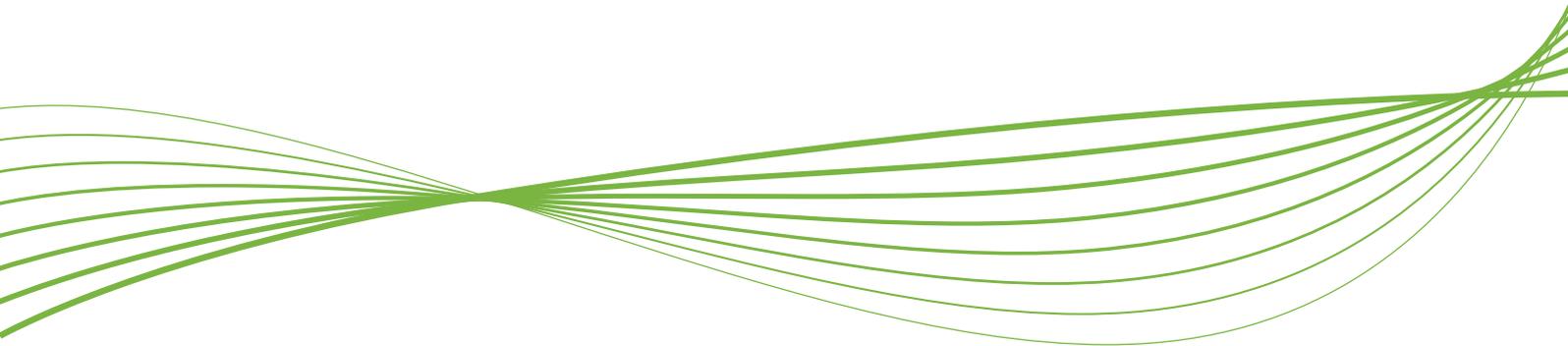


NACHHALTIGKEITSBERICHT  
2013

# TRANSPARENZ

MESSEN. VERSTEHEN. HANDELN.



## TRANSPARENZ

MESSEN.  
VERSTEHEN. HANDELN.

Der vorliegende Bericht ist der vierte Nachhaltigkeitsbericht von ista. Mit ihm möchten wir unsere Mitarbeiter, Kunden, Geschäftspartner und andere Stakeholder transparent über unsere Nachhaltigkeitsfortschritte im Jahr 2013 informieren.

Bei unserer Berichterstattung orientieren wir uns an dem international anerkannten G3.0-Leitfaden der Global Reporting Initiative (GRI). Die Berichterstattung der ista International GmbH erfüllt das fortgeschrittene Anwendungslevel B+. Dies hat die GRI geprüft und bestätigt. Den Indikatoren-Index finden Sie ab Seite 46. Grundlage des Nachhaltigkeitsreports sind die Kennzahlen des Kalenderjahres 2013. Die betriebswirtschaftliche Prüfung ausgewählter Kennzahlen zur Umweltleistung für das Geschäftsjahr 2013 erfolgte durch die KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Redaktionsschluss für den Bericht war am 11.06.2014.

Ergänzend zu dieser Printausgabe finden Sie detaillierte Zahlen im Vorjahresvergleich und weiterführende Hintergrundinformationen auf unserer Internetseite unter [www.ista.com/Nachhaltigkeitsbericht2013/](http://www.ista.com/Nachhaltigkeitsbericht2013/). Die Veränderungen im Berichtszeitraum – beispielsweise die Neudefinition der Regionenzuschnitte weltweit, die Berichtsgrundlagen und Bilanzierungsgrenzen sowie Hinweise zu Berechnungen und Erhebungsmethoden der Umwelt- und HR-Kennzahlen – werden online aufgeschlüsselt.

Dieser Bericht gilt als „Communication on Progress“ (COP) im Rahmen der Mitgliedschaft von ista im UN Global Compact.

# A

## NACHHALTIG DENKEN

ISTA IM  
ÜBERBLICK



- 6 Energie wird transparent – ista weltweit
- 10 Unser Ziel: Effizienzgewinne
- 14 Gastbeitrag von Prof. Dr. Claudia Kemfert
- 15 Unsere Strategie: Nachhaltigkeit
- 19 Drei Fragen an ... Günther Meggeneder

# B

## AUFMERKSAM MACHEN

PRODUKTE &  
DIENSTLEISTUNGEN



- 21 Managementansatz
- 22 Alles im Blick! – „Bewusst heizen, Kosten sparen.“
- 26 Lieferantenauswahl & CRI
- 26 Fortschrittsverlauf

# C

## BEWUSST HANDELN

ENERGIE &  
RESSOURCEN



- 29 Managementansatz
- 30 Effizient auf der Straße – Ecodriving
- 34 Verbrauchszahlen & Trends
- 34 Fortschrittsverlauf

# D

## OFFEN KOMMUNIZIEREN

MITARBEITER &  
GESELLSCHAFT



- 37 Managementansatz
- 38 Energiemanager gesucht – Employer Branding
- 42 ista Symposium
- 42 Fortschrittsverlauf



Walter Schmidt

CEO ISTA INTERNATIONAL GMBH

## TRANSPARENZ IST UNSERE DNA

*Liebe Leserinnen, liebe Leser,*

**T**ransparenz liegt in der DNA unseres Unternehmens. Mit unseren Produkten und Dienstleistungen machen wir Energieverbräuche sichtbar und helfen den Verbrauchern so beim Energiesparen. Gleichzeitig ist Transparenz ein zentraler Bestandteil unserer unternehmerischen Verantwortung. Deswegen berichten wir in diesem Jahr bereits zum vierten Mal ausführlich über unseren Einsatz für Umwelt und Gesellschaft. Bei unserer Nachhaltigkeitsberichterstattung haben wir uns am Leitfaden der Global Reporting Initiative (GRI) orientiert und dabei das fortgeschrittene Anwendungslevel B+ (siehe Seite 45) erfüllt.

### Messen, verstehen, handeln

In unserem Nachhaltigkeitsbericht 2013 möchten wir Ihnen zeigen, wie sehr Transparenz das wirtschaftliche und gesellschaftliche Handeln von ista bestimmt. Wir messen Verbräuche nicht nur, sondern stellen sie auch anschaulich dar. So kann jeder sein individuelles Verbrauchsverhalten besser nachvollziehen und dadurch selbstständig optimieren. Diesen Anspruch stellen wir auch an uns selbst: Wir optimieren unseren Ressourcenverbrauch kontinuierlich und verzeichnen jedes Jahr Fortschritte im Bereich Nachhaltigkeit. Auch bei der Personalpolitik setzen wir auf Transparenz. Wir pflegen eine Kultur des Vertrauens und der offenen Tür, fordern und fördern Eigenengagement und kritisches, aber konstruktives Feedback. Außerdem bekennen wir uns zu den zehn Prinzipien des UN Global Compact, die unter anderem Arbeitsnormen festlegen und der Korruptionsprävention dienen.

Grundsätzlich stellen wir im Gespräch mit Kunden, mit Verbrauchern, Politik, NGOs und Medien immer wieder fest, dass hohes Interesse an unserem Unternehmen besteht. Dies verbunden mit gestiegenem Erklärungsbedarf für unsere Dienstleistungen und Innovationen. Daher widmen wir in diesem Jahr das erste Kapitel unseres Nachhaltigkeitsberichts ganz der Frage, wer wir sind und was wir genau tun. Die anschließenden drei Kapitel

orientieren sich konkret an den drei Säulen unseres Engagements für mehr Energieeffizienz und damit für Umwelt- und Klimaschutz: an Produkten und Dienstleistungen, Energie und Ressourcen sowie Mitarbeitern und Gesellschaft.

Im Berichtszeitraum haben wir einiges erreicht, wie die ermittelten Kennzahlen belegen. Wir konnten unsere Nachhaltigkeitsstrategie in unseren 26 Ländergesellschaften noch fester verankern – und werden dies in Zukunft nochmals weiter vorantreiben. Dieser Prozess ist an verschiedenste, länderspezifische Herausforderungen geknüpft und schreitet deshalb von Land zu Land unterschiedlich schnell voran. Wir sind aber sehr zuversichtlich, alle von uns gesetzten Ziele zu erreichen.

### Neue Wachstumschancen

Die grundlegende Veränderung des globalen Energiehaushalts, insbesondere mit Blick auf den Klimawandel, ist ein zentrales politisches und gesellschaftliches Großprojekt unserer Zeit – mit deutlichem Einfluss auch auf unser Geschäftsmodell. Die Nachfrage nach Lösungen für eine effizientere Energienutzung steigt rund um den Globus. In Europa etwa sieht die Europäische Energieeffizienzrichtlinie (EED) vor, Energieverbräuche von Mehrfamilienhäusern mittelfristig durch entsprechende Messgeräte individuell zu erfassen. Mieter sollen eine verbrauchsbasierte Abrechnung erhalten und regelmäßig über ihre Verbräuche informiert werden.

Wir leisten heute bereits einen wichtigen Beitrag zur Energiezukunft und stehen zu unserer Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft. Auf Basis innovativer Technologien werden wir mehr Bewusstsein für Energieeffizienz schaffen. Wir werden ebenso nachhaltig handeln wie unternehmerisch profitabel wachsen.

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



Walter Schmidt

{ CEO ISTA INTERNATIONAL GMBH }

„Der effiziente Umgang mit Energie und Wasser ist eine der bedeutendsten Aufgaben unserer Zeit. Transparenz ist hierfür der Schlüssel zum Erfolg und unser täglicher Antrieb.“



A

**NACHHALTIG DENKEN**

ISTA IM  
ÜBERBLICK



# ENERGIE WIRD TRANSPARENT

Nur wer weiß, was er verbraucht, kann Energie gezielt einsparen! Deshalb ist es so wichtig, dass Bewohner von Mehrfamilienhäusern individuell und regelmäßig über ihre Energie- und Wasserverbräuche informiert werden. Als weltweit agierender Energiedienstleister trägt ista maßgeblich zur Verbrauchstransparenz bei.

### Wer wir sind

Bei ista stehen Energieeffizienz und Nachhaltigkeit bereits seit langer Zeit im Fokus des unternehmerischen Handelns. Schon als Johannes Schultz und Karl Völker Ende der 1950er-Jahre das Unternehmen gründeten, war klar: Die Menschen müssen ihren Verbrauch kennen, damit sie keine Heizenergie verschwenden. Aktiv in 26 Ländern, ist die einstige Vertriebsstätte für Heizkostenverteiler heute ein weltweit führender Energiedienstleister mit einem umfangreichen Produktportfolio – ein echter „Hidden Champion“.

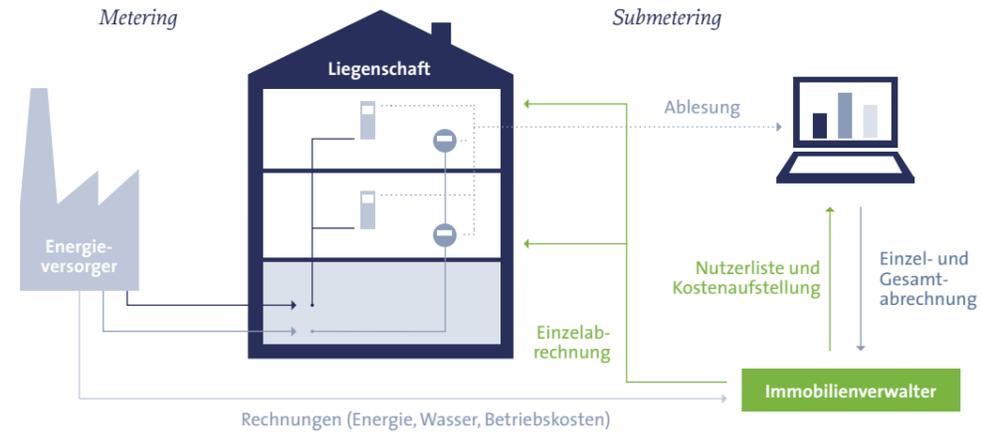
### Was wir tun

Das Geschäftsmodell von ista besteht in der verbrauchsgerechten Erfassung und Abrechnung von Energie und Wasser. „Submetering“ ist dafür der Fachausdruck und beinhaltet die individuelle Erfassung, Abrechnung und Visualisierung von Verbrauchsdaten

für Mehrfamilienhäuser und gewerbliche Immobilien. Während Energieversorgungsunternehmen den Gesamtverbrauch des Gebäudes zur Verfügung stellen, erfasst ista auf Basis moderner Funkmesstechnik, wie dieser Verbrauch sich innerhalb des Gebäudes verteilt. Mieter erhalten jährlich ihre individuelle Einzelabrechnung, Vermieter zeitgleich die Abrechnung über den Gesamtverbrauch des Gebäudes. Das Ergebnis: Jeder zahlt nur das, was er tatsächlich verbraucht hat. Die individuelle Abrechnung führt zu mehr Transparenz und gibt dem Verbraucher die Möglichkeit, kontrolliert Energie einzusparen. Die Europäische Kommission schätzt das Energieeinsparpotenzial im Gebäude durch Submetering auf 15 bis 25 Prozent. Bereits seit mehreren Jahrzehnten trägt ista maßgeblich dazu bei, dieses enorme Potenzial zu heben.

Basis der verbrauchsgerechten Abrechnung ist modernste Technologie: Das Produktportfolio von ista umfasst Messtechnik

## ENERGIEDATEN IM BLICK – MIT SUBMETERING



### Info

Durch die präzise Einzelabrechnung von Energieverbräuchen werden Einsparpotenziale für jedermann sichtbar gemacht. Verbraucher können hohen Werten durch bewussteren Umgang mit Energie unmittelbar entgegenwirken.

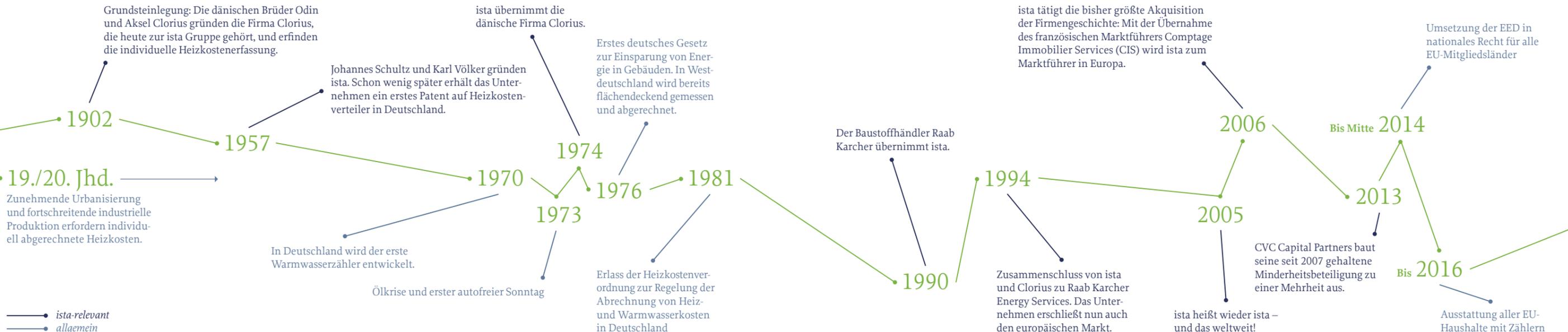
in Form von Heizkostenverteilern, Wärme- und Wasserzählern, Systemtechnik Funk und M-Bus sowie entsprechendes Zubehör. Besonders zukunftsweisend ist das Energiedatenmanagement. Dabei werden sämtliche Verbrauchsdaten per Funk übertragen und in einem Online-Portal oder per App visualisiert. Großer Vorteil: Mieter bekommen ihre Verbrauchsinformation monatlich und können auf dieser Grundlage sehr aktiv ihren eigenen Verbrauch steuern.

