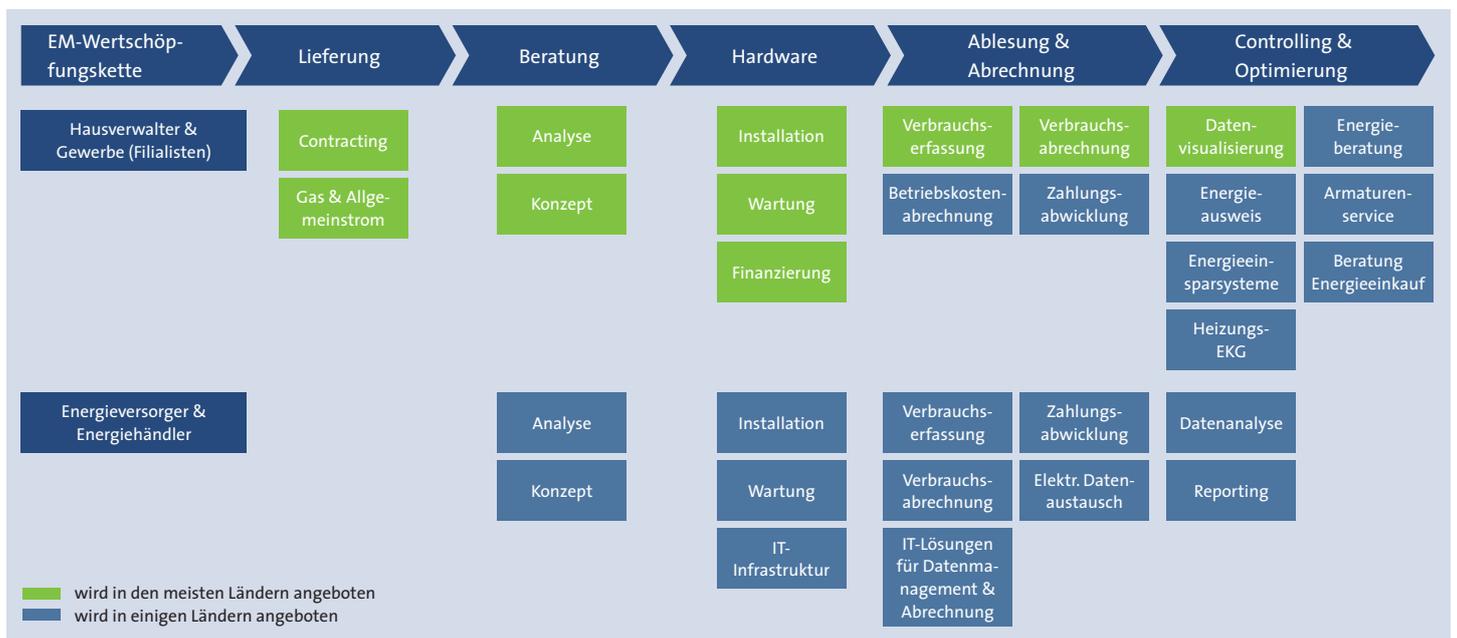
2010 hat ista diverse Unternehmensakquisitionen getätigt. Unter anderem wurden Teile der Treureal Messdienst GmbH mit Sitz in Regensburg erworben. Eine weitere Unternehmensakquisition war die MVV EDL GmbH mit Sitz in Berlin.

Marktpotenzial

ista liest weltweit ca. 48 Millionen Messgeräte in über 13 Millionen Haushalten ab und bedient über 450.000 Kunden. Das Unternehmen ist führend in den meisten Märkten, einschließlich Frankreich, Belgien, Luxemburg, Dänemark, den Niederlanden und Polen. In Deutschland liegt ista auf einer sehr starken zweiten Position.

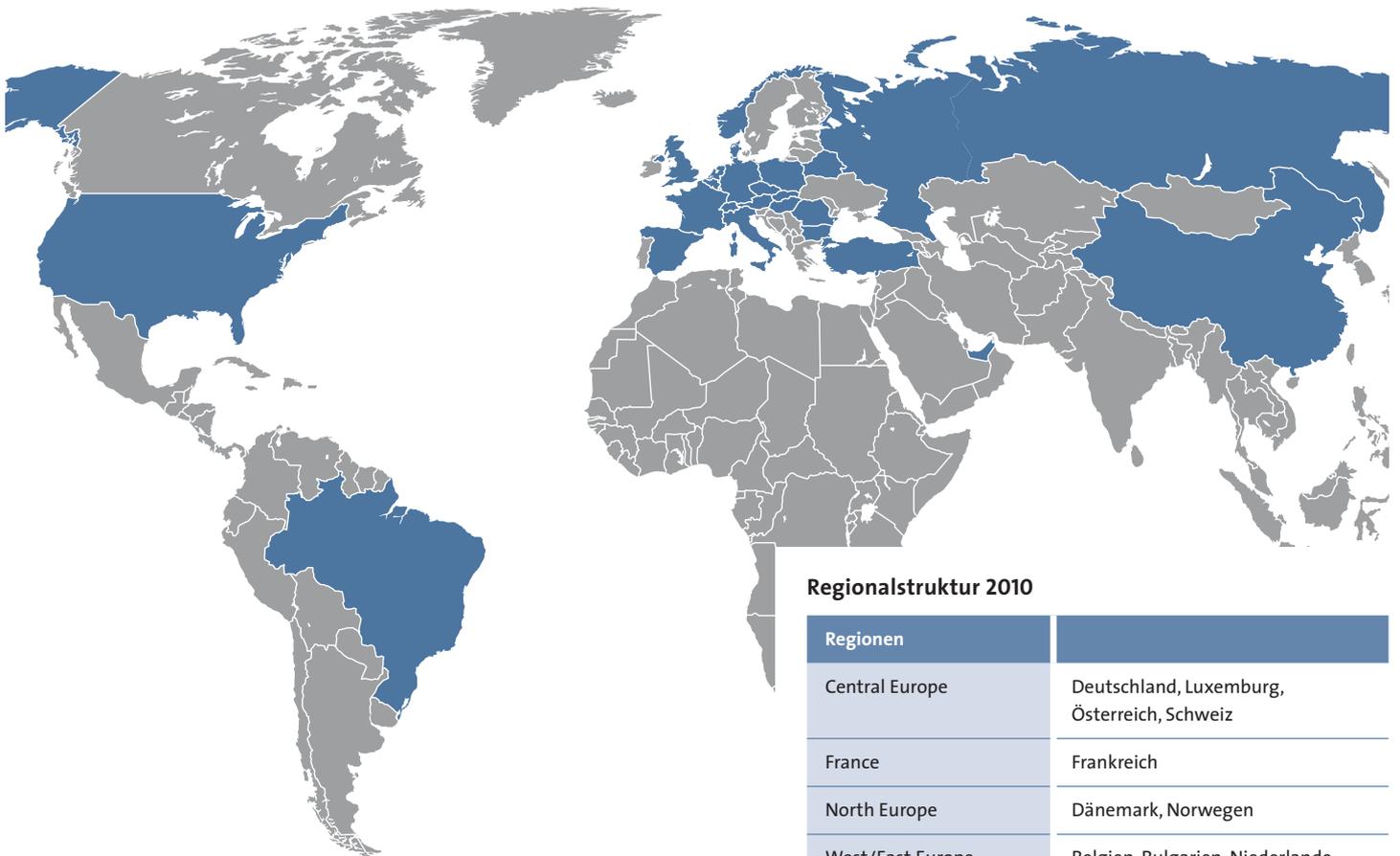
Je nach Land und dessen Anforderungen ist ista mit unterschiedlichen Produkten und Dienstleistungen aktiv. Das Marktpotenzial

Energy Management Services – globales ista Portfolio



für die verbrauchsgerechte Abrechnung ergibt sich aus dem Anteil an Mehrfamilienhäusern und der Energieversorgung durch Fernwärme und Zentralheizung im jeweiligen Wohnungsmarkt. In Märkten mit einer hohen Ausprägung an Einzelheizungen, wie beispielsweise Großbritannien, sind die Potenziale geringer. Dort engagiert sich ista überwiegend für Energieversorger oder Betreiber von Gewerbeimmobilien. Deutschland ist auf Grund der

Heizkostenverordnung (HKVO) von 1981 ein weitgehend gesättigter Markt. In Deutschland oder Dänemark wächst ista vor allem über die Umrüstung auf moderne Funktechnologie und über zusätzliche Services (u. a. Energiedatenmanagement, Contracting, Energieausweis, Rauchwarnmelder). Auch die Betreiber von Büro- und Gewerbeimmobilien sind zunehmend an neuen Lösungen aus dem Bereich Energiemanagement interessiert.



Regionalstruktur 2010

Regionen	
Central Europe	Deutschland, Luxemburg, Österreich, Schweiz
France	Frankreich
North Europe	Dänemark, Norwegen
West/East Europe	Belgien, Bulgarien, Niederlande, Polen, Slowakei, Tschechien, Ungarn
USA/UK	USA, UK
South Europe/ Emerging Markets	South Europe: Belarus, Italien, Rumänien, Russland, Spanien Emerging Markets: Brasilien, China, Türkei, VAE



Nachhaltigkeitsstrategie und -management

Nachhaltigkeit gehört bei ista seit Jahrzehnten zum Geschäftsmodell und ist im Unternehmen strategisch verankert. Seit 2009 arbeitet das Unternehmen an einem konzernweiten Nachhaltigkeits- und Umweltmanagement. Damit zeigt ista als weltweit führendes Unternehmen im Bereich Energiemanagement Services seine Verantwortung für Umwelt, Mitarbeiter und Gesellschaft noch deutlicher als bisher.

