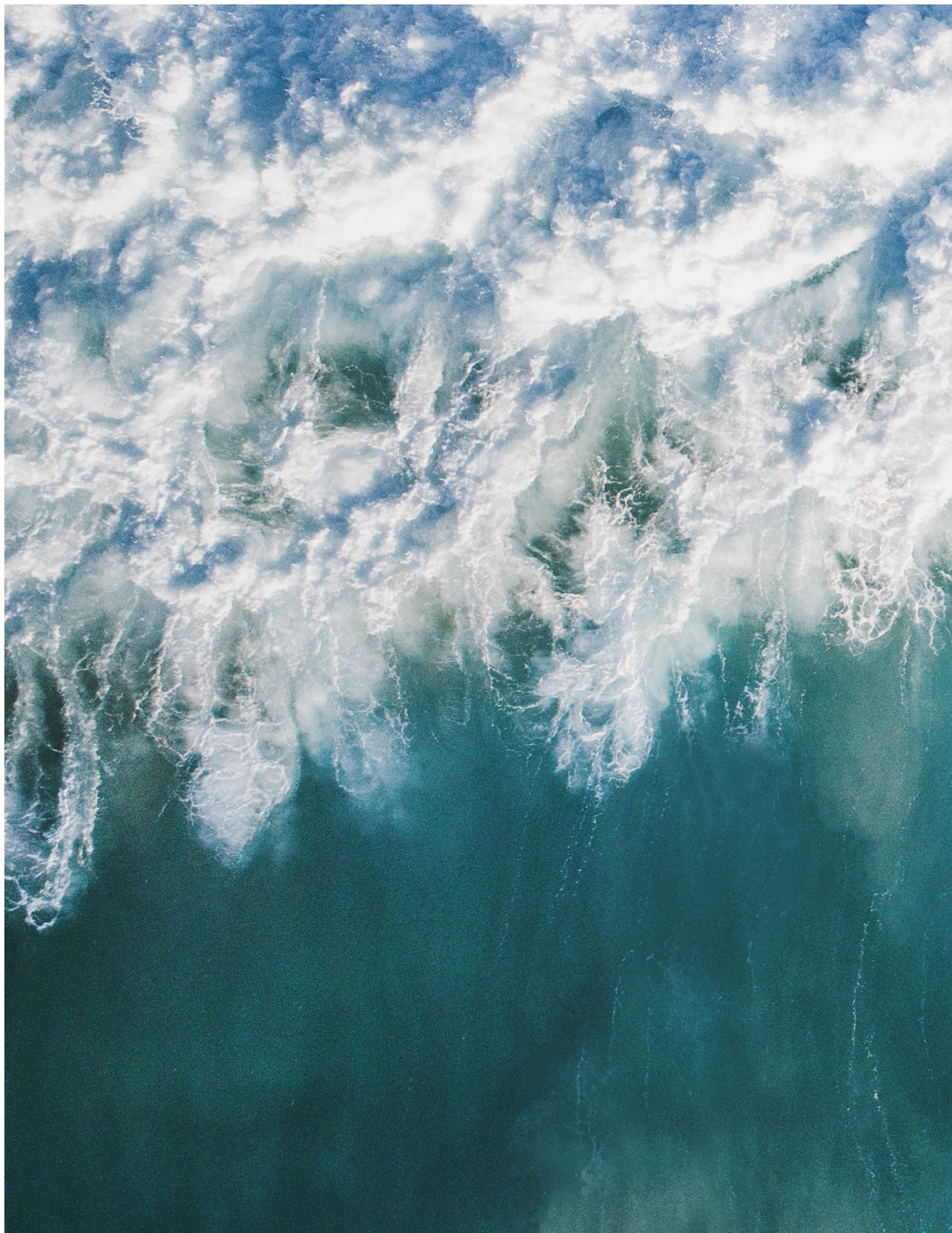


Wir helfen Menschen, ihren Beitrag
zum Klimaschutz zu leisten.
Mit voller Energie.

FORTSCHRITTSBERICHT 2018

ista



INHALTS- VERZEICHNIS

3	Vorwort
5	Strategie und Management
11	Märkte
16	Umwelt
20	Mitarbeiter
26	Partner
31	Gesellschaft
35	Kennzahlen
39	Über diesen Bericht
40	Impressum

WAS DENKEN SIE, THOMAS ZINNÖCKER?

Die Diskussion um den Klimaschutz ist in vollem Gange. Welchen Beitrag leistet ista? Wie passen Klimaschutz und Digitalisierungsstrategie zusammen? Wie viel Verantwortung ist der Einzelne bereit zu tragen? CEO Thomas Zinnöcker stellt sich den Fragen.



Ist Klimaschutz nicht eine zu große Aufgabe für den Einzelnen?

Thomas Zinnöcker: Ja und nein! Klimaschutz ist ein globales Projekt, das große gemeinsame Anstrengungen verlangt. „Fridays for Future“ geht mit gutem Beispiel voran. Junge Menschen auf der ganzen Welt setzen sich für ihre Zukunft ein. Sie zeigen: Wir werden beim Klimaschutz nur gemeinsam etwas erreichen – und dabei ist es durchaus entscheidend, was der Einzelne beiträgt.

Und was trägt ista bei?

Wir setzen genau in diesem Spannungsfeld an: Wir helfen Menschen dabei, ihren Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. Als einer der führenden Anbieter von Lösungen, die Energie- und Wasserverbräuche in Gebäuden transparent machen, stellen wir wichtiges Wissen für klimabewusstes Handeln überhaupt erst zur Verfügung.

Können Sie das genauer erklären?

Unsere Heizkostenverteiler, Wasser- und Wärmezähler sowie unsere moderne Systemtechnik ermöglichen es über 13 Mio. Haushalten weltweit, ihren Verbrauch an Heizwärme und Wasser zu kennen – und zu optimieren. Nur wer seine Verbrauchswerte kennt, hat Anreize, Heizwärme und Wasser zu sparen, Kosten zu reduzieren und dadurch CO₂-Emissionen und Energieverbrauch zu senken. Und genau dafür sorgen wir.

Hat die Verbrauchsmessung wirklich so viel Einfluss auf das Verhalten?

Aus Studien wissen wir: Wer seinen eigenen Wärmeenergieverbrauch kennt und auch bezahlt, spart im Schnitt 20 % Energie ein. Bezogen auf alle Mehrfamilienhäuser in Deutschland können so 13 Mio. t CO₂ pro Jahr vermieden werden.

Wie könnte man noch mehr einsparen?

Ab 2020 werden wir den Verbrauchern helfen, durch ein zeitnahes und regelmäßiges Wärmeupdate die CO₂-Emissionen zusätzlich zu senken. Allein in den Wohnungen, die ista betreut, wollen wir so eine Verringerung der Treibhausgase um 1,5 Mio. t erreichen. Vor diesem Hintergrund haben wir ganz konkrete Ziele formuliert: Wir helfen unseren Kunden aus der Immobilienwirtschaft, ihren CO₂-Ausstoß bis 2030 um 10 % zu reduzieren – bezogen auf das Basisjahr 2010.

Können Sie das mit konkreten Aktivitäten belegen?

Neben den tatsächlichen Einsparungen, die wir mit unseren Produkten und Services generieren, bringen wir unsere Expertise aktiv in den politischen Prozess auf europäischer und nationaler Ebene ein. Die erweiterten Anforderungen der neugefassten EU-Energieeffizienz-Richtlinie unterstützen wir – und bereiten uns schon heute auf ihre Umsetzung vor. Dabei können wir auf die bereits laufende Digitalisierungsoffensive in unserem Geschäft sehr gut aufbauen. Funkablesung, Apps sowie smarte Systeme für Wohn- und Geschäftsgebäude sorgen dafür, dass der Verbraucher den Überblick hat und Impulse und Tipps für einen klimafreundlichen Umgang mit Wärmeenergie bekommt.

Und welche Ziele haben Sie sich noch gesteckt?

Zum Beispiel wollen wir durch ressourcenschonendes Handeln in allen Geschäftsbereichen selbst Klimaneutralität erreichen. Außerdem möchten wir zukünftig auch mit Partnern arbeiten, die selbst klimaneutral sind und nachhaltig agieren. Diese konkreten Aussagen treffen wir, weil wir es ernst meinen mit dem Klimaschutz. Wir machen damit das Potenzial unseres unternehmerischen Handelns für den Klimaschutz sichtbar. Genau das ist unsere Unternehmensstrategie.

Treibt Sie Verantwortung oder Geschäft?

Verantwortung zu übernehmen gehört bei uns zum Kerngeschäft – wir leben dieses Prinzip über den Klimaschutz hinaus. Das sieht man auch in anderen Bereichen. An unserem Social Day im Dezember sind viele unserer Mitarbeiter gemeinnützig aktiv geworden. Ein solcher Tag zeigt uns allen, wie viel Gemeinschaftsgedanke in ista steckt: Wir leben Zusammengehörigkeit. Das ist eine besondere Stärke. Ich möchte mich dafür bei unseren Mitarbeitern noch mal herzlich bedanken.

Würden Sie also Verantwortung für ista als unternehmerisches Prinzip bezeichnen?

Ja. Respektvoller Umgang miteinander, Umweltbewusstsein und gesellschaftliche Verantwortung – das sind nur einige der Prinzipien, zu denen wir uns im Rahmen unserer Mitgliedschaft beim UN Global Compact verpflichtet haben und mit denen wir die Nachhaltigkeitsziele der UN unterstützen. Wir lassen uns gerne daran messen.