### Was wir erreichen wollen

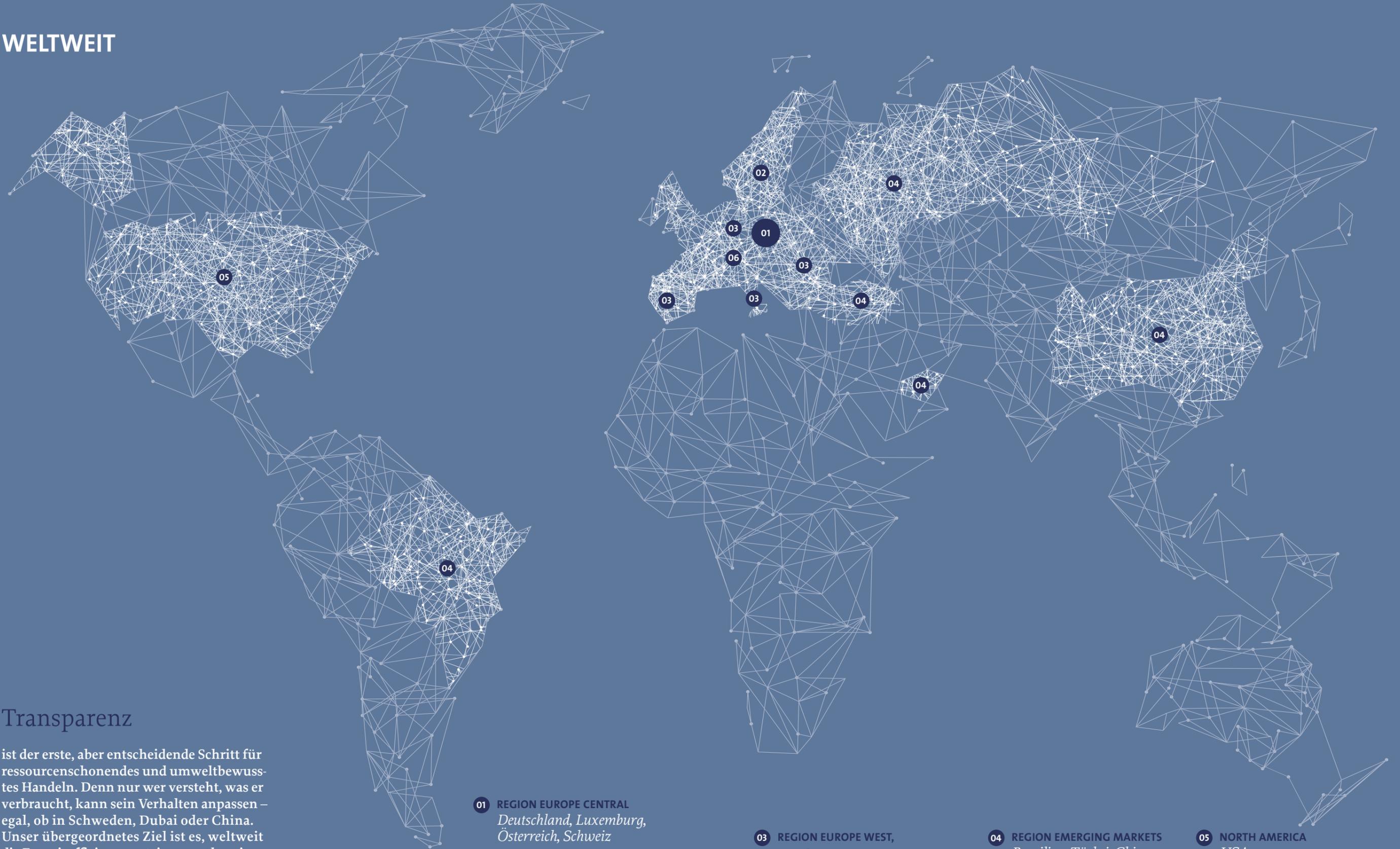
Weil natürliche Ressourcen immer knapper werden und der Umbau unserer globalen Energiesysteme unabdingbar ist, muss weltweit

ein stärkeres Bewusstsein für den Energieverbrauch geschaffen werden. Funktechnologie und Energiedatenmanagement können maßgeblich dazu beitragen. Sie machen eine zeitnahe Information der Verbraucher sowie unterjährige Verbrauchsinformation möglich. Zusätzliches Einsparpotenzial: fünf bis sogar 20 Prozent an Energie, CO<sub>2</sub> und Kosten. Und das entspricht genau den Vorgaben der neuen Energieeffizienzrichtlinie. Die EU folgt damit der Erkenntnis: Verbraucher, die regelmäßig über ihr Nutzungsverhalten informiert werden, reduzieren nachweislich ihren Verbrauch. Indem ista Verbräuche transparent macht, können Mieter und Immobilienbesitzer selbst einen Beitrag zur Energiewende leisten. ■

## HISTORIE VON ISTA UND DES ENERGIEMARKTES



## WELTWEIT



**01 REGION EUROPE CENTRAL**  
*Deutschland, Luxemburg,  
 Österreich, Schweiz*

**02 REGION EUROPE NORTH**  
*Norwegen, Dänemark,  
 UK, Schweden*

**03 REGION EUROPE WEST,  
 EAST & SOUTH**  
*Belgien, Bulgarien, Italien, Nieder-  
 lande, Polen, Rumänien, Spanien,  
 Slowakei, Tschechien, Ungarn*

**04 REGION EMERGING MARKETS**  
*Brasilien, Türkei, China,  
 Vereinigte Arabische  
 Emirate (VAE), Weiß-  
 russland, Russland*

**05 NORTH AMERICA**  
*USA*

**06 FRANCE**  
*Frankreich*

## Transparenz

ist der erste, aber entscheidende Schritt für ressourcenschonendes und umweltbewusstes Handeln. Denn nur wer versteht, was er verbraucht, kann sein Verhalten anpassen – egal, ob in Schweden, Dubai oder China. Unser übergeordnetes Ziel ist es, weltweit die Energieeffizienz zu steigern und so einen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. Dafür engagieren sich unsere Mitarbeiter an unseren Standorten in 26 Ländern weltweit.

## UNSER ZIEL: EFFIZIENZGEWINNE

*Mit unseren Produkten und Dienstleistungen helfen wir, Energie, CO<sub>2</sub> und Kosten nachhaltig einzusparen. Je besser wir dies tun, desto erfolgreicher sind wir am Markt. Heute ist ista als Weltmarktführer bereits in 26 Ländern rund um den Globus aktiv.*

Die Europäische Kommission geht davon aus, dass die individuelle Erfassung und Abrechnung von Energieverbräuchen so viel Energie einspart wie kaum eine andere Maßnahme mit vergleichbar niedrigen Investitionskosten. Die Verbrauchseinsparung wird mit 15 bis 25 Prozent beziffert. ista ist weltweit das führende Unternehmen, das an dieser Stellschraube der Energieeffizienz dreht. Rund um den Globus hat das Unternehmen im vergangenen Jahr mit etwa 48 Millionen Messgeräten in rund zwölf Millionen Haushalten Wasser, Wärme und Hausnebenkosten abgelesen und abgerechnet. Zu den über 450.000 Kunden zählen Immobilienverwalter und -eigentümer sowie Energieversorgungsunternehmen. Durch die verbrauchsgerechte Abrechnung spart ista allein in Deutschland pro Jahr rund 1,5 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen.

Von der Lieferung über die Montage und Inbetriebnahme der Messgeräte bis hin zur Abrechnung decken wir das volle Leistungsspektrum unserer Branche ab. ista analysiert nicht nur Energie- und Wasserdaten, sondern überprüft und optimiert auch Heizungsanlagen. Darüber hinaus bietet das Unternehmen mit Rauchwarnmeldern und Trinkwasseranalysen Leistungen für den Bereich Mietersicherheit. Hinzu kommen individuelle Lösungen für ein Energieverbrauchs- und Energiekostenmanagement (siehe Übersicht

Seite 12). Insgesamt umfasst das Portfolio neun Dienstleistungsbereiche mit 16 Einzeldienstleistungen. Das Sortiment beinhaltet 58 modular einsetzbare Einzelprodukte.

### Mit Funk in die Zukunft

In Europa entfallen heute knapp 25 Prozent\* des Primärenergieverbrauchs auf Gebäude, davon rund 80 Prozent\*\* auf Wärme und Warmwasseraufbereitung. Die Lösungen zum Energiedatenmanagement von ista können den Energie- und Ressourcenverbrauch signifikant senken – ohne dass dafür große Investitionen nötig sind. Gleichzeitig leistet ista damit einen wichtigen Beitrag zum Schutz des Klimas und schont Ressourcen. Um die nationalen und globalen Klimaziele zu erreichen, ist es entscheidend, den Heizenergie- und Warmwasserverbrauch zu senken. Eine individuelle Verbrauchsabrechnung sensibilisiert die Menschen für einen bewussteren Umgang mit Wasser und Wärme.

Energiemanagement von A bis Z

Aktiv in 26 Ländern

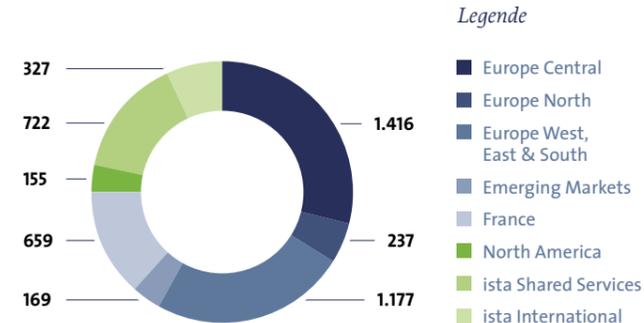
Rund **744 Mio. € Umsatz**

im Jahr 2013

**4.862** Mitarbeiter

Es ist aber nicht nur die verbrauchsgerechte Erfassung, die eine entscheidende Rolle für den langfristigen unternehmerischen Erfolg von ista spielt. Genauso relevant ist die Entwicklung neuer, masentauglicher Produkte und Dienstleistungen. Aus diesem Grund ist die Entwicklung nachhaltiger Lösungen zur Einsparung von Ressourcen im Immobiliensektor in der Unternehmensstrategie verankert. Bereits heute ermöglichen fortschrittliche Technologien wie das Energiedatenmanagement weitere signifikante Einsparungen. Durch die Datenübertragung per Funk können Verbrauchsdaten unterjährig, insbesondere in der kostenintensiven Heizperiode, transparent zur Verfügung gestellt werden. Damit bekommen Nutzer die Möglichkeit, aktiv ihren eigenen Verbrauch zu steuern. Denn monatlich können sie überprüfen: Steigt mein Energieverbrauch, sinkt er, wie hoch wird meine Abrechnung sein?

### MITARBEITER NACH REGIONEN



### Andere Länder, andere Märkte

Die ista Gruppe ist in 26 Ländern aktiv. 2013 neu hinzugekommen: Schweden. Der Hauptsitz befindet sich in Essen (Deutschland). Neben zahlreichen europäischen Ländern wie Dänemark, den Niederlanden, Frankreich, Italien, Spanien, Belgien und Polen ist das Unternehmen auch in Russland, Brasilien, China und in den Vereinigten Arabischen Emiraten vertreten (siehe Seite 8-9). Europa bildet den Kernmarkt des Unternehmens.

ista ist führend in den meisten Märkten, in denen das Unternehmen vertreten ist. Dazu zählen Frankreich, Belgien, Luxemburg, Dänemark, die Niederlande und Polen. In Deutschland liegt ista auf einer sehr starken zweiten Position. Fast überall bietet ista Produkte und Dienstleistungen für die verbrauchsgerechte Abrechnung von Wärme und Wasser. Da sich jedoch das Unternehmen in jedem Land an den lokalen Anforderungen orientiert, variiert auch das Angebot von Land zu Land.

Das Marktpotenzial für die verbrauchsgerechte Abrechnung ist vom Anteil an Mehrfamilienhäusern und der Bedeutung der Energieversorgung über Fernwärme und Zentralheizung im jeweiligen Markt abhängig. Grundsätzlich sieht ista dabei zwei Wachstumsfelder: Bedingt durch die europäische Gesetzgebung beobachten wir auf dem europäischen Markt deutliche Tendenzen zur Standardisierung von Produkten und Dienstleistungen zur individuellen Verbrauchserfassung. Insbesondere die Europäische Energieeffizienzrichtlinie (EED) hat dafür entscheidende Weichen gestellt, die nunmehr in den einzelnen europäischen Mitgliedsländern zu Anpassungen führen müssen. Gleichzeitig steigt der Bedarf an niedriginvestiven Maßnahmen für mehr Energieeffizienz auch in den großen Schwellenländern, insbesondere in China.

### 4.862 Mitarbeiter, ein gemeinsames Ziel

2013 erzielte ista weltweit einen Umsatz von 743,9 Millionen Euro. Das entspricht einer Umsatzsteigerung gegenüber 2012 von 4,8 Prozent (siehe Tabelle Seite 12). Im Berichtszeitraum wurden 92,7 Millionen Euro investiert, davon 68,5 Millionen Euro in Mietgeräte. ista übernahm Kundenverträge des Praezisa Wärmemessdienstes Tetzner e.K. und erwarb im letzten Quartal des Jahres den französischen Messdienstleister SAC Eau S.à r.l. und SAC Chauff

**450.000 Kunden**

waren 2013 von den ista Produkten und Dienstleistungen für die verbrauchsgerechte Abrechnung von Wärme und Wasser überzeugt. Nicht umsonst ist ista führend in den meisten Märkten, in denen das Unternehmen vertreten ist.

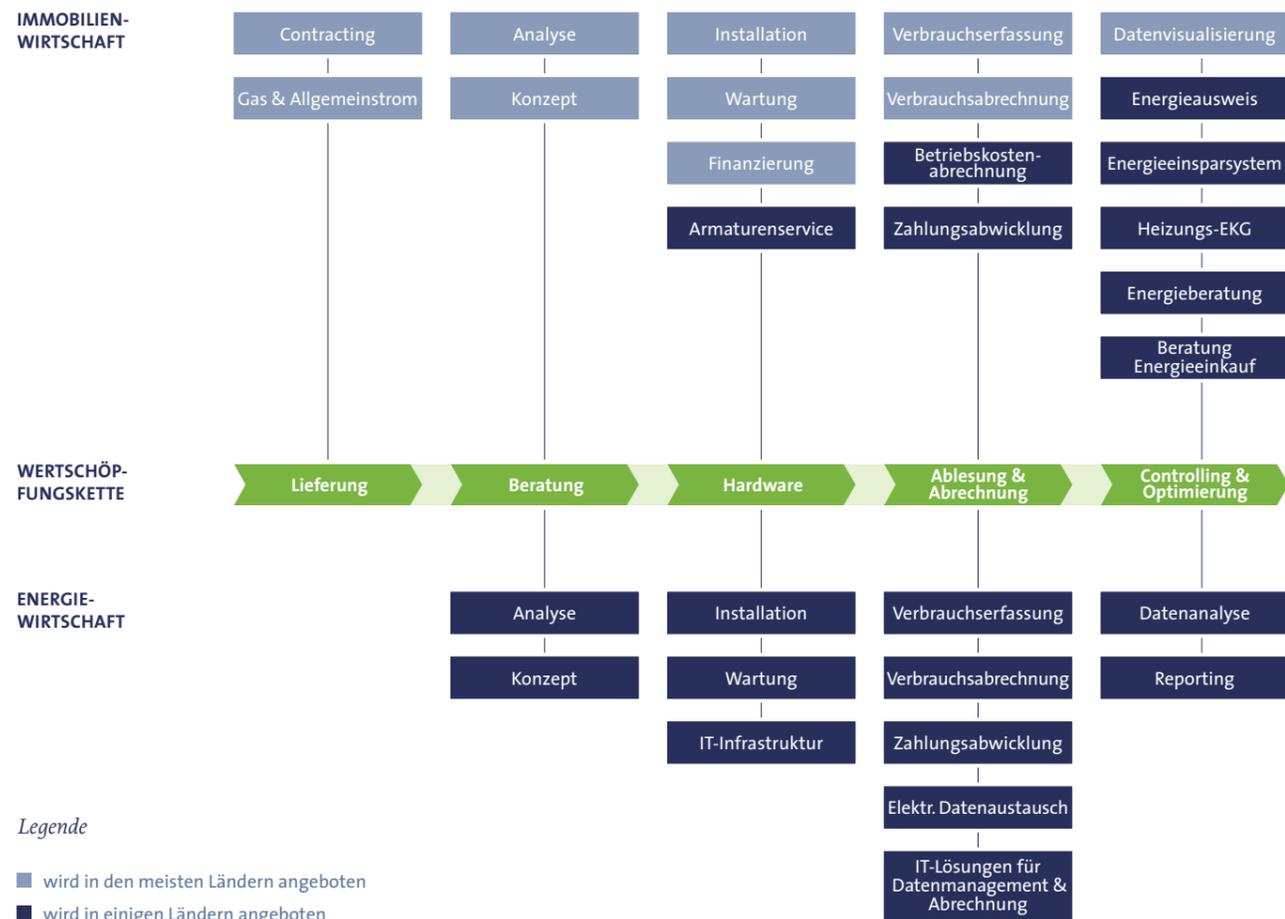
58 Einzelprodukte im ista Portfolio

Quelle:

\*Vgl. Eurostat 2009

\*\*Vgl. UK Department for Business, Innovation and Skills

WELTWEITER SERVICE – DAS ISTA PORTFOLIO IM ENERGIEMANAGEMENT



KENNZAHLEN

	2012*	2013*	Veränderung
Umsatz ista International GmbH	710,1 Mio. Euro	743,9 Mio. Euro	+4,8%
Mitarbeiter weltweit (FTE)	4.477	4.647	+3,8%

\* Aufgrund des Verkaufs der ista Gruppe an CVC Capital Partners im Juni 2013 sind für eine bessere Vergleichbarkeit zu vorherigen Perioden und zur Abbildung aussagekräftiger Kennzahlen die 2013er-Finanzkennzahlen auf Basis von pro forma-Werten dargestellt. Hierbei wird angenommen, dass die Transaktion am 1.1.2013 stattgefunden hat. Die 2012er Finanzkennzahlen werden unverändert dargestellt.



