

# FORTSCHRITT

Nachhaltigkeitsbericht 2014

# ÜBER DIESEN BERICHT

*Unter dem Titel „Fortschritt – Vom Messen zum bewussten Handeln“ informieren wir unsere Stakeholder transparent über Fortschritte, die wir im Jahr 2014 bei der Implementierung unserer Strategie, der Erreichung unserer Ziele sowie der Umsetzung von Maßnahmen gemacht haben.*

## NACHHALTIGKEITSBERICHT 2014

Den Nachhaltigkeitsbericht 2014 von ista International präsentieren wir erstmalig als interaktives PDF. Unter dem Titel „Fortschritt – Vom Messen zum bewussten Handeln“ informieren wir unsere Stakeholder transparent über Fortschritte, die wir im Jahr 2014 bei der Implementierung unserer Strategie, der Erreichung unserer Ziele sowie der Umsetzung von Maßnahmen gemacht haben. Dieser Nachhaltigkeitsbericht stellt zugleich den Fortschrittsbericht für den Global Compact der Vereinten Nationen dar.

G4-17 | G4-23

## BEZUGSRAHMEN

Der Bericht bezieht 48 Gesellschaften weltweit ein. Grundlage der Berichterstattung sind die Kennzahlen des Kalenderjahres 2014. Die Gesellschaften ista USA und ista Bulgarien wurden im Berichtszeitraum veräußert und finden in den Kennzahlen für 2014 keine Berücksichtigung. Dies spiegelt sich jedoch nicht in der Entwicklung der Kennzahlen 2014 wider, da ista trotz Veräußerung der beiden Gesellschaften sowohl flächenmäßig als auch im Hinblick auf Mitarbeiter gewachsen ist.

In den Zahlen von 2013 und den Vorjahren sind die Daten dieser Gesellschaften noch enthalten. Die Summe der CO<sub>2</sub>-Emissionen dieser beiden Länder betrug im Jahr 2013 733 t und damit 4,5 % der Gesamtemissionen.

## LEITLINIEN UND BERICHTSVORBEREITUNG

Bei unserer Berichterstattung orientieren wir uns an den international anerkannten Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI). Erstmals berichten wir nach der neuen Version GRI-G4

und erfüllen die Option „In-Übereinstimmung-Kern“. Dieser Bericht hat darüber hinaus den [Materiality Disclosure Service](#) der GRI durchlaufen.

Zur Vorbereitung auf diesen Bericht und zur Bestimmung der Berichtsinhalte führten wir eine Wesentlichkeitsanalyse mit externen Stakeholdern und internen Nachhaltigkeitsexperten durch. Diesen Prozess sowie dessen Ergebnisse stellen wir im Kapitel [„Ermittlung wesentlicher Berichtsthemen“](#) vor.

## KENNZAHLEN UND PRÜFUNG

Während die Kennzahlen zur Mitarbeiterstruktur im Kapitel Mitarbeiter stichtagsbezogen zum 31.12.2014 erfasst wurden, basieren die spezifischen Umweltkennzahlen auf dem durchschnittlichen Vollzeitäquivalent (FTE) von 2014. Ausgewählte Mitarbeiterkennzahlen, wie beispielsweise die Anzahl der Weiterbildungstage pro Kopf, basieren ebenfalls auf den FTE-Zahlen.

Ausgewählte Kennzahlen zur Umwelleistung für das Geschäftsjahr 2014 waren Gegenstand einer betriebswirtschaftlichen Prüfung mit begrenzter Sicherheit durch die KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Geprüfte Kennzahlen sind im Berichtskapitel Energie und Ressourcen mit dem Symbol  gekennzeichnet.

Die Erfassung der Umweltkennzahlen haben wir 2014 professionalisiert, sodass deutlich weniger Hochrechnungen angestellt werden mussten. Die Anteile der auf Schätzungen und Hochrechnungen beruhenden Daten belaufen sich beim Stromverbrauch auf 19 %, beim Wasserverbrauch auf 55 % und beim Heizenergieverbrauch auf 30 %.

Da die Vorgehensweisen zur Erfassung von Unternehmenskennzahlen und Personalzahlen sowie die Abrechnung von Energieverbräuchen in den einzelnen Ländern teilweise voneinander abweichen, variieren die dem Bericht zugrunde liegenden Daten in der Qualität. Während auf der einen Seite exakte Daten vorliegen, basieren andere Werte wiederum auf Schätzungen und Hochrechnungen. Um den Anteil an Schätzungen stetig zu verringern, installiert ista an immer mehr gemieteten Standorten eigene Zähler. Dadurch können wir zeitnah unsere eigene Nebenkostenabrechnung erstellen.

In Ländern, in denen nur für einige Standorte genaue Daten vorliegen, rechnen wir die Werte für die übrigen Standorte auf Basis der FTE-Zahlen beziehungsweise der Fläche hoch. Für Länder ohne genaue Messdaten gilt der weltweite ista Durchschnitt als Berechnungsgrundlage.

Die Verbrauchskennzahlen für 2013 enthalten Werte von Standorten mit pauschal berechneten Mieten. Die einzelnen Verbrauchsarten Strom, Wasser und Heizung wurden in diesen Fällen hochgerechnet. In Teilen liegen ista heute nachträglich die genauen Daten zur Abrechnung der Verbrauchskennzahlen aus dem Zeitraum des Vorjahresberichts 2013 vor, die zum Zeitpunkt der damaligen Berichterstellung noch geschätzt werden mussten. Die Werte von 2013 wurden nachträglich nicht angepasst, da der Unterschied zum ursprünglichen Wert weniger als fünf Prozent beträgt.

Die Berechnung der CO<sub>2</sub>-Emissionen erfolgte beispielsweise auf Basis der Umrechnungsfaktoren der IEA, des Bayerischen Landesamts für Umwelt und des Instituts Wohnen und Umwelt.

## REDAKTIONELLE HINWEISE

Redaktionsschluss für den Bericht war der 30. April 2015. Für eine bessere Lesbarkeit verzichten wir auf geschlechtsbezogene Doppelnennungen und verwenden die männliche Form. Dabei ist jedoch auch die weibliche Form gemeint. Der Nachhaltigkeitsbericht von ista International erscheint jährlich. Der nächste wird voraussichtlich im Sommer 2016 erscheinen.

## PRÜFBESCHEINIGUNG

[KPMG-Zertifikat](#)

# INHALT

## EINLEITUNG

- 4 Vorwort
- 5 Porträt
- 9 Nachhaltigkeitsstrategie
- 12 Nachhaltigkeitsmanagement
- 14 Wesentlichkeit

## DATEN UND FAKTEN

- 53 G4 Inhaltsindex
- 56 Impressum

## PORTFOLIO 17–24



## UMWELT 25–36



## MITARBEITER 37–46



## DIALOG 47–52



# VORWORT

## Liebe Leserinnen und Leser,

Fortschritt heißt für uns, etwas besser und einfacher zu machen, als wir es in der Vergangenheit getan haben. Zumeist sind es technische Innovationen, die uns dazu befähigen. Seit der Erfindung der Dampfmaschine und ihrer industriellen Nutzung hat kaum eine Technologie unseren Alltag derart revolutioniert wie heute die Nutzung digitaler Strukturen. Die digitale Welt verändert unsere Energiezukunft, unsere Mobilität und unser Zusammenleben. Unser Alltag wird immer „smarter“ und unser Zuhause mehr und mehr zu einem „Smart Home“.

Doch taugt die smarteste Technik wenig, wenn wir Nutzer sie nicht effizient handhaben und einsetzen können. Denn was hilft es beispielsweise, wenn ich meine Heizung von unterwegs steuern kann, aber nicht weiß, was ich dadurch an Energie und Kosten einspare? Erst durch Transparenz über meine Energieverbräuche wird mein persönlicher Umgang mit Energieressourcen „smart“.

Wir bei ista sehen es als unseren Auftrag, diese Transparenz zu schaffen. Auf Basis modernster, digitaler Funktechnik erfassen wir für unsere Kunden individuelle Energieverbräuche in Mehrfamilienhäusern und rechnen diese mindestens jährlich ab. Gleichzeitig gehen wir konsequent den nächsten Schritt und machen Heiz- und Warmwasserverbräuche für alle Nutzer jederzeit transparent. Unsere monatliche Verbrauchsinformation schafft für alle Nutzer ein verlässliches, jederzeit verfügbares Wissen um das eigene, individuelle Energieverhalten.

*„Wir machen Heiz- und Warmwasserverbräuche für alle Nutzer jederzeit transparent.“*

Fortschritt und Transparenz leiten uns nicht nur in unserem Kerngeschäft. Ein für uns besonderer Fortschritt war 2014 die Weiterentwicklung unserer Unternehmenswerte, die unser Handeln heute und in Zukunft prägen. Auch unsere eigene Nachhaltigkeitsleistung verbessern wir kontinuierlich: Wir sparen selber Energie und Wasser ein und senken unseren Papierverbrauch stetig. Doch erst durch eine transparente Berichterstattung und einen offenen, konstruktiven Dialog können wir uns mit unseren Stakeholdern darüber austauschen, wie wir gemeinsam Fortschritte erzielen – von denen Gesellschaft und Umwelt profitieren. In diesem Jahr berichten wir erstmals nach den neuen [G4 Leitlinien](#) der international anerkannten Global Reporting Initiative. Zugleich stellt dieser Bericht unseren Fortschrittsbericht an den [Global Compact der Vereinten Nationen](#) dar und zeigt auf, wie wir Menschenrechte, gute Arbeitsbedingungen, Umweltschutz und Korruptionspräventionsprogramme weltweit fördern.

Ich wünsche Ihnen eine informative und unterhaltsame Lektüre und freue mich, wenn Sie Ihre Eindrücke mit mir und meinen Kollegen teilen. Schreiben Sie uns gerne an [sustainability@ista.com](mailto:sustainability@ista.com).

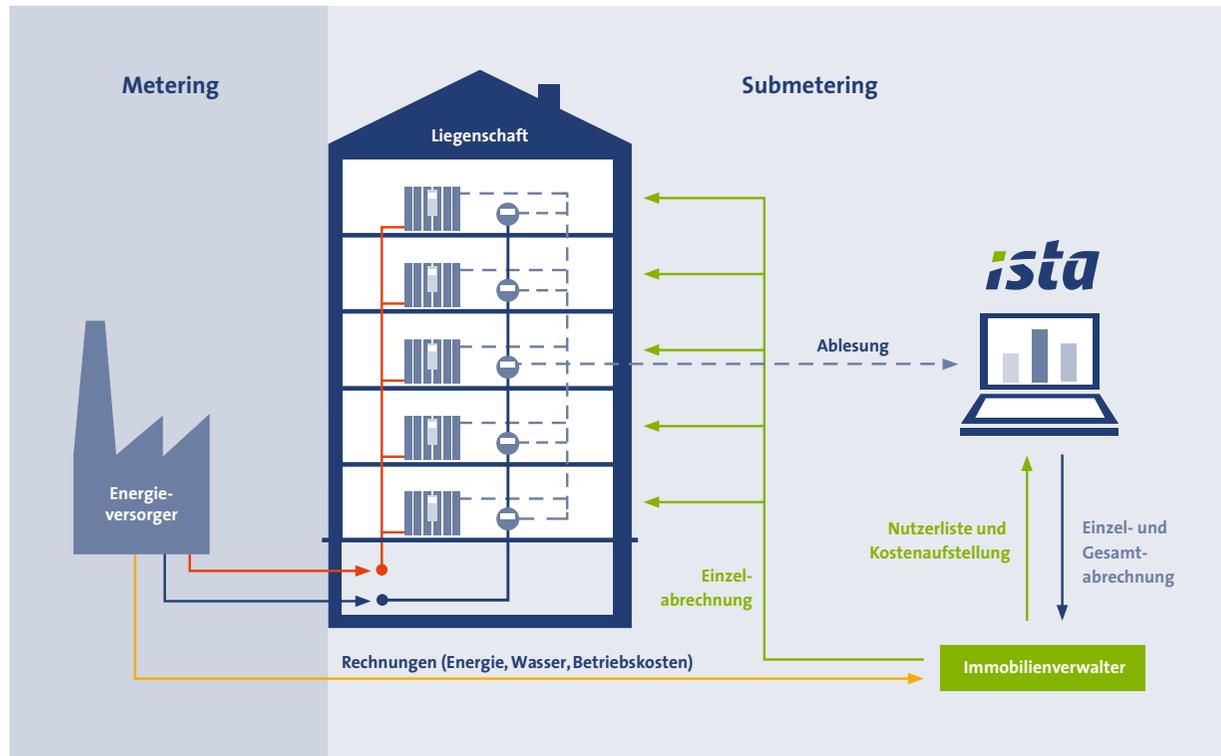


Ihr Walter Schmidt

CEO ista International

# VOM MESSEN ZUM BEWUSSTEN HANDELN

Das Geschäftsmodell von ista baut im Kern auf einem bewussten, schonenden Umgang mit natürlichen Energie- und Wasserressourcen auf. In 24 Ländern rund um den Globus zeigen wir, dass Energieeffizienz und Klimaschutz weder aufwendig noch teuer sein müssen.



Unser Ansatz, das sogenannte „Submetering“, setzt statt auf kostenintensive Sanierungsmaßnahmen an der Außenhülle eines Gebäudes zuallererst auf den einzelnen Nutzer im Gebäude selbst. Denn der Verbraucher entscheidet darüber, wie effizient er mit der Energie in seinen eigenen vier Wänden umgeht. Dafür schafft ista die Entscheidungsgrundlage – durch Information und Kostentransparenz. Denn nur wenn Mieter ihre Verbräuche kennen, können sie gezielt handeln – und wir können gemeinsam Fortschritte im schonenden Umgang mit natürlichen Ressourcen erzielen.

Unsere Kunden sind Unternehmen aus der Wohnungswirtschaft, Hauseigentümer, Eigentümergemeinschaften sowie Energieversorger. Ihnen und ihren Mietern bieten wir Transparenz über den eigenen Energieverbrauch. Dafür messen wir mithilfe modernster Funktechnik zunächst die individuellen Wärme- und Wasserverbräuche, überwiegend in privat genutzten Mehrfamilienhäusern, aber auch in gewerblichen Immobilien. Die Daten bereiten wir anschaulich auf und erstellen für jeden Nutzer eine detaillierte Abrechnung über seinen individuellen Energieverbrauch. Jeder zahlt damit nur das, was er auch tatsächlich an Energie verbraucht. Das ist nicht nur transparent, sondern auch fair. ►

Neben der Fairness hat Transparenz gleichzeitig noch einen anderen Effekt. Denn derjenige, der die Verantwortung für seinen Energiekonsum und die damit verbundenen Kosten hat, achtet meist deutlich mehr auf sein energetisches Verhalten. Nach Auswertung zahlreicher internationaler Studien kommt die Europäische Kommission zu dem Ergebnis, dass durch ein flächendeckendes Submetering und eine entsprechende Heizkostenverteilung jährlich zwischen 15 % bis sogar 30 % an Wärmeenergie eingespart werden. Verbrauchs- und Kostentransparenz ist damit einer der größten Hebel für einen effizienten Umgang mit Energie. Deshalb setzt sich ista kontinuierlich für eine Verbesserung der Transparenz im Wärmebereich ein und bietet über digitale Medien heute auch schnell abrufbare Verbrauchsinformationen an. Zusammen mit unseren wohnungswirtschaftlichen Kunden machen wir den Mieter damit zum „smarten“ Mieter.

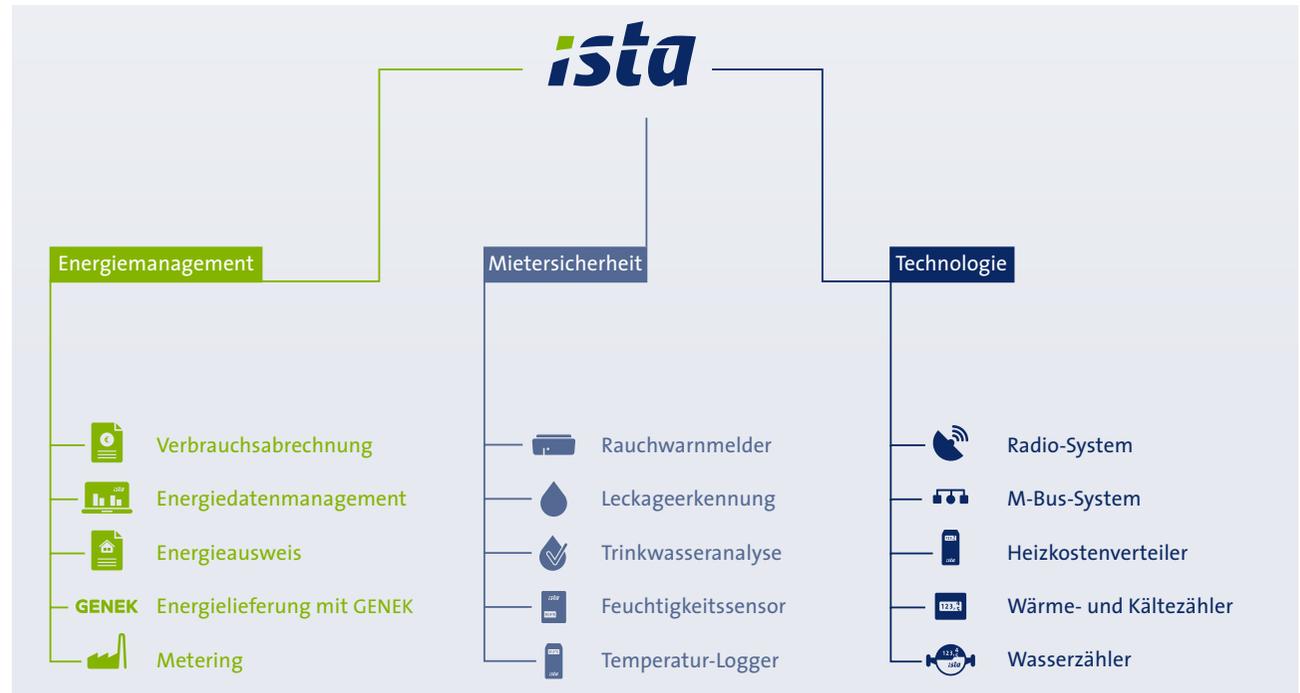
### SUBMETERING – SO FUNKTIONIERT ES



### ZUKUNFTSFÄHIGE LÖSUNGEN

Unser Produktportfolio besteht im Wesentlichen aus funkbasierten Heizkostenverteilern, Wärme- und Wasserzählern sowie entsprechendem Montagezubehör. Darauf aufbauend bieten wir im Rahmen unseres Energiemanagements zahlreiche ergänzende Services an, durch die wir die Energieeffizienz im Gebäude weiter verbessern. So prüft und überwacht etwa unser Heizungs-EKG die Leistung der zentralen Heizungsanlage. Neben mehr Effizienz sorgen wir aber auch für mehr Sicherheit: Mit unseren Rauchmeldern helfen wir, Leben zu retten. Unsere [Trinkwasseranalyse](#) bietet darüber hinaus effizienten Schutz vor [potenziellen Gefahren im Trinkwasser](#), wie z. B. Legionellen oder andere gefährliche Keime.

Weltweit betreut ista etwa 49 Mio. Messgeräte in über 12 Mio. Wohnungen. Zu unseren Kunden zählen Immobilienverwalter und -eigentümer sowie Energieversorgungsunternehmen.





- 01 REGION EUROPE CENTRAL**  
Deutschland, Luxemburg, Österreich, Schweiz
- 02 REGION EUROPE NORTH**  
Dänemark, Norwegen, Schweden, UK
- 03 REGION EUROPE WEST, EAST & SOUTH**  
Belgien, Italien, Niederlande, Polen, Rumänien, Spanien, Slowakei, Tschechien, Ungarn
- 04 REGION EMERGING MARKETS**  
Belarus, Brasilien, China, Russland, Türkei, Vereinigte Arabische Emirate
- 05 FRANCE**  
Frankreich

**AKTIV IN DER WELT**

Die ista Gruppe mit Hauptsitz in Essen (Deutschland) ist in 24 Ländern weltweit aktiv. Neben Deutschland stehen besonders weitere europäische Märkte wie Dänemark, Frankreich, Italien, Spanien, die Niederlande, Rumänien oder auch Polen im Fokus. 2015 eröffnen wir ein neues Büro in Kroatien. Zunehmend gewinnen auch Emerging Markets wie China, Russland, Brasilien oder die Vereinigten Arabischen Emirate an Bedeutung. In zahlreichen

dieser Länder ist ista bereits Marktführer. In Deutschland hält das Unternehmen eine starke zweite Position. Im Berichtszeitraum wurden die Gesellschaften USA und Bulgarien veräußert. Die Arbeit von ista wird in einigen Ländern von selbstständigen Servicepartnern unterstützt. In Deutschland verantworten sie beispielsweise die Geräteinstallation und -ablesung.