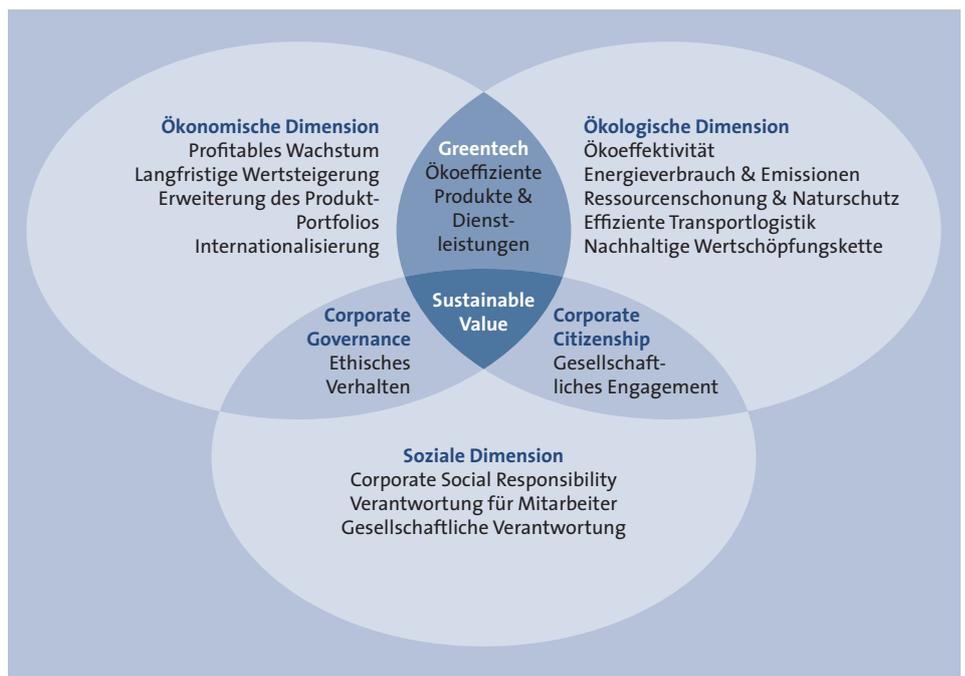
Nachhaltiges Denken im unternehmerischen Handeln zu verankern, ist bei ista Kernelement der Unternehmensstrategie. Dabei soll die ökonomische Leistungsfähigkeit mit ökologischer Verantwortung und sozialer Gerechtigkeit in Einklang gebracht werden. Die Integration von Nachhaltigkeit ist fester Bestandteil der Unternehmens- und Führungskultur von ista und unterstützt die Geschäftsziele wie profitables internationales Wachstum, Kundenorientierung und nachhaltige Wertschöpfung. Das Mission Statement zeigt Anspruch und Selbstverständnis aller ista Gesellschaften: „Wir bieten nachhaltige Lösungen für die Einsparung knapper Ressourcen.“

Energieeffizienz als strategischer Schwerpunkt

Vor dem Hintergrund des Klimawandels gehört es zu den wichtigsten Aufgaben der Zukunft, energieeffiziente Technologien zu entwickeln und zu nutzen. Auch an die Immobilienwirtschaft werden von Politik und Öffentlichkeit Erwartungen bezüglich des Klimaschutzes gestellt; schließlich verursachen in der industrialisierten Welt Gebäude aktuell fast 40 Prozent¹ des Energieverbrauchs.

Mit der verbrauchsgerechten Abrechnung von Energie und Wasser trägt ista seit über 50 Jahren zur Senkung des Energieverbrauchs in Gebäuden um jährlich 15 bis 25 Prozent² bei. Das Wissen um den eigenen Verbrauch und die damit verbundenen Kosten motiviert die Menschen zum bewussten Umgang mit Energie – mit positiven Effekten für die Umwelt. Im Austausch mit seinen Stakeholdern hat

ista im Jahr 2010 die zentralen Chancen und Herausforderungen für sein Geschäftsmodell definiert. Als Ergebnis hat sich ista neu positioniert und die Weiter- und Neuentwicklung von zukunftsfähigen Lösungen im Bereich Energiemanagement als wichtiges Geschäftsziel definiert. Für das Nachhaltigkeitsmanagement wurde das Thema Energieeffizienz als strategischer Schwerpunkt identifiziert.



ista trägt mit seinen energieeffizienten Produkten und Dienstleistungen zu einer nachhaltigen Entwicklung bei.

¹ Quelle: http://www.dena.de/fileadmin/user_upload/Download/Dokumente/Presse/Infografiken/bau/Wer_verbraucht_in_Deutschland_groß.JPG

² Quelle: E. Jacobi, Vertretbare u. erreichbare Heizungsbetriebskosten im Wohnungsbau; Bu Bau B 1., Heft 2/1962

Handlungsdimensionen

Die strategische Ausrichtung von ista spiegelt sich in drei Handlungsdimensionen wider:

Produkte und Services: Klimawandel und Ressourcenknappheit sind zentrale Treiber für das Produkt- und Serviceportfolio von ista. Alle Lösungen werden unter der Prämisse angeboten und entwickelt, Ressourcen zu schonen und Klimaauswirkungen zu reduzieren.

Umwelt: Sowohl für das eigene unternehmerische Handeln als auch für seine Lieferanten achtet ista darauf, Ressourcen zu schonen und negative Umweltauswirkungen so weit wie möglich zu vermeiden oder zu minimieren.

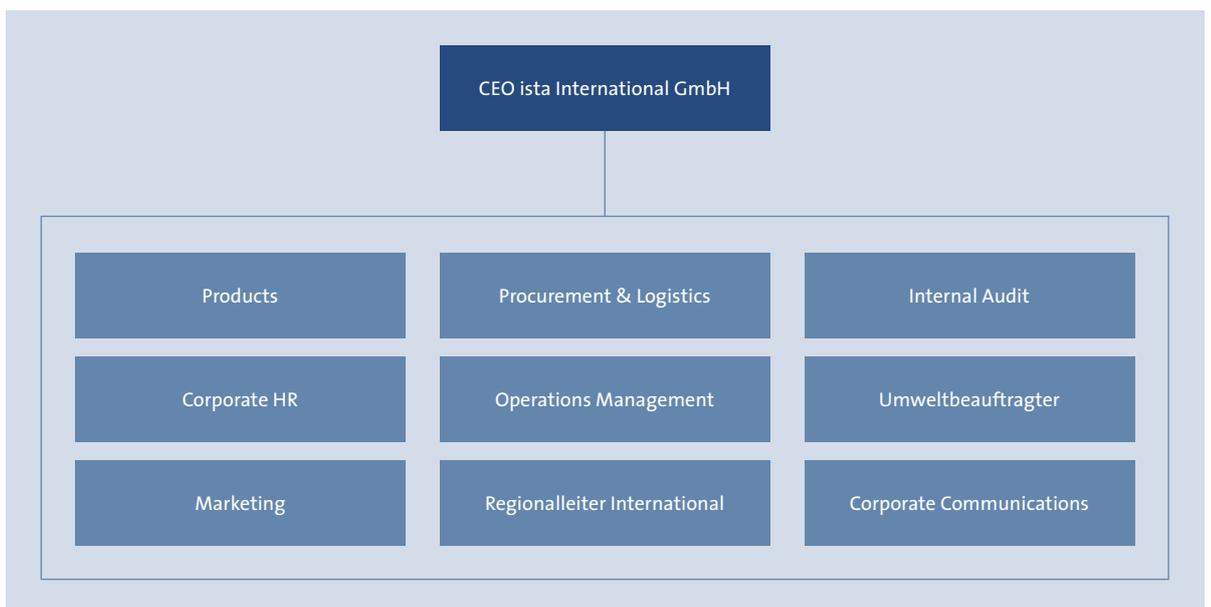
Menschen: ista nimmt die Verantwortung gegenüber allen Mitarbeitern weltweit ernst. Das Unternehmen fördert seine Mitarbeiter und möchte als attraktiver Arbeitgeber die besten Köpfe gewinnen und binden.

Organisation

Im Jahr 2009 hat ista seine bestehenden Nachhaltigkeitsaktivitäten strategisch und organisatorisch gebündelt. Das Management implementierte eine international ausgerichtete Nachhaltigkeitsstrategie und rief im September 2009 den Sustainability Council ins Leben. Dieser identifiziert und fördert seitdem Nachhaltigkeitsmaßnahmen in allen ista Gesellschaften. Das Gremium tagt vierteljährlich und soll Nachhaltigkeit international verankern, Projekte mit Vorbildcharakter initiieren, Standards entwickeln und Empfehlungen zur Nachhaltigkeitsstrategie erarbeiten. Darüber hinaus ist der Council Ansprechpartner für alle Nachhaltigkeitsfragen weltweit und unterstützt die operativen Bereiche bei der Umsetzung geeigneter Maßnahmen. Der Council berichtet direkt an den CEO der ista International GmbH.

Bei der weltweiten Kommunikation und Implementierung aller Maßnahmen und Richtlinien wird der Council in den ista

Sustainability Council bei ista



Gesellschaften von den „Sustainability Delegates“ unterstützt. Diese koordinieren gemeinsam mit den Fachabteilungen die Umsetzung der Maßnahmen vor Ort.

Daneben wurde die Position eines Umweltbeauftragten eingerichtet. Er ist für die Einführung eines systematischen Umweltmanagements verantwortlich und berät alle Länder in umweltrelevanten Fragen. 2010 wurde ein Reportingsystem neu aufgesetzt, um Nachhaltigkeitskennzahlen weltweit zu erfassen. Die Kennzahlen dienen als Grundlage für weitere Verbesserungsmaßnahmen, vor allem in den Bereichen Umwelt und Soziales.

Auch der vorliegende Bericht ist ein wichtiger Schritt für die zunehmende Professionalisierung des Umwelt- und Nachhaltigkeitsmanagements. Zudem soll das Engagement auch für die externen Stakeholder und eine interessierte Öffentlichkeit sichtbar werden.

Unternehmenswerte

Eine transparente und offene Unternehmenskultur gehört zu den Voraussetzungen für ein attraktives Arbeitsumfeld. Die daran ausgerichteten Unternehmenswerte dienen als Leitbild für das tägliche Miteinander. Sie gelten für alle Mitarbeiter und werden von den Führungskräften in der Umsetzung gefördert.

Verhaltenskodizes

Im Jahr 2010 wurde ein Verhaltenskodex erstellt, der die grundsätzliche Erwartungshaltung des Unternehmens an das Handeln aller Mitarbeiter bezüglich sensibler Themen beschreibt, wie beispielsweise zu Interessenkonflikten oder zur Vermeidung von Korruption und Bestechung. Mit dem Verhaltenskodex sensibilisiert ista alle Mitarbeiter für diese Themen und schafft eine Grundlage dafür, dass ista eine gemeinsame, offene und rechtskonforme Unternehmenskultur ausbildet, der alle verpflichtet sind.

Unternehmenswerte

Verpflichtung zu hochgesteckten Zielen: Sich verpflichten, hochgesteckte Ziele zu erreichen, und bereit sein, sich daran messen zu lassen.

Kundenorientierung: Standards setzen in Kundenorientierung, Erreichbarkeit und Kundennähe.

Vertrauenskultur: Pflegen eines vertrauensvollen Umgangs und Respektieren von Mitarbeitern, Kollegen, Kunden und Geschäftspartnern.

Schnelligkeit und Einfachheit: Bewusstsein, dass Schnelligkeit, Einfachheit, Qualität und geringe Kosten Wettbewerbsvorteile sind.