**Flexibel:**  
Mit ista EDM mobil haben Hausverwalter und Mieter Zugriff auf die Verbräuche und Ausgaben für Wärme, Wasser und Strom.

fage S.à r.l. So konnte der Energiedienstleister auch in Frankreich seine Marktführerschaft weiter ausbauen. Insgesamt waren am 31.12.2013 4.862 Mitarbeiter für die Gruppe tätig. Das durchschnittliche Vollzeitäquivalent lag bei 4.647, was einen leichten Zuwachs gegenüber dem Vorjahr (4.477) bedeutet. Mit einem Anteil von 47 Prozent war 2013 fast jeder zweite Mitarbeiter weiblich. In einigen Ländern arbeitet ista mit selbstständigen Servicepartnern zusammen. In Deutschland übernehmen diese unter anderem die Geräteinstallation und -ablesung.

**Dreierspitze in der Geschäftsführung**

Die strategische und operative Steuerung des Gesamtkonzerns sowie die Gesamtverantwortung für das Risikomanagement obliegen der Geschäftsführung der ista International GmbH. Für die operative Erkennung, Beurteilung und interne Steuerung von Risiken sind die jeweiligen Regionen zuständig.

Die Geschäftsführung der ista International GmbH bilden drei Geschäftsführer: Walter Schmidt, Chief Executive Officer (CEO), Christian Leu, Chief Financial Officer (CFO), und Jochen Schein, Chief Operating Officer (COO). Die Vergütung der Geschäftsführung besteht aus fixen und variablen Anteilen. Der variable Gehaltsanteil ist ergebnis- und cashflowbezogen und berechnet sich nach dem Gesamterfolg des Unternehmens. Im Aufsichtsrat der ista Deutschland GmbH sind Christian Leu, CFO der ista International GmbH, als Aufsichtsratsvorsitzender und Jochen Schein, COO der ista International GmbH, vertreten.

**ista in bewährten Händen**

2013 übernahmen von CVC Capital Partners beratene Fonds die Mehrheit an ista, das Management ist weiter am Unternehmen beteiligt. Im Nachgang dazu gab ista erstmals in seiner Geschichte Unternehmensanleihen aus. Die Anleihen von ista sind an der irischen Börse in Dublin gelistet, Investoren können diese erwerben und handeln. ista informiert seine Investoren regelmäßig im Rahmen von Quartalsabschlüssen und „Investor Calls“ über aktuelle Finanzergebnisse und Entwicklungen im Unternehmen.

In den Konzernabschluss von ista zum 31.12.2013 wurden 48 Unternehmen einbezogen, bei denen ista direkt oder indirekt die Mehrheit der Stimmrechte hält beziehungsweise aufgrund einer beherrschenden Stellung die Finanz- und Geschäftspolitik mittelbar oder unmittelbar bestimmt. Weiterführende Informationen zu Daten und Änderungen bezüglich der Unternehmens- und Mitarbeiterstruktur sind unter [www.ista.com/Nachhaltigkeitsbericht2013/](http://www.ista.com/Nachhaltigkeitsbericht2013/) verfügbar.

*Info*

► Mit der Übernahme der Mehrheit durch von CVC Capital Partners beratenen Fonds sowie der erstmaligen Ausgabe von Unternehmensanleihen erfolgte 2013 ein neuer Meilenstein in der Unternehmensgeschichte.



## BEI DER ENERGIEWENDE AUCH AN WÄRME DENKEN

*Die Energiewende ist in Deutschland beschlossene Sache. Innerhalb von nur vier Jahrzehnten soll die komplette Stromversorgung auf erneuerbare Energien umgestellt werden. Windkraft, Sonnenenergie und nachwachsende Rohstoffe ersetzen dann fossile Energien wie Kohle und Gas. Außerdem geht es darum, die Energieeffizienz zu verbessern – vor allem im Gebäudesektor.*

So, wie die Energiewende heute praktiziert wird, entspricht sie eher einer Wende des Stromangebots. Sie führt dazu, dass die Stromversorgung immer dezentraler wird. Denn es werden zunehmend anstelle von Großkraftwerken kleinere und mittelgroße Anlagen für erneuerbare Energien oder Kraft-Wärme-Kopplung (KWK) genutzt. Das Thema „Energieeffizienz“ wird jedoch zu wenig bis kaum berücksichtigt: Die deutliche Reduzierung des individuellen Energieverbrauchs, insbesondere bei der „Gebäudeenergie“ oder im Bereich der „Mobilität“, stehen aktuell nicht im Fokus. Dabei verstecken sich hier enorme Potenziale.

### Wichtige Einsparpotenziale identifizieren

Vor allem die Auswirkungen des Wärmemarkts werden bisher vollkommen unterschätzt. Raumwärme und Warmwasser machen in Deutschland 85 Prozent\* des gesamten Energieverbrauchs in Privathaushalten aus. Aber warum spricht alle Welt nach wie vor primär von einer „Stromkostenbremse“? Um den Erfolg der Energiewende zu sichern, sollte die Relevanz des Wärmebereichs eher in das öffentliche Bewusstsein rücken und die Politik diesen Bereich viel stärker als bisher unterstützen.

Fakt ist: Wenn wir unseren Energieverbrauch reduzieren, sind wir weniger abhängig von den knapper und teurer werdenden fossilen Ressourcen. Die Regierung hat zu Recht entschieden, dass die Energieeinsparpotenziale im Gebäudebereich genutzt werden müssen. Die EU-Energieeffizienzrichtlinie sieht Maßnahmen vor, die Energielieferanten und -verteiler dazu verpflichten, jährlich Energie in Höhe von 1,5 Prozent ihres Energieabsatzes einzusparen. Ebenso sollen Energieeffizienzfonds als unabhängige Organisationseinheit eingerichtet und Ziele zur Beschränkung des absoluten Energieverbrauchs formuliert werden. ■

Quelle:

\*BMWi, Stand 12/2011, Bezugsjahr 2010



Prof. Dr. Claudia Kemfert  
{ ENERGIEÖKONOMIN }

#### Vita

Claudia Kemfert leitet die Abteilung Energie, Verkehr und Umwelt am Deutschen Institut für Wirtschaftsforschung (DIW Berlin) und lehrt als Professorin für Energieökonomie und Nachhaltigkeit an der Hertie School of Governance in Berlin. Ihre Fachgebiete sind Energieforschung und Klimaschutz. Außerdem ist sie in Beiräten verschiedener Forschungsinstitutionen sowie Bundes- und Landesministerien tätig.

Berlin, Deutschland

## UNSERE STRATEGIE: NACHHALTIGKEIT

*Nachhaltigkeit ist unser Geschäft. Wir tragen weltweit dazu bei, Energie, Kosten und Emissionen einzusparen. Indem wir den individuellen Energie- und Wasserverbrauch ermitteln und managen, schaffen wir Transparenz. So erfährt jeder, was er tatsächlich verbraucht. Diese Transparenz und dieses Wissen führen zu einem effizienten Umgang mit Energie und Wasser – und dies in ganz erheblichem Umfang.*

Nachhaltigkeit ist für ista mehr als nur ein Bekenntnis und mehr als nur ein Teilbereich unseres Handelns. Als Unternehmen sind wir ganzheitlich nachhaltigem Handeln und Denken verpflichtet. Unsere Produkte und Dienstleistungen helfen dabei, Energie und Wasser in großem Umfang einzusparen. Die Produktions- und Arbeitsabläufe in unserem Unternehmen sind darauf angelegt, nachhaltig zu wirtschaften und Ressourcen zu schonen. Unsere Mitarbeiter handeln mit großer Leidenschaft umweltfreundlich und setzen sich für die Gesellschaft ein. So ist jeder von ihnen Botschafter für mehr Nachhaltigkeit.

Corporate Responsibility (CR) findet entsprechend nicht am Rande, sondern im Zentrum von ista statt. Wenn wir neue Produkte und Dienstleistungen entwickeln oder am Markt etablieren, dann ist Energieeffizienz unser Leitmotiv. Denn je mehr Energie und Kosten unsere Produkte sparen, desto erfolgreicher sind wir am Markt. Gleichzeitig optimieren wir unsere internen Prozesse und senken somit Ausgaben für Ressourcen und Material. Sowohl bei seinen Mitarbeitern als auch bei potenziellen Arbeitnehmern legt ista viel Wert auf einen respektvollen und achtsamen Umgang mit Umwelt und Gesellschaft, mit Kollegen, Kunden und anderen relevanten Stakeholdern (siehe Grafik Seite 16). Das ermöglicht uns, unsere Glaubwürdigkeit als Arbeitgeber und international erfolgreiches Unternehmen zu festigen. Nicht ohne Grund ist ista Meinungsführer in der Branche.

### Mit „grow“ wächst das Engagement

Dank des Engagements seiner Mitarbeiter ist ista im Bereich CR so erfolgreich. Ihr Einsatz trägt neben dem ökonomischen Erfolg des Unternehmens maßgeblich zur erfolgreichen Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie bei. Deswegen nimmt ista seine Verantwortung gegenüber seinen Mitarbeitern sehr ernst und bietet ihnen vielfältige Fördermöglichkeiten in den Bereichen Aus- und Weiterbildung sowie Gesundheit. So nahm 2013 jeder Mitarbeiter im Schnitt 3,4 Tage, also 27,2 Stunden, an Weiterbildungsmaßnahmen teil. Für ista ist es selbstverständlich, dass Frauen und Männer gleich be-

handelt werden – in Bezug auf berufliche Chancen sowie auf das Gehalt. Aus all diesen Gründen ist ista in Deutschland 2013 bereits zum dritten Mal mit dem „Top Job“-Award ausgezeichnet worden. Die polnischen ista Shared Services Center erhielten erneut den „Top Employer“-Award.

2013 setzte ista erstmals das Corporate-Volunteering-Programm „grow“ um – mit dem Ziel, das freiwillige Engagement seiner Mitarbeiter noch effektiver zu fördern. Dafür hat das Unternehmen die beiden Programme „energy matters“ (international) und „ista engagiert sich“ (Deutschland) zusammengeführt. Im Mittelpunkt von „grow“ stehen Corporate-Volunteering-Days. So will das Unternehmen mithilfe der Mitarbeiter eigeninitiierte Projekte im Umweltbereich umsetzen.

Um die Umweltleistungen des Unternehmens zu messen, dienen der Geschäftsführung Umweltkennzahlen als Richtschnur. Das Management Board zieht für die Beurteilung der gesellschaftlichen

### GANZHEITLICHER CR-ANSATZ



Die Nachhaltigkeitsstrategie von ista bezieht sich auf Verantwortung im Führen, auf Verantwortung im Geschäftsmodell und darauf, ein verantwortungsvoller Nachbar zu sein.

und sozialen Leistung die Kennzahlen der Abteilung Corporate Human Resources zurate. Die Analyse von Fluktuations- und Weiterbildungsquoten bietet die Möglichkeit, Optimierungspotenziale in diesem Bereich zu ermitteln. Darüber hinaus bewertet ista abgeschlossene Projekte im Bereich Social Engagement.

**Ein Kodex bietet Orientierung**

Alle Mitarbeiter von ista sind verpflichtet, die Umwelleitlinien zu beachten. Neben der Einhaltung von rechtlichen Vorgaben schreiben die Leitlinien den verantwortungsvollen Umgang mit Energie und Rohstoffen vor. Darüber hinaus ist der Verhaltenskodex von ista für alle Mitarbeiter bindend. Er leitet an, wie Mitarbeiter Interessenkonflikte vermeiden, und erläutert, dass das Unternehmen Korruption und Bestechung ablehnt. Der Bereich Corporate Internal Audit and Compliance unterstützt die Mitarbeiter bei der Anwendung aller Leitlinien von ista und stellt deren Einhaltung im Rahmen der regulären Prüfungstätigkeit sicher. Mitarbeiter, die Fragen zu den Vorgaben haben oder ein Thema nicht mit ihrem Vorgesetzten besprechen wollen, können sich an den Senior Vice President Corporate Internal Audit and Compliance, Günther Meggeneder, wenden (siehe Interview Seite 19). Im Intranet erhalten alle Mitarbeiter Zugang zu den Richtlinien von ista. Informationen zur Vermeidung von Korruption und Bestechung werden regelmäßig an die Leitungsebene herangetragen.

ista und seine Mitarbeiter handeln in Übereinstimmung mit der UN-Deklaration für Menschenrechte, der UN-Konvention gegen Korruption und der Grundsatzklärung der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Letztere dient unter anderem der Bekämpfung von Kinderarbeit, der Abschaffung von Zwangsarbeit und verbietet Diskriminierung. Alle Mitarbeiter können Verstöße oder einen Verdacht auf einen Verstoß dem Internal Audit melden. 2013 wurden keinerlei Vorfälle von Diskriminierung gemeldet. Während des Berichtsjahres ist ista Mitglied im Global Compact der Vereinten Nationen geworden und hat sich damit dazu verpflichtet, seine Geschäftstätigkeiten und Strategien an zehn universell anerkannten Prinzipien aus den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Korruptionsbekämpfung und Umweltschutz auszurichten.

**Expertengremium fördert Nachhaltigkeitsmaßnahmen**

Nachhaltiges Wirtschaften beeinflusst Wirtschaft, Gesellschaft und Unternehmen positiv. Deswegen hat ista eine international ausgerichtete CR-Strategie erarbeitet, die beim Sustainability Council institutionell verankert ist (siehe Grafik Seite 18). Dieses Gremium identifiziert und fördert Nachhaltigkeitsmaßnahmen in allen ista Gesellschaften. Es tagt drei- bis viermal pro Jahr. Der Council entwickelt Standards, initiiert Projekte und gibt Strategieempfeh-

lungen. Außerdem ist er Ansprechpartner für alle Fragen zum Thema Nachhaltigkeit und unterstützt die operativen Bereiche bei der Umsetzung geeigneter Maßnahmen.

Der Sustainability Council berichtet direkt an die Geschäftsführung und berät deren Mitglieder zu Nachhaltigkeitsthemen. Hierzulande kann die Nachhaltigkeitsleistung des Management Boards noch nicht beurteilt werden. In anderen ista Gesellschaften unterstützen Sustainability Delegates den Council. In Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen koordinieren diese Mitarbeiter die Umsetzung aller CR-Aktivitäten in den einzelnen Ländern. Darüber hinaus gibt es ein Mitglied des Councils, das sich als Umweltbeauftragter um die Umweltbelange bei ista kümmert. Er ist für die Umsetzung der Umweltmanagementvorgaben verantwortlich und berät alle Gesellschaften in umweltrelevanten Fragen.

**Mitreden ausdrücklich erwünscht**

Zu den wichtigsten Anspruchsgruppen von ista gehören Kunden, Mitarbeiter, Eigentümer, Lieferanten, Verbände und Medien. Sie

**STAKEHOLDER-DIALOG**

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

ista führt einen offenen Dialog mit seinen internen und externen Anspruchsgruppen.

**Nachhaltigkeit institutionalisiert:**  
Der ista Sustainability Council verantwortet die erfolgreiche Umsetzung länderübergreifender CR-Projekte weltweit.

Mitglied im Global Compact der Vereinten Nationen

Internationales Corporate-Volunteering-Programm „grow“



alle stellen unterschiedliche Anforderungen an ista. Jeder Unternehmensbereich muss auf die individuellen Bedürfnisse eingehen und sie in seinen Geschäftsprozessen berücksichtigen. Bereits seit vielen Jahren steht ista in einem offenen Dialog mit seinen Anspruchsgruppen (siehe Tabelle Seite 16). Das Unternehmen wählt die im Rahmen der CR-Strategie berücksichtigten Stakeholder nach ihrer Nähe zu den für Nachhaltigkeit relevanten Handlungsfeldern aus. 2013 äußerten die Stakeholder keine für diesen Bericht relevanten Bedenken oder Fragen. Die Beziehung zu den Eigentümern ist in einem Gesellschaftsvertrag und einer Geschäftsordnung geregelt. Monatliche Reportings und Abstimmungsgespräche sorgen für Austausch. Kunden werden laufend in Veranstaltungen, über Newsletter sowie in der persönlichen Betreuung über Neuerungen informiert. Ihre Wünsche fließen über Kundenbefragungen und den Kundenbeirat in die strategischen Überlegungen ein.



*Info*

► **Transparenz wird bei ista nicht nur im Geschäftsmodell selbst sichtbar, sondern vom Unternehmen als ganzheitliches, nachhaltiges Agieren in allen gesellschaftlichen Bereichen verstanden.**

SUSTAINABILITY COUNCIL



Vertreter aller für Nachhaltigkeitsbelange relevanter Abteilungen kommen zusammen und berichten direkt an die Geschäftsführung.

Die Interessen der Mitarbeiter werden über Befragungen und über direktes Feedback an die Vorgesetzten ermittelt. Interne Medien teilen den Mitarbeitern regelmäßig aktuelle Entwicklungen im Unternehmen mit. ista lebt eine „Kultur der offenen Tür“. Bei Veranstaltungen oder persönlichen Gesprächen mit der Führungsebene können Mitarbeiter ihre Fragen und Anregungen einbringen. Das „Get-together“ beispielsweise ist solch eine Veranstaltung im Head Office in Essen, zu der die Geschäftsführung Mitarbeiter einlädt, um sich mit ihnen auszutauschen.