**„WIR HANDELN NACH
EINER EINFACHEN FORMEL:
UNSER KERNGESCHÄFT
DECKT SICH MIT UNSEREN
ÜBERZEUGUNGEN.“**

Thomas Zinnöcker, CEO ista International



Der konstruktive Dialog mit allen, die unser Unternehmen begleiten, hilft uns dabei, die gesetzten Meilensteine Schritt für Schritt zu erreichen. Wenn Sie Fragen, Anregungen oder Kritik haben, dann schreiben Sie uns bitte unter sustainability@ista.com.

STRATEGIE UND MANAGEMENT

Wir machen Nachhaltigkeit möglich: mit voller Energie.

Für Klimaschutz durch Transparenz im Energieverbrauch

Wir helfen Menschen, ihren Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. Das ist unser Leitmotiv. Um dies zu verwirklichen, werden wir in fünf Handlungsfeldern aktiv. Wir fangen bei uns selbst an und fördern Umwelt- und Klimaschutz in allen Bereichen des Unternehmens. In unseren Märkten vertreiben wir innovative Produkte und Services, die Energieverbräuche transparent machen und es Mietern ermöglichen, sich klimabewusster zu verhalten. Damit unsere Mitarbeiter dafür ihr volles Potenzial einsetzen können, bieten wir eine unterstützende Unternehmenskultur und attraktive Arbeitsbedingungen. Wir arbeiten eng mit unseren ista Servicepartnern und Lieferanten zusammen, um unser Angebot kontinuierlich zu verbessern und Nachhaltigkeit entlang der gesamten Wertschöpfungskette voranzubringen. Unser gesellschaftliches Engagement ist darauf ausgerichtet, unser Wissen über Energiemanagement und Klimaschutz zu teilen und Energiebewusstsein in der Gesellschaft zu fördern.

Energieverbräuche messen, Effizienz verbessern

ista ist einer der führenden Anbieter von Lösungen, mit denen sich Energie- und Wasserverbräuche in Gebäuden messen und transparent machen lassen. Mithilfe unserer Heizkostenverteiler, Wasser- und Wärmehähler sowie unserer Systemtechnik ermöglichen wir mehr als 13 Mio. Haushalten und Gewerbeimmobilien weltweit, ihre individuellen Verbräuche zu erkennen und besser zu managen. Darüber hinaus entwickeln wir neue Dienstleistungen und nachhaltige Lösungen, um die Energie- und Prozesseffizienz in der Immobilienwirtschaft zu verbessern. Unser Hauptsitz ist in Essen, Deutschland. Wir sind in 23 Ländern weltweit vertreten. Zu unseren Kunden zählen Unternehmen aus der Wohnungswirtschaft, Hauseigentümer und Eigentümergemeinschaften. Zunehmend weiten wir unsere Tätigkeiten auch auf Gewerbeimmobilien aus. 2018 erzielte ista weltweit einen Umsatz von 887,8 Mio. Euro. Die Bilanzsumme belief sich auf rund 4,2 Mrd. Euro. Es waren 5.908 Mitarbeiter für die Gruppe tätig.*



Nachhaltigkeit steuern, Ziele überprüfen

Wir ermöglichen nachhaltiges Verhalten und tragen auf diese Weise zum Klimaschutz bei. Dieses Leitprinzip bildet den Kern unseres Geschäftsmodells: Wir helfen Menschen, ihren Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. Diese Aufgabe gehen wir nun konsequent an – mit messbaren Zielen in den bereits erwähnten fünf Handlungsfeldern.

Unsere Nachhaltigkeitsziele

- Umwelt:** Wir werden bis 2050 klimaneutral, durch ressourcenschonendes Handeln in allen Geschäftsbereichen.
- Märkte:** Wir helfen unseren Kunden/Nutzern ihren CO₂-Ausstoß bis 2030 um 10% zu reduzieren (ausgehend von 2010).
- Mitarbeiter:** Wir wollen die Rahmenbedingungen für das Engagement unserer Mitarbeiter weiter verbessern und so unseren Engagement Score bis 2030 auf dem sehr hohen Niveau von 80 aufrechterhalten. Der Engagement Score wird alle zwei Jahre im Rahmen der ista weiten Mitarbeiterbefragung ermittelt. Er misst auf einer Skala von 0 bis 100, wie stark sich die Mitarbeiter für ihre Arbeit einsetzen.
- Partner:** Wir arbeiten ab 2050 ausschließlich mit nachhaltigen und klimaneutralen Lieferanten als Partnern.
- Gesellschaft:** Wir schaffen Möglichkeiten für unsere Mitarbeiter, mindestens 5.000 Stunden im Jahr zu investieren, um Klimaschutz in der Gesellschaft zu fördern.
-

Das Management der ista International GmbH verantwortet die strategische und operative Steuerung der ista Gruppe. Eigentümer der ista Gruppe sind die in Hongkong gelisteten CK Asset Holdings Limited sowie CK Infrastructure Holdings Limited.



Mitglieder des Managements sind, v. l. n. r.: Jörg Plönissen, Country Manager Netherlands, Laurent Sireix, Country Manager France, Ulrich Fischer, Managing Director Global & Developing Markets, Thomas Zinnöcker, Chief Executive Officer (CEO), Thomas Lemper, Chief Financial Officer (CFO), Benny Mathiesen, Country Manager Nordic Countries, Frank Jung, Chief Financial Officer Global & Developing Markets, Achim Dicke, Chief Technology Officer (CTO), und Karl Kornwolf, Chief Information Officer (CIO).



Unsere Organisation von Nachhaltigkeit

Das Thema Nachhaltigkeit unterliegt bei ista der direkten Verantwortung der Geschäftsführung. Unser CEO ist Teil des Sustainability Core Team – zusammen mit dem Sustainability Office und ausgewählten Bereichen des Head Office, die täglich mit Nachhaltigkeitsthemen in Verbindung stehen. Das Core Team wertet vierteljährlich unsere Nachhaltigkeitsstrategie aus und treibt aktuelle Themen voran. Zudem bereitet es die Ziele und Strategien für das Sustainability Steering Committee vor, das als zentrales Lenkungsgremium einmal jährlich tagt, um die Schwerpunkte unseres Nachhaltigkeitsmanagements zu setzen und die Nachhaltigkeitsstrategie weiterzuentwickeln.

Das Sustainability Steering Committee besteht aus allen Mitgliedern des Managements und den Bereichsleitern strategisch relevanter Abteilungen im Head Office. Das Sustainability Council ist für die internationale Verankerung des Nachhaltigkeitsmanagements bei ista zuständig und bringt Ideen aus den Ländern in das Steering Committee ein. Es setzt sich zusammen aus Vertretern der Ländergesellschaften, den sogenannten Sustainability Delegates.

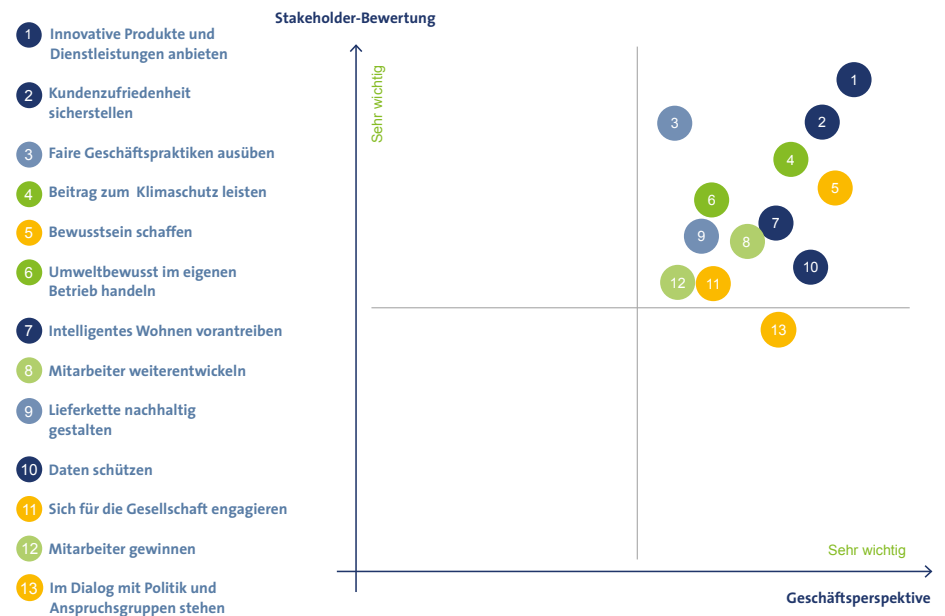
Unser Sustainability Office koordiniert die internen Nachhaltigkeitsprojekte und -prozesse. Es ist zudem zuständig für die Zertifizierung des Energiemanagementsystems in Deutschland und die Kennzahlenerfassung für den Nachhaltigkeitsbericht. Das Sustainability Office organisiert den regelmäßigen Austausch zwischen dem Sustainability Steering Committee und dem Sustainability Council.

Unsere wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen

Bei der Entwicklung unserer Nachhaltigkeitsstrategie beziehen wir regelmäßig die Sichtweisen unserer Stakeholder ein. Die wichtigsten Stakeholder sind unsere Mitarbeiter, unsere Anteilseigner, unsere Kunden, unsere Lieferanten, NGOs und die Politik.

Seit 2014 analysieren und validieren wir regelmäßig mit unseren Stakeholdern, welche Nachhaltigkeitsthemen für die ista Gruppe besonders wichtig sind. 2018 haben wir hierfür die Perspektive der Nachhaltigkeitsverantwortlichen aus den Ländergesellschaften vertiefend einbezogen. In zwei Workshops haben die Sustainability Delegates die 13 bestehenden Themen evaluiert und Einschätzungen abgegeben, für wie wichtig sie die Themen aus ista Geschäftsperspektive aktuell halten. Diese Themen lassen sich alle in unsere fünf neuen Handlungsfelder (Märkte, Umwelt, Partner, Mitarbeiter und Gesellschaft) integrieren. Im Vorfeld der Workshops hatten sie darüber hinaus im Rahmen einer Umfrage die Gelegenheit, ihre Perspektiven auf die Nachhaltigkeitsstrategie und mögliche Nachhaltigkeitsziele einzubringen.