Barrieren überwinden – Empowerment: Aktive Suche und Aufnahme von guten Ideen über alle Barrieren hinweg; das Selbstvertrauen, Eigenverantwortung zu fördern und durchzusetzen.

Veränderung als Chance: Schaffen und Mitgestalten eines Umfeldes, in dem Veränderung nicht als Bedrohung, sondern als Chance gesehen und genutzt wird.

Gewinnermentalität: Erfolge suchen, anstreben und anerkennen und auch bei Schwierigkeiten gewinnen wollen.

Zudem sind alle Mitarbeiter von ista verpflichtet, sich an die im Jahr 2010 verabschiedeten Umweltschritte zu halten. Neben der Einhaltung von rechtlichen Vorgaben schreiben diese Leitlinien den verantwortungsvollen Umgang mit Energie und Rohstoffen fest.

Die Einhaltung des Verhaltenskodex und der Umweltschritte wird von der Abteilung Internal Audit überwacht. Alle Mitarbeiter weltweit, die Fragen zu den Vorgaben haben oder aber ein Thema nicht mit ihrem Vorgesetzten besprechen können oder wollen, können sich an den Head of Internal Audit wenden.

Lieferantenkodex

Hohe Anforderungen in Bezug auf Umweltschutz, Arbeitnehmerrechte und Korruptionsvermeidung stellt ista auch an seine Lieferanten. Im Jahr 2010 verabschiedete der Energiedienstleister einen Lieferantenkodex, der sich am Global Compact der Vereinten Nationen (UN), an den Leitsätzen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) für verantwortliche Unternehmensführung sowie an den Kernkonventionen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) orientiert. Diesen Kodex unterzeichneten bis Oktober 2011 bereits rund 80 Prozent der wichtigsten und größten Lieferanten und Dienstleister. Dabei liegt es in der Verantwortung der Lieferanten, die Einhaltung der beschriebenen Anforderungen in der eigenen Lieferantenkette zu überwachen und bestmöglich zu unterstützen.

Corporate Governance

ista und seine Mitarbeiter handeln in Übereinstimmung mit der UN-Deklaration für Menschenrechte und der Grundsatzklärung der ILO (betrifft u. a. Bekämpfung von Kinderarbeit, Abschaffung von Zwangsarbeit, Verbot von Diskriminierung) sowie der UN-Konvention gegen Korruption. Alle Mitarbeiter haben die Möglichkeit, Verstöße oder einen

Verdacht auf einen Verstoß gegen rechtskonformes Verhalten bei der Clearingstelle (Internal Audit) zu melden.

Die Geschäftsführung der ista International GmbH tagt 14-tägig, um aktuelle Themen sowie die wirtschaftliche Entwicklung des Unternehmens zu diskutieren und einen regelmäßigen Informationsaustausch sicherzustellen. Des Weiteren dienen diese Sitzungen der Vorbereitung und dem Beschluss strategischer sowie operativer zustimmungspflichtiger Geschäfte.

Ziel der internen Kommunikation ist es, alle Mitarbeiter durch interne Medien und Veranstaltungen über Strategie, Werte, Ziele und die aktuelle Geschäftsentwicklung zu informieren.

Stakeholder-Dialog

Die Stakeholder-Gruppen tragen unterschiedliche Anforderungen an ista heran. Auf die individuellen Bedürfnisse einzugehen und sie in Geschäftsprozesse umzusetzen, ist Aufgabe aller Unternehmensbereiche. Seit vielen Jahren steht ista in einem offenen, voraus-

schauenden und transparenten Dialog mit seinen Stakeholdern. Die Beziehung zu den Eigentümern ist in einem Gesellschaftsvertrag und einer Geschäftsordnung geregelt. Kunden werden laufend in Veranstaltungen, Newslettern sowie in der persönlichen Betreuung über Neuerungen informiert, und ihre Wünsche fließen über Kundenbefragungen und den Kundenbeirat in die strategischen Überlegungen ein. Dieser regelmäßige Austausch unterstützt das Unternehmen dabei, Anforderungen rechtzeitig zu erkennen und bedarfsgerechte Lösungen zu entwickeln. Zu den wichtigsten Stakeholdern gehören Kunden, Mitarbeiter, Eigentümer, Lieferanten, Verbände und Medien.

Im Jahr 2010 führte ista eine umfassende Analyse der Kunden, Geschäftspartner und Marktsituation in sechs ista Gesellschaften durch. Ausgewählt wurden auf Grund der jeweiligen Marktschwerpunkte und Kundenstruktur die Märkte Deutschland, Spanien, Frankreich, Niederlande, Polen und USA. Per Fragebogen und Interview äußerten sich die Teilnehmer zu ihren Erwartungen an ista. Sie gaben wertvolle Hinweise zu Anforderungen an Services

	Stakeholder	Kommunikationsbeispiele
Extern	Kunden	Kundenveranstaltungen, Kundenbeirat, Kundenzufriedenheitsbefragung, Kunden-Newsletter, Internet, persönliche Kundenbetreuung
	Verbände, Organisationen, NGOs	Mitgliedschaften, Verbandsarbeit
	Eigentümer	Monatliches Reporting und Abstimmungsgespräche
	Presse	Pressegespräche, Pressemitteilungen
	Lieferanten	Regelmäßige Abstimmungsgespräche
	Studenten, Wissenschaftler	Hochschulkooperationen
Intern	Mitarbeiter	Mitarbeitergespräche, Mitarbeiterbefragung, Informationsveranstaltungen, Intranet, CEO Blog, Mitarbeiterzeitung

ista führt einen offenen Dialog mit seinen Stakeholdern.

und Produkte, zu zukünftigen Geschäftsfeldern und Innovationspotenzialen sowie zu ökonomischen und sozialen Herausforderungen an ista. Die wichtigsten Ergebnisse sind im Jahr 2010 in die strategische Geschäfts- und Produktentwicklung eingeflossen und in zahlreiche Aktivitäten der verschiedenen Geschäftsbereiche aufgenommen worden.

Mitgliedschaften

Auf Grund seiner langjährigen Expertise und internationalen Marktführerschaft ist ista ein gefragter Gesprächspartner von Politik, Wirtschaft, Verbänden und Organisationen für die Themen Energieeffizienz und Energiemanagement. Es bestehen unter anderem folgende Mitgliedschaften und Kooperationspartnerschaften:

- Deutschland: Mitglied im nationalen Verband deutscher Messdienstleister (Arge), Mitglied und Unterstützer des Bundesdeutschen Arbeitskreises für umweltbewusstes Management e. V. (B.A.U.M.), der größten Umweltinitiative der Wirtschaft in Europa, Fördermitglied des Naturschutzbundes Deutschland (NABU) mit Aktivitätenschwerpunkt Energieeffizienz in Gebäuden. Darüber hinaus ist ista unter anderem Mitglied im Bundesverband für die Immobilienwirtschaft (BVI), im Dachverband Deutscher Immobilienverwalter e. V. (DDIV), im Gesamtverband deutscher Wohnungsunternehmen e.V. (GdW) und Mitglied im Zentralen Immobilien Ausschuss e. V. (ZIA).
- Frankreich: Mitglied der I.C.O., einer Organisation zur Förderung von Energie- und Umwelttechnik in Gebäuden und technischen Anlagen, Mitglied der „Association Rennaise pour la Maîtrise de l'Énergie dans les Copropriétés“ (ARMEC) mit dem Ziel, Energieeffizienz in Gebäuden zu erhöhen, und Mitglied der APOGEE „Institut Français du Management Immobilier“.
- USA: Kooperationspartner von „Energy Star“ (Produktkennzeichnung für energieeffiziente Geräte), der „Association of Energy Engineers“ (weltweit tätige Gesellschaft zur Förderung von Wissenschaft und Ausbildung in der Energiebranche) und des „US Green Building Council“ (gemeinnützige Organisation zur Förderung von Nachhaltigkeit in Gebäuden).
- Europa: Mit fünf Tochtergesellschaften Mitglied im Europäischen Verein zur verbrauchsabhängigen Energiekostenabrechnung e. V. (E.V.V.E.), dem europäischen Verband der Messdienstunternehmen – ista stellt von 2010 bis 2012 mit Walter Schmidt den E.V.V.E.-Präsidenten.



Nachhaltigkeitsprogramm

Ziele/Handlungsfelder	Maßnahmen	Status und Ziele
Nachhaltigkeitsmanagement und -kommunikation		
Weltweite Integration von Nachhaltigkeit in die Unternehmensstrategie, das operative Geschäft und interne Prozesse	Gründung eines Sustainability Councils zur Entwicklung und Durchsetzung von Nachhaltigkeitsstandards Benennung von Sustainability Delegates in allen Ländergesellschaften Einstellung eines Umweltbeauftragten	Abgeschlossen Juni 2009 Abgeschlossen Mai 2010 Abgeschlossen November 2009
Aufbau eines systematischen Nachhaltigkeits-Reportings	Erstmalige internationale Datenerfassung Publikation des ersten Nachhaltigkeitsberichts nach GRI Application Level C Erweiterung der systematischen Datenerfassung und GRI Application Level B	Abgeschlossen Juli 2010 Abgeschlossen November 2011 Ende 2013
Lieferantenauswahl nach Nachhaltigkeitskriterien	Entwicklung eines verbindlichen Lieferantenkodex zu sozialen und ökologischen Standards Unterzeichnung durch Lieferanten und Dienstleister mit Rahmenvertrag oder Einkaufsvolumen über 50.000 Euro p.a.	Abgeschlossen Februar 2010 Abgeschlossen Juli 2012
Produkte		
Verbesserung der Energieeffizienz von Verfahren und Services	Stärkere Vermarktung z. B. von Heizungs-EKGs (Energieeinsparungen von bis zu 30 %) und EDM premium (Energieeinsparung von durchschnittlich 14 %)	Dezember 2013
Reduktion des Ressourcenverbrauchs	Ermittlung der ersten CO ₂ -Produktbilanz für ein ista Produkt (doprino 3 radio) Prüfung der Umstellung der Kundenabrechnungen auf Online-Versand in Deutschland	Abgeschlossen Juni 2010 Dezember 2011
Menschen		
Messung der Mitarbeiterzufriedenheit und Umsetzung der Ergebnisse	Durchführung der Mitarbeiterbefragung „People Survey ista“	Regelmäßig
Weiterentwicklung des Gesundheitsmanagements in Deutschland	Analyse und Reduktion der Krankenquote Angebot physio- und ergotherapeutischer Maßnahmen Implementierung des Führungskräfte Trainings „Führen und Gesundheit“	Beginn Dezember 2011
Gesellschaft		
Förderung des freiwilligen Mitarbeiterengagements	Verstärkte Unterstützung und internationale Information über die Initiative „ista engagiert sich“	Ende 2012
Ausbau der Corporate-Citizenship-Programme	Neue Auswahl internationaler Projekte für das Sponsoring-Programm „energy matters“	Regelmäßig
Umwelt		
Ausbau des systematischen Umweltmanagements	Erarbeitung von Umweltleitlinien Ermittlung und Bewertung von bedeutenden Umweltaspekten Schulungskonzept zu Umweltthemen für ista Mitarbeiter	Abgeschlossen August 2010 Juni 2012 März 2012
Reduktion der CO ₂ -Emissionen	Austausch der Dienstwagenflotte durch kraftstoffeffizientere Referenzmodelle Sprit-spar-Trainings und Wettbewerb für Dienstwagenfahrer in Deutschland Klimaneutraler Versand der Kundenabrechnungen (GoGreen) Erarbeitung und Implementierung einer unternehmensweiten CO ₂ -Kompensationsrichtlinie	Oktober 2013 Dezember 2011 Abgeschlossen November 2011 März 2012
Reduktion der betrieblichen Energie- und Ressourcenverbräuche	Erstellung von Energieausweisen für relevante Standorte in Deutschland Umstellung des Officepapiers in Deutschland auf Recyclingpapier	Abgeschlossen Dezember 2010 Abgeschlossen Dezember 2010