In Mio. Euro	2014	2013
<b>Gesamtkapitalisierung</b>	<b>4.230</b>	<b>4.257</b>
– nach Verbindlichkeiten	3.960	3.939
– nach Eigenkapital	270	317

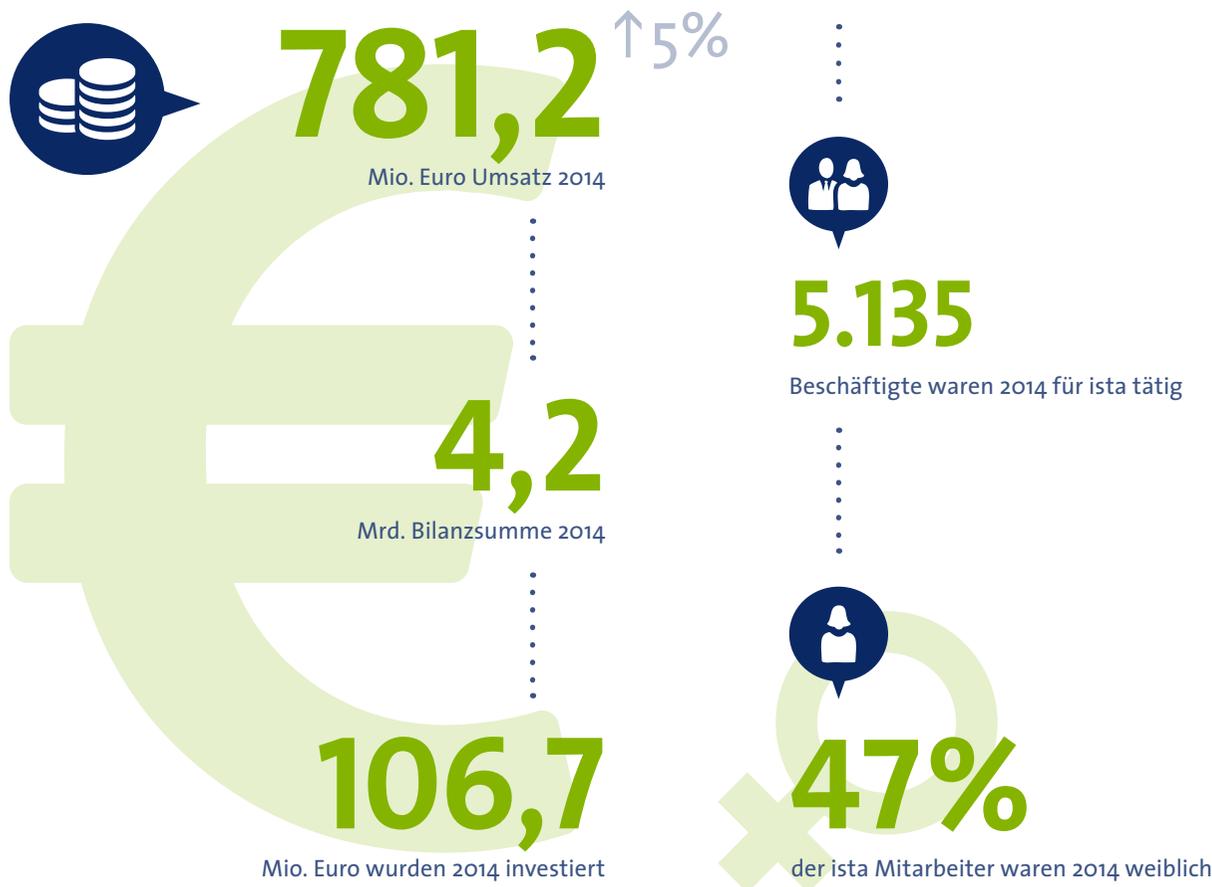
G4-17

### WICHTIGSTE KENNZAHLEN

2014 erzielte ista weltweit einen Umsatz von 781,2 Mio. Euro. Das entspricht einer Umsatzsteigerung von 5 % gegenüber dem Vorjahr. Die Gesamtkapitalisierung belief sich auf 4,2 Mrd. Euro. Im Berichtszeitraum wurden 106,7 Mio. Euro investiert, davon 80,8 Mio. Euro allein als Vorabinvestition in Hardware, die wir unseren Kunden auf Mietbasis zur Verfügung stellen. 5.135 Mitarbeiter waren für die Gruppe tätig. Das Vollzeitäquivalent zum 31.12.2014 lag bei 4.775. Mit einem Anteil von 47 % war 2014 fast jeder zweite Mitarbeiter weiblich. Neben ista Luxemburg GmbH S.à r.l. werden weitere 47 Gesellschaften in den Konzernabschluss der ista Luxemburg einbezogen.

### UNSER MANAGEMENT

Die Geschäftsführung der ista International GmbH ist für die strategische und operative Steuerung sowie für die Gesamtverantwortung des Risikomanagements der Gruppe verantwortlich. Geschäftsführer sind Walter Schmidt als Chief Executive Officer (CEO), Christian Leu als Chief Financial Officer (CFO) sowie Jochen Schein als Chief Operating Officer (COO). Die Vergütung der Geschäftsführung besteht neben einem fixen auch aus einem variablen Anteil, der vom Gesamterfolg des Unternehmens abhängig ist. Christian Leu und Jochen Schein sitzen zudem im Aufsichtsrat von ista – Christian Leu als Aufsichtsratsvorsitzender. Oberstes Mutterunternehmen des ista Konzerns ist die Trius Holdings S.C.A. mit Sitz in Luxemburg. Eigentümer dieser Gesellschaft sind mehrheitlich von CVC Capital Partners beratene Fonds. Das ista Management ist ebenfalls am Unternehmen beteiligt.



# 360 GRAD NACHHALTIGKEIT

Nachhaltigkeit gehört zum Kern unseres Geschäftsmodells. Wir unterstützen unsere Kunden, in Wohngebäuden und gewerblichen Immobilien Energie und Wasser einzusparen. Je besser wir dabei sind, desto besser ist unsere Marktposition. Deshalb ist es eine Frage der Glaubwürdigkeit, den Nachhaltigkeitsgedanken im gesamten Unternehmen ganzheitlich vorzuleben.

Kontinuierlich verbessern wir unseren eigenen Ressourcenverbrauch, arbeiten an immer neuen Produkt- und Serviceinnovationen und setzen uns für einen offenen Dialog mit der Zivilgesellschaft ein. Und wir ermutigen unsere Mitarbeiter, auch außerhalb des Unternehmens Eigeninitiative zu zeigen.

## ZUM GROSSEN GANZEN BEITRAGEN

Mit unserer Nachhaltigkeitsstrategie zahlen wir auch auf unsere Unternehmensvision ein. Mit ihr wollen wir

**führend im Energie- und Wassermanagement sein**, denn unsere Produkte und Dienstleistungen tragen zu mehr Transparenz, Energieeffizienz und damit zur Reduktion des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes bei.

**Partnerschaft mit unseren Kunden leben**, denn als globaler und zugleich lokal agierender Partner steht für uns die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle.

**Prozess- und Technologieführerschaft erreichen**, durch Innovation in unsere Technologien, durch international einheitliche Prozesse und durch hoch kompetente Mitarbeiter.

**eine Kultur des Vertrauens schaffen**, denn die Beziehungen zu unseren Geschäftspartnern und Mitarbeitern basieren auf Offenheit, Ehrlichkeit und gegenseitigem Respekt.

Unternehmensvision und Nachhaltigkeitsstrategie verfolgen bei ista das gleiche Ziel: einen Beitrag zur nachhaltigen Wertschöpfung zu leisten.



Die Nachhaltigkeitsstrategie von ista basiert auf Verantwortung im Führen sowie auf Verantwortung im Geschäftsmodell und für die Gesellschaft.



**BESTÄTIGUNG UNSERER STRATEGIE**

Wir wollen unsere Leistungen im Bereich Nachhaltigkeit laufend verbessern. Deshalb haben wir im Berichtsjahr und in Vorbereitung auf diesen Bericht einen Prozess zur [Bestimmung wesentlicher Themen](#) durchgeführt. Die von externen Stakeholdern und internen Nachhaltigkeitsexperten priorisierten Nachhaltigkeitsthemen haben unsere strategischen Handlungsfelder weitestgehend bestätigt. Diese sind: Energie und Ressourcen, Produkte und Dienstleistungen, Mitarbeiter sowie Dialog mit Politik und Gesellschaft (siehe Abbildung). An ihnen orientiert sich auch die Struktur des ista Nachhaltigkeitsberichts. Für das kommende Berichtsjahr planen wir eine weitere Präzisierung und Ausdifferenzierung dieser Handlungsfelder.

Zur Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie haben wir uns für jedes Handlungsfeld ein strategisches Ziel gesetzt. Mit welchen Maßnahmen wir diese Ziele erreichen wollen und wie der aktuelle Grad der Zielerreichung ist, legt unser Nachhaltigkeitsbericht dar.

**HANDLUNGSFELDER UND STRATEGISCHE ZIELE**

**HANDLUNGSFELD  
Energie und Ressourcen**

**Strategisches Ziel:** Senkung des durchschnittlichen CO<sub>2</sub>-Ausstoßes unserer Dienstwagenflotte in Deutschland (ausgenommen Poolfahrzeuge und Fahrzeuge der Kundendiensttechniker) um 13 %.

**Status 2014:** Neue Dienstwagenrichtlinie im Jahr 2014 implementiert, welche die bisherigen Obergrenzen für den CO<sub>2</sub>-Ausstoß der Fahrzeuge in den einzelnen Dienstwagengruppen absenkt. Neue Fahrzeuge können nur noch ausgewählt und geleast werden, wenn der ECE-Normverbrauch unterhalb der Grenzwerte liegt. Dienstwagenfahrer erhalten regelmäßige Information über den eigenen Verbrauch. Der durchschnittliche CO<sub>2</sub>-Ausstoß der Dienstwagenflotte wurde 2014 um 4,8 g pro km bzw. um 2,67 % gesenkt.

**Zielhorizont:** 2018

**HANDLUNGSFELD  
Produkte und Dienstleistungen**

**Strategisches Ziel:** Internationale Harmonisierung von Produkt- und Serviceportfolio zur Steigerung der Effizienz sowie zum Erreichen der neuen Märkte bzw. Kunden mit bestehendem Portfolio.

**Status 2014:** Aufbau eines internationalen Produkt Managements und Marketing Teams Ende 2014. Verankerung der Marketingprozesse fortlaufend in 2015.

**Zielhorizont:** 2016

**HANDLUNGSFELD  
Mitarbeiter**

**Strategisches Ziel:** Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit.

**Status 2014:** Mitarbeiterbefragung 2014 durchgeführt. Indizes 82 (Engagement Index) und 73 (Commitment Index).

**Zielhorizont:** 2016

**HANDLUNGSFELD  
Dialog mit Politik & Gesellschaft**

**Strategisches Ziel:** Dialog mit externen Stakeholdern weiter intensivieren.

**Status 2014:** 2014 erstmals Wesentlichkeitsanalyse zur Bestimmung der Stakeholderinteressen und -anliegen durchgeführt. Beschluss, dass die Wesentlichkeitsanalyse auf internationale Standorte ausgeweitet werden soll.

**Zielhorizont:** 2016

### BOTSCHAFTER FÜR NACHHALTIGKEIT

Unsere Mitarbeiter sind unsere Botschafter für mehr Nachhaltigkeit. Sie setzen die Nachhaltigkeitsstrategie von ista im Alltag um und tragen durch ihr gesellschaftliches Engagement unsere Werte nach außen. Denn nur durch Respekt gegenüber Umwelt, Kollegen, Kunden und Gesellschaft bleiben wir ein attraktiver Arbeitgeber, ein international erfolgreiches Unternehmen und Meinungsführer in unserer Branche.



#### Unsere Aufgabe

In Zeiten, in denen Ressourcen wie Energie und Wasser immer teurer und kostbarer werden, helfen unsere Produkte und Dienstleistungen, diese Ressourcen intelligent einzusparen. Dies ist unsere zentrale Mission, unsere unternehmerische und gesellschaftliche Aufgabe.



#### Unser Anspruch

Welchen Anspruch haben wir an uns selbst, an unser Denken und Handeln?

Die detaillierte Auskunft darüber gibt unsere Vision: Führend im Energie- und Wassermanagement, Partnerschaft mit unseren Kunden, Prozess- und Technologieführerschaft, Kultur des Vertrauens.

#### LANGFRISTIGE CHANCEN UND RISIKEN

ista ist sowohl von den Chancen als auch von den Risiken des Klimawandels betroffen. Grund dafür ist die starke Ausrichtung auf Energieeffizienz in unserem Kerngeschäft. Denn Produkte und Dienstleistungen, die Ressourcen schonen, werden stärker nachgefragt. Außerdem gehen mit dem politisch vorangetriebenen Klimaschutz Gesetze und Regulation einher, die individuelle und regelmäßige Verbrauchsinformation fördern. Ein Beispiel dafür ist die [Europäische Energieeffizienzrichtlinie \(EED\)](#). Wettbewerbsvorteile entstehen uns dadurch jedoch keine.

Negative Auswirkungen auf unser Geschäft erfahren wir durch den Klimawandel nicht. Jedoch können wir an unseren Standorten durchaus von regulativen Einzelmaßnahmen betroffen sein, beispielsweise in Zusammenhang mit energetischen Sanierungsmaßnahmen, die an Gebäuden von ista vorgenommen werden müssen. Die Geschäftsführung von ista hat vor diesem Hintergrund die aus dem Klimawandel erwachsenen finanziellen Folgen für das Unternehmen nicht berechnet.

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT UND GOVERNANCE

Nachhaltigkeit ist bei ista fest in den Strukturen verankert. Für unser Handeln sind starke Werte ebenso leitend wie unternehmenseigene und internationale Leitlinien. Anliegen externer Stakeholder nehmen wir ernst. Denn sie helfen uns dabei, uns konstant weiterzuentwickeln.

Werte bestimmen das Handeln von ista. Deshalb haben wir im Berichtszeitraum – im Anschluss an die Weiterentwicklung der Unternehmensstrategie – die [ista Shared Values](#) entwickelt und an allen Standorten vorgestellt. Sie geben Mitarbeitern im Alltag Orientierung und unterstützen einen werteorientierten Umgang innerhalb des Unternehmens.

Darüber hinaus ist der Verhaltenskodex von ista für alle Mitarbeiter bindend. Er erläutert wichtige Grundsätze, beispielsweise wie Mitarbeiter Interessenkonflikte vermeiden und dass das Unternehmen Korruption und Bestechung ablehnt. Mitarbeitern liegt der Verhaltenskodex in gedruckter Form vor. Zur Vermeidung von Korruption und Bestechung informiert und berät der Fachbereich Corporate Internal Audit und Compliance regelmäßig die Unternehmensleitung. Zudem wurden 2014 Richtlinien betreffend Zuwendungen (Deutschland) sowie Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung (international) in Kraft gesetzt.

## INTERNAL AUDIT BERÄT

Unsere Mitarbeiter haben Zugriff auf alle handlungsleitenden Dokumente im Intranet. Zudem stellt der Bereich Corporate Internal Audit und Compliance die Einhaltung der

Richtlinien im Rahmen seiner regulären Prüfungstätigkeiten sicher und berät Mitarbeiter weltweit zu Themen wie Corporate Governance, Compliance oder Risikomanagement. 2014 wurden alle Mitarbeiter in Deutschland auf die Compliance Anforderungen gesondert hingewiesen. Mitarbeiter können sich bei Fragen an den Senior Vice President Corporate Internal Audit und Compliance wenden.

## INTERNATIONALE ÜBEREINKOMMEN

ista handelt nach den Grundsätzen internationaler Übereinkommen. Dazu zählen die UN-Deklaration für Menschenrechte und die UN-Konvention gegen Korruption ebenso wie die Grundsatzerklärung der Internationalen Arbeitsagentur (ILO). ista unterstützt die Unternehmensinitiative [United Nations Global Compact](#) und verpflichtet sich, sich an zehn universell anerkannten Prinzipien aus den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung auszurichten. Verstöße können Mitarbeiter dem Internal Audit melden.

## NACHHALTIGKEIT IN EXPERTENHÄNDEN

Der Sustainability Council verantwortet die Umsetzung der international ausgerichteten Nachhaltigkeitsstrategie



International anerkannt  
ista unterstützt die Unternehmensinitiative United Nations Global Compact und verpflichtet sich, sich an zehn universell anerkannten Prinzipien aus den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung auszurichten.

und berichtet direkt an die Geschäftsführung (siehe Grafik nächste Seite). Das Gremium – bestehend aus Nachhaltigkeitsexperten relevanter Abteilungen – trifft sich drei- bis viermal pro Jahr, um die Nachhaltigkeitsstrategie weiterzuentwickeln sowie Nachhaltigkeit weiter in der Organisation zu verankern. Dazu gehört es, Nachhaltigkeitsstandards zu entwickeln, ebenso wie Umwelt- und Klimaschutzprojekte zu initiieren und gesellschaftliche Themen zu identifizieren.

Zudem steht der Sustainability Council den Abteilungen bei der operativen Umsetzung von Nachhaltigkeitsmaßnahmen beratend zur Seite und ist der Ansprechpartner für Nachhaltigkeitsfragen im Unternehmen. Bei der Umsetzung der Maßnahmen in den Ländergesellschaften wird der Sustainability Council von 23 internationalen Vertretern, sogenannten Sustainability Delegates, unterstützt.



G4-24, G4-25, G4-26

**IM DIALOG MIT ANSPRUCHSGRUPPEN**

ista pflegt mit seinen Stakeholdern einen offenen Dialog. So vielfältig wie die verschiedenen Stakeholder von ista sind, sind auch ihre Anliegen. Auf die individuellen Bedürfnisse einzugehen und sie in den Geschäftsprozessen zu berücksichtigen, ist eine Herausforderung für alle Unternehmensbereiche.

Zu den wichtigsten Anspruchsgruppen zählen Eigentümer und Mitarbeiter ebenso wie Kunden, Lieferanten, Verbände und Medien (siehe Tabelle). Bei der Bestimmung [wesentlicher Themen für diesen Bericht](#) waren Stakeholder ebenfalls maßgeblich beteiligt. Darüber hinaus besteht ein regelmäßiger Kontakt zwischen ista und seinen Anspruchsgruppen (siehe Tabelle).



**NACHHALTIGKEIT IN EXPERTENHÄNDEN**

**Sustainability Council**

Durch laufenden Austausch wird die Nachhaltigkeitsstrategie weiterentwickelt und Nachhaltigkeit in der Organisation verankert. Dazu gehört es, Nachhaltigkeitsstandards zu entwickeln, Umwelt- und Klimaschutzprojekte zu initiieren und gesellschaftliche Themen zu identifizieren.



**SUSTAINABILITY COUNCIL**



Stakeholder	Kommunikationsbeispiele und Ziele
<b>EXTERN</b>	
Kunden	Kundenveranstaltungen, Kundenbeirat, Kundenzufriedenheitsbefragung, Kunden-Newsletter, Internet, persönliche Kundenbetreuung, Corporate Blog, Newsroom, Interviews
Verbände, NGOs, Organisationen	Mitgliedschaften, Verbandsarbeit, Interviews
Politik	Gespräche mit Parteien, Interviews
Eigentümer	Monatliches Reporting und Abstimmungsgespräche
Presse	Pressegespräche, Pressemitteilungen, Corporate Blog, Newsroom
Lieferanten	Regelmäßige Abstimmungsgespräche
Studenten, Wissenschaftler	Hochschulkooperationen
<b>INTERN</b>	
Mitarbeiter	Mitarbeitergespräche, Mitarbeiterbefragung, Informationsveranstaltungen, Management Blog, Mitarbeitermagazin, Newsletter, Intranet

# ERMITTLUNG WESENTLICHER BERICHTSTHEMEN

Transparenz schreibt ista nicht nur in seinem Kerngeschäft groß – sondern auch in der Berichterstattung. Wir wollen vor allem über die Themen berichten, die besonders wesentlich für unser Geschäftsmodell und unsere Stakeholder sind. Dafür haben wir 2014 unseren Berichtsprozess nochmals intensiviert.

## G4-18

ista legt hiermit seinen insgesamt fünften Nachhaltigkeitsbericht vor. Es ist der vierte nach den international anerkannten Leitlinien der Global Reporting Initiative. In diesem Jahr berichten wir erstmals nach der neuen Version GRI-G4, die eine intensive Einbindung von Stakeholdern zur Bestimmung der Berichtsinhalte vorsieht. Dies haben wir zum Anlass genommen, unsere Berichterstattung auf wesentliche Themen zu fokussieren sowie unsere Nachhaltigkeitsstrategie daran anzupassen. Dabei sind wir bestrebt, ein umfassendes Bild unserer unternehmerischen Tätigkeit zu vermitteln und zu zeigen, welchen Beitrag ista zu einer nachhaltigen Entwicklung leisten kann. Die Wesentlichkeitsanalyse haben wir in einem ersten Schritt mit Fokus auf Deutschland durchgeführt. Sie hat jedoch Gültigkeit für alle Unternehmen von ista International, entsprechend des [Berichtsumfangs](#).

## G4-18

### THEMEN FÜR ISTA

Die Wesentlichkeitsanalyse erfolgte zwischen Dezember 2014 und Februar 2015 in einem dreistufigen Verfahren. In einem ersten Schritt wurden relevante Themen ausgewählt. Diese Vorauswahl an Themen resultierte aus der Analyse nationaler und internationaler Branchen- und branchenübergreifender Nachhaltigkeitsstandards sowie aus der Auswertung von Themen, zu denen ista im Berichtszeitraum mit Stakeholdern in Kontakt stand. Das Ergebnis war eine Liste mit zwölf Nachhaltigkeitsthemen, die angesichts des Geschäftsmodells von ista grundsätzlich wesentlich für das Unternehmen sein können.

## G4-18 G4-24 G4-25 G4-26

### PRIORISIERUNG DURCH STAKEHOLDER

Im zweiten Schritt der Wesentlichkeitsanalyse haben interne und externe Stakeholder die zwölf Themen im Rahmen einer Online-Befragung priorisiert. Auf einer Skala von eins bis zehn sollten sie diese nach ihrer Relevanz für ista bewerten. Zudem wurde über Zusatzfragen eine generelle



Einschätzung der Stakeholder über die Nachhaltigkeitsperformance von ista sowie die Kommunikation zu dem Thema eingeholt.

Bei den externen Stakeholdern handelte es sich um zehn von ista ausgewählte Personen, die das Unternehmen zum einen gut kennen und zum anderen einer der für ista relevanten Stakeholder-Gruppen angehören. Diese sind Kunden, Mieter, Verbände, NGOs, Vertreter aus Politik sowie Nachhaltigkeits- und Finanzexperten. Vor der Teilnahme an der Online-Befragung wurden die externen Stakeholder in zirka halbstündigen semi-strukturierten Telefoninterviews ausführlich zu ihren Erwartungen an ista und ihren Einschätzungen zu istas Nachhaltigkeitsengagement befragt.