Die Umfrage beinhaltete darüber hinaus auch die Ermittlung des CO₂-Fußabdrucks jeder ista Länderorganisation weltweit, sodass die Sustainability Delegates auf dieser Basis eigene länderspezifische Nachhaltigkeitsziele definieren konnten, um die gruppenweiten Nachhaltigkeitsziele bestens unterstützen zu können.



Unsere globalen Grundsätze der Nachhaltigkeitsstrategie

1 Sustainable Development Goals

Die im Jahr 2015 verabschiedeten 17 Ziele für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen sind auch für uns handlungsleitend. Im Rahmen unserer Wesentlichkeitsanalyse haben wir 2016 fünf Ziele identifiziert, zu denen ista den größten Beitrag leisten kann. Diese verfolgen wir seitdem systematisch weiter. Auf die Ziele wird im weiteren Verlauf des Berichts noch näher eingegangen.

2 Prinzipien des UN Global Compact

Als Unterzeichner des Global Compact der Vereinten Nationen (UN) haben wir uns dazu verpflichtet, für grundlegende Menschenrechte und Arbeitsnormen, für Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung einzutreten. Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht ist zugleich unser Fortschrittsbericht für den Global Compact. Hier stellen wir dar, wie wir die zehn Prinzipien des Paktes in unser Handeln integrieren.

3 Eigene Werte und Grundsätze

Die ista Shared Values geben unseren Mitarbeitern, neben dem Verhaltenskodex, eine weitere Orientierung im Berufsalltag. Sie umfassen fünf Werte: Vereinbarungen einhalten, Eigenständigkeit fördern, Verantwortung übernehmen, Vertrauen schaffen und Partnerschaften etablieren. Die Einhaltung zentraler ethischer Grundsätze erwarten wir auch von unseren Geschäftspartnern. Unser Lieferantenkodex enthält grundlegende Umwelt-, Sozial- und Governance-Standards, die wir von unseren weltweiten Lieferanten und deren Mitarbeitern einfordern. Diese Standards orientieren sich an den Prinzipien des UN Global Compact, der Grundsatzerklärung der ILO, den Leitsätzen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) und dem UK Modern Slavery Act.

4 Internationale Rahmenwerke

Mit unserem Verhaltenskodex verpflichten wir alle Mitarbeiter der ista Gruppe zur Einhaltung wichtiger internationaler Grundsätze. Dazu gehört die Vermeidung von Interessenkonflikten ebenso wie gezielte Maßnahmen gegen Korruption und Bestechung. Der Kodex enthält eine Verpflichtung auf die UN-Deklaration für Menschenrechte, die Grundsatzerklärung der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) sowie die UN-Konvention gegen Korruption. Interne Richtlinien führen unsere Verhaltensanforderungen zu ausgewählten Themen genauer aus – darunter sind die Themen Umweltschutz, Zuwendungen, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung. Anfang 2019 haben wir den ista Verhaltenskodex um eine weitere Richtlinie zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption ergänzt.

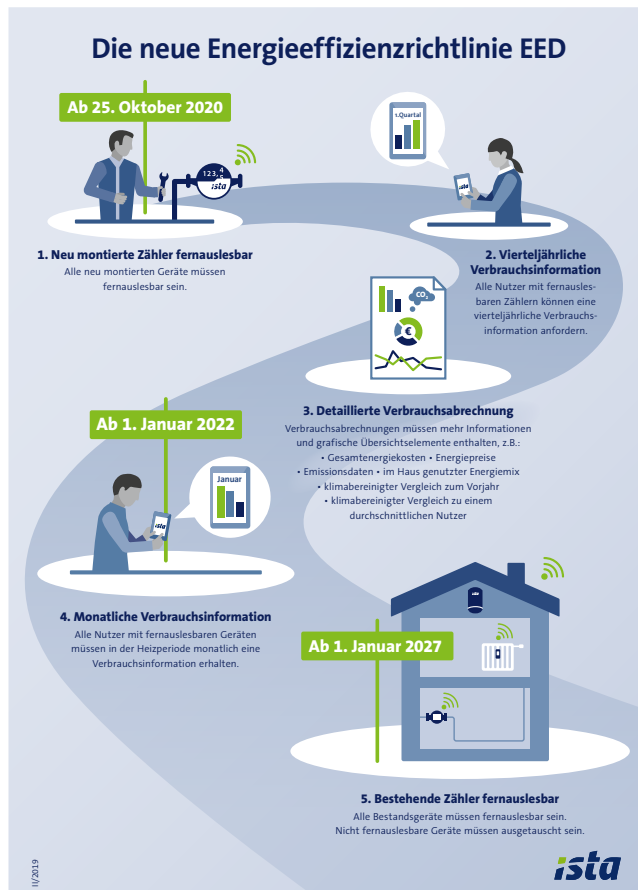


Unser Beitrag zu den Sustainable Development Goals



Bezahlbare und saubere Energie

Mit unseren Messgeräten in Mehrfamilienhäusern machen wir individuelle Energieverbräuche transparent. Auf dieser Grundlage können Verbraucher Einsparpotenziale erkennen und verwirklichen. Zahlreiche internationale Studien belegen, dass das Wissen über individuelle Verbräuche dazu führt, dass Mieter zwischen 15 und 25 % Energie einsparen. Monatliche Verbrauchsabrechnungen führen zu zusätzlichen Einsparungen. Wir arbeiten deshalb daran, neben der jährlichen Heizkostenabrechnung unterjährig Verbrauchsinformationen zur Verfügung zu stellen. Dafür stellen wir auf Geräte um, die per Funk aus der Ferne ausgelesen werden können, und entwickeln Online-Services und Apps, mit denen Nutzer ihre persönlichen Verbräuche regelmäßig einsehen und auswerten können. Politische Initiativen wie die neue Energieeffizienzrichtlinie bestärken uns auf diesem Kurs.



Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum

Mit einem Umsatz von 887,8 Mio. Euro im Jahr 2018 und einer Steigerung gegenüber dem Vorjahr von 1,2 % trägt ista zur Wertschöpfung an seinen Standorten bei – für die eigenen Mitarbeiter, die *Lieferanten und die ista Servicepartner*. Grundlegende Menschenrechts-, Arbeits- und Sozialstandards sind im internen Verhaltenskodex von ista und in unserem Kodex für Lieferanten verpflichtend verankert. Bei unseren Mitarbeitern konnten wir den Anteil unbefristeter Beschäftigungsverhältnisse weiter erhöhen. Die erneute Auszeichnung mit dem Top Employer Europe Award bestätigt unseren Erfolg als vorbildlicher Arbeitgeber.

12 VERANTWORTUNGSVOLLER
KONSUM



Nachhaltigkeit in Konsum und Produktion

Durch die individuelle Verbrauchsabrechnung machen wir Energie- und Wasserverbräuche transparent. Unsere digitalen Services unterstützen alle Mietparteien dabei, ihre Verbräuche zu analysieren und Optimierungsmöglichkeiten zu erkennen. Auf diese Weise können Mieter ihren Umgang mit Wärme und Wasser eigenverantwortlich und bewusst managen. Vermieter und Hausverwaltungen werden wiederum in die Lage versetzt, Handlungsbedarfe am Gebäude schnell zu erkennen und gezielt darauf zu reagieren. Durch unsere Partnerschaft mit GETEC, einem führenden Anbieter von Energieeffizienzlösungen, unterstützen wir sie zusätzlich dabei, passende Maßnahmen zu ergreifen. In unserem eigenen Betrieb helfen uns Umwelt- und Energiemanagementsysteme dabei, unsere Ressourcenverbräuche und CO₂-Emissionen zu reduzieren. Starke Partner entlang der Lieferkette unterstützen uns auf dem Weg zum klimaneutralen Unternehmen.

Nachhaltige Städte und Gemeinden

Mit wachsenden Städten steigt auch die Zahl der Mehrfamilienhäuser. Damit jeder Einzelne seinen Beitrag zum Klima- und Ressourcenschutz bewusst leisten kann, muss er die eigenen Verbräuche kennen. Wir ermöglichen eine solche individuelle Verbrauchsabrechnung – und arbeiten daran, sie immer direkter, genauer und komfortabler zugänglich zu machen. Darüber hinaus entwickeln wir Apps und digitale Dienstleistungen, die das Gebäude als Ganzes betrachten. Sie bieten Vermietern wie Mietern neue Möglichkeiten, Energie- und Wasserverbräuche zu managen, Prozesse effizienter zu gestalten sowie den Wohnkomfort und die Sicherheit im Gebäude zu erhöhen.