„Unsere Zukunft heißt Energieeffizienz“

ista hat sich Ende 2009 neu positioniert und seine Geschäftsstrategie justiert. Energieeffizienz nimmt dabei eine Schlüsselrolle ein, und Nachhaltigkeit wurde als Wachstumstreiber identifiziert. Im Interview erläutert Walter Schmidt, CEO von ista, die Hintergründe und Ziele der Neuausrichtung.

Bei ista steht Nachhaltigkeit im Fokus der neuen Geschäftsstrategie. Reagieren Sie damit auf die Anforderungen der Märkte?

Als international ausgerichteter und führender Energiedienstleister beobachten wir unser Marktumfeld sehr genau. In den vergangenen Jahren haben sich globale Trends wie Ressourcenknappheit, Digitalisierung oder demografischer Wandel stark auf die Energie- und Immobilienmärkte ausgewirkt. Nur wenn wir Antworten auf die Fragen unserer Kunden formulieren und Lösungen für die Märkte der Zukunft bieten, werden wir weiterhin profitabel wachsen. Mit der neuen Strategie sind wir nun optimal für die Herausforderungen in den kommenden Jahren gerüstet.

Welche Herausforderungen gilt es zu meistern?

Für unser Geschäftsmodell sind vornehmlich die Themen Klimawandel und schonender Umgang mit Ressourcen relevant. Hier können wir mit unserem Angebot auch die größte Wirkung erzielen. Die Entwicklung von Services oder Produkten, die unseren Kunden noch höhere Einsparpotenziale bei den Energieverbräuchen ermöglichen, gehört daher zu den strategischen Schwerpunkten in den kommenden Jahren. Auch in unserer Produktentwicklung haben wir seit Anfang 2010 die Zeichen noch stärker auf Innovation gestellt.

Wie schätzen Sie das Potenzial von ista ein, für die zukünftigen Herausforderungen konkrete Lösungen anzubieten?

ista hat durch sein umfassendes Know-how und seine Erfahrung eine hervorragende Ausgangslage, um wichtige Energieeffizienzthemen aktiv voranzutreiben. Dafür spielen neben der verbrauchsgerechten Heizkostenabrechnung auch weitere Produkte und Dienstleistungen eine Rolle, die zur effektiven Nutzung von Energie beitragen, wie z. B. das webbasierte Energiedatenmanagement, mit dem unsere Kunden bereits eine



Walter Schmidt, CEO ista International GmbH im Gespräch

zukunftsweisende Lösung in der Hand haben. Konzepte wie Smart Metering werden eine wichtige Rolle spielen. Sie stehen aber erst am Beginn ihrer Entwicklung. Wir werden unsere bestehenden Angebote zukünftig weiter optimieren.

Welche Rolle nimmt Nachhaltigkeit für ista ein?

Im Moment dreht sich politisch, gesellschaftlich und in Unternehmen vieles um das Thema Nachhaltigkeit. Sparsam mit Energie und Wasser umzugehen, ist ein zentraler Bestandteil nachhaltigen Handelns. Mit unseren Angeboten tragen wir ganz unmittelbar zur Energieeffizienz im Immobiliensektor bei und leisten einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz. Doch wir fangen auch bei uns selbst an. Wir haben daher ein konzernweites betriebliches Umweltmanagement aufgesetzt. Die eingeleiteten Initiativen und die konsequente Einbeziehung ökologischer und sozialer Aspekte in unsere unternehmerischen Entscheidungen werden ista auf ein neues Level heben.



Produktverantwortung

ista bietet innovative und zukunftsfähige Lösungen rund um die Steigerung der Energieeffizienz in Gebäuden. Neben der Dienstleistung der Heiz-, Wasser- und Nebenkostenabrechnung entwickelt ista auch nachhaltige Lösungen im Bereich Energiemanagement Services. Die Entwicklung ressourcenschonender Produkte und die Ausrichtung aller Prozesse auf Nachhaltigkeit ist in der Unternehmensstrategie festgeschrieben.

ista liest in 25 Ländern ca. 48 Millionen Messgeräte in über 13 Millionen Haushalten ab und bedient damit über 450.000 Kunden. Über die verbrauchsgerechte Abrechnung von Gas, Wärme, Wasser, Strom und Kälte werden Verbraucher zum bewussten Einsatz von Energie motiviert und drosseln den Energieverbrauch um 15 bis 25 Prozent. Allein in Deutschland entfallen hierdurch derzeit jährlich rund 1,8 Millionen Tonnen CO₂-Emissionen. Mit seinen Maßnahmen, die nur geringe Investitionen erfordern, treibt ista so die Energiewende voran, ohne dass Verbraucher an Komfort und Lebensqualität verlieren. Das Unternehmen verbindet dabei Expertise mit fundierten Daten und Informationen über Energieverhalten, -verbrauch und -märkte. So fungiert ista als Schnittstelle zwischen Immobilienbranche, Handwerk, Energieversorgern und Verbrauchern weltweit und versteht sich als Schlüsselpartner für den Klimaschutz.

Energiesparpotenziale heben

Aktuelle Studien zeigen, dass die Bereitstellung kontinuierlicher Informationen über die eigene Energienutzung mittels intelligenter Zähler weitere Einsparungen in der Größenordnung von rund 15 Prozent¹ ermöglichen. Diese Dienstleistung wird beispielsweise über das webbasierte Energiedatenmanagement (EDM) von ista angeboten. Kunden können die aktuellen Verbräuche privater und gewerblicher Liegenschaften in einer detaillierten und visuell aufbereiteten Analyse einsehen. Verbrauchshistorien über mehrere Jahre oder verschiedener Gewerbeflächen zeigen konkrete Möglichkeiten der Kostensenkung und Effizienzsteigerung.

Auch der in Deutschland seit 2010 gesetzlich vorgeschriebene Energieausweis für Immobilien trägt dazu bei, Energie bewusster zu nutzen. Der Ausweis dokumentiert den jährlichen Energieverbrauch pro Quadratmeter und schafft Transparenz bei der energetischen

Qualität von Gebäuden. Immobilienbesitzer entwickeln so auch eher die Bereitschaft zu energiesparenden Modernisierungen. ista hat seit Beginn der Ausweispflicht bereits 200.000 Energieausweise ausgestellt und ist in diesem Bereich Marktführer.

Darüber hinaus lässt sich durch Optimieren bestehender Heizungsanlagen kostengünstig und einfach der Wirkungsgrad steigern. Untersuchungen haben ergeben, dass etwa vier von fünf Heizungsanlagen nicht optimal arbeiten und der Nutzungsgrad wesentlich geringer ist, als bei technisch einwandfreiem Betrieb. Erfahrungen zeigen, dass in 60 Prozent¹ aller Anwendungen des Heizungs-EKGs einfache Änderungen an den Einstellungen ausreichen, um deutliche Einsparungen von mehr als 15 Prozent² zu erzielen. Allein in Deutschland laufen derzeit 80 Prozent der 15 Millionen Heizungsanlagen nicht optimal und verschwenden unnötig Energie.

¹ Quelle: Wirkungs- und Akzeptanzanalyse von EDM premium, Kurzbericht zur Analyse des Aachener Feldversuches der ista Deutschland GmbH

² Quelle: www.ratiodomo.de



ista setzt Standards

Durch seine internationale Präsenz als Weltmarktführer in 25 Märkten ist ista über aktuelle technische und regulatorische Trends informiert. Dieses Wissen nutzt ista zur kontinuierlichen Entwicklung von zukunftsorientierten und sicheren Lösungen. Eine Investition in ista Produkte bedeutet für Kunden eine Entscheidung für neueste Technologie auf höchstem Niveau. ista Produkte setzen häufig für die gesamte Branche Standards, wie z. B. auf Grund ihrer hohen Qualität und Zuverlässigkeit der Wasserzähler „istameter“ oder das ista Funksystem „symphonic sensor net“. Auf dieser Basis können weitere Produkte in das vorhandene System eingebunden werden, die die Energieeffizienz weiter steigern.

Das webbasierte Energiedatenmanagement ist wegweisend: Es bindet die über funkende Mess- und Verteilgeräte erfassten Verbräuche ein und zeigt auf, wo Kosten gesenkt werden können und wo Potenzial zur Effizienzsteigerung in privaten und gewerblichen Immobilien besteht. Diese Art der Datenaufbereitung bietet noch weitere Möglichkeiten: Energie-Monitoring und -Benchmarking, Verbrauchs-Benchmarking, Betriebskosten-Benchmarking sowie Leerstands- und Cash-Management. Der Service unterstützt Immobilienverwalter und

-eigentümer bei ihrem Betriebskostenmanagement. Des Weiteren liefert das EDM Datenanalysen, die als Entscheidungsgrundlage für Investitionen in nachhaltige Modernisierungen und Sanierungen dienen, indem hohe Energieverbräuche identifiziert werden.

