



MIT KLEINEN DINGEN GROSSES BEWIRKEN
Nachhaltigkeitsbericht 2017



LIEBE LESERINNEN UND LESER,

wenn wir über die Energiewende im Allgemeinen, über die Notwendigkeit von mehr Klimaschutz, mehr CO₂-Einsparung und damit auch über mehr Energieeffizienz sprechen, dann reden wir im Allgemeinen über gigantische Projekte und – damit verbunden – auch gigantische Herausforderungen für gleich mehrere Generationen.

Wir diskutieren über ungeheure Kapazitäten an Erneuerbaren Energien, über bahnbrechende Speicherlösungen, über eine vollständige Sektorenkopplung, die alles mit allem und jedem verbindet. Über super-intelligente und super-schnelle Netze, über Energieumwandlung und die nicht ganz triviale Frage: Wie kann ich aus Strom Gas machen? Das alles ist eine echte Mammut-Aufgabe und nicht ganz einfach.

Dabei – und das gilt besonders für das Thema Energieeffizienz – kann das Glück wie so oft auch bei der Energiewende durchaus im Kleinen liegen. Es ist immer wieder erstaunlich, wie, abseits der großen Themen und Fragestellungen, Ideen und Projekte entstehen, die mit einfachen Mitteln viel bewegen – einfache Lösungen, die sofort alltagstauglich sind.

Ein Bewusstsein für Verantwortung, für Klimaschutz und Energieeffizienz und ein oder mehrere kluge Köpfe reichen oft schon aus, um mit einfachen Lösungen Großes zu bewirken.

Wir bei ista arbeiten seit Jahrzehnten für unsere wohnungswirtschaftlichen Kunden und die Mieter an einfachen Lösungen für mehr Energieeffizienz. Dabei hat sich die individuelle Abrechnung der Heizkosten in

Deutschland und auch in anderen europäischen Ländern wie kaum eine andere Klimamaßnahme im Gebäude bewährt: Indem die Bewohner im Mehrfamilienhaus genau das bezahlen, was sie tatsächlich an Wasser und Wärme verbrauchen, müssen sie Verantwortung übernehmen – die Verantwortung für ihr privates Energiemanagement in den eigenen vier Wänden. Generationen von Mietern haben auf dieser Basis ihr energetisches Verhalten optimiert. 1,5 Millionen Tonnen CO₂ werden jährlich durch die individuelle Abrechnung in Deutschland eingespart, was etwa 500.000 Flügen von Berlin nach New York entspricht.

Ein wirklich großer Erfolg, wie ich finde, für den unsere knapp 6.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter täglich ihr Bestes geben. Mit effizienten Prozessen und einer digitalen Infrastruktur helfen wir unseren Kunden, CO₂ einzusparen und ihre Immobilien nachhaltig zu bewirtschaften. Künftig werden wir dazu verstärkt auch die neuen, digitalen Möglichkeiten des Connected Homes nutzen.

Auf Basis unserer gemeinsamen Vision und Mission und unserer Shared Values handeln wir als ein Team und arbeiten gemeinschaftlich daran, unser Unternehmen kontinuierlich weiterzuentwickeln und wirtschaftlich nachhaltig für die Zukunft aufzustellen. Für die Gesellschaft, in der wir heute leben, aber auch für nachfolgende Generationen übernehmen wir Verantwortung. Wir wollen echten, nachhaltigen Mehrwert schaffen.

Unser diesjähriger Nachhaltigkeitsbericht zeigt das Spektrum auf, wie wir diesen Mehrwert nach innen wie nach außen leben. Er stellt zugleich unseren Fortschritts-



bericht an den [Global Compact der Vereinten Nationen](#) dar und zeigt auf, wie wir Menschenrechte, gute Arbeitsbedingungen, Umweltschutz und Korruptionspräventionsprogramme weltweit fördern.

Ich freue mich sehr, gemeinsam mit Ihnen in eine transparente und energieeffiziente Zukunft aufzubrechen. Falls Sie Anregungen haben oder einfach Ihre Eindrücke mit uns teilen möchten, schreiben Sie uns gerne an sustainability@ista.com.

Ihr Thomas Zinnöcker

ista ist ein Unternehmen, das wirtschaftlich denkt und handelt. Das ist unser Plus. Da aber unser ökonomisches Handeln auch das Ziel hat, das Klima, die Umwelt und die Lebensbedingungen von Generationen zu stabilisieren, schaffen wir mit unserer Arbeit noch ein weiteres Plus. So wird aus 2 x PLUS ein großes PLUS:

Ein nachhaltiger

MEHRWERT



Man nennt eine Sache oder Leistung preiswert, wenn man glaubt, sie sei ihren Preis wert. Wir leben aber in einer Zeit, in der sich vieles ändert. Eine Zeit, in der sich auch die Werte verschieben: Klimawandel, Digitalisierung, Konzentration auf der Angebotsseite und (in Europa) die Alterung der Gesellschaft führen dazu, dass wir manchmal einen hohen Preis für etwas zahlen, das eben noch als preiswert galt.

Ökonomisches Handeln, das zugleich das Ziel verfolgt, das Klima, die Umwelt und die Lebensbedingungen von Generationen zu stabilisieren oder gar zu verbessern, schafft hingegen einen nachhaltigen Mehrwert.

Dieser Mehrwert, wie ista ihn versteht, ergibt sich aus unserem Leitbild, das Ressourcen schonen will und dazu Anreize gibt. Wir wünschen uns, man würde in der Alltagssprache bald dem „preiswert“ ein „mehrwert“ zur Seite stellen: „Ich habe mir heute ein mehrwertes Kleid gekauft“, würde dann heißen: Es ist eines, das nicht nur preiswert ist und Qualität bietet, sondern bei dessen Produktion Ressourcen geschont werden sowie faire Arbeitsbedingungen und soziales Engagement im Vordergrund stehen.



Nachhaltiger Mehrwert, wie ista ihn versteht: wirtschaftlich Handeln und zugleich Klima und Umwelt und die Lebensbedingungen von Generationen stabilisieren.

WAS UNS LEITET:

Energieverbräuche transparent machen



Die Energiewende ist in der öffentlichen Wahrnehmung ein Großthema, über das sich in der Politik, in den Medien und auf der Straße herzlich diskutieren lässt. Für Fortschritte bei der Energiewende müssen aber Entscheidungen über Erzeugung und Kostenverteilung getroffen und eine folgenreiche und langfristige Planung von Strukturen und Prozessen auf den Weg gebracht werden. Dinge also, die manchmal sogar unumkehrbar sind: Denn wenn tausende von Windkraftträdern installiert, Kraftwerke stillgelegt und neue Durchleitungstrassen erstmalig gebaut worden sind, dann hat das Konsequenzen, die eine Legislaturperiode locker überdauern. Das macht die Energiewende so kompliziert.

Im Schatten dieses Dachthemas segelt aber zugleich eine ganze Branche von einem kleinen Erfolg zum nächsten: Diese Branche kümmert sich weniger um Energieerzeugung, dafür aber umso mehr um deren sparsamen Verbrauch. Ihr Thema ist die Energieeffizienz. In der Energieeffizienz-Branche sind wir mittlerweile ein gut

aufgestellter Player, weil auch wir die Potenziale, die in der Energieeinsparung schlummern, nicht liegen lassen wollen. Diese Möglichkeiten erkennt zunehmend auch die Politik, und wir unterstützen gerne dabei, kostengünstige und innovative Lösungen für mehr CO₂-Einsparung zu finden.

Wir arbeiten im Immobiliensektor. Hier haben wir enorme Einsparpotenziale, denn auf ihn entfällt ein großer Teil des Energieverbrauchs. In der Europäischen Union entfallen rund 40 % des Energieverbrauchs auf den Gebäudebestand. Unabhängig von der Art, wie Energie erzeugt und verteilt wird, machen wir auf den letzten Metern, also vor Ort beim Kunden, Energieverbräuche transparent. Dieses Verfahren wird Submetering genannt. Alle Parteien einer Hausgemeinschaft kennen jetzt ihre individuellen Verbräuche und fangen an, darüber nachzudenken, wie man sie verringern kann. Wir befähigen unsere Kunden zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Energie. Wir bieten Submetering für smarte Mieter und Kunden an.

Wir suchen uns aber auch Partner, um unser Angebot erweitern zu können, und schulen unsere Mitarbeiter, damit sie den Mehrwert ihrer Arbeit nach innen wie nach außen leben können. Mit dem Projekt „ista macht Schule“ engagieren wir uns in Schulen und begeistern Kinder und Jugendliche für Klimaschutz und Energieeffizienz. Wir geben Tipps und entwickeln mit den Schülern vor Ort ganz konkrete Maßnahmen um Energie und Kosten einzusparen. Von der KlimaExpo.Nrw und der Landesregierung wurde das Projekt gewürdigt und wird nun mit einem erweiterten Ansatz bundesweit umgesetzt. ista schafft also insgesamt Anreize, nachhaltiger zu handeln und zu denken – für die eigene Organisation, die Kunden, die Gesellschaft. So soll Nachhaltigkeit eigentlich sein, denn ihre Grundidee ist es doch, einen Nutzen für alle Beteiligten zu bieten – eben einen Mehrwert.

MEHR WISSEN

den eigenen Verbrauch erkennen



MEHR TUN

den eigenen Verbrauch verringern



MEHRWERT SCHAFFEN

effizienter Energieverbrauch



AUSGEZEICHNET!
„Das Projekt schafft ein Bewusstsein für energiesparendes Verhalten und trägt so aktiv zur Klimaschutzbildung bei.“

Dr. Heinrich Dornbusch,
 Geschäftsführer der KlimaExpo.NRW



ISTA MACHT SCHULE – DEUTSCHLANDWEIT.

Ein Jahr nach dem offiziellen Projektstart wird „ista macht Schule“ 2018 bundesweit umgesetzt. 100 Schulen in ganz Deutschland erhalten ab September eine KlimaKiste. Darin enthalten sind Lernmaterialien und Messgeräte mit denen die Schüler selbst für den Klimaschutz aktiv werden können. Die KlimaKiste ist ein Kooperationsprojekt von „ista macht Schule“ und BildungsCent e.V.

„Alle Messgeräte und Materialien darin haben wir getestet und nur ausgewählt, was uns selbst begeistert.“

Schülerin Linda Fiene
 (Gesamtschule Holsterhausen) über die KlimaKiste



WAS UNS LEITET:

Energiemanagement gemeinsam verbessern



Die individuelle Verbrauchsanzeige ist kein Gadget, sondern ein hilfreiches Werkzeug, um Energie und Kosten zu sparen: Deutlich verringerte Heizkosten sind das Ergebnis, wenn eine transparente Abrechnung dokumentiert, über welche Stellschrauben jeder Mieter seinen Verbrauch drosseln kann.

Dieses Potenzial zu erkennen und zu nutzen ist ein nachhaltiger Mehrwert, den wir nicht nur mit unseren Kunden teilen wollen: Deshalb bilden wir Partnerschaften. Mit unseren Kunden. Und zum Beispiel mit GETEC, einem Contracting-Spezia-

listen, der energetisch effiziente, kostensparende Heizungsanlagen finanziert, während wir ein paar Meter hinter dieser Anlage dann deren Einsparung auslesen und das Ergebnis jedem zeigen, der in einem Mehrfamilienhaus lebt.

In dieser Partnerschaft ist bereits skizziert, wie unser zukünftiges Handlungsfeld der Energieeffizienz im Immobiliensektor aussieht: Gebäude, die nachhaltig mit Energie versorgt werden, und in denen jeder die Möglichkeit hat, diese effizient und umweltbewusst zu nutzen, nennen wir SMART BUILDINGS.

WAS UNS LEITET:

Digitalisierung gemeinsam entwickeln



In der Einschätzung vieler Menschen ist die Digitalisierung Fluch und Segen zugleich: Dem einen ist sie ein Zugewinn und eröffnet neue Horizonte, den anderen verstört sie und stellt ihn in die Ecke. Bestehende Geschäftsmodelle nehmen durch Digitalisierung eine ungeheure Fahrt auf oder landen in der Sackgasse.

Wenn wir an Digitalisierung denken, dann denken wir nicht nur an digitale Technik, sondern besonders an die Menschen, die diese digitale Technik sinnvoll einsetzen möchten. Uns interessiert deshalb nicht so sehr, mit welcher Lichtstimmung etwa der Bewohner beim Eintritt in seine Wohnung empfangen wird. Uns geht es um Energieeffizienz. Und um mehr Transparenz. Die Digitalisierung soll uns künftig dabei helfen, die Energie- und Wasserverbräuche im Haus durch integrierte Schnittstellen noch einfacher und transparenter sichtbar und damit steuerbar zu machen. Wir wünschen uns, dass bald der gesamte

Energieverbrauch per Knopfdruck jederzeit auf Displays und mobilen Endgeräten erscheinen und für einen Vergleich der Einsparungseffekte genutzt werden kann.

DURCH DIGITALISIERUNG DIE ENERGIEWENDE MITGESTALTEN

Digitalisierung soll uns dabei helfen, unser unternehmerisches und gesellschaftliches Versprechen künftig noch wirksamer einzulösen und die Energiewende im Gebäude aktiv mitzugestalten:

Mehr Innovation

Mehr Qualität

Mehr Service

Mehr Sicherheit

WAS UNS AUSMACHT:

Ein offenes Ohr für unsere Kunden

Wir stellen uns den Fragen unserer Kunden, um zu erfahren, was sie bewegt und welchen Herausforderungen sie in der Wohnungswirtschaft gegenüberstehen. So können wir ihnen passende Lösungen für Energiemanagement im Gebäude bieten.



+
Dirk Miklikowski
Geschäftsführer des Wohnungsunternehmens Allbau GmbH

Dirk Miklikowski

„Wie garantiert ista Eigentümern und Mietern bedarfs- und zukunftsgerechte Produkte und Dienstleistungen?“

Antwort von ista

„ista setzt auf Forschung und Entwicklung. Seit Anfang Mai werden im ista Technologiezentrum innovative Geräte entwickelt und auf ihre Praxistauglichkeit getestet.“



+
Dirk Bauer
Geschäftsführer der Harbach & Meinhardt Wohnungswirtschaftsgesellschaft

Dirk Bauer

„Welche Lösungen und Services bietet ista Eigentümern und Mietern um Kosten zu sparen, nachhaltig zu wirtschaften und qualitativen Mehrwert zu schaffen?“

Antwort von ista

„Eine Kombination aus energieeffizienten Gebäuden und optimiertem Nutzerverhalten senkt Heizkosten nachhaltig. Grundlage für beides ist Transparenz über die Verbräuche. Hier gilt es, Lösungen mit Augenmaß zu finden, die die Interessen von Investoren, Vermietern und Mietern im Sinne eines nachhaltigen, aber bezahlbaren Klimaschutzes vereinen.“

INHALT

- 02 Vorwort
- 03 Mehrwert von ista

EINLEITUNG

- 11 Porträt
- 13 Strategie
- 17 Nachhaltigkeitsmanagement
- 22 Wesentlichkeit
- 23 Sustainable Development Goals

LÖSUNGEN
26–33



UMWELT
34–42



MITARBEITER
43–51



DIALOG
52–56



DATEN UND FAKTEN

- 57 Über diesen Bericht
- 58 Wesentliche GRI-Aspekte
- 59 Kennzahlen
- 63 GRI G4 Inhaltsindex
- 67 Impressum

UNSER UNTERNEHMEN IM ÜBERBLICK

Die individuelle Abrechnung der Heizkosten hat sich in Deutschland in den vergangenen Jahrzehnten wie kaum eine andere Klimamaßnahme im Gebäude bewährt. Indem die Bewohner im Mehrfamilienhaus genau das zahlen müssen, was sie tatsächlich an Wasser und Wärme verbrauchen, müssen sie Verantwor-

tung übernehmen: die Verantwortung für ihr Energiemanagement in den eigenen vier Wänden. Generationen von Mietern haben auf dieser Basis ihr energetisches Verhalten optimiert. 1,5 Millionen Tonnen CO₂ werden jährlich durch die individuelle Abrechnung allein in Deutschland eingespart. Ein wirklich großer Erfolg.

PARTNERSCHAFTLICH

All unsere Kunden, egal in welchem immobilienwirtschaftlichen Segment, stehen dabei vor massiven Herausforderungen im Spannungsfeld zwischen Klimaschutz, den Forderungen nach bezahlbarem Wohnraum und angemessener Wirtschaftlichkeit. Dabei müssen und wollen wir ihnen im Rahmen unserer partnerschaftlichen Zusammenarbeit noch stärker als bisher den Rücken frei halten. Als einer der führenden Immobiliendienstleister in Deutschland wollen wir die Qualität unserer Produkte und Services weiter so verbessern, dass unsere Kunden und ihre Mieter zufrieden sind. Gemeinsam mit unseren Kunden wollen wir neue Produkte und Dienstleistungen entwickeln und dafür die Chancen und Möglichkeiten der Digitalisierung konsequent nutzen.

FOKUSSIERT

Unseren Firmensitz haben wir in Essen, Deutschland. Insgesamt sind wir in 24 Ländern weltweit vertreten. Neben Deutschland stehen für uns insbesondere europäische Kernmärkte wie Dänemark, Frankreich und die Niederlande im Fokus. Zu unseren Kunden zählen Unternehmen aus der Wohnungswirtschaft, Hauseigentümer und Eigentümergemeinschaften. Zunehmend weiten wir unsere Tätigkeiten auch auf Gewerbeimmobilien aus. In vielen Ländern sind wir bereits heute Marktführer. In Deutschland gehört die Gruppe zu den führenden Unternehmen der Branche. Die Arbeit von ista wird in einigen Märkten von selbständigen Servicepartnern unterstützt.



Nur wer weiß, was er verbraucht, kann gezielt Energie und Kosten einsparen. Sehen Sie hier, welchen Beitrag ista zur Energiewende leistet.

DIGITAL

Viele Menschen haben beim Gedanken an die Heizkostenabrechnung noch das Bild vom „Ableser“ vor Augen, der einmal im Jahr die „Röhrchen“ an den Heizungen auswechselt. Fakt ist: In den wenigsten Wohnungen sind heute noch die „Röhrchen“, also die sogenannten „Verdunster“, im Einsatz. Einen Großteil der über 13 Mio. Nutzeinheiten weltweit haben wir bereits mit digitaler Messtechnik ausgestattet. Bis 2021 sollen 80 % unserer Geräte im Markt digital sein. Damit steigt der Komfort deutlich, denn der Ablesetermin vor Ort entfällt. Zusätzlich können Verbräuche und Kosten etwa auf dem Webportal oder auf dem Smartphone künftig noch transparenter aufbereitet werden – und das nicht nur einmal im Jahr, sondern auch unterjährig während der Heizperiode. Wie aktuelle Studien zeigen, verbrauchen Bewohner durch eine monatliche Visualisierung ihrer Daten durchschnittlich noch einmal rund 10 % weniger Energie als Bewohner, denen diese Informationen nicht vorliegen.

ERFOLGREICH

2017 erzielte ista weltweit einen Umsatz von 877,4 Mio. Euro. Das entspricht einer Umsatzsteigerung von 3,6 % gegenüber dem Vorjahr. Die Bilanzsumme belief sich auf rund 4,2 Mrd. Euro. Im Berichtszeitraum wurden 137,9 Mio. Euro investiert, davon 110 Mio. Euro allein in Mietgeräte und deren Installation, die wir unseren Kunden zur Verfügung stellen. 5.964 Mitarbeiter waren für unsere Gruppe weltweit tätig. Davon ist jeder zweite Mitarbeiter weiblich.



Die Geschäftsführung von ista. Von links: Jochen Schein, Thomas Zinnöcker (CEO) und Christian Leu.

STARK

Die Geschäftsführung der ista International GmbH verantwortet die strategische und operative Steuerung der ista Gruppe. Mitglieder der Geschäftsführung sind Thomas Zinnöcker als Chief Executive Officer (CEO), Christian Leu als Chief Financial Officer (CFO) sowie Jochen Schein als Chief Operating Officer (COO).

Eigentümer der ista-Gruppe sind die in Hongkong gelisteten CK Asset Holdings Limited sowie die CK Infrastructure Holdings Limited mit jeweils unterschiedlichen Geschäftsanteilen.

GEMEINSAM FÜR MEHRWERT

Nachhaltiges Handeln und Wirtschaften erfordert ein Ausbalancieren von verschiedenen Ansprüchen, Ressourcen und Herausforderungen. In unserer Rolle als Immobiliendienstleister für mehr Energieeffizienz im Gebäude setzen wir dabei vor allem auf gemeinsame Lösungen mit unseren Kunden und Partnern. Mit vereinten Kräften

wollen wir kostengünstige, digitale Produkte und Dienstleistungen für größere CO₂-Einsparungen entwickeln und anbieten. Damit wollen wir einen nachhaltigen Mehrwert schaffen: für unsere Kunden und deren Immobilienbestand, aber auch für ihre Mieter, die durch volle Verbrauchstransparenz selbständig Energie und Kosten sparen können.



DER ZUKUNFT EINEN SCHRITT VORAUS

Unser Unternehmen ist Teil der Gesellschaft. Damit tragen auch wir Verantwortung für ihre nachhaltige Entwicklung. Wir wollen unseren Beitrag leisten, damit die nachfolgenden Generationen mindestens die gleichen Chancen und Zukunftsperspektiven haben, die uns heute zur Verfügung stehen. Mit den nachhaltigen Entwicklungszielen der Vereinten Nationen (Sustainable Development Goals, SDGs) wurde eine Reihe von konkreten Unterzielen formuliert, zu deren Erreichung Unternehmen beisteuern sollen. Konkret sehen wir bei ista fünf Ziele, zu denen wir einen Beitrag leisten können: Bezahlbare und saubere Energie (SDG 7), Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum (SDG 8), Nachhaltige Städte und Gemeinden (SDG 11), Verantwor-

tungsvolle Konsum- und Produktionsmuster (SDG 12) und Maßnahmen zum Klimaschutz (SDG 13). Auf diese Ziele nehmen wir durch unsere Produkte und Dienstleistungen oder unsere Rolle als Arbeitgeber im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit direkten Einfluss oder können im Dialog mit Politik oder Kunden indirekt zur Zielerreichung beitragen. Eine ausführliche Erklärung zu unseren fünf SDGs finden Sie im Kapitel [Sustainable Development Goals](#).

Durch eine nachhaltige Ausrichtung unserer gesamten Unternehmensprozesse und Geschäftstätigkeiten sorgen wir dafür, dass ista zukunftsfähig aufgestellt ist. Wir richten unser gesamtes wirtschaftliches Handeln dafür konsequent an den Bedürfnissen und Erwartungen

unserer Kunden aus und leben in allem, was wir tun, unsere → [Shared Values](#) und damit unser normatives Unternehmensfundament. Um in Zeiten der Digitalisierung die sich verändernden internen wie externen Kundenbedürfnisse frühzeitig als Chance zu nutzen, haben wir 2017 sehr intensiv an der weiteren Umsetzung unseres mehrjährigen Transformationsprogramms „One ista. Together. For Excellence.“ (1-2-4) gearbeitet. Damit wollen wir unsere Zusammenarbeit mit allen internen und externen Stakeholdern weiter verbessern und ihnen auf Basis digitaler Technologien künftig ein Mehr an Service, Qualität und Innovation bieten. Professionalität, Verlässlichkeit und gelebtes Vertrauen sind dafür die Leitplanken unseres Handelns.