11 NACHHALTIGE STÄDTE
UND GEMEINDEN



13 MAßNAHMEN ZUM
KLIMASCHUTZ



Maßnahmen zum Klimaschutz

Wir helfen Menschen, ihren Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. So lautet unser Leitmotiv. Wir tragen dazu auf verschiedenen Ebenen bei: mit unserem Kerngeschäft, individuelle Energie- und Wasserverbräuche transparent und effizient steuerbar zu machen, in Kooperation mit unseren Partnern entlang der gesamten Wertschöpfungskette, durch Umwelt- und Klimaschutz im eigenen Unternehmen – und schließlich über unser gesellschaftliches Engagement. Mit unserem Projekt „ista macht

Schule“ setzen wir uns dafür ein, dass die Themen Energieeffizienz und Klimaschutz fester Bestandteil der schulischen Bildung werden. 2018 haben wir gemeinsam mit der gemeinnützigen Einrichtung BildungsCent e.V. sogenannte KlimaKisten an 100 Schulen deutschlandweit gebracht. Die KlimaKisten enthalten Unterrichtsmaterialien, Messgeräte sowie praktische Tipps für mehr Energieeffizienz und Nachhaltigkeit. Mitarbeiter von ista begleiten die Schüler dabei, die KlimaKisten einzusetzen und eigene Klimaschutzprojekte an ihren Schulen zu entwickeln. Um die Schüler bei der Umsetzung ihrer Ideen zu unterstützen, initiierten wir gemeinsam mit BildungsCent e.V. und dem gemeinnützigen Verein „Die Multivision e.V.“ im Herbst 2018 den KlimaHelden-Contest. Auf der Crowdfunding-Plattform Startnext konnten Schüler ihre Ideen für mehr Klimaschutz in der Schule präsentieren und finanzielle Unterstützung einwerben. Die Gewinner wurden am 20. Mai 2019 in Berlin ausgezeichnet.



**ALTE MUSTER
DURCHBRECHEN –
FÜR NEUE
PERSPEKTIVEN.**

Wir liefern Innovationen: mit voller Energie.

Innovation schafft nachhaltigen Fortschritt. Unsere Produkte und Services machen Energieverbräuche transparent und helfen Mietern und Vermietern, ihren ökologischen Fußabdruck zu verringern und effektiv Kosten zu sparen.

Die Energiewende erfordert nicht nur neue Wege in der Erzeugung und Bereitstellung von Energie. Sie kann vielmehr nur gelingen, wenn auch Verbraucher ihr Verhalten ändern und Ressourcen sparsamer und effizienter nutzen. Rund 40 % der Energieverbräuche in der Europäischen Union entfallen auf den Gebäudebestand. Hier setzen wir an: Unsere Produkte und Dienstleistungen machen individuelle Heizenergie- und Wasserverbräuche für alle Nutzer von Wohn- und Gewerbeimmobilien transparent. Diese detaillierte Erfassung hilft wiederum den Mietern, ihre Verbräuche gezielt zu reduzieren. So schaffen wir durch innovative Technologien die Voraussetzung für klimaschonendes Verhalten. Mit digitalen Verfahren verbessern wir zusätzlich die Energie- und Prozesseffizienz, den Wohnkomfort und die Sicherheit in Gebäuden. Über unser Geräteportfolio an Wärme- und Wasserzählern, Heizkostenverteiler und Rauchwarnmeldern hinaus entwickeln wir intelligente Lösungen für das vernetzte Wohnen der Zukunft („Connected Home“).

Fokus:

Prinzip 8: Unternehmen sollen Initiativen ergreifen, um größeres Umweltbewusstsein zu fördern.

Prinzip 9: Unternehmen sollen die Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien beschleunigen.



Unsere Ziele:

Wir helfen unseren Kunden/Nutzern ihren CO₂-Ausstoß bis 2030 um 10 % zu reduzieren (bezogen auf das Basisjahr 2010).

Bis 2027 werden wir alle Liegenschaften europaweit mit fernauslesbaren Geräten ausstatten. Schon jetzt haben wir 25 Mio. fernauslesbare Endgeräte weltweit bei unseren Kunden verbaut und es werden monatlich knapp 400.000 Endgeräte mehr.

Wir liefern Innovationen: mit voller Energie.

Digitale Technologien für nachhaltiges Verhalten

Als innovatives Unternehmen setzt ista auf zukunftsfähige Technologien. In unserem Zentrum für Forschung und Entwicklung, dem ista Technikum in Essen, treiben wir die Digitalisierung der Geräteinfrastruktur und unserer Prozesslösungen konsequent voran. Fernauslesbare Geräte und digitale Abrechnungen erhöhen den Komfort für unsere Nutzer und verbessern gleichzeitig die Umweltbilanz: Sie erlauben häufigere und genauere Verbrauchserfassungen, machen die Live-Kommunikation über Verbräuche möglich und reduzieren im Vergleich zur herkömmlichen Ablesung den Papierbedarf und die Transportemissionen.

In Technologiepartnerschaften entwickeln wir darüber hinaus ganzheitliche Lösungen, die helfen Energie einzusparen und Prozesse effizienter zu gestalten. Dabei kooperieren wir zum Beispiel mit der Deutschen Telekom, mit dem Gebäudemanagement-Dienstleister WISAG und – für energieeffiziente Heizungslösungen – mit dem Energiedienstleister GETEC. So tragen wir gemeinsam dazu bei, die technische Infrastruktur für ein intelligentes, digitales Gebäudemanagement und ressourcenschonendes Wohnen weiterzuentwickeln. Neue Produkte und Dienstleistungen in diesen Bereichen entwickeln wir ko-kreativ und agil zusammen mit unseren Kunden.



Bei der Geräteentwicklung integrieren wir ökologische Aspekte entlang des gesamten Lebenszyklus. Die Langlebigkeit unserer Geräte hat dabei oberste Priorität. Wir achten auf die Optimierung der Produktzuverlässigkeit bei Neuentwicklungen ebenso wie auf eine konsequente Überwachung der Produkt- und Prozessqualität in der Serie. Die Überwachung wird unter Anwendung von anerkannten Stichprobenverfahren sowie produktbegleitenden Alterungssimulations- und Stresstests durchgeführt. Durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die nach ISO 9001 zertifizierten Prozesse und Methoden während der Produktentwicklung, der Produktion und des Betriebs sorgen wir dafür, dass die Ausfall- und Austauschquoten gering bleiben.

Innovationskraft steigern, Ressourcen schonen

Die meisten unserer Geräte verleihen wir an unsere Kunden. Altgeräte werden in Europa von uns zurückgenommen, demontiert und getrennt dem Wertstoffkreislauf zugeführt. In Deutschland und Luxemburg arbeiten wir hierfür mit Werkstätten für Menschen mit Behinderung zusammen. Einzelne Altkomponenten wie Messinghülsen, Platinen und Fühler setzen wir nach Möglichkeit ein zweites Mal ein. Aktuell arbeiten wir daran, unsere Geräte noch stärker in geschlossenen Kreisläufen zu produzieren. Hierfür prüfen wir, wie wir geschreddertes Altplastik sowie Bioplastik in der Produktion einsetzen und das Produktdesign so anpassen können, dass die Geräte noch besser in recyclingfähige Bestandteile zerlegt werden können.

Die meisten unserer Geräte verleihen wir an unsere Kunden. Altgeräte werden in Europa von uns zurückgenommen, demontiert und getrennt dem Wertstoffkreislauf zugeführt. In Deutschland und Luxemburg arbeiten wir hierfür mit Werkstätten für Menschen mit Behinderung zusammen. Einzelne Altkomponenten wie Messinghülsen, Platinen und Fühler setzen wir nach Möglichkeit ein zweites Mal ein. Aktuell arbeiten wir daran, unsere Geräte noch stärker in geschlossenen Kreisläufen zu produzieren. Hierfür prüfen wir, wie wir geschreddertes Altplastik sowie Bioplastik in der Produktion einsetzen und das Produktdesign so anpassen können, dass die Geräte noch besser in recyclingfähige Bestandteile zerlegt werden können.



**„NUR WER WEISS, WAS ER
VERBRAUCHT, KANN BEWUSSTER
MIT ENERGIE UMGEHEN, DADURCH
CO₂ UND KOSTEN SPAREN UND
SO SEINEN GANZ PERSÖNLICHEN
BEITRAG ZUM KLIMASCHUTZ
LEISTEN.“**

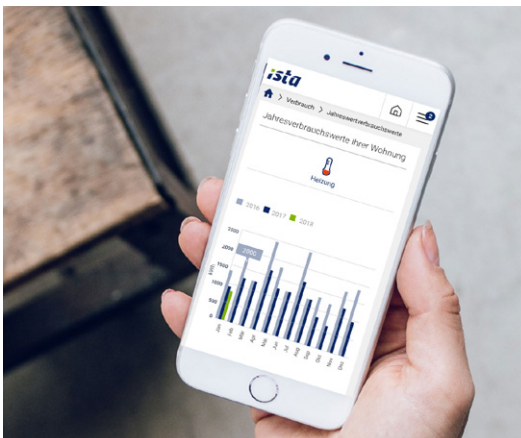
Thomas Zinnöcker, CEO ista International

Wir liefern Innovationen:
mit voller Energie.

Ausgewählte Aktivitäten für das Jahr 2018

Netztechnologie NB-IoT erfolgreich in Gebäuden getestet

Gemeinsam mit der Deutschen Telekom haben wir getestet, wie leistungsfähig die Netztechnologie NarrowBand-IoT (NB-IoT) ist, wenn es darum geht, digitale Informationen von und zu Geräten in Gebäuden zu übertragen. Bei den Messungen in rund 60 Wohnungen mit über 500 Messstellen konnte in 99,75% der Fälle eine stabile Verbindung aufgebaut werden. Damit übertrifft NB-IoT die Leistungsfähigkeit bestehender Technologien wie GSM, UMTS und LTE deutlich. Dies hat einen deutlich besseren Empfang aus Räumen in der Gebäudemitte und aus Keller- und Heizräumen zur Folge. Zudem ermöglicht NB-IoT eine besonders schnelle und zugleich energie-sparende Machine-to-Machine-Kommunikation. Es handelt sich daher um eine Schlüsseltechnologie für ista die es ermöglicht, Verbräuche in Wohngebäuden flächendeckend aus der Ferne abzulesen und Services rund um das „Connected Home“ in der Breite anzubieten.