Aus dem Unternehmen nahmen Mitglieder des [ista Sustainability Councils](#) und Vertreter der Landesgesellschaften, die sogenannten Sustainability Delegates, an der Befragung teil.

G4-18 G4-27

**VERABSCHIEDUNG WESENTLICHER THEMEN**

Ein Workshop im Rahmen des ista Sustainability Councils bildete den letzten Schritt der Wesentlichkeitsanalyse. Ziel und Ergebnis des Workshops war die Verabschiedung der Wesentlichkeitsmatrix (siehe Abbildung) mit den wesentlichen Themen für die Berichterstattung von ista. Dafür wurden die Ergebnisse der internen und externen Stakeholder-Befragung vorgestellt und diskutiert sowie die interne Bewertung gegebenenfalls angepasst. Zuletzt fiel die Entscheidung, wo die Grenze zwischen wesentlichen und nicht wesentlichen Themen gezogen wird.

Die Abbildung der Wesentlichkeitsmatrix zeigt, welche Relevanz interne und externe Stakeholder den Nachhaltigkeitsthemen beimessen. Die in der Abbildung hervorgehobenen Themen sind die, zu denen wir prioritär berichten. Sie leitet uns bei der Bestimmung der Inhalte für diesen Nachhaltigkeitsbericht, bei der Weiterentwicklung unserer Nachhaltigkeitsstrategie sowie bei der Auswahl von Themen für die interne und externe Kommunikation.

**Priorisierung durch Stakeholder**



**ERGEBNIS DER STAKEHOLDER-BEWERTUNG**



G4-19 G4-20 G4-21

**WESENTLICHE GRI-ASPEKTE**

Die Tabelle ordnet den als wesentlich identifizierten Themen die entsprechenden GRI-Aspekte zu und legt dar, ob die ökologischen und gesellschaftlichen Auswirkungen der zu berichtenden Themen innerhalb oder außerhalb unseres Unternehmens liegen.

Bei der beschriebenen Analyse interner und externer Stakeholder-Erwartungen handelt es sich um die erste von ista durchgeführte Wesentlichkeitsanalyse ihrer Art. Sie wird in Zukunft einen festen Bestandteil in der Nachhaltigkeitsberichterstattung von ista bilden und in regelmäßigen Abständen wiederholt.



Handlungsfeld	Thema	Zutreffender GRI-Aspekt	Innerhalb / Außerhalb
Mitarbeiter	Mitarbeitergesundheit	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Innerhalb
	Attraktiver Arbeitgeber	Gleichbehandlung Gleicher Lohn für Männer und Frauen	Innerhalb
Produkte & Dienstleistungen	Innovative Produkte & Dienstleistungen	Produkte & Dienstleistungen	Außerhalb
	Qualität von Produkten & Dienstleistungen	Produkte & Dienstleistungen	Außerhalb
Energie & Ressourcen	Ressourcen schonen	Energie Emissionen Transport	Außerhalb
Dialog	Dialog mit Politik und Gesellschaft	Politik	Außerhalb

# PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

## PORTFOLIO

Der Klimawandel ist eine der größten aktuellen Herausforderungen, der wir uns stellen müssen. Wir bei ista machen damit Ernst und leisten einen nachhaltigen Beitrag für mehr Klima- und Umweltschutz. Dafür entwickeln wir systematisch innovative Produkte und Dienstleistungen, die individuelle Energie- und Wasserverbräuche transparent machen und in der Konsequenz Verbraucher für aktiven Ressourcenschutz sensibilisieren.

# MANAGEMENTANSATZ



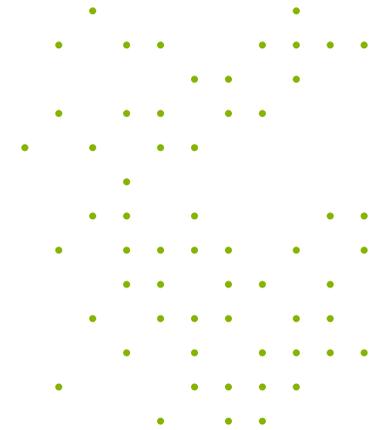
## MIT PRODUKTEN ZU MEHR RESSOURCENSCHUTZ BEITRAGEN

Die Transformation der weltweiten Energiesysteme, mehr Energieeffizienz und CO<sub>2</sub>-Einsparungen, aber auch der Einsatz effizienter digitaler Technologien gehören zu den zentralen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Themen unserer Zeit. Insbesondere moderne Energiedienstleister müssen heute nachhaltig Ressourcenschutz, neue Technologie und Komfort für ihre Nutzer miteinander verbinden, um erfolgreich am globalen Markt zu agieren. Wir bei ista wollen deshalb immer wieder neue Maßstäbe setzen. Sind wir heute bereits einer der weltweit führenden Dienstleister für die verbrauchsgerechte Erfassung und Abrechnung von Wärme, Wasser und Hausnebenkosten, so wollen wir diese Position in den nächsten Jahren weiter ausbauen. Das funktioniert nur mit ständiger Innovation. Aktuelle technische sowie regulatorische Trends aus 24 ista Märkten weltweit fließen deshalb systematisch in die kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Produkt- und Serviceportfolios mit ein.

Dabei haben wir ein klares Ziel: Unsere wohnungswirtschaftlichen Kunden und ihre Nutzer müssen größtmöglich von unseren Leistungen profitieren. Die tatsächlichen

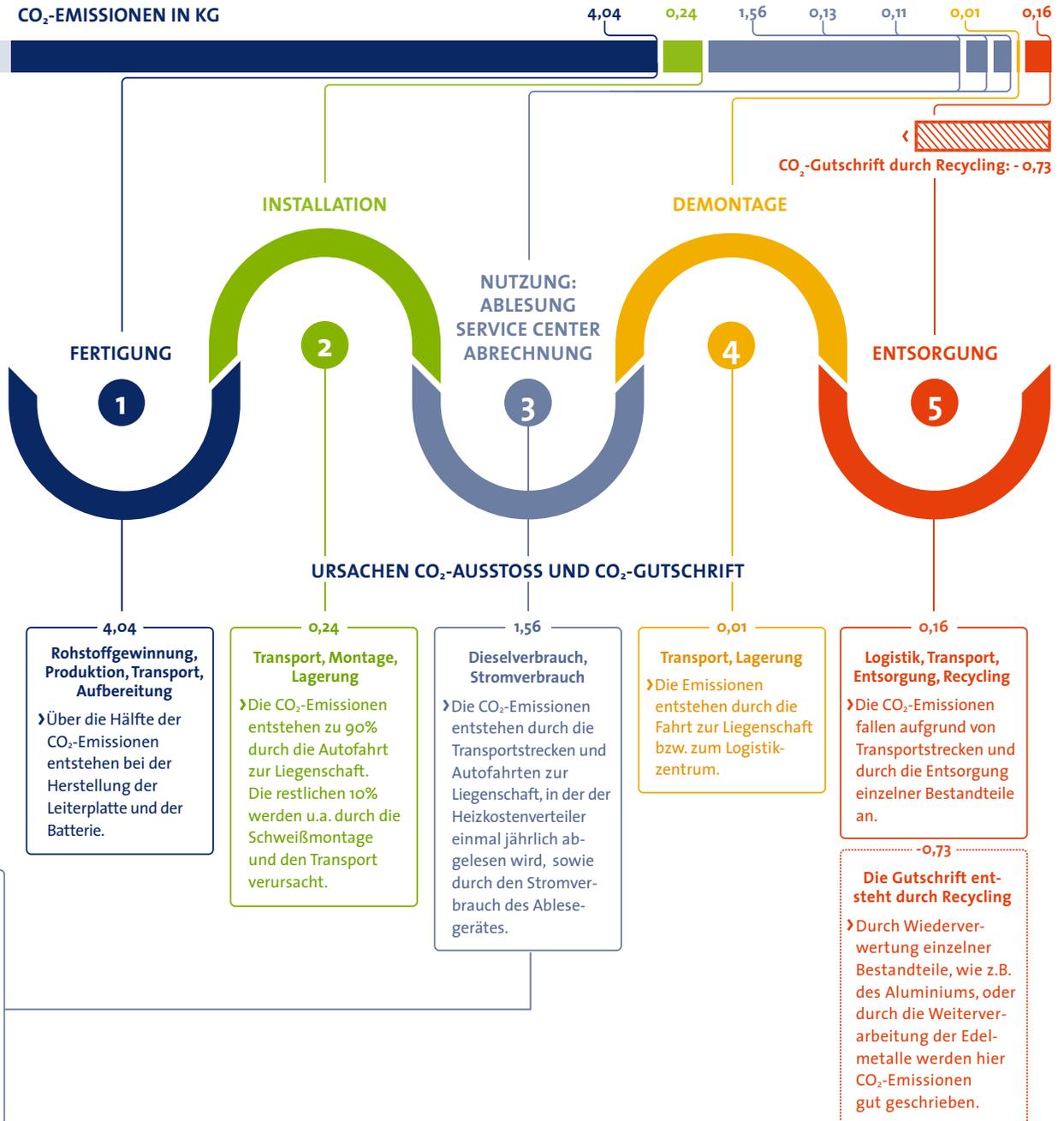
Einsparungen von Energie, Wasser und damit auch von Kosten müssen signifikant sein. Für jedes spezifische Kundenbedürfnis bieten wir deshalb nicht nur passende Produkt- und Servicepakete, sondern auch unterschiedliche Finanzierungsoptionen an. So können Hardware-Komponenten komplett erworben oder nur angemietet werden und zusätzliche Services direkt über uns, in Eigenregie oder auch über Drittanbieter erfolgen. Wir bieten in diesem Zusammenhang verschiedene Produkte an, die auf die unterschiedlichen Bedürfnisse und Anforderungen unserer Kunden zugeschnitten sind: Unser Heizkostenverteiler doprimo 3 ready kann in drei unterschiedlichen Servicevarianten betrieben werden: mit Ablesung direkt am Gerät, außerhalb der Wohnung oder auch fernauslesbar.

Dabei setzen wir, angefangen bei der Produktentwicklung, auf die Minimierung von Ressourcenverbrauch und Umwelt Risiken, die mit der Produktion, Nutzung oder Entsorgung neuer Angebote einhergehen könnten. Um Qualität und Umweltverträglichkeit sicherzustellen, haben wir an den deutschen Standorten Gladbeck, Au und Essen (Materialwirtschaft und Produktion) ein nach ISO 9001 zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem eingeführt.

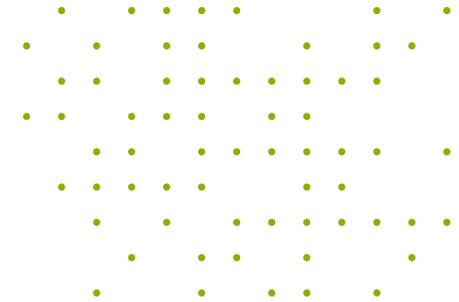


**ERGEBNISSE UNSERER LEBENSZYKLUSANALYSE  
DES DOPRIMO 3 RADIO NET**

In Lebenszyklusanalysen versuchen wir darüber hinaus genau zu prüfen, wie sich der CO<sub>2</sub>-Ausstoß, der im Zusammenhang mit unseren Geräten anfällt, zu späteren Einsparungen verhält. Am Beispiel unseres Heizkostenverteilers doprimo konnten wir nachweisen, dass die verbrauchsgerechte Heizkostenabrechnung auf Basis des doprimo 3 radio net im gesamten Lebenszyklus 158-mal so viel CO<sub>2</sub> einspart, wie produziert wird. Für die Erstellung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks des doprimo 3 radio net wurde die CO<sub>2</sub>-Belastung über den gesamten Lebenszyklus betrachtet. Dieser beträgt durchschnittlich zehn Jahre und schließt Rohstoffgewinnung, Herstellung, Transport, Montage, Nutzung inklusive der Erstellung der verbrauchsgerechten Heizkostenabrechnung und auch die Entsorgung beziehungsweise das Recycling ein.



# LEISTUNG



## MIT GROSSEN SCHRITTEN INS DIGITALISIERTE ZEITALTER

Im Zeitalter der rasant zunehmenden Digitalisierung nutzen wir konsequent die modernen Möglichkeiten, um die Entwicklung zukunftsfähiger Produkte und Dienstleistungen zur Einsparung knapper Ressourcen voranzutreiben. Wir sind überzeugt, mit unserer Produktentwicklung und Innovationskraft einen echten Wettbewerbsvorteil zu haben. Bei uns umfasst Innovation zum einen die Optimierung und Anpassung bestehender Produkte an Marktentwicklungen wie den Trend zum Energiesparen. Zum anderen bauen wir auf die Entwicklung neuer Produkte im Bereich Energieeffizienz und eine sehr effiziente funktionsgestützte Maschine-zu-Maschine (M2M) Kommunikation.

## MIT FUNK AUF CO<sub>2</sub>-SPARFLAMME

Mit dem Einsatz unserer modernen Funktechnologie haben wir bereits einen großen Schritt in Richtung digitalen Fortschritt, Innovation und Transparenz getan. Mittlerweile sind nahezu alle unsere Produkte mit Funk ausgestattet, alte Geräte lassen sich einfach mithilfe eines Funkaufsatzes aufrüsten. Unsere wohnungswirtschaftlichen Kunden und ihre Mieter können dadurch auf direkte Wohnungsbesuche durch ista Servicepartner verzichten: Die Zählerstände von Heizkostenverteiltern, Wärme- und Wasserzählern lassen sich fernablesen und bieten damit nicht nur in Bezug auf die CO<sub>2</sub>-intensiven An- und Abfahrten zusätzliches Einsparpotenzial. Auf Basis unserer Funktechnologie

kann die Informationsfrequenz über individuelle Verbräuche sehr einfach und kostengünstig erhöht werden. Wir können beispielsweise jetzt nicht mehr nur jährlich im Rahmen der Heizkostenabrechnung Transparenz über Verbräuche geben, sondern auch unterjährig, auf monatlicher Basis. Und mehr Transparenz bedeutet erwiesenermaßen weniger Energieverbrauch.

## VOLLE TRANSPARENZ MIT DEM ISTA ENERGIEDATENMANAGEMENT

Mit unserem Energiedatenmanagement (EDM) haben wir diese unterjährige, monatliche Verbrauchsinformation bereits in ein marktfähiges Produkt überführt. In der Basisversion ist das EDM eine kostengünstige und nachhaltige Lösung, mit der unsere Kunden über eine Online-Plattform die Daten der vorangegangenen fünf Abrechnungsperioden abrufen und detaillierte Analysen einsehen können. Mit der Premiumversion stellen wir darüber hinausgehend relevante Verbrauchsinformationen und Analysen auf monatlicher Basis digital bereit – papierlos und damit umweltschonend.

Mit der von der Initiative Mittelstand ausgezeichneten ista Energie App behalten die Mieter unserer Kunden dabei auch mobil bequem den Überblick über ihre Verbräuche. Basierend auf diesem Wissen können sie Kosten, wertvolle Ressourcen und CO<sub>2</sub> in Eigenregie, unabhängig und freiwillig einsparen.

## WICHTIGES MODELLPROJEKT FÜR MEHR TRANSPARENZ

Mit dem Modellprojekt [„Bewusst heizen, Kosten sparen“](#) zeigen wir, welche Potenziale in Deutschland durch unser Energiedatenmanagement (EDM) realisiert werden können. Gemeinsam mit der Deutschen Energie-Agentur, dem Deutschen Mieterbund und dem Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit haben wir den europaweit größten Feldversuch für die unterjährige Verbrauchsinformation ins Leben gerufen. Rund 200 private Haushalte in Berlin, Essen und München erhalten zusätzlich zur jährlichen Abrechnung monatliche Information über ihren individuellen Energieverbrauch. Im Webportal oder per App können sie ihre Verbräuche einsehen. Zudem erhalten sie Verbrauchsprognosen und können ihre Verbräuche in Relation zu anderen anonymisierten Haushalten sehen. Erste Zwischenergebnisse – basierend auf der Auswertung der ersten Heizperiode im Zeitraum Oktober 2013 bis April 2014 – zeigen, dass teilnehmende Mieter ihren Verbrauch tatsächlich um durchschnittlich fast 10 % senken konnten.

## WÄRMEMONITOR DEUTSCHLAND

Gemeinsam mit dem Deutschen Institut für Wirtschaftsforschung (DIW Berlin) entwickelte ista Deutschland im Berichtszeitraum den „Wärmemonitor Deutschland“. Ziel des Monitorings ist es, mehr Transparenz über Heizenergieverbräuche und -kosten in ganz Deutschland zu schaffen. Maßnahmen für mehr Energieeffizienz im Gebäudebereich ►

sollen dadurch künftig realistischer und zielgenauer umgesetzt werden. Die Grundlage für den „Wärmemonitor Deutschland“ bilden Daten zum Energieverbrauch aus über drei Millionen Wohnungen. Energiesparmaßnahmen – gerade vor dem Hintergrund der energetischen Stadt- und Quartierssanierung – können auf dieser Basis zielgenauer definiert, kalkuliert und umgesetzt werden. Langfristig profitieren deshalb auch die Verbraucher von dem Index, indem die tatsächlichen Energieverbräuche und -kosten Grundlage für die weitere Umsetzung von Effizienzmaßnahmen in Gebäuden werden.

Ebenfalls wichtige Grundlage für eine optimale Gebäudeeffizienz ist unser Energieausweis, den wir in zwei Varianten anbieten. Der verbrauchsorientierte Energieausweis stellt auf Basis der letzten drei Heizperioden den tatsächlichen Energieverbrauch je Quadratmeter fest. Der bedarfsorientierte Energieausweis hingegen analysiert die Gebäudehülle, die verarbeiteten Materialien und das Heizungssystem. Entsprechend zeichnet das Resultat ein objektives Bild der energetischen Qualität des Gebäudes, unabhängig vom Verhalten einzelner Nutzer.

### SICHERHEIT IN DEN EIGENEN VIER WÄNDEN

Auch das Thema Sicherheit liegt uns am Herzen. Unsere Lösungen zur Mietersicherheit erfüllen zuverlässig die gesetzlichen Anforderungen und helfen Leben zu retten: Die zertifizierten Rauchmelder von ista schützen vor unbemerkter Rauchentwicklung. Der optionale Wartungsservice stellt sicher, dass die Geräte regelmäßig überprüft werden und jederzeit funktionstüchtig sind.

Zuverlässigen Schutz vor potenziellen Gefahren im Trinkwasser bietet darüber hinaus die ista Trinkwasseranalyse. Risiken wie Legionellen oder andere gesundheitsschädigende Keime werden damit zuverlässig erkannt. Für ein gesundes Raumklima sorgt zudem unser Feuchtesensor, der in Dänemark und Norwegen zum Einsatz kommt und sowohl Raumtemperatur als auch Luftfeuchtigkeit misst.

### ROHSTOFFE ZURÜCK IN DEN WERTSTOFFKREISLAUF

Was, wenn die Produkte das Ende ihrer Lebenszeit erreicht haben? Einfach weg damit? Nein. Wir kümmern uns um eine fachgerechte Entsorgung. Die meisten Geräte von ista werden für ihre Gebrauchsphase lediglich an den Kunden verliehen und bleiben dementsprechend in unserem Besitz. So können wir am Ende der Produktlebenszeit eine höchstmögliche Recyclingquote gewährleisten.

Und die erreichen wir gemeinsam mit unterschiedlichen Partnern. In Deutschland beispielsweise unterstützt uns die [Stiftung Haus Hall](#). Bereits seit 2002 kooperieren wir mit den Behindertenwerkstätten in Ahaus, Coesfeld und Gescher. Hier übernehmen die Mitarbeiter die fachgerechte Entsorgung unserer Produkte und das Zerlegen ausgedienter Produkte in ihre Einzelteile: Batterien, Kunststoffe, Metalle und Kabelabfälle werden voneinander getrennt und anschließend möglichst einer stofflichen Verwertung zugeführt.

### KUNDENZUFRIEDENHEIT MESSEN

Natürlich wollen wir auch wissen, was unsere Kunden über uns denken und wie zufrieden sie mit unseren Produkten und Services sind. Einmal im Jahr führen wir deshalb eine internationale Kundenbefragung durch. So erfahren wir aus erster Hand, wie wir unsere Prozesse, Produkte und Services weiter optimieren können. Allein im Jahr 2014 haben wir etwa 2.750 Kunden in insgesamt elf Ländern – darunter Deutschland, Tschechien, Polen, Dänemark, Niederlande, Italien und Frankreich – auf diese Weise per Telefoninterview oder per Online-Formular befragt. Grundsätzlich sind wir bestrebt, den Anteil der Online-Befragungen stetig auszudehnen, da diese unseren Kunden mehr Flexibilität bieten. Die Ergebnisse werden in der Kennzahl Customer Retention Index (CRI) zusammengefasst. Die Zufriedenheitswerte lagen auf einer Zehnerskala zwischen 5,4 und 9,1. Die meisten der 11 Länder, die an der Befragung teilnahmen, erreichten Werte zwischen 6,2 und 8,1, was für ista für eine insgesamt hohe Kundenzufriedenheit spricht. Insbesondere im Bereich der Ablesung erzielten wir gute Ergebnisse:

In den meisten Ländern bescheinigten uns unsere Kunden mit 80 % oder mehr, dass sie sehr zufrieden mit unserem Service sind. Besonders erfreulich: Seit Beginn der CRI-Befragung im Jahr 2011 konnten wir diese guten Werte konstant halten.

In den Bereichen, in denen die Ergebnisse nicht unserem hohen Anspruch entsprechen, wollen wir besser werden. Positives Beispiel Frankreich: Hier konnte ista über die letzten vier Jahre die Zufriedenheit der eher skeptisch eingestellten Kunden kontinuierlich erhöhen.