1 – ONE ISTA

Gemeinsam arbeiten wir in allen unseren 24 Ländern weltweit an einem Ziel. Als einer der führenden Immobiliendienstleister wollen wir für unsere wohnungswirtschaftlichen Kunden und deren Mieter nachhaltig Mehrwerte schaffen: für mehr Energie- und Prozesseffizienz im Gebäude und damit für mehr Klima- und Ressourcenschutz. Wir können uns dabei auf die Leidenschaft und Einsatzbereitschaft unserer Mitarbeiter verlassen, dank derer wir führende Marktpositionen in europäischen Kernmärkten erlangt haben.

Die stetige Optimierung und Digitalisierung unserer internen Prozesslandschaft dient neben unseren Kunden auch den Menschen, die bei ista arbeiten. So haben wir für 2018 den Roll-out unserer internen Social Collaboration-Plattform „ONE“ geplant, die die interne Zusammenarbeit und Kommunikation digital vereinheitlichen und effizienter gestalten soll (siehe Kasten). Wir können so Expertise sinnvoller austauschen und international noch handlungsstärker werden. In der Ausgestaltung interner Prozesse denken wir Innovationen immer vom Menschen aus und wollen durch digitalisierte Arbeitsprozesse unsere Mitarbeiter entlasten und ihnen Raum für das Wesentliche geben. Digitale Steuerungssysteme ermöglichen darüber hinaus die nötige Transparenz für intelligente Entscheidungen.

SOCIAL COLLABORATION PLATTFORM – ONE

Für Mitte 2018 haben wir den schrittweisen Roll-out unserer internen Social Collaboration-Plattform „ONE“ geplant. Mit ONE entwickeln wir eine web-basierte Plattform, die der Haupteinstiegspunkt für Kommunikation und Zusammenarbeit bei ista wird. Die Plattform bietet ein modernes, digitales Umfeld, das die vielen Insellösungen für Kommunikation und Zusammenarbeit konsolidiert und es uns ermöglicht, standortübergreifend besser zusammenzuarbeiten und somit die Komplexität zu reduzieren. Allgemein schaffen wir mit der neuen Kommunikations- und Kollaborationsplattform die Möglichkeit, Experten innerhalb des gesamten Unternehmens miteinander zu vernetzen, Ideen auszutauschen sowie Wissen vorzuhalten und einfach auffindbar zu machen.



2 – TOGETHER

Wir wissen, dass sich die komplexe Dynamik nachhaltigen Wirtschaftens nur gemeinsam und Hand in Hand mit starken Partnern bewältigen lässt. Die Basis für unsere Leistungsfähigkeit ist eine offene und ehrliche Kommunikation, die eine Kultur des Vertrauens ermöglicht. Wir schaffen gezielt persönliche Räume für offenen und kritischen Austausch durch Kundenbeiräte, Arbeitsgruppen und Kundenforen, die den partnerschaftlichen Austausch noch weiter intensivieren. Die Umstellung unseres Beschwerde- und Kündigungsmanagements im Rahmen von 1-2-4 ist ein wichtiger Baustein für unser Ziel, den Kunden bei sämtlichen Prozessen oberste Priorität einzuräumen.

Unsere strategische Ausrichtung orientiert sich gezielt an den Anliegen unserer Kunden. Um kontinuierlich lösungs- und kundenorientierte Prozesse zu entwickeln, wurden deshalb im vergangenen Berichtsjahr systematisch und bundesweit **persönliche Kundeninterviews** durchgeführt. Wir nehmen die Bedürfnisse unseres vielfältigen Kundenstamms, der unter anderem aus Privatkunden, Mietverwaltungen, Wohnungsbaugenossenschaften, kommunalen Wohnungsunternehmen und privatwirtschaftlichen Eigentümern/Kapitalgesellschaften besteht, sehr ernst. Insbesondere die Immobilienbranche sieht sich immer stärker mit den Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung konfrontiert (siehe **Magazinteil**). Wir haben deshalb den Anspruch, im Sinne unserer Kunden und mit vereinten Kräften kostengünstige, digitale Lösungen anzubieten, die zur CO₂-Vermeidung und Ressourceneinsparung beitragen.

Seit Anfang 2018 haben wir eine neue Kooperation mit dem Energiedienstleister GETEC aufgenommen. Gemeinsam haben wir das Ziel, weitere effiziente Maßnahmen und Dienstleistungen für die Immobilieneigentümer und deren Mieter zu entwickeln, um den ökologischen Fußabdruck im Gebäude zu reduzieren. Mit der Partnerschaft reagieren wir auf die steigende Nachfrage unserer Kunden nach bezahlbaren Effizienz- und Klimaschutz-



ista und GETEC werden gemeinsam ihr technologisches Know-how bündeln, das Energieeffizienzangebot weiter ausbauen und damit sowohl für den Eigentümer als auch für deren Mieter an der Energiewelt von morgen arbeiten.

maßnahmen. Im ersten Schritt bündeln beide Unternehmen ihre Kernkompetenzen in einer Vertriebskooperation. Dadurch können wir unsere Geschäftsbeziehungen erweitern und das Produktportfolio noch gezielter an den Kundenanforderungen ausrichten.

4 – FOR EXCELLENCE

Mit mehr Qualität, besserem Service, weiterentwickelter Infrastruktur und „smarten“ Innovationen machen wir uns fit für die Herausforderungen der Zukunft. Der fortschreitende Klimawandel gehört zu den größten Risiken unserer Generation und fordert ista als Immobiliendienstleister in besonderem Maße heraus.

Wir begegnen dieser Verantwortung gegenüber der Gesellschaft und der Umwelt, indem wir kontinuierlich in die technische Weiterentwicklung digitaler Messtechnik investieren. Wir nutzen das Potenzial kluger, zweckorientierter Digitalisierung, indem wir digitales Energiemanagement und Smart Building-Lösungen weiterentwickeln und Kundenprozesse energieeffizienter und lösungsorientierter gestalten. Mit Hochdruck arbeiten wir an neuen Produkten, die intelligent, kostengünstig und effizient sind. Mit dem optimalen Einsatz wertvoller Ressourcen helfen wir unseren Kunden weltweit, den Wert ihrer Objekte durch nachhaltige Bewirtschaftung zu steigern. Weitere Informationen zu Best-Practice-Beispielen gibt es im Kapitel **Lösungen**.

Es ist uns ein großes Anliegen, das Bewusstsein in der Bevölkerung für mehr Energieeffizienz zu schärfen. Dafür engagieren wir uns auf verschiedenen Ebenen. 2017 diskutierte ista gemeinsam mit Akteuren aus der Energie- und Immobilienwirtschaft auf einer vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) ausgerichteten Veranstaltung über die Effizienzpotenziale der Digitalisierung. Im direkten **Dialog** können wir als führendes Unternehmen im Energie- und Wassermanagement wichtige Impulse an Politik und Gesellschaft geben. Darüber hinaus engagieren wir uns für die Verankerung der Energieeffizienz-Thematik im Bildungssystem mit „ista macht Schule“. Unser kooperativer Ansatz macht uns zum Schlüsselpartner für politische Entscheider, Vermieter und Mieter.



SO FEIERT ISTA 1-2-4

1-2-4 ist mittlerweile zu einem festen Bestandteil der ista Welt geworden – ein Grund für uns, das Ganze am 12.04. mit unserem 1-2-4 Tag zu feiern. Wie so ein 1-2-4 Tag aussehen kann, haben wir jedem Standort selbst überlassen. So haben unsere Mitarbeiter im Essener Head Office beispielsweise in Vorträgen von verschiedenen externen Speakern mehr über das Thema „Innovationen“ erfahren. An unserem Standort in Stuttgart haben die ista Mitarbeiter zur Feier des Tages eine 1-2-4 Torte gebacken. In Berlin veranstalteten die Mitarbeiter an diesem Tag Kicker- und Dart-Turniere, in Würzburg stand der 12.04. ganz unter dem Motto „Gesundheit“. Auch unsere internationalen Standorte haben 1-2-4 an diesem Tag gefeiert. Neben einer Selfie-Aktion unserer polnischen Kollegen, hat ista Niederlande den 1-2-4 Tag für eine Onboarding-Aktion für neue Mitarbeiter genutzt. Das sind nur einige kreative Ideen, die zeigen, wie der 1-2-4 Tag ista-weit ganz individuell umgesetzt wurde.



UNSERE ZIELE

Lösungen:

Bis 2021 wollen wir die Quote fernauslesbarer ista Liegenschaften in Deutschland auf 80 % erhöhen. Ein weiteres strategisches Ziel, die internationale Harmonisierung von Produktplattformen, Produkten und Services voranzutreiben, haben wir bereits zu 99 % erreicht.

Umwelt:

Practise what you preach – als Immobiliendienstleister werden wir unseren eigenen jährlichen Energieverbrauch (Heizenergie, Strom, Treibstoff für Dienstwagen) bei ista in Deutschland von 2016 bis Ende 2020 um 6,5 % pro Mitarbeiter minimieren.

Mitarbeiter:

In unserer **Mitarbeiterbefragung 2017** lag das Mitarbeiterengagement bei einem überdurchschnittlichen Indexwert von 80. Auch in Zeiten von kontinuierlichen Veränderungen wollen wir das Engagement unserer Mitarbeiter und ihre Motivation auf diesem hohen Niveau halten.

Dialog:

Wir weiten unser Projekt „ista macht Schule“ bundesweit aus und präsentieren gemeinsam mit BildungsCent e. V. im Mai 2018 die KlimaKiste für mehr Bewusstsein für die Themen Klimaschutz und Energieeffizienz.

NACHHALTIGKEIT IM MITTELPUNKT

Wir haben den Anspruch, weltweit verantwortungsvoll und nachhaltig zu handeln. Dazu gehören für uns transparente Prozesse und klare Zuständigkeiten sowohl in unserem eigenen Unternehmen als auch in der Lieferkette. Nachhaltigkeit ist bei ista fest in den Unternehmensstrukturen verankert. Starke Werte sind

für unser Handeln ebenso leitend wie internationale und unternehmenseigene Leitlinien. Wir pflegen einen regelmäßigen Austausch mit unseren internen und externen Stakeholdern und nehmen ihre Anliegen ernst. Nur so können wir uns kontinuierlich weiterentwickeln und auf zukünftige Herausforderungen reagieren.

G4-18

NACHHALTIGKEIT MIT KLAREN STRUKTUREN

Das Thema Nachhaltigkeit ist bei ista direkt bei der Geschäftsführung aufgehängt. Die beiden wesentlichen Nachhaltigkeitsgremien – das Sustainability Steering Committee und das Sustainability Council – setzen strategische Leitplanken und verantworten die operative Umsetzung.

Für die Festlegung von Schwerpunkten und die Ausrichtung des Nachhaltigkeitsengagements ist das Sustainability Steering Committee zuständig, das mindestens zweimal im Jahr tagt. Es besteht aus den Bereichsleitern strategisch relevanter Abteilungen des Essener Head Office. Zu seinen Aufgaben gehört es, Nachhaltigkeitsstandards zu entwickeln, Umwelt- und Klimaschutzprojekte zu initiieren sowie gesellschaftlich relevante Themen zu identifizieren. Das Gremium ist außerdem für die Verabschiedung der Wesentlichkeitsanalyse zuständig und berichtet direkt an den CEO.

NEUES SUSTAINABILITY OFFICE BEI ISTA

Mit dem Ziel, das Nachhaltigkeitsmanagement von ista weiter zu professionalisieren sowie zentral und gezielt zu steuern, haben wir im September 2017 ein Sustainability Office eingerichtet. Über das neue Sustainability Office werden alle internen Nachhaltigkeitsprojekte und -prozesse gesteuert und koordiniert. Zudem arbeitet das Sustainability Office gemeinsam mit der Geschäftsführung und weiteren Bereichsleitern die neue Governance-Struktur. Auf Basis dieser Struktur kann ista zukünftig zielgerichtet Nachhaltigkeitsprojekte initiieren und implementieren. Der zuständige Program Manager Sustainability Office ist u. a. für die Zertifizierung des Energiemanagementsystems in Deutschland, die Kennzahlenerfassung für den Nachhaltigkeitsbericht sowie die Koordinierung der unternehmensweiten Nachhaltigkeitsprojekte zuständig. Außerdem organisiert er den regelmäßigen Austausch zwischen den wesentlichen Nachhaltigkeitsgremien, dem Sustainability Steering Committee sowie dem Sustainability Council.

NACHHALTIGKEITSKOORDINATION BEI ISTA



Globale Umsetzung des Sustainability Councils

Das Sustainability Council, das sich aus den Vertretern der Ländergesellschaften (den sogenannten Sustainability Delegates) zusammensetzt, ist für die internationale Verankerung des Nachhaltigkeitsmanagements bei ista zuständig. Es unterstützt uns dabei, auch an den internationalen Standorten auf die Relevanz der Thematik aufmerksam zu machen. Ganz konkret verantwortet das Gremium die Steuerung und Umsetzung von Nachhaltigkeitsmaßnahmen. Zugleich sorgt das Sustainability Council dafür, dass Ideen aus den Ländern in das Steering Committee eingebracht werden und dort Beachtung finden. Die Länder setzen so strategische Themen nicht nur um, sondern agieren gleichzeitig als Impulsgeber für die inhaltliche Weiterentwicklung des Nachhaltigkeitsengagements.

Energiemanagement mit System

Ein wichtiger Bestandteil des Nachhaltigkeitsengagements von ista ist die **Zertifizierung unseres Energiemanagementsystems** in Deutschland – nicht zuletzt weil bei uns als Immobiliendienstleister die Optimierung von Energieeffizienz in Gewerbe- und Mehrfamilienhäusern im Mittelpunkt steht. So wird etwa die interne Umsetzung energetischer Maßnahmen, die sich aus den Vorgaben des Energiemanagementsystems nach ISO 50001 ergeben, von einem eigenen Energieteam verantwortet. Jeder Standort in Deutschland hat offiziell einen Vertreter bestellt, der sich um das Thema Energieeffizienz kümmert, entsprechende Maßnahmen festlegt und deren Umsetzung in die Wege leitet sowie den Fortschritt kontrolliert. Im Jahr 2017 haben wir das Überwachungsaudit, das die Erfüllung der ISO 50001-Anforderungen überprüft, für unsere deutschen Standorte erfolgreich bestanden. Somit ist unser Energiemanagementsystem in Deutschland weiterhin mit dem Zertifikat ausgezeichnet.

Risikomanagement bei ista

Als Immobiliendienstleister agieren wir in wettbewerbsintensiven Märkten und müssen mit sich ständig verändernden Markt- und regulatorischen Rahmenbedingungen planen. Daher betreiben wir ein Risikomanagementsystem, um die wirtschaftlichen und finanziellen Risiken möglichst vorausschauend zu erkennen, zu kontrollieren und entsprechend zu reagieren. Nach dem Grundsatz der kaufmännischen Vorsicht gehen wir nur marktübliche Risiken aus dem operativen Geschäft ein. Alle weiteren Risiken vermeiden wir oder sichern uns dagegen ab. Grundsätzlich erwarten wir in keinem unserer Segmente signifikante Risiken.



Die Shared Values sind das Wertegerüst von ista.

Gelebte Werte

Als Fundament unserer Unternehmenskultur prägen die ista **Shared Values** das Miteinander bei ista. Die fünf Werte nehmen in allen Ländern Einfluss auf die Umsetzung strategischer und operativer Maßnahmen und bestimmen somit wesentlich unsere langfristige Entwicklung und unseren nachhaltigen Erfolg. Sie sind die Basis für eine faire und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen, aber auch mit externen Partnern.

Die Shared Values sollen den ista Mitarbeitern als Orientierung im Alltag dienen, sowohl im Umgang mit Kollegen als auch mit externen Geschäftspartnern. Um sie allen Mitarbeitern immer wieder aufs Neue bewusst zu machen, werden die Shared Values-Motive im neuen Head Office in den Kaffeeküchen als Wandbemalung kommuniziert. Außerdem wollten wir herausfinden, wie die ista Unternehmenswerte im Arbeitsalltag umgesetzt werden. Daher haben wir unsere Mitarbeiter im Rahmen einer weltweiten Mitarbeiterbefragung gebeten zu

bewerten, ob und wie die Werte in ihrem täglichen Tun gelebt werden. 78 % der gesamten Mitarbeiter der ista Gruppe beteiligten sich an der Umfrage. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Auf einer Indexwerteskala von 0 bis 100 werden die Unternehmenswerte überdurchschnittlich mit Indexwerten von 77 bis 82 im Arbeitsalltag gelebt.

Um neuen Mitarbeitern die Werte von ista näherzubringen, haben wir auch 2017 das Shared Values-Spiel zu einem festen Bestandteil bei Onboarding-Veranstaltungen gemacht. Auch bei einigen unserer regelmäßig stattfindenden Mitarbeiterveranstaltungen, wie dem jährlichen Soccer Cup oder dem Familienfest zur Einweihung des Head Offices, waren die ista Shared Values präsent. So erhielten die Kolleginnen und Kollegen und ihre Familien nach der iPad-Rallye durch die neuen Räumlichkeiten Cupcakes mit den Shared Values-Motiven. Außerdem konnten sie in einer Bastelaktion die Shared Values-Motive als Weihnachtsbaumschmuck gestalten.



RICHTLINIEN UND VERPFLICHTUNGEN

Durch die organisatorische Verankerung von Nachhaltigkeit sind gruppenweit klare Zuständigkeiten definiert. Die tägliche Unternehmenspraxis von ista prägen darüber hinaus unternehmensweite Grundsätze und Selbstverpflichtungen. Neben einem gemeinsamen Werteverständnis sind interne Richtlinien, internationale Übereinkommen wie die UN-Deklaration für Menschenrechte, die UN-Konvention gegen Korruption und die Grundsatzerklärung der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leitend.

UNSERE SÄULEN FÜR VERANTWORTUNGSVOLLES HANDELN

INTERNE RICHTLINIEN UND LEITLINIEN

Für die gesamte ista Gruppe gelten Richtlinien, zum Beispiel bezüglich Zuwendungen (Deutschland), Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung (International). Die bestehenden ista Umwelleitlinien werden derzeit überarbeitet.

Die Einhaltung der Richtlinien und Verpflichtungen wird vom Bereich Corporate Internal Audit and Compliance überwacht, der dafür im Rahmen seiner regulären Prüfungstätigkeiten zuständig ist. Zudem steht er Mitarbeitern als zentrale Anlaufstelle bei Themen wie Corporate Governance, Compliance oder Risikomanagement zur Verfügung. In ausgewählten Ländern wurden Mitarbeiter persönlich zu diesen Richtlinien und Kodizes geschult und ein zentrales Monitoring für Bereiche eingerichtet, die besonders korruptionsgefährdet erscheinen.

EXTERNE LEITLINIEN

Als Unterstützer des Global Compact der Vereinten Nationen fördern wir Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung. Außerdem bekennen wir uns zu den **Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen**.

UNTERNEHMENSWERTE

Die **ista Shared Values** sind fünf Werte, die Mitarbeitern Orientierung im Alltag geben: Vereinbarungen einhalten, Eigenständigkeit fördern, Verantwortung übernehmen, Vertrauen schaffen und Partnerschaften etablieren.



KODIZES

- Der **Verhaltenskodex** enthält für alle Mitarbeiter der ista Gruppe wichtige Grundsätze wie die Vermeidung von Interessenkonflikten und die Ablehnung von Korruption und Bestechung. Der Kodex ist für alle Mitarbeiter bindend und liegt ihnen in gedruckter Form und im Intranet vor. Er wurde zur besseren Verständlichkeit in alle Landessprachen der ista Gesellschaften übersetzt.
- Der **Lieferantenkodex** legt Standards zu allgemeinen Grundsätzen, Menschenrechten, Arbeitsbedingungen, Umweltschutz und deren Realisierung für unsere weltweiten Lieferanten und deren Mitarbeiter fest.



EINHALTUNG DES VERHALTENSKODEX

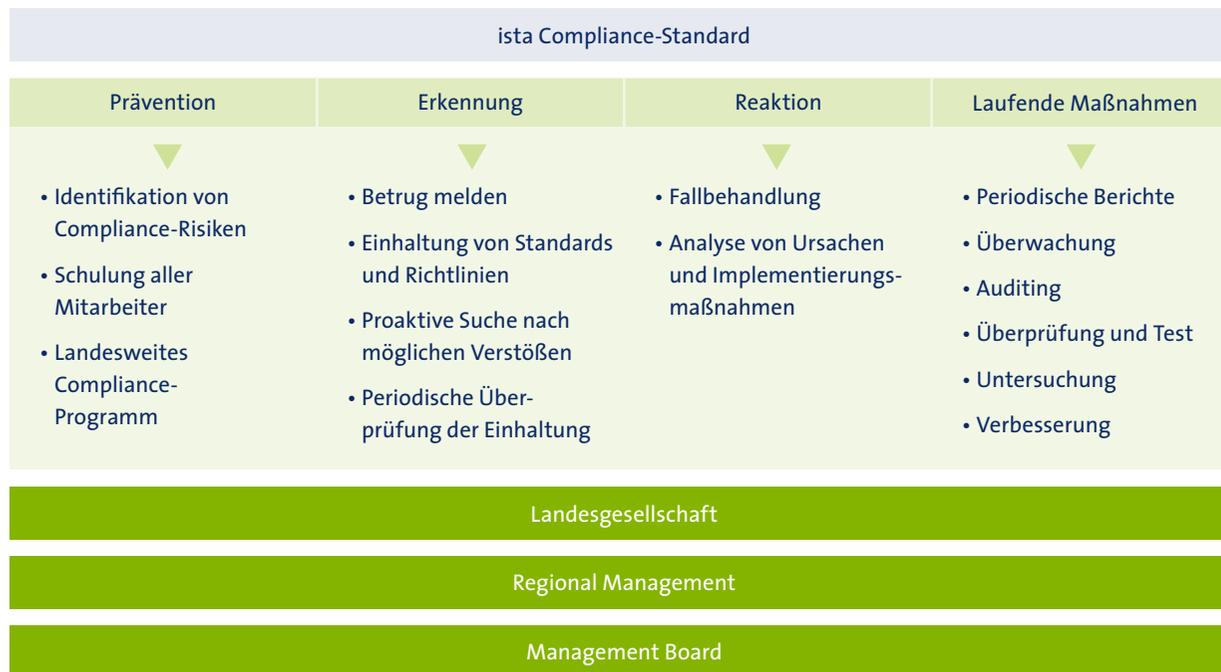
Damit nicht regelkonformes Verhalten Gehör findet, wird der Bereich Corporate Internal Audit and Compliance in 2018 ein globales Hinweisgebersystem einführen, über das Mitarbeiter aus allen Standorten anonym Verstöße melden können. Dieses System wird von einem unabhängigen, externen Anbieter betrieben und ist in acht Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch, Italienisch, Dänisch, Niederländisch und Polnisch) verfügbar. So werden 95 % der ista Kollegen in ihrer Muttersprache erreicht. Über entsprechende Trainings wollen wir das Bewusstsein für unseren Verhaltenskodex weiter schärfen. Dies geschieht beispielsweise im Rahmen eines Compliance-Spiels, bei dem die Mitarbeiter mit einer heiklen Situation konfrontiert werden, die sie nach ihrem

Verständnis lösen sollen. Zudem werden regelmäßige Compliance-Schulungen für Führungskräfte durchgeführt. In den kleineren Ländern der ista Gruppe mit höheren Compliance-Risiken (China, den Vereinigten Arabischen Emiraten, der Türkei, Weißrussland und Russland, Polen, Ungarn) besteht bereits seit 2014 ein Compliance Reporting- und Freigabesystem. 2018 wurde dieses auch in Rumänien eingeführt; Tschechien und die Slowakei folgen im Laufe dieses Jahres. Dies bedeutet, dass, nach einer umfangreichen Analyse der Compliance-Risiken, Maßnahmen für die Reduzierung dieser Risiken festgelegt und deren Umsetzung laufend überwacht werden. In jedem dieser Länder stellt ein Compliance-Verantwortlicher vor Ort sicher, dass die Compliance-Regeln eingehalten werden. Zwei Compliance Manager aus Deutschland

aus dem Bereich Corporate Internal Audit and Compliance überprüfen die Einheiten mindestens jährlich. Dabei folgen sie der Methodik des intern erstellten ista Compliance-Standards (siehe untenstehende Grafik). Das Bundeskartellamt hat im Mai 2017 den Abschlussbericht zur Sektoruntersuchung bei Ablesediensten von Heiz- und Warmwasserkosten (sog. Submetering) veröffentlicht.