Neue Kosten-/Nutzerdatenerfassung im ista Webportal

Mit dem ista Webportal bieten wir unseren Kunden den Vorteil, jederzeit einen umfassenden Überblick über ihre Liegenschaften, Nutzereinheiten, Nutzer und Geräte

zu behalten. Seit Januar 2019 können sie nun deutschlandweit die Kosten- und Nutzerdatenerfassung online im ista Webportal nutzen. Alle für die Abrechnung relevanten Daten können so schnell und komfortabel erfasst werden. Die übersichtliche Navigation, Hilfetexte und ein ansprechendes Design erleichtern die Eingabe. Dieses Angebot trifft den Nerv der Zeit und deckt Kundenbedürfnisse optimal ab, denn die Nutzerzahlen des Webportals steigen rasant. Seit Anfang 2019 wurden mehr als 11.000 Neuregistrierungen erfasst.



Pilotphase für die Self-Reading App gestartet

Mit der Self-Reading App bieten wir einen zusätzlichen Eingangskanal für die Messwerte der Mieter. So können Mieter, bei denen Geräte technisch nicht auf Funkfernauslesung umgestellt werden können, selbstständig die Seriennummern ihrer Zähler und die Zählerstände automatisch ablesen. Das hat den Vorteil, dass Daten schneller übermittelt werden, keine Vor-Ort-Termine für die Ablesung vereinbart werden müssen, Papier und CO₂-Emissionen für die Ablesung eingespart und Verbräuche schneller abgerechnet werden können.



„ista Hello“ verbindet Hausverwaltungen und Mieter

Mit „ista Hello“ haben wir für ista Schweiz eine Serviceplattform für die digitale Hausverwaltung entwickelt. Die Plattform ermöglicht es Hausverwaltungen, die Kommunikation mit ihren Mietern digital zu organisieren. Es lassen sich schnell und nutzerfreundlich Termine planen, Verbrauchsdaten einsehen, Beanstandungen kommunizieren, mieterrelevante Dokumente verwalten oder freie Mieteinheiten der Hausverwaltung bewerben. Außerdem bietet eine Art Marktplatz den Zugang zu lokalen, alltäglichen Services rund um das Gebäude. Darüber hinaus können sich Mieter über die App untereinander austauschen und vernetzen. Weitere Funktionen lassen sich nach Bedarf integrieren.

Wir liefern Innovationen: mit voller Energie.

Ausgewählte Kennzahlen für das Jahr **2018**

Marktdurchdringung

In Deutschland, dem weltweit größten Sub-Metering-Markt, versorgen wir ungefähr 280.000 Kunden und rund 5,1 Mio. Haushalte mit mehr als

32 Mio. Geräten.

Quote digital vernetzter Liegenschaften („Funkquote“)

Knapp ein Drittel, nämlich 160.000 der über 500.000 Liegenschaften in Deutschland, die mit Geräten von ista ausgestattet sind, verfügten Ende 2018 über vollständig fernauslesbare Mess- und Verteiltechnik.

Insgesamt konnten damit

40 % der über 5 Mio. Wohnungen, die über ista Technologie verfügen, per Fernablesung ausgelesen werden.

Das bedeutet, wir müssen nicht mehr in die einzelnen Wohnungen, sondern lesen voll automatisch ab. So können wir zusätzlich Transportemissionen für Ablesetermine in den Liegenschaften vermeiden.

Positiver Fußabdruck

Eine Lebenszyklusanalyse am Beispiel unseres Heizkostenverteilers doprimo 3 radio net hat gezeigt: Die verbrauchsgerechte Heizkostenabrechnung spart im gesamten Lebenszyklus

158-mal so viel CO₂ ein, wie sie verursacht.

Dafür wurde die CO₂-Belastung über den gesamten Lebenszyklus betrachtet. Dieser dauert durchschnittlich zehn Jahre und schließt Rohstoffgewinnung, Herstellung, Transport, Montage, Nutzung und auch die Entsorgung beziehungsweise das Recycling ein.

Effizienz durch Transparenz

Durch die jährliche Heizkostenabrechnung von ista werden allein in Deutschland 3,7 Mio. t CO₂ jährlich eingespart. Zusätzlich erwarten wir durch das monatliche Wärme- Update eine Einsparung von weiteren 1,5 t CO₂. Denn monatliche Verbrauchskontrollen führen zu durchschnittlich **10 %** Energieeinsparung, wie das dreijährige Modellvorhaben „[Bewusst heizen, Kosten sparen](#)“ der Deutschen Energieagentur gezeigt hat.

Verbreitung digitaler Services („Digitalquote“)

Anfang April 2019 nutzten unsere Kunden in Deutschland in 49 % der Liegenschaften, in denen sich wiederum 70 % der Wohneinheiten befinden, digitale Services von ista. Dadurch konnten wir 3,7 Mio. Blatt Papier bei der Nebenkostenabrechnung vermeiden und

19,5 t

CO₂-Emissionen einsparen.

An aerial photograph of a lush, green landscape featuring terraced rice fields. The terraces are arranged in a series of concentric, wavy patterns that follow the contours of a hillside. The fields are filled with vibrant green rice plants. Interspersed among the terraces are numerous palm trees and other tropical vegetation. A few small, simple buildings are visible, nestled within the terraced areas. The overall scene is a harmonious blend of human agriculture and natural beauty.

**ÜBERGREIFEND
DENKEN –
FÜR SICHTBARE
ERGEBNISSE.**

Wir werden klimaneutral: mit voller Energie.



Unsere Ziele:

Wir werden bis 2050 klimaneutral – durch ressourcenschonendes Handeln in allen Geschäftsbereichen.

Wir wollen unseren jährlichen Energieverbrauch in Deutschland von 2016 bis Ende 2020 um 6,5% reduzieren. Für die ista Gruppe streben wir eine kontinuierliche Verbesserung der Energieeffizienz um durchschnittlich jährlich durchschnittlich 1,3% an.

Wir helfen unseren Kunden und ihren Mietern, Energie zu sparen und Ressourcen zu schonen. Dabei wollen wir mit gutem Beispiel vorangehen. Denn Nachhaltigkeit beginnt bei jedem Einzelnen. Deshalb fördern wir Umwelt- und Klimaschutz in allen Bereichen des Unternehmens.

Fokus:

Prinzip 7: Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen dem Vorsorgeprinzip folgen.

Klimaschutz und ein sorgsamer Umgang mit natürlichen Ressourcen sind fest in unserem Geschäftsmodell verankert. Wir helfen Energie- und Wasserverbräuche zu erfassen und schaffen dadurch Anreize für ressourcenschonendes Handeln. Selbstverständlich achten wir dabei ebenso genau auf die Klimabilanz unserer eigenen Aktivitäten, denn nur wer Verantwortung vorlebt, kann auch andere überzeugen.

Als Energiedienstleister legen wir an unseren Standorten besonderen Wert auf eine effiziente Strom- und Wasserversorgung, wobei Wasser bei ista primär als Trinkwasser oder für sanitäre Zwecke eingesetzt wird. Darüber hinaus kommen weitere Materialien, wie Drucker- und Kopierpapier, zum Einsatz. Als international tätiges Unternehmen mit intensivem Außendienst verursachen wir zudem Transportemissionen. Diese Faktoren stehen im Zentrum unserer Umwelt- und Klimaschutzaktivitäten, mit denen wir den Ressourcenverbrauch bei ista langfristig reduzieren und unsere Ressourceneffizienz kontinuierlich steigern wollen.

„WIR MÜSSEN ALS ENERGIEDIENSTLEISTER EINE VORBILDFUNKTION FÜR UNSERE KUNDEN EINNEHMEN UND ALS ENERGIETEAM DIE CHANCE NUTZEN, SICHTBARE ZEICHEN ZU SETZEN, UM NACHHALTIG ZU WIRTSCHAFTEN.“

Dr. Dieter Hackenberg, CFO ista Deutschland

Nachhaltigkeit managen, Verantwortung leben

Unsere Umweltsysteme, die aktuell in Nachhaltigkeitsleitlinien überarbeitet werden, bieten unseren Mitarbeitern einen klaren Handlungsrahmen für den Umwelt- und Klimaschutz. So unterstützen die Reise- und Dienstwagenrichtlinien von ista die Wahl möglichst CO₂-armer Transportmittel. Für alle Standorte in Deutschland legt unsere Energiepolitik Prinzipien und Ziele für den Ressourcenverbrauch fest.

Um unsere Umweltleistung effizient zu steuern und kontinuierlich zu verbessern, nutzen wir entsprechende Managementsysteme. Unsere Standorte in Spanien, England, Rumänien und der Türkei verfügen über Umweltmanagementsysteme, die nach ISO 14001 zertifiziert sind. Seit 2016 betreiben wir an 24 deutschen Standorten ein Energiemanagementsystem nach den Vorgaben der ISO 50001. Wichtige Kennzahlen in den Bereichen Energie, Emissionen, Wasser und Materialien erfassen wir gruppenweit.

Wir werden klimaneutral: mit voller Energie.

Ausgewählte Aktivitäten für das Jahr 2018

Strom aus erneuerbaren Energien

Bei ista Deutschland werden alle Stromverträge auf erneuerbare Energien umgestellt. Damit kann ista Deutschland zukünftig 667,9 t CO₂ pro Jahr einsparen. Dies entspräche nächstes Jahr einer Reduzierung der CO₂-Emissionen um 16,0 % gegenüber dem Vorjahr 2018.

Aufforstung zur CO₂-Kompensation

Als Partner des Projekts VisionsWald finanzieren wir die Aufforstung von einem Hektar neuem Regenwald in Costa Rica. Die 9,4 t CO₂, welche die Bäume jährlich speichern, können wir einsetzen, um Emissionen bei ista zu kompensieren. So können wir mithilfe des Projekts fast die gesamten Emissionen ausgleichen, die beispielsweise durch den Stromverbrauch von ista Kroatien entstehen. Auch an unseren Standorten machen wir uns für Aufforstungsprojekte stark. So nahmen in Polen 70 Mitarbeiter an einer Aktion teil, bei der insgesamt 10.000 Bäume gepflanzt wurden.