Kundenzufriedenheit

Weltweit einheitliche und effiziente Prozesse sichern den Kunden von ista ein hohes Qualitätsniveau. Alle Technologien und Messgeräte entsprechen den jeweiligen gesetzlichen Standards. Ein internes Qualitätsmanagement-System sorgt für ihre Einhaltung. Beim branchenübergreifenden Benchmarking des Instituts M2M zählte ista 2010 zum zweiten Mal in Folge zu den Top 50 der kundenorientiertesten deutschen Dienstleistungsunternehmen. Auch das ServiceCenter in Leipzig stellte sich dem Test: Der TÜV Nord prüfte es nach der Norm DIN EN 15808 und bescheinigte ihm exzellentes Service, professionelle Qualitäts- und Steuerungssysteme sowie eine hohe Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.

Um die Anforderungen seiner Kunden optimal zu erfüllen, führt ista jährlich eine internationale Befragung durch. Beim Customer Satisfaction Index (CSI) 2010 nahmen 80 Prozent der Stammkunden aus 14 Regionen teil. Das Ergebnis: 82,1 Prozent der Kunden sehen ihre Wünsche gut erfüllt und benennen nur geringe Mängel. Im Vergleich zum Vorjahr gab es allerdings einen Verlust von 2,3 Indexpunkten. Auf Grund der Ergebnisse entwickelte ein Projektteam regional angepasste Maßnahmen, um die Beschwerdebearbeitung, die Termintreue bei Abrechnung und Ableitung sowie die Erreichbarkeit der Servicemitarbeiter zu verbessern.

Die Aktivitäten werden kontinuierlich umgesetzt. Ein Beispiel für die Umsetzung von Kundenwünschen ist das Projekt „Customer Excellence“: Hier wurden im Jahr 2010 die deutschen Standortstrukturen so angepasst, dass Kunden heute sehr viel schneller und

persönlicher betreut werden können. Für 2011 wird das System der Befragung überarbeitet und konzentriert sich dann stärker auf die Kundenbindung.

Innovation und Produktentwicklung

Die Forschungs- und Entwicklungsarbeit zielt darauf ab, die Entwicklung zukunftsfähiger Produkte und Dienstleistungen zur Einsparung knapper Ressourcen voranzutreiben. Im dafür verantwortlichen Bereich Products bildet seit Anfang des Jahres 2010 das Thema Innovationen den Schwerpunkt der Tätigkeiten und Investitionen. In den kommenden Jahren werden die Aufwendungen für Innovationen weiter ausgebaut.

Im Berichtszeitraum lagen die Innovations-schwerpunkte auf der wirtschaftlichen Integration von Strom- und Gaszählern in das ista Funksystem und auf einer dort angebotenen Rauchwarnmelderentwicklung mit automatischer Wartungsfunktion. Unter anderem wurden weitere internationale Abrechnungssysteme an das Automated Meter Management angeschlossen, um die intelligenten Verbrauchsmessgeräte und Sensoren über Funknetze direkt mit den IT-Systemen zu verbinden und die Automatisierung voranzutreiben.

Produktbeschaffung und -recycling

Die Geräte- und Materialbeschaffung wird zentral durch die ista International GmbH koordiniert. Nur in Ausnahmefällen (v. a. USA) werden Geräte auf Grund von speziellen Marktanforderungen oder hohen Transportkosten teilweise oder vollständig lokal bezogen. Der zentrale ista Engineering- und Produktionsstandort befindet sich in Au (Deutschland) und dient neben der Fertigung auch als Prüfstandort.

Seit 2002 kooperiert ista in Deutschland mit der Behindertenwerkstatt Haus Hall. Hier werden ausgediente Geräte in ihre Einzelteile zerlegt: Batterien, Leiterplatten, Kunststoffe,

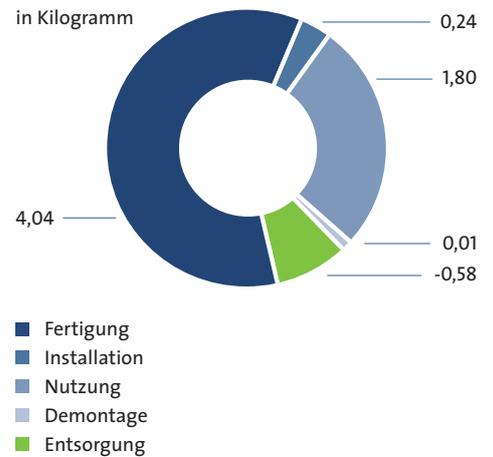


Metalle und Kabelabfälle werden getrennt und anschließend möglichst einer stofflichen Verwertung zugeführt.

CO₂-Fußabdruck des doprimo 3 radio net

2010 hat ista erstmals die CO₂-Bilanz des am häufigsten eingesetzten Heizkostenverteilers über den gesamten Produktlebenszyklus erstellt. Die CO₂-Einsparungen durch die verbrauchsgerechte Heizkostenabrechnung wurden den entstandenen Emissionen gegenübergestellt. Erfasst wurden dafür Rohstoffgewinnung, Herstellung, Transport, Montage, Nutzung inklusive der verbrauchsgerechten Heizkostenabrechnungen sowie Entsorgung des Heizkostenverteilers doprimo 3 radio net. Auf die Phase der Fertigung entfällt hierbei durch die Herstellung von Leiterplatte und Batterie über die Hälfte der CO₂-Emissionen; Nutzung und Ablesung des Gerätes bilden den zweitstärksten Posten. Das Ergebnis des Vergleichs ist überzeugend: Jeder einzelne doprimo 3 radio net verursacht umgerechnet auf ein Jahr 0,53 kg CO₂, sorgt aber durch die verbrauchsgerechte Heizkostenabrechnung für eine jährliche Einsparung von 84 kg CO₂. Die Heizkostenabrechnung spart damit im gesamten Lebenszyklus 158 Mal so viel CO₂ ein, wie das Gerät über seine Lebensdauer verursacht.

CO₂-Emissionen des doprimo 3 radio net*



* Angepasste Grafik, um auch niedrige Zahlen darzustellen



Umwelt

ista leistet nicht nur mit seinen Produkten und Dienstleistungen einen Beitrag zum Schutz von Klima und Umwelt. Darüber hinaus werden mit einem konzernweiten Umweltmanagement unternehmensinterne Abläufe optimiert, so dass Ressourcen geschont und negative Umweltauswirkungen minimiert werden.

Umweltmanagement

Im Jahr 2009 hat ista begonnen, ein systematisches Umweltmanagement einzuführen und alle umweltrelevanten Daten zu erfassen. Als Grundlage dieses Prozesses hat der Sustainability Council im August 2010 Umweltleitlinien verabschiedet, in denen sich ista zur Einhaltung rechtlicher Vorgaben sowie zum verantwortungsvollen Umgang mit Energie und Rohstoffen bekennt. Die Leitlinien gelten international für die gesamte ista Gruppe. Die spanische ista Landesgesellschaft ist bereits nach der internationalen Norm ISO 14001:2004 zertifiziert. Eine Ausweitung auf andere Standorte wird derzeit geprüft.

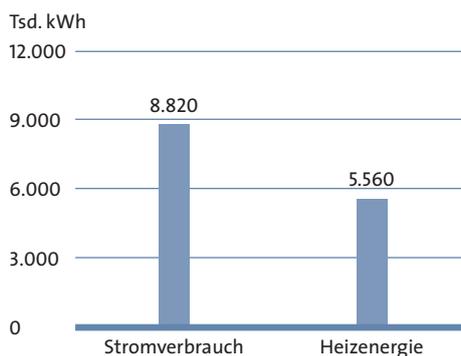
Mit der 2009 geschaffenen Stelle eines Umweltbeauftragten hat ista auch die personellen Voraussetzungen für die Systematisierung des Umweltmanagements geschaffen. Der Umweltbeauftragte berät als interner Dienstleister die Geschäftsführung und die Verantwortlichen der Standorte in allen Belangen des Umweltschutzes. Die Themen reichen von der Reduzierung von Verbräuchen bis hin zur CO₂-Bilanzierung einzelner Produkte und

der Durchführung von Mitarbeiterschulungen. Höchste Priorität hat dabei, dass umweltrelevante Rechtsvorschriften eingehalten werden.

Energieverbrauch

Im Berichtsjahr 2010 lag der Stromverbrauch von ista weltweit bei rund 8.820.000 Kilowattstunden (kWh). Das entspricht einem Stromverbrauch von 1.825 kWh pro Mitarbeiter.

Energieverbrauch 2010



An einigen Standorten (China, Polen, Spanien, Tschechien, Ungarn, USA, Vereinigte Arabische Emirate) werden die Heizkosten pauschal über die Miete abgerechnet. In Frankreich liegen die Daten nur für einen Standort vor.

Der Stromverbrauch resultiert aus dem Bürobetrieb, wobei an einzelnen Standorten in Belgien und Norwegen auch Elektroheizungen zum Einsatz kommen. Der Heizenergieverbrauch lag im Jahr 2010 bei rund 5.560.000 kWh. Das ergibt pro Mitarbeiter einen Heizenergieverbrauch von durchschnittlich 1.150 kWh. Davon entfallen rund 22 Prozent auf Fernwärme und 78 Prozent auf Erdgas – Ölheizungen kommen nicht zum Einsatz. Um die Energieverbräuche der einzelnen Standorte transparent zu machen, hat das Unternehmen für den Großteil (> 75 Prozent) der Gebäude in Deutschland Energieausweise erstellt. Das Ergebnis der Verbrauchsaufschlüsselung hat gezeigt, dass es beim Heizenergieverbrauch noch Einsparpotenzial gibt. In den nächsten Jahren sollen diese Einsparungen realisiert werden. Die Fahrzeugflotte hat insgesamt knapp 2,9 Millionen Liter (l) Kraftstoff verbraucht. Das ergibt einen Verbrauch von knapp 600 l pro Mitarbeiter.



Aus dem Stromverbrauch wurden für das Jahr 2010 indirekte CO₂-Emissionen von rund 4.330 Tonnen errechnet, aus dem Heizenergiebedarf ergeben sich durch die Verbrennung von Erdgas sowie durch Fernwärmebezug direkte und indirekte CO₂-Emissionen von insgesamt 1.350 Tonnen.

Geschäftsreisen

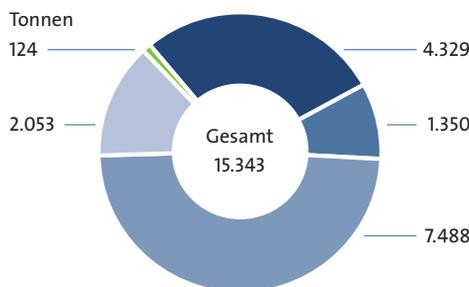
Im Jahr 2010 haben alle ista Mitarbeiter zusammen knapp 49 Millionen Kilometer (km) auf Geschäftsreisen zurückgelegt. Mit gut 40 Millionen km entfiel ein Großteil davon auf Pkw-Fahrten. Im Jahr 2010 hat ista die Dienstwagenregelung in Deutschland überarbeitet. Hier fällt mit 13 Millionen km ein knappes Drittel der Pkw-Strecken an, die innerhalb der ista Gruppe zurückgelegt werden.