Der Bericht klärt auf breiter und gesicherter Tatsachengrundlage über Bedeutung und Besonderheiten der verbrauchsabhängigen Erfassung und Abrechnung von Heiz- und Warmwasserkosten auf und widerlegt teilweise bestehende Vorurteile gegen die Submetering-Anbieter. Die fast zwei Jahre dauernde, umfassende Untersuchung ergab erwartungsgemäß, dass die Messdienstleister sich wettbewerbskonform verhalten. Das Bundeskartellamt sieht deshalb keine Anhaltspunkte für ein wettbewerbsbehördliches Einschreiten.

Die Grafik zeigt die verschiedenen Prozessschritte und -stufen des ista Compliance-Standards.



TRANSPARENZ GEWÄHRLEISTEN

Neben der eigentlichen Untersuchung gibt der Bericht des Bundeskartellamts Anregungen für eine noch verbraucherfreundlichere Ausgestaltung des Marktes für Submetering-Dienstleistungen. Diese Empfehlungen bewertet ista im Sinne größerer Transparenz positiv. Wir werden uns auch weiterhin dafür einsetzen, praxisnahe und wirtschaftliche Lösungen für Vermieter und Mieter anzubieten.

Bei der **Gestaltung unserer Preise** betrachten wir den Gesamtkontext zwischen Anforderungen unserer Kunden, Wettbewerbsfähigkeit und Investitionen in neue, innovative Technologien. Dabei ist die hohe Qualität unserer Produkte und Services das entscheidende Kriterium. In Deutschland haben Kunden jederzeit die Möglichkeit zu erfahren, wie unsere Preise gestaltet werden. Dieser Transparenzanforderung kommen wir nach und zeigen unseren Kunden gegenüber auf Nachfrage preiserhöhende Faktoren auf.



VERANTWORTUNGSVOLLES LIEFERKETTENMANAGEMENT

Hohe Anforderungen an ethisches Verhalten stellen wir nicht nur an unsere Geschäftsstandorte weltweit, sondern auch an unsere Lieferanten. Ebenso wie von den Mitarbeitern und Führungskräften an unseren Standorten erwarten wir auch von unseren Zulieferern, dass sie Umwelt- und Sozialstandards einhalten. Wir beziehen Materialien aus dem In- und Ausland und sind uns unserer Verantwortung entlang der Lieferkette bewusst. In unserem Lieferkettenmanagement unterscheiden wir zwischen den benötigten Materialien für Endprodukte, die wir für unsere Kunden herstellen (Direct Materials), und Materialien, die wir für den Betrieb unserer eigenen Organisation benötigen (Indirect Materials & Services). Letztere beschaffen die Landesgesellschaften zu großen Teilen selbst. Neue Endprodukte und -geräte hingegen werden zunächst zentral von cross-funktionalen Product Development Teams bei der ista International GmbH entwickelt und danach als Serienfertigung über den Bereich Procurement & Supply Chain

in Asien und/oder Europa produziert. Für die Produktion unserer Geräte arbeiten wir eng und partnerschaftlich mit Lieferanten in Asien und Europa zusammen, die die Geräte nach unseren Vorgaben produzieren. Die direkte Betreuung durch den Bereich Procurement & Supply Chain ist mittels direkter Supplier Account Manager und Supply Chain Quality Engineers gewährleistet. Dadurch kann die Einhaltung der Qualitätsstandards sowie der definierten Fertigungsprozesse sichergestellt werden. Zusätzlich setzen wir bei unseren wichtigsten asiatischen Hauptlieferanten „Resident Engineers“ zur Unterstützung und Qualitätssicherung ein. Nach der Produktion werden fertige Endprodukte direkt an unser Warehouse & Distribution Center in Gladbeck versendet und von dort aus weiter in die Landesgesellschaften transportiert. Einige Geräte werden aber auch als Halbfertigteile zur Endmontage an unser Manufacturing Competence Center in Au in der Hallertau geliefert. Vor Ort nehmen unsere Mitarbeiter die Endmontage sowie die eichtechnische Prüfung vor, bevor die Geräte ebenfalls nach Gladbeck gehen.

ZUSAMMENARBEIT MIT LIEFERANTEN

Im direkten Einkauf auf internationaler Ebene arbeiten wir derzeit mit circa 250 Lieferanten und im indirekten Einkauf deutschlandweit mit circa 3.000 Lieferanten zusammen. Unsere Mindestanforderungen an Umwelt- und Sozialstandards 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. Themen wie Kinder- und Zwangs- oder Pflichtarbeit sind in unserem Kodex ausdrücklich verboten. Damit setzen wir auch die diesbezüglichen Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen um. Zusätzlich dazu verpflichtet ista seine Lieferanten, eine ähnliche Vereinbarung mit seinen Vorlieferanten zu beschließen. In 2017 wurde eine erneute Überprüfung der inhaltlichen Anforderungen unseres Lieferantenkodex durchgeführt. Seit 2018 haben wir daher die Verpflichtung zum UK Modern Slavery Act mit in unseren Lieferantenkodex aufgenommen. Darüber hinaus müssen sich Lieferanten mit einem Mindestumsatz von 50.000 Euro verpflichten, die Anforderungen des ista Lieferantenkodex zu erfüllen. Grundsätzlich obliegt die Verantwortung den Lieferanten, eine Einhaltung sicherzustellen. Darüber hinaus wird die Einhaltung der Richtlinie in turnusmäßig stattfindenden Lieferantenaudits überprüft.

AUF RICHTIGEM KURS

Der regelmäßige und offene Austausch mit unseren internen und externen Stakeholdern wird bei ista großgeschrieben. Die Erkenntnisse, die wir bereits 2016 in einem umfangreichen Wesentlichkeitsprozess erlangt haben,

haben wir im Berichtszeitraum erneut überprüft und im Dialog mit unseren Kunden vertieft. Dabei konnten wir unsere Ergebnisse bestätigen – für uns ein Zeichen, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

G4-18, G4-23, G4-24, G4-25, G4-26

WESENTLICHE THEMEN ANALISIERT UND VALIDIERT

Die erste systematische Wesentlichkeitsanalyse nach den Leitlinien der Global Reporting Initiative (G4) haben wir bereits 2014 durchgeführt. Im letzten Berichtsjahr haben wir in Vorbereitung auf unseren Nachhaltigkeitsbericht 2016 erneut einen dreistufigen Wesentlichkeitsprozess durchlaufen, in den wir auch unsere ausländischen Standorte und deren externen Stakeholder eingebunden haben.

Unter Berücksichtigung von nationalen und internationalen Nachhaltigkeitsstandards, der internationalen entwicklungspolitischen Agenda sowie Einschätzungen und Trends im Unternehmen und in seinem Umfeld haben wir in einem ersten Schritt 13 Handlungsthemen identifiziert. Diese haben wir in einem zweiten Schritt durch interne und externe Stakeholder bewerten lassen. Abschließend diskutierte das Sustainability Steering Committee die Ergebnisse der Stakeholderbefragung im Rahmen eines Wesentlichkeitsworkshops und nahm selbst eine Bewertung der 13 Themen hinsichtlich der Geschäftsrelevanz vor.

Ziel der Wesentlichkeitsanalyse war es, neben der Stärkung des Stakeholderdialogs wesentliche Themen zu identifizieren, unsere strategischen Ansätze zu optimieren und die interne Nachhaltigkeitskompetenz von ista zu stärken. Für den vorliegenden Bericht haben wir auf Basis der bestehenden Wesentlichkeitsanalyse eine Überprüfung und Evaluierung der identifizierten Themen vorgenommen. Anfang 2018 hat das Sustainability Steering Committee dabei die 13 Handlungsthemen überprüft und validiert. Dabei hat das Gremium die Relevanz der Themen und somit die Ausrichtung des Nachhaltigkeitsmanagements von ista bestätigt.

G4-27

ISTAS SCHWERPUNKTE

Die Wesentlichkeitsmatrix zeigt, welche Themen als zentral für ista identifiziert wurden. Im Wesentlichkeitsprozess haben sich dabei 13 Themen ergeben, die sowohl aus Sicht von ista (x-Achse) als auch aus Stakeholderperspektive (y-Achse) als relevant bewertet wurden. Sie sind im rechten, farblich hervorgehobenen Viertel abgebildet. Diese Themen leiten uns auch in diesem Jahr in der Berichterstattung und in unserer internen Weiterentwicklung.

- 1 Innovative Produkte und Dienstleistungen anbieten
- 2 Kundenzufriedenheit sicherstellen
- 3 Faire Geschäftspraktiken ausüben
- 4 Beitrag zum Klimaschutz leisten
- 5 Bewusstsein schaffen
- 6 Umweltbewusst im eigenen Betrieb handeln
- 7 Intelligentes Wohnen vorantreiben
- 8 Mitarbeiter weiterentwickeln
- 9 Lieferkette nachhaltig gestalten
- 10 Daten schützen
- 11 Für die Gesellschaft engagieren
- 12 Mitarbeiter gewinnen
- 13 Im Dialog mit Politik und Anspruchsgruppen stehen



UNSER BEITRAG ZU DEN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Wir sind einer der weltweit führenden Immobiliendienstleister für mehr Energieeffizienz und Klimaschutz in Mehrfamilienhäusern sowie in Gewerbeimmobilien. Es ist Teil unserer nachhaltigen Unternehmensausrichtung, die Umsetzung der Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen konsequent zu unterstützen. Sie sind seit Herbst 2015 Kernstück der Agenda 2030, eines globalen Aktionsplans, dessen Ziel es ist, wirtschaftlichen Fortschritt ökologisch und sozial verträglich zu gestalten.



Im Rahmen unserer Wesentlichkeitsanalyse haben wir 2016 analysiert, welche SDGs für ista im Vordergrund stehen. Dazu haben wir unsere internen und externen Stakeholder zu den für ista relevanten Nachhaltigkeitszielen befragt. Ziel war es, die größten Einflussmöglich-

keiten entlang unserer Wertschöpfungskette zu identifizieren. Als Ergebnis haben wir fünf Ziele identifiziert, zu denen ista den größten Beitrag leisten kann und die wir in diesem Jahr systematisch weiterverfolgen:

7 BEZAHLBARE UND SAUBERE ENERGIE



BEZAHLBARE UND SAUBERE ENERGIE

Wir produzieren oder verteilen selbst keine Energie. Trotzdem hat unsere Dienstleistung unmittelbar Einfluss auf Energieverbräuche. Indem wir mit unseren Mess- und Verteilgeräten in Mehrfamilienhäusern die individuellen Wärme- und Wasserverbräuche messen, machen wir Energie transparent. Jeder Nutzer bekommt eine faire und transparente Kostenabrechnung seiner Verbräuche und kann freiwillig entscheiden, ob und wie er sein individuelles Energieverhalten anpasst. In Summe wird das Bewusstsein für einen effizienten und schonenden Umgang mit Energie und Wasser dadurch nachhaltig gesteigert. Im Rahmen unseres Kerngeschäfts leisten wir damit einen direkten Beitrag zu einem Unterziel von SDG 7: Bis 2030 soll die Geschwindigkeit, mit der die Energieeffizienz verbessert wird, weltweit verdoppelt werden. Aktuell setzen wir uns dafür ein, noch mehr Transparenz über Verbräuche zu schaffen, indem wir neben der jährlichen Heizkostenabrechnung regelmäßig Verbrauchsinformationen zur Verfügung stellen. Verbraucher können ihr Energieverhalten noch regelmäßiger kontrollieren und anpassen und zusätzliches Einsparpotenzial pro Haushalt erzielen.



MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM

Mit einem Umsatz von 877,4 Mio. Euro und einer Steigerung im Vergleich zum Vorjahr von 3,6 % stellte ista auch 2017 seine Leistungsfähigkeit unter Beweis. Unser Erfolg sichert nicht nur für ista selbst, sondern auch für die Standorte, an denen wir tätig sind, wirtschaftliches Wachstum. Im vergangenen Jahr schufen wir zahlreiche neue Arbeitsplätze in 24 Ländern – sowohl bei uns als auch bei unseren Lieferanten. 2017 waren bereits fast 6.000 Mitarbeiter direkt für uns tätig. Auch in den nächsten zehn Jahren möchten wir uns weiterentwickeln, unseren Umsatz nachhaltig steigern und entsprechend auch zusätzliche Mitarbeiter gewinnen. Mit der Cheung Kong Asset Holdings Limited (CKA), einem der größten wohnungswirtschaftlichen Projektentwickler in Hongkong, sowie der Cheung Kong Infrastructure Holdings (CKI), dem größten börsennotierten Infrastrukturunternehmen in Hongkong, haben wir dafür neue Gesellschafter gewonnen, die in unseren Kernfeldern Immobilien- und Energiewirtschaft über breite Expertise und Kompetenz verfügen, global aufgestellt sind und uns nachhaltig unterstützen werden. Die Auszeichnung als „Top Arbeitgeber“, die wir Anfang 2018 in mehreren Ländern erhalten haben, bestätigt erneut unseren Erfolg als guter Arbeitgeber.



11 NACHHALTIGE STÄDTE UND GEMEINDEN



NACHHALTIGE STÄDTE UND GEMEINDEN

Der Beitrag zu einer nachhaltigen Stadtentwicklung ist eng mit unserem Geschäftsmodell verbunden. Demographische Trends zeigen, dass perspektivisch immer mehr Menschen in Metropolen und Schwarmstädte ziehen, wobei die Zahl der Singlehaushalte steigt. Die Zahl der Mehrfamilienimmobilien und letztlich auch die Bedeutung individueller Verbrauchstransparenz für niedriginvestiven Klimaschutz steigen damit. Deshalb richten wir unsere Produktentwicklung und unsere strategischen Partnerschaften auch an den Anforderungen der Metropolen von morgen aus. Innovative Ansätze und neue Ideen für Produkte werden in unserem neuen Technikum in Essen entwickelt, welches seit Anfang Mai 2017 unsere gesamte Forschung und Entwicklung an einem Ort bündelt. Mit innovativen **Lösungen** und neuen technologischen Ansätzen, die das Gebäude als Ganzes betrachten, wollen wir Vermietern wie Mietern einen echten Mehrwert für Energieeffizienz, Prozesseffizienz, Wohnkomfort und Sicherheit bieten. Alle Innovationen entwickeln und prüfen wir dabei von Beginn an gemeinsam mit unseren Partnern und Kunden aus der Wohnungswirtschaft – damit wir auch in Zukunft sehr fokussiert die richtigen und effektiven Produkte und Dienstleistungen am Markt anbieten.





VERANTWORTUNGSVOLLE KONSUM- UND PRODUKTIONS- MUSTER

Eigenverantwortliches und bewusstes energetisches Verhalten ist einer der wirksamsten Hebel für mehr Klimaschutz. Je mehr Menschen ihren individuellen Verbrauch von Energie optimieren, desto nachhaltiger wird CO₂ eingespart. Indem wir Mietern durch die individuelle Verbrauchserfassung die nötige Transparenz verschaffen, machen wir sie zu diesen „Smart Mietern“: Wir schaffen die Grundlage dafür, dass sie auf Basis von Transparenz ihren Umgang mit Wärme und Wasser eigenverantwortlich managen können. Wir sind der festen Überzeugung, dass dieser Effekt im Verbrauchsverhalten noch gesteigert werden kann, wenn systematisch mehr Wissen über die eigenen Einflussmöglichkeiten mit Blick auf Klimaschutz und Energiewende vermittelt wird. Wir setzen uns deshalb dafür ein, dass das Thema „Energieeffizienz“ fester Bestandteil der schulischen Bildung wird. Mit unserem Pilotprojekt „ista macht Schule“ wollen wir prüfen, wie die Integration der entsprechenden Bildungsinhalte in den Schulalltag gelingen kann. Ab 2018 werden wir in Zusammenarbeit mit der NGO Bildungscen e.V. die Ergebnisse des Pilotprojektes bundesweit zugänglich machen, indem wir sogenannte KlimaKisten zunächst an 100 Schulen übergeben. Die KlimaKisten enthalten Unterrichtsmaterialien, Messgeräte sowie praktische Tipps zu mehr Energieeffizienz. Damit können Schüler für den Schutz des Klimas selbst aktiv werden und selbständig Klimaschutzprojekte für ihre Schule entwickeln. So tragen sie ebenfalls zum SDG 13 bei.



MASSNAHMEN ZUM KLIMASCHUTZ

ista erfasst individuelle Energie- und Wasserverbräuche und macht sie damit transparent. Damit leisten wir durch unser Kerngeschäft einen nachhaltigen Beitrag für mehr Klimaschutz. Denn erst, wenn die Bewohner eines Mehrfamilienhauses wissen, wie hoch ihr individueller Energie- und Wasserkonsum ist, können sie ihr Verhalten gezielt anpassen und Energie bewusst einsparen. Zahlreiche internationale Studien belegen einen signifikanten Einspareffekt der individuellen Verbrauchstransparenz zwischen 15 und 25 Prozent. Eine **Lebenszyklusanalyse** unseres Heizkostenverteilers doprimo 3 radio zeigt, dass eine verbrauchs-gerechte Heizkostenabrechnung zu CO₂-Einsparungen in Gebäuden führt. Verschiedene **Maßnahmen an unseren Standorten** tragen zusätzlich zu CO₂-Einsparungen bei. Im Rahmen unserer neuen **Kooperation mit GETEC** möchten wir darüber hinaus zu weiteren Effizienz- und Klimaschutzmaßnahmen beitragen.



MehrWert für unsere Kunden

INNOVATION NACHHALTIG NUTZEN

LÖSUNGEN

Wir sind davon überzeugt, dass nachhaltiges Handeln und Wirtschaften starke Partnerschaften braucht. Für unsere Kunden wollen wir dieser Partner sein. Vertrauensvoll, verlässlich und innovativ. Unser Ziel ist es, die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern und an sich ändernde Anforderungen anzupassen. Daneben wollen wir künftig Lösungen insbesondere rund um das „Connected Home“ am Markt etablieren.

MIT FUNK AM
PULS DER ZEIT
SEITE 27



ZUFRIEDENE KUNDEN
SEITE 33



SICHERE PRODUKTE
SEITE 31

FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

Um unser vorhandenes Know-how optimal nutzen zu können, bündeln wir es seit April letzten Jahres im ista „Technikum“ in Essen. Ausgestattet mit modernster Technik widmen sich die Products-Mitarbeiter der gesamten Produktsystemplattform- und Geräteentwicklung. Angefangen bei der Konzept- und Technologieentwicklung über Elektronik- und Mechanikentwicklung bis hin zum Qualitätsmanagement arbeiten dort alle Mitarbeiter, die direkt am Produktionsentwicklungsprozess beteiligt sind räumlich eng zusammen. Kurze Kommunikationswege vereinfachen den Austausch zwischen den einzelnen Teams, sodass Ideen und Lösungsansätze effizient umgesetzt werden können. In unmittelbarer Nähe zum Head Office bietet das Technikum optimale Arbeitsbedingungen für die Entwicklung von innovativen Produkten und Dienstleistungen. Wir unterstützen unsere Kunden mit digitalen Lösungen zur Steuerung von Kundenprozessen, dem Energiemanagement und Smart Buildings dabei, ihre Objekte nachhaltig zu bewirtschaften und dadurch wertvoller zu machen.



Für unsere Kunden aus der Wohnungswirtschaft entwickeln die ista Mitarbeiter innovative Produkte und Dienstleistungen.

„Das Mehrfamilienhaus der Zukunft ist energieeffizient, digital und wirtschaftlich. Das Technikum funktioniert wie ein Labor, in dem wir daran arbeiten, diese Vision für unsere Kunden aus der Wohnungswirtschaft Wirklichkeit werden zu lassen.“

Achim Dicke
Senior Vice President Products

PRODUKTENTWICKLUNG BEI ISTA

Der Fachbereich Products ist verantwortlich für das komplette technische Produktportfolio – und das über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg. Der Dreiklang der ista Produktentwicklung richtet sich nach den Maximen Qualität, Funktionalität und Kosten. Im Mittelpunkt stehen dabei Innovation und Effizienzsteigerung. Die Basis für die Entwicklung innovativer und zuverlässiger Produkte und Services in den Bereichen Submetering, Energiemanagement, Mietersicherheit und Wohnkomfort ist die frühzeitige Evaluierung und Anpassung zukunftsfähiger Technologien. Indem wir neue Technologien in neuen Gerätesystemplattformen modular auf unsere Bedürfnisse zuschneiden, können wir innovative Produkte mit noch mehr Möglichkeiten für weitere zukunftsweisende und neuartige Services und noch größerer Nutzungsflexibilität ausstatten.



5.056.200



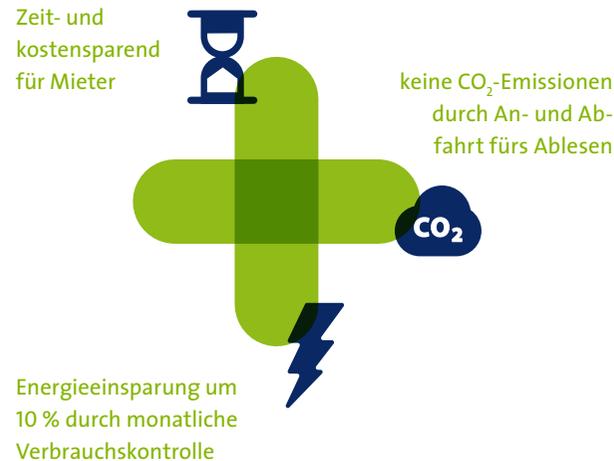
betreute Nutzeinheiten Anfang 2018. Für uns ein Beweis dafür, dass wir mit passenden Lösungen und einem professionellen sowie persönlichen Umgang mit Kunden überzeugen.

„ista wird digital und unsere Kunden auch – wir werden die Geräte unserer Kunden, die wir betreuen, kontinuierlich mit ‚Connected Devices‘ ausstatten. Damit bieten wir ihnen nicht nur Technik am Puls der Zeit, sondern reduzieren gleichzeitig unsere Serviceanfahrten.“

DIGITALE VERNETZUNG ÜBER FUNK

Schon heute sind mehr als 20 Millionen unserer Messgeräte sogenannte „Connected Devices“, die die Messdaten digital an unsere Systeme und Server übertragen können. Die Grundlage dafür ist der Ausbau der digitalen Infrastruktur, den wir bereits seit Jahren konsequent vorantreiben. So können wir unseren Kunden und ihren Mietern modernste Technik bieten und auch zukünftig wichtige Fortschritte in Bezug auf Kundenservice, Transparenz und Umwelteinfluss erzielen. Denn durch die digitale Vernetzung mit Hilfe von Funktechnologie müssen die Mieter nicht mehr zu vorgegebenen Zeiten zuhause sein, es werden keine CO₂-verursachenden An- und Abfahrten für die Ablesung benötigt und die Informationen über individuelle Verbräuche können einfach und kostengünstig monatlich bereitgestellt werden. Letzteres birgt ein zusätzliches Einsparpotenzial von durchschnittlich zehn Prozent, wie das Modellvorhaben „Bewusst heizen, Kosten sparen“ gezeigt hat.