### DATENSCHUTZ IM FOKUS

Unseren Kunden, aber auch Politik und Gesellschaft liegt in Zeiten von Ausspähaffären, zunehmender Globalisierung und Diskussionen um den gläsernen Bürger das Thema Datenschutz besonders am Herzen. Nicht zuletzt deswegen nehmen wir das Thema sehr ernst. Als Dienstleistungsunternehmen speichern wir naturgemäß Daten von Kunden und Mietern. Diese beziehen sich sowohl auf personenbezogene Information wie Adressen als auch auf individuelle Energieverbräuche. Im Umgang mit diesen Daten halten wir uns strikt an alle geltenden Gesetze und haben den Schutz von Kunden- und Verbraucherdaten in unseren Verhaltenskodex mit aufgenommen. Komplexe Datenprofile von Verbrauchern – zum Beispiel zu welcher Tageszeit welches Gerät bedient wird – erfassen wir nicht. Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.

Dass wir das Thema Datenschutz priorisieren, zeigt die Bestellung eines betrieblichen Datenschutzbeauftragten in allen Unternehmen der ista Gruppe in Deutschland, der der zuständigen Aufsichtsbehörde gemeldet ist. Der Datenschutzbeauftragte ist direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Darüber hinaus schulen wir unsere Mitarbeiter regelmäßig zu datenschutzrechtlichen Themen. Auch bei der Einführung neuer Prozesse sowie der Überprüfung bereits eingeführter Verfahren ist das Thema Datenschutz allgegenwärtig. Im Berichtszeitraum kam es zu keinen Beschwerden in Bezug auf Verletzungen des Datenschutzes.

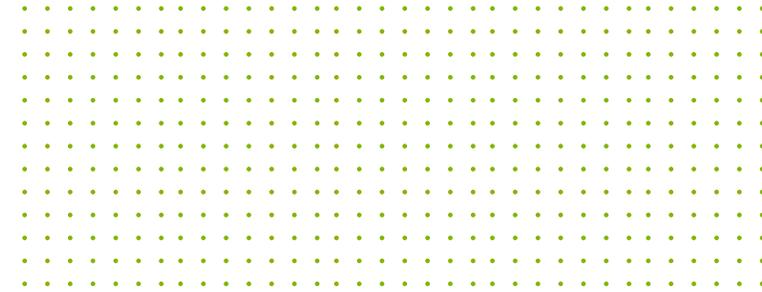
## HOHE ANFORDERUNGEN AN LIEFERANTEN

An unsere Lieferanten stellen wir hohe Anforderungen: Hier machen wir keine Zugeständnisse. Das ist besonders wichtig, da ein Großteil der von uns vertriebenen Produkte speziell für ista hergestellt wird. Zudem vertreiben wir selbstentwickelte Geräte. Diese werden bei spezialisierten Montagebetrieben nach genauen Vorgaben hergestellt und endgeprüft. Fertigungsequipment und Material werden von ista gestellt. Manche Geräte werden als Halbfertigteile zur Endmontage an ista geliefert. Unsere Mitarbeiter am Standort Au nehmen diese Endmontagen vor und stellen eine 100-prozentige Prüfung für jedes einzelne Gerät sicher. Der zentrale Versand in unsere 24 Märkte erfolgt dann über das zentrale Logistikzentrum in Gladbeck.

Eine Einhaltung der sozialen und ökologischen Mindeststandards ist deswegen zwingend erforderlich. Diese sind in unserem [Lieferantenkodex](#) geregelt, der sich an den Leitsätzen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) für verantwortliche Unternehmensführung und an den Kernkonventionen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) orientiert. Kinder und Zwangs- oder Pflichtarbeit sind in unserem Kodex ausdrücklich verboten. Damit setzen wir auch die Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen um.

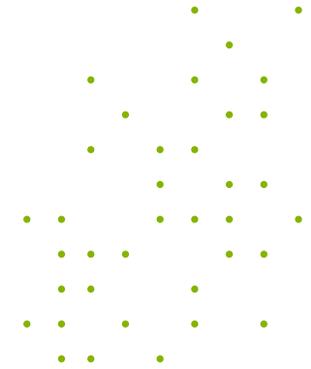
Alle Lieferanten müssen sich verpflichten, die Anforderungen dieses Lieferantenkodex zu erfüllen. Grundsätzlich obliegt die Verantwortung den Lieferanten, eine Einhaltung der Anforderungen sicherzustellen. Um die nachhaltige

Produktion bei Lieferanten aber darüber hinaus zu unterstützen, wird die Einhaltung der Richtlinie in turnusmäßig stattfindenden Lieferantenaudits vom Qualitätsmanagement und von der direkten Beschaffung überprüft. Zur Begleitung unserer asiatischen Lieferanten haben wir ein Engineering-Office in Thailand eingerichtet. Darüber hinaus haben wir bei unseren wichtigsten beiden asiatischen Hauptlieferanten (Electronical Manufacturing Services) Resident Engineers zur Unterstützung und Qualitätssicherung eingesetzt. Verstöße gegen den Lieferantenkodex können der ista Abteilung Corporate Internal Audit and Compliance gemeldet werden. Im Berichtszeitraum kam es zu keinen formell eingereichten Beschwerden in Bezug auf Arbeitspraktiken.



# POTENZIALE NUTZEN

Die rasant fortschreitende Digitalisierung verändert unseren Alltag, unser Arbeiten, sogar unser Denken – und damit auch das Thema Nachhaltigkeit. Wie etwa lassen sich die neuen digitalen Möglichkeiten nutzen, um wichtige Ressourcen wie Strom, Gas oder Wasser nachhaltig einzusparen? Wir bei ista glauben, dass Verbrauchstransparenz hierbei eine entscheidende Rolle spielt. Denn mehr Transparenz verändert unser Verhalten und in der Folge auch unseren Energiekonsum.



## SMARTE WELT?

Visionen für die „smarte“ Welt von morgen gibt es heute bereits zahlreiche. Die Haustür erkennt in dieser Welt, wer die Wohnung betritt, die Energiedaten lassen sich jederzeit einsehen und steuern, die Espresso-Maschine in der Küche nimmt per App die Bestellungen aus dem Schlafzimmer entgegen. Mit dem Smartphone steuere ich das alles, von der Raumüberwachung, über die Raumtemperatur bis hin zum Energiemanagement meines Elektroautos, das als smarter mobiler Energiespeicher vor meiner Haustür parkt.

## ZAHLEICHE OFFENE FRAGEN

Viele Fragen bleiben dabei aber weiterhin offen. Bedeutet „Intelligentes Wohnen“, dass wir in Zukunft wirklich alles im Gebäude miteinander vernetzen, vom Lichtschalter, über die Heizungstechnik bis zum Kühlschrank? Inwieweit bleiben die Daten unter der Kontrolle des Bewohners und werden eben nicht zur kühlen „Handelsware“ Dritter? Und wie lassen sich die entsprechenden Systeme wirtschaftlich für den einzelnen Verbraucher installieren und betreiben, besonders auch für Mieter in Mehrfamilienhäusern?

*Wir bei ista arbeiten heute schon an Schlüsseltechnologien für eine digitale Lebenswelt.*



### SMARTES SUBMETERING

Auch wir bei ista glauben, dass die fortschreitende Digitalisierung unseres Alltags eine echte Chance für mehr Nachhaltigkeit ist. Die zentralen Fragen von Wirtschaftlichkeit und Datenschutz müssen dafür aber beantwortet werden. Der Stromverbrauch etwa verrät präzise Details über unseren Lebensstil und unsere privaten Gewohnheiten. Intelligente Stromzähler, die „Smart Meter“, berühren durch ihren Anschluss an das Übertragungsnetz einen Bereich kritischer Infrastruktur. Ihre Integration insbesondere in ein Wohngebäude ist damit deutlich sensibler und aufwendiger.

Im Wärmebereich dagegen entfällt die Anbindung an kritische Infrastruktur. Die intelligente Wärmeerkennung und -steuerung beginnt in Mehrfamilienhäusern erst an der Heizungsanlage im Keller und wird – wie etwa die Wartung einer Fahrstuhlwanne oder die Treppenhausreinigung – zentral von der Hausverwaltung beziehungsweise vom Eigentümer für das Gesamtgebäude beauftragt.

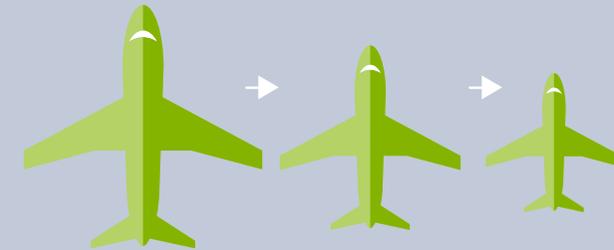
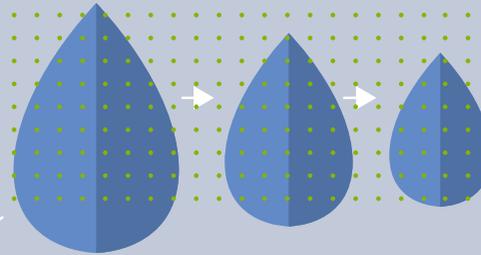
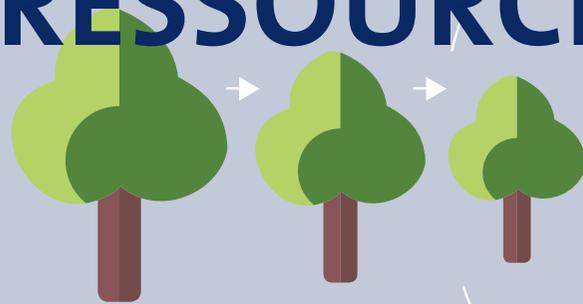
Im Vergleich zu den riesigen Datenmengen einzelner Stromquellen, die durch das Smart Metering erfasst werden – von der Waschmaschine bis hin zu einzelnen Lichtquellen in unterschiedlichen Räumen – beschränkt sich das Submetering nur auf die Messung und Visualisierung des Wärme- und Warmwasserverbrauchs in einer Wohnung beziehungsweise Liegenschaft. Komplexe Datenprofile werden nicht erfasst. Es ist der „smarte“ Ansatz des Submeterings, allein durch die transparente, monatliche Aufbereitung des Wärme- und Warmwasserverbrauchs über digitale Kanäle dem Mieter Steuerungsmöglichkeiten über seinen Energieverbrauch zu geben. Alle bisherigen Studien zum Submetering und zur unterjährigen Information über Heizungsverbräuche zeigen: Das Einsparpotenzial ist gemessen am Investitionsaufwand enorm.



### EDM PREMIUM – DAS SMARTE WEBPORTAL

Anwender haben im ista Webportal jederzeit vollen Zugriff auf ihre Energieverbräuche – auch über mobile Endgeräte wie Tablets oder Smartphones.

# ENERGIE UND RESSOURCEN

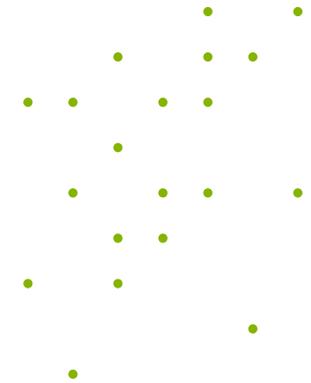


## Umwelt

An unseren Standorten verbrauchen wir Strom und Heizwärme, unsere Dienstreisen verursachen Treibhausgasemissionen – dafür übernehmen wir Verantwortung. Um die Umwelt zu schützen und wertvolle Ressourcen zu schonen, optimieren wir laufend unsere Arbeitsabläufe und Prozesse.



# MANAGEMENTANSATZ



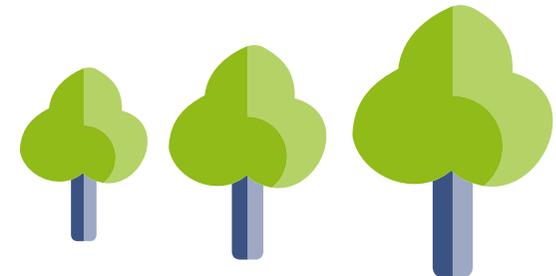
## RESSOURCEN SCHONEN UND KLIMASCHÄDLICHE TREIBHAUSGASEMISSIONEN REDUZIEREN

Der Schutz von Umwelt und Klima ist für ista ein zentrales Thema. Dies ergibt sich zum einen aus unserem Kerngeschäft und ist in unserer Unternehmensvision verankert. Zum anderen spielt das Thema Umweltschutz in der öffentlichen Diskussion eine immer größere Rolle und die Erwartungen externer Stakeholder an das Engagement von Unternehmen diesbezüglich steigen. Ebenso steigt auch unser Anspruch an uns selbst. An unseren eigenen Standorten sparen wir deshalb Heizenergie, Strom, Wasser, Papier, Kraftstoff und Produktionsmaterialien ein.

Unsere Umweltziele geben uns dabei die Richtung vor. Die Verantwortung für deren Erreichung liegt beim ista Sustainability Council, der als Ansprechpartner für alle Themen im Bereich Nachhaltigkeit und für die Umsetzung geeigneter Maßnahmen verantwortlich ist. Er berichtet direkt an den Vorsitzenden der Geschäftsführung von ista. Innerhalb des Councils ist ein Umweltbeauftragter für ökologische Belange zuständig.

Im Rahmen des Umweltmanagements verpflichten die ista [Umweltleitlinien](#) Geschäftsführung, Führungskräfte und Mitarbeiter zu einem nachhaltigen und verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen. Sie gelten international für die gesamte Unternehmensgruppe. Dabei ist es die Aufgabe der Führungskräfte, den Umweltschutzgedanken bei ihren Mitarbeitern zu fördern. Neben der Einhaltung von Umweltgesetzen ist der verantwortungsvolle Umgang mit Energie und Rohstoffen – besonders am eigenen Arbeitsplatz – in den Umweltleitlinien vorgeschrieben.

Seit Mai 2014 gilt für Mitarbeiter von ista weltweit eine neue Reiserichtlinie, die auf unser Ziel, Ressourcen einzusparen, einzahlt. Neben betrieblicher Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit sind ökologische Aspekte stets zu prüfen und einzuhalten. Konkret bedeutet das beispielsweise, dass Reisen mit der Bahn Flugreisen vorzuziehen sind. Mitarbeiter sollen darüber hinaus vor der Buchung einer Reise prüfen, ob die Kommunikation via moderner Technologien wie Internettelefonie ein Treffen ersetzen kann.



# MIT IDEENREICHTUM ZU RESSOURCENSCHONUNG

Ein konsequent sparsamer Umgang mit Rohstoffen gehört zu ista wie die Fjorde zu Norwegen. Das Unternehmen setzt auf maßgeschneiderte Projekte und verbindet ökologische, ökonomische und soziale Aspekte. Eine internationale Entdeckungsreise.



## NORWEGEN MODERNE DIENSTWAGENFLOTTE MIT UMWELTBONUS

In Norwegen hat sich die Landesregierung ambitionierte Ziele gesetzt: Bis 2050 will das Land der Fjorde CO<sub>2</sub>-neutral sein. ista Norwegen begrüßt diesen Ansatz – und will bei sich selbst den Anteil von emissionsarmen und -freien Fahrzeugen steigern. 2014 haben die Kollegen vor Ort das erste Elektrofahrzeug angeschafft.

Elektroautos werden in Norwegen seit der Zielsetzung der Klimaneutralität besonders gefördert: Beim Kauf eines entsprechenden Fahrzeuges fällt bereits heute keine Mehrwertsteuer mehr an. Fahrer eines Elektroautos können auf allen öffentlichen Parkplätzen kostenlos parken und ihr Fahrzeug an manchen Strom-Zapfsäulen sogar ohne Gebühr aufladen. Auch die Kosten für Versicherung und Straßensteuer sind mit nur 40 und 50 Prozent deutlich geringer als bei einem herkömmlichen Pkw. Country Manager Espen Karlsholmen ist von den Vorteilen eines Elektroautos überzeugt. Er nutzt bereits selbst eines, wenn er für ista unterwegs ist. „Das Fahrerlebnis ist sehr gut. Eigentlich wie in einem normalen Ford Focus – nur schneller.“

## EINSATZ VON HYBRIDAUTOS FÜR LANGE DISTANZEN

Da die Reichweite eines Elektroautos bislang jedoch begrenzt ist, weitet ista Norwegen auch den Einsatz von Hybridfahrzeugen aus. ista Norwegen hat sein erstes umweltschonendes Hybrid-Fahrzeug angeschafft, dessen Umweltbilanz mit einem Verbrauch von 3,6 Litern auf 100 Kilometer und Emissionen von 84 Gramm CO<sub>2</sub> pro Kilometer hervorragend ist. Karlsholmen blickt zuversichtlich in die Zukunft: „Die Leistung von Elektro- und Hybridfahrzeugen verbessert sich stetig. Nach und nach werden wir weitere Fahrzeuge unserer Flotte austauschen.“

## DIGITALISIERUNG GEGEN PAPIERFLUT

Neben neuen Formen der Mobilität bringt insbesondere die Digitalisierung zahlreiche Einsparungspotenziale mit sich, sowohl im eigenen Unternehmen als auch für die Kunden. So haben sich rund 90 Prozent aller Kunden von ista Norwegen 2014 für die papierlose Abrechnung entschieden. Grund genug, um an diesem Standort die elektronische Abrechnung bei Neuaufträgen zum Standard zu machen. „Alle wollen die deutlich bequemere digitale Abrechnung“, berichtet Karlsholmen, „kein Neukunde hat eine Papierrechnung verlangt“.



Norwegen ist ein Paradies für Naturliebhaber. Damit dies so bleibt, spart ista Norwegen CO<sub>2</sub> ein, wo es nur geht – besonders bei der Dienstwagenflotte.

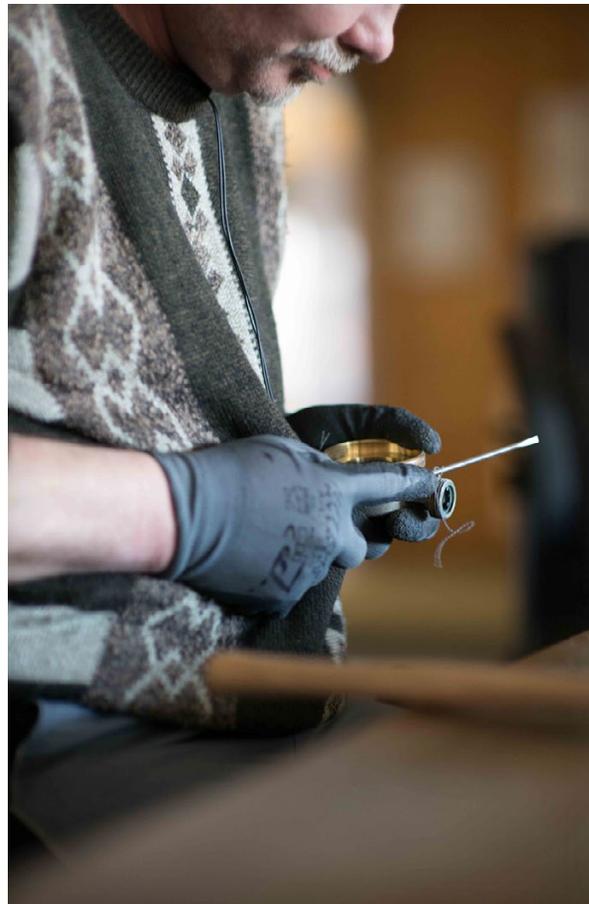
Mit der Umstellung auf elektronische Zustellung konnte das Unternehmen im letzten Jahr 22.000 Blatt Papier einsparen – das sind rund 85 Prozent des Gesamtverbrauchs. Auch finanziell lohnt sich der Umstieg: Mit dem Austausch des Hochleistungsdruckers durch einen kleineren Bürodrukker spart ista Norwegen jährlich über 5.000 Euro ein.



**LUXEMBURG**  
**RECYCLING MIT SOZIALEN ZWECKEN**

ista weiß, dass in vielen ausrangierten Altgeräten wertvolle Rohstoffe stecken: Messing im Wasserzähler, Batterien im Wärmezähler und Heizkostenverteiler. Damit sie nach ihrem Einsatz wieder zurück in den Produktionskreislauf wandern, müssen die einzelnen Komponenten der gebrauchten Geräte fachgerecht getrennt und ordnungsgemäß entsorgt werden.

In Luxemburg verbindet ista diesen Recyclingprozess seit Anfang 2014 mit der Unterstützung von Menschen mit Behinderung: Die Geräte gehen an die „Luxemburger Liga zur Unterstützung von Menschen mit geistiger Behinderung“ (kurz: Lique-HMC). Lique-HMC kümmert sich um die fachgerechte Entsorgung der Altware und integriert gleichzeitig Mitarbeiter mit geistiger Behinderung in das Arbeitsleben: Diese holen die Altware bei ista Luxemburg ab und zerlegen Wasserzähler & Co. in ihre einzelnen Komponenten. Die wertvollen Rohstoffe verkauft Lique-HMC. Die Erlöse helfen, die laufenden Ausgaben zu decken. „Wir freuen uns sehr, dass wir durch unser Recyclingmanagement Menschen mit Behinderung eine echte, wertschöpfende Tätigkeit anbieten können“, resümiert der Luxemburger Niederlassungsleiter Hans-Ulrich Benecke.



Wer im Kreis denkt, kommt in diesem Fall voran: Im Recyclingkreislauf werden Rohstoffe optimal verwertet. So auch in den „Werkstätten Haus Hall“, hier sind mehr als 18 Beschäftigte für ista im Einsatz.



**DEUTSCHLAND**  
**MIT HERZ UND HAND**

Diesen Win-win-Ansatz verfolgt ista auch in Deutschland, wo das Unternehmen mit den „Werkstätten Haus Hall“ für das Recycling von Altgeräten zusammenarbeitet. Hier im westlichen Münsterland zerlegen ebenfalls Menschen mit Behinderung genutzte Geräte in ihre Bestandteile für eine weitere Verwertung der Rohstoffe. Mehr als 18 Beschäftigte aus dem Haus Hall sind für ista im Einsatz. Allein über eine Million Heizkostenverteiler haben sie 2014 neben anderen Geräten für ista zerlegt.