Bis 2014 werden in Deutschland rund 400 Fahrzeuge durch effizientere Modelle ersetzt. Zu Beginn des Programms verbrauchten die Dienstwagen in Deutschland im Schnitt rund 7,1 l/100 km. Die neuen Modelle werden rund 13 Prozent weniger verbrauchen, nämlich 6,2 l/100 km. Bei gleicher Fahrzeugzahl entspricht das rund 130.000 l Diesel und 341 Ton-

Emissionen

Insgesamt beliefen sich die direkten und indirekten CO₂-Emissionen, verursacht durch Strom- und Heizenergieverbrauch sowie durch Geschäftsreiseverkehr, im Jahr 2010 auf 15.343 Tonnen. Mit 7.488 Tonnen CO₂ entfällt fast die Hälfte auf die Fahrzeugflotte – hier besteht demnach das größte Einsparpotenzial. Durch Flugreisen wurden 2.053 Tonnen CO₂ emittiert (siehe unten).

CO₂-Emissionen 2010*

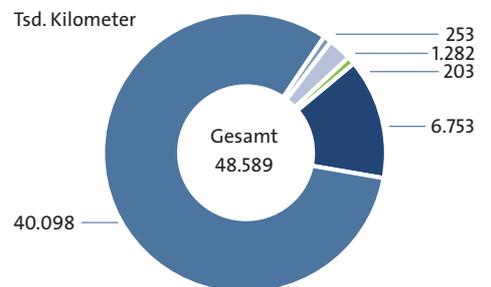


- Stromverbrauch
- Heizenergieverbrauch
- Fahrzeugflotte
- Flugreisen
- Sonstige (Mietwagen & ÖPN)

CO₂-Emissionen berechnet nach den Konversionsfaktoren von UBA, defra, IWU, IZU, atmosfair sowie der Deutschen Bahn.

* Angepasste Grafik, um auch niedrige Zahlen darzustellen

Dienstreisen nach Transportmittel 2010*



- Flugzeug
- Firmenwagen
- Mietwagen
- Öffentlicher Verkehr
- Sonstige

* Angepasste Grafik, um auch niedrige Zahlen darzustellen

nen CO₂ weniger pro Jahr. Die Dienstwagenrichtlinie sieht weiterhin vor, dass Reifen nur noch maximal eine Nummer bzw. einen Zoll über der Serienbereifung liegen dürfen. So werden Luft- und Rollwiderstand und damit der Kraftstoffverbrauch begrenzt. Außerdem werden die Sonderausstattungsoptionen für Dienstwagen eingeschränkt und Sprit-spar-Trainings für Dienstwagenfahrer angeboten. Bis zum Jahresende 2011 läuft ein Sprit-spar-Wettbewerb, bei dem Mitarbeiter, die den angenommenen Durchschnittsverbrauch unterschreiten, einen Bonus erhalten.

In Frankreich erreicht die Fahrzeugflotte bei der Energieeffizienz bereits einen relativ günstigen Wert. Obwohl mit einer zurückgelegten Strecke von 16 Millionen km rund drei Millionen km mehr gefahren wurden als in Deutschland, waren die CO₂-Emissionen mit knapp 2.400 Tonnen niedriger als die deutschen Emissionen von gut 2.500 Tonnen CO₂.

In einem international tätigen und expandierenden Unternehmen sind die Möglichkeiten begrenzt, Dienstreisen zu reduzieren, die mit dem Flugzeug zurückgelegt werden. Daher wird gegenwärtig eine interne Richtlinie zum Thema freiwillige CO₂-Kompensation erarbeitet. Im Rahmen des Modellprojekts „Visions-Wald“ von B.A.U.M. e.V. unterstützte ista die Aufforstung des Regenwaldes in Costa Rica mit 15.000 Euro, wodurch zukünftig rund 400 Tonnen CO₂ kompensiert werden.

Papierverbrauch

Im Berichtsjahr 2010 wurden insgesamt rund 67,7 Millionen Blatt Papier verbraucht, davon rund 25,5 Millionen Blatt für Bürobedarf und 42,2 Millionen Blatt Papier für den Abrechnungsdruck. 62 Prozent des gesamten Papierverbrauchs entstanden demnach im Bereich der Abrechnungen. International prüft ista diverse Maßnahmen, um diesen Papierverbrauch zu reduzieren – von elektronischen Abrechnungen bis hin zum doppelseitigen Rechnungsdruck. Einige Maßnahmen wurden



bereits umgesetzt: Seit Oktober 2010 werden die meisten Abrechnungen in Deutschland beidseitig bedruckt. Dadurch erwartet der Energiedienstleister eine Reduktion des Papierverbrauchs von jährlich über fünf Millionen Blatt. Recyclingpapier wird im Bereich der Abrechnungen gegenwärtig in Brasilien, Bulgarien und Norwegen eingesetzt, der Anteil liegt bei etwa einem Prozent. Derzeit wird geprüft, ob der Abrechnungsdruck auf Recyclingpapier in Deutschland und Polen umgestellt werden kann.

Papierverbrauch	2010
Gesamt	67.671.000 Blatt
Abrechnungsdruck	42.198.000 Blatt
davon Recycling	63.000 Blatt
Büroverbrauch	25.473.000 Blatt
davon Recycling	5.540.000 Blatt

In den Büros von ista verbrauchte jeder Mitarbeiter 2010 durchschnittlich rund 5.300 Blatt Papier. Um den Verbrauch zu senken und Ressourcen zu schonen, wurden die Mitarbeiter von ista gebeten, Papiere wenn möglich doppelseitig und nicht in Farbe zu bedrucken. Die

Vorschläge wurden in allen ista Gesellschaften kommuniziert. Der Anteil des Recyclingpapiers am Papierverbrauch in den Büros beträgt weltweit knapp 22 Prozent.

Abfälle und Trinkwasserverbrauch

Den überwiegenden Anteil des Abfallaufkommens stellen die von den Kunden zurückgenommenen Altgeräte dar (vor allem Heizkostenverteiler sowie Wasser- und Wärmehähler). Soweit möglich, werden die Geräte stofflich verwertet. In jedem Fall gewährleistet ista jedoch die ordnungsgemäße Entsorgung. Im Rahmen einer Kooperation in Deutschland übernimmt die Behindertenwerkstatt Haus Hall die Demontage der Altgeräte. Mitarbeiter der Einrichtung zerlegen die Geräte und trennen verschiedene Einzelteile wie etwa Batterien, Leiterplatten, Kunststoffe, Metalle und Kabelabfälle, um diese anschließend möglichst sortenrein der weiteren Verwertung zuzuführen. Zu Büro- und Haushaltsabfällen, die an den einzelnen ista Standorten anfallen, liegen keine konzernweiten Angaben vor.

Der Trinkwasserverbrauch bei ista lag im Jahr 2010 bei 25,3 Millionen l gesamt, das entspricht 5.230 l pro Mitarbeiter.



Mitarbeiter

Qualifizierte und engagierte Mitarbeiter sind Basis des Geschäftserfolgs von ista. Damit sie ihre individuellen Potenziale optimal entwickeln, fördert ista seine Mitarbeiter mit einem systematischen Aus- und Weiterbildungsprogramm. Gute Arbeitsbedingungen, eine faire Vergütung und Chancengleichheit machen ista weltweit zu einem attraktiven Arbeitgeber.

Mitarbeiterstruktur

Zum Stichtag 31. Dezember 2010 beschäftigte die ista Gruppe 4.832 Mitarbeiter in den sechs Regionen Region Central Europe, France, North Europe, West/East Europe, USA/UK und South Europe/Emerging Markets. Die Personalausgaben betragen 197,29 Millionen Euro. In Deutschland als Heimatmarkt waren mit 1.431 die meisten Mitarbeiter tätig, gefolgt von Frankreich mit 696 Beschäftigten, Nordamerika mit 530 Beschäftigten, Spanien mit 358 Beschäftigten und Dänemark mit 179 Beschäftigten.

Mitarbeiterstruktur	2010
Gesamt	4.832
Vollzeitbeschäftigte	4.433
Teilzeitbeschäftigte	399
Dauerhaft Angestellte	4.152
Auszubildende	139

Das Männer und Frauen die gleichen beruflichen Chancen haben, gehört für ista zum weltweiten Prinzip. Mit einem Anteil von 47,6 Prozent ist fast die Hälfte der Arbeitnehmer weiblich. Das umfassende Angebot an

Altersstruktur	
≤ 25	12%
26–35	31%
36–50	41%
≥ 51	16%

flexiblen Arbeitszeitmodellen trägt zu diesem positiven Wert bei. ista bietet seinen Mitarbeitern unter anderem die Möglichkeit, von zu Hause aus zu arbeiten oder die Arbeitszeit durch Modelle wie Gleitzeit und Sabbaticals flexibel zu gestalten.

Mitarbeiter nach Regionen 2010

Regionen	Länder	Mitarbeiter
Central Europe	Deutschland, Luxemburg, Österreich, Schweiz	1.578
France	Frankreich	696
North Europe	Dänemark, Norwegen	441
West/East Europe	Belgien, Bulgarien, Niederlande, Polen, Slowakei, Tschechien, Ungarn	600
USA/UK	USA, UK	569
South Europe/ Emerging Markets	South Europe: Belarus, Italien, Rumänien, Russland, Spanien Emerging Markets: Brasilien, China, Türkei, VAE	732

* Sämtliche Kennzahlen zu den Mitarbeitern werden nur für den Berichtsraum 2010 ausgewiesen, da sich die Erhebungsgrundlage der Daten gegenüber den vorangegangenen Jahren geändert hat. Eine Vergleichbarkeit mit den Daten der Vorjahre ist somit nicht gegeben, wird aber in den zukünftigen Berichten möglich sein.

Das Durchschnittsalter der ista Mitarbeiter beträgt 38 Jahre, im Durchschnitt sind sie acht Jahre im Unternehmen beschäftigt. Die höchste Betriebszugehörigkeitsdauer weisen die Niederlande mit fast 13 Jahren sowie Frankreich und Deutschland mit je 11 Jahren auf. Die weltweite Fluktuationsrate betrug im Berichtszeitraum 12,3 Prozent.