MEHRWERTE DURCH „CONNECTED DEVICES“



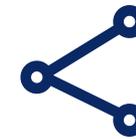
GEMEINSAM AM „INTERNET DER DINGE“ ARBEITEN

Wenn es um digitale Infrastruktur im intelligenten Gebäude von morgen geht, spielt für ista der Begriff „Internet der Dinge“ eine große Rolle. In einem Pilotprojekt mit der Deutschen Telekom prüfen wir aktuell, wie wir das Internet der Dinge für die Wohnungswirtschaft flächendeckend nutzbar machen können. Im Rahmen des Projektes evaluieren wir die Datenübertragung via Narrowband-IoT, einer der meistdiskutierten Innovationen im Bereich der Machine-to-Machine-Kommunikation, und ob diese eine Basis für zukünftige Entwicklungen darstellt.

INTELLIGENTE MEFAMILIENHÄUSER

Unser Ziel ist es, Lösungen zu finden, die das Gebäude als Ganzes betrachten und Vermietern wie Mietern einen echten Mehrwert für Energieeffizienz, Prozesseffizienz, Wohnkomfort und Sicherheit bieten. Neben der stetigen Optimierung unserer Kernkompetenz – dem Messen, Abrechnen und Visualisieren von Energieverbräuchen – entwickeln wir unser Produktportfolio konsequent in Richtung „intelligentes Mehrfamilienhaus“ weiter. Dazu gehen wir verstärkt Partnerschaften mit anderen Unternehmen ein, wie zum Beispiel mit der Firma Dr. Riedel Automatisierungstechnik GmbH. Aus dieser Kooperation ist die Plattform-Lösung „ista Smart Building“ entstanden, mit deren Hilfe die Bewohner von Mehrfamilienhäusern über ein Display im Eingangsbereich der Wohnung die Heizung steuern sowie detaillierte Informationen über ihr Verbrauchsverhalten erhalten. Darüber hinaus sind noch weitere Lösungen für Mieterkommunikation, Licht, Rollläden, Lüftungsanlagen und Elektrogeräte in das System integriert.

Um einen optimalen Beitrag zu leisten, investieren wir nicht nur in Forschung und Entwicklung, sondern kooperieren zudem mit Partnern aus der Wohnungswirtschaft, Energiedienstleistern oder anderen Technologieunternehmen.



31%

ist die Quote digital vernetzter Liegenschaften in Deutschland 2018.



NIEDERLANDE EFFIZIENTES HEIZEN

Über die in den Niederlanden eigens entwickelte und etablierte Systemlösung zur Überwachung der Heizungseffizienz (in den Niederlanden „Mijnketelhuis“ genannt) wird der aktuelle Heizbedarf und -verbrauch kontinuierlich erfasst und dadurch eine optimale Einstellung der Heizungssteuerung ermöglicht. Mit der zusätzlich entwickelten Systemvariante „Premium“ lassen sich nun die internen Messwerte und Konfigurationsdaten des Heizkessels überprüfen. Dazu wird das herstellerunabhängige Kommunikationsprotokoll OpenTherm, das ursprünglich zum Datenaustausch zwischen Heizkessel und Thermostaten entwickelt wurde, genutzt. Im Fall von Störungen wird eine Nachricht mit heizungsinterner Statusinformation versandt, sodass der Installateur die Fehlerquelle aus der Ferne feststellen kann, ohne zunächst den Heizkessel vor Ort selbst untersuchen zu müssen. Dadurch, dass keine Service-Anfahrt anfällt, werden nicht nur Zeit, sondern auch CO₂-Emissionen gespart.



POLEN INTELLIGENTE HEIZUNGSSTEUERUNG

Mit dem Ziel, die Energieeffizienz von Mehrfamilienhäusern zu optimieren und gleichzeitig das Raumklima für die Bewohner zu verbessern, kooperiert ista Polen mit der Firma eGain. Innovative Algorithmen kombinieren thermische Gebäudeeigenschaften und Wettervorhersagen, um so die Heizungssteuerung dynamisch zu beeinflussen und vorausschauend die Temperatur im Heizkreislauf des Gebäudes zu optimieren.



DEUTSCHLAND KOOPERATION FÜR ENERGIEEFFIZIENZ ZWISCHEN GETEC UND ISTA

Mit dem Ziel, bezahlbare Klimaschutz- und Effizienzmaßnahmen und spezielle Dienstleistungen für Immobilieneigentümer und deren Mieter zu entwickeln und umzusetzen, kooperiert ista seit Anfang dieses Jahres mit dem **Energiedienstleister GETEC**. Zukünftig sollen Vermieter und Mieter von einer optimierten Energieversorgung, hohen Servicequalität und mehr Transparenz über Energieverbräuche profitieren. Dies kann maßgeblich zu einer deutlich verbesserten CO₂-Bilanz des Gebäudes beitragen. Gleichzeitig werden Eigentümer durch das **Contractingkonzept der GETEC** von hohen Investitionen entlastet.

„Wir reagieren mit der Partnerschaft auf die steigende Nachfrage unserer Kunden nach bezahlbaren Effizienz- und Klimaschutzmaßnahmen. Im ersten Schritt bündeln beide Unternehmen ihre Kernkompetenzen in einer Vertriebskooperation. Dadurch können wir unsere Geschäftsbeziehungen erweitern und das Produktportfolio noch gezielter an den Kundenanforderungen ausrichten.“

Thomas Zinnöcker
CEO der ista Gruppe



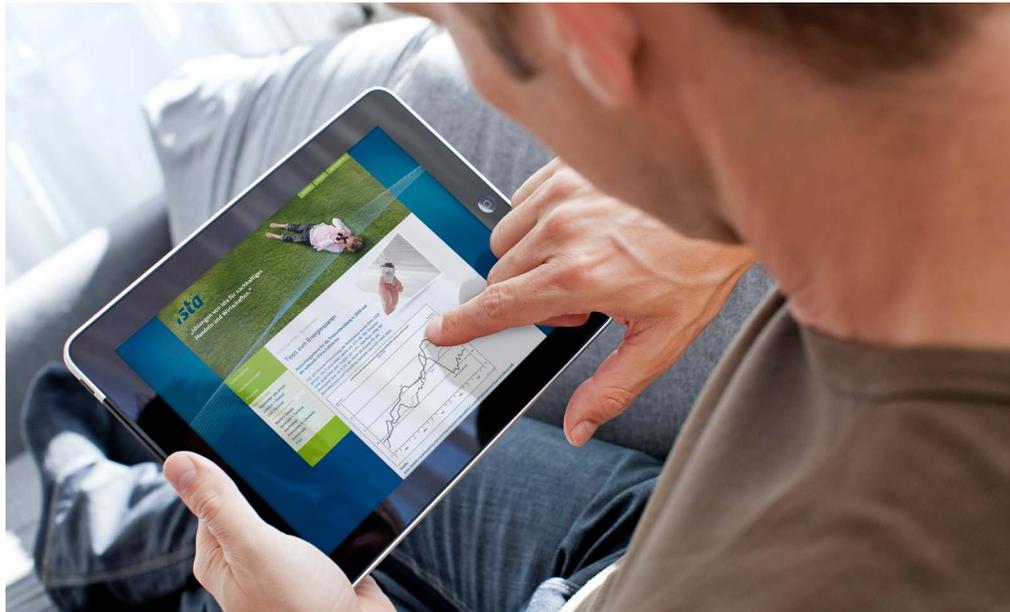
LÄNDERSPEZIFISCHE LÖSUNGEN

Wenn wir Produkte und Dienstleistungen entwickeln, stehen die Bündelung und Skalierung von internationalen Anforderungen im Vordergrund. Ein Beispiel hierfür ist der Gebrauch einer einheitlichen Hardwareplattform für internationale Funkfrequenzen. Diese Hardware können wir dann softwareseitig an länderspezifische Anforderungen anpassen, um so den Kundenanforderungen, aber auch den nationalen Gesetzen zu genügen.

Dennoch sind auch länderspezifische Lösungen aufgrund individueller Marktanforderungen wichtig. Für ista Italien entwickelten ista Mitarbeiter im Berichtsjahr beispielsweise ein neues Servicekonzept, das es Kunden ermöglicht, die Leistungen von ista auch für Fremdgeräte in Anspruch zu

nehmen. So kann die Hardware, die zwar von einem Drittanbieter installiert und produziert wurde, ebenfalls in das ista Portfolio aufgenommen werden. Dadurch können wir dem Kunden unsere Dienstleistung von der Erfassung über die Ablesung und Abrechnung bis hin zur Instandhaltung anbieten. In der Praxis funktioniert das Konzept folgendermaßen: Im Basismodul „Abrechnung“ ist die Erstellung der Verbrauchsabrechnung gemäß aktuellen gesetzlichen Vorgaben sowie Unterstützung im Umgang mit Beschwerden enthalten. Darüber hinaus können weitere Servicepakete zur Ablesung oder zur Instandhaltung der bereits bestehenden Fremdgeräte modular ergänzt werden. Mit dem Serviceangebot für Fremdgeräte reagiert ista Italien auf die verstärkte Nachfrage nach mehr Flexibilität bei bereits ausgestatteten Liegenschaften.

Dank digitaler Technik können Kunden ihre Verbräuche und Kosten auf dem Webportal regelmäßig einsehen und so noch leichter optimieren.



QUALITÄT WELTWEIT

Über unsere Ländergesellschaften hinweg ist unser gesamtes Geräteportfolio zu 99 % harmonisiert und durch zentrales Engineering betreut. Lediglich ein Prozent des Produktportfolios wird lokal in den jeweiligen Standorten ergänzt. Somit können wir eine konstant gute Qualität und Zuverlässigkeit in unserem gesamten Produktportfolio sicherstellen.

SICHERE PRODUKTE

Für alle unsere Produkte gilt: Sie müssen sicher für Umwelt und Mensch sein und höchsten Qualitätsstandards entsprechen. An den deutschen Standorten Gladbeck (Warehouse & Distribution Center), Au (Manufacturing Competence Center) und Essen (Head Office) betreiben wir ein nach ISO 9001 zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem.

FACHGERECHE ENTSORGUNG

Haben unsere Produkte das Ende ihrer Lebenszeit erreicht, kümmern wir uns darum, dass die einzelnen Komponenten fachgerecht getrennt und ordnungsgemäß entsorgt werden. Dadurch können wertvolle Ressourcen wieder in den Wertstoffkreislauf zurückgeführt werden: im Wasserzähler steckt etwa Messing, Wärmezähler und Heizkostenverteiler enthalten Lithiumbatterien. Dabei können wir eine höchstmögliche Recyclingquote gewährleisten, denn die meisten Geräte verleihen wir lediglich für die Gebrauchsphase an den Kunden, sodass sie in unserem Besitz bleiben. Für das Recycling kooperieren wir bevorzugt mit Werkstätten für Menschen mit Behinderung. In Deutschland unterstützt uns die Stiftung Haus Hall, in Luxemburg die „Luxemburger Liga zur Unterstützung von Menschen mit geistiger Behinderung“.

IN GUTEN HÄNDEN

Als Dienstleistungsunternehmen verarbeiten wir naturgemäß Daten von Kunden und Mietern. Diese beziehen sich auf personenbezogene Informationen wie zum Beispiel Adressen und auch auf individuelle Wärme- und Wasserverbräuche. Dabei halten wir uns streng an die Grundsätze der Erforderlichkeit und Zweckbindung, um die Verträge mit den Kunden zu erfüllen. Es ist unsere Verpflichtung, diese Daten vor unberechtigten Zugriffen zu schützen. Dafür vertrauen wir unserem Datenschutzbeauftragten und verwenden Systeme, die den Datenschutz für alle Abwicklungen von ista im Auftrag des Kunden, in Konformität mit den geltenden Verordnungen, gewährleisten. Neue gesetzliche Vorgaben, aber auch sich ständig ändernde Bedrohungsszenarien erfordern eine

kontinuierliche Anpassung der Datensicherheitsmaßnahmen an den Stand der Technik. Dementsprechend steht auch ista vor der Herausforderung, die technischen Weiterentwicklungen stetig an die aktuellen Sicherheitsstandards anzupassen. Die neuen Anforderungen der EU-Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO), die im Mai 2016 in Kraft getreten ist und ab Mai 2018 in allen EU-Mitgliedstaaten angewendet werden muss, setzt ista selbstverständlich um. Die EU verfolgt mit dieser Verordnung das Ziel, ein einheitliches Datenschutzniveau in ganz Europa sicherzustellen. Obwohl noch konkrete Auslegungshinweise auf EU-Ebene ausstehen, berücksichtigt ista die Anforderungen der DS-GVO bereits in ihren Geschäftsprozessen.

ISTA LAUNCHT PROPERTY MANAGER PORTAL

Im Januar 2018 wurde in Deutschland, der Schweiz und Luxemburg die neue Kosten- und Nutzerdatenerfassung ausgerollt. Dabei handelt es sich um eine kostenlose Webanwendung, die von unseren Kunden über das Online-Portal zur Erfassung der Kosten- und Nutzerdaten für die jährliche Abrechnung verwendet werden kann. Die Applikation basiert auf modernster Technologie und wurde mit Unterstützung von internen und externen Usability-Experten für eine intuitive und effiziente Benutzung konzipiert. Das Projektteam aus Marketing, Operations Management und IT ist sich sicher: Als ein weiterer wichtiger Schritt hin zur Prozessdigitalisierung wird die Anwendung die Papierflut maßgeblich reduzieren und unseren Kunden einen effizienten und transparenten Weg hin zu einer schnellen Abrechnung bieten. Bereits im Februar 2017 wurde das neue ista Verwalter-Portal in Italien ausgerollt.



Wie eine Heizkostenabrechnung zustande kommt, erklären wir unseren Kunden in diesem Video.

ZUFRIEDENE KUNDEN

Als Immobiliendienstleister ist es unser Anspruch, unseren Kunden und Mietern die besten Produkte und Services zu bieten. Um die Zufriedenheit unserer Kunden mit unserer Arbeit messen zu können, führen wir jedes Jahr Kundenumfragen durch. Die Ergebnisse fassen wir in einer Kennzahl, dem sogenannten Customer Retention Index (CRI), zusammen. Das Konzept unserer Kundenbefragung besteht seit sechs Jahren. Vor dem Hintergrund sich stetig verändernder Markt- und Kundenanforderungen arbeiten wir aktuell an neuen Wegen zur Feedbackgewinnung. So haben wir 2017 statt der Kundenumfrage zur Feedbackgewinnung 44 qualitative Kundeninterviews geführt. Im intensiven Austausch mit unseren Kunden konnten wir den Fokus der Befragung variieren und Bedürfnisse konkret erfragen. Durch die Nähe zum Kunden konnten sowohl branchenspezifische Besonderheiten als auch wichtige Handlungsfelder für ista identifiziert werden.

In Zukunft wollen wir das Alltagswissen der ista Mitarbeiter über unsere Kunden stärker in die Befragungen einfließen lassen. Außerdem wollen wir verschiedene Schnittstellen zum Kunden effizienter nutzen, um auch unterjährig Feedback zu erhalten. Nur so können wir kurzfristige Anpassungen, Fehlerbehebungen und Performancesteigerungen ermöglichen und die Zusammenarbeit mit den Kunden nachhaltig stärken.

WAS UNSEREN KUNDEN WICHTIG IST

Grundsätzlich lassen sich folgende Ergebnisse der letzten CRI-Befragung zusammenfassen: Im Mittelpunkt steht meist die qualitativ hochwertige Leistungserbringung im Rahmen einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit. Zur Entlastung und Vereinfachung der gemeinsamen Prozesse eignen sich aus Sicht der befragten Kunden Online-Plattformen sowie Systemschnittstellen, die für die integrierte Abrechnung oder einfache Datenaktualisierungen verwendet werden können. Aber auch der direkte Kontakt zu ista Mitarbeitern und deren Fachwissen wird von Seiten der Kunden wertgeschätzt. So ist es Kunden wichtig, sich bei Fragen oder Problemen an kompetente, aussagefähige und flexibel agierende Ansprechpartner wenden zu können.



80 %

digital vernetzte Liegenschaften in Deutschland bis 2021, das ist unser Ziel.



MIT BESCHWERDEN RICHTIG UMGEHEN

Um auf Unzufriedenheit bei Kunden entsprechend reagieren zu können, wurde bei ista im letzten Jahr die Rolle des sogenannten Beschwerdemanagers deutlich aufgewertet und an jedem deutschen Standort eingeführt. Die dafür ausgewählten Mitarbeiter wurden in Trainings auf ihre neue Position vorbereitet. Darin wurden ihnen nicht nur die zu erwartenden Prozesse und Aufgaben vorgestellt, sondern auch passende Kommunikationsmittel und Methoden für den Umgang mit Kundenbeschwerden an die Hand gegeben. Das Training für die erste Schulungsgruppe der Beschwerdemanager war ein voller Erfolg.

MehrWert für Umwelt und Klima

WENIGER IST MEHR

UMWELT

Als Immobiliendienstleister helfen wir unseren Kunden, wertvolle Ressourcen zu schonen. Wir möchten hierbei mit gutem Beispiel vorangehen und auch in unserem täglichen Tun den Verbrauch von Energie, Wasser und Rohstoffen optimieren und Emissionen vermeiden – denn weniger ist mehr. Dabei ist es oftmals eine Reihe von vielen kleinen Maßnahmen, die letztlich große Einsparungen bewirken.

NACHHALTIGKEITSPROJEKTE
DER ISTA STANDORTE
SEITE 41



DIENSTFAHRTEN UND
GESCHÄFTSREISEN
SEITE 40



UMWELTMANAGEMENT
ALS ZENTRALE AUFGABE
SEITE 35

UMWELTMANAGEMENT ALS ZENTRALE AUFGABE

Umweltschutz und Ressourcenschonung verstehen wir als eine Aufgabe, die im Kern unseres Geschäftsmodells und damit im Kern von ista verankert ist. Daher ist das Nachhaltigkeitsmanagement bei ista konzernweit organisiert. Der sogenannte **Program Manager Sustainability Office** ist als Nachhaltigkeitsbeauftragter Mitglied des **Sustainability Steering Committee** und als Leiter des Sustainability Councils für die Nachhaltigkeitsbelange bei ista zuständig. Bei der Umsetzung von Maßnahmen und Projekten in den jeweiligen Ländern wird er dabei von Verantwortlichen, den sogenannten Sustainability Delegates, vor Ort unterstützt. Die zentrale Erfassung der wichtigsten Kennzahlen im Bereich Energie, Emissionen, Wasser und Materialien ermöglicht uns interne Transparenz und gezielte Steuerung. So sehen wir beispielsweise, dass unsere größten **Energieverbräuche** und Treibhausgasemissionen aus dem Treibstoffverbrauch resultieren. Den Prozess der Kennzahlenerhebung optimieren wir dabei fortlaufend und haben dafür im Berichtszeitraum unsere bisherige Datenerfassung einer tieferen Analyse unterzogen und optimiert. Dadurch ergaben sich in bestimmten Punkten Anpassungen zum Vorjahr.

Practise what you preach – als Immobiliendienstleister werden wir unseren eigenen jährlichen Energieverbrauch bei ista in Deutschland von 2016 bis Ende 2020 um 6,5 % pro Mitarbeiter reduzieren.

EINHEITLICHE UMWELTLEITLINIEN

Nur durch ein aktives Mitwirken unserer Mitarbeiter können wir unsere gesetzten Ziele und geplanten Maßnahmen zum Umwelt- und Klimaschutz wirkungsvoll umsetzen und nachhaltig verstetigen. Dazu nehmen wir jeden einzelnen Mitarbeiter – von der Führungskraft bis hin zum Auszubildenden – in die Pflicht, das Thema Ressourcenschonung mit Leben zu füllen und weiterzutragen. Dazu haben wir Umweltleitlinien formuliert, die unser Selbstverständnis beschreiben und unseren Handlungsrahmen bilden. Derzeit überarbeiten wir unsere bestehenden Umweltleitlinien, um sie an die sich fortlaufend ändernden Anforderungen anzupassen. Nach der Überarbeitung, die bis Ende 2018 abgeschlossen sein soll, stellen wir die neuen Nachhaltigkeitsleitlinien unseren Mitarbeitern und Stakeholdern auf unserer Webseite zur Verfügung.

ZERTIFIZIERTES ENERGIEMANAGEMENT

Seit 2016 betreibt ista ein Energiemanagementsystem, das nach den Vorgaben der **ISO 50001** zertifiziert ist. Die oberste Verantwortung für das Energiemanagementsystem und die kontinuierliche Verbesserung der Energieeffizienz liegt bei der Geschäftsführung. Ihr Engagement und Bestreben lässt sich in der „Energiepolitik“ – einer schriftlichen Erklärung – ablesen. Das Dokument ist für jeden Mitarbeiter zugänglich und hängt an allen Standorten in Deutschland aus. Neben ambitionierten Zielen verpflichtet sich das Top-Management dazu, ausreichend personelle, materielle und zeitliche Ressourcen für die Verbesserung der Energieeffizienz bei ista zur Verfügung zu stellen. An jedem deutschen Standort gibt es daher mindestens einen Kollegen, der als Mitglied des Energieteams dafür verantwortlich ist, die Energieeffizienz von ista proaktiv voranzutreiben. Das Energieteam wird geleitet und koordiniert vom Program Manager Sustainability Office. Um die kontinuierliche Verbesserung der Energieeffizienz sicherzustellen, wird an den Standorten zusätzlich ein internes Energiemanagement-Audit durchgeführt. Zudem werden alle Standorte im Turnus von drei Jahren extern von einem Vertreter des TÜV SÜD auditiert. In den für den Energieverbrauch besonders relevanten Standorte in Essen, Gladbeck und Au findet sogar jährlich ein externes Audit statt. Somit stellen wir die Wirksamkeit des Managementsystems sicher.



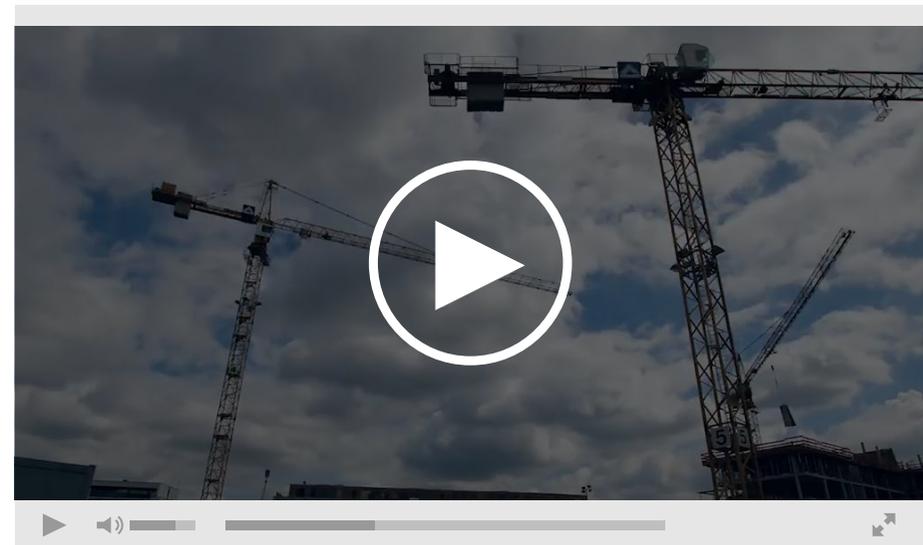
DAS NEUE ISTA HEAD OFFICE – ENERGIEEFFIZIENT UND MODERN

Energieeffizienz wird bei ista großgeschrieben. Dementsprechend setzt auch das Head Office in Essen neue Maßstäbe, wenn es um Ressourcenschonung und Klimaschutz geht. Im modernisierten Bürogebäude „Silberkuhlsturm“, das auf knapp 11.000 m² Platz für rund 620 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bietet, kommen daher Gasbrennwertthermen zum Einsatz, die besonders energiesparend sind. Die Heizung, Lüftung und Kühlung der einzelnen Etagen und Büroflächen erfolgen energiesparend über Deckensegel inklusive Wärmerückgewinnung. Bei der Beleuchtung setzen wir auf LED-Lampen, um möglichst wenig Strom zu verbrauchen. Zusätzlich sind alle Leuchten an den einzelnen Arbeitsplätzen, in den Fluren und in den Besprechungsräumen präsenz- und tageslichtgesteuert. Das bedeutet ganz einfach, dass das Licht automatisch herunterdimmt oder ausgeht, wenn von draußen ausreichend Helligkeit in die Innenräume kommt, der Mitarbeiter seinen Arbeitsplatz verlässt oder nach einem Meeting niemand mehr im Besprechungsraum ist. Auch ist es uns wichtig, alle Mitarbeiter für den Gesamtenergieverbrauch des Gebäudes zu sensibilisieren. Daher installieren wir derzeit ein innovatives Energiemonitoring-Tool, das die wesentlichen Strom-, Wasser-, Gas- und Wärmeverbräuche im Foyer transparent auf einem Display darstellt und so unseren Mitarbeitern ihr Verhalten und Einsparpotenzial sichtbar macht.