Energiemanagementsystem in Deutschland

Im Rahmen des jährlichen Überwachungsaudits hat ein externer Experte bestätigt, dass unser Energiemanagementsystem weiterhin den Anforderungen der ISO 50001 entspricht. Im Laufe des Jahres führten die Energiebeauftragten des Energieteams an den einzelnen Standorten zahlreiche Maßnahmen durch, um den Energieverbrauch zu senken, und unterstützten ihre Kollegen zum Beispiel durch Praxistipps und Spritspartrainings beim Energiesparen. Die wesentlichen Energiedaten wurden fortlaufend erfasst und regelmäßig bewertet. In einer 1,5-tägigen Schulung bildeten sich die Energiebeauftragten zu internen Auditoren nach ISO 19011 weiter.



Papierloses Büro

ista Italien hat sein Drucksystem so umgestellt, dass Mitarbeiter nur dann drucken können, wenn sie ihre Mitarbeiterausweise am Gerät einlesen lassen. Die Kollegen sind zudem aufgefordert, Dokumente, soweit möglich, elektronisch zu unterzeichnen und zu archivieren. ista Italien erwartet, dass so die Anzahl unnötiger Drucke um mindestens 40 % sinken wird. Mit dem Umzug des Head Office im November 2017 wurde ein vergleichbares Drucksystem auch in Essen eingeführt.



Nachhaltigkeitsinitiativen bei ista in Polen

Das ista Shared Services Center (iSS Polska) in Polen führte sein Engagement für mehr Umweltbewusstsein im Berichtsjahr fort. Über das Intranet gab das iSS Polska seinen Mitarbeitern regelmäßig praktische Tipps, wie sie zum Beispiel Wasser sparen, den Müll sinnvoll trennen oder Möbelstücke wiederverwenden können. Das jährliche Führungskräftemeeting wurde für einen Workshop zum Thema Nachhaltigkeit genutzt. Manager und Teamleiter tauschten sich über Nachhaltigkeitsinitiativen an ihren Standorten aus und diskutierten, wie sie diese weiterentwickeln können. Statt Flaschenwasser stehen nun Karaffen mit gefiltertem Leitungswasser bereit. An sogenannten Book Crossings können die Kollegen private Bücher zur Verfügung stellen und ausleihen, statt sich die Bücher selbst kaufen zu müssen. Abgeschriebene, aber voll funktionsfähige Computer-Hardware verkauft das Service Center zu günstigen Preisen an die Mitarbeiter.

Wir werden klimaneutral: mit voller Energie.

Ausgewählte Kennzahlen für das Jahr **2018**

Treibhausgasemissionen

Unser Unternehmen hat 2018 den Ausstoß von

13.159 t

CO₂-Äquivalenten verursacht. Damit konnten wir unsere Treibhausgasemissionen gegenüber dem Vorjahr absolut um 2,8 % reduzieren. Insbesondere konnten wir die Emissionen aus unserem Stromverbrauch erheblich reduzieren.

Wasserverbrauch

Unsere Organisation hat 2018 insgesamt 28.446 m³ Wasser aus der kommunalen Wasserversorgung entnommen. Gegenüber dem Vorjahr ist damit der Wasserverbrauch um

6,1%

gesunken.

Anteil erneuerbarer Energien

33,8 % des Stromverbrauchs der ista Gruppe kommen aus erneuerbaren Energien. Unsere Standorte in der Schweiz, Luxemburg und Norwegen beziehen bereits zu 100 % Strom aus regenerativen Energieträgern. In Spanien liegen wir bei 73 %, in Deutschland bei 41 % und in Frankreich bei 28 %. Die Standorte in den weiteren Ländern beziehen aktuell noch ausschließlich konventionellen Strom.

Papierverbrauch

die ista Gruppe hat insgesamt 411.130 kg Papier verbraucht, davon 58,6 % Recyclingpapier. Der Papierverbrauch sank damit um 9,4 % gegenüber dem Vorjahr, die Recyclingpapierquote verbesserte sich um

12,9 %.

Energieverbrauch

Die ista Gruppe hat 2018 insgesamt 21.251 GJ Strom und 158.361 GJ Heizenergie verbraucht. Gegenüber dem Vorjahr ist der Stromverbrauch damit um 7,2 % gestiegen und der Verbrauch von Heizenergie um

15,5%

gesunken. Der Verbrauch an Energie aus Treibstoffen lag gruppenweit mit 107.372 GJ um 4,6 % höher als im Vorjahr. Der durchschnittliche Treibstoffverbrauch pro 100 km Fahrstrecke hat sich dabei allerdings um 4,5 % verringert.

ALS UNSCHLAGBARE
EINHEIT – GEMEINSAM
WACHSEN.



Wir stärken die Zufriedenheit: mit voller Energie.

Unsere Mitarbeiter schaffen mit Engagement und Know-how die Basis für unseren gemeinsamen Erfolg. Durch exzellente Entwicklungsmöglichkeiten und klare Leitplanken unseres Handelns setzen wir diese Erfolgsgeschichte fort.

Die Innovationskraft und der engagierte Einsatz unserer Mitarbeiter sichern den nachhaltigen Fortschritt unseres Unternehmens. Um die besten Mitarbeiter zu gewinnen und ihre Potenziale zu fördern, investieren wir bei ista gezielt in Aus- und Weiterbildung. Wir schaffen darüber hinaus durch innovative Dialogformate, regelmäßige Mitarbeiterbefragungen und eine enge Zusammenarbeit mit den Betriebsräten verlässliche Rahmenbedingungen für ein produktives Miteinander: Nur wo grundlegende Mitarbeiterrechte garantiert sind und Diskriminierung sowie Korruption keinen Platz haben, kann Vertrauen und der Freiraum für ein gesundes, motiviertes und kreatives Arbeiten entstehen.

Fokus:

Prinzip 3: Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren.

Prinzip 6: Unternehmen sollen für die Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Erwerbstätigkeit eintreten.

Prinzip 10: Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung.

Unsere Ziele:

Wir wollen die Rahmenbedingungen für das Engagement unserer Mitarbeiter weiter verbessern und so unseren Engagement Score bis 2030 auf dem sehr hohen Niveau von 80 aufrechterhalten. Der Engagement Score wird alle zwei Jahre im Rahmen der ista weiten Mitarbeiterbefragung (PSI) ermittelt. Er misst auf einer Skala von 0 bis 100, wie stark sich die Mitarbeiter für ihre Arbeit einsetzen.

Die ista Deutschland GmbH hat sich freiwillig verpflichtet, Führungspositionen auf der ersten und zweiten Ebene unterhalb der Geschäftsführung zu mindestens 22% bis zum Jahr 2022 an Frauen zu vergeben.

Teams vernetzen, gemeinsames Lernen fördern

In Zeiten rasanter technologischer und gesellschaftlicher Umbrüche wollen wir Verlässlichkeit und Kontinuität schaffen – für unsere Mitarbeiter ebenso wie für unsere Kunden und Partner. Dabei setzen wir auf durchdachte Digitalisierung und eine kollaborative Lernkultur.

Wir integrieren digitale Lösungen, die uns helfen, einfacher, besser und innovativer zu agieren. Hierzu gehören digitale Managementsysteme für das Beschaffungs- oder das Personalmanagement genauso wie unsere neue digitale Plattform ONE, eine gruppenweite Social-Collaboration-Plattform für die digitale Kommunikation und Zusammenarbeit.

In innovativen Dialogformaten, die über den virtuellen Raum hinausgehen, schaffen wir außerdem Gelegenheiten zum informellen Austausch von Mitarbeitern und Führungskräften und ermöglichen teamübergreifendes Lernen. Aktuell arbeiten wir intensiv daran, die ista Kooperations- und Lernkultur der Zukunft gemeinsam weiterzuentwickeln.



Wir stärken die Zufriedenheit: mit voller Energie.

Talente entwickeln, Fairness und Vielfalt verankern

Zentraler Ansprechpartner in allen Mitarbeiterfragen bei ista ist der Bereich Corporate Human Resources. Über ihn bieten wir ein ausgezeichnetes Trainee-Programm für Hochschulabsolventen und zahlreiche individuelle Entwicklungsmöglichkeiten an. Denn mit internationalen Trainings und vielfältigen Programmen für Nachwuchstalente und künftige Führungskräfte sichern wir die Zukunft unseres Unternehmens. Daher besetzen wir Führungspositionen vorzugsweise aus den eigenen Reihen.

Grundlegende Arbeitsrechte und ethische Prinzipien für eine respektvolle Zusammenarbeit sind in unseren Unternehmenswerten verankert und durch interne Richtlinien und Selbstverpflichtungen festgeschrieben. Internationale Übereinkommen wie die UN-Deklaration für Menschenrechte, die UN-Konvention gegen Korruption und die Grundsatzklärung der Internationalen Arbeitsorganisation sind für alle Mitarbeiter und Führungskräfte weltweit verbindlich. Der Bereich Corporate Internal Audit and Compliance überwacht, ob alle Richtlinien und Verpflichtungen eingehalten werden. In ausgewählten Ländern ergänzt ein zentrales Monitoring die Überwachung von Bereichen, die besonders korruptionsgefährdet erscheinen. In Deutschland verfügt jeder Standort über einen eigenen Betriebsrat. Auch in den Niederlanden vertritt ein Betriebsrat die Interessen der ista Mitarbeiter.