Mitbestimmung und Sozialleistungen

Als global aufgestelltes Unternehmen beschäftigt ista Mitarbeiter mit über 50 verschiedenen Nationalitäten in 25 Ländern. Die Ländergesellschaften befinden sich in Europa, Nord- und Südamerika sowie Asien. In allen Regionen richtet das Unternehmen seine Beschäftigungsbedingungen mindestens an den nationalen gesetzlichen Bestimmungen aus und beachtet transnationale Abkommen wie die Arbeitsschutzbestimmungen der International Labour Organization (ILO) und die Menschenrechtscharta der Vereinten Nationen. Eine marktgerechte und faire Entlohnung ist Standard an allen Standorten. ista Beschäftigte, die unverschuldet in eine wirtschaftliche Notlage geraten sind, können Hilfe bei der ista Unterstützungskasse e.V. beantragen. Diese Initiative wurde von ista Mitarbeitern ins Leben gerufen. Nach eingehender Prüfung wurden in den letzten vier Jahren acht Mitarbeiter, die durch Unfälle oder Naturkatastrophen geschädigt worden waren, mit insgesamt 30.000 Euro unterstützt.

Mitarbeiterzufriedenheit

Seit 1998 setzt ista die heute onlinebasierte Befragung „People Survey ista“ um, mit der seit 2010 das Engagement und Commitment der Mitarbeiter gemessen wird. Im Jahr 2010 nahmen 17 der 25 Gesellschaften teil. Es haben nicht alle Länder teilgenommen, da mindestens 40 Mitarbeiter pro Land beschäftigt sein müssen, um an der Umfrage teilnehmen zu können. Mit einer sehr hohen Rücklaufquote von 76,4 Prozent beteiligten sich im Berichtszeitraum weltweit 3.114 Mitarbeiter. Die Befragung ist neben regelmäßigen Mitarbeitergesprächen ein wichtiges Feedback-Instrument. Aus den Ergebnissen werden Handlungsfelder und konkrete Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet. So erhalten die Mitarbeiter die Möglichkeit, das Unternehmen durch ihre Rückmeldung aktiv mitzugestalten. Zentrale Handlungsfelder, die sich aus der diesjährigen Befragung ergeben haben, waren die Anerkennung von guter Leistung im Unternehmen, das Angebot interessanter Entwicklungsmöglichkeiten für die Mitarbeiter sowie der aktive Austausch notwendiger Informationen zwischen den Bereichen.

Aus- und Weiterbildung

Der Erfolg von ista hängt erheblich vom Engagement der Mitarbeiter ab. Daher fördert das Unternehmen im Rahmen einer systematischen Personalentwicklung das Know-how und die Entwicklung seiner Mitarbeiter durch Schulungsmaßnahmen. Hierzu werden weltweit zahlreiche Maßnahmen umgesetzt: Einarbeitungsprogramme, Mitarbeitergespräche und Zielvereinbarungen gehören ebenso dazu wie Programme für den Führungskräftenachwuchs, Fachtrainings und individuelle Weiterbildungen. Neue Mitarbeiter lernen in Deutschland beispielsweise auf dem „ista Basiccamp“ an zwei Tagen das Unternehmen und seine Dienstleistungen kennen. Des Weiteren unterstützt ista den Ausbau der englischen Sprachkompetenz mit regelmäßigem Englischunterricht. Im Schnitt nahm jeder Mitarbeiter (Vollzeitäquivalent) im Berichtsjahr an 2,65 Trainingstagen teil.

Im Bereich Vertrieb führt ista besonders in Deutschland umfassende Weiterbildungen durch. Vertriebsmitarbeiter und Führungskräfte, die die professionelle Wohnungs- und Immobilienwirtschaft im Fokus haben, bauen ihr Know-how zu relevanten Trends und Produkten auf. Mit dieser Qualifizierungsmaßnahme treibt ista den Ausbau seiner Marktposition im Marktsegment der professionellen Wohnungswirtschaft voran.

Einen hohen Stellenwert nimmt besonders bei ista Deutschland die Berufsausbildung ein. Im Berichtsjahr wurde in Deutschland 133 jungen Menschen eine Perspektive in Form einer Ausbildung geboten. Das ergibt eine Ausbildungsquote von 10,75 Prozent. Im Rahmen eines dualen Studienprogramms absolvierten einige Auszubildende parallel zu ihrer IHK-Ausbildung ein Studium an einer Berufsakademie oder Fachhochschule. Insgesamt waren 78 der 133 Azubis und Studenten – und damit fast 60 Prozent – weiblich.

Programme „JUMP“ und „MoVE!“

Für die Entwicklung von internationalen Nachwuchsführungskräften bietet ista das Programm „JUMP“ an. Im Jahr 2010 wurde zudem die Initiative „MoVE!“ gegründet, die den internationalen Austausch der ista Mitarbeiter fördert.

Gesundheitsförderung

Seit vielen Jahren existieren zahlreiche Aktivitäten an den ista Standorten, die für die körperliche und mentale Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter sorgen. In Deutschland können Mitarbeiter beispielsweise kostenlos ins Fitnessstudio gehen. In den Niederlanden werden Mitarbeiter gefördert, die mit dem Fahrrad zur Arbeit kommen und so einen Beitrag für ihre Gesundheit und die Umwelt leisten. Außerdem können sich Mitarbeiter dort kostenlos impfen oder vom Augenarzt untersuchen lassen. In den USA wird einmal die Woche gesundes Essen von Landwirten aus der Umgebung geliefert.

Das Management hat Ende 2010 beschlossen, die bestehenden Maßnahmen zu systematisieren und zu einem unternehmensweiten betrieblichen Gesundheitsmanagement auszubauen. Im Mai 2011 hat sich dazu eine Arbeitsgruppe gegründet und folgende Ziele definiert: Das Thema Gesundheit wird in der Unternehmens- und Führungskultur noch stärker verankert. Die Gesundheitsquote im Unternehmen soll erhöht werden, unter anderem durch ein kontinuierliches Angebot zur Gesundheitsvorsorge. Bis Ende 2011 werden Teams gegründet, die Maßnahmen zu diesen Zielen umsetzen und als Ansprechpartner für das Steuerungsteam und die Mitarbeiter vor Ort auftreten. Für 2012 ist geplant, Führungskräften ein Seminar zum Thema „gesundes Führen“ anzubieten.

Durchschnittlich waren die Mitarbeiter der ista Gruppe im Berichtszeitraum an 4,3 Werktagen pro Jahr krank.

„MoVE!“

Um den Mitarbeitern die Möglichkeit zu bieten, international in anderen Gesellschaften zu arbeiten, wurde die globale Initiative „MoVE!“ gegründet. Über „MoVE!“ können Mitarbeiter für einen befristeten Zeitraum nach Bedarf in ista Gesellschaften anderer Länder eingesetzt werden. Die internationale Zusammenarbeit wird so gestärkt und die Mitarbeiter eignen sich wichtiges Wissen an, das das Unternehmen insgesamt weiterbringt.



„JUMP“

Das Programm „JUMP“ ist auf die systematische und zielorientierte Identifikation und Qualifikation von internationalen High Potentials für General-Management-Positionen ausgelegt. Mit diesem Personalentwicklungsprogramm wird die mittel- und langfristige Entwicklung des internen Führungsnachwuchses bei ista gefördert. Die Nachwuchskräfte nehmen an speziellen Trainings teil und erweitern so ihre fachlichen und überfachlichen Fähigkeiten.



Arbeitssicherheit

Da ista ein Dienstleistungsunternehmen ist, sind die Mitarbeiter der ista International GmbH keinen besonderen Risiken ausgesetzt. In Schulungen und den Unternehmenspublikationen sowie im Intranet werden die Mitarbeiter über Risiken am Arbeitsplatz informiert. In Deutschland kam es 2010 zu 15 Unfällen. Davon waren 13 Wegeunfälle, zwei Unfälle geschahen in einem Bürogebäude. Weltweit kam es zu keinem tödlichen Arbeitsunfall.



Gesellschaft

ista unterstützt die nachhaltige Entwicklung durch gesellschaftliches Engagement und Sponsoring. Auf internationaler Ebene setzt sich ista gezielt für Projekte im Klima- und Umweltschutz ein. Darüber hinaus fördert ista das freiwillige Engagement der eigenen Mitarbeiter.

ista engagiert sich auf vielfältige Weise für das Gemeinwohl. Im Jahr 2010 wurden auch die Sponsoringaktivitäten überprüft und eine neue international gültige Sponsoring Guide-line erarbeitet. In Zukunft unterstützt ista Projekte, die eine intelligente Nutzung natürlicher Ressourcen fördern, Aufklärungsscharakter im Umgang mit Energie- und Umweltthemen haben oder dazu beitragen, den globalen CO₂-Ausstoß zu senken. 2010 wurde die internationale Initiative „energy matters“ gegründet, um diese Förderschwerpunkte umzusetzen.

Internationales Engagement – „energy matters“

Mit der Initiative „energy matters“ unterstützt ista auf internationaler Ebene Klimaschutz- und Umweltprojekte. Die Marketing- bzw. Länderverantwortlichen aller ista Gesellschaften können geeignete Projekte zur Förderung einreichen. Pro Jahr werden aus diesen Vorschlägen drei bis fünf Projekte ausgewählt. 2010 wurden unter anderem das Aufklärungsprojekt „Junior Achievement Award Romania“ sowie die interaktive Ausstellung auf dem Bildungsschiff „MS Wissenschaft“ zum Thema Energie mit jeweils 20.000 Euro unterstützt.

Junior Achievement Romania

Im Dezember 2010 startete das rumänische Bildungsprogramm „Junior Achievement Romania“. Landesweit lernten rund 2.500 Schüler, wie sie Energie richtig nutzen und sich umweltfreundlich verhalten. „Wir betreuen dieses Programm und entwickeln gemeinsam mit den Schülern Vorschläge, wie sie verantwortlich mit unseren Umweltressourcen umgehen können“, erklärte Marian Sişu, Country Manager von ista Rumänien. Um einen Eindruck davon zu bekommen, wie sich die Theorie in die Praxis umsetzen lässt, traten 30 Gymnasien in einem Energiesparwettbewerb gegeneinander an. „Junior Achievement Romania“ wurde vom rumänischen Ministerium für Bildung, Forschung, Jugend und Sport unterstützt.



Marian Sişu bei seinem Besuch in einem der teilnehmenden Gymnasien.