Im neuen Head Office wird Energieeffizienz großgeschrieben. Gleichzeitig bieten moderne und helle Räumlichkeiten den ista Mitarbeitern optimale Arbeitsbedingungen.



Sie wollen wissen, wie das neue Head Office entstanden ist? Wir haben den Bau an unserem Hauptstandort in Essen dokumentiert.



FORTSCHRITTE VERGLEICHBAR MACHEN

ista ist auch im Jahr 2017 weiter gewachsen. Das spiegelt sich in der höheren Mitarbeiterzahl (+3,9 %) und Flächennutzung (+1,6 %) wider. Um einen Vergleich zum Vorjahr zu ermöglichen, erfassen wir deswegen neben den absoluten Verbrauchszahlen auch jeweils die Werte bezogen auf die Fläche oder die Mitarbeiterzahl (in FTE = Full Time Equivalent). Wo immer möglich – abhängig von der Zustimmung der Vermieter und den technischen Möglichkeiten – messen wir die Verbräuche selbst. Durch die Einführung des Energiemanagementsystems ISO 50001 bei ista in Deutschland haben wir seit dem „Basisjahr“ 2015 aufgrund verbesserter Prozessabläufe sowohl beim Stromverbrauch als auch beim Verbrauch an Heizenergie eine bessere Datengrundlage. Alle Verbrauchszahlen im Bereich Umwelt stellen wir gesammelt im Kapitel **Kennzahlen** zur Verfügung.

HEIZENERGIE

International ist der Heizenergieverbrauch pro Quadratmeter von 58,8 kWh auf 63,0 kWh im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Hierbei zeigen sich große Unterschiede in den einzelnen Ländern. In den Niederlanden ist es beispielsweise gelungen, den Verbrauch um 2,9 % zu senken. Mittels eines eigens entwickelten „Energy-Check-Tools“ (in den Niederlanden „Mijnketelhuis“ genannt) werden hier Heizbedarf und -verbrauch jeweils abgeglichen und so ein effizientes und bedarfsgerechtes Heizen ermöglicht.



-10 % -6 %

Stromverbrauch pro FTE

Stromverbrauch absolut

STROM

Im Berichtszeitraum ist der Stromverbrauch sowohl absolut (-6 %) als auch pro FTE (-10 %) im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Der Stromverbrauch hat sich dabei in den einzelnen Niederlassungen unterschiedlich entwickelt. Besonders in Deutschland zeigt sich, dass Einsparungen vor allem in den Niederlassungen erzielt wurden, in denen der Stromverbrauch monatlich oder mindestens vierteljährlich selbst abgelesen wird. Betrachtet man den Zeitraum 2015 bis 2017, so liegen die Einsparungen beispielsweise in unserer Niederlassung in Dresden absolut bei rund 19 %, in unserer Niederlassung in Bonn sogar bei 31 %. So sehen wir auch in unseren eigenen Prozessen, wie wirksam eine regelmäßige Verbrauchstransparenz für das eigene Verhalten ist.

Konkret streben wir für ista Deutschland und für ista International eine kontinuierliche Verbesserung der Energieeffizienz um durchschnittlich jährlich 1,3 % an.

ZERTIFIZIERUNGEN UND AUDITS WELTWEIT

In Deutschland haben wir 2016 ein Energiemanagementsystem nach ISO 50001 aufgebaut und das entsprechende Zertifikat erlangt. Daneben können auch unsere Standorte weltweit Zertifizierungen und Audits für ihre Managementsysteme nachweisen. So besitzen unsere Standorte in Spanien, England, Rumänien und der Türkei Umweltmanagementsysteme, die nach ISO 14001 zertifiziert sind. Bei ista in Frankreich und Polen sowie bei iSS Polen wurden im Berichtszeitraum Energieaudits nach DIN EN 16247-1 durchgeführt. ista Schweden und Rumänien verfügen außerdem über ein nach ISO 9001 zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem, um Qualität auf höchstem Niveau sicherzustellen. Neben unseren Produktionsstätten in Au besitzen auch die Produktionsstätten in Südostasien seit 2015 die ISO 9001-Zertifizierung für ihr Qualitätsmanagementsystem.





POSITIVER FUSSABDRUCK

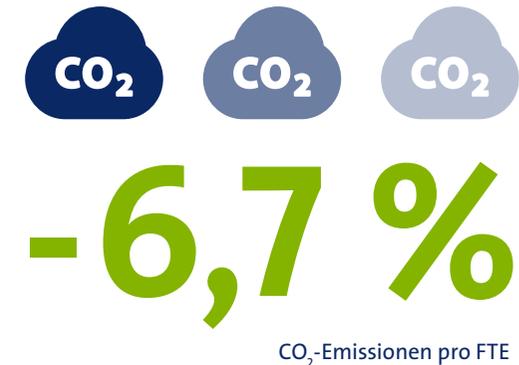
Eine **Lebenszyklusanalyse** am Beispiel unseres Heizkostenverteilers doprimo 3 radio net hat gezeigt: Die verbrauchsgerechte Heizkostenabrechnung spart im gesamten Lebenszyklus 158-mal so viel CO₂ ein, wie sie verursacht. Dafür wurde die CO₂-Belastung über den gesamten Lebenszyklus betrachtet. Dieser beträgt durchschnittlich zehn Jahre und schließt Rohstoffgewinnung, Herstellung, Transport, Montage, Nutzung und auch die Entsorgung beziehungsweise das Recycling ein. Ermöglicht wird die positive Bilanz vor allem durch viele kleine Schritte entlang unserer Wertschöpfungskette, bei der wir in unseren eigenen Prozessen einen möglichst niedrigen CO₂-Ausstoß im Blick haben.

CO₂-EMISSIONEN

Wir erfassen unsere Treibhausgasemissionen gemäß dem Greenhouse Gas Protocol in den Kategorien Scope 1, 2 und 3. Detaillierte Informationen zu den Berechnungsgrundlagen stellen wir im Kapitel **Über diesen Bericht** dar. Der größte Teil unserer direkten CO₂-Emissionen (Scope 1) entsteht durch unsere Dienstwagenflotte, gefolgt von der Verbrennung der Energieträger für Heizenergie. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Scope 1-Emissionen um 1 % gestiegen – relativ gesehen, also bezogen auf die Anzahl der Mitarbeiter (FTE), jedoch um 2,8 % gesunken. Unsere indirekten CO₂-Emissionen (Scope 2), resultierend aus Stromverbrauch und Fernwärme, konnten wir hingegen im Vergleich zum Vorjahr um 3 % (pro Mitarbeiter sogar um 6,6 %) reduzieren. Auch unsere weiteren indirekten Emissionen (Scope 3) aus Miet- und Privatwagennutzung, Flug- und Zugreisen sowie Papierverbrauch konnten wir im Vergleich zu 2016 um 13 % (pro Mitarbeiter um 16,5 %) reduzieren. Insgesamt sind unsere CO₂-Emissionen in Scope 1,2 und 3 absolut um 3 % gesunken – pro Mitarbeiter sogar um 6,7 % im Vergleich zum Vorjahr.

WASSER

Als Dienstleistungsunternehmen verwenden wir Wasser primär für sanitäre Zwecke und als Trinkwasser. An allen Standorten beziehen wir unseren Wasserbedarf aus der kommunalen Wasserversorgung. Der Wasserverbrauch im Berichtsjahr ist im Vergleich zu 2016 absolut um 8 % und pro FTE um 4 % gestiegen. Hier haben wir noch den höchsten Anteil an Schätzungen, der allerdings von 60 % im Jahr 2015 auf nun 17,5 % gesunken ist. Die notwendigen Schätzungen ergeben sich zum einen aus der zeitlich versetzten Rechnungsstellung des jeweiligen Versorgers, zum anderen aus nicht verbrauchsorientierten Tarifen.



-8,3 %

absoluter Papierverbrauch

PAPIER

Papier verwenden wir vorrangig als Produktions- sowie als Druck- und Kopierpapier. Unser Papierverbrauch sank 2017 im Vergleich zum Vorjahr absolut um 8 %. Die Reduktion konnte dabei in allen Kategorien – von Druck- und Kopierpapier über Produktionspapier hin zu Marketingmaterialien – erreicht werden. Unser Anteil an Recyclingmaterial belief sich auch in 2017 auf 52 %, während wir unseren Anteil von FSC-zertifizierten Papier um 106 % auf 24 % steigern konnten.

Bei der Produktion von Papier, dem Drucken und dem Versand von Rechnungen oder Marketingmaterialien an unsere Kunden entstehen CO₂-Emissionen, die sich nicht vollständig vermeiden lassen. Wir können sie jedoch durch die Unterstützung von Klimaschutzprojekten ausgleichen – und das haben wir 2017 getan. So haben wir im Berichtsjahr insgesamt in Deutschland Emissionen in Höhe von 297,5 t CO₂, die bei der Papierproduktion, dem Druck sowie für Versanddienstleistungen entstanden sind, über Ausgleichsmaßnahmen kompensiert.

ISTA KOMPENSIERT CO₂-EMISSIONEN

PAPIERPRODUKTION

Bei der Produktion von Papier, das wir bei ista als Kopier-, Druck- oder Produktionspapier verwenden, können Emissionen nicht vollständig vermieden werden. Daher unterstützt ista zusammen mit ARKTIK Klimaschutzprojekte, um nicht vermeidbare Emissionen auszugleichen.

DRUCKPROZESS

Unsere Anstrengungen im Klimaschutz unterstreichen wir damit, dass wir Druckerzeugnisse wie zum Beispiel Rechnungen oder Marketingmaterialien klimaneutral erstellen. Dazu arbeitet ista mit natureOffice zusammen, einem Anbieter für Lösungen im Bereich Klimaschutz.

POSTVERSAND

ista Deutschland nutzt die klimaneutralen GoGreen Produkte und Services für den nationalen und internationalen Postversand. Die durch Transport und Logistik entstandenen Treibhausgasemissionen gleicht die Deutsche Post durch Klimaschutzprojekte aus.

131,9 t

CO₂-Emissionsausgleich erreichte ista damit in 2017.

49,9 t

CO₂ hat ista durch ein Klimaschutzprojekt ausgeglichen.

115,7 t

CO₂ Emissionsausgleich erreichte ista damit in 2017.



297,5 t



CO₂ konnte ista insgesamt kompensieren.





SAMMELREKORD FÜR ALTGERÄTE GEBROCHEN

In Kooperation mit dem gemeinnützigen Unternehmen AfB (Arbeit für Menschen mit Behinderung) führte ista 2017 eine Sammelaktion für Altgeräte an allen deutschen Standorten durch. Insgesamt konnten 307 gebrauchte Handys und Tablets für den guten Zweck zusammengetragen werden. Auch die Umwelt profitiert von der erfolgreichen Altgerätesammlung: 53 der 307 Geräte konnten wiedervermarktet werden. Die restlichen 254 Geräte und Ladekabel wurden zur Ersatzteilgewinnung zerlegt und nicht mehr benötigte Komponenten an Scheideanstalten übergeben. So konnten wichtige Rohstoffe wie Silber, Gold, Palladium, Kupfer, Nickel und Nicht-Metalle zurückgewonnen werden. Seit dem Projektstart im Jahr 2015 war die dezentrale Sammelaktion von ista und AfB im vergangenen Jahr die bisher erfolgreichste.

DIENTSFAHRTEN UND GESCHÄFTSREISEN

Der weitaus größte Teil des Ressourcenverbrauchs entfällt auf den Kraftstoffverbrauch unserer Dienstwagenflotte. In der gesamten Gruppe wurden im Berichtszeitraum absolut 4 %, pro FTE sogar 8 % weniger Autokilometer zurückgelegt. Die Daten sowie unsere Schätzungen zur Schließung von Datenlücken beruhen auf dem real gemessenen Verbrauch und nicht auf den Herstellerangaben. In Deutschland werden die neuen Fahrzeuge entsprechend der ista Dienstwagenrichtlinie jeweils aus Modellen mit geringeren CO₂-Emissionen gewählt.

Grundsätzlich versuchen wir Flugreisen zu reduzieren. Jedoch lassen sie sich bei einem international tätigen Unternehmen nicht ganz vermeiden. Unsere Reiserichtlinie regelt, wann Flugreisen sinnvoll sind und wann auf Alternativen wie die Bahn zurückgegriffen werden soll. So haben die ista Mitarbeiter im Berichtsjahr rund 2.012.126 Personenkilometer mit der Bahn zurückgelegt. Dies entspricht einer Steigerung von 25 % im Vergleich zum Vorjahr. Als Geschäftskunden fahren sie in DB-Fernzügen mit 100 % Ökostrom und somit CO₂-frei. Im Gegensatz dazu konnten die absoluten Dienstreisekilometer durch Flüge um 11 %, pro FTE sogar um 15 % reduziert werden.



- 4 %

Dienstreisekilometer durch Autofahrten



- 11 %

Dienstreisekilometer durch Flüge



+ 25 %

Bahnfahrten

BEISPIELHAFTE NACHHALTIGKEITSPROJEKTE DER WELTWEITEN ISTA STANDORTE



DÄNEMARK ENERGIEEFFIZIENTE SERVERTECHNIK

Drei hochmoderne und energiesparende Server und Speichernetzwerke ersetzen seit letztem Jahr in Dänemark die Leistung von vorherigen 20 Servern. Durch den Austausch und die Modernisierung der Anlagen rechnet die Niederlassung mit einer Einsparung von insgesamt 88.000 kWh.



FRANKREICH NACHHALTIGER EINKAUF

Das französische Nachhaltigkeitsteam hat im September 2017 Nachhaltigkeitskriterien für den Einkauf erarbeitet. Ausschreibungen sind nun verbindlich an ausgewählte Umweltkriterien und -standards gebunden. Basierend auf diesen neuen Qualitätskriterien, entschieden sich Einkauf und Marketing in Frankreich für eine neue Zusammenarbeit mit einer umweltzertifizierten Druckerei.



POLEN ÖKOLOGISCHER SEPTEMBER

Damit polnische Mitarbeiter die Möglichkeit haben, sich intensiv und interaktiv mit dem Thema Nachhaltigkeit zu beschäftigen, wurde in Polen der September 2017 zu einem „Öko-Monat“ erklärt. Zahlreiche Angebote, wie ein „Europäischer autofreier Tag“ oder ein „Öko-Quiz“, ließen Spielraum für Kreativität und Wissensaustausch rund um das Thema Nachhaltigkeit.



FRANKREICH SMARTE MOBILITÄT

In Frankreich ist ista eine Partnerschaft mit WeNow, einem Anbieter intelligenter Mobilitätsangebote für Unternehmen, eingegangen. Über eine App haben Mitarbeiter sowohl die Möglichkeit, auf Firmenwagen zuzugreifen als auch unmittelbar ihre Energieeffizienz zu verbessern und CO₂-Emissionen zu neutralisieren.



UK UMWELTSTANDARDS

In Großbritannien unterziehen sich die Kollegen jährlich einer internen Revision, um ihren Status als ISO 14001-akkreditiertes Office sicherzustellen. Dabei wird auf eine ressourcen- und energieeffiziente Verwendung sowie auf eine umweltschonende Entsorgung von Büromaterialien geachtet.





THAILAND
RECYCLING VON BÜROGEGENSTÄNDEN

In Thailand ist Recycling und Mülltrennung im Alltag noch wenig verbreitet. Doch selbst das Recyceln kleinster Gegenstände kann Großes bewirken. Die thailändischen ista Mitarbeiter wollen deshalb das Bewusstsein auch im eigenen Büro schärfen und sammeln seit dem vergangenen Jahr alte Heftklammern ein, um sie anschließend an ein Unternehmen zu spenden, das daraus Beinprothesen herstellt.



UNGARN
ENERGIEEFFIZIENTE INNOVATIONEN

Gemeinsam mit dem Ungarischen Institut für Energieeffizienz versucht ista Ungarn die Idee der „on-bill“-Finanzierung voranzutreiben. Ziel ist es, Investitionen in die energieeffiziente Modernisierung und Ausstattung von Mehrfamilienhäusern zu fördern, indem die Kosten für die Modernisierung über mehrere Jahre auf die Verbrauchsrechnung verteilt werden.



DEUTSCHLAND
SERVICECENTER LEIPZIG
RADELN FÜR EIN GUTES KLIMA

Beim STADTRADELN in Leipzig traten 2017 insgesamt 22 ista Mitarbeiter vom 1. bis 21. September für mehr Lebensqualität, Radförderung und Klimaschutz in die Pedale. Während des dreiwöchigen Aktionszeitraums trugen die Radelnden die klimafreundlich zurückgelegten Kilometer in den sogenannten Online-Kilometerzähler ein. Gemeinsam legten die ista Mitarbeiter in 21 Tagen insgesamt 7.227 km mit dem Fahrrad zurück. Unter allen teilnehmenden Teams in Leipzig belegten die Mitarbeiter damit den 12. Platz.



TSCHECHIEN
MOBILTELEFONE FÜR DIE UMWELT
UND DIE GESELLSCHAFT

Elektromüll fällt in jedem Haushalt an, eine fachgerechte Entsorgung und im besten Fall Wiederverwendung findet jedoch selten statt. Mit der Aktion Remobil schufen die tschechischen Kollegen gleich doppelten Mehrwert. Sie sammelten alte Mobiltelefone ein, recycelten sie und spendeten pro eingesammeltem Mobiltelefon einen festen Betrag an eine soziale Einrichtung. Insgesamt konnten so aus 40 kg gesammeltem Elektromüll fast 4.000 Euro Spenden für Menschen mit Behinderung generiert werden.



MehrWert für Mitarbeiter

WIR SIND ONE ISTA

MITARBEITER

Das unermüdliche Engagement unserer Mitarbeiter, ihr Know-how und ihre Innovationskraft sind die treibenden Kräfte für den nachhaltigen Fortschritt unseres Unternehmens. Durch kontinuierlichen Dialog, aber auch durch gezielte Entwicklung fördern und fördern wir Potenziale. Wir verstehen uns als ONE ista und unterstützen uns gegenseitig auf dem Weg in eine erfolgreiche Zukunft.

AUSGEWÄHLTE
ENTWICKLUNGSANGEBOTE
SEITE 45



AKTIVE
GESUNDHEITSFÖRDERUNG
SEITE 51



FÜHRUNGSKRÄFTE AUS
DEN EIGENEN REIHEN
SEITE 46

IN NACHWUCHS INVESTIEREN HEISST ZUKUNFTSFÄHIG SEIN

Bei ista schreiben wir hochwertige Berufsausbildung groß, denn sie bedeutet letztlich Investition in Fachkräfte der Zukunft. Um unternehmensweit eine hohe Qualität der Berufsausbildung zu gewährleisten, haben wir im Berichtszeitraum die Ausbildungsstandards innerhalb der ista Gruppe weiter vereinheitlicht. Dabei haben wir die in den gesetzlichen Rahmenplänen verankerten Lerninhalte in ista-spezifisch standardisierte Inhalte und Einsätze umgewandelt und deutschlandweit implementiert. Auch die zentralseitig zu vermittelnden Inhalte wurden definiert und werden im nächsten Jahr in Schulungsveranstaltungen umgesetzt. Insgesamt haben wir unser Angebot an Ausbildungsberufen erweitert und bilden nun neben den kaufmännischen Berufen auch im IT-Bereich aus. Eine gute Ausbildung bedeutet aber nicht nur einen Mehrwert für ista, sondern leistet auch eine wichtige Qualifizierungs- und Integrationsfunktion. So haben wir beispielsweise am Standort Stuttgart einem **syrischen Flüchtling** eine Ausbildung zum Industriekaufmann ermöglicht.



Andreas Schmid (links), Technischer Sachbearbeiter in Stuttgart, erklärt dem neuen Auszubildenden Firas Hawasli die Prozesse bei ista.



AUSGEZEICHNETES TRAINEEPROGRAMM

2018 wurde das Traineeprogramm von ista zum wiederholten Mal von der Absolventa GmbH mit dem anerkannten Traineesiegel ausgezeichnet. Die Ergebnisse der unabhängigen Befragung der Traineebeauftragten und der Trainees bestätigte auch in diesem Berichtsjahr die hohe Qualität des zweijährigen Einsteigerprogramms für Bachelor- oder Masterabsolventen.

Innerhalb von drei verschiedenen Traineeprogrammen bietet ista je nach Affinität und Interesse des Trainees eine Rundumsicht in die Funktionsbereiche Finance, Operations Management oder Sales Management. Mit der Auszeichnung positioniert sich ista erneut als attraktiver Arbeitgeber für engagierte und zielstrebige Hochschulabsolventinnen und -absolventen.

DIE GUTE AUSBILDUNG BEI ISTA

stellt einen Mehrwert dar ...

- +

... für die Mitarbeiter
- +

... für ista
- +

... für Kunden und Gesellschaft, indem wir kompetenten Service sicherstellen
- =
MEHRWERT

WELTWEIT TALENTE ENTDECKEN UND ENTWICKELN

Die Berufsausbildung ist dabei nur ein Baustein der Nachwuchsentwicklung bei ista. Daneben setzen wir auf weitere Kooperationen, um auch internationale Talente für uns zu entdecken und zu gewinnen. So nehmen wir beispielsweise am „Ruhr Fellowship“ des Initiativkreises Ruhr teil, einem Programm, das amerikanischen Studenten von Elite-Universitäten die Möglichkeit gibt, ein achtwöchiges Praktikum im Ruhrgebiet zu absolvieren. Außerdem bieten wir auch auf internationaler Ebene das JUMP Management Programm an. Ziel ist es, Kollegen mit einem bereichsübergreifenden Führungsprofil und internationalem Interesse zu fördern und weiterzuentwickeln. Das Programm dauert 18–24 Monate und beinhaltet für die Nachwuchskräfte Training, Coaching, Netzwerkveranstaltungen und Entwicklungsberatung. Im Berichtsjahr wurden acht Teilnehmer aus drei verschiedenen Ländern und unterschiedlichen Fachbereichen in das Programm aufgenommen. Darüber hinaus wollen wir allen unseren Mitarbeitern weltweit die Chance geben, sich in einem kontinuierlichen Lernprozess weiterzuentwickeln. Dazu gehört unter anderem das regelmäßige Trainingsangebot zu verbesserter Teamkommunikation, gemeinsamen Werten oder Teamwork.

Ein Blick auf die verschiedenen internationalen Standorte macht die Vielfalt an Entwicklungs- und Weiterbildungsangeboten bei ista deutlich.