## KLEINE MASSNAHMEN, GROSSE WIRKUNG

Sehen Sie auch, wie sich ista Dänemark, Polen und Türkei einsetzen. Mit gesunder Ernährung, Sportangeboten und Sprachkursen kommt hier den „Human Resources“ besondere Aufmerksamkeit zu.



### ISTA DÄNEMARK

Seit 2013 werden in der Mitarbeiterkantine von ista Dänemark „Keyhole“ zertifizierte Lebensmittel angeboten. Das bedeutet in erster Linie, dass die Speisen mit wenig Fett, Zucker und Salz zubereitet werden. Außerdem stehen vermehrt Vollkornprodukte und ballaststoffreiche Lebensmittel auf dem Speiseplan.

**30–40 %**

**WENIGER KALORIEN & FETT**  
stecken in „Keyhole“ zertifizierten  
Lebensmitteln



**2**

**TEILE OBST**  
bekommen die Mitarbeiter  
täglich gestellt



### ISTA TÜRKIE

Die Mitarbeiter von ista Türkei erhalten einen Zuschuss von 50 Prozent, wenn sie einen privaten Englisch-Kurs belegen. Der positive Effekt: höhere Zufriedenheit und Loyalität.



**7**

**Mitarbeiter**  
nahmen in den letzten zwei Jahren an  
Englisch-Kursen teil.



### ISTA POLEN

ista Polen motiviert die Mitarbeiter zu sportlicher Aktivität. Ein Team organisierte ein Training, um die Bedeutung des Aufwärmens, des richtigen Schuhwerks und gesunder Ernährung zu vermitteln.

**11**

**Mitarbeiter**  
traten 2014 der Laufgruppe bei



**800 KM**

**Strecke**  
legte die Gruppe auf offiziellen Wettbewerben zurück. Im Training absolvieren sie im Schnitt 20 km pro Woche.

# LEISTUNG



## ENERGIEVERBRAUCH GESENKT

2014 wurden an ista Standorten weltweit rund 23.115 Gigajoule Strom verbraucht. Dieser wurde vor allem für den Bürobetrieb genutzt. An unseren Standorten in Thimister (Belgien) sowie in Oslo und Trondheim (Norwegen) sind zudem Elektroheizungen im Einsatz. Der Heizenergieverbrauch aus Erdgas, Öl und Fernwärme betrug 2014 rund 22.248 Gigajoule. Der Großteil davon (64 %) entfällt auf Erdgas. Die Dienstwagenflotte hat insgesamt rund 88.394 Gigajoule Kraftstoff verbraucht. Mietfahrzeuge und Privatfahrzeuge, die für Firmenzwecke genutzt wurden, kamen auf einen Verbrauch von jeweils 2.490 Gigajoule und 3.735 Gigajoule. Pro Mitarbeiter entspricht der Energieverbrauch für Strom, Heizen und Treibstoff 29,3 Gigajoule.

Im Vergleich zum Vorjahr konnten wir unsere Energieverbräuche sowohl an den deutschen als auch an den internationalen Standorten senken. Der spezifische Stromverbrauch pro Mitarbeiter verringerte sich von 5,12 Gigajoule im Jahr 2013 auf 4,84 Gigajoule im Berichtsjahr. Auch der Heizenergieverbrauch hat sich im Berichtsjahr positiv entwickelt: In Deutschland konnten wir 2014 den Verbrauch pro Mitarbeiter an Heizenergie gegenüber dem Vorjahr um 22 % auf 6,84 Gigajoule senken. Selbst unter Berücksichtigung der milden Witterung sank unser Heizenergieverbrauch noch um 0,92 Gigajoule.

In Bezug auf den Kraftstoffverbrauch senkten wir weltweit unsere Verbräuche in allen drei Fahrzeugkategorien – Dienstwagenflotte, Mietfahrzeuge und Privatfahrzeuge. Insgesamt sparten wir gegenüber 2013 1.800 Gigajoule ein.

## ENERGIEVERBRAUCH VON STROM UND WÄRME INNERHALB DER ORGANISATION ✓

Energieverbrauch	2013 Gigajoule	2014 Gigajoule
<b>Stromverbrauch</b>	<b>23.552</b>	<b>23.115</b>
<b>Heizenergie gesamt</b>	<b>26.574</b>	<b>22.248</b>
- davon Erdgas	17.016	14.223
- davon Heizöl	1.231	211
- davon Fernwärme	8.327	7.813

## ENERGIEVERBRAUCH VON FAHRZEUGEN INNERHALB DER ORGANISATION ✓

Energieverbrauch	2013			2014		
	Liter	Gigajoule	Prozent (von GJ)	Liter	Gigajoule	Prozent (von GJ)
<b>Kraftstoff Dienstwagenflotte</b>	<b>2.497.944</b>	<b>89.423</b>	-	<b>2.468.699</b>	<b>88.393</b>	-
- davon Diesel	2.323.238	83.553	93,0 %	2.303.173	82.831	94,0 %
- davon Benzin	174.706	5.870	7,0 %	165.526	5.562	6,0 %
<b>Kraftstoff Mietfahrzeuge</b>	<b>76.050</b>	<b>2.717</b>	-	<b>69.447</b>	<b>2.491</b>	-
- davon Diesel	68.388	2.460	89,9 %	66.508	2.392	96,0 %
- davon Benzin	7.662	257	10,1 %	2.939	99	4,0 %
<b>Kraftstoff Privatfahrzeuge</b>	<b>121.949</b>	<b>4.294</b>	-	<b>106.093</b>	<b>3.735</b>	-
- davon Diesel	86.584	3.114	71,0 %	75.326	2.709	72,5 %
- davon Benzin	35.146	1.147	28,0 %	29.706	998	26,7 %
- davon Autogas (LPG)	1.219	33	1,0 %	1.061	28	0,7 %



**EMISSIONEN VERMIEDEN**

Die direkten und indirekten CO<sub>2</sub>-Emissionen – verursacht durch Heizenergie- und Stromverbrauch sowie Geschäftsreiseverkehr und Papierverbrauch – betragen 2014 15.636 Tonnen. Fast die Hälfte der Emissionen geht mit 7.742 Tonnen auf die Dienstwagenflotte zurück, an zweiter Stelle stehen Flugreisen mit rund 2.799 Tonnen. Durch den Verbrauch von Erdgas und Heizöl sind 2014 direkte CO<sub>2</sub>-Emissionen von rund 889 Tonnen entstanden. Fernwärme- und -kälte verursachten indirekte CO<sub>2</sub>-Emissionen von rund 640 Tonnen. Insgesamt sparten wir in den Kategorien Heizenergie, Strom, Transport und Papier gegenüber 2013 666 Tonnen CO<sub>2</sub> ein.

**GESAMTE DIREKTE UND INDIREKTE TREIBHAUSGASEMISSIONEN (TONNEN CO<sub>2</sub>-ÄQUIVALENTE)**

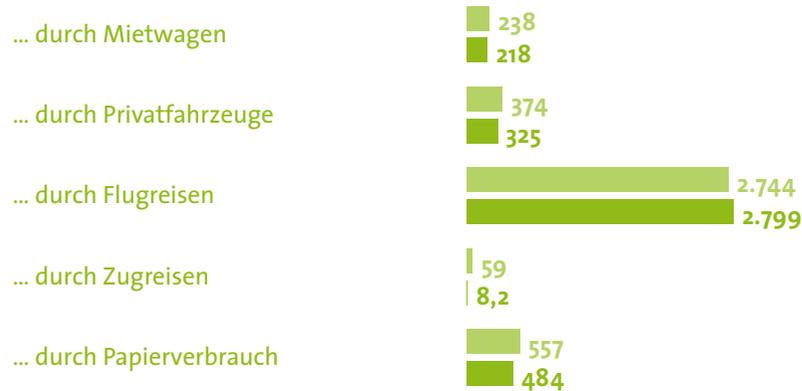
**Direkte CO<sub>2</sub>-Emissionen (Scope 1)** ■ 2013 ■ 2014



**Indirekte energiebezogene CO<sub>2</sub>-Emissionen (Scope 2)** ■ 2013 ■ 2014



**Weitere indirekte CO<sub>2</sub>-Emissionen (Scope 3)** ■ 2013 ■ 2014



**EINSPARUNGEN AN TREIBHAUSGASEN  
IM BERICHTSZEITRAUM** ✓

Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalente	2014
Heizenergie	368
Strom	70
Transport	155
Papierverbrauch	73



**UMWELTBEWUSST UNTERWEGS**

Im Berichtszeitraum waren die Mitarbeiter von ista weltweit insgesamt rund 51 Mio. km unterwegs. Davon wurden 79 % mit dem Pkw zurückgelegt. Die Obergrenzen für den CO<sub>2</sub>-Ausstoß der Fahrzeuge in den einzelnen Dienstwagen-Gruppen haben wir in Deutschland im Berichtszeitraum abgesenkt. Sie gelten als Anschaffungskriterium für neu zu leasende Dieselfahrzeuge. Für die Erhebung der Verbräuche haben wir eigene Messungen und Erhebungen durchgeführt und uns nicht auf die Herstellerangaben verlassen. Der Durchschnittsverbrauch des Fuhrparks von ista Deutschland betrug demnach 2014 6,6 l pro 100 km (im Vergleich zu 6,78 l pro 100 km im Jahr 2013). Bei einer Fahrstrecke von 12,9 Mio. km entspricht dies einer Einsparung von 23.220 l Dieseltreibstoff und damit 73 t CO<sub>2</sub>-Äquivalente.

Im Vergleich zum Jahr 2013 wurde der durchschnittliche CO<sub>2</sub>-Ausstoß der Dienstwagenflotte damit um 5,7 g pro km gesenkt. Durch die neuen CO<sub>2</sub>-Obergrenzen wird unsere gesamte Flotte bis 2018 emissions- und verbrauchsarm. Zudem informieren wir Dienstwagenfahrer regelmäßig über ihren Verbrauch, um sie für eine umweltbewusste Fahrweise zu sensibilisieren.



Im Berichtszeitraum wurde in Norwegen jeweils ein neues Hybrid- und Elektrofahrzeug angeschafft. In Belgien kamen 13 neue Hybridfahrzeuge hinzu, sodass hier bereits insgesamt 17 Hybridfahrzeuge im Einsatz sind. Außerdem findet in Belgien regelmäßig ein Spritsparwettbewerb unter Technikern statt. In Großbritannien erhalten Mitarbeiter, die mit dem Fahrrad zur Arbeit kommen, finanzielle Vergünstigungen.

Dienstreisen mit der Deutschen Bahn im Fernverkehr sind für ista als Unternehmenskunde CO<sub>2</sub>-neutral. Die Deutsche Bahn bescheinigt Corporate-Kunden, dass im Fernverkehr keine CO<sub>2</sub>-Belastung auftritt, da die Bahn selbst Ökostrom erzeugt oder einkauft. Dies hat hauptsächlich zu dem großen Rückgang an CO<sub>2</sub>-Emissionen durch Zugreisen geführt, obwohl die zurückgelegten Kilometer in etwa gleich sind. Für Fahrten im Nahverkehr wird angenommen, dass sie entweder als Weg zur Arbeitsstätte nicht zu Dienstreisen zählen oder es sich bei ihnen beispielsweise um Fahrten zum Flughafen handelt, die bereits bei der Berechnung der Flugdistanzen von Atmosfair berücksichtigt werden.

Unser Kerngeschäft erfordert Fahrten mit dem Auto zum Kunden. Durch digitale Fernablese können wir diese bereits jetzt reduzieren, jedoch nicht völlig vermeiden. Dieser Trend wird sich weiter fortsetzen. In Deutschland wird die Geräteinstallation und -ablesung von selbstständigen Servicepartnern verantwortet.

**PAPIER EINGESPART**

2014 lag der Papierverbrauch von ista weltweit bei rund 467 t Papier. Davon entfielen 137 t auf Druck- und Kopierpapier, bei 240 t handelte es sich um Produktionspapier. Inklusive Notizblöcken, Briefumschlägen und Marketingmaterialien betrug der Anteil an Recyclingpapier 62 t. Im Vergleich zum Vorjahr ist der absolute Papierverbrauch um 12,5 % gesunken, wobei der Anteil an Recyclingpapier von 9 % auf 13 % gesteigert werden konnte.

Diverse Maßnahmen an ista Standorten weltweit zielen darauf ab, den Papierverbrauch zu reduzieren. ista Niederlande hat sich beispielsweise zum Ziel gesetzt, die Zahl der Ausdrucke um 50 % zu reduzieren. Bei ista Spanien sollen elektronische Abrechnungen weiter vorangetrieben werden, bei ista Norwegen werden schon jetzt 90 % der Abrechnungen elektronisch versandt. ista Türkei verzichtet komplett auf Ausdrucke: Faxe werden als E-Mail weitergeleitet. Im Headquarter von ista in Essen konnten wir alleine durch einen zentralgeregelten, doppelseitigen Druck 42 % Ressourcen einsparen, indem wir 55,5 Mio. Seiten auf 32 Mio. Blatt Papier druckten. Das entspricht mehr als 100 t Papier.

Zudem haben wir für einige unserer bei Druckereien in Auftrag gegebenen Druckerzeugnisse CO<sub>2</sub>-Zertifikate erworben, sodass sie auf diese Weise klimaneutral sind. Im Berichtszeitraum belief sich die Menge insgesamt auf 144 t CO<sub>2</sub>, die ista für Druckerzeugnisse und eine Veranstaltung kompensiert hat.

2015 stellen wir unsere Abrechnungen in Deutschland, Luxemburg und der Schweiz auf zertifiziertes Recyclingpapier um, das mit dem Blauen Engel gekennzeichnet ist. Für das Recycling von Altpapier wird 2,5-mal weniger Wasser und Energie benötigt als für die Produktion von Frischfaserpapier und es muss kein Holz geerntet werden.

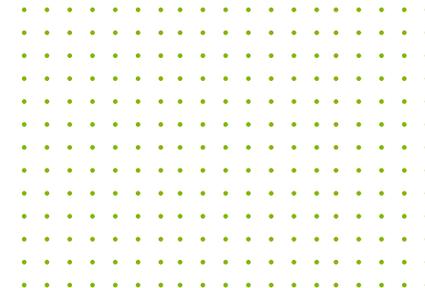
**EINGESETZTES PAPIER NACH GEWICHT**  
**– ANTEIL VON RECYCLING-MATERIAL AM GESAMTMATERIALEINSATZ** ✓

Papierverbrauch	2013		2014	
	Kilogramm (gesamt)	Prozent	Kilogramm (gesamt)	Prozent
<b>Gesamt</b>	<b>533.274</b>	-	<b>466.573</b>	-
Druck- und Kopierpapier - davon Recycling	124.640 45.892	- 36,8 %	136.972 60.313	- 44,0 %
Produktionspapier - davon Recycling	306.622 988	- 0,3 %	240.005 434	- 0,2 %
<b>Anteil Recyclingpapier an Druck- und Kopierpapier sowie Produktionspapier</b>	<b>46.880</b>	<b>10,9 %</b>	<b>60.747</b>	<b>16,1 %</b>
Notizblöcke - davon Recycling	3.495 50	- 1,4 %	2.908 101	- 3,5 %
Umschläge - davon Recycling	48.197 253	- 0,5 %	40.213 1.407	- 3,5 %
Marketingmaterialien - davon Recycling	50.321 337	- 0,7 %	46.476 32	- 0,1 %
<b>Recyclingpapier gesamt</b>	<b>47.520</b>	<b>8,9 %</b>	<b>62.287</b>	<b>13,3 %</b>



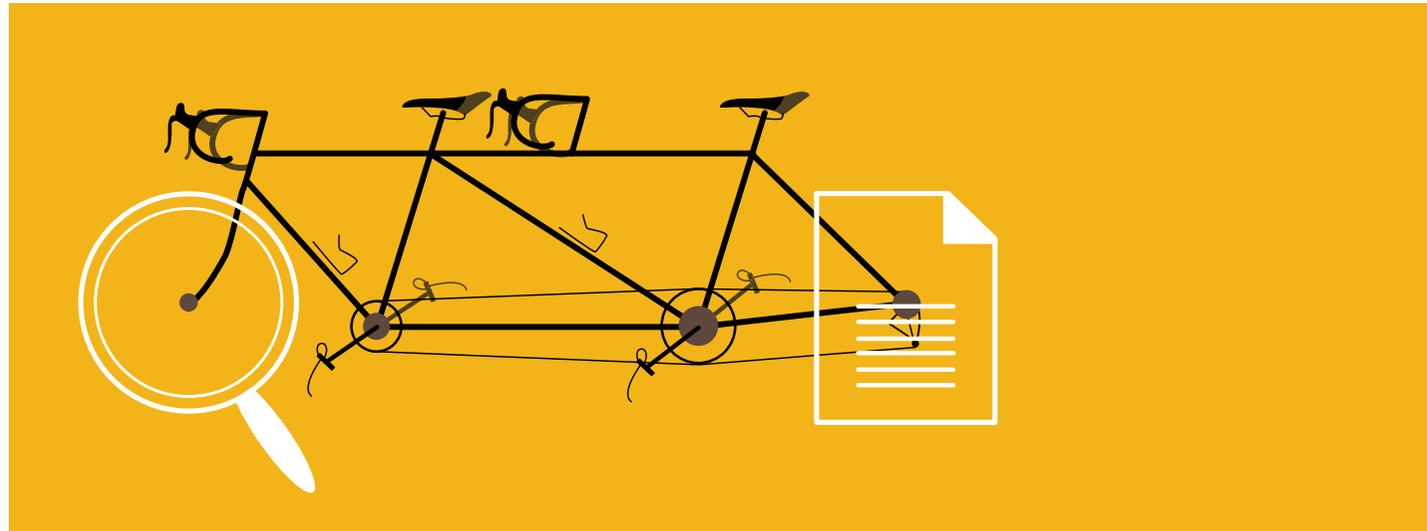
**WASSERRESSOURCEN GESCHONT**

ista entnimmt fast ausschließlich Wasser aus der öffentlichen Trinkwasserversorgung. Die Verbrauchswerte dazu beruhen auf einer geschätzten Hochrechnung. Danach betrug die entnommene Menge Wasser 2014 43.487 m<sup>3</sup>. Davon waren 422 m<sup>3</sup> Brunnenwasser. Wasser verwenden wir bei ista ausschließlich für sanitäre Zwecke sowie als Trinkwasser.



# ERFOLGREICHES TANDEM

Energieeffizienz gilt in Fachkreisen als der „schlafende Riese“ für das neue Energiezeitalter. Aber wie weckt man ihn, damit unser täglicher Umgang mit Energie bewusster, transparenter, nachhaltiger und damit effizienter wird? Und was kostet das?



Wenn möglich sollte Energieeffizienz nicht mehr kosten, als sie beim Verbrauch letztlich einspart. Ein kritischer Punkt, insbesondere mit Blick auf Maßnahmen zur energetischen Verbesserung der Gebäudehülle. Deren Umsetzung bringt zum Teil erhebliche Amortisationszeiten mit sich. Deshalb hat sich ista auf niedrig-investive Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz konzentriert, die dort greifen, wo ein Großteil der Energie tatsächlich verbraucht wird: im Gebäude selbst und besonders bei den individuellen Heizungs- und Warmwasserverbräuchen. Wir schaffen Transparenz über diese Verbräuche und befähigen damit Vermieter wie Mieter, eigenständig ihr Energieverhalten zu verändern.

## GESETZ MIT RIESEN-WIRKUNG IN DEN NIEDERLANDEN

ista überprüft auch die Qualität und Leistung der zentralen Heizungsanlage im Keller. Denn selbst das effizienteste Verbrauchsverhalten verliert an Nachhaltigkeit, wenn die Heizungsanlage nicht einwandfrei arbeitet. In den Niederlanden hat der Gesetzgeber diesen Zusammenhang erkannt und entsprechende Mechanismen etabliert, um Verbrauchsverhalten und Heizungsperformance konsequent miteinander zu verbinden: Im Januar 2014 trat in den Niederlanden ein neues Wärmegesetz, das sogenannte „Warmtewet“, in Kraft. Es sieht vor, dass in allen Mehrfamilienhäusern mit Zentralheizung Zähler zur individuellen Verbrauchserfassung installiert werden sollen. Darüber hinaus deckelt das Gesetz den Maximalbetrag, den Bewoh-

ner von Mehrfamilienhäusern jährlich für ihre Heizenergie zahlen müssen. Die Verbraucherzentrale definiert dafür jährlich einen Höchstpreis. Für 2014 waren das beispielsweise 254,00 Euro Fixkosten und 24,03 Euro pro Gigajoule verbrauchter Energie inklusive Mehrwertsteuer.

Übersteigt also der tatsächliche Energieverbrauch eines Bewohners den zuvor festgelegten Höchstbetrag, so muss nicht der Mieter, sondern der Vermieter für die Mehrkosten aufkommen. Der Vermieter hat vor diesem Hintergrund höchstes Interesse, die Gesamteffizienz seines Gebäudes zu verbessern. Mit dem Heizungs-Check bietet ista Niederlande hierfür eine interessante und bereits vielfach nachgefragte Serviceleistung an.



*Selbst das effizienteste Verbrauchsverhalten verliert an Nachhaltigkeit, wenn die Heizungsanlage nicht einwandfrei arbeitet.*

**JÖRG PLÖNISSEN**

Country Manager ista Niederlande



**HEIZUNGS-CHECK PRÜFT EFFIZIENZ**

Ergänzend zur individuellen Heizkostenabrechnung misst und überprüft das Team um Country Manager Jörg Plönissen die Effizienz einer Heizungsanlage über eine gesamte Heizperiode hinweg. Bei Gasheizungen wird dabei der Gaszähler über ein pulsonic-Modul in den Funkkreislauf von ista integriert. Somit erfasst ista nicht nur, wie sich die Energie im Gebäude individuell aufteilt, sondern gleichzeitig auch, wie viel Primärenergie insgesamt in das Gebäude gelangt. Aus dem Delta der eingesetzten und der genutzten Heizenergie lässt sich so am Ende einer Abrechnungsperiode der tatsächliche, kontinuierlich gemessene Nutzungsgrad einer Heizungsanlage errechnen.