Corporate Volunteering – „ista engagiert sich“

Um Eigeninitiative und bürgerschaftliches Engagement der Mitarbeiter zu fördern, wurde die Initiative „ista engagiert sich“ gegründet. ista unterstützt seine Mitarbeiter bei ihrem Einsatz in den Bereichen Umwelt- und Naturschutz, Soziales, Kultur und Bildung. So werden Mitarbeiter beispielsweise für die aktive Beteiligung an einem Projekt für einen Arbeitstag freigestellt. Ferner zahlt ista einen einmaligen Betrag von maximal

600 Euro pro Projekt. Im Jahr 2010 haben sich ca. 20 Mitarbeiter für ein gemeinnütziges Projekt eingesetzt und die Förderung genutzt. So wurde unter anderem ein Workshop in einer Schule zum Thema Klimaschutz und Energieeffizienz gefördert und diverse Sportvereine bei Veranstaltungen unterstützt. Das Programm soll in den kommenden Jahren international weiter ausgebaut werden.

GRI-Index

Index nach GRI (G3 Indikatoren)	Erfüllungsgrad	Seite
1. Vision und Strategie		
1.1 Vorwort des Vorstands- oder Aufsichtsratsvorsitzenden	ganz	2
1.2 Zentrale Nachhaltigkeitsauswirkungen, -risiken und -chancen	ganz	3, 7/8, 13
2. Organisationsprofil		
2.1 Name des Unternehmens	ganz	3
2.2 Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen	ganz	3/4
2.3 Geschäftsbereiche und Unternehmensstruktur	ganz	4/5
2.4 Hauptsitz des Unternehmens	ganz	3
2.5 Länder mit Geschäftstätigkeitsschwerpunkt	ganz	3/4
2.6 Eigentümerstruktur	ganz	4
2.7 Märkte	ganz	3-5
2.8 Größe des Unternehmens	ganz	3/4
2.9 Signifikante Änderungen im Berichtszeitraum	ganz	4
2.10 Auszeichnungen im Berichtszeitraum	ganz	16
3. Berichtsparameter		
3.1 Berichtszeitraum	ganz	Umschlag innen
3.2 Datum des letzten Berichts	ganz	Erstbericht
3.3 Berichtszyklus	ganz	Umschlag innen
3.4 Ansprechpartner für Fragen zum Bericht	ganz	29
3.5 Vorgehensweise zur Auswahl der Berichtsinhalte	ganz	Umschlag innen
3.6 Bilanzierungsgrenzen des Berichts	ganz	Umschlag innen
3.7 Einschränkungen des Berichtsumfangs	ganz	Umschlag innen
3.8 Joint Ventures, Tochterunternehmen, Outsourcing	ganz	Umschlag innen
3.9 Datenerfassung	ganz	Umschlag innen, 9
3.10 Änderungen bei der Darstellung von Informationen im Vergleich zu früheren Berichten	ganz	Erstbericht
3.11 Änderungen des Umfangs, der Berichtsgrenzen oder der Messmethoden	ganz	Erstbericht
3.12 Index nach GRI – tabellarische Übersicht mit Seitenzahlen	ganz	28
3.13 Verifizierung – externe Verifizierung der Aussagen	ganz	keine
4. Unternehmensführung, Verpflichtungen und Engagement		
4.1 Führungsstruktur	ganz	3
4.2 Unabhängigkeit des Aufsichtsratsvorsitzenden	ganz	3
4.3 Kontrollorgan bzw. unabhängige Mitglieder der Unternehmensführung	ganz	3
4.4 Mechanismen für Aktionärs- und Mitarbeiterempfehlungen an den Vorstand/Aufsichtsrat	ganz	10, 24
4.5 Verknüpfung der Vorstandsvergütung mit der Unternehmensleistung	gar nicht	
4.6 Mechanismen zur Vermeidung von Interessenkonflikten	ganz	9
4.7 Expertise der Leitungsgremien im Bereich Nachhaltigkeit	gar nicht	
4.8 Leitbilder, Unternehmenswerte und Verhaltenskodizes	ganz	9
4.9 Verfahren auf Vorstands-/Aufsichtsratsebene zur Überwachung der Nachhaltigkeitsleistung	ganz	8, 19
4.10 Verfahren zur Beurteilung der Leistungen des Vorstands	gar nicht	
4.11 Umsetzung des Vorsorgeprinzips	gar nicht	
4.12 Unterstützung externer Initiativen	ganz	9
4.13 Mitgliedschaften in Verbänden und Interessengruppen	ganz	11
4.14 Einbezogene Stakeholdergruppen	ganz	10
4.15 Auswahl der Stakeholder	ganz	10
4.16 Ansätze für den Stakeholderdialog (Art/Häufigkeit)	ganz	10, 16
4.17 Stellungnahme zu zentralen Anliegen der Stakeholder	ganz	Umschlag innen, 10/11
5. Leistungsindikatoren		
Ökonomie – Managementansatz	ganz	5, 7-9, 12, 27
EC1 Erwirtschafteter und verteilter Wert	ganz	3, 23, 27
EC2 Finanzielle Auswirkungen des Klimawandels	teilweise	3, 7/8, 13, 15
EC3 Betriebliche soziale Zuwendungen	gar nicht	
EC4 Finanzielle Zuwendungen der öffentlichen Hand	gar nicht	
EC5 Verhältnis Standardeintrittsgehälter zum lokalen Mindestlohn.	ganz	24
EC6 Zahlungen an lokale Zulieferer	ganz	17
EC7 Beschäftigung lokaler Arbeitnehmer in Führungspositionen	gar nicht	
EC8 Infrastrukturinvestitionen und Dienstleistungen für das Gemeinwohl	ganz	27

Index nach GRI (G3 Indikatoren)	Erfüllungsgrad	Seite
Ökologie – Managementansatz	ganz	7-9, 12, 19
EN1 Gewicht/Volumen der eingesetzten Materialien	teilweise	21
EN2 Anteil von Recyclingmaterial am Gesamtmaterialeinsatz	ganz	21
EN3 Direkter Energieverbrauch nach Primärenergiequellen	ganz	keine Eigenenergieerzeugung
EN4 Indirekter Energieverbrauch nach Primärenergiequellen	teilweise	19
EN8 Gesamter Wasserverbrauch nach Quellen	ganz	21
EN11 Flächennutzung in geschützten Gebieten	gar nicht	
EN12 Auswirkungen von Aktivitäten in geschützten Gebieten	gar nicht	
EN16 Direkte und indirekte Treibhausgasemissionen	ganz	20
EN17 Weitere relevante Treibhausgasemissionen (z.B. durch Geschäftsreisen)	ganz	20
EN19 Ozonschädigende Substanzen nach Gewicht	ganz	keine
EN20 NO _x , SO _x und andere signifikante Luftemissionen nach Gewicht	ganz	keine
EN21 Abwassereinleitungen	gar nicht	
EN22 Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	gar nicht	
EN23 Freisetzung von Schadstoffen nach Anzahl und Volumen	ganz	keine
EN26 Initiativen zur Verringerung von Umweltauswirkungen der Produkte und Dienstleistungen	ganz	19
EN27 Anteil von Produkten und deren Verpackungen, die wiederverwendet wurden	gar nicht	
EN28 Geldbußen/Sanktionen wegen Nichteinhaltung von Umweltauflagen	ganz	keine
Arbeitsumfeld und Arbeitsbedingungen – Managementansatz	ganz	7-9, 12, 23-25
LA1 Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnissen und Regionen	ganz	23
LA2 Mitarbeiterfluktuation nach Altersgruppen, Geschlecht und Regionen	teilweise	23
LA4 Mitarbeiter unter Kollektivvereinbarungen	ganz	9, 24
LA5 Mitteilungsfristen in Bezug auf wesentliche betriebliche Veränderungen	ganz	10
LA7 Verletzungen, Abwesenheitsquote und Todesfälle	teilweise	25
LA8 Risikokontrolle und Programme bzgl. schwerer Krankheiten	ganz	25
LA10 Aus- und Weiterbildungsstunden nach Mitarbeiterkategorien	teilweise	24
LA12 Leistungsbeurteilung und Entwicklungsplanung	ganz	24
LA13 Zusammensetzung des oberen Managements und der Mitarbeiterstruktur (z.B. Alter/Geschlecht/Kultur)	ganz	3, 23
LA14 Entlohnung nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie	gar nicht	
Menschenrechte – Managementansatz	ganz	7-9, 12
HR1 Investitionsvereinbarungen mit Klauseln oder Prüfungen bzgl. Menschenrechten	gar nicht	
HR2 Anteil Lieferanten, bei denen Prüfungen zu Menschenrechtsfragen durchgeführt wurden, und ergriffene Maßnahmen	ganz	9
HR4 Vorfälle von Diskriminierung und ergriffene Maßnahmen	ganz	keine
HR5 Geschäftstätigkeiten mit signifikantem Risiko	ganz	9
HR6 Geschäfte mit erhöhtem Risiko und ergriffene Maßnahmen	ganz	9
HR7 Geschäfte mit erhöhtem Risiko und ergriffene Maßnahmen	ganz	9
Gesellschaft – Managementansatz	ganz	7-9, 12
SO1 Eindämmung negativer Folgen für Standortgemeinden	gar nicht	
SO2 Anteil/Anzahl der überprüften Geschäftsbereiche	ganz	9
SO3 Zur Prävention geschulte Mitarbeiter in Prozent	gar nicht	
SO4 Nach Korruptionsvorfällen ergriffene Maßnahmen	gar nicht	
SO5 Positionen und Beteiligung an politischen Entscheidungsprozessen und Lobbying-Aktivitäten	gar nicht	
SO8 Geldbußen/Sanktionen wegen Gesetzesverstößen	gar nicht	
Produktverantwortung – Managementansatz	ganz	7-9, 12, 15
PR1 Lebenszyklusstadien von Produkten, für die Sicherheits- und Gesundheitsauswirkungen analysiert wurden	ganz	16
PR3 Grundsätze/Verfahren zur Produktkennzeichnung	gar nicht	
PR5 Kundenzufriedenheit	ganz	16
PR6 Programme zur Einhaltung von Gesetzen und freiwilligen Vereinbarungen in der Werbung	gar nicht	
PR9 Wesentliche Geldbußen für Gesetzesverstöße bzgl. der Nutzung von Produkten und Dienstleistungen	gar nicht	

Zusatzindikatoren sind in hellblauer Schrift dargestellt.

Alle Kernindikatoren sind abgebildet. Sprünge in der Nummerierung sind darauf zurückzuführen, dass nur relevante GRI-Zusatzindikatoren im Index erfasst werden.

ista International GmbH
Grugaplatz 2 ■ 45131 Essen
Telefon 0049 201 459-7160
sustainability@ista.com
www.ista.com