FRANKREICH

In Frankreich gibt es seit 2011 eine nationale Version des JUMP Programms, das potenzielle Nachwuchstalente zu verantwortungsvollen Führungspersönlichkeiten ausbilden soll. Im Berichtsjahr wurden dort auf lokaler Ebene 29 Talente in einem zwölfmonatigen Programm gezielt weiterentwickelt. Neben Gruppentrainings finden auch individuelle Sessions zu verschiedenen Führungsthemen statt.



POLEN

Das lokale Talentprogramm, die Academy for Talents, der iSS Polen dient dazu, Talente zu identifizieren und ihre Potenziale gezielt zu fördern. Sie werden so auf eine Zukunft in Spezialisten-, Führungs- oder Beratungsrollen vorbereitet. 2017 wurden 15 Talente identifiziert, die nun zunächst gemeinsam die ersten Module durchlaufen, um im weiteren Verlauf in kleineren Gruppen an spezifischeren Themen und Herausforderungen zu arbeiten.



SPANIEN

Um allen Kolleginnen und Kollegen kontinuierlich Weiterbildungsmöglichkeiten in verschiedenen Wissensbereichen anzubieten, hat ista Spanien sogenannte Learning Nuggets zu verschiedenen Themen ins Leben gerufen. Die kurzen Lerneinheiten, die jeden Freitag stattfinden, können flexibel in den Arbeitsalltag integriert werden und werden ihm auf zeitgemäße und effektive Art und Weise auf.



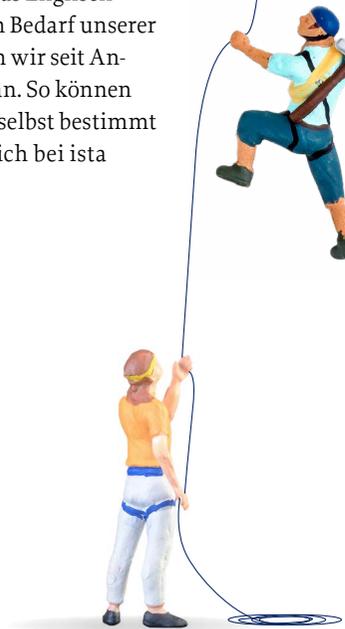
ITALIEN

Da eine gemeinsame Sprache für die intensive Zusammenarbeit auf internationaler Ebene unerlässlich ist, bietet ista Italien seinen Mitarbeitern Englischkurse an. In lockerer Atmosphäre können die Mitarbeiter in offenen Kursen ihre Sprachfähigkeiten verbessern, lernen gleichzeitig neue Kollegen kennen und haben die Gelegenheit, sich über ihre eigentlichen Fachbereiche hinaus zu vernetzen.



WELTWEIT

Auch unseren Mitarbeitern in Deutschland bieten wir seit vielen Jahren Englischkurse an. Damit das Englischtraining noch gezielter auf den individuellen Bedarf unserer Mitarbeiter abgestimmt werden kann, bieten wir seit Anfang 2017 weltweit virtuelle Englischkurse an. So können Trainingszeiten und Kurse vom Mitarbeiter selbst bestimmt und auf seinen persönlichen Tätigkeitsbereich bei ista ausgerichtet werden.



FÜHRUNGSKRÄFTE AUS DEN EIGENEN REIHEN

Bei ista sind wir bestrebt, unsere Führungspositionen mit Mitarbeitern aus den eigenen Reihen zu besetzen. Zu einer systematischen Nachwuchskräfteversicherung gehört ein verlässlicher und regelmäßiger Prozess. Um Talente zu entdecken und zu entwickeln, fand 2017 bei ista Deutschland ein Talent Management-Prozess statt. Ziel ist es, Mitarbeiter mit dem Wunsch und Potenzial, Führungsaufgaben zu übernehmen, an den Standorten zu identifizieren und gezielt zu entwickeln. Im Rahmen des Prozesses konnten Führungskräfte geeignete Kandidaten für das Talent-Programm nominieren. Darüber hinaus hatten die Mitarbeiter die Möglichkeit, sich initiativ für das Führungsprogramm zu bewerben. Deutschlandweit führte der Bereich HR anschließend rund 50 persönliche Interviews durch. Geeignete Kandidaten erhielten im Anschluss eine Empfehlung für die Aufnahme in das Programm zusammen mit individuellen Entwicklungsplänen. Die Umsetzung der Entwicklungsmaßnahmen hat im April 2017 begonnen und wird bis Ende 2018 andauern.

ODYSSEY TRAINING

Das Odyssey Training ist für Projektmanager und Führungskräfte eine geeignete Selbstreflexionsmaßnahme. In diesem dreitägigen Training hat jeder Teilnehmer die Möglichkeit, seinen eigenen Standort im Leben zu bestimmen, diesen zu reflektieren und sein Selbstbild mit seiner Außenwirkung abzugleichen. Getreu dem Motto „Selbstführung vor Fremdführung“ geht das Training von dem Grundverständnis aus, anderen durch bessere Selbstkenntnis offener gegenüberzutreten. Die Mitarbeiter können selbst Interesse an diesem Training bekunden oder werden von ihrem jeweiligen Vorgesetzten für das Training vorgeschlagen. 2017 nahmen 20 Personen am Odyssey Training teil.



LEADERSHIP TRAINING

Unser internes LEADership Training richtet sich an internationale Führungskräfte unterhalb des Country Managers, zum Beispiel Operations Manager, Vertriebsmanager, Projektmanager sowie Mitarbeiter, die vor ihren ersten Führungserfahrungen stehen. Diese können sich durch Interessensbekundung oder Nominierung des Vorgesetzten zu dem Programm anmelden. Das Training schult die theoretische und praktische Auseinandersetzung mit dem Thema Führung und bietet die Möglichkeit zum Austausch mit anderen ista Kollegen. In 2017 nahmen 10 Personen teil.





KREATIVITÄT FÖRDERN

Kreativität ist die Basis für Innovation und nachhaltiges Unternehmertum, denn durch sie wird das Denken außerhalb konventioneller Verhaltensmuster möglich. ista möchte ein Arbeitsumfeld schaffen, das kreatives Denken anregt, und befindet sich deshalb in einem gestalterischen Prozess, in dem an allen Standorten durch modernste Raumplanung möglichst optimale Arbeitswelten entstehen sollen. Einmal im Jahr findet der sogenannte **1-2-4 Tag** statt. Im Vorfeld wurde auch dieses Jahr ein Kreativwettbewerb für die gelungenste Umsetzungsidee ausgeschrieben. Im Berichtszeitraum konnte der Sieger- Standort einen als „Think Tank“ gestalteten Raum gewinnen. Am Vorbild des neuen Head Office, für das solche Räume für kreatives Arbeiten bereits designt wurden, sollen so schrittweise Kreativlabore Einzug in die Bürogestaltung erhalten.



Kreativität ist die Basis für Innovation und nachhaltiges Unternehmertum, denn durch sie wird das Denken außerhalb konventioneller Verhaltensmuster möglich.

Neue Arbeitswelten im neuen ista Head Office: Offene Sitzcken laden zum Austausch mit Kolleginnen und Kollegen ein. In Think Tanks können Teams kreativ arbeiten – dank modernster Kommunikationstechnik auch länderübergreifend.

OFFEN UND RESPEKTVOLL IM DIALOG

Egal in welchem räumlichen oder geografischen Arbeitsumfeld wir uns als Team befinden, wir pflegen einheitliche Kommunikationsstandards, die auf den Werten Respekt, Offenheit und Vertrauen beruhen. Wir sind der Überzeugung, dass auch Gespräche zwischen Führungskraft und Mitarbeiter kontinuierlich, umfassend und offen sein sollten. Im Berichtsjahr haben wir mit istaNAV daher ein neues Dialogformat entwickelt. istaNAV steht für „ista Navigation“ und wird nach der 2017 eingeleiteten Pilotphase den regelmäßigen und flexiblen Austausch zwischen Führungskräften und Mitarbeitern garantieren und das bisherige Mitarbeitergespräch ersetzen. Auf Basis eines eigens konstruierten Gesprächsleitfadens, soll gemeinsam zwischen Mitarbeiter und Führungskraft ein beruflicher und persönlicher Entwicklungsfahrplan erarbeitet werden. Auch in Italien, Frankreich und Spanien läuft der Roll-out für das neue Dialogformat bereits an. Bis zur endgültigen Umsetzung bleiben die jährlichen Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgespräche ein wichtiges und bewährtes Mittel für den direkten Austausch zwischen Vorgesetztem und Mitarbeiter.

G4-26

VIelfÄLTIG IM AUSTAUSCH

Für ista ist ein ungezwungener Austausch auf Augenhöhe essenziell für ein freundliches Miteinander. Probleme und Fragestellungen, die im Arbeitsalltag auftauchen, sollten schnell und unkompliziert geklärt werden können. Zu diesem Zweck gibt es für ista Mitarbeiter mehrere digitale und analoge Kommunikationskanäle zur Auswahl. Eine Fragebox im Intranet ermöglicht beispielsweise den direkten Kontakt zu unserem CEO, Herrn Zinnöcker. Das neuere Dialogformat des Live-Chats bietet sekundenschnelle Antworten der Geschäftsführung zu vorher ausgeschriebenen Terminen. Außerdem bieten wir ein 9@9 Frühstück an, bei dem wir in regelmäßigen Abständen acht Mitarbeitern die Möglichkeit geben, mit einem Mitglied der Geschäftsführung um 9 Uhr morgens zu frühstücken. So ist eine transparente Kommunikation gewährleistet.

INTERESSEN GEMEINSAM VERTRETEN

Zu unserem offenen Miteinander gehört auch, dass unsere Mitarbeiter Gewerkschaften bilden, ihnen beitreten oder Kollektivverhandlungen führen können. Die Interessen unserer Mitarbeiter werden in vielen Ländern von Betriebsräten vertreten. In Deutschland verfügt jeder Standort über einen eigenen Betriebsrat. Auch in den Niederlanden vertritt ein Betriebsrat die Interessen der ista Mitarbeiter. Die Mitbestimmungsrechte in den Betriebsräten und deren Aufbau sind in vielen Ländern unterschiedlich stark ausgebaut. In Deutschland haben wir 2017 intensiv daran gearbeitet, die Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat zu verbessern. Dies ist uns gelungen, indem wir frühzeitig Informationen mit den Betriebsräten teilen, ausführliche Gespräche mit ihnen führen und sie in relevante Themen einbinden.

HR4YOU

Im Berichtsjahr hat sich viel verändert. Die Mitarbeiterbefragung PSI, Gehaltsbänder, der Recruiting-Prozess, die HR IT-Projekte sowie die neue Form der Mitarbeitergespräche (istaNAV) sind Beispiele für das gewachsene Angebot. Um die Neuigkeiten in einem möglichst innovativen Format zu übermitteln, lud die HR-Abteilung erstmals alle Führungskräfte aus dem Head Office sowie die Niederlassungsleiter der deutschen Standorte zum Austausch über aktuelle Personalthemen ein. Statt einer typischen Frontalveranstaltung wurde dazu ein sogenannter Marktplatz veranstaltet. Über das moderne Veranstaltungsformat erhielten die Führungskräfte in aufgelockerter Atmosphäre Einblicke in unterschiedliche HR-Themen.

FEEDBACK ERWÜNSCHT

Nur auf Basis des offenen und ehrlichen Feedbacks unserer Mitarbeiter können wir Optimierungspotenzial aufspüren und uns weiterentwickeln. Alle zwei Jahre geben wir ihnen die Möglichkeit, unsere Führungskultur, Zusammenarbeit und Arbeitsgestaltung anonym zu beurteilen. An unserer Mitarbeiterbefragung PSI (People Survey ista) beteiligten sich im Jahr 2017 78 % der Mitarbeiter der gesamten ista Gruppe. Dieses Mal haben wir unsere Mitarbeiter unter anderem nach den Gründen gefragt, warum sie bei ista arbeiten. Dabei wurden Arbeitsklima, gute Bezahlung und Kollegen als häufigste Gründe genannt. Erstmals wurden im Berichtsjahr 35 interne Moderatoren und internationale HR Manager in einem speziellen Training ausgebildet, die die Führungskräfte bei der Diskussion der Ergebnisse mit ihren Teams begleiteten. Im Zuge des Nachfolgeprozesses führten die ausgebildeten Moderatoren 117 Workshops durch, in denen entsprechende Maßnahmen erarbeitet wurden. Damit hat ista ein mehrstufiges Analysesystem geschaffen, über das Mitarbeiter die Möglichkeit haben, eigene Ideen einzubringen und Veränderungen anzustoßen.



ista Mitarbeiter wurden in speziellen Trainings zu internen Moderatoren und internationalen HR Managern ausgebildet.

„Wir wollen beste Rahmenbedingungen für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dabei steht das Zusammenspiel von Beruf und Familie ganz weit vorn.“

Jana Eggerding-Tenhagen
Senior Vice President Corporate Human Resources

ATTRAKTIVER ARBEITGEBER

ista hat den Anspruch, seinen Mitarbeitern ein familienfreundliches Arbeitsumfeld zu bieten. Deshalb schaffen wir Angebote, die junge Familien vernetzen, beraten und unterstützen. Anfang 2018 wurden diese Bemühungen zum wiederholten Male mit dem internationalen „Top Employer Europe“-Award belohnt. ista gehört damit erneut in mehreren Ländern zu den besten Arbeitgebern Europas. Ausgezeichnet wurden die ista Standorte in Deutschland, Frankreich, Polen, Österreich und der Schweiz sowie das ista Service Center in Rumänien. Verliehen wird das Zertifikat vom Amsterdamer Top Employers Institute an Unternehmen und Organisationen, die sich als Arbeitgeber besonders positiv hervorheben. In Deutschland wurde insbesondere die Work-Life-Balance positiv bewertet. Auch in Österreich, der Schweiz, Rumänien, Frankreich und Polen kann sich unser Personalmanagement an höchsten Standards messen und im globalen Wettbewerb mithalten.

ista wurde auch 2018 wieder mit dem Top Employer Award ausgezeichnet.



ELITE-OSKAR FÜR AUSGEZEICHNETE ARBEIT

Der Erfolg von ista hängt maßgeblich von der Leistung und dem Engagement unserer Mitarbeiter ab. Ihr unermüdlicher Einsatz ist für uns Grund genug, ihnen unsere Wertschätzung als Arbeitgeber entgegenzubringen. Mitte April 2018 haben wir deshalb erneut den Elite-Oskar vergeben, mit dem wir seit mittlerweile 14 Jahren die herausragende Arbeit ausgewählter Vertriebsmitarbeiter auszeichnen. Mit dem Elite-Oskar fördern wir nicht nur die Motivation und Zufriedenheit unserer Mitarbeiter, sondern bieten ihnen im Rahmen einer feierlichen Preisverleihung auch eine Plattform, um Kollegen aus dem gesamten Bundesgebiet kennenzulernen und Netzwerke aufzubauen.

HERZENSTHEMA FAMILIE UND BERUF

ista unterstützt gezielt Programme und Maßnahmen, die der Förderung der Work-Life-Balance unserer Mitarbeiter dienen. Darunter fällt zum Beispiel, dass wir unsere männlichen Mitarbeiter in einem Väternetzwerk über die Möglichkeit von Elternzeit informieren. Die bundesweit ausgerichtete Kampagne vom Familienministerium organisiert dabei Veranstaltungen und Seminare für Väter und Mütter, um einen Austausch zwischen Eltern zu Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu ermöglichen. Der ista Familien Service informiert mit Hilfe eines externen Dienstleisters darüber hinaus über Kita-Plätze, Ferienbetreuung und Pflegebetreuung von nahestehenden Verwandten. Um die Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben zu erleichtern, bieten wir zusätzlich verschiedene Arbeitszeitmodelle an. So gibt es an fast allen Standorten Gleitzeit sowie in vielen Bereichen die Möglichkeit zu Teilzeit, Home Office oder Vertrauensarbeitszeit.

Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass die freiere Zeiteinteilung zu effizienterem Arbeiten führt und darüber hinaus das partnerschaftliche Arbeitsklima fördert. Auch international gibt es vielfältige Angebote. In Frankreich sind beispielsweise Sozialarbeiter fester Bestandteil des HR-Teams. In Polen bekommen Mitarbeiterkinder bei einem neu eingeführten „Mum-and-Dad-at-Work“-Day spielerisch Einblicke in die Arbeit ihrer Mütter oder Väter. In Frankreich gibt es ein ähnliches Projekt „Live my Life“, bei dem die Kinder der Mitarbeiter verschiedene Jobs kennenlernen, um ihnen eine berufliche Orientierung zu ermöglichen. Ein partnerschaftliches Miteinander wird bei unserer iSS Rumänien besonders großgeschrieben. Hier wird neben einem monatlichen Kinoabend im Meetingraum auch ein 30-minütiges Treffen mit der gesamten stetig wachsenden Belegschaft organisiert, um sich auf kreative Weise kennenzulernen und auszutauschen.

GLEICHES GELD FÜR GLEICHE ARBEIT

Den Grundsatz des gleichen Entgelts für gleichwertige Arbeit nehmen wir bei ista ernst. Die Gleichwertigkeit ermitteln wir auf Basis der jeweiligen Anforderungen einer Tätigkeit. Daraus ergeben sich Abstufungen, denen wir ein Gehaltsband bzw. eine tarifliche Entgeltgruppe zuordnen. Das übergeordnete Ziel ist, dass die Vergütungsgrundsätze auf den Anforderungen der Stelle und nicht auf individuellen Vereinbarungen basieren. Um dieses Ziel dauerhaft zu bewahren, untersuchen wir regelmäßig mit statistischen Verfahren, ob Mitarbeitergruppen aufgrund des Geschlechts oder Teilzeitregelungen im Verhältnis zu anderen Mitarbeitern abweichend vergütet werden. Die zunehmende Bemessung der Boni anhand von Unternehmenszielen trägt ebenfalls zu einer fairen und transparenten variablen Vergütung bei und stärkt darüber hinaus die Arbeit an einer gemeinsamen Agenda. Außerdem haben wir im Berichtsjahr 2017 weiter an der Harmonisierung der Vergütungsstrukturen gearbeitet, den variablen Gehaltsbestandteil verringert und den Bonus für weitere Mitarbeitergruppen an das Unternehmensergebnis geknüpft. Mit dem Ziel, eine objektive Entscheidungshilfe für die Bestimmung der Gehaltshöhe einzelner Mitarbeiter zu schaffen, wurden auch bei ista in den Niederlanden Gehaltsbänder eingeführt.



Am Hauptsitz in Essen konnte statistisch gesehen keine gehaltliche Diskriminierung anhand des Geschlechts gefunden werden. Im Verhältnis liegen männliche und weibliche Mitarbeiter mit außertariflichen Arbeitsverträgen gleichauf. Der deutlich kleinere Teil der tariflichen Arbeitsverträge zeigte eine Abweichung von knapp 3 Prozentpunkten, die aber durch das drei Jahre geringere Durchschnittsalter und die damit einhergehende geringere Berufserfahrung der Mitarbeiterinnen erklärt werden kann.

50%



der Mitarbeiter und 33,5 % der Führungskräfte waren Ende 2017 weiblich.

AKTIVE GESUNDHEITSFÖRDERUNG

Aber nicht nur die faire Vergütung ist Bestandteil unseres Personalmanagements und wichtig für unsere Mitarbeiter, sondern auch die Gesundheit am Arbeitsplatz spielt eine zentrale Rolle. Denn nur gesunde Mitarbeiter sind motivierte Mitarbeiter. 2017 fehlten unsere Mitarbeiter durchschnittlich 7,4 Tage (2016: 7,6 Tage). Im Vergleich zum Vorjahr (3,4 %) ist die Krankenquote mit 3,3 % leicht gesunken. In Deutschland gab es insgesamt 17 Arbeitsplatzunfälle. Gesundheitlichen und psychischen Problemen, die durch die einseitige Belastung eines Bürojobs oder Stress durch Überforderung entstehen können, versuchen wir aktiv vorzubeugen. Im Jahr 2017 haben wir Gesundheitstage am Head Office und an den Standorten veranstaltet. Kostenlose Augenuntersuchungen sowie Gripeschutzimpfungen standen ebenfalls auf der Gesundheitsagenda. Außerdem konnten unsere Vertriebsmitarbeiter an einem Seminar „Achtsamkeit im Vertrieb“ teilnehmen. Mitarbeiter erhalten nach Bedarf an verschiedenen Standorten gesundheitsfördernde Massagen, die wir mitunter auch bezuschussen. Außerdem bieten wir unter anderem 50%ige Zuschüsse für Mitgliedschaften in ausgewählten Fitnessstudios. Die Kooperationsvereinbarungen gelten dabei auch für Lebensgefährten oder Ehepartner der Mitarbeiter. Daneben können sich die Mitarbeiter auch zu physischen oder psychischen Gesundheitsthemen extern beraten lassen oder an Stressbewältigungstrainings und Firmenläufen teilnehmen. Des Weiteren können sich die Mitarbeiter deutschlandweit über einen externen Dienstleister Betreuungs- und Pflegeplätze für Kinder und Angehörige vermitteln oder sich zum Thema Pflege beraten lassen. Außerdem wurde 2017 mit der Durchführung der Gefährdungsanalyse Psyche in drei Standorten begonnen und verschiedene Verfahren wurden getestet. Ziel ist eine Reduktion der psychischen Gefährdungen für die Mitarbeiter. Derzeit werden die ersten vorliegenden Ergebnisse verarbeitet und sollen in einem nächsten Schritt in konkrete Maßnahmen überführt werden.

GESUNDE ERNÄHRUNG

Gesunde Ernährung wird an vielen unserer deutschen und internationalen Standorte bewusst gefördert. In Hannover, Potsdam, Kassel, Karlsruhe und Stuttgart sowie auch in unseren internationalen Standorten wie Belgien und Rumänien wird kostenlos frisches Obst geliefert.

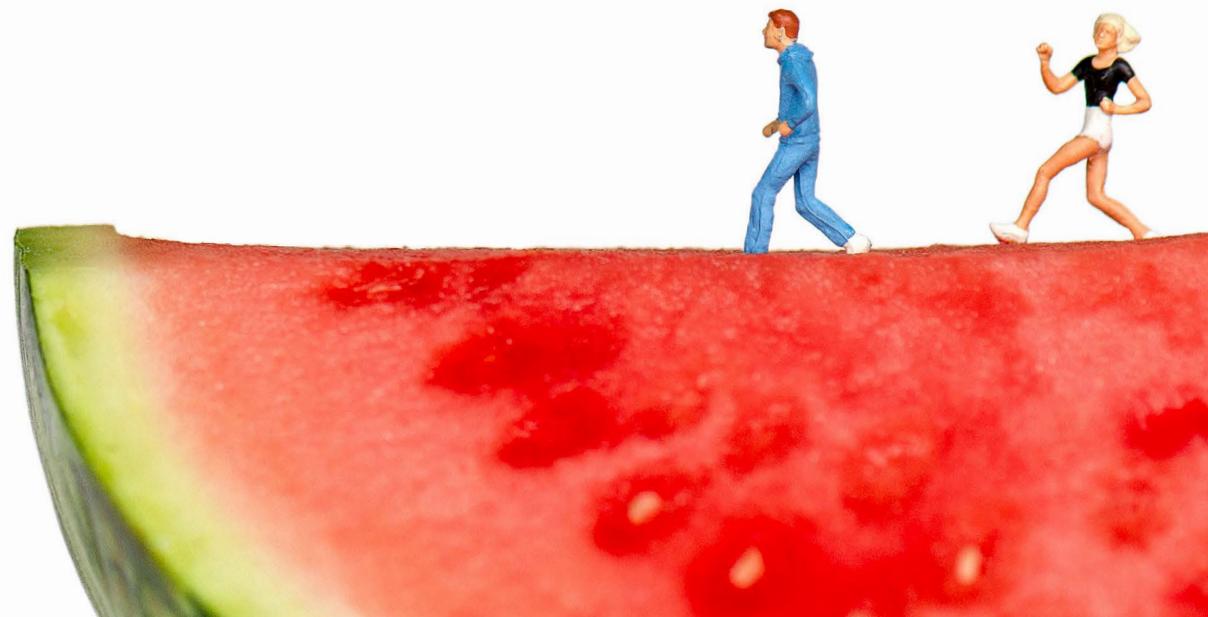
ITALIEN

In Italien wurde ein Pausenraum mit einem Tischkicker und einer Lesecke für die Mitarbeiter eingerichtet. Darüber hinaus wurden 33 Mitarbeiter zu den Themen Arbeitssicherheit, Brandschutz und Erste Hilfe geschult. Insgesamt 41 Mitarbeiter nahmen am Gesundheitscheck teil.