Der mehrsprachige Management Blog im konzernweiten Intranet dient einem ähnlichen Zweck: Mitarbeiter haben die Möglichkeit, Beiträge des Managements zu kommentieren und auf diese Weise mit dem Vorstand in den Dialog zu treten. In den USA können die Mitarbeiter über eine Funktion im Intranet Vorschläge an das Management ihres Standorts senden. Das Management von ista Frankreich lädt die Mitarbeiter einmal im Monat zum Frühstück ein. Dort besprechen sie gemeinsam aktuelle Themen. Außerdem

Info

ista misst und lässt sich messen, nicht zuletzt in Sachen Nachhaltigkeit. Dazu sind Verbandsarbeit und die aktive Mitgliedschaft in international anerkannten Organisationen wichtige Bausteine.

setzen sich in Deutschland, Frankreich, Spanien, Belgien und Dänemark Betriebsräte für die Belange der Mitarbeiter ein. 2013 wurden keine Fälle bekannt, bei denen die Vereinigungsfreiheit oder das Recht zu Kollektivverhandlungen gefährdet waren.

Als Gesprächspartner gefragt

Aufgrund seiner Expertise und internationalen Marktführerschaft ist ista ein gefragter Gesprächspartner von Politik, Wirtschaft, Verbänden und Organisationen für die Themen Energieeffizienz und Energiemanagement. Dabei macht ista immer wieder deutlich, dass Transparenz eine wesentliche Voraussetzung dafür ist, den Energieverbrauch und die daraus resultierenden Umweltbelastungen entsprechend zu verringern.

ista ist Mitglied verschiedener Verbände und Organisationen. Einer davon ist der Europäische Verein zur verbrauchsabhängigen Energiekostenabrechnung e. V. (E.V.V.E.), in dem fünf Tochtergesellschaften vertreten sind und Walter Schmidt Präsident ist. In Deutschland ist ista Mitglied im Fachverband „Arbeitsgemeinschaft Heiz- und Wasserkostenverteilung“ und in der Umweltinitiative B.A.U.M. e. V. In Frankreich ist ista in der I.C.O. vertreten, einer Organisation zur Förderung von Energie- und Umwelttechnik in Gebäuden und technischen Anlagen. Bei der politischen Interessenvertretung sowie im Marketing hält sich ista an ethische Standards. Werbung, die den Unternehmenswerten widerspricht, ist nicht gestattet. Außerdem verkauft ista keine Produkte, die in bestimmten Märkten verboten oder Gegenstand von kritischen öffentlichen Auseinandersetzungen sind.

Dem Ziel ein Stück näher

Das Kerngeschäft von ista ist die Förderung von Energieeffizienz. Deswegen berücksichtigt die Geschäftsführung die Chancen und Risiken, die mit dem Klimawandel einhergehen. Existenzgefährdende Risiken bestehen für ista durch den Klimawandel nicht. Regulatorische Risiken entstehen etwa in Zusammenhang mit energetischen Sanierungsmaßnahmen, die an Gebäuden durchgeführt werden müssen, die ista gehören. Aufgrund steigender Nachfrage nach Produkten und Dienstleistungen, die Ressourcen schonen, profitiert ista in gewisser Weise vom Klimawandel, Wettbewerbsvorteile entstehen dadurch jedoch nicht. Die Geschäftsführung von ista hat die finanziellen Folgen, die durch den Klimawandel für das Unternehmen entstehen, nicht beziffert.

ista ist 2013 seinem Ziel, sich zu einem ganzheitlich nachhaltigen Unternehmen zu entwickeln, näher gekommen. Auch in den kommenden Jahren ist es wichtig, die CR-Strategie weiterzuentwickeln und sie verstärkt an allen weltweiten Standorten von ista zu verankern.



Günther Meggeneder  
{ SENIOR VICE PRESIDENT CORPORATE  
INTERNAL AUDIT AND COMPLIANCE }

**Vita**  
Seit 2008 leitet Günther Meggeneder bei ista als Senior Vice President den Bereich Corporate Internal Audit and Compliance. Er ist für die Überprüfung von Prozessen in allen 26 ista Ländern und in den zentralen Bereichen verantwortlich. Darüber hinaus engagiert sich Meggeneder seit einigen Jahren am Institute of Internal Auditors. Vor seiner Zeit bei ista war er als Trainer und Berater im Audit-Bereich tätig.

ista Group

DREI FRAGEN AN ...

*Nur wer seine internen Prozesse immer wieder auf den Prüfstand stellt und nach Verbesserungsmöglichkeiten sucht, kann langfristig erfolgreich sein. Bei diesen Aufgaben vertraut ista auf die Expertise des Senior Vice President Corporate Internal Audit and Compliance Günther Meggeneder. Er erklärt, woraufes bei seiner Arbeit ankommt.*

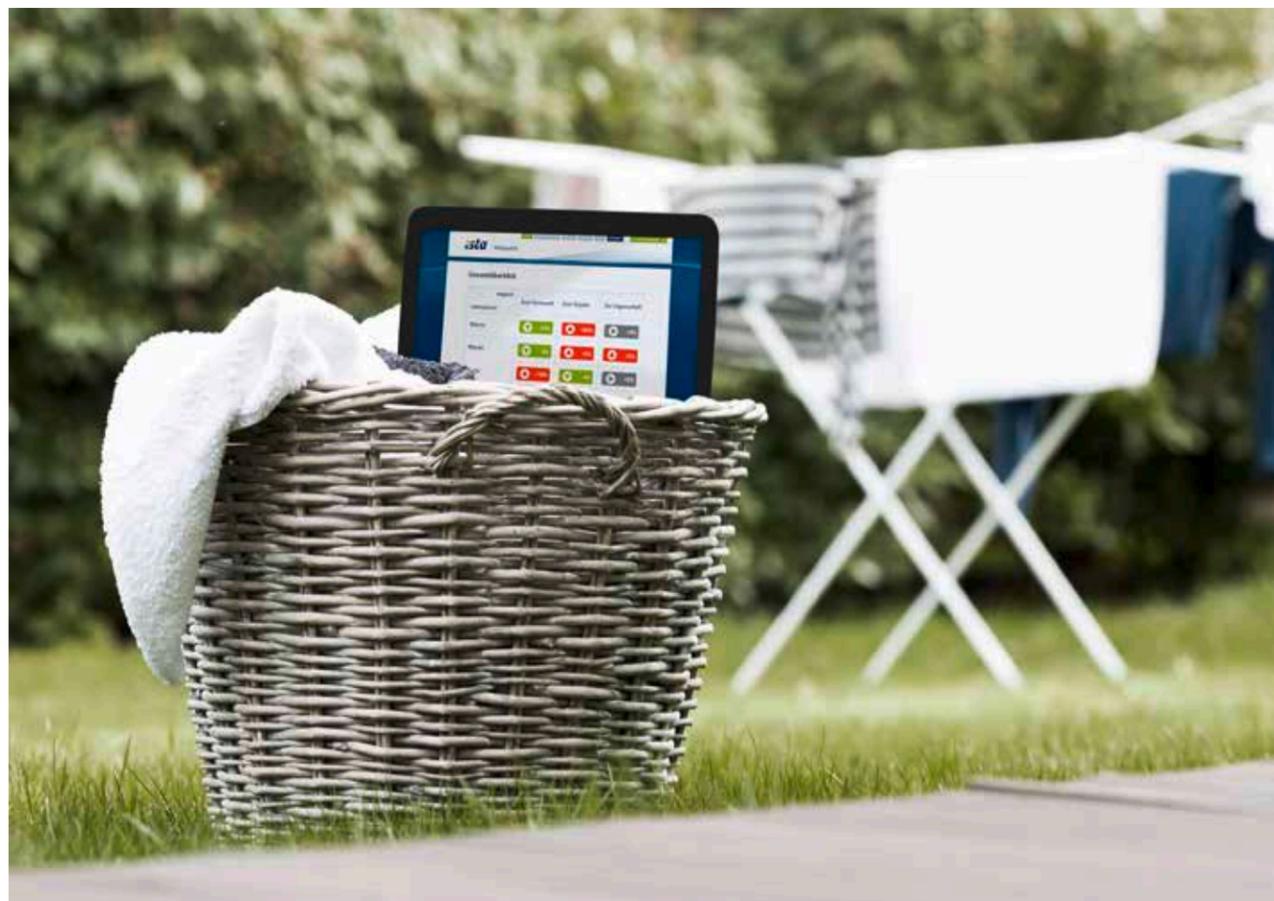
**01 Was ist Internal Audit?** Das Internal Audit unterstützt ista dabei, strategische und operative Ziele zu erreichen. Dafür überprüfen wir den Ablauf von Geschäftsprozessen in den jeweiligen Standorten oder Ländergesellschaften, aber zum Beispiel auch Verträge, die ista mit Partnern und Lieferanten hält. Vor jeder Prüfung erarbeiten wir einen detaillierten Plan, der das Prüfobjekt definiert und den Ablauf bestimmt. Dann analysieren wir vorhandene Prozessdaten und führen Interviews mit Mitarbeitern durch. Wir untersuchen, ob der Ist-Zustand dem Soll-Zustand entspricht. Ist das nicht der Fall, erarbeiten wir Maßnahmen, um den Prozess zu optimieren. Darüber hinaus beraten wir unsere Kollegen weltweit bei Themen wie Corporate Governance, Compliance oder Risikomanagement. Außerdem erhalten die Mitarbeiter Leit- und Richtlinien von uns.

**02 Was sind die Besonderheiten des Internal Audits bei ista?** ista hat eine lange Historie. Wir haben es also zum einen mit traditionellen Märkten zu tun, in denen wir schon lange erfolgreich sind. Zum anderen mit neuen Märkten, in denen wir erst seit Kurzem tätig sind. Dort ist noch vieles im Start-up-Modus und die Ländergesellschaften haben sich dort zum Teil mit einigen Themen wie zum Beispiel Risikomanagement noch nicht detailliert auseinandergesetzt. In den neuen Märkten ist vieles in Bewegung, während die Abläufe in den traditionellen Märkten fest eingespielt sind. Beide Bereiche müssen wir auf unterschiedliche Art und Weise von Veränderungen überzeugen. Bei ista herrscht eine sehr gute Kommunikationskultur. Deswegen sind diese Besonderheiten keine große Herausforderung für uns.

**03 Welche Bedeutung hat Transparenz für Sie?** Durch Transparenz wird erkennbar, wie Abläufe funktionieren. So haben wir die Chance, Verbesserungspotenziale zu erkennen und dementsprechend zu handeln. Transparenz ist für mich die Basis für die ständige Verbesserung der Abläufe bei ista.

## AUFMERKSAM MACHEN

PRODUKTE &  
DIENSTLEISTUNGEN



Energieeinsparung durch transparentes Energiedatenmanagement  
und regelmäßige Verbrauchsinformationen

# 1.400

kWh pro Jahr\*

... kompensieren rund 1.650 Waschgänge.\*\* Damit kann das Wäscheaufkommen  
einer vierköpfigen Familie von rund 6,5 Jahren gedeckt werden.\*\*\*

## MANAGEMENTANSATZ

*Auf Basis der Funktechnologie entwickelt ista sein Service- und Produktportfolio stetig weiter. Produkt- und IT-Entwicklung laufen immer stärker Hand in Hand. Ergebnis: innovative Technologien, die bei Einsatz niedriger Investitionsmittel ein deutliches Plus an Komfort und Effizienz im Gebäudebereich realisieren. Nicht zuletzt profitiert die Umwelt davon.*

**W**er Energie nachhaltig einspart, spart nicht nur Kosten. In Zeiten des Klimawandels bleibt die Reduktion von CO<sub>2</sub> weiterhin eine der dringenden Aufgaben unserer Zeit. Deshalb setzt sich die Geschäftsführung von ista intensiv mit den Chancen und Risiken des Klimawandels auseinander. Gesetzliche Entwicklungen wie die Energieeffizienzrichtlinie der Europäischen Kommission steigern zum einen die Nachfrage nach Angeboten, die zu mehr Energieeffizienz und Ressourcenschonung beitragen. Andererseits stellen sie mittelständische Unternehmen wie ista vor enorme strukturelle und organisatorische Herausforderungen. Wettbewerbsvorteile entstehen dadurch nicht. Im Gegenteil, diese werden den Wettbewerb über Branchengrenzen hinaus weiter verstärken.

Unser Plus: ista Produkte und Dienstleistungen leisten bereits heute ihren Beitrag, CO<sub>2</sub> signifikant zu reduzieren. Und das rund um den Globus. Wir schaffen Transparenz über den Energieverbrauch und ermöglichen dadurch den bewussten Umgang mit dem eigenen Energie- und Ressourcenverbrauch. Es ist diese Befähigung zur Verhaltensänderung im Umgang mit Ressourcen, die aus unserer Sicht eines der wichtigsten Instrumente zum aktiven Klimaschutz ist.

ista will profitables Wachstum sicherstellen und den Wert des Unternehmens steigern. Bereits heute ist der Energiedienstleister weltweit führend in der verbrauchsgerechten Erfassung und Abrechnung von Wärme, Wasser und Hausnebenkosten. Diese

Führungsposition möchte ista in Zukunft weiter ausbauen. Die Geschäftsführung kontrolliert die Umsetzung der Konzernstrategie anhand der Entwicklung finanzieller und nicht finanzieller Leistungsindikatoren. So kann sie gegebenenfalls unmittelbar steuernd eingreifen. Die Unternehmenswerte bilden die Basis für die strategische und operative Weiterentwicklung des Konzerns und dienen allen Mitarbeitern als Leitbild. Dabei ist der Aufbau und Erhalt von wertvollen Partnerschaften mit Kunden von zentraler Bedeutung. Deswegen führt ista regelmäßig Kundenbefragungen durch, um herauszufinden, wie zufrieden die Kunden tatsächlich sind.

Der Verhaltenskodex von ista spiegelt die grundsätzliche Erwartungshaltung des Unternehmens wider und dient den Mitarbeitern als Leitlinie, wie sie mit sensiblen Themen umgehen sollen. Zum Beispiel, wenn es zu Interessenkonflikten oder Korruption und Bestechung kommt. ista und seine Mitarbeiter handeln in Übereinstimmung mit der UN-Deklaration für Menschenrechte, der UN-Konvention gegen Korruption und der Grundsatzerklärung der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Letztere dient unter anderem der Bekämpfung von Kinderarbeit, der Abschaffung von Zwangsarbeit und verbietet Diskriminierung. Sowohl bei der politischen Interessenvertretung als auch im Marketing hält sich ista strikt an ethische Standards. Deshalb verkauft der Konzern keine Produkte, die in bestimmten Märkten verboten oder Gegenstand von kritischen öffentlichen Auseinandersetzungen sind. ■

Info:

\* basierend auf 15 Prozent Einsparung von Gas durch den Einsatz von EDM Premium in einer durchschnittlichen Mietwohnung mit einer Wohnfläche von 68,0 m<sup>2</sup>; [www.stromseite.de](http://www.stromseite.de)  
\*\* Ein Haushalt mit zwei Erwachsenen und zwei Kindern benötigt durchschnittlich fünf Waschgänge pro Woche. Dies entspricht rund 260 Waschgängen im Jahr.

Quelle:

\*\* [www.dena.de](http://www.dena.de); ausgehend von einem durchschnittlichen, modernen Gerät im Normalwaschgang mit einem Verbrauch von 0,85 kW/h  
\*\*\* [www.energieverbraucher.de](http://www.energieverbraucher.de)

## ALLES IM BLICK!

*Der Umbau der globalen Energiesysteme ist volkswirtschaftlich eines der ambitioniertesten Projekte unserer Zeit. Weiter steigende Energiepreise sind zumeist die Folge. Doch es gibt ein einfaches Mittel dagegen: Transparenz. Wer weiß, was er verbraucht, kann handeln. Mit dem Projekt „Bewusst heizen, Kosten sparen.“ zeigt ista, wie das geht.*

Die jährliche Heizkostenabrechnung beantwortet bisher nicht die Frage, wann ich wie viel verbraucht habe und warum. Die Folge: oftmals hohe Nachzahlungen für Warmwasser- und Heizkosten. Dabei liegt gerade im privaten Haushalt großes Potenzial, Verbräuche selbstständig und bereits durch sehr einfache Maßnahmen einzusparen. Doch wie kann das gelingen? Die wichtigste Voraussetzung dafür ist Transparenz. Wenn Hausbewohner ihren Verbrauch regelmäßig erfahren, können sie gezielt ihr Verhalten steuern und Energie und Kosten einsparen.

### Energiesparen kann so einfach sein

Gemeinsam mit der Deutschen Energie-Agentur, dem Deutschen Mieterbund und dem Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit hat ista deshalb das Projekt „Bewusst heizen, Kosten sparen.“ ins Leben gerufen. In Zusammenarbeit mit den drei Immobilienunternehmen Allbau in Essen, dem Vaterländischen Bauverein in Berlin sowie der GWG in München rief ista 700 Haushalte dazu auf, an dem europaweit größten Feldversuch für die unterjährige Verbrauchsinformation teilzunehmen. Rund 200 Haushalte prüfen nun ihr individuelles Einsparpotenzial. Auf Basis funkbasierter Messtechnik bekommen die Teilnehmer der Studie monatlich ihre Verbrauchsdaten zur Verfügung gestellt.