Die Ergebnisse dieses Heizungs-Checks werden über das Webportal für den Vermieter einfach, klar und prägnant aufbereitet und erläutert. Der Vermieter kann auf dieser Basis einen Installateur beauftragen, die Einstellungen der Anlage maßgeschneidert zu justieren. „Der Heizungs-Check geht Hand in Hand mit unserem Kerngeschäft, der individuellen Heizkostenabrechnung“, erklärt Jörg Plönissen.

**WANDEL ERMÖGLICHEN**

Beides sind sehr kostengünstige Verfahren, um den tatsächlichen Energieverbrauch innerhalb eines Gebäudes für Vermieter und Mieter zu kontrollieren: über die tatsächliche Leistung der Heizungsanlage und über den individuellen Verbrauch im Gebäude. „Das zusätzliche Einsparpotenzial durch den Heizungs-Check liegt nach unseren Erwartungen bei etwa zehn Prozent“, so Plönissen.

Durch eine sehr einfache und leicht umsetzbare Maßnahme des Gesetzgebers ist es den Niederlanden gelungen, den schlafenden Riesen namens Energieeffizienz aufzuwecken. Ein spannendes Unterfangen, zu dem ista Niederlande im Wärmebereich mit smarten, niedrig-investiven Services für Mehrfamiliengebäude gerne einen Beitrag leistet.



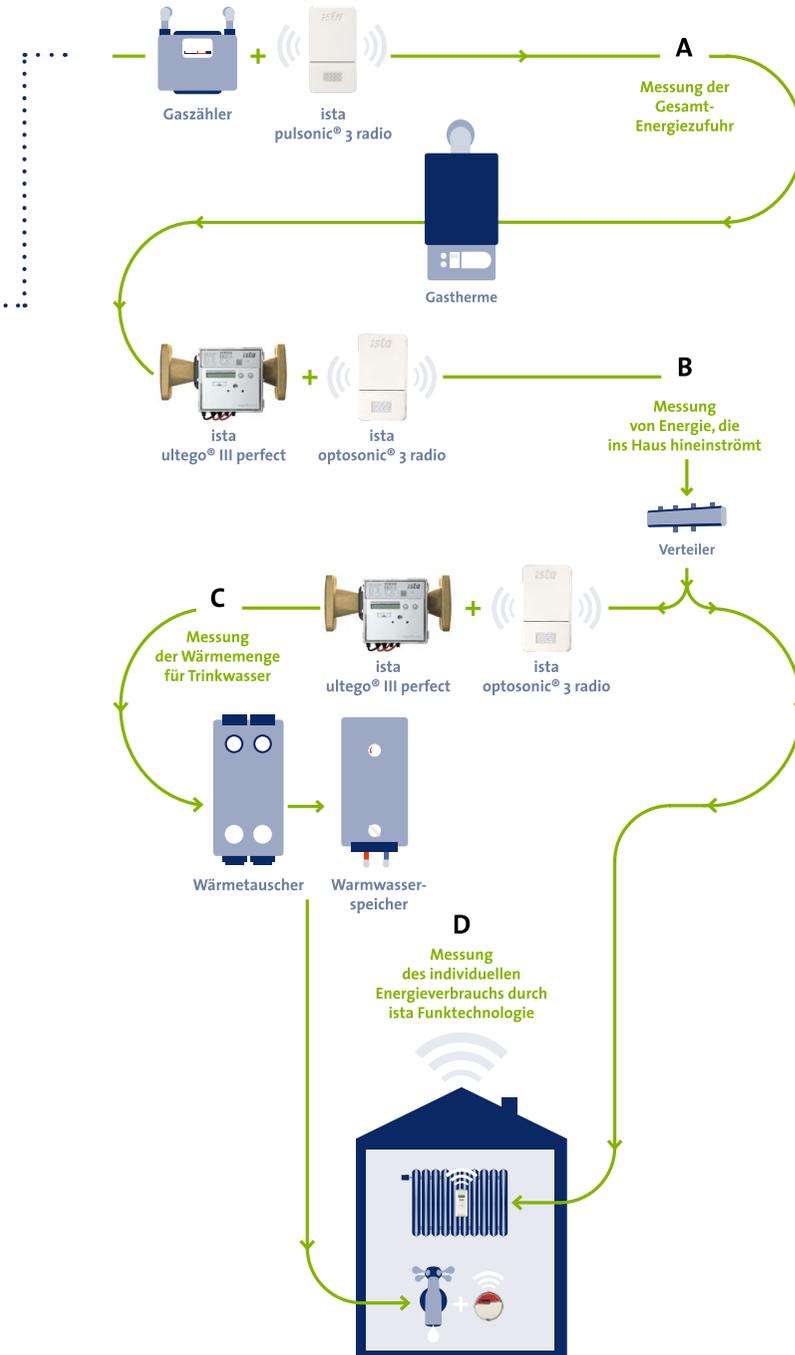
**ISTA**  
Niederlande

Gründung: 1955, Geschäftsfokus: Wärme und Wasser, Marktanteil: knapp 65 Prozent, Anzahl der Mitarbeiter: 80, Standorte: 1

### HEIZUNGS-CHECK

**Eine wichtige Maßnahme auf dem Weg zum effizienten Umgang mit Energie.**

Die Niederlande machen es uns vor. Will man Klarheit über die Effizienz der Heizungsanlage, kommt es auf die Differenz zwischen „Gesamt-Energiezufuhr“ und „Gesamt-Energieverbrauch“ an. Diese lässt sich auf Grundlage der Messwerte von ista Geräten errechnen.



Das zusätzliche Einsparpotenzial durch den Heizungs-Check liegt nach unseren Erwartungen bei etwa zehn Prozent.

JÖRG PLÖNISSEN  
Country Manager ista Niederlande



# MITARBEITER

## MITARBEITER

Auszeichnungen zum Top-Arbeitgeber und eine hohe Zufriedenheitsquote unter den Mitarbeitern bestätigen uns in unserem Handeln. Unser Erfolgskonzept: Wir pflegen eine positive und wertorientierte Mitarbeiterkultur im Alltag und bieten unseren Mitarbeitern eine Vielzahl an Gesundheits- und Weiterbildungsmaßnahmen.

# MANAGEMENTANSATZ

## ATTRAKTIV SEIN UND BLEIBEN

Als Dienstleistungsunternehmen ist unser Erfolg eng mit engagierten Mitarbeitern verknüpft. Entwicklungen wie der demografische Wandel und der damit verbundene Fachkräftemangel stellen ista vor die Herausforderung, sich für zukünftige und bestehende Mitarbeiter als attraktiver Arbeitgeber hervorzuheben.

Die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter nimmt dabei eine wichtige Rolle ein: Entwicklungsmöglichkeiten eröffnen unseren Mitarbeitern neue Perspektiven und steigern die Mitarbeiterzufriedenheit. Zugleich sind ihre Motivation, Ausbildung und ihr Fachwissen entscheidend für das Erreichen der Unternehmensziele. ista bietet seinen Mitarbeitern weltweit Fördermöglichkeiten, damit sie sich fachlich, methodisch und persönlich weiterentwickeln und entfalten können.

ista garantiert, dass Mitarbeiter unabhängig von Geschlecht, Alter, Religion, sexueller Identität, Herkunft oder Behinderung ihren Beruf in einem diskriminierungsfreien Umfeld nachgehen können und die gleichen Chancen erhalten. Dazu gehört auch, dass Frauen für gleichwertige Arbeit die gleiche Vergütung erhalten wie ihre männlichen Kollegen.

Interne Mitarbeiterbefragungen, Feedback-Gespräche und externe Rankings helfen uns zu beurteilen, inwiefern wir unser Ziel, ein attraktiver Arbeitgeber für bestehende und künftige Mitarbeiter zu sein, erreicht haben.



## GESUNDHEIT FÖRDERN

Tempo und Veränderungen bestimmen den beruflichen Alltag vieler Mitarbeiter. Denn es ist unser Anspruch, mit innovativen Produkten und Dienstleistungen unsere Position als ein weltweit führender Energiedienstleister zu sichern. Dabei sind es Herausforderungen wie die Digitalisierung und die damit verbundenen Potenziale, die von uns Kreativität fordern und uns zum Teil eines fundamentalen Wandels machen. Das kann inspirieren, aber auch belastend auf Körper und Geist wirken. Deshalb nimmt die betriebliche Gesundheitsförderung einen hohen Stellenwert bei ista ein – denn unser gemeinsamer Erfolg ist eng mit der Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter verknüpft. In unseren Gesundheitsmaßnahmen setzen wir auf Entspannung, Ausgleich und eine generelle Steigerung des Wohlbefindens. Unfälle im Zusammenhang mit der Arbeit versuchen wir durch Sicherheitsvorkehrungen und Aufklärung zu minimieren.

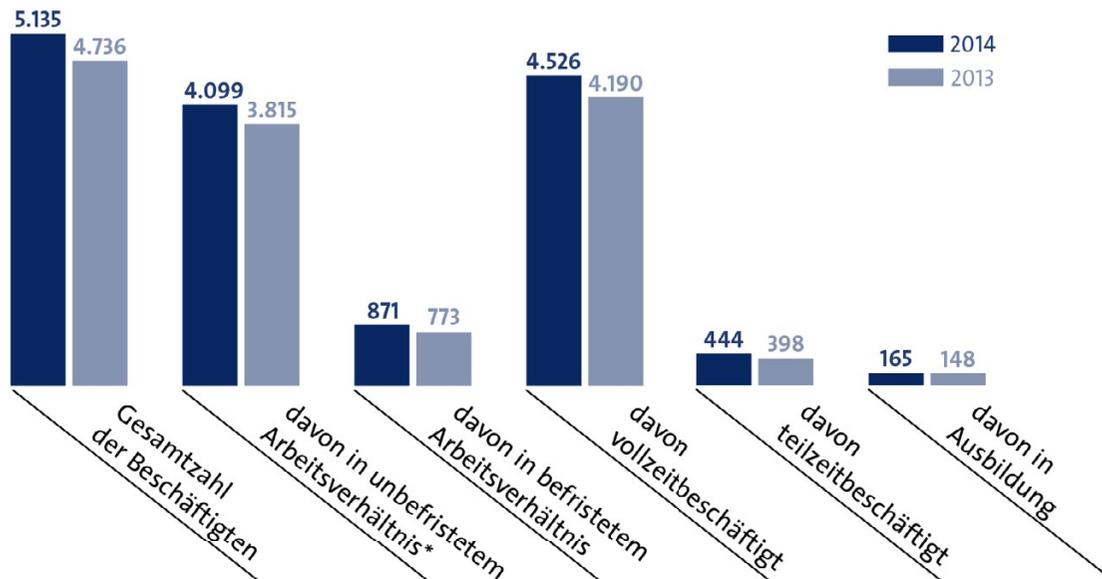
# LEISTUNG

## BELEGSCHAFT WÄCHST

2014 beschäftigte die ista Gruppe 5.135 Mitarbeiter, davon 82 % in unbefristeten Arbeitsverhältnissen. Die Altersgruppe der 36- bis 50-Jährigen stellt mit 1.945 Mitarbeitern die stärkste dar. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Zahl der Mitarbeiter um rund 8 % erhöht. ista Deutschland beschäftigt mit 1.309 die meisten Mitarbeiter, gefolgt von ista Shared Services Polen.



## GESAMTZAHL DER BESCHÄFTIGTEN NACH ARBEITSVERTRAG UND BESCHÄFTIGUNGSART

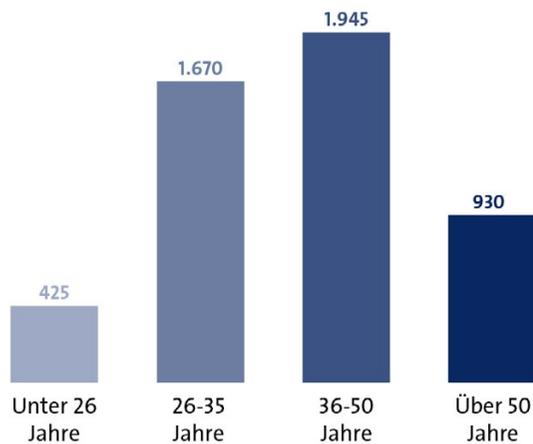


**8%**  
mehr Mitarbeiter als 2013



\*ohne Auszubildende

## ALTERSSTRUKTUR DER BESCHÄFTIGTEN (2014)\*



## BELEGSCHAFT NACH REGION UND GESCHLECHT\*

Region	2014			2013		
	Weiblich	Männlich	Gesamt	Weiblich	Männlich	Gesamt
Zentraleuropa (ohne D)	78	101	179	72	92	164
ista Deutschland	688	621	1.309	651	601	1.252
ista Frankreich	224	445	669	223	436	659
Nordeuropa	107	124	231	106	131	237
West-/Ost-/Südeuropa (ohne F)	384	721	1.105	375	683	1.058
Schwellenländer	64	129	193	57	112	169
ista International	120	249	369	104	223	327
ista Shared Services	704	211	915	549	173	722

\* ohne Auszubildende

## GLEICHE CHANCEN GEWÄHRLEISTEN

Für ista ist es selbstverständlich, dass alle unsere Mitarbeiter gleiche Chancen erhalten. 2014 war mit einem Anteil von 47 % fast die Hälfte unserer Mitarbeiter weiblich. Die Entlohnung von weiblichen und männlichen Mitarbeitern erfolgt nach denselben Leistungsmaßstäben. 2014 wurden keine Fälle von Diskriminierung gemeldet.

## BERUF UND FAMILIE VEREINBAREN

ista unterstützt seine Mitarbeiter dabei, ein ausgewogenes Verhältnis von Beruf und Privatleben zu erreichen. Unsere Angebote stehen weiblichen und männlichen Mitarbeitern dabei gleichermaßen zur Verfügung, wodurch wir die Gleichstellung zwischen Frauen und Männern fördern. Durch die Flexibilisierung von Arbeitszeiten und ein

zunehmendes Angebot an Teilzeitarbeit schaffen wir neue Freiräume für unsere Mitarbeiter. An einigen Standorten können sie bei Bedarf von zu Hause aus arbeiten oder Gleitzeit in Anspruch nehmen.

Darüber hinaus gibt es konkrete Maßnahmen zur familienfreundlichen Personalpolitik. Beispielsweise sensibilisiert der ista „E-Mail Knigge“ für den verantwortungsvollen Umgang mit arbeitsbezogenen E-Mails in der Freizeit. Ein Familienzimmer im Head Office bietet Eltern in Ausnahmefällen einen Arbeitsplatz mit Spielecke, wenn die Kinderbetreuung nicht anders sichergestellt werden kann. Für Fragen rund um Kinderbetreuung oder Familienpflege kooperiert ista Deutschland mit einem bundesweiten Familienservice. Eine externe Mitarbeiterberatung steht

ista Mitarbeitern zudem in schwierigen Lebenssituationen zur Seite und unterstützt bei gesundheitlichen, persönlichen oder beruflichen Problemen. Auch international gibt es vielfältige Angebote. In Frankreich sind beispielsweise zwei Sozialarbeiter fester Bestandteil des HR-Teams, um Mitarbeiter bei jeglichen Fragestellungen zu unterstützen.

## MITARBEITER WEITERBILDEN

Jeder Mitarbeiter von ista nahm 2014 im Durchschnitt 28 Stunden an Weiterbildungsmaßnahmen teil. Weltweite Angebote für unsere Mitarbeiter umfassen Einarbeitungsprogramme, Mitarbeitergespräche und Zielvereinbarungen ebenso wie Programme für den Führungsnachwuchs, Fachtrainings und individuelle Weiterbildungen.

## BEISPIELE UNSERER WEITERBILDUNGSMASSNAHMEN

### JUMP International Talent Development Program

Das Programm zielt auf die Identifikation und Qualifikation von High Potentials für General-Management Positionen ab. Die Nachwuchskräfte nehmen an speziellen Trainings teil, um fachliche und überfachliche Fähigkeiten zu erweitern. Seit 2014 mit internationalen Teilnehmern.

### LEADership Training

Unser internes LEADership Training richtet sich an internationale Führungskräfte unterhalb des Country Managers. Das Training ermöglicht eine theoretische und praktische Auseinandersetzung mit dem Thema Führung und bietet die Möglichkeit zum Austausch mit anderen ista Kollegen.

### TETA

Das TETA Seminar ist seit einigen Jahren fester Bestandteil der Personalentwicklung bei ista. TETA ist ein erfahrungsbasiertes Führungstraining, das sich auf die Selbstwahrnehmung, Eigenverantwortung sowie effektive Kommunikation und Konfliktlösung bezieht.

### Gesundheitsgerechtes Führen

Sensibilisierung der Führungskräfte hinsichtlich des Zusammenhangs zwischen Gesundheit und Führung sowie Gesundheitsförderung.

### Stressmanagement

Angebot von Seminaren zur Stressbewältigung und zwischenmenschlichen Dynamik.

### iSS Leadership Academy

Die iSS Leadership Academy in Polen ist ein Programm, das sich an die mittlere Managementebene richtet. Hauptziel ist es, allgemeine Führungskompetenzen zu entwickeln bzw. auszubauen.

### iSS Leadership Development Training

Ziel des iSS Leadership Development Trainings ist es, Führungsnachwuchs zu identifizieren und diesen auf zukünftige Führungsrollen vorzubereiten.

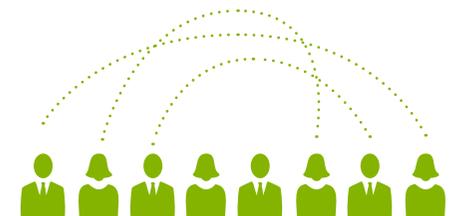
### ista Campus France

Mit dem ista Campus bündelt Frankreich sämtliche Trainingsbedarfe, seien es fachliche oder persönliche Trainings. Die Inhalte werden sowohl von internen als auch von externen Trainern vermittelt.

### AUSTAUSCH SCHÄTZEN

Bei ista pflegen wir einen offenen, direkten und konstruktiven Austausch. Für Mitarbeiter weltweit finden jährlich Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgespräche statt, die den vertrauensvollen Umgang miteinander stärken und die Zusammenarbeit verbessern. Das Mitarbeitergespräch dient einer Einschätzung und qualifizierten Rückmeldung der Leistungen und ermöglicht darüber hinaus die Entwicklung gemeinsamer Wege zur Zielerreichung und optimalen Aufgabenerfüllung. 2014 erzielten wir erneut einen hohen Abdeckungsgrad dieser Gespräche.

Diese „Kultur der offenen Tür“ pflegen wir auch auf der Führungsebene. Im Head Office in Essen lädt die Geschäftsführung Mitarbeiter im Rahmen des Formats „Get-together“ zum Dialog ein. Auch Mitarbeiter in den Ländergesellschaften können über einen mehrsprachigen Blog mit dem Vorstand in Essen in Kontakt treten. Zudem ermöglichen ihnen ländereigene Dialog-Formate den Austausch mit dem eigenen Management. In Frankreich und Spanien beispielsweise findet ein regelmäßiges Frühstück mit Mitarbeitern und dem Management statt. Dänemark veranstaltet sogenannte „canteen meetings“ und viele weitere Länder – wie z. B. Deutschland oder Belgien – laden ihre Mitarbeiter regelmäßig zu „inside talks“ ein, in denen über aktuelle Themen im jeweiligen Land diskutiert wird.



## ZUFRIEDENHEIT MESSEN

Die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter erheben wir bereits seit 1998 in unserer zweijährlichen, anonymen und onlinebasierten Befragung „People Survey ista“. Mitarbeiter und Führungskräfte können ista als Unternehmen, Führung, Zusammenarbeit und Arbeitsgestaltung beurteilen. Darüber hinaus können sie ihrer direkten und nächsthöheren Führungskraft Feedback geben. 2014 lag die Beteiligungsquote bei 80 %. Es haben Mitarbeiter aus 23 Ländergesellschaften teilgenommen. Das Ergebnis ist sehr positiv ausgefallen: Der Engagement Index (81/100) und der Commitment Index (73/100) belegen, dass unsere Mitarbeiter über eine hohe Motivation und Einsatzbereitschaft verfügen und sich mit dem Unternehmen verbunden fühlen. Neu hinzugekommen ist 2014 der Shared Values Index, der den Umsetzungsgrad der neuen Unternehmenswerte misst. Mit einer Bewertung von 81/100 haben die Mitarbeiter gezeigt, dass die [neuen Unternehmenswerte](#) bereits bei ista angekommen sind. Nach der intensiven Auseinandersetzung mit den Ergebnissen werden in jedem Land spezifische Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt.

Eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit spiegelt sich auch in den stabilen Beschäftigungsverhältnissen von ista wider. Die durchschnittliche Dauer der Betriebszugehörigkeit liegt beispielsweise in Deutschland mit 12,5 Jahren etwa zwei Jahre über dem landesweiten Durchschnitt. Besonders hoch ist die Betriebszugehörigkeit in der dänischen Tochtergesellschaft, die mit knapp zwölf Jahren etwa vier Jahre über dem landesweiten Durchschnitt liegt. Auch in Spanien gehören Mitarbeiter von ista mit durchschnittlich zehn Jahren etwa zwei Jahre länger dem Unternehmen an als im Land üblich.