41



Mitarbeiter bei ista Italien nahmen an Gesundheitschecks teil



MehrWert für unsere Gesellschaft

GEMEINSAM AUF DEM WEG ZU MEHR ENERGIEEFFIZIENZ

DIALOG

Wir sind davon überzeugt, dass umweltbewusstes Handeln im Kopf anfangen muss. Deshalb fördern wir das Bewusstsein unserer Gesellschaft für mehr Energieeffizienz und damit für mehr Umweltschutz. Neben dem Austausch mit Kunden, Politik und Verbänden engagieren wir uns über Mitgliedschaften in Initiativen und Organisationen. Außerdem schaffen wir über Projekte insbesondere in Bildungseinrichtungen einen Mehrwert für die Gesellschaft.



IM AUSTAUSCH MIT DER POLITIK

Die Energiewende ist ein generationenüberspannendes, gesellschaftliches und politisches Projekt. Nur wenn Politik, Gesellschaft und Unternehmen in stetigem Austausch stehen und gemeinsam an Lösungen arbeiten, kann die Energiewende gelingen. Daher sehen wir es als Teil unserer gesellschaftlichen Verantwortung an, unser Wissen zum Thema Energieeffizienz zu teilen. Damit unterstützen wir einen sachlichen Meinungsbildungsprozess, der für die Schaffung gesetzlicher Rahmenbedingungen notwendig ist. Als Unternehmen an der Schnittstelle zwischen Immobilien-, Energie- und Digitalwirtschaft sind wir ein kompetenter Gesprächspartner der Politik – sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene. Unsere politischen Aktivitäten sind strengsten Transparenz- und Compliance-Regeln unterworfen. So unterstützt ista das Projekt des „gläsernen Abgeordneten“ und ist im Transparenzregister der Europäischen Kommission eingetragen.

G4-26

UNSER ENGAGEMENT IN EUROPA

Auf europäischer Ebene engagieren wir uns seit 2017 als Mitglied im Netzwerk „Energy Solutions“. Dort erarbeiten wir zusammen mit EU-Parlamentariern und anderen Unternehmen einen ganzheitlichen Ansatz für die erfolgreiche Umsetzung der europäischen Energieunion. Wir möchten damit Lösungsansätze unterstützen, die eine effiziente und klimaneutrale Energiepolitik über die Ländergrenzen hinweg vorantreiben.

Durch die Umsetzung der Anforderungen der Europäischen Energieeffizienzrichtlinie (EED) zu Submetering ist ista in einigen europäischen Märkten seither verstärkt aktiv. Um den Nutzen von Submetering bei Mietern bekannter zu machen, unterstützen wir unter anderem europaweite Branchenverbände, die Verbrauchern den Vorteil von Submetering und den Effekt für Umwelt- und Klimaschutz verdeutlichen. In Italien ist dies beispiels-

weise der Verband ANCCA (Associazione Nazionale Contabilizzazione del Calore e dell'Acqua) oder in Spanien AERCCA (Asociación Española de Repartidores de Costes de Calefacción). In Zusammenarbeit mit Matászsz – einem ungarischen Fachverband der Fernwärmeversorgungsunternehmen – hat ista Ungarn eine Webseite eingerichtet, auf der sich Verbraucher zu den Vorteilen der verbrauchsabhängigen Abrechnung, Heizkostenverteilern, Wärmehäusern und ihrer Abrechnung informieren können.



ista engagiert sich europaweit beispielsweise als Mitglied im Netzwerk „Energy Solutions“.

Daher sehen wir es als Teil unserer gesellschaftlichen Verantwortung an, unser Wissen zum Thema Energieeffizienz zu teilen. Damit unterstützen wir einen sachlichen Meinungsbildungsprozess, der für die Schaffung gesetzlicher Rahmenbedingungen notwendig ist.

ISTA ALS AKTIVER PARTNER

Neben dem Dialog mit politischen Akteuren engagieren wir uns auch auf Verbandsebene für das Gelingen der Energiewende. Verbände und Interessengemeinschaften sind für ista eine wichtige Plattform, auf der wir bedeutende Themen mit anderen Stakeholdern diskutieren und neue Perspektiven einholen können. Gleichzeitig können wir gemeinsamen Anliegen so mehr Gewicht verleihen. Deshalb legen wir Wert auf eine aktive Verbandsarbeit und einen intensiven Austausch. Wir sind daher Mitglied in verschiedenen Verbänden, Initiativen und Arbeitskreisen, Vereinen sowie Ausschüssen.

Unsere Nachhaltigkeitsstrategie haben wir auf den **Sustainable Development Goals** der Vereinten Nationen aufgebaut. Damit setzen wir uns aktiv für die Erreichung der weltweiten Nachhaltigkeitsziele ein, für uns ein Beweis dafür, dass wir unsere Verantwortung in der Weltgemeinschaft wahrnehmen. Mit unserer Berichterstattung nach den G4-Leitlinien bekennen wir uns außerdem zu den Grundsätzen der GRI hinsichtlich einer transparenten und vergleichbaren Kommunikation unserer Nachhaltigkeitsleistung.

KLIMANEUTRAL WOHNEN

Seit 2016 ist ista außerdem Mitglied in der „Allianz für einen klimaneutralen Wohngebäudebestand“, einem Zusammenschluss aus Wohnungswirtschaft, Industrieunternehmen, Verbänden und Forschungseinrichtungen. Die Allianz arbeitet an Lösungen für einen klimaneutralen Wohngebäudebestand bis 2050. Ihr Ziel ist es, den Wärmeverbrauch in Wohnimmobilien zu wirtschaftlich vertretbaren Kosten deutlich zu verringern und den CO₂-Ausstoß im Wärmebereich zu reduzieren. Durch die gemeinsame Arbeit leistet die Allianz somit einen wichtigen Beitrag zu den Zielen des Klimaschutzplans 2050 der Bundesregierung.

G4-26

IM DIALOG MIT KUNDEN

Neben unserem Engagement in Verbänden und auf politischer Ebene stehen wir kontinuierlich im engen Austausch mit unseren Kunden. Um die Bedürfnisse unserer Kunden noch besser zu verstehen, haben wir im Berichtszeitraum 44 qualitative Kundeninterviews geführt. Zu den Interviewpartnern gehörten Privatkunden, WEG- und Mietverwaltungen, Wohnungsbaugenossenschaften, Kirchen und Organisationen ohne Erwerbszweck, kommunale Wohnungsunternehmen und privatwirtschaftliche professionell-gewerbliche Eigentümer und Kapitalgesellschaften. Die Gespräche mit Kunden aus allen Segmenten der Wohnungswirtschaft liefern uns tiefgreifende Informationen über Erwartungshaltung

und Bedürfnisse unserer Anspruchsgruppen. Nur, wenn wir uns den Herausforderungen unserer Kunden bewusst sind, können wir entsprechende Lösungen dafür entwickeln. Die Interviews mit unseren Kunden finden Sie auf **INSIDEista**.

44 

qualitative Kundeninterviews helfen uns, die Bedürfnisse unserer Kunden noch besser zu verstehen.

ZENTRALE MITGLIEDSCHAFTEN & KOOPERATIONEN

- Arbeitsgemeinschaft Heiz- & Wasserkostenverteilung e. V. (ARGE)
- Bundesdeutscher Arbeitskreis für Umweltbewusstes Management e. V. (B.A.U.M.)
- Bundesverband der Deutschen Industrie e. V. (BDI)
- Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW)
- Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (Bitkom)
- Dachverband Deutscher Immobilienverwalter (DDIV)
- Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF)
- Deutscher Verband für Wohnungswesen (DV)
- Die Wohnungswirtschaft Deutschland (GdW)
- Energy Solutions
- Europäischer Verein zur verbrauchsabhängigen Energiekostenabrechnung – e. V. (E.V.V.E.)
- European Federation for Living (EFL)
- Initiative Corporate Governance der deutschen Immobilienwirtschaft (ICG)
- Initiativkreis Ruhr
- NABU Gebäude-Allianz
- UN Global Compact
- UPJ e. V.
- Zentraler Immobilien Ausschuss (ZIA)
- Wieslocher Institut für systemische Lösungen (WISL)



Die Schüler testen die Messtechnik auf Herz und Nieren.

ISTA MACHT SCHULE – EIN PROJEKT FÜR MEHR KLIMASCHUTZ AN SCHULEN

Nur wer Transparenz über sein persönliches Verbraucherverhalten hat, kann selbständig Energie, Kosten und CO₂ einsparen. Dies gilt nicht nur für den privaten Wohnraum, sondern auch für öffentliche Gebäude. Mit der Initiative „ista macht Schule“ sensibilisieren wir Kinder und Jugendliche für die Themen Klimaschutz und Energieeffizienz und ermöglichen ihnen so, die Energiewende aktiv mitzugestalten.

Der offizielle Startschuss für „ista macht Schule“ fiel Ende 2016. Als Hauptsponsor der Grünen Hauptstadt Europas – Essen 2017 statteten wir fünf weiterführende Essener Schulen zum Schuljahr 2017/18 mit modernster Technologie zum Messen von Energieverbräuchen aus. Die Energieverbräuche werden ausgewertet und auf großformatigen Info-Screens in der jeweiligen Schule visualisiert, sodass nicht nur die Lehrkräfte, sondern auch die Schüler ihre Energieverbräuche direkt sehen können. Die Jugendlichen werden so für den Energieverbrauch in ihren Klassenräumen sensibilisiert – und diskutieren im Unterricht gemeinsam, wie sie durch einfache Maßnahmen Energie sparen können.

„ista macht Schule‘ ist ein wichtiges Projekt in der Ruhr-Metropole für den Wandel in den Köpfen.“

Karola Geiß-Netthöfel
Regionaldirektorin des Regionalverbandes Ruhr

Das Unterrichtskonzept wurde in Zusammenarbeit mit den Lehrkörpern der beteiligten Schulen sowie den Klimaschutzbeauftragten der Stadt Essen entwickelt. Darüber hinaus unterstützt ista die Schüler in Workshops vor Ort und stellt Begleitmaterialien für die Schulen bereit, die von technischen Aspekten bis zu Energiespartipps reichen.

Um einen nachhaltigen Effekt zu erzielen, überlässt ista den Schulen auch nach Ende der Projektlaufzeit die eingesetzte Hardware zur weiteren Nutzung. Außerdem wollen wir das Projekt im Laufe dieses Jahres auch bundesweit umsetzen und etablieren. In Kooperation mit weiteren Partnern sollen deutschlandweit Schulen von dem bestehenden Bildungskonzept profitieren.

AUSGEZEICHNET

Die KlimaExpo.NRW und die Landesregierung von Nordrhein-Westfalen nahmen „ista macht Schule“ im Februar 2018 in die landesweite Leistungsschau für den Klimaschutz auf und würdigten das beispielgebende Engagement im Klimaschutz. Bis 2022 präsentiert die KlimaExpo.NRW als Initiative der NRW-Landesregierung in 1.000 Schritten positive Beispiele für den Klimaschutz in und aus Nordrhein-Westfalen. Das Bildungsprojekt „ista macht Schule“ markiert Schritt 284 auf dem Weg in eine klimafreundliche Zukunft.

DER WEG VON ISTA MACHT SCHULE



April und Juli 2017
Workshops
„Energiedetektive“

November 2017
Eine Schulstunde zum
Thema Heizungstechnik
in fünf Essener Schulen

Februar 2018
Die KlimaExpo.NRW und
die Landesregierung
NRW zeichnen „ista macht
Schule“ als qualifiziertes
Vorreiterprojekt aus.

7. Mai 2018
Präsentation der
KlimaKiste auf den
Berliner Energietagen.

- **Januar 2017**
Projektstart „ista macht Schule“
- **Februar 2017**
Erste Workshops im Rahmen der Klimakonferenz an Essener Gesamtschule
- **Juli 2017**
Auftaktveranstaltung zum Projektkurs Gymnasium Essen-Überruhr (GEÜ) „GEÜ goes green“
- **November 2017**
ista und der gemeinnützige Verein BildungsCent e.V. starten bundesweit eine Bildungsinitiative für Klimaschutz an Schulen. In einem Kreativworkshop mit Schülern entsteht die KlimaKiste.
- **April 2018**
Test der ersten KlimaKiste mit 18 Schülerinnen und Schülern



MIT DER KLIMAKISTE SELBST AKTIV WERDEN

Bei Jugendlichen mehr Bewusstsein für Energieeffizienz zu schaffen und sie zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Energie zu befähigen, ist das Ziel von „ista macht Schule“. Mit dem gemeinnützigen Verein BildungsCent startet ista eine bundesweite Bildungsinitiative für Klimaschutz an Schulen. 100 Schulen in ganz Deutschland erhalten im Herbst 2018 eine KlimaKiste. Mit der KlimaKiste können die Schülerinnen und Schüler beim Klimaschutz selbst aktiv werden – beispielsweise indem sie mit verschiedenen Messgeräten energetische Schwachstellen im Schulgebäude aufdecken oder mit Hilfe innovativer Lernmaterialien eigene Klimaschutzkonzepte für ihre Schule umsetzen. Das Besondere: Die Inhalte der KlimaKisten wurden im Rahmen des Bildungsprojekts „ista macht Schule“ von Essener Schülern der Gesamtschule Holsterhausen in einem Kreativworkshop im November 2017 zusammengestellt. Im April 2018 unterzogen die Schüler den fertigen Prototyp der KlimaKiste einem finalen Test. Ihr einstimmiges Urteil: Die KlimaKiste erfüllt all ihre Erwartungen. Wenige Wochen später ging es dann für zwei Schülerinnen nach Berlin, wo sie im Rahmen der Energietage ihre KlimaKiste erstmals der Öffentlichkeit präsentierten.

ÜBER DIESEN BERICHT

Unter dem Titel **MehrWert** informieren wir unsere Stakeholder mit dem Nachhaltigkeitsbericht 2017 über Fortschritte, die wir im Berichtsjahr bei der Implementierung unserer Nachhaltigkeitsstrategie, der Erreichung unserer Ziele und der Umsetzung von Maßnahmen gemacht haben.

NACHHALTIGKEITSBERICHT 2017

Der Nachhaltigkeitsbericht 2017 ist der insgesamt achte Nachhaltigkeitsbericht von ista¹. Zugleich stellt er den Fortschrittsbericht für den Global Compact der Vereinten Nationen dar. Darüber hinaus berichten wir die Informationen in unserem Nachhaltigkeitsbericht zum mittlerweile zweiten Mal in Folge gemäß dem Deutschen Nachhaltigkeitskodex. Die entsprechende Erklärung kann ab Ende Juli 2018 [hier](#) abgerufen werden.

G4-17

BEZUGSRAHMEN

Der Bericht bezieht 45 Gesellschaften weltweit ein. Grundlage der Berichterstattung sind die Kennzahlen des Kalenderjahres 2017.

G4-22

KENNZAHLEN UND PRÜFUNG

Die Kennzahlen zur Mitarbeiterstruktur im Kapitel Mitarbeiter wurden stichtagsbezogen zum 31.12.2017 erfasst. Die spezifischen Umweltkennzahlen hingegen basieren auf dem durchschnittlichen Vollzeitäquivalent (FTE) von 2017 und beinhalten neben den 45 Gesellschaften auch die ista Luxemburg GmbH S.à r.l. Ausgewählte Mitarbeiterkennzahlen, wie beispielsweise die Anzahl der Weiterbildungstage pro Kopf, werden ebenfalls auf dieser Basis ermittelt.

Ausgewählte Kennzahlen zur Umweltleistung für das Geschäftsjahr 2017 waren Gegenstand einer betriebswirtschaftlichen Prüfung mit begrenzter Sicherheit durch die

KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Geprüfte Kennzahlen sind in der Kennzahlenübersicht mit dem Symbol  gekennzeichnet. Die Prüfbescheinigung kann [hier](#) abgerufen werden.

Die Erfassung der Umweltkennzahlen konnten wir im Berichtsjahr weiter professionalisieren, sodass sich Schätzanteile weiterhin auf niedrigem Niveau halten. Die Anteile der auf zentralen Schätzungen beruhenden Daten belaufen sich beim Stromverbrauch auf rund 4 %, beim Wasserverbrauch auf rund 18 % und beim Verbrauch von Gas und Fernwärme auf rund 12 %. Kennzahlen für das Jahr 2016 haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns zum Veröffentlichungsdatum des Nachhaltigkeitsberichts 2016 noch nicht die Verbrauchsdaten für alle Standorte vorlagen. In 2017 haben wir zudem Anpassungen der Schätzmethode vorgenommen und diese ebenfalls auf das Vorjahr angewendet. Dadurch ergaben sich teilweise Änderungen bei den im Vorjahr berichteten Daten. Betroffene Kennzahlen sind im Bericht mit Fußnoten versehen. Durch die Anwendung der geänderten Schätzmethode auch auf die Vorjahresdaten sind Aussagen hinsichtlich der Kennzahlenentwicklung dennoch weiterhin valide.

Bei der Berechnung der CO₂-Emissionen haben wir die zugrundeliegenden Umrechnungsfaktoren umfassend aktualisiert. Die Umrechnungsfaktoren basieren nun auf Quellen des Statistischen Amtes der Europäischen Union (EUROSTAT), der Europäischen Umweltagentur (EEA), des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA), des Internationalen Rates für sauberen Verkehr (ICCT) sowie des Verbands der Automobilindustrie (VDA). Die geänderten Emissionsfaktoren wurden ebenfalls auf das Vorjahr angewendet. Analog zu den oben beschriebenen Änderungen sind die betroffenen Emissionswerte durch Fußnoten kenntlich gemacht. Durch die Anwendung der geänderten Umrechnungsfaktoren auch auf die Vorjahresdaten sind Aussagen hinsichtlich der Kennzahlenentwicklung weiterhin valide.

Bei der Bilanzierung der CO₂-Äquivalente werden die weiteren emittierten Treibhausgase (z. B. Methan) entsprechend ihrer Klimawirksamkeit in CO₂-Emissionen umgerechnet und dann zusammen mit den CO₂-Emissionen als CO₂-Äquivalente angegeben. Bei der Berechnung unseres CO₂-Fußabdrucks wurden nun alle Bahnkilometer, auch die der Deutschen Bahn, mit einem durchschnittlichen Faktor von 38 g CO₂/Pkm angesetzt.

REDAKTIONELLE HINWEISE

Redaktionsschluss für den Bericht war der 25. Mai 2018. 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 erscheint jährlich. Der nächste wird voraussichtlich im Sommer 2019 veröffentlicht.

G4-18

LEITLINIEN UND BERICHTSVORBEREITUNG

Bei unserer Berichterstattung orientieren wir uns an den international anerkannten Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI). Wir berichten auch in diesem Jahr nach der Version GRI G4 und erfüllen die Option „In-Übereinstimmung-Kern“. Dieser Bericht hat darüber hinaus den Materiality Disclosures Service der GRI durchlaufen. Die korrekte Positionierung der „G4 materiality disclosures“ (G4-17 – G4-27) wurde von der GRI bestätigt. In Vorbereitung auf den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht haben wir die bestehende Wesentlichkeitsanalyse validiert. Dazu hat das Sustainability Steering Committee Anfang 2018 die Relevanz der wesentlichen Themen aus Stakeholder- und Geschäftsperspektive überprüft und diskutiert. Die Ergebnisse stellen wir im Kapitel **Wesentlichkeit** dar.

¹ ista bezieht sich auf die Trionista TopCo GmbH und ihre 45 Gesellschaften weltweit.

G4-19, G4-20, G4-21, G4-23

WESENTLICHE GRI-ASPEKTE

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über unsere als wesentlich identifizierten Themen. Sie ordnet diesen die entsprechenden GRI-Aspekte zu und legt dar, ob die ökologischen und gesellschaftlichen Auswirkungen der zu berichtenden Themen innerhalb oder außerhalb unseres Unternehmens liegen.

Thema	Aspekte	Innerhalb/Außerhalb	Kapitel
Innovative Produkte und Dienstleistungen anbieten	Produkte und Dienstleistungen; Wirtschaftliche Leistung; ista-spezifischer Aspekt „Forschung und Entwicklung“	Außerhalb	Lösungen
Kundenzufriedenheit sicherstellen	Kundengesundheit und -sicherheit; Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen	Außerhalb	Dialog
Faire Geschäftspraktiken ausüben	Compliance; Wettbewerbswidriges Verhalten; Korruptionsbekämpfung; ista-spezifischer Aspekt „Preispolitik“; Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen; Kinderarbeit; Zwangs- oder Pflichtarbeit	Außerhalb	Nachhaltigkeitsmanagement
Beitrag zum Klimaschutz leisten	Produkte und Dienstleistungen; Wirtschaftliche Leistung	Außerhalb	Lösungen
Bewusstsein schaffen	ista-spezifischer Aspekt „Bewusstsein schaffen“	Außerhalb	Dialog
Umweltbewusst im eigenen Betrieb handeln	Materialien; Energie; Wasser; Emissionen; Transport	Außerhalb	Umwelt
Intelligentes Wohnen vorantreiben	ista-spezifischer Aspekt „Intelligentes Wohnen“	Außerhalb	Lösungen
Lieferkette nachhaltig gestalten	Bewertung der Lieferanten hinsichtlich ökologischer Aspekte, Menschenrechten, Arbeitspraktiken, gesellschaftlicher Auswirkungen; Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen; Kinderarbeit; Zwangs- oder Pflichtarbeit	Außerhalb	Nachhaltigkeitsmanagement
Mitarbeiter weiterentwickeln	Beschäftigung; Aus- und Weiterbildung; Vielfalt und Chancengleichheit; Gleicher Lohn für Frauen und Männer; Gleichbehandlung	Innerhalb	Mitarbeiter

KENNZAHLEN

FINANZEN

GRÖSSE DER ORGANISATION IM ÜBERBLICK

	2017 ¹	2016 ¹
Gesellschaften	45 in 23 Ländern	49 in 23 Ländern
Umsatz	877,4 Mio. €	847,2 Mio. €
Bilanzsumme/Gesamtkapital	4.196 Mio. €	4.186 Mio. €
Nach Verbindlichkeiten	3.948 Mio. €	3.956 Mio. €
Nach Eigenkapital	248 Mio. €	230 Mio. €
Produkt- und Dienstleistungsgruppen ²	45	45
Investitionen gesamt (CAPEX)	137,9 Mio. €	134,4 Mio. €
Zukäufe und Veräußerungen im Jahr 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Verkauf der Genek Gesellschaft für Energieeinkauf mbH & Co. KG, Duisburg, Deutschland 	
Zukäufe und Veräußerungen im Jahr 2016	<ul style="list-style-type: none"> • Akquisition ista Varmemålarservice AS, Bergen, Norwegen • Akquisition S.L.E.C. S.à r.l., Courbevoie, Frankreich • Akquisition BGS Betriebskosten Geräte Software GmbH, Leipzig, Deutschland • Beendigung Betriebsaktivitäten ista Brasil Servicos de Energia Ltda., Sao Paulo, Brasilien • Eingliederung der istaDES B.V., Schiedam, Niederlande • Weitere Geschäftstätigkeiten in Spanien wurden akquiriert. 	