„Wir wollen mit diesem Großprojekt zeigen, dass regelmäßige Transparenz der Schlüssel zur Energieeinsparung im Gebäudebereich ist. Mit monatlichen Informationen über den individuellen Verbrauch können alle Mieter aktiv ihr eigenes Energiemanagement betreiben und – je nach eigenem Bedarf – konsequent Energie einsparen“, so Antonio Fischetti, Bereichsleiter Marketing und Business Development bei ista.

### Der „Smart Mieter“

„Wir ermitteln per Funk den monatlichen Heiz- und Warmwasserenergieverbrauch individuell für jede Wohnung. Ganz einfach, übersichtlich, für jeden verständlich“, so Fischetti weiter. Die aktuellen Daten werden über ein Webportal oder per App, falls gewünscht auch in Papierform, Monat für Monat grafisch aufbereitet und dem Nutzer zur Verfügung gestellt. Die Mieter haben dank ista ihren aktuellen Verbrauch für Heizung und Warmwasser ständig unter Kontrolle. Sie können ihre Zahlen mit denen des Vorjahres, Vormonats und mit dem Durchschnittsverbrauch der anderen Wohnungen in



Antonio Fischetti  
{BEREICHSLEITER MARKETING UND  
BUSINESS DEVELOPMENT}

Region Europe Central

**Ausgezeichnet: die ista Energie App**  
Seit 2013 bietet ista eine mobile Energie App für Smartphones und Tablets an, um Hausverwaltern und Mietern deutlich mehr Transparenz über den jeweiligen Energieverbrauch zu ermöglichen. Die Darstellung der Verbräuche und Kosten für Wärme, Wasser und Strom wurde dafür an die mobile Nutzungsweise angepasst. Die Initiative Mittelstand zählte die ista Energie App zu den besten und zukunftsfähigsten Ideen und Produkten für mittelständische Unternehmen in Deutschland und zeichnete sie mit dem Innovationspreis IT 2013 aus.

ihrem Haus vergleichen – natürlich klimabereinigt. Ein weiteres Plus: Auch die kostenseitigen Einsparungen werden aufgezeigt. Auf diese Weise wird größtmögliche Transparenz geschaffen und das Bewusstsein für den tatsächlichen Energieverbrauch gestärkt. „Wir machen aus der Energiewende eine echte Bürgerwende“, betont Antonio Fischetti. „Gegen das weit verbreitete Gefühl in der Bevölkerung, wehrlos gegen steigende Energiepreise zu sein, setzen wir Transparenz. Wir sorgen dafür, dass der Verbraucher bei sehr geringen Investitionskosten in Eigenregie Energie, Kosten, aber auch CO<sub>2</sub> einsparen kann.“

### Die „Wärmewende“

Das Verhalten der Verbraucher ist so entscheidend, weil vor allem im Gebäudebereich großes Energiesparpotenzial liegt. Wärme- und Warmwasserverbrauch machen zusammen einen Anteil von etwa 85 Prozent\* des Gesamtenergieverbrauchs in Privathaushalten aus. Deshalb brauchen wir die „Wärmewende“ – einen bewussteren Umgang mit Energie in unseren eigenen vier Wänden. Nur so können wir den Umbau der Energiesysteme verträglich stemmen.

### Schwarz auf weiß

Das Projekt „Bewusst heizen, Kosten sparen.“ ist für die Dauer von drei Heizperioden angelegt und endet 2016. Ein Vorgängerprojekt des Darmstädter Instituts für Wohnen und Umwelt ermittelte mit Blick auf die monatliche Verbrauchsinformation einen Einspareffekt von durchschnittlich 14 Prozent. Dies soll jetzt weiter bestätigt werden. „Ich kenne keine vergleichbare Maßnahme im Gebäudebereich“, so Antonio Fischetti, „die ein so positives Kosten-Nutzen-Verhältnis hat. Man stelle sich vor, dass man durch Kosten in Höhe von 1 bis 2 Euro im Monat insgesamt 10 bis 15 Prozent Energie, also mehr als 100 Euro im Jahr einsparen kann.“ Ganz zu schweigen von den CO<sub>2</sub>-Effekten. Eine verbindliche Einführung der monatlichen Verbrauchsinformation allein in Deutschland würde so viel Energie einsparen, wie ein Kernkraftwerk im Jahr produziert. Oder anders ausgedrückt: 7,28 Tonnen an eingespartem CO<sub>2</sub> würden dem gesamten jährlichen CO<sub>2</sub>-Ausstoß einer Großstadt wie Stuttgart entsprechen.\*\*

### Info

► Auf Sparkurs mit dem ista Energiedatenmanagement. ista entwickelt nachhaltige und kostengünstige Lösungen im Bereich Energiedatenmanagement (EDM). Mithilfe dieser webbasierten Dienstleistung können Kunden über eine Online-Plattform die Daten der vorangegangenen fünf Abrechnungsperioden abrufen und detaillierte Auswertungen einsehen. Das EDM in der Premium-Ausführung geht noch einen Schritt weiter: Hier lassen sich die Daten der energieartenübergreifenden Verbräuche dank moderner Funktechnologie monatlich erfassen und aufbereiten.

### Info/Quelle:

\* BMWi, Stand 12/2011, Bezugsjahr 2010  
\*\* CO<sub>2</sub>-Rechner klimAktiv; Berechnung ausgehend von durchschnittlich 11,1 t CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Kopf



Stephan Kohler

{ VORSITZENDER DER GESCHÄFTSFÜHRUNG  
DEUTSCHE ENERGIE-AGENTUR }

„Die Energiewende geht uns alle etwas an. Wir alle spüren die Veränderungen, die sie mit sich bringt. Und wir alle sind auch für ihren Erfolg verantwortlich. Indem wir Energie effizient nutzen, wo immer wir sie verbrauchen.“

{ DEUTSCHLAND }



Ignacio Abati

{ COUNTRY MANAGER }

„Die Einsparung von Energie ist ein ökologisches und ökonomisches Megathema. Die gesetzliche Einführung der individuellen Erfassung und Abrechnung von Energieverbräuchen könnte für Spanien ein Meilenstein sein. Ein Meilenstein für mehr Transparenz und weniger Kosten.“

{ SPANIEN }



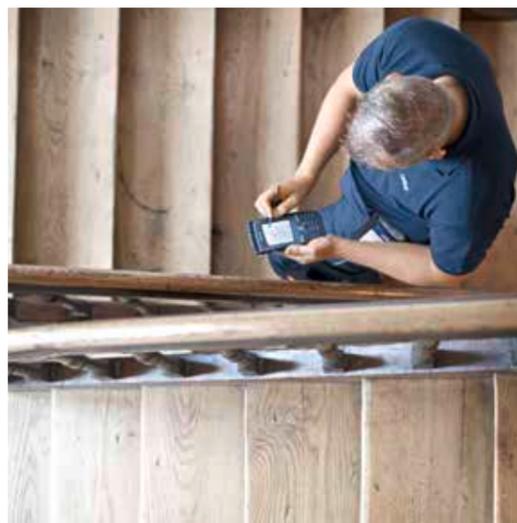
**LIEFERANTENAUSWAHL**

**Prüfung der Lieferanten zu**

- 01 Menschenrechtsfragen
- 02 Kinderarbeit
- 03 Zwangsarbeit

ista stellt an seine Lieferanten hohe Anforderungen. Der Lieferantenkodex des Unternehmens orientiert sich am Global Compact der Vereinten Nationen, an den Leitsätzen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) für verantwortliche Unternehmensführung und an den Kernkonventionen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO).

Der Kodex verbietet die Beschäftigung von Kindern und von Menschen in Zwangs- oder Pflichtarbeit. Dabei prüft das Qualitätsmanagement in den turnusmäßig stattfindenden Lieferantenaudits die Einhaltung der Richtlinie. Mitarbeiter haben jederzeit die Möglichkeit, Verstöße an die ista Abteilung Corporate Internal Audit and Compliance zu melden. Den Lieferantenkodex inklusive Menschenrechtsstandards haben 85 Prozent der signifikanten Lieferanten und Dienstleister unterzeichnet. Dabei liegt es in der Verantwortung der Lieferanten, die Einhaltung der Anforderungen in der eigenen Lieferantenkette zu überwachen und bestmöglich zu unterstützen. ista hat keine Richtlinie, wonach Lieferanten vor Ort bevorzugt werden. Das Unternehmen organisiert die Geräte- und Materialbeschaffung zentral. Der Engineering- und Produktionsstandort ist Au in Deutschland. Dort werden die Geräte auch geprüft.



**CRI**

Wir richten unser gesamtes unternehmerisches Handeln an unseren Kunden aus. Deswegen führt das Unternehmen seit drei Jahren eine Kundenbefragung nach den Vorgaben des Customer Retention Index (CRI) durch. 2013 machten insgesamt elf Ländergesellschaften mit. Die Zufriedenheitswerte lagen auf einer Zehnerskala zwischen 5,9 und 8 Punkten. Die aktuelle Erhebung hat ergeben, dass die Kunden in Tschechien besonders zufrieden sind: Hier wurden 8 Punkte erreicht.

**FORTSCHRITTS-  
VERLAUF**

**Ziele & Handlungsfelder**



Einsparung von CO<sub>2</sub>-Emissionen durch individuelle Abrechnung

**1,5**

Mio. Tonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Jahr\*

... kompensieren rund 440.000 Hin- und Rückflüge von Berlin nach New York.\*\*

Quelle:

\* www.ista.de, \*\* www.atmosfair.de; bei einem Ausstoß von 3.410 kg CO<sub>2</sub>, ausgehend von einem Linienflug in der Economy Class mit dem Maschinentyp A330-300 über die Distanz von 12.868 km



## BEWUSST HANDELN

ENERGIE &  
RESSOURCEN



Wassereinsparung bei ista weltweit

# 2.836.482

Liter  
Wasser

... entsprechen etwa 18.910 gefüllten Badewannen.\*

## MANAGEMENTANSATZ

*Ressourcenschonung ist bei ista eine Aufgabe, die in den Kern unseres Unternehmens zielt. So wie unsere Produkte, so sind auch wir in unseren Arbeitsabläufen und Prozessen einem schonenden Umgang mit Natur und Umwelt verpflichtet. Wir optimieren fortlaufend unseren Verbrauch von Papier, Wasser, Energie und Kraftstoff. Zudem verbreiten viele Mitarbeiter als Umweltbotschafter ihr Wissen auch außerhalb der Arbeit. Um das kontinuierlich wachsende Engagement sichtbar zu machen, misst ista jedes Jahr seine Fortschritte im Bereich Nachhaltigkeit.*

Die Mitarbeiter von ista sind an die Umweltleitlinien des Unternehmens gebunden. Diese schreiben nicht nur die Einhaltung rechtlicher Vorgaben vor, sondern auch den verantwortungsvollen Umgang mit Energie und Ressourcen. Durch Artikel in internen Kommunikationsmedien oder Schulungen wie etwa Spritspartrainings erhalten unsere Mitarbeiter Anregungen, wie sie in ihrem Arbeitsalltag bewusster mit Energie und Ressourcen umgehen können.

Die Berücksichtigung ökologischer Belange ist fester Bestandteil der Unternehmensstrategie. Deswegen sind die Einsparung von Energie und Ressourcen sowie die Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen ein zentrales Ziel des konzernweiten Umweltmanagements. Dabei liegt der Schwerpunkt darauf, die Verbräuche von Heizenergie, Strom, Wasser, Papier, Kraftstoff und Produktionsmaterialien zu senken. Darüber hinaus bemüht sich ista, so wenig Abfall wie möglich zu verursachen. Deswegen initiiert jede der 26 ista Ländergesellschaften Projekte, die das Bewusstsein für die Umwelt stärken – sei es innerhalb des Unternehmens oder außerhalb. Unsere

Schweizer Kollegen etwa zogen in ein Gebäude um, das wesentlich energieeffizienter ist als der bisherige Komplex. Und in Weißrussland halten Mitarbeiter als Experten an den Universitäten des Landes Vorträge zum Thema Energieeffizienz.

Vor einigen Jahren hat ista damit begonnen, ein konzernübergreifendes Umweltmanagement aufzubauen. Der Sustainability Council trägt die Verantwortung dafür und berichtet direkt an den Vorsitzenden der Geschäftsführung von ista. Der Council ist Ansprechpartner für alle Themen im Bereich Nachhaltigkeit und unterstützt bei der Umsetzung geeigneter Maßnahmen. Ein Umweltbeauftragter ist als Mitglied des Councils für die ökologischen Belange zuständig. Bei der Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie in den jeweiligen Ländern wird der Council von Sustainability Delegates unterstützt. Darüber hinaus schaffen Umweltkennzahlen Transparenz über die Fortschritte in diesem Bereich. Die Erfassung eben dieser Kennzahlen wird bei ista kontinuierlich professionellisiert. Im Berichtszeitraum wurde die Datenabfrage überarbeitet und die Aufbereitung der Daten optimiert. ■

Info:

\*ausgehend von einer durchschnittlichen Wannengröße mit einem Fassungsvermögen von 150 Litern

Quelle:

\*www.feelgreen.de

## EFFIZIENT AUF DER STRASSE

*Ohne Autos geht es nicht: Für ihre Kundenbesuche benötigen die Service-Techniker von ista Fahrzeuge. Damit seine Mitarbeiter weltweit möglichst umweltfreundlich und ressourcenschonend von A nach B kommen, sucht das Unternehmen ständig nach neuen, effizienteren Lösungen.*

Wenn sich die Techniker von ista in Belgien auf den Weg zu ihren Kunden machen, achten sie nicht nur auf die Geschwindigkeit, sondern auch auf den Treibstoffverbrauch. „Unsere Techniker sind auf ein Fahrzeug angewiesen. Daher müssen wir uns Gedanken machen, wie wir sie möglichst umweltfreundlich auf die Straße schicken“, sagt Finanz- und Personalmanager Alexandre Stroobants. Der Plan: Bis 2017 sollen die insgesamt 42 Fahrzeuge der belgischen Dienstwagenflotte gegen Hybridautos eingetauscht werden, also Pkws mit kombiniertem Elektro- und Verbrennungsmotor.

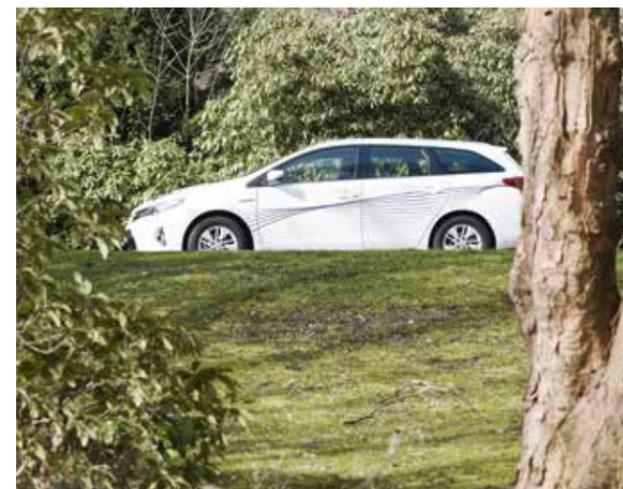
Das ambitionierte Vorhaben startete Mitte 2013. Stroobants wollte schon früher auf Hybridautos setzen. „Doch viele Modelle waren zu klein. Unsere Techniker aber brauchen für ihr Arbeitszubehör Platz im Kofferraum“, sagt der 43-Jährige. Dann brachte Toyota den Auris Hybrid auf den Markt, einen Wagen, der den Anforderungen von ista gerecht wird. „Für uns der passende Moment, um unsere Dienstwagenflotte noch umweltfreundlicher zu machen“, erzählt Stroobants. Mittlerweile fahren fünf Mitarbeiter der belgischen Gesellschaft Hybridautos. Wenn ein herkömmlicher Pkw ersetzt werden muss, kommt nur noch die umweltfreundlichere Variante infrage.

Außerdem möchte Stroobants das Bewusstsein der Techniker für ihren Verbrauch schärfen. Seit 2011 lädt er seine Kollegen zu einem Sprintsparwettbewerb ein. Die Botschaft: „Jeder Einzelne kann eine Menge Ressourcen schonen, wenn er sein Verhalten nur ein wenig anpasst.“ Die Techniker, die bereits mit einem Hybridauto fahren, sind laut Stroobants sehr zufrieden. „Die Ausstattung der neuen Pkws ist ähnlich wie die der alten Dienstwagen, der Fahrkomfort gleich geblieben“, fasst er die bisherigen Rückmeldungen zusammen.

ista Belgien hat nachgerechnet: Das Hybridmodell ist in seiner Anschaffung zwar teurer als die bisherigen Dienstfahrzeuge, die Kosten für den Treibstoff sind jedoch geringer. „Wir geben genauso viel Geld aus wie vorher, tun aber gleichzeitig etwas Gutes für die Umwelt“, sagt Alexandre Stroobants. „Wenn wir nur 20 Prozent Treibstoff sparen, entspricht das 36 Tonnen CO<sub>2</sub> – ein sehr guter Effekt.“

ista  
Belgien

Alexandre Stroobants  
{ FINANCE & HR MANAGER }



5 Techniker  
von ista Belgien fahren inzwischen  
**Hybridautos.**

**40 Autos**

von ista Spanien sind mit einem sogenannten Masternaut-System ausgestattet. Es liefert den Fahrern regelmäßig Informationen über ihren Fahrstil. Sind sie zu schnell, ertönt ein Alarmsignal.