## ALS TOPARBEITGEBER GEWÜRDIGT

Die hohen Ansprüche, die wir an unser Personalmanagement stellen, spiegeln sich auch in externen Auszeichnungen wider. Im Berichtszeitraum erhielt ista das „Top Employers Certificate“ für drei Standorte – für ista Deutschland,

## FLUKTUATION NACH KÜNDIGUNGSGRUND UND RATE DER NEUEINSTELLUNGEN

	2014	2013
Kündigung durch Mitarbeiter	257	193
Kündigung durch ista	231	275
Ende Befristung, Rente, saisonbedingte Kündigungen, o.ä.	314	395
Fluktuation gesamt	802	863
Neueinstellungen	961	981
Rate (in %)*	16,7 %	19,3 %

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



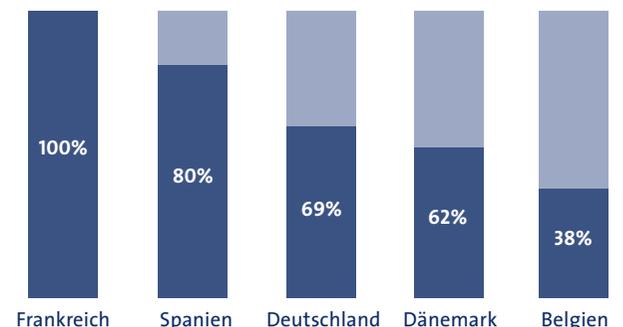
ista Polen und ista Frankreich. Die Zertifizierung des Top Employers Institute wird an Unternehmen mit herausragender Personalpolitik vergeben, die sich durch überdurchschnittliche Mitarbeiterangebote hervorheben. Bereits zum vierten Mal in Folge wurde ista zudem im Berichtszeitraum mit dem „Top-Job“-Award ausgezeichnet, der die besten Arbeitgeber im deutschen Mittelstand würdigt.

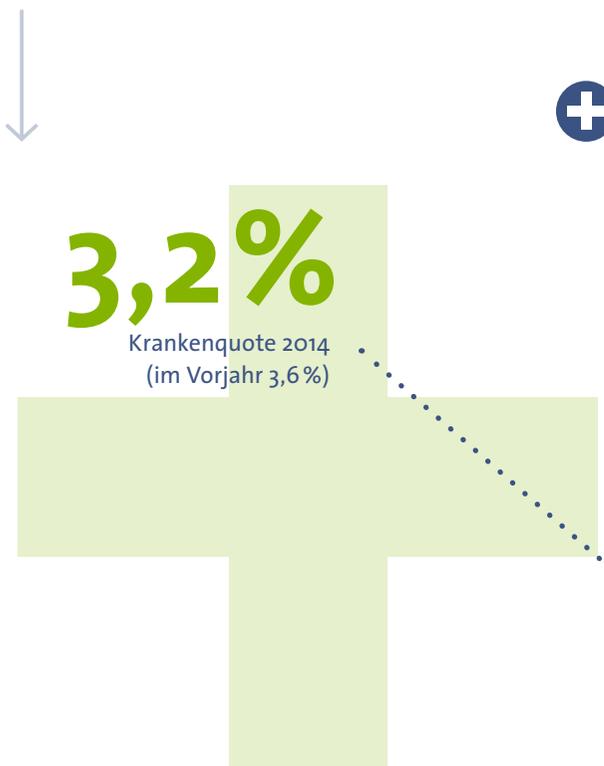
## ARBEITNEHMERRECHTE ANERKENNEN

ista erkennt das Recht der Arbeitnehmer an, Gewerkschaften zu bilden, ihnen beizutreten oder Kollektivverhandlungen zu führen. Die Interessen unserer Mitarbeiter werden in vielen Ländern von Betriebsräten vertreten. Derzeit erheben wir für fünf der 24 Länder, in denen wir aktiv sind, den Prozentsatz von Mitarbeitern, die durch Kollektivvereinbarungen abgedeckt sind (siehe Tabelle). Fälle von Verstößen gegen die Vereinigungsfreiheit oder das Recht auf Kollektivvereinbarungen wurden 2014 nicht bekannt.

## ABDECKUNG DURCH KOLLEKTIVVEREINBARUNGEN

■ Anteil der Mitarbeiter, die durch Kollektivvereinbarungen abgedeckt sind





KRANKENQUOTE NACH REGION



Region	2014	2013
ista Gruppe	3,2 %	3,6 %
ista International	2,7 %	3,8 %
Zentraleuropa (ohne D)	3,9 %	5,3 %
West-, Ost- und Südeuropa (ohne F)	1,5 %	2,0 %
Nordeuropa	2,1 %	2,0 %
Schwellenländer	0,9 %	0,6 %
ista Deutschland	4,1 %	5,6 %
ista Frankreich	5,1 %	4,5 %
ista Shared Services (Polen & Rumänien)	3,1 %	3,5 %



**30-40%**

weniger Fett und Kalorien in angebotenen Gerichten der dänischen Mitarbeiterkantinen



Fehltage durchschnittlich im Jahr 2014 (8,4 Fehltage 2010)

**GESUNDHEIT ERHALTEN**

2014 fehlten unsere Mitarbeiter durchschnittlich sieben Tage, 2010 waren es noch durchschnittlich 8,4 Tage. Entsprechend ist die Krankenquote von 3,2 % im Vergleich zum Vorjahr (3,6 %) weiter gesunken. Dies ist vor allem auf unser unternehmensweites Gesundheitsmanagement zurückzuführen.

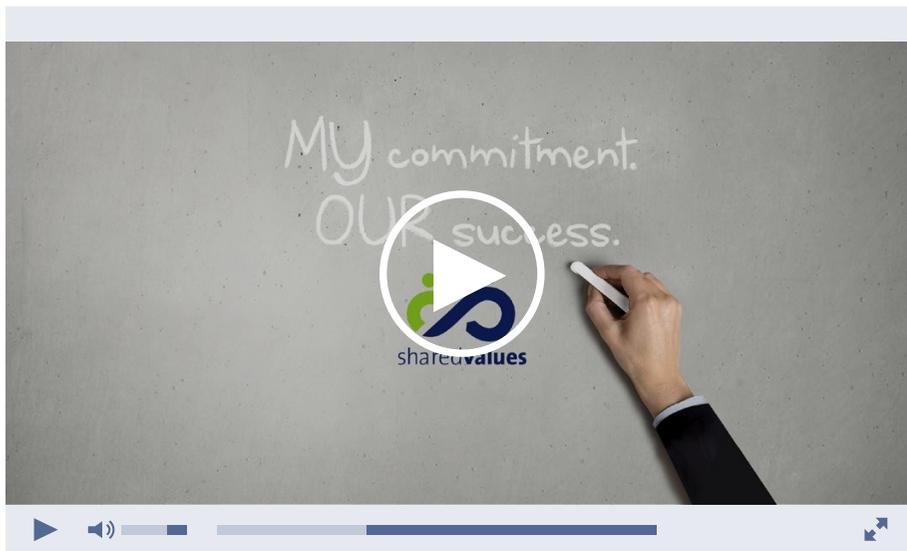
In Deutschland trainieren unsere Mitarbeiter vergünstigt im Fitnessstudio, erhalten einen Kostenzuschuss für gesundheitsfördernde Massagen und nehmen zu Sonderkonditionen am Weight Watcher Ernährungsprogramm teil.

Auch in anderen Ländern sorgen unsere Maßnahmen für ein gesteigertes Wohlbefinden unserer Mitarbeiter. In Dänemark bieten wir in der Mitarbeiterkantine Gerichte an, die 30-40 % weniger Fett und Kalorien enthalten. In Spanien und in unserem Service Center in Polen fördern wir Präventionsmaßnahmen zur Mobilisierung der Mitarbeiter direkt am Arbeitsplatz.

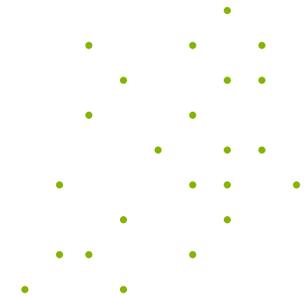
In Schulungen, Unternehmenspublikationen und im Intranet klären wir Mitarbeiter über Risiken am Arbeitsplatz auf. Im Berichtszeitraum kam es in Deutschland zu 19 Unfällen. Todesfälle mussten wir nicht verzeichnen.

# FÜNF WERTE FÜR ZUSAMMENHALT

Erfolg ohne Werte ist für ista unvorstellbar. Das unternehmerische Umfeld von ista ist dynamisch und verändert sich stetig. Um diesen Wandel aktiv mitzugestalten, hat das Unternehmen 2014 seine Strategie weiterentwickelt. Der konsequente nächste Schritt war die Anpassung der Unternehmenswerte. Auf ihnen fußt der tägliche Zusammenhalt und baut das freiwillige Engagement der Mitarbeiter auf.



Der Making-of-Film zeigt, mit wie viel Engagement und Begeisterung die ista Mitarbeiter für die Werte Modell standen.



## GEMEINSAM ERFOLGREICH

„Vereinbarungen einhalten“, „Eigenständigkeit fördern“, „Verantwortung übernehmen“, „Vertrauen schaffen“ und „Partnerschaften etablieren“: Diese neuen Unternehmenswerte sind die Basis für die tägliche Zusammenarbeit. Gleichzeitig spiegeln sich in ihnen auch veränderte Marktbedingungen und strategische Ziele von ista wider. „Unsere Shared Values bilden den Kern unserer Unternehmenskultur. Sie repräsentieren den Charakter und die Identität von ista, aber auch, wie wir rund um den Globus miteinander arbeiten wollen. Gleichzeitig bestätigen sie unseren Partnern und Kunden, dass sie mit Recht hohe Erwartungen an uns stellen können“, erklärt Jana Eggerding, Senior Vice President Corporate HR von ista.

## MITARBEITER ALS WERTEBOTSCHAFTER

Bei der Überarbeitung war ein erklärtes Ziel, Unternehmenswerte zu definieren, die optimal zu ista passen und jedem Mitarbeiter Orientierung im Alltag versprechen. Dafür wurde eine internationale Arbeitsgruppe ins Leben gerufen, welche die neuen Shared Values in zahlreichen Workshops erarbeitete. Am Ende kristallisierten sich fünf Werte heraus, die im Kern zusammenfassen, wie ista denkt und handelt. Gleichzeitig stehen sie dafür, wie jeder Einzelne zum gemeinsamen Unternehmenserfolg beitragen kann. Und weil Mitarbeiter von ista die Shared Values am besten repräsentieren können, verliehen sie – statt professioneller Models – den Werten im Rahmen der Kampagne ein Gesicht.

„Die rege Beteiligung an den Fotoshootings zeigt, dass die neuen Shared Values positiv von den Kollegen angenommen werden“, sagt die Projektverantwortliche von Corporate HR, Tanja Seidler.



### KAMPAGNENAUFNAKT MIT FOTOSHOOTING

Der Startschuss für die globale Kampagne zu den Shared Values fiel im Frühjahr 2014. Bei einer in der Firmengeschichte einzigartigen Aktion stellte ista seinen Mitarbeitern die neuen Werte vor. Im Rahmen von Präsentationen und Vorträgen durch das Management wurde insbesondere auf die strategische Relevanz der neuen Unternehmenswerte eingegangen. Das Highlight des Tages war für die Mitarbeiter jedoch die Gelegenheit, selbst in die Rolle der Werte-Botschafter zu schlüpfen: Organisierte Fotoshootings luden dazu ein, die Kampagnenmotive gemeinsam mit Kollegen nachzustellen.





### HECKENSCHERE STATT HEIZKOSTENVERTEILER

Mit dem internationalen Corporate Volunteering Programm „grow“ zahlen ista und seine Mitarbeiter unter anderem auf den Unternehmenswert „Verantwortung übernehmen“ ein. Im Mittelpunkt stehen die Corporate Volunteering Days: Aktionstage, an denen Mitarbeiter freigestellt werden, um freiwillig gemeinnützigen Tätigkeiten nachzugehen. Mit grow unterstützt ista seine Mitarbeiter in ihrem Engagement, mit dem sie nicht nur Mensch und Umwelt helfen, sondern auch die Nachhaltigkeitsstrategie von ista leben.



### ESSEN: GLOBAL DENKEN, LOKAL HANDELN

Das Essener Head Office erzielte mit seinem Corporate Volunteering Day im Herbst 2014 einen vollen Erfolg. Mit Schaufel, Hacke und Besen ausgerüstet, beseitigten rund 80 Essener Mitarbeiter freiwillig Sturmschäden in einem öffentlichen Park. Dort hatte im Frühjahr das Unwetter „Ela“ gewütet und großes Chaos angerichtet. Nach der Aufräumaktion konnte der Park wieder gefahrlos genutzt werden. Als Reaktion zeichnete das Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen den Corporate Volunteering Day von ista als „Engagement des Monats November 2014“ aus.

### POLEN: MIT SHARED VALUES AUF DIE BÜHNE

Wie tief die Unternehmenswerte bei ista verankert sind, beweist ista Polen. Seit Jahren engagieren sich die Mitarbeiter dort für ein Waisenhaus. 2014 ließen sie sich eine besondere Weihnachtsaktion einfallen: Die polnischen Kollegen brachten die drei Stücke „Peter Pan“, „Cinderella“ und „Dornröschen“ auf die Bühne – und Kinderaugen zum Strahlen.

In Anlehnungen an die neuen ista Shared Values wurden für die Ausrichtung der Stücke fünf Gruppen gebildet. Die Gruppe „Verantwortung übernehmen“ war für Bühnenbild und Technik zuständig. Die Teams „Eigenständigkeit fördern“, „Vereinbarungen einhalten“ und „Partnerschaften etablieren“ betätigten sich als Schauspieler, und das Team „Vertrauen schaffen“ betreute die Kinder während der Proben. Country Manager Thomasz Bazga: „Es war ein wunderschöner Abend, der uns allen noch lange in Erinnerung bleiben wird. Und das Wichtigste: Die Kinder haben unsere märchenhafte Theatervorstellung in vollen Zügen genossen.“

Haben wir Ihr Interesse geweckt? [Hier](#) gelangen Sie zur Karriereseite von ista.

# DIALOG MIT POLITIK UND GESELLSCHAFT

## DIALOG

Neben unseren Kunden und Mitarbeitern sind es besonders Politik und Gesellschaft, die unser Handeln beeinflussen und von uns Lösungen für nachhaltigen Ressourcenschutz erwarten. Geprägt von Fairness, Offenheit und Respekt stehen wir deshalb kontinuierlich im Dialog mit politischen Akteuren und zivilgesellschaftlichen Organisationen.



## MANAGEMENTANSATZ



### EINEN FAIREN DIALOG MIT DER POLITIK FÜHREN

Die Steigerung der Energieeffizienz ist eine zentrale Aufgabe für mehr Klimaschutz. Denn die Energie, die wir nicht verbrauchen, ist die sauberste, günstigste und umweltverträglichste. Die Europäische Union, aber auch Emerging Markets wie etwa China oder auch Brasilien setzen vor diesem Hintergrund immer konsequenter Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz um. Dies hat unmittelbaren Einfluss auch auf unser Geschäftsmodell. Denn mit der verbrauchsgerechten Erfassung und Abrechnung von Energie und Wasser bieten wir eine niedriginvestive Basislösung für das Energiesparen in Mehrfamilienhäusern an.

Submetering ist damit Teil der Lösung für ein klimabewusstes, nachhaltiges Energiekonzept. Dafür werben wir auf politischer Ebene und suchen mit unterschiedlichsten politischen Akteuren, Regierungs- wie Nichtregierungsorganisationen in all unseren Märkten den Dialog. Wir haben das Ziel, uns als verlässlicher Ansprechpartner und Know-how-Träger weiter zu etablieren.

Um diesen kontinuierlichen, transparenten und lösungsorientierten Dialog mit politischen Entscheidern weiter zu intensivieren, wurde 2014 der Bereich Corporate Communications um das Segment „Public Affairs“ erweitert.

Darüber hinaus haben wir erstmalig im Rahmen einer [Wesentlichkeitsanalyse](#) zur Bestimmung der Berichtsinhalte explizit auch die Einschätzung politischer Akteure berücksichtigt. Für das [nächste Jahr](#) planen wir, die zunächst auf Deutschland begrenzte Befragung auch auf internationale Stakeholder auszuweiten.

## LEISTUNG



### IM EIGENEN HANDELN TRANSPARENT SEIN

All unsere Public-Affairs-Aktivitäten sind strengsten Transparenz- und Compliance-Regeln unterworfen. ista unterstützt das Projekt des „gläsernen Abgeordneten“ und ist im Transparenzregister der Europäischen Kommission eingetragen. Politische Spenden tätigen wir grundsätzlich nicht.

### ENERGIEEFFIZIENZRICHTLINIE UNTERSTÜTZEN

Im Berichtszeitraum spielt weiterhin die Umsetzung der Europäischen Energieeffizienzrichtlinie (EED) eine wichtige Rolle. Die Richtlinie sieht unter anderem vor, Energieverbräuche von Mehrfamilienhäusern durch entsprechende Messgeräte individuell zu erfassen und abzurechnen. Sowohl bei den Europäischen Institutionen wie auch in unseren europäischen Kernmärkten setzen wir uns für eine fristgerechte, nachhaltige und kosteneffiziente Umsetzung der Richtlinie zum Wohle unserer Kunden und ihrer Mieter in nationales Recht ein.



### IM VERBAND ENGAGIERT

ista legt Wert auf eine aktive Verbändearbeit. Wir schätzen Verbände und Interessengemeinschaften als Plattform, um relevante Themen mit Gleichgesinnten kritisch zu erörtern und neue Perspektiven auf Sachverhalte einzuholen. Zugleich treten wir gemeinsam für Anliegen ein.

Der Europäische Verein zur verbrauchsabhängigen Energiekostenabrechnung – e.V. (E.V.V.E.) ist die zentrale europäische Branchenvertretung. Seine Aktivitäten zielen auf europäischer Ebene auf die Förderung von Systemen zur Energie- und Wassereinsparung bei Gebäuden – mit ista als aktivem Mitgliedsunternehmen. 2014 wurde ista CEO Walter Schmidt zum dritten Mal in Folge zum Präsidenten gewählt und nimmt als zentraler Repräsentant der Gesamtbranche in Europa regelmäßig an Konferenzen und Konsultationsrunden teil.

In Deutschland ist ista Mitglied in der Arbeitsgemeinschaft Heiz- & Wasserkostenverteilung e.V. (ARGE). Ziel des Vereins ist es, die Zusammenarbeit mit Behörden, wirtschaftlichen und sonstigen Einrichtungen zu pflegen sowie bei der Vorbereitung und Durchführung gesetzlicher Maßnahmen mitzuwirken.

Darüber hinaus engagieren wir uns aktiv im Rahmen des Initiativkreises Energieeffizienz des Bundesverbandes der deutschen Industrie e.V. (BDI) sowie innerhalb der Deutschen Unternehmensinitiative Energieeffizienz (DENEFF).

Wir pflegen regelmäßig und auf internationaler Ebene den Dialog mit wohnungswirtschaftlichen Verbänden und arbeiten in zentralen europäischen Märkten wie Frankreich, Spanien, Schweden oder Italien, aber auch in der Türkei in verschiedenen nationalen Interessengemeinschaften und Gremien mit.



### FÜR HERZENANLIEGEN EINSETZEN

Der Schutz der Umwelt und das Engagement für die Gesellschaft sind fester Bestandteil der Unternehmenskultur von ista: Wir wollen über unser Kerngeschäft hinaus einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung leisten. Deshalb unterstützen wir Initiativen ebenso wie Organisationen, die mit unseren Werten und Unternehmenszielen übereinstimmen. Im Jahr 2014 haben wir mit unserer Weihnachtsspende ein SOS Kinderdorf in Rumänien unterstützt, um gezielt und nachhaltig die Anschaffung einer entsprechenden Heizungsanlage zu ermöglichen.

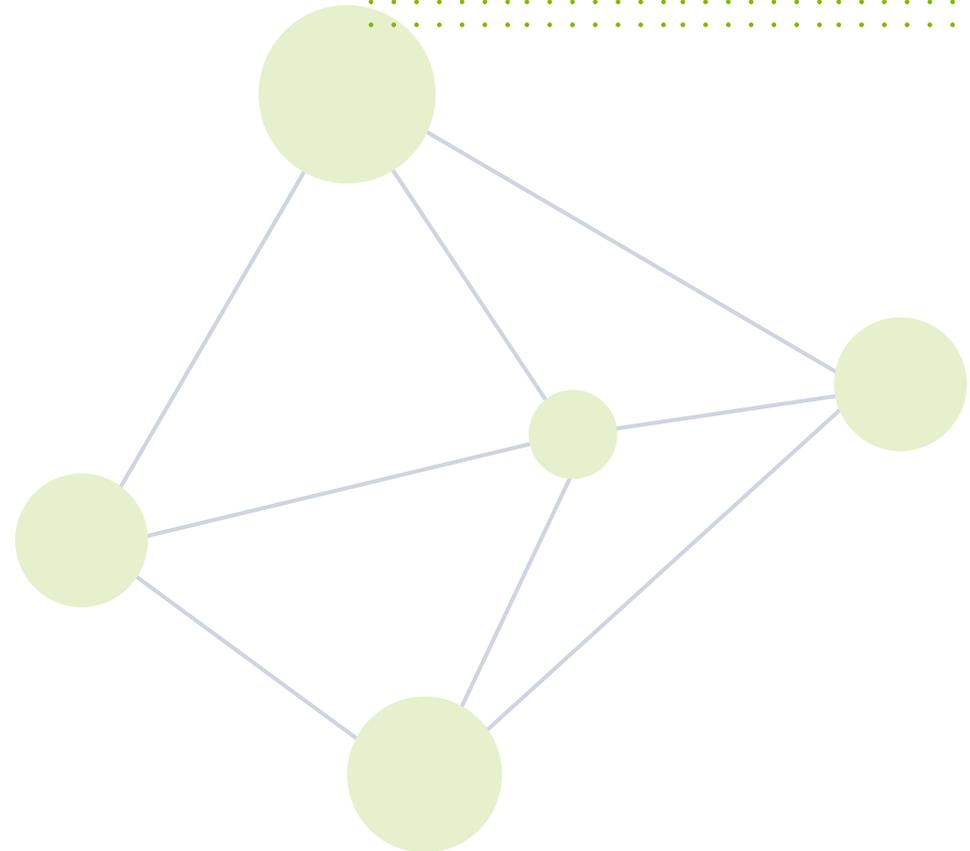
Durch unser Engagement im Initiativkreis Ruhr fördern wir zahlreiche Projekte am Stammsitz des Unternehmens, um dem Strukturwandel in der Region rund um Essen wichtige Impulse zu verleihen und ihr wirtschaftliches und ökologisches Image nachhaltig zu fördern. Insbesondere die Nachwuchsförderung liegt uns am Herzen: Wir unterstützen die Veranstaltungsreihe „Dialog mit der Jugend“ oder das Programm „Ruhr Fellowships“ und geben Schülern und Studenten praxisnahe Einblicke in unser Unternehmen.