Wenn es um Löhne und Gehälter geht, gilt bei ista der Grundsatz: gleiches Entgelt für gleichwertige Arbeit. Vor diesem Hintergrund schaffen wir transparente Vergütungsstrukturen entlang objektiver Kriterien, zum Beispiel durch Gehaltsbänder. Mithilfe statistischer Verfahren prüfen wir regelmäßig, ob Mitarbeitergruppen wegen ihres Geschlechts oder aufgrund von Teilzeitregelungen abweichend vergütet werden.



Monat die Führungskräfte mit dem Managementteam zusammen, damit sie sich zu aktuellen Inhalten austauschen können. Während der Mittagszeit bietet das monatliche „Lunch & Learn“ Gelegenheit, von internen oder externen Referenten Einblicke in ein neues Thema zu gewinnen und zum Beispiel über Künstliche Intelligenz zu diskutieren oder die Funktionen neuer Service Apps von ista kennenzulernen.

Gesundheit schützen, Work-Life-Balance stärken

Durch ein aktives Gesundheitsmanagement stärken wir die Leistungsfähigkeit und Motivation unserer Beschäftigten. Unsere Angebote reichen von regelmäßigen Gesundheitstagen und Beratungsleistungen über Stressbewältigungstrainings bis hin zu Rückenkursen, vergünstigten Mitgliedschaften in ausgewählten Fitnessstudios und der Teilnahme an Firmenläufen. Mit unserem externen Partner TALINGO EAP bieten wir darüber hinaus unseren Mitarbeitern bei persönlichen Problemen eine Sofortberatung durch qualifizierte Psychotherapeuten.

Wir unterstützen unsere Mitarbeiter dabei, Beruf und Privatleben in Einklang zu bringen. An fast allen Standorten bieten wir flexible Arbeitszeitmodelle an – von Gleitzeit über Teilzeit bis zu Arbeitsphasen im Home Office oder Vertrauensarbeitszeit. Mit dem neu eingeführten Sabbatical haben unsere Mitarbeiter in Deutschland die Möglichkeit, eine bis zu dreimonatige Auszeit zu nehmen. Der ista Familienservice bietet über einen externen Dienstleister professionelle Unterstützung bei Fragen zur Schwangerschaft, bei der Suche nach Kinderbetreuung oder im Hinblick auf die Pflege von Angehörigen.

Den Teamspirit bei ista stärken wir durch vielfältige Events innerhalb und außerhalb des Arbeitsalltags. Den 12.4. haben wir zum „1-2-4 Tag“ erklärt. Unter dem Motto unseres Transformationsprogramms „One ista. Together. For Excellence“ nutzen alle Standorte diesen Tag für kreative Aktionen. Bei unserem gruppenweiten Soccer Cup, beim jährlichen Bowling Cup von ista in Deutschland, bei Sommerfesten und Jubiläumsfeiern können sich unsere Mitarbeiter besser kennenlernen und miteinander ins Gespräch kommen.

Auch das ökologische und soziale Engagement unserer Mitarbeiter fördern wir aktiv, zum Beispiel im Rahmen des ista Social Day. An unseren internationalen Standorten wurden im Jahr 2018 insgesamt 32 konkrete Projekte umgesetzt, um die Kommunikation und Zusammenarbeit unter den Mitarbeitern zu stärken, ihre Kompetenzen weiterzuentwickeln und ihren Einsatz für Ökologie und Soziales zu unterstützen.

Dialogformate an unseren Standorten in Essen

Wir möchten unsere Mitarbeiter miteinander ins Gespräch bringen und den Austausch fördern, über die Grenzen von Abteilungen und Arbeitsebenen hinweg. Dafür bieten wir an unseren Standorten in Essen zahlreiche Dialogformate an. Bei unserem monatlichen Gesprächsangebot „9@9“ im Head Office in Essen erhalten acht Mitarbeiter die Möglichkeit, mit einem Mitglied des Managementteams zu frühstücken. Der „Breakfast Club“ bringt jeden



Wir stärken die Zufriedenheit:
mit voller Energie.

Ausgewählte Aktivitäten für das Jahr 2018



Social-Collaboration-Plattform ONE

Am 2. Juli 2018 ist unsere Social-Collaboration-Plattform ONE gestartet. Die webbasierte Plattform dient als Haupteinstiegspunkt für die Kommunikation und Zusammenarbeit bei ista. Mitarbeiter können sich so zu jeder Zeit mit jedem Kollegen schnell austauschen, Fragen stellen und Communities zu wichtigen Themen gründen. Auf diese Weise können Mitarbeiter ihr gesamtes Wissen erstmals gruppenweit vernetzen und unabhängig von Funktions- und Ländergrenzen teilen. Neben Communities sowie vielfältigen Meeting- und Chat-Funktionen werden Informationen künftig in Echtzeit für jeden jederzeit abrufbar sein. Experten für die unterschiedlichsten Bereiche können einander schneller finden und gemeinsam an Projekten arbeiten. Die Einführung von ONE wurde durch ein Reverse Mentoring begleitet: Junge Kollegen unterstützten als „Digital Natives“ Führungskräfte und das Top-Management dabei, sich mit der Plattform vertraut zu machen und neue Formen der digitalen Kommunikation zu erproben, zeitgleich an einem Dokument zu arbeiten, digitale Webkonferenzen zu führen und sich zukünftig auch über ein integriertes Chat-System noch schneller mit den Kollegen auszutauschen.

Hinweisgebersystem „Speak up“

Seit April 2019 können Mitarbeiter über das System „Speak up“ anonym Hinweise an den Bereich Corporate Internal Audit and Compliance geben, wenn sie bei ista Gesetzesverstöße beobachten. Das System ergänzt die Möglichkeiten, ein direktes Gespräch mit Vorgesetzten, der Personalabteilung oder dem Bereich Corporate Compliance zu suchen.

Selbstgesteuertes Lernen

Wir haben Informationen über bestehende Weiterbildungsangebote transparenter und zentral auffindbar gemacht und das Trainingsangebot durch eine Kooperation mit der Haufe Akademie ausgeweitet. Zusätzlich haben wir an allen deutschen Standorten eine digitale „Brainstation“ eingeführt. Mitarbeiter können hier aktuelles Expertenwissen zu ihren Arbeitsfeldern „on demand“ abrufen.



Wir stärken die Zufriedenheit:
mit voller Energie.

Ausgewählte Aktivitäten für das Jahr 2018

Kollaboration und Lernkultur

In mehreren Veranstaltungen haben wir uns der Frage gewidmet, wie wir die Kultur der Zusammenarbeit und des gemeinsamen Lernens bei ista weiter stärken können. So stand das Thema „Collaboration is the key to success“ im Mittelpunkt der Future Factory 2019. Auf der zweitägigen Veranstaltung kamen Führungskräfte aus der ista Gruppe zusammen, um in Open Spaces, World Cafés und Fishbowl-Diskussionen zentrale Ansatzpunkte und konkrete Schritte für eine noch bessere Zusammenarbeit zu entwickeln. Als Startpunkt für eine gemeinschaftliche Weiterentwicklung wurden



auf den zweitägigen Collaboration Days 2019 unsere Mitarbeiter dazu eingeladen, Vorschläge zu entwickeln, wie wir bei der Entwicklung unserer Informationstechnik die Zusammenarbeit langfristig und effektiv verbessern können. Gemeinsam wurden Handlungsfelder identifiziert, an denen in crossfunktionalen Teams und über verschiedene Standorte hinweg weitergearbeitet wird. Auch der „1-2-4 Tag 2019“ stand ganz im Zeichen des Themas Kollaboration: Alle Mitarbeiter waren dazu aufgefordert, Ideen zur Verbesserung der abteilungs- und standortübergreifenden Zusammenarbeit zu entwickeln und sie mit allen auf unserer Social-Collaboration-Plattform ONE zu teilen. Drei der Teams gewannen 1.000 Euro, um ihre Ideen zu verwirklichen.

Möglichkeit von Sabbaticals

Mit dem neu geschaffenen Sabbatical geben wir Mitarbeitern die Möglichkeit, eine bis zu dreimonatige Auszeit zu nehmen. Die freie Zeit können sie ganz nach eigenem Wunsch gestalten – zum Beispiel für Freizeit und Reisen, die Pflege von Angehörigen, ehrenamtliche Tätigkeiten oder die persönliche Weiterbildung. Die Vergütung während der freien Zeit sparen die Mitarbeiter vorab an, indem sie für eine individuell vereinbarte Arbeitsphase ein reduziertes Gehalt ausgezahlt bekommen. Das Sabbatical bieten wir allen in Deutschland tätigen Mitarbeitern von ista International und ista Deutschland an, die in einem unbefristeten und ungekündigten Anstellungsverhältnis stehen und zum Beginn der Auszeit eine Betriebszugehörigkeit von mindestens drei Jahren aufweisen.



Workshop zur Führungskräfteentwicklung

Im Rahmen eines zweitägigen Workshops haben sich 20 Führungskräfte aus allen ista Kernmärkten und über die Hierarchieebenen hinweg damit beschäftigt, wie die Führungskompetenzen bei ista weiter verbessert werden können. Mit Methoden aus dem Design Thinking haben die Teilnehmer sogenannte Schmerzpunkte für unterschiedliche Führungsrollen identifiziert und Ideen entwickelt, wie diesen Punkt begegnet werden kann. Auf dieser Grundlage entwickeln wir nun geeignete Lernformate, die Führungskräfte auf allen Ebenen befähigen, motivierend, transparent und gesund zu führen.

Wir stärken die Zufriedenheit:
mit voller Energie.