¹ Konsolidierter Finanzbericht der Trionista TopCo GmbH.

² Weltweit werden bei ista 45 Produkt-/Dienstleistungsgruppen wie Wasser- oder Wärmehähler geführt, welche alleine in Deutschland als 1.500 Einzelartikel den Kunden angeboten werden.

MITARBEITER

KRANKENQUOTE NACH REGION

	2017	2016
ista Gruppe	3,3 %	3,4 %
ista International	3,0 %	3,5 %
Zentraleuropa (ohne D)	2,7 %	2,5 %
West-, Ost- und Südeuropa (ohne F)	2,2 %	1,6 %
Nordeuropa	1,5 %	2,2 %
Schwellenländer	0,7 %	0,7 %
ista Deutschland	4,4 %	4,9 %
ista Frankreich	4,5 %	4,4 %
ista Shared Services (Polen & Rumänien)	3,4 %	3,7 %

GESAMTZAHL DER BESCHÄFTIGTEN NACH ARBEITSVERTRAG UND BESCHÄFTIGUNGSART

	2017	2016
Gesamtzahl der Beschäftigten	5.964	5.816
Davon in unbefristetem Arbeitsverhältnis ¹	4.975	4.669
Davon in befristetem Arbeitsverhältnis	989	1.020
Davon vollzeitbeschäftigt	5.497	5.225
Davon teilzeitbeschäftigt	467	463
Davon in Ausbildung	118	127

¹ Ohne Auszubildende

ALTERSSTRUKTUR DER BESCHÄFTIGTEN¹

	2017	2016
Unter 26 Jahre	564	480
26 – 35 Jahre	1.931	1.980
36 – 50 Jahre	2.345	2.182
Über 50 Jahre	1.124	1.047

¹ Ohne Auszubildende

BELEGSCHAFT NACH REGION UND GESCHLECHT¹

	2017			2016		
	Weiblich	Männlich	Gesamt	Weiblich	Männlich	Gesamt
Zentraleuropa (ohne D)	110	115	225	87	117	204
ista Deutschland	780	739	1.519	737	673	1.410
ista Frankreich	259	438	697	239	432	671
Nordeuropa	115	140	255	116	140	256
West-, Ost-, Südeuropa (ohne F)	443	819	1.262	439	885	1.324
Emerging Markets	49	94	143	50	101	151
ista International	143	299	413	117	271	388
ista Shared Services	1.101	320	1.421	994	291	1.285

¹ Ohne Auszubildende

FLUKTUATION NACH KÜNDIGUNGSGRUND UND RATE DER NEUEINSTELLUNGEN

	2017	2016
Kündigung durch Mitarbeiter	406	372
Kündigung durch ista	328	232
Ende Befristung, Rente, saisonbedingte Kündigungen o. Ä.	134	239
Fluktuation gesamt	868	843
Neueinstellungen	1.077	1.118
Rate (in %)¹	15,1 %	15,6 %

¹ Gesamtzahl der Abgänge (geteilt durch Gesamtbelegschaft abzgl. Gesamtzahl der Neueinstellungen zzgl. Gesamtzahl der Abgänge)

ANTEIL MITARBEITER UNTER KOLLEKTIVVEREINBARUNGEN

	2017	2016
Frankreich	100 %	100 %
Spanien	85 %	85 %
Deutschland	100 %	100 %
Dänemark	70 %	70 %
Belgien	40 %	40 %
Italien	100 %	100 %
Niederlande	100 %	100 %

U M W E L T

✓ ENERGIEVERBRAUCH VON STROM UND WÄRME INNERHALB DER ORGANISATION

	2017	2016 ¹
Stromverbrauch	18.655 GJ	19.950 GJ
Heizenergie gesamt	21.563 GJ	21.054 GJ
Davon Erdgas	17.167,46 GJ	17.084,62 GJ
Davon Heizöl	-	-
Davon Fernwärme	4.395,58 GJ	3.968,96 GJ

¹ Nachträgliche Anpassung aufgrund inzwischen vorliegender Daten

✓ ENERGIEVERBRAUCH VON FAHRZEUGEN INNERHALB DER ORGANISATION

Energieverbrauch	2017			2016 ¹		
	Liter	Gigajoule	Prozent (von GJ)	Liter	Gigajoule	Prozent (von GJ)
Kraftstoff Dienstwagenflotte						
Davon Diesel	2.460.834	88.501	93	2.458.945	88.433	94
Davon Benzin	197.655	6.641	7	166.358	5.590	6
Kraftstoff Mietfahrzeuge						
Davon Diesel	164.904	5.931	89	233.525	8.398	90
Davon Benzin	21.146	710	11	27.009	908	10
Kraftstoff Privatfahrzeuge						
Davon Diesel	29.498	1.061	46	32.032	1.152	49
Davon Benzin	36.631	1.231	54	34.994	1.176	51

¹ Im Zuge der angepassten Schätzungsmethoden und Emissionsfaktoren wurde die entsprechende Vergleichszahl des Vorjahres nachträglich angepasst.

✓ ENERGIEINTENSITÄT

Energieverbrauch (Strom, Heizen & Treibstoff)	2017	2016
pro Mitarbeiter	26 GJ	28 GJ

✓ GESAMTE DIREKTE UND INDIREKTE TREIBHAUSGASEMISSIONEN

In Tonnen CO ₂ -Äquivalenten	2017	2016 ¹
Direkte THG-Emissionen (Scope 1)		
Durch Verbrauch von Erdgas und Heizöl	893	888
Durch Dienstwagenflotte	6.980	6.902
Indirekte energiebezogene THG-Emissionen (Scope 2)		
Durch Stromverbrauch	2.581	2.691
Durch Fernwärme und -kälte	247	223
Weitere indirekte THG-Emissionen (Scope 3)		
Durch Mietwagen	486	682
Durch Privatfahrzeuge	175	176
Durch Flugreisen	1.513	1.701
Durch Zugreisen	76	61
Durch Papierverbrauch	441	481

¹ Im Zuge der angepassten Schätzungsmethoden und Emissionsfaktoren wurde die entsprechende Vergleichszahl des Vorjahres nachträglich angepasst.

✓ ENTWICKLUNGEN DER TREIBHAUSGASEMISSIONEN (Absolute Veränderungen gegenüber dem Vorjahr)

In Tonnen CO ₂ -Äquivalenten	2017	2016 ¹
Heizenergie	28	-44
Dienstwagen	78	276
Strom	-110	-38
Transport	-369	-145
Papierverbrauch	-39	96
Summe	-413	145

¹ Im Zuge der angepassten Schätzungsmethoden und Emissionsfaktoren wurde die entsprechende Vergleichszahl des Vorjahres nachträglich angepasst.

✓ EINGESETZTES PAPIER NACH GEWICHT – ANTEIL VON RECYCLINGMATERIAL AM GESAMTMATERIALEINSATZ

Papierverbrauch	2017		2016 ¹	
	Kilogramm (gesamt)	Prozent	Kilogramm (gesamt)	Prozent
Gesamt	455.100	-	496.185	-
Druck- und Kopierpapier	121.437	-	121.644	-
Davon Recycling	35.788	29	38.277	31
Produktionspapier	238.055	-	256.951	-
Davon Recycling	178.359	75	198.676	77
Anteil Recyclingpapier an Druck- und Kopierpapier sowie Produktionspapier		60		63
Notizblöcke	3.017	-	6.730	-
Davon Recycling	245	8	5	0
Umschläge	31.337	-	33.237	-
Davon Recycling	20.815		22.146	67
Marketingmaterialien	61.255	-	77.623	-
Davon Recycling	3	0	171	0
Recyclingpapier gesamt	235.210	52	259.275	52

¹ Im Zuge der angepassten Schätzungsmethoden und Emissionsfaktoren wurde die entsprechende Vergleichszahl des Vorjahres nachträglich angepasst.

✓ GESAMTWASSERENTNAHME

	2017	2016 ¹
Entnommene Menge Wasser	23.415 m ³	21.693 m ³
Davon Brunnenwasser	-	-

¹ Im Zuge der angepassten Schätzungsmethoden wurde die entsprechende Vergleichszahl des Vorjahres nachträglich angepasst.

GRI G4 INHALTSINDEX



Die Erstellung des ista Nachhaltigkeitsberichts 2017 erfolgte in Übereinstimmung mit den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI) und erfüllt die Option „In-Übereinstimmung“-Kern. Es wurden die aktuell gültigen G4-Leitlinien angewendet.

GRI-Indikator	Seite	Externe Prüfung	UNGC
ALLGEMEINE STANDARDANGABEN			
Strategie und Analyse			
G4-1 Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	2	Nein	1–10
Organisationsprofil			
G4-3 Name des Unternehmens	ista International GmbH	Nein	
G4-4 Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen	27	Nein	
G4-5 Hauptsitz des Unternehmens	Essen, Deutschland	Nein	
G4-6 Länder mit Geschäftstätigkeitsschwerpunkt	11	Nein	
G4-7 Rechtsform und Eigentümerstruktur	12	Nein	
G4-8 Wesentliche Märkte	11	Nein	
G4-9 Größe des Unternehmens	12, 59	Nein	
G4-10 Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnissen, Geschlecht und Regionen	59, 60	Nein	6
G4-11 Anteil Mitarbeiter unter Kollektivvereinbarungen	60	Nein	1, 3
G4-12 Beschreibung der Lieferkette	21	Nein	
G4-13 Signifikante Änderungen im Berichtszeitraum	57	Nein	
G4-14 Umsetzung des Vorsorgeprinzips	2, 18, 19, 31	Nein	7
G4-15 Unterstützung externer Initiativen	19, 23–25, 54	Nein	1–10
G4-16 Mitgliedschaften in Verbänden und Interessengruppen		Nein	
Ermittelte wesentliche Grenzen und Aspekte			
G4-17 Liste der konsolidierten Unternehmen	57	Nein	
G4-18 Vorgehensweise zur Auswahl der Berichtsinhalte	17, 22, 57	Nein	
G4-19 Sämtliche wesentliche Aspekte	58	Nein	
G4-20 Wesentliche Aspekte innerhalb des Unternehmens	58	Nein	
G4-21 Wesentliche Aspekte außerhalb des Unternehmens	58	Nein	
G4-22 Neudarstellung von Informationen im Vergleich zu früheren Berichten	57	Nein	
G4-23 Wichtige Änderungen des Berichtsumfangs und der Grenzen von Aspekten	22, 58	Nein	

GRI-Indikator	Seite	Externe Prüfung	UNGC
Einbindung von Stakeholdern			
G4-24 Einbezogene Stakeholdergruppen	22	Nein	1–10
G4-25 Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	22	Nein	
G4-26 Ansatz für den Stakeholderdialog und Häufigkeit	22, 48, 53	Nein	
G4-27 Zentrale Anliegen der Stakeholder und Stellungnahme	22	Nein	1–10
Berichtsprofil			
G4-28 Berichtszeitraum	57	Nein	
G4-29 Datum des letzten Berichts	Juni 2017	Nein	
G4-30 Berichtszyklus	Jährlich	Nein	
G4-31 Ansprechpartner für Fragen zum Bericht	67	Nein	
G4-32 Option der Übereinstimmung mit GRI und gewählter Index	57, 63	Nein	
G4-33 Externe Prüfung des Berichts	57	–	
Unternehmensführung			
G4-34 Führungsstruktur inklusive Komitees des höchsten Kontrollorgans	12	Nein	1–10
Ethik und Integrität			
G4-56 Werte, Grundsätze und Verhaltensstandards	18, 19	Nein	1–10
SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN			
Ökonomie			
Aspekt: Wirtschaftliche Leistung – Managementansatz	13–16	Nein	
EC-2 Finanzielle Folgen, Risiken und Chancen des Klimawandels	13–16 Eine Quantifizierung der finanziellen Folgen des Klimawandels und des Umgangs mit Chancen und Risiken wurde nicht vorgenommen.	Nein	7
Ökologie			
Aspekt: Materialien – Managementansatz	34, 35	Nein	7, 8
G4-EN1 Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	62 Quantitative Angaben zu Materialien beziehen sich auf Verwaltungsstandorte. Papier ist hier das wichtigste eingesetzte Material.	Ja, für den Papierverbrauch Link	7, 8
G4-EN2 Anteil Sekundärrohstoffe am Gesamtmaterialeinsatz	62 Für Papier	Ja, für den Papierverbrauch Link	7, 8
Aspekt: Energie – Managementansatz	34, 35	Nein	7, 8
G4-EN3 Energieverbrauch innerhalb des Unternehmens	61	Ja, für Strom, Wärme und Fahrzeuge Link	7, 8
G4-EN5 Energieintensität	61	Ja Link	8
Aspekt: Wasser – Managementansatz	34, 35	Nein	7, 8
G4-EN8 Gesamtwasserentnahme nach Quellen	62 Nicht nach Quellen	Ja Link	7, 8
Aspekt: Emissionen – Managementansatz	34, 35, 38	Nein	7, 8
G4-EN15 Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1)	38, 61 Biogene Emissionen sind für ista nicht wesentlich.	Ja, für Erdgas, Heizöl und Dienstwagenflotte Link	7, 8

GRI-Indikator	Seite	Externe Prüfung	UNGC
G4-EN16 Indirekte energiebezogene Treibhausgasemissionen (Scope 2)	38, 61	Ja, für Stromverbrauch, Fernwärme und -kälte Link	7, 8
G4-EN17 Weitere indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 3)	38, 61 Biogene Emissionen sind für ista nicht wesentlich.	Ja, für Mietwagen, Privatfahrzeuge, Flugreisen, Zugreisen und Papierverbrauch Link	7, 8
G4-EN19 Reduktion der Treibhausgasemissionen	38, 61	Nein	8
Aspekt: Produkte und Dienstleistungen – Managementansatz	13–16, 25, 27	Nein	7–9
G4-EN27 Verringerung der Umweltauswirkungen von Produkten und Dienstleistungen	31, 38-40 Keine Quantifizierung der Maßnahmen	Nein	7–9
Aspekt: Compliance – Managementansatz	18, 19	Nein	
G4-EN29 Bußgelder und Sanktionen wegen Nichteinhaltung von Umweltauflagen	Keine	Nein	
Aspekt: Transport – Managementansatz	35, 40	Nein	8
G4-EN30 Wesentliche Umweltauswirkungen durch Transporte	40	Nein	8
Aspekt: Lieferantenbewertung bezüglich ökologischer Aspekte – Managementansatz	21	Nein	
G4-EN32 Anteil neuer Lieferanten, die nach ökologischen Kriterien überprüft wurden	21 Keine Prozentangabe	Nein	
Arbeitsumfeld und Arbeitsbedingungen			
Aspekt: Beschäftigung – Managementansatz	14, 16, 43–46	Nein	6
G4-LA1 Neueinstellungen und Mitarbeiterfluktuation	60 Neueinstellungen und Personalfluktuation nicht aufgeschlüsselt nach Altersgruppe, Geschlecht und Region	Nein	6
Aspekt: Aus- und Weiterbildung – Managementansatz	44, 45	Nein	
G4-LA9 Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung	48 Die Gesamtzahl der Schulungsstunden wurde nicht erfasst.	Nein	
G4-LA10 Programme zum dauerhaften Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit	51 ista bietet keine Übergangshilfeprogramme an.	Nein	
G4-LA11 Anteil der Mitarbeiter mit regelmäßiger Leistungsbeurteilung und Karriereplanung	48 Prozentsatz wurde nicht erfasst.	Nein	
Aspekt: Vielfalt und Chancengleichheit – Managementansatz	45, 50	Nein	6
G4-LA12 Zusammensetzung der Kontrollorgane und der Mitarbeiter nach Diversitätsaspekten	12, 50, 60 Keine Aufschlüsselung nach Altersgruppen der Führungskräfte und Minderheiten; keine Prozentangaben	Nein	6
Aspekt: Gleicher Lohn für Frauen und Männer – Managementansatz	50	Nein	1, 6
G4-LA13 Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen gegenüber Männern	50	Nein	1, 6
Aspekt: Lieferantenbewertung bez. Arbeitspraktiken – Managementansatz	21	Nein	
G4-LA14 Anteil neuer Lieferanten, die bez. Arbeitspraktiken überprüft wurden	21 Keine Prozentangabe	Nein	
Menschenrechte			
Aspekt: Gleichbehandlung – Managementansatz	50	Nein	1, 2, 6
G4-HR3 Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	Keine bekannten Vorfälle	Nein	1, 2, 6
Aspekt: Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivvereinbarung – Managementansatz	48	Nein	1–3
G4-HR4 Geschäftsstandorte und Lieferanten, bei denen Vereinigungsfreiheit verletzt oder gefährdet ist, und ergriffene Maßnahmen	21	Nein	1–3

GRI-Indikator	Seite	Externe Prüfung	UNGC
Aspekt: Kinderarbeit – Managementansatz	21	Nein	1, 2, 4
G4-HR5 Geschäftsstandorte und Lieferanten mit erheblichem Risiko von Kinderarbeit und ergriffene Maßnahmen	21 Keine Geschäftsstandorte mit erheblichem Risiko	Nein	1, 2, 4
Aspekt: Zwangs- und Pflichtarbeit – Managementansatz	21	Nein	1, 2, 5
G4-HR6 Geschäftsstandorte und Lieferanten mit erheblichem Risiko von Zwangsarbeit und ergriffene Maßnahmen	21 Keine Geschäftsstandorte mit erheblichem Risiko	Nein	1, 2, 5
Aspekt: Lieferantenbewertung bez. Menschenrechten – Managementansatz	21	Nein	
G4-HR10 Anteil neuer Lieferanten, die bez. Menschenrechten überprüft wurden	21 Keine Prozentangaben	Nein	
Gesellschaft			
Aspekt: Korruptionsbekämpfung – Managementansatz	18, 19	Nein	10
G4-SO3 Anteil der auf Korruptionsrisiken überprüften Geschäftsstandorte und ermittelte Risiken	18, 19 Keine Prozentangaben	Nein	
G4-SO4 Informationen und Schulungen zur Korruptionsbekämpfung	18, 19 Keine Prozentangaben; keine weitere Aufschlüsselung nach Region, Geschäftspartnern, Mitgliedern des Kontrollorgans und Mitarbeitern	Nein	10
G4-SO5 Bestätigte Korruptionsfälle und ergriffene Maßnahmen	Keine Korruptionsfälle	Nein	
Aspekt: Wettbewerbswidriges Verhalten – Managementansatz	18–20	Nein	
G4-SO7 Verfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartellbildung	20	Nein	
Aspekt: Compliance – Managementansatz	18, 19	Nein	
G4-SO8 Bußgelder und Sanktionen wegen Gesetzesverstößen	Keine signifikanten monetären Bußgelder	Nein	
Aspekt: Lieferantenbewertung bez. gesellschaftlicher Auswirkungen – Managementansatz	21	Nein	
G4-SO9 Anteil neuer Lieferanten, die bez. Auswirkungen auf Gesellschaft überprüft wurden	21 Keine Prozentangaben	Nein	
Produktverantwortung			
Aspekt: Kundengesundheit und -sicherheit – Managementansatz	31–33	Nein	
G4-PR2 Vorfälle der Nichteinhaltung von Vorschriften und freiwilligen Verhaltensregeln bez. Gesundheit und Sicherheit der Produkte und Dienstleistungen	Keine Vorfälle	Nein	
Aspekt: Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen – Managementansatz	31, 32	Nein	
G4-PR4 Verstöße gegen Vorschriften und freiwillige Verhaltensregeln bez. Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen	Keine Verstöße	Nein	
G4-PR5 Ergebnisse von Umfragen zur Kundenzufriedenheit	33, 54	Nein	
Aspekt: Schutz der Privatsphäre des Kunden – Managementansatz	26, 27, 32	Nein	
G4-PR8 Berechtigte Datenschutzbeschwerden	Keine Datenschutzbeschwerden	Nein	
Aspekt: Compliance – Managementansatz	18, 19	Nein	
G4-PR9 Bußgelder bez. Bereitstellung und Nutzung von Produkten und Dienstleistungen	Keine signifikanten Bußgelder	Nein	
ista-spezifische Aspekte			
Aspekt: Forschung und Entwicklung – Managementansatz	24, 28	Nein	
Aspekt: Preispolitik – Managementansatz	20	Nein	
Aspekt: Bewusstsein schaffen – Managementansatz	15, 25, 54, 55	Nein	
Aspekt: Intelligentes Wohnen – Managementansatz	25, 28, 29	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
 Luxemburger Str. 1, 45131 Essen
 Telefon +49 201 459-7160
 sustainability@ista.com
 www.ista.de

Redaktion

Maike Böcker, Violetta Jonek
 akzente kommunikation und beratung gmbh, München

Gestaltung

loveto GmbH, Agentur für Markenentwicklung und Design, Berlin

Fotografie

Oliver Hilterhaus, Mike Henning

Bildnachweise

Cover: © shutterstock/Wisiel, © Adobe Stock/L.S., © shutterstock/Khongtham, © shutterstock/Pigprox, © shutterstock/flydrafon, © Adobe Stock/macc; S. 2: © ista; S. 3: © Adobe Stock/tanawatpontchour, © shutterstock/Odua Images; S. 4: © shutterstock/aradaphotography, © shutterstock/Fahkamram, © henning : photographie; S. 5 © henning : photographie; S. 6 © henning : photographie; S. 7 © henning : photographie; S. 8 © ista; S. 9 © Oliver Hilterhaus, © henning : photographie; S. 10 © henning : photographie, Oliver Hilterhaus; S. 11 © shutterstock/David Crockett; S. 12 © ista; S. 13 © shutterstock/PowerUp; S. 14 © shutterstock/Rattana R., © shutterstock/David Crockett, © shutterstock/Khongtham, © shutterstock/Zhou Eka; S. 15–16 © ista; S. 16 © shutterstock/PowerUp, © shutterstock/seaonweb, © ista; S. 19 © shutterstock/ViewFinder nilsophon, © ista; S. 24 © shutterstock/flydragon, © shutterstock/ViewFinder nilsophon; S. 25–26 © Oliver Hilterhaus, © henning : photographie; S. 27–28 © ista; S. 27 © Adobe Stock/L.S.; S. 28 © henning : photographie; © shutterstock/NaughtyNut; S. 30 © Adobe Stock/macc; S. 31 © henning : photographie; S. 32 © Adobe Stock/kwanchaift; S. 33 © ista; S. 34 © henning : photographie; S. 35 © shutterstock/polymanu; S. 36 © KrischerFotografie; S. 37 © shutterstock/KPG Ivary; S. 38 © ista; S. 39 © shutterstock/jaturonoofer; S. 40 © ista; S. 41 © shutterstock/Chaitongnam, © shutterstock/pim pic, © Adobe Stock/L.S.; S. 42 © shutterstock/Chaitongnam, © shutterstock/Crockett; S. 43 © henning : photographie, © Oliver Hilterhaus; S. 44 © shutterstock/Khongtham, © ista; S. 45 © shutterstock/Nuamfolio, © shutterstock/lifa_in_a_pixel; S. 46 © Adobe Stock/Paylessimages, © shutterstock/REDPIXEL.PL; S. 47 © KrischerFotografie; S. 49 © TOP Employers Institute, © shutterstock/Rawpixel.com; S. 50 © shutterstock/NaughtyNut; S. 51–52 © henning : photographie, © Oliver Hilterhaus; S. 53 © shutterstock/Pigprox, © shutterstock/kirill_makarov; S. 55 © henning : photographie; S. 56 © ista