Für uns ist es selbstverständlich, uns auch außerhalb unserer direkten Geschäftstätigkeit für die Umwelt stark zu machen. Deshalb sind wir Mitglied im deutschen Netzwerk engagierter Unternehmen und gemeinnütziger Mittlerorganisationen (UPJ) sowie im Bundesdeutschen Arbeitskreis für Umweltbewusstes Management e.V. (B.A.U.M.). Das bedeutet auch, dass wir den B.A.U.M.-Ehrenkodex für umweltbewusste Unternehmensführung anerkennen.



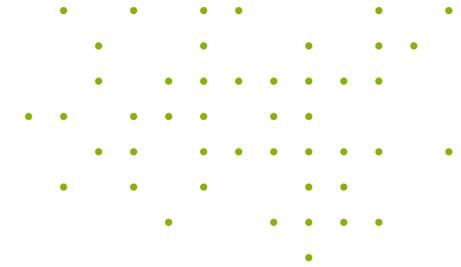
### MITARBEITER ÜBERNEHMEN VERANTWORTUNG

Der Respekt, den wir der Umwelt und unseren Stakeholdern entgegen bringen, spiegeln wir auch intern in unserem neuen [Corporate Volunteering Programm](#) „grow – great respect for our world“ wider. Mit grow ermutigen wir unsere Mitarbeiter weltweit, Umweltschutzprojekte mit nachhaltiger Wirkung umzusetzen. So kann jeder Einzelne einen positiven Beitrag für Umwelt und Gesellschaft leisten.



# TRANSPARENZ FÜR DEN KLIMASCHUTZ

Viel wird zurzeit über ein neues Energiezeitalter diskutiert. Über neue Stromtrassen, Windparks, die Zukunft von Kohlekraftwerken oder einen zeitgemäßen europäischen Emissionshandel. Aber was kann der Einzelne für den Klimaschutz und einen bewussteren Umgang mit Energie tun? Das Modellprojekt „Bewusst heizen, Kosten sparen“ zeigt: Erst Transparenz macht den Bürger zum Akteur der Energiewende.



85 Prozent des Energiebedarfs eines Privathaushalts entfallen allein in Deutschland auf Heizwärme und Warmwasser. Wenn jeder Haushalt nur ein wenig Energie einsparen würde, käme bei über 40 Millionen Haushalten bereits eine beachtliche Menge an Einsparung zusammen. Umso mehr, wenn man neben deutschen Privathaushalten an große und energieintensive Volkswirtschaften wie China oder Brasilien denkt.

## SUBMETERING: JEDER ZAHLT FÜR DAS, WAS ER VERBRAUCHT

Wie aber kann das funktionieren? Ein einfacher, kosteneffizienter Schlüssel zum Erfolg ist das sogenannte Submetering. Damit ist die individuelle, also verbrauchs-gerechte Erfassung und Abrechnung von Heizwärme und Warmwasser gemeint. Die Mieter erhalten eine jährliche Abrechnung ihres individuellen Verbrauchs und der damit verbundenen Kosten. Jeder zahlt damit nur seinen tatsächlichen, individuellen Energieverbrauch und kann selbst frei entscheiden: Wie bewusst möchte ich mein eigenes Energieverhalten steuern? Seit Jahrzehnten ist das Submetering bereits in Mehrfamilienhäusern in vielen Ländern Pflicht. Das Ergebnis ist beeindruckend: Die EU-Kommission geht davon aus, dass durch das Submetering jährlich zwischen 15 bis sogar 30 Prozent an Energie, CO<sub>2</sub> und Kosten eingespart werden. Allein durch die Messung und gerechte Kostenverteilung von individuellen Energie- und Wasserverbräuchen.

## SUBMETERING 2.0: NEUE DIGITALE MÖGLICHKEITEN

Seit der Einführung des Submeterings hat sich die Technik zur Messung und Visualisierung von Verbrauchsdaten rasant verändert. Auf Basis modernster Funktechnik erfolgt die Ablesung der Daten heute bereits in weiten Teilen digital und aus der Ferne. Der klassische Ableser muss damit nicht mehr in die Wohnung, um einzelne Heizkostenverteiler vor Ort auszulesen. „Unser Funksystem vor Ort erfasst heute sehr exakt und zuverlässig die Verbrauchsdaten der einzelnen Wohnungen und überträgt diese dann über Mobilfunk weiter an unseren Server am Stammsitz von ista. Wir bereiten die Daten dann entsprechend auf und stellen sie im nächsten Schritt einfach und transparent unseren Kunden zur Verfügung“, erklärt Antonio Fischetti, Bereichsleiter Marketing und Business Development von ista Deutschland und fügt hinzu: „Mit dieser digitalen Verbrauchserfassung können wir die Möglichkeiten und die Effizienz des Submeterings noch einmal deutlich steigern.“ Denn die Infrastruktur ist – anders als beim Strom – für eine unterjährige Erfassung und Visualisierung von Wärmeverbräuchen damit bereits voll entwickelt und einsatzbereit.



### BEWUSST HEIZEN – KOSTEN SPAREN

Um dies zu belegen, hat ista gemeinsam mit der Deutschen Energie-Agentur (dena), dem Deutschen Mieterbund und dem Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit das Modellprojekt „Bewusst heizen, Kosten sparen“ ins Leben gerufen. Die Idee ist einfach: Wenn Transparenz zu mehr Energieeffizienz im Haushalt führt, dann muss die Transparenz konsequent weiter erhöht werden. Zusätzlich zur jährlichen Abrechnung erhalten die Mieter im Modellprojekt daher monatliche Informationen über ihren individuellen Energieverbrauch – und zwar digital in einem Webportal oder als App auf dem Smartphone.

Entwickelt wurde das Energiedatenmanagement von ista. Die Mieter können mit wenigen Klicks ihre Verbrauchswerte und Kosten einsehen und analysieren. Prognosefunktionen zeigen, wie sich der persönliche Verbrauch in den kommenden Wochen und Monaten voraussichtlich entwickeln wird. Anonymisierte Vergleiche mit anderen Haushalten setzen den eigenen Verbrauch in die richtige Relation. Zusammen mit Umrechnungen in Euro und Kilogramm CO<sub>2</sub> erhält jeder Mieter volle Transparenz über sein Verbrauchsverhalten.

*Mit dieser digitalen Verbrauchserfassung können wir die Möglichkeiten und die Effizienz des Submeterings noch einmal deutlich steigern.*



**ANTONIO FISCHETTI**

Bereichsleiter Marketing und Business Development von ista Deutschland



**ANDREAS KUHLMANN**

Vorsitzender der Geschäftsführung Deutsche Energie-Agentur (dena)

## ERSTE ERGEBNISSE ÜBERZEUGEN

Im Herbst 2013 ist das Projekt gestartet. Mittlerweile nehmen fast 200 Haushalte in Berlin, München und Essen teil. Das Ergebnis nach zwei Heizperioden: Mieter, die monatlich über ihren Heizungsverbrauch informiert werden, benötigen im Durchschnitt 16 Prozent weniger Energie als Mieter, die keine regelmäßige Heizinformation erhalten. Und auch die Mieter in der Nachbarschaft profitierten vom Praxistest: So sinkt in den Gebäuden der Modellregionen der Heizungsverbrauch im Durchschnitt um 12 Prozent. Dies ist insbesondere auf den verstärkten Austausch innerhalb der Mieterschaft und die erhöhte Sensibilisierung aller Mieter im Zuge der Mieteransprache im Projekt zurückzuführen. Hochgerechnet auf ein durchschnittliches Mehrfamilienhaus in Deutschland zeigt sich zudem: Ein Mieter könnte durch die monatliche Verbrauchsinformation fast 80 Euro pro Jahr einsparen. Dem stehen Kosten für die Dienstleistung zwischen 21 und 41 Euro pro Jahr gegenüber, je nach vorhandener Messtechnik. Dem Mieter bleiben also unterm Strich bis zu 60 Euro. „Der technische Aufwand ist gering, die Kosten pro Haushalte sind absolut überschaubar, während der Einspareffekt enorm ist“, so Antonio Fischetti.

Kein Wunder, dass die Mieter mit dem Modellprojekt zufrieden sind. Über 80 Prozent der befragten Teilnehmer würden das Energiedatenmanagement an Freunde, Kollegen und Bekannte grundsätzlich weiterempfehlen. Über 70 Prozent der Teilnehmer sagen, dass sie ihren Verbrauch nun besser im Griff haben. Auch Bundesumweltministerin Barbara Hendricks findet, dass die monatliche Verbrauchsinformation eine gute Idee ist: „Die Energiekosten sind ein großer Bestandteil der Gesamtmiete. Eine regelmäßige Verbrauchsinformation kann dabei helfen, die sogenannte zweite Miete zu senken“, sagte Hendricks bei der Übergabe der Studienergebnisse in Berlin. „Außerdem sensibilisiert sie die Verbraucher für einen bewussten Umgang mit Energie und kann damit einen Beitrag zum Klimaschutz leisten.“

## BEWUSST HEIZEN, KOSTEN SPAREN: EIN MODELLVERSUCH

Initiatoren:  
ista Deutschland  
Deutsche Energie-Agentur (dena)  
Deutscher Mieterbund  
Bundesministerium für Umwelt,  
Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit  
(BMUB)

Mehr zum Modellversuch finden  
Sie unter: [www.dena.de](http://www.dena.de)

**Sie haben Fragen?**  
Kontaktieren Sie uns gerne unter:  
[info@ista.com](mailto:info@ista.com)



200

**BETEILIGTE HAUSHALTE**  
in Essen, Berlin, München



**ZEITRAUM**

drei Heizperioden 2013–2016



**SO GEHT'S**

**TRANSPARENZ DURCH EINBLICK**

Mieter erhalten per Post oder über das ista Online-Portal laufenden Einblick in ihren Wärmeverbrauch. Vorteil: Vergleichbarkeit aktueller Daten mit dem Vormonat, dem Vorjahr oder im Liegenschaftsvergleich.



**ERSTE RESULTATE 2014/2015**

**-12 %**

Einsparungen im Vergleich zu Haushalten  
mit herkömmlicher Abrechnung.

# GRI G4 INHALTSINDEX



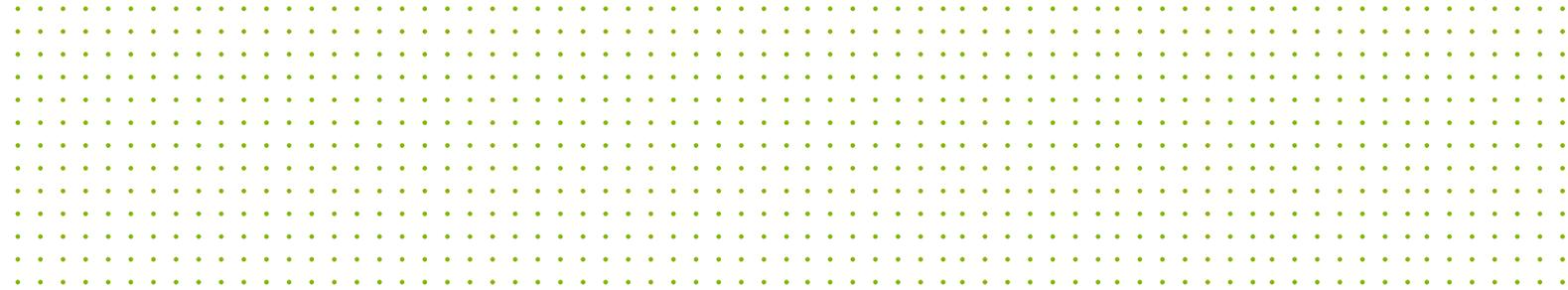
Die Erstellung des ista Nachhaltigkeitsberichts 2014 erfolgte in Übereinstimmung mit den Richtlinien der Global Reporting Initiative (GRI) und erfüllt die Option „In-Übereinstimmung“-Kern. Es wurden die seit Mai 2013 gültigen G4-Richtlinien angewendet. Falls nicht alle Anforderungen eines Indikators gänzlich erfüllt wurden, handelt es sich bei den ausgelassenen Informationen um solche, die für ista nicht wesentlich sind.

GRI-Indikator	Seite	Externe Prüfung	UNGC
<b>ALLGEMEINE STANDARDANGABEN</b>			
<b>Strategie und Analyse</b>			
G4-1 Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	4	Nein	1–10
<b>Organisationsprofil</b>			
G4-3 Name des Unternehmens	ista International GmbH	Nein	
G4-4 Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen	6, 18, 20	Nein	
G4-5 Hauptsitz des Unternehmens	Essen, Deutschland	Nein	
G4-6 Länder mit Geschäftstätigkeitsschwerpunkt	7	Nein	
G4-7 Rechtsform und Eigentümerstruktur	8	Nein	
G4-8 Wesentliche Märkte	5, 7	Nein	
G4-9 Größe des Unternehmens	6, 8	Nein	
G4-10 Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnissen, Geschlecht und Regionen	8, 39, 40	Nein	6
G4-11 Anteil Mitarbeiter unter Kollektivvereinbarungen	42, 43	Nein	1, 3
G4-12 Beschreibung der Lieferkette	22	Nein	
G4-13 Signifikante Änderungen im Berichtszeitraum	7	Nein	
G4-14 Umsetzung des Vorsorgeprinzips	12, 26	Nein	7
G4-15 Unterstützung externer Initiativen	12, 49	Nein	1–10
G4-16 Mitgliedschaften in Verbänden und Interessengruppen	48	Nein	
<b>Ermittelte wesentliche Grenzen und Aspekte</b>			
G4-17 Liste der konsolidierten Unternehmen	2, 8	Nein	
G4-18 Vorgehensweise zur Auswahl der Berichtsinhalte	14, 15	Nein	
G4-19 Sämtliche wesentliche Aspekte	16	Nein	
G4-20 Wesentliche Aspekte innerhalb des Unternehmens	16	Nein	
G4-21 Wesentliche Aspekte außerhalb des Unternehmens	16	Nein	
G4-22 Neudarstellung von Informationen im Vergleich zu früheren Berichten	Keine	Nein	
G4-23 Wichtige Änderungen des Berichtsumfangs und der Grenzen von Aspekten	2	Nein	

GRI-Indikator	Seite	Externe Prüfung	UNGC
<b>Einbindung von Stakeholdern</b>			
G4-24 Einbezogene Stakeholdergruppen	13, 14	Nein	1–10
G4-25 Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	13, 14	Nein	
G4-26 Ansatz für den Stakeholderdialog und Häufigkeit	13, 14	Nein	
G4-27 Zentrale Anliegen der Stakeholder und Stellungnahme	10, 15	Nein	1–10
<b>Berichtsprofil</b>			
G4-28 Berichtszeitraum	2	Nein	
G4-29 Datum des letzten Berichts	Juli 2014	Nein	
G4-30 Berichtszyklus	2	Nein	
G4-31 Ansprechpartner für Fragen zum Bericht	57	Nein	
G4-32 Option der Übereinstimmung mit GRI und gewählter Index	2	Nein	
G4-33 Externe Prüfung des Berichts	2	–	
<b>Unternehmensführung</b>			
G4-34 Führungsstruktur inklusive Komitees des höchsten Kontrollorgans	8, 12	Nein	1–10
<b>Ethik und Integrität</b>			
G4-56 Werte, Grundsätze und Verhaltensstandards	12	Nein	1–10
<b>SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN</b>			
<b>Ökologie</b>			
Aspekt: Materialien – Managementansatz	26	Nein	7, 8
G4-EN1 Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	32, 33	Prüfbescheinigung <a href="#">Link</a>	7, 8
G4-EN2 Anteil Sekundärrohstoffe am Gesamtmaterialeinsatz	32, 33	Prüfbescheinigung <a href="#">Link</a>	7, 8
Aspekt: Energie – Managementansatz	26	Nein	7, 8
G4-EN3 Energieverbrauch innerhalb des Unternehmens	30	Prüfbescheinigung <a href="#">Link</a>	7, 8
G4-EN5 Energieintensität	30	Prüfbescheinigung <a href="#">Link</a>	8
Aspekt: Wasser – Managementansatz	26	Nein	7, 8
G4-EN8 Gesamtwasserentnahme nach Quellen	33	Prüfbescheinigung <a href="#">Link</a>	7, 8
Aspekt: Emissionen – Managementansatz	26	Nein	7, 8
G4-EN15 Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1)	31	Prüfbescheinigung <a href="#">Link</a>	7, 8
G4-EN16 Indirekte energiebezogene Treibhausgasemissionen (Scope 2)	31	Prüfbescheinigung <a href="#">Link</a>	7, 8
G4-EN17 Weitere indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 3)	31	Prüfbescheinigung <a href="#">Link</a>	7, 8
G4-EN19 Reduktion der Treibhausgasemissionen	31, 32	Nein	8
Aspekt: Produkte und Dienstleistungen – Managementansatz	18	Nein	7–9
G4-EN27 Verringerung der Umweltauswirkungen von Produkten und Dienstleistungen	18, 20, 21	Nein	7–9
Aspekt: Transport – Managementansatz	10, 26	Nein	8
G4-EN30 Wesentliche Umweltauswirkungen durch Transporte	32	Nein	8

GRI-Indikator	Seite	Externe Prüfung	UNGC
<b>Arbeitsumfeld und Arbeitsbedingungen</b>			
Aspekt: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz – Managementansatz	38	Nein	1
G4-LA6 Unfälle, Berufskrankheiten, Ausfalltage und Todesfälle	42, 43	Nein	1
Aspekt: Aus- und Weiterbildung – Managementansatz	38	Nein	
G4-LA9 Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung	40	Nein	
G4-LA10 Programme zum dauerhaften Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit	40, 41	Nein	
G4-LA11 Anteil der Mitarbeiter mit regelmäßiger Leistungsbeurteilung und Karriereplanung	40, 41	Nein	
Aspekt: Gleicher Lohn für Frauen und Männer – Managementansatz	38	Nein	1, 6
G4-LA13 Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen gegenüber Männern	40	Nein	1, 6
<b>Menschenrechte</b>			
Aspekt: Gleichbehandlung – Managementansatz	38	Nein	1, 2, 6
G4-HR3 Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	40	Nein	1, 2, 6
<b>Gesellschaft</b>			
Aspekt: Politik – Managementansatz	48	Nein	1-10
G4-SO6 Gesamtwert politischer Spenden	48	Nein	
<b>Weitere berichtete G4-Indikatoren</b>			
G4-EC-2 Finanzielle Folgen, Risiken und Chancen des Klimawandels	11	Nein	7
G4-EN29 Bußgelder und Sanktionen wegen Nichteinhaltung von Umweltauflagen	Keine Strafen	Nein	
G4-EN34 Formelle Beschwerden bezgl. ökologischer Auswirkungen	Keine Beschwerden	Nein	
G4-LA1 Neueinstellungen und Mitarbeiterfluktuation	42	Nein	6
G4-LA12 Zusammensetzung der Kontrollorgane und der Mitarbeiter nach Diversitätsaspekten	8, 39, 40	Nein	1,6
G4-HR4 Geschäftsstandorte und Lieferanten, bei denen Vereinigungsfreiheit verletzt oder gefährdet ist, und ergriffene Maßnahmen	22, 43	Nein	1-3
G4-HR5 Geschäftsstandorte und Lieferanten mit erheblichem Risiko von Kinderarbeit und ergriffene Maßnahmen	22	Nein	1, 2, 4
G4-HR6 Geschäftsstandorte und Lieferanten mit erheblichem Risiko von Zwangsarbeit und ergriffene Maßnahmen	22	Nein	1, 2, 5
G4-SO4 Informationen und Schulungen zur Korruptionsbekämpfung	12	Nein	10
G4-SO7 Verfahren aufgrund wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartellbildung	Keine Ermittlungen	Nein	
G4-SO11 Formelle Beschwerden bezgl. gesellschaftlicher Auswirkungen	Keine Beschwerden	Nein	
G4-PR2 Vorfälle der Nichteinhaltung von Vorschriften und freiwilligen Verhaltensregeln bezgl. Gesundheit und Sicherheit der Produkte und Dienstleistungen	Keine Verstöße	Nein	
G4-PR4 Verstöße gegen Vorschriften und freiwillige Verhaltensregeln bezgl. Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen	Keine Verstöße	Nein	
G4-PR5 Ergebnisse von Umfragen zur Kundenzufriedenheit	21	Nein	
G4-PR8 Berechtigte Datenschutzbeschwerden	21	Nein	
G4-PR9 Wesentliche Bußgelder bzgl. Bereitstellung und Nutzung von Produkten und Dienstleistungen	Keine Verstöße	Nein	





**VERANTWORTLICH**

Dr. Mirko-Alexander Kahre  
Telefon +49 (0) 201 459-3281  
Mirko-Alexander.Kahre@ista.com

**ANSPRECHPARTNER**

Maike Böcker  
Telefon +49 201 459-5668  
Maike.Boecker@ista.com

**IMPRESSUM**

**Herausgeber**

ista International GmbH  
Grugaplatz 2, 45131 Essen  
Telefon +49 201 459-7160  
sustainability@ista.com  
www.ista.de

**Redaktion**

Janna Carina Bühlhoff  
akzente kommunikation und beratung gmbh, München

**Gestaltung**

loveto GmbH, Agentur für Markenentwicklung und Design, Berlin  
grasundsterne GmbH, Agentur für Content Marketing, München

**Fotografie**

Mike Henning

**Bildnachweis**

Thomas Gasparini  
grasundsterne GmbH  
Getty Images