Bis 2017 sollen alle 42 Fahrzeuge der belgischen Flotte ausgetauscht werden.

12 Hybridfahrzeuge  
setzt ista Brasilien ein.  
Sie werden überwiegend  
mit Ethanol betankt.

Doch Belgien ist nicht die einzige ista Gesellschaft, die bei ihrer Dienstwagenflotte verstärkt auf Umweltfreundlichkeit setzt. In Frankreich dürfen die Dienstautos der Mitarbeiter nicht mehr als 120 Gramm CO<sub>2</sub> ausstoßen. „Als Unternehmen, das durch seine Produkte einen Beitrag zum Schutz der Ressourcen leistet, müssen wir auch bei unseren Fahrzeugen darauf achten“, sagt Najat Bouhnaïda, Prozessmanagerin.

**„Als Unternehmen, das durch seine Produkte einen Beitrag zum Schutz der Ressourcen leistet, müssen wir auch bei unseren Fahrzeugen darauf achten.“**

Steuern lassen sich dadurch außerdem sparen. Zusätzlich hat ista Frankreich ein Elektroauto getestet. „Es ist so klein, dass wir mühelos einen Parkplatz im Zentrum von Paris finden“, sagt David

Fellous, Manager für direkten Einkauf und Dienstwagenflotte. Das Aufladen des Wagens ist allerdings noch ein wenig problematisch, denn sein Anschluss ist mit vielen Ladestationen nicht kompatibel. Deswegen wird derzeit nach einer anderen Lösung gesucht.

Auch ista Spanien hat ein kleines Elektroauto erworben, das die Techniker im Stadtverkehr von Madrid nutzen. „Vor allem zu den Hauptverkehrszeiten ist hier Stop and Go angesagt. Das verbraucht natürlich eine Menge Treibstoff. Mit dem Elektroauto fahren wir effizienter“, berichtet Rafael Ruiz Ruiz, Quality Manager bei ista Spanien. Ein weiteres Plus: Die Fahrer müssen keine Parkgebühren zahlen, wenn sie das Gefährt abstellen. Darüber hinaus haben die Spanier in 40 ihrer Fahrzeuge ein sogenanntes Masternaut-System installiert, das den Technikern regelmäßig Informationen über ihren Fahrstil liefert. So piept zum Beispiel ein Alarmton, wenn sie zu schnell unterwegs sind und sich der Treibstoffverbrauch dadurch deutlich erhöht. Zusätzlich erhalten sie jeden Monat detaillierte Informationen über ihre einzelnen Fahrten. „Mit dem System können wir das Fahrverhalten der Techniker visualisieren und sie dazu motivieren, den Treibstoff effizienter zu nutzen“, sagt Ruiz. Erste Erfolge sind bereits sichtbar. ista Spanien wird seinen Spritverbrauch innerhalb eines Jahres um zehn Prozent reduzieren können. ■



Benny Mathiesen

{ REGIONAL MANAGER REGION EUROPE NORTH }

**„Damit unsere Kunden und Nutzer immer mehr Energie einsparen können, setzen wir verstärkt auf den Einsatz modernster Funktechnologie. Aber auch ista selbst schont Ressourcen: Wir reduzieren permanent unseren Papierverbrauch und nutzen energiesparende LED-Leuchten.“**

{ DÄNEMARK }



Malgorzata Kisielewicz

{ TEAMLEADER UND  
SUSTAINABILITY DELEGATE }

„Wo wir können, sparen wir Ressourcen. Um Dienstreisen zu vermeiden, setzen wir verstärkt auf Web-Konferenzen. Außerdem drucken wir kaum E-Mails aus. Und wenn doch, dann auf Recyclingpapier.“

{ POLEN }



### Wichtigste ista Verbrauchszahlen – Trends im Vorjahresvergleich

+18,7 %  
**↑ 4.192**  
 Heizenergie in Gigajoule  
 2012: 22.382<sup>\*\*</sup> / 2013: 26.574<sup>\*</sup>



#### Info

Die Verbrauchskennzahlen für 2013 enthalten Werte von Standorten mit pauschal berechneten Mieten, die ebenso wie bereits in den Berichten 2011 und 2012 einheitlich auf die einzelnen Verbrauchsarten Strom, Wasser und Heizung hochgerechnet wurden. Ausführliche Angaben zu den Verbrauchswerten sind tabellarisch auf unserer Website unter [www.ista.com/Nachhaltigkeitsbericht2013/](http://www.ista.com/Nachhaltigkeitsbericht2013/) aufgeführt.

-5,8 %  
**↓ 5.548**  
 Kraftstoff in Gigajoule  
 2012: 94.971<sup>\*\*</sup> / 2013: 89.423<sup>\*</sup>



+2,5 %  
**↑ 3.008**  
 Papier (Büroverbrauch) in Kilogramm  
 2012: 121.633 / 2013: 124.640<sup>\*</sup>

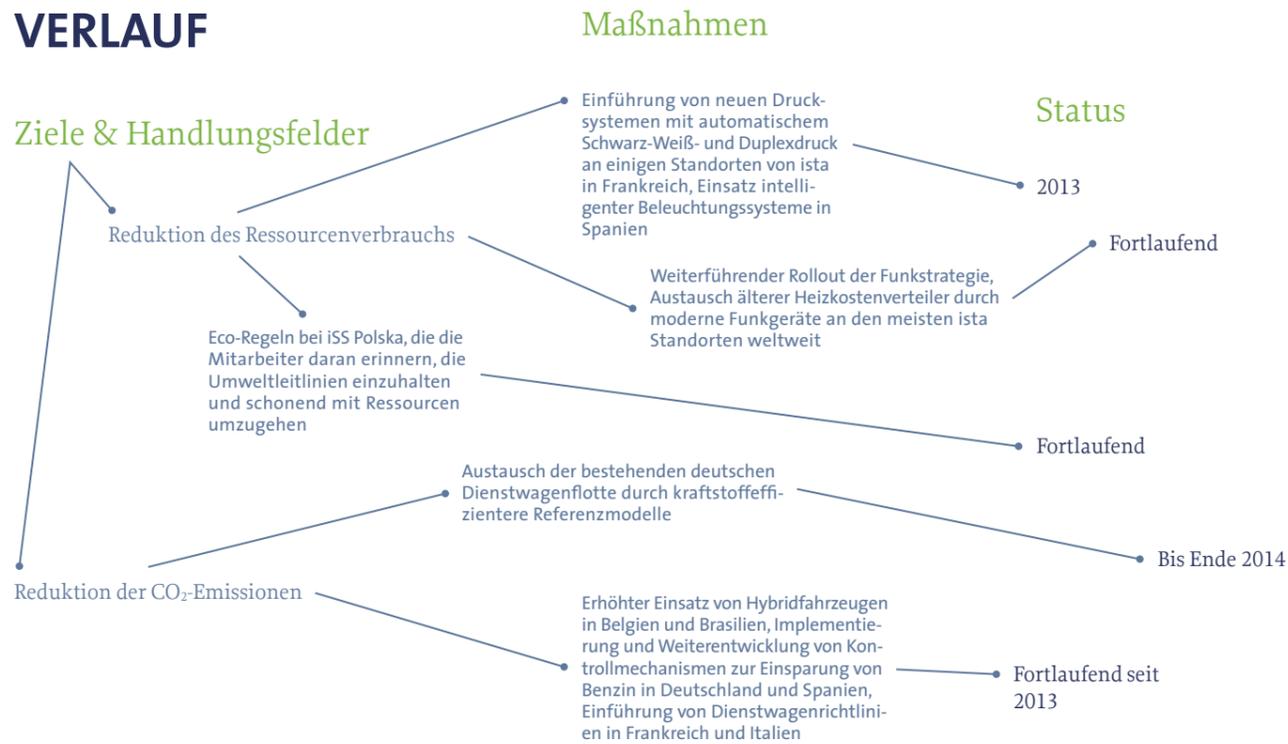


-4,1 %  
**644 ↓**  
 CO<sub>2</sub>e-Emissionen in Tonnen<sup>1</sup>  
 2012: 15.776<sup>\*\*</sup> / 2013: 15.132<sup>\*</sup>



<sup>1</sup>erzeugt durch Heizenergie, Strom, Dienstwagenflotte, Flugreisen und ÖPNV

## FORTSCHRITTS-VERLAUF



Quelle:

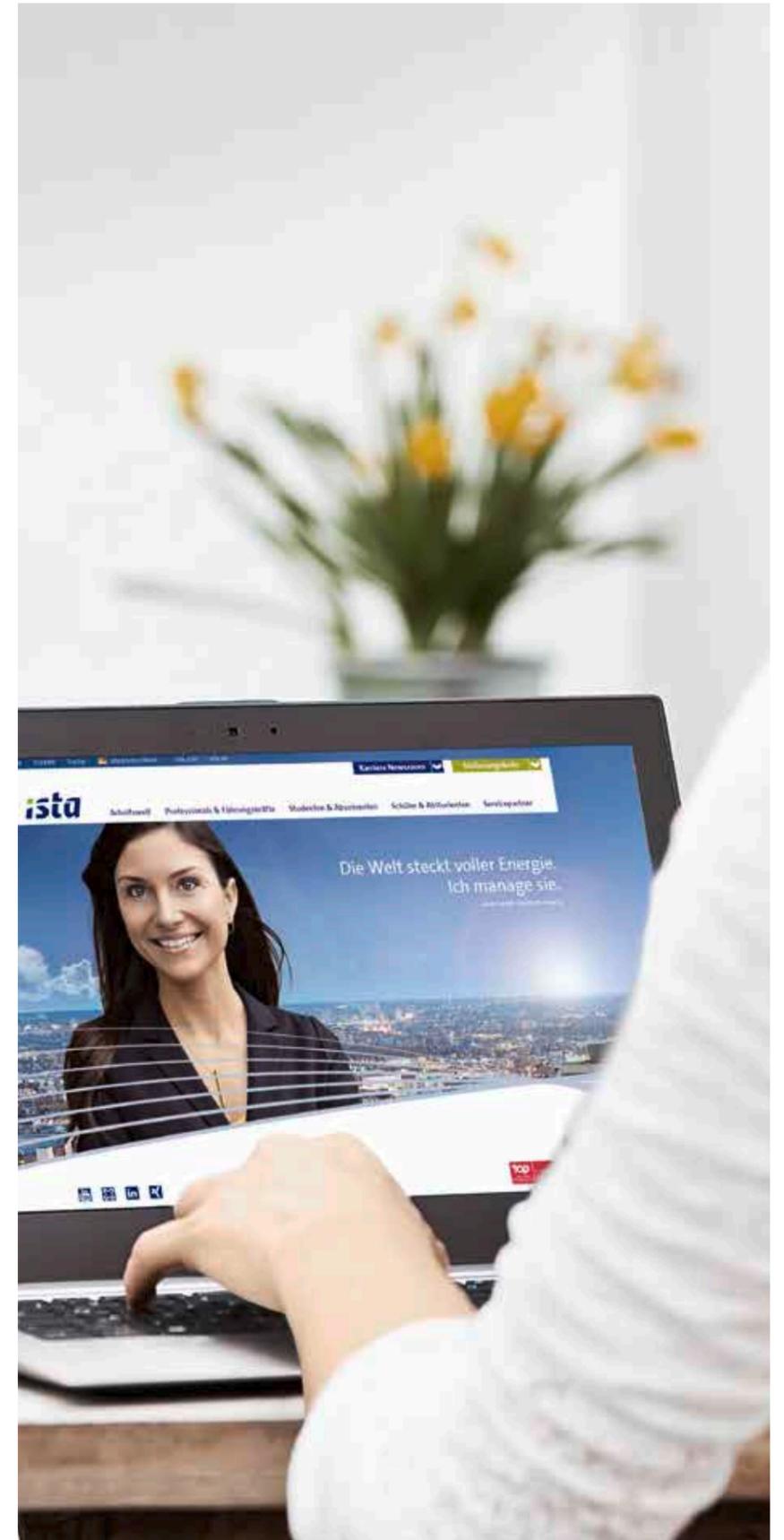
\* Diese Kennzahlen wurden 2014 einer betriebswirtschaftlichen Prüfung mit begrenzter Sicherheit von der KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft unterzogen.  
 \*\* Für einzelne Kennzahlen liegen inzwischen genauere Daten aus dem Zeitraum des Vorjahresberichts 2012 vor, weshalb an dieser Stelle insgesamt die korrigierten Zahlen für 2012 aufgeführt sind.  
 \*\*\* ausgehend von einer durchschnittlichen Nutzung von 4 Stunden pro Tag, Leistung von 80 W, <http://blog.123energie.de>

Stromeinsparung bei ista weltweit mit rund

# 2,6

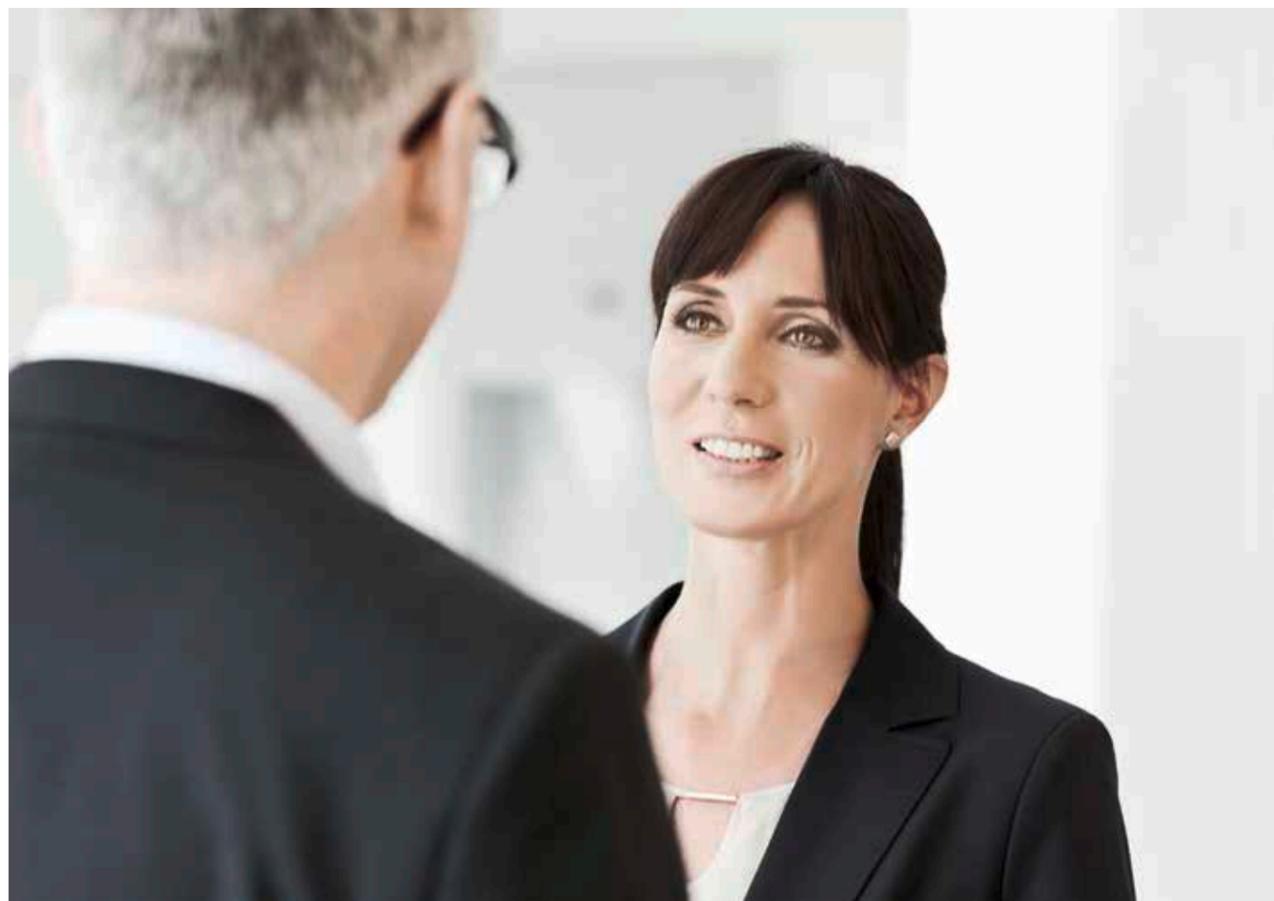
Tsd. Gigajoule

... entsprechen dem Jahresstromverbrauch von 6.164 Laptops.<sup>\*\*\*</sup>



## OFFEN KOMMUNIZIEREN

MITARBEITER &  
GESELLSCHAFT



Ausgewogene Mitarbeiterstruktur

# 47

Prozent  
der ista Mitarbeiter sind Frauen

... was zeigt, dass ista Frauen und Männern die gleichen beruflichen Chancen bietet.  
Dies ist besonders für ein IT-geprägtes Unternehmen nicht selbstverständlich.