Ausgewählte Kennzahlen für das Jahr 2018

Krankenstand

Die Krankenquote ist gruppenweit gegenüber dem Vorjahr um 1,0 % auf 4,3 % gestiegen. Besonders stark fiel der Anstieg bei ista Deutschland aus. Um die Gesundheit unserer Mitarbeiter zu fördern, arbeiten wir aktuell an weiteren präventiven Maßnahmen. Im Jahr 2019 haben wir darüber hinaus einen neuen Health, Safety & Environment Manager eingestellt, der betriebliche Prozesse in den Bereichen Umweltmanagement, Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit plant, umsetzt, überwacht und optimiert. So können wir zukünftig potenzielle Gesundheitsgefährdungen am Arbeitsplatz besser nachvollziehen.

Fluktuation

Die Fluktuationsrate betrug im Jahr 2018 13,4%. Damit fiel die Fluktuation um 1,7% geringer aus als im Vorjahr.

Auszeichnungen

Top Employer 2019: ista wurde zum wiederholten Male der Top Employer Europe Award verliehen. Neben den Standorten in Österreich wurden auch die Standorte in Deutschland, Frankreich und der Schweiz sowie die ista Service Center in Polen und Rumänien ausgezeichnet.



Faires Trainee-Programm 2019: Die Absolventa GmbH zeichnete die Trainee-Programme von ista ein weiteres Mal mit dem Titel „Faires Trainee-Programm“ aus.



Frauenanteil

Der Anteil von Frauen an der Belegschaft der ista Gruppe lag – wie im Vorjahr – bei rund

50%.



**NACHHALTIG LIEFERN –
SICHTBARE ERGEBNISSE
SCHAFFEN.**

Wir denken klimaneutral: mit voller Energie.

Nachhaltigkeit gehen wir gemeinsam an. In enger Zusammenarbeit mit den ista Servicepartnern in Deutschland und unseren Lieferanten weltweit, verbessern wir unser Angebot kontinuierlich und stärken Nachhaltigkeit in unseren Lieferketten.

Hohe ethische Ansprüche an Mitarbeiterrechte, an faire Arbeitsbedingungen und an den Schutz der Umwelt gelten bei ista weltweit. Wir erbringen unsere Leistungen zusammen mit hoch spezialisierten internationalen Partnern. Rund 250 Lieferanten in Asien und Europa fertigen einen Großteil der von uns entwickelten Geräte. Etwa 2.000 selbstständige ista Servicepartner in Deutschland übernehmen die Installation, Wartung und Ablesung der Geräte bei unseren Kunden. Für den laufenden Betrieb von ista Deutschland kaufen wir bei etwa 3.000 Lieferanten Produkte und Dienstleistungen ein, von Büromaterialien bis hin zu Mietwagen. Durch den engen Dialog mit allen diesen Partnern gelingt es uns, höchste ökologische und soziale Standards zu gewährleisten und die Nachhaltigkeit entlang internationaler Lieferketten gemeinsam zu verbessern.

Fokus:

Prinzip 1: Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte unterstützen und achten.

Prinzip 2: Unternehmen sollen sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen.

Prinzip 3: Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren.

Prinzip 4: Unternehmen sollen für die Beseitigung aller Formen von Zwangsarbeit eintreten.

Prinzip 5: Unternehmen sollen für die Abschaffung von Kinderarbeit eintreten.

Prinzip 7: Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen dem Vorsorgeprinzip folgen.

Partner zu ethischen Standards verpflichten

Unsere Mindestanforderungen an Sozial-, Umwelt- und Governance-Standards sind in unserem Lieferantenkodex festgeschrieben. Unsere Zulieferer verpflichten sich, diese Anforderungen einzuhalten und entsprechende Vereinbarungen auch mit ihren Vorlieferanten zu treffen. Die Anforderungen orientieren sich dabei an den Leitsätzen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) und an den Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Gleichzeitig stimmen sie mit den Prinzipien des UN Global Compact überein.

Unser Ziel:

Wir arbeiten ab 2050 ausschließlich mit nachhaltigen und klimaneutralen Lieferanten als Partnern.

Die Fertigung unserer Produkte wird vom Bereich Procurement & Supply Chain verantwortet. Er unterstützt unsere Lieferanten in Asien und Europa dabei, die von ista definierten Produktionsprozesse umzusetzen und die entsprechenden Qualitätsstandards einzuhalten. Die fertigen Produkte gelangen entweder direkt in unser Warehouse & Distribution Center in Gladbeck oder, bei ausgewählten Geräten, zur Endmontage und Eichung in unser Manufacturing Competence Center in Au in der Hallertau. Die endmontierten und geeichten Produkte werden dann ebenfalls nach Gladbeck geliefert. Der Transport von Asien nach Europa erfolgt per Schiff oder, in Einzelfällen, mit dem Flugzeug. In Europa werden die Produkte per Spedition und Paketdienst vom Warehouse & Distribution Center an unsere weltweiten Standorte verteilt.

Wir denken klimaneutral: mit voller Energie.

Nachhaltigkeit gemeinsam stärken

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

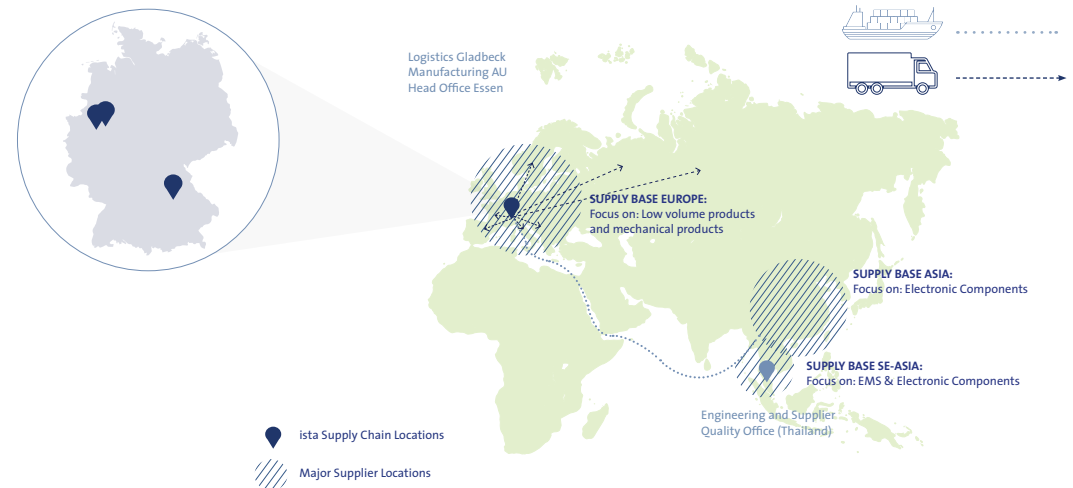
„WIR LEGEN GROSSEN WERT AUF EINE NACHHALTIGE UND FAIRE WERTSCHÖPFUNGSKETTE, DESHALB HABEN WIR IN DIESEM JAHR UNSEREN LIEFERANTENKODEX ERNEUT ÜBERPRÜFT UND WEITER AUSGEBAUT.“

Günther van de Rijt, Head of Procurement & Supply Chain

Materialien für den Betrieb unserer Organisation beschaffen die Landesgesellschaften größtenteils selbst. Dabei suchen sie gezielt nach Partnern, die ista helfen, den ökologischen Fußabdruck zu minimieren. So setzen wir bei ista Deutschland nach Möglichkeit Recyclingmaterialien und FSC-zertifiziertes Papier ein. Emissionen aus der Papierproduktion unserer Marketingmaterialien sowie Prospekt- und Briefmaterialien für unsere Standorte, die wir nicht vermeiden können, kompensieren wir durch unseren Partner natureOffice. Aufgrund von Klimaschutzprojekten, die unsere Druckerei Stober GmbH über ihren Partner ARKTIK realisiert, gestalten wir unsere Druckerzeugnisse für unsere Marketingmaterialien klimaneutral. Für den Postversand nutzen wir den klimaneutralen Versandservice „GoGreen“ der Deutschen Post. Das Geschäftskundenticket der Bahn erlaubt unseren Mitarbeitern, in Fernreisen deutschlandweit zu 100 % mit Ökostrom zu reisen.

ista unterstützt ihre Servicepartner durch eine aktive Rückhollogistik und setzt insoweit Nachhaltigkeitsstandards um. Neben Verpackungsmaterialien werden auch alte oder eingebaute Zähler aus dem Feld zurückgeholt, umweltgerecht entsorgt und teilweise sogar recycelt. Um alle ista Servicepartner (ISP) gut auf ihre Tätigkeiten vorzubereiten, werden sie vor ihrem ersten Einsatz in Qualifizierungsveranstaltungen über die ista eigenen und speziellen Prozesse, Produkte und Arbeitsmittel, wie zum Beispiel den Personal Digital Assistant (PDA), informiert. Neue Servicepartner werden in der Regel bei ihren ersten Aufträgen von geschultem ista Personal oder durch ein standortindividuelles Patenprogramm von anderen erfahrenen ISP begleitet. Zusätzlich steht dem Servicepartner auch vor Ort das ista Serviceportal zur Verfügung, über das er jederzeit auf ista Montageanleitungen, Produktinformationen oder Prozesse zurückgreifen kann. In diesem Portal kann der Servicepartner auch persönliches Feedback und Verbesserungsvorschläge platzieren. Nach den ersten Einsätzen begleiten unsere Qualitätsprüfer den Servicepartner stichprobenartig, um festzustellen, ob zum Beispiel weitere Qualifizierungen notwendig sind.

Stationen der ista Lieferkette



Wir denken klimaneutral:
mit voller Energie.

Ausgewählte Aktivitäten für das Jahr 2018



360°-Qualitätsmanagement für ista Servicepartner

Im Rahmen von Pilotprojekten haben wir Möglichkeiten entwickelt und getestet, den ista Servicepartnern ein Feedback zu ihren Leistungen zu geben (zum Beispiel auf Basis von Nutzerbefragungen). Ein Kennzahlensystem, das die Servicequalität auf