## MANAGEMENTANSATZ

*Eine Unternehmenskultur der offenen Tür, regelmäßige Zufriedenheitsbefragungen und ein reger Austausch zwischen Mitarbeitern und Führungskräften – all das zeigt: Bei ista spielt Transparenz in der Mitarbeiterkommunikation eine zentrale Rolle.*

Ohne engagierte Mitarbeiter wäre ista nicht erfolgreich. Ihre Motivation, ihre Ausbildung und ihr Fachwissen sind entscheidend für das Erreichen der Unternehmensziele. ista fördert seine Mitarbeiter deshalb umfassend und fordert sie gleichzeitig auf, ihre Meinung und ihre Ansprüche kundzutun. In Befragungen und durch direktes Feedback an die Vorgesetzten können sich die Mitarbeiter von ista jederzeit einbringen.

Einmal jährlich finden Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgespräche statt, in denen großer Wert auf gegenseitiges Feedback gelegt wird. Die Beschäftigten werden auch dabei unterstützt, sich in Arbeitnehmervertretungen zusammenschließen und ihre Interessen in Kollektivverhandlungen zu vertreten.

Männer und Frauen erhalten an allen ista Standorten die gleichen beruflichen Chancen. Flexible Arbeitszeitmodelle helfen dabei, Beruf und Familie besser zu vereinbaren. Damit sich die Mitarbeiter fachlich, methodisch und persönlich weiterentwickeln

können, bietet ista ein vielfältiges Weiterbildungsprogramm. Das firmeneigene Gesundheitsmanagement fördert die Vitalität der Mitarbeiter. Dies erfolgt unter anderem mit Sportangeboten und Vorsorgeuntersuchungen. 2010 fehlte noch jeder Mitarbeiter durchschnittlich 8,4 Tage, während es 2013 nur noch 8 Tage waren. Damit ist die Krankenquote mit 3,6 Prozent weitestgehend stabil geblieben.

Viele ista Mitarbeiter engagieren sich über ihren Job hinaus. Das Unternehmen fördert dieses Engagement im Bereich Ressourcenschutz und Umweltbildung. Dabei sammeln die Beschäftigten neue Erfahrungen und tragen gleichzeitig dazu bei, die einzelnen ista Standorte noch stärker in ihre Nachbarschaft zu integrieren. Anfang 2013 wurden die beiden Förderprogramme „energy matters“ und „ista engagiert sich“ im neuen internationalen Corporate-Volunteering-Programm „grow“ zusammengeführt. ista fördert die Projekte von „grow“ finanziell und stellt die Mitarbeiter für gemeinsame Aktionen frei.

## ENERGIEMANAGER GESUCHT

*Wer ista als Bewerber oder neuer Mitarbeiter kennenlernt, ist schnell begeistert. Doch zunächst müssen geeignete Kandidaten erfahren, dass es den Mittelständler überhaupt gibt. Eine neue länderübergreifende Employer-Branding-Kampagne soll helfen, ista bekannter zu machen und qualifizierte Mitarbeiter zu gewinnen.*

**F**ranziska Loos aus Deutschland, Sarah Achatz aus den USA und Daniel Gavrilă aus Rumänien – alle drei lächeln. Alle drei sagen: „Die Welt steckt voller Energie. Ich manage sie.“ Und alle drei arbeiten für ista. Seit März 2013 wirbt das Unternehmen mit den Konterfeis eigener Mitarbeiter für sich als Arbeitgeber. „Wir wollten in unserer Employer-Branding-Kampagne, die

wir gemeinsam mit dem HR-Bereich der Region Europe Central entwickelt und umgesetzt haben, unbedingt echte Mitarbeiter zeigen und keine professionellen Models shooten“, sagt Tanja Perbix, Senior Project Manager Corporate Human Resources. Die Kollegen zeigen ihre Begeisterung für ista nun in Flyern, Print- und Onlineanzeigen sowie auf den Karriere-Websites des Unternehmens.

„Mein Job ist voller Energie, weil ...“  
Diesen Satz führen die Mitarbeiter von ista auf ganz individuelle Weise fort. Zu sehen in kurzen YouTube-Videos auf dem Kanal von ista. In den Clips beschreiben Mitarbeiter aus unterschiedlichen Ländergesellschaften ihren Arbeitgeber und ihren Job-Alltag.

Zu finden unter: <http://bit.ly/1hqxD05>

ista Group

Tanja Perbix  
{ SENIOR PROJECT MANAGER  
CORPORATE HR }



### Gut beraten

ista bietet seinen Mitarbeitern in Deutschland seit März 2013 externe Beratung an. Das Employee-Assistent-Programm hilft bei gesundheitlichen, persönlichen oder beruflichen Fragen und in schwierigen Situationen.

## „Wir wollten in unserer Kampagne echte Mitarbeiter zeigen und keine professionellen Models shooten.“

Natürlich gibt es bei einer internationalen Kampagne auch landesspezifische Besonderheiten zu beachten. „Zum Beispiel müssen in den USA Stellenausschreibungen viel ausführlicher sein als in Deutschland“, sagt Tanja Perbix. „Da sind wir mit unserem Vorhaben, die Ausschreibungen nur als Eyecatcher mit möglichst wenig Text zu gestalten, nicht weit gekommen.“ Auch die Internetpräsenz unterscheidet sich je nach Größe der Ländergesellschaft: Während die großen ista Repräsentanzen eine eigene Karriere-Website haben, ist der Karrierebereich bei den mittelgroßen Ländern in die allgemeine Website integriert. Die kleinen Länder, die nur selten eine Stelle zu besetzen haben, verweisen jeweils auf die gruppenweite, englischsprachige Seite [career.ista.com](http://career.ista.com).

„Seit die neuen Karriereseiten online sind, kommen die Bewerber so gut vorbereitet ins Gespräch, dass unsere Recruiter manchmal gar nicht wissen, was sie ihnen noch Neues über ista erzählen sollen“, sagt Tanja Perbix lachend. Der professionelle Außenauftritt helfe sehr bei der Suche nach geeigneten Mitarbeitern, so das Feedback der Führungskräfte. Und wonach sucht ista? „Wir suchen nach energiegeladenen und leistungsbereiten Mitarbeitern, die Spaß daran haben, in einem internationalen Umfeld zu arbeiten“, fasst die Personalerin zusammen. Im Gegenzug bietet ista ein professionelles Arbeitsumfeld, in dem die Mitarbeiter viel bewegen können – als Energiemanager. ■

### Info

► Weitere HR-Kennzahlen von ista weltweit sowie Angaben zur Struktur und Entwicklung der Belegschaft im Vorjahresvergleich sind verfügbar unter: [www.ista.com/Nachhaltigkeitsbericht2013/](http://www.ista.com/Nachhaltigkeitsbericht2013/)



Karin Argoud-Violeau

{ HEAD OF CONTROLLING }

**„Beim International LEADership Training ist mir bewusst geworden, worauf es bei der Führung von Mitarbeitern ankommt: auf langfristige Motivation und gegenseitigen Respekt.“**

{ FRANKREICH }



Anshul Garg

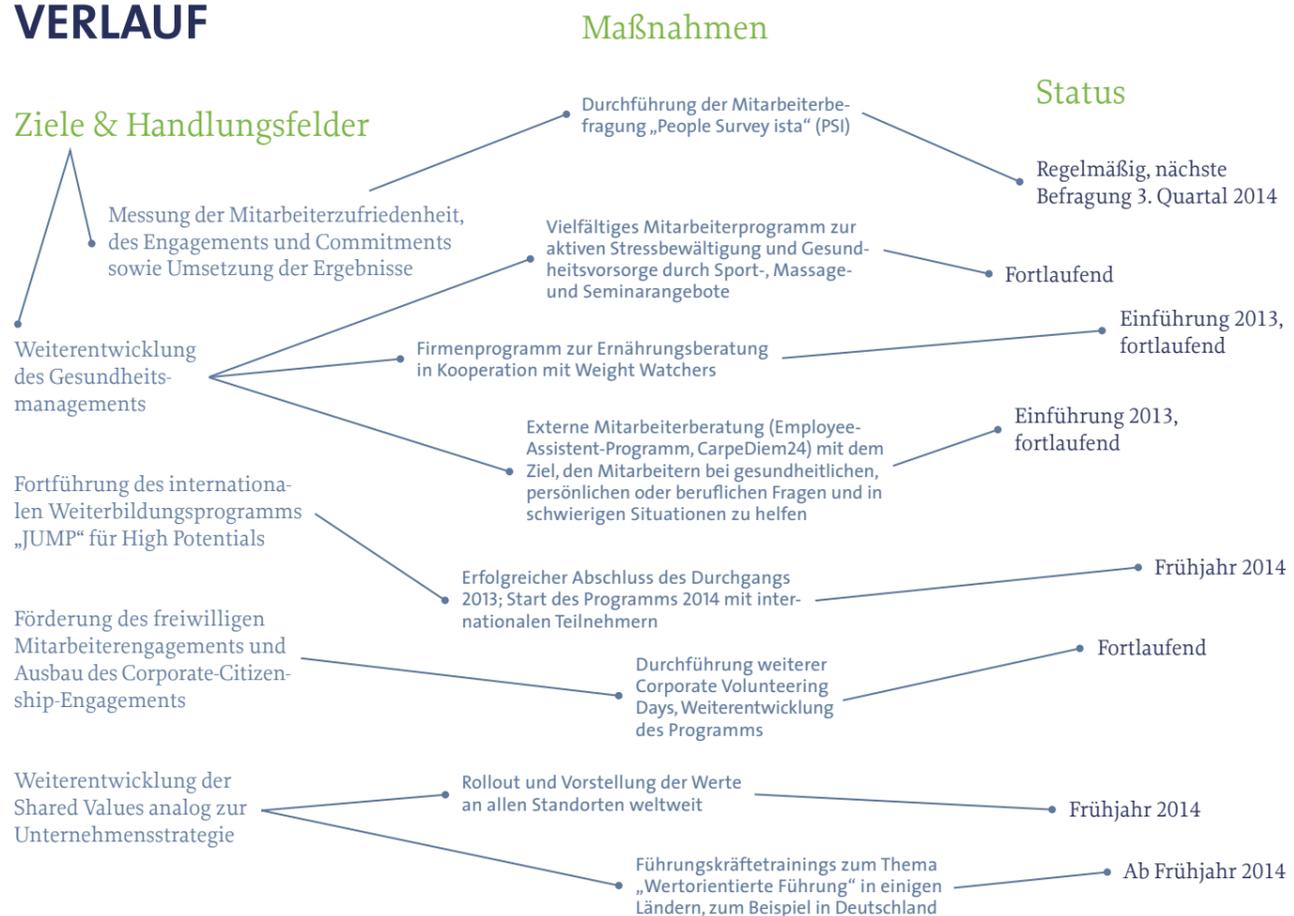
{ BUSINESS CONSULTANT EMERGING MARKETS }

**„JUMP hat mich beruflich und persönlich weitergebracht. In individuellen Coachings habe ich gelernt, meine Ziele zu bestimmen. Verschiedene Trainings eröffneten mir neue Perspektiven auf Führung sowie Arbeits- und Geschäftsprozesse.“**

{ DEUTSCHLAND }



## FORTSCHRITTS- VERLAUF



## Neue Denkanstöße

Prominente Experten sprachen beim ista Symposium über Verantwortung



Verantwortung müssen wir in allen Lebensbereichen und gegenüber allen Teilen der Gesellschaft übernehmen. Denn die Verpflichtung, gewissenhaft zu handeln und für Geschehenes geradezustehen, ist für Politik, Wirtschaft und Gesellschaft gleichermaßen wichtig. Deswegen stellte ista sein Symposium im Juni 2013 unter das Motto „Verantwortung – das zentrale Thema unserer Zeit“.

Die Veranstaltung fand im Rahmen der zehnten Wohnungswirtschaftlichen Fachgespräche in Düsseldorf statt. Mehr als 180 Gäste besuchten die Vorträge des Philosophen Richard David Precht, der Politikwissenschaftlerin Gesine Schwan und des Schauspielers Hannes Jaenicke. In seiner Ansprache fasste ista CEO Walter Schmidt zusammen: „Verantwortung sollte zu der DNA eines jeden Unternehmens gehören.“

Miteinander arbeiten,  
voneinander lernen

# 8,6

Jahre durchschnittliche Betriebszugehörigkeit bei ista weltweit

... zeigt, dass die Mischung von langjährigen Mitarbeitern und jenen, die neu hinzukommen, bei ista stimmt.



## BESCHEINIGUNG DES UNABHÄNGIGEN PRÜFERS

*An die Geschäftsführung  
der ista International GmbH, Essen*

**W**ir wurden beauftragt eine betriebswirtschaftliche Prüfung bezüglich ausgewählter Kennzahlen zur Umweltleistung für das Geschäftsjahr 2013 im „Nachhaltigkeitsbericht 2013“, einschließlich der weiterführenden Informationen zum Nachhaltigkeitsbericht 2013 auf der Webseite, (im Folgenden „Der Bericht“) der ista International GmbH, Essen (im Folgenden „ista“) durchzuführen. Die Angemessenheit der Ermittlung und Darstellung der Kennzahlen zur Umweltleistung in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien, einschließlich der Identifizierung wesentlicher Themen, liegt in der Verantwortung der Geschäftsführung. Unsere Aufgabe ist es, bezüglich der ausgewählten Kennzahlen zur Umweltleistung im Bericht ein Urteil in Form dieser Bescheinigung abzugeben.

### Auftragsgegenstand

Wir haben unsere betriebswirtschaftliche Prüfung so geplant und durchgeführt, um mit begrenzter Sicherheit ausschließen zu können, dass die folgenden ausgewählten Kennzahlen zur Umweltleistung nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien dargestellt sind:

- **Papierverbrauch:** Büroverbrauch (inkl. Recyclinganteil), Produktionspapier (inkl. Recyclinganteil), Notizblöcke (inkl. Recyclinganteil), Umschläge (inkl. Recyclinganteil), Marketingmaterialien (inkl. Recyclinganteil);
- **Energieverbrauch:** Stromverbrauch, Heizenergie (gesamt), Heizenergie I (Erdgas), Heizenergie II (Öl), Heizenergie III (Fernwärme), Kraftstoffverbrauch Fahrzeugflotte (inkl. Diesel, Benzin und Autogas), Kraftstoffverbrauch Mietfahrzeuge (inkl. Diesel, Benzin und Autogas), Kraftstoffverbrauch Privatfahrzeuge (inkl. Diesel, Benzin und Autogas);
- **Entnommene Menge Wasser;**
- **Treibhausgasemissionen:** durch Verbrauch von Erdgas, Heizöl, Fernwärme und -kälte; durch Stromverbrauch, durch die Dienstwagenflotte, durch Mietwagen, durch Privatfahrzeuge, durch Flugreisen, durch Zugreisen und ÖPNV.

Prüfungshandlungen zur Erlangung begrenzter Sicherheit sind auf die Feststellung der Plausibilität von Informationen ausgelegt und weniger umfangreich als zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit.

### Berichtskriterien und Prüfungsstandards

ista wendet die Sustainability Reporting Guidelines G3.0 der Global Reporting Initiative, zusammen mit internen Richtlinien, wie in dem Abschnitt „Über diesen Bericht“ erläutert, als Berichtskriterien an.

Wir haben unseren Auftrag unter Beachtung des International Standard for Assurance Engagements (ISAE) 3000: „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“ und des International Standard for Assurance Engagements (ISAE) 3410: „Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statement“, herausgegeben vom International Auditing and Assurance Standards Board, durchgeführt. Diese Standards erfordern unter anderem, dass das Prüfungsteam über solche spezifischen Fachkenntnisse, Fähigkeiten und berufsständischen Qualifikationen verfügt, aufgrund derer es die Angaben und Kennzahlen zur Nachhaltigkeitsleistung würdigen kann, sowie die Einhaltung der Anforderungen zur Unabhängigkeit des Code of Ethics für Professional Accountants der International Federation of Accountants.

### Prüfungshandlungen

Unsere Prüfungshandlungen beinhalteten:

- Eine Risikoeinschätzung, einschließlich einer Medienanalyse, zu relevanten Informationen über ista in der Berichtsperiode.
- Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen und Prozessen für die Ermittlung, Verarbeitung und Kontrolle von Kennzahlen zur Umweltleistung, einschließlich der Konsolidierung der Daten.
- Befragungen von Mitarbeitern auf Konzernebene, die für die Ermittlung und Konsolidierung sowie die Durchführung der internen Kontrollhandlungen bezüglich der Daten verantwortlich sind.
- Analytische Beurteilung der Daten und Trends, welche zur Konsolidierung auf Konzernebene von allen Standorte gemeldet wurden.
- Besichtigungen der Standorte Essen (Deutschland) und Schiedam (Niederlande) zur Beurteilung der lokalen Datenerhebungs- und Berichterstattungsprozesse sowie der Verlässlichkeit der gemeldeten Daten.
- Einschätzung der Gesamtdarstellung der ausgewählten Kennzahlen zur Umweltleistung, die in unseren Auftragsgegenstand fallen.

### Ergebnis

Aufgrund der bei der Durchführung unserer betriebswirtschaftlichen Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass die ausgewählten Kennzahlen zur Umweltleistung für das Geschäftsjahr 2013 im Bericht nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien dargestellt sind.

Düsseldorf, den 11. Juni 2014

KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Simone Fischer  
Wirtschaftsprüferin

Alexander Glöckner  
Wirtschaftsprüfer



## Erklärung: Prüfung der Anwendungsebene durch die GRI

GRI bestätigt hiermit, dass **ista International GmbH** ihren Bericht „Transparenz – Messen. Verstehen. Handeln.“ (2014) den GRI Report Services vorgelegt hat, die zum Schluss gekommen sind, dass der Bericht die Anforderungen der Anwendungsebene B+ erfüllt.

GRI Anwendungsebenen drücken den Umfang aus, in dem der Inhalt der GRI G3 in der eingereichten Nachhaltigkeitsberichterstattung umgesetzt wurde. Die Prüfung bestätigt, dass die geforderte Auswahl und Anzahl der Angaben für diese Anwendungsebene in der Berichterstattung enthalten ist. Die Prüfung bestätigt außerdem, dass der GRI-Content Index eine gültige Darstellung der vorgeschriebenen Offenlegungen gemäß den GRI G3 Richtlinien aufzeigt. Für die Methode siehe [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Anwendungsebenen geben keine Beurteilung der Nachhaltigkeitsleistungen des Berichterstatters oder der Qualität der im Bericht enthaltenen Informationen wieder.

Amsterdam, 2. Juni 2014

Ásthildur Hjaltadóttir  
Director Dienstleistungen  
Global Reporting Initiative



Das „+“ wurde dieser Anwendungsebene hinzugefügt, weil ista International GmbH für Teile des Berichts/den Bericht eine externe Bestätigung eingeholt hat. GRI akzeptiert dabei die Beurteilung des Berichterstatters selbst bezüglich der Auswahl seines Assurance-Anbieters und des Umfangs des Untersuchungsgegenstandes der externen Bestätigung.

Die Global Reporting Initiative (GRI) ist eine netzwerkbasierende Organisation, die den Weg für die Entwicklung des weltweit meist verwendeten Standards zur Nachhaltigkeitsberichterstattung bereitet hat und sich zu seiner kontinuierlichen Verbesserung und weltweiten Anwendung einsetzt. Die GRI-Leitfaden legen die Prinzipien und Indikatoren fest, die Organisationen zur Messung und Berichterstattung ihrer ökonomischen, ökologischen und sozialen Leistungen verwenden können. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

**Disclaimer:** Wo die entsprechende Nachhaltigkeitsberichterstattung externe Links enthält, einschliesslich audio-visuellen Materials, betrifft dieses Statement nur das bei GRI eingereichte Material zum Zeitpunkt der Prüfung am 23. Mai 2014. GRI schliesst explizit die Anwendung dieses Statements in Bezug auf jegliche spätere Änderungen dieses Materials aus.

# GRI-INDEX

Diese Tabelle liefert einen Überblick über alle Indikatoren, die die Global Reporting Initiative (GRI) für die Zertifizierung eines Nachhaltigkeitsberichts heranzieht, und zeigt, welche Inhalte ista in seiner Berichterstattung abdeckt.

Index nach GRI (G3-Indikatoren)	Erfüllungsgrad	Seite
<b>1. VISION UND STRATEGIE</b>		
1.1 Vorwort des Vorstands- oder Aufsichtsratsvorsitzenden	ganz	2 f.
1.2 Zentrale Nachhaltigkeitsauswirkungen, -risiken und -chancen	ganz	2 f., 10 ff., 15 ff., 21, 26, 29 ff., 37 ff.
<b>2. ORGANISATIONSPROFIL</b>		
2.1 Name des Unternehmens	ganz	6 ff.
2.2 Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen	ganz	6 ff., 22 f.
2.3 Geschäftsbereiche und Unternehmensstruktur	ganz	6 ff.
2.4 Hauptsitz des Unternehmens	ganz	11
2.5 Länder mit Geschäftstätigkeitsschwerpunkt	ganz	8 ff.
2.6 Eigentümerstruktur	ganz	13
2.7 Märkte	ganz	6 ff., 38 f.
2.8 Größe des Unternehmens	ganz	10 ff., online*
2.9 Signifikante Änderungen im Berichtszeitraum	ganz	Umschlag, 10 ff., online*
2.10 Auszeichnungen im Berichtszeitraum	ganz	Umschlag, 15
<b>3. BERICHTSPARAMETER</b>		
3.1 Berichtszeitraum	ganz	Umschlag, online*
3.2 Datum des letzten Berichts	ganz	Umschlag, online*
3.3 Berichtszyklus	ganz	Umschlag, online*
3.4 Ansprechpartner für Fragen zum Bericht	ganz	Umschlag
3.5 Vorgehensweise zur Auswahl der Berichtsinhalte	ganz	Umschlag, 2 f., 15 ff.
3.6 Bilanzierungsgrenzen des Berichts	ganz	10 ff., online*
3.7 Einschränkungen des Berichtsumfangs	ganz	Umschlag, online*
3.8 Joint Ventures, Tochterunternehmen, Outsourcing	ganz	Umschlag, online*
3.9 Datenerfassung	ganz	Umschlag, 2 f., 29, online*
3.10 Änderungen bei der Darstellung von Informationen im Vergleich zu früheren Berichten	ganz	Umschlag, online*
3.11 Änderungen des Umfangs, der Berichtsgrenzen oder der Messmethoden	ganz	Umschlag, 29, online*
3.12 Index nach GRI – tabellarische Übersicht mit Seitenzahlen	ganz	46 ff.
3.13 Verifizierung – externe Verifizierung der Aussagen	ganz	44 f.

Quelle/Anmerkung:

\* ista Website: [www.ista.com/Nachhaltigkeitsbericht2013/](http://www.ista.com/Nachhaltigkeitsbericht2013/)

\*\* Der ista Code of Conduct ist für alle Mitarbeiter bindend und beinhaltet unter anderem, dass das Unternehmen Korruption ablehnt. Mitarbeiter erhalten die Richtlinien in gedruckter Form und verpflichten sich zur Einhaltung, zusätzliche Trainings/Seminare gab es 2013 nicht. Vertiefende Informationen finden alle Mitarbeiter im Intranet und in verschiedenen Printmaterialien.

Index nach GRI (G3-Indikatoren)	Erfüllungsgrad	Seite
<b>4. UNTERNEHMENSFÜHRUNG, VERPFLICHTUNGEN UND ENGAGEMENT</b>		
4.1 Führungsstruktur	ganz	13, 15 ff.
4.2 Unabhängigkeit des Aufsichtsratsvorsitzenden	ganz	13
4.3 Kontrollorgan bzw. unabhängige Mitglieder der Unternehmensführung	ganz	13
4.4 Mechanismen für Aktionärs- und Mitarbeiterempfehlungen an den Vorstand / Aufsichtsrat	ganz	15 ff.
4.5 Verknüpfung der Vorstandsvergütung mit der Unternehmensleistung	ganz	13
4.6 Mechanismen zur Vermeidung von Interessenkonflikten	ganz	16, 21
4.7 Expertise der Leitungsgremien im Bereich Nachhaltigkeit	ganz	15 ff.
4.8 Leitbilder, Unternehmenswerte und Verhaltenskodizes	ganz	15 ff., 19, 21, 26
4.9 Verfahren auf Vorstands- / Aufsichtsratsebene zur Überwachung der Nachhaltigkeitsleistung	ganz	2 f., 15 ff., 19, 21, 29, 37
4.10 Verfahren zur Beurteilung der Leistungen des Vorstands	ganz	16
4.11 Umsetzung des Vorsorgeprinzips	ganz	2 f., 6 ff., 15 ff., 19, 21, 29, 37
4.12 Unterstützung externer Initiativen	ganz	Umschlag, 2 f., 16 ff., 21 ff.
4.13 Mitgliedschaften in Verbänden und Interessengruppen	ganz	Umschlag, 16 ff.
4.14 Einbezogene Stakeholdergruppen	ganz	15 ff.
4.15 Auswahl der Stakeholder	ganz	15 ff.
4.16 Ansätze für den Stakeholder-Dialog (Art / Häufigkeit)	ganz	15 ff., 19, 39 ff.
4.17 Stellungnahme zu zentralen Anliegen der Stakeholder	ganz	2 f., 15 ff.
<b>5. LEISTUNGSINDIKATOREN</b>		
<b>Ökonomie – Managementansatz</b>	<b>teilweise</b>	<b>21</b>
EC1 Erwirtschafteter und verteilter Wert	teilweise	10 ff., online*
EC2 Finanzielle Auswirkungen des Klimawandels	ganz	2 f., 6 f., 10 f., 18, 21, 25
EC3 Betriebliche soziale Zuwendungen	gar nicht	
EC4 Finanzielle Zuwendungen der öffentlichen Hand	gar nicht	
EC5 Verhältnis Standardeintrittsgehälter zum lokalen Mindestlohn	gar nicht	
EC6 Zahlungen an lokale Zulieferer	ganz	26
EC7 Beschäftigung lokaler Arbeitnehmer in Führungspositionen	gar nicht	
EC8 Infrastrukturinvestitionen und Dienstleistungen für das Gemeinwohl	gar nicht	
EC9 Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen	gar nicht	
<b>Ökologie – Managementansatz</b>	<b>teilweise</b>	<b>29</b>
EN1 Gewicht / Volumen der eingesetzten Materialien	teilweise	34, online*
EN2 Anteil von Recyclingmaterial am Gesamtmaterialeinsatz	ganz	33, online*
EN3 Direkter Energieverbrauch nach Primärenergiequellen	ganz	34 f., online*
EN4 Indirekter Energieverbrauch nach Primärenergiequellen	ganz	34 f., online*
EN5 Energieeinsparung	teilweise	30 ff., online*
EN6 Initiativen für Energieeffizienz und erneuerbare Energien	gar nicht	
EN7 Initiativen zur Verringerung des indirekten Energieverbrauchs	teilweise	30 ff.
EN8 Gesamter Wasserverbrauch nach Quellen	ganz	28, online*
EN9 Auswirkungen des Wasserverbrauchs	gar nicht	
EN10 Rückgewonnenes und wiederverwendetes Wasser	gar nicht	
EN11 Flächennutzung in geschützten Gebieten	gar nicht	
EN12 Auswirkungen von Aktivitäten in geschützten Gebieten	gar nicht	
EN13 Geschützte oder wiederhergestellte natürliche Lebensräume	gar nicht	
EN14 Strategien zum Schutz der Biodiversität	gar nicht	
EN15 Gefährdete Arten	gar nicht	
EN16 Direkte und indirekte Treibhausgasemissionen	ganz	34, online*
EN17 Weitere relevante Treibhausgasemissionen (z. B. durch Geschäftsreisen)	ganz	34, online*
EN18 Initiativen zur Minimierung von Umweltauswirkungen	teilweise	30 f.
EN19 Ozonschädigende Substanzen nach Gewicht	gar nicht	
EN20 NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> und andere signifikante Luftemissionen nach Gewicht	gar nicht	
EN21 Abwassereinleitungen	gar nicht	
EN22 Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	gar nicht	

Index nach GRI (G3-Indikatoren)		Erfüllungsgrad	Seite
EN 23	Freisetzung von Schadstoffen nach Anzahl und Volumen	gar nicht	
EN 24	Gefährliche Abfälle nach der Basler Konvention	gar nicht	
EN 25	Auswirkungen von Abwasser auf die Biodiversität	ganz	online*
EN 26	Initiativen zur Verringerung von Umweltauswirkungen der Produkte und Dienstleistungen	gar nicht	
EN 27	Anteil von Produkten und deren Verpackungen, die wiederverwendet werden	gar nicht	
EN 28	Geldbußen / Sanktionen wegen Nichteinhaltung von Umweltauflagen	ganz	online*
EN 29	Auswirkungen des Transports	teilweise	30 f.
EN 30	Ausgaben für den Umweltschutz	gar nicht	
<b>Arbeitsumfeld und Arbeitsbedingungen – Managementansatz</b>		<b>teilweise</b>	<b>37</b>
LA 1	Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnissen und Regionen	ganz	10, 12 f., 39, online*
LA 2	Mitarbeiterfluktuation nach Altersgruppen, Geschlecht und Regionen	teilweise	43, online*
LA 3	Leistungen für Vollzeitangestellte	gar nicht	
LA 4	Mitarbeiter unter Kollektivvereinbarungen	teilweise	37
LA 5	Mitteilungsfristen in Bezug auf wesentliche betriebliche Veränderungen	gar nicht	
LA 6	In Arbeitsschutzausschüssen vertretene Mitarbeiter	gar nicht	
LA 7	Verletzungen, Abwesenheitsquote und Todesfälle	teilweise	37
LA 8	Risikokontrolle und Programme bzgl. schwerer Krankheiten	gar nicht	
LA 9	Arbeits- und Sicherheitsvereinbarungen mit Gewerkschaften	gar nicht	
LA 10	Aus- und Weiterbildungsstunden nach Mitarbeiterkategorien	teilweise	15, 40 f.
LA 11	Programme zu lebenslangem Lernen	gar nicht	
LA 12	Leistungsbeurteilung und Entwicklungsplanung	teilweise	37
LA 13	Zusammensetzung des oberen Managements und der Mitarbeiterstruktur	gar nicht	
LA 14	Entlohnung nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie	teilweise	15, 36 f.
<b>Menschenrechte – Managementansatz</b>		<b>teilweise</b>	<b>21</b>
HR 1	Investitionsvereinbarungen mit Klauseln oder Prüfungen bzgl. Menschenrechten	gar nicht	
HR 2	Anteil Lieferanten, bei denen Prüfungen zu Menschenrechtsfragen durchgeführt wurden, und ergriffene Maßnahmen	ganz	19, 26
HR 3	Schulungen zu Menschenrechten	gar nicht	
HR 4	Vorfälle von Diskriminierung und ergriffene Maßnahmen	ganz	16
HR 5	Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen	ganz	18
HR 6	Kinderarbeit	ganz	16, 21, 26
HR 7	Zwangsarbeit	ganz	16, 21, 26
HR 8	Schulung des Sicherheitspersonals	gar nicht	
HR 9	Verletzung der Rechte von Ureinwohnern	ganz	online*
<b>Gesellschaft – Managementansatz</b>		<b>teilweise</b>	<b>21</b>
SO 1	Eindämmung negativer Folgen für Standortgemeinden	gar nicht	
SO 2	Korruptionsrisiken: Anteil / Anzahl der geprüften Geschäftsbereiche	gar nicht	
SO 3	Schulungen zur Antikorruptionspolitik: zur Prävention geschulte Mitarbeiter in Prozent	ganz	16", 21
SO 4	Nach Korruptionsvorfällen ergriffene Maßnahmen	gar nicht	
SO 5	Positionen und Beteiligung an politischen Entscheidungsprozessen und Lobbying-Aktivitäten	ganz	16 ff., 25
SO 6	Zuwendungen an Parteien und Politiker	gar nicht	
SO 7	Klagen aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten	ganz	online*
SO 8	Geldbußen / Sanktionen wegen Gesetzesverstößen	gar nicht	
<b>Produktverantwortung – Managementansatz</b>		<b>ganz</b>	<b>21</b>
PR 1	Lebenszyklusstadien von Produkten, für die Sicherheits- und Gesundheitsauswirkungen analysiert wurden	gar nicht	
PR 2	Verstöße gegen Gesundheitsstandards	ganz	online*
PR 3	Grundsätze / Verfahren zur Produktkennzeichnung	gar nicht	
PR 4	Verstöße gegen Standards von Produktkennzeichnung	ganz	online*
PR 5	Kundenzufriedenheit	ganz	15 ff., 21, 26
PR 6	Programme zur Einhaltung von Gesetzen und freiwilligen Vereinbarungen in der Werbung	ganz	18, 21
PR 7	Verstöße gegen Marketingstandards	ganz	online*
PR 8	Verletzung des Schutzes der Kundendaten	ganz	online*
PR 9	Wesentliche Geldbußen für Gesetzesverstöße bzgl. der Nutzung von Produkten und Dienstleistungen	ganz	online*

## Mitgliedschaften



## Auszeichnungen



## Verantwortlich

Dr. Mirko-Alexander Kahre  
 Telefon +49 201 459-7160  
 Fax +49 201 459-4113  
 Mirko-Alexander.Kahre@ista.com

## Ansprechpartner

Janna Carina Bühlhoff  
 Telefon +49 201 459-3113  
 Fax +49 201 459-4113  
 JannaCarina.Buehlhoff@ista.com

## Impressum

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

**Redaktion**  
 Janna Carina Bühlhoff  
 fischerAppelt, Köln

**Konzeption und Gestaltung**  
 fischerAppelt, Köln

**Fotografie**  
 Thomas Gasparini

**Bildnachweis**  
 ista International GmbH, Corbis GmbH, living4media  
 Deutschland, iStockphoto LP, Plainpicture GmbH,  
 zettberlin / photocase.de, morningside / photocase.de



© ista International GmbH, 2014,  
 gedruckt auf Circleoffset  
 Premium White, FSC-recycelt  
 aus 100 Prozent Altpapier

[www.ista.com](http://www.ista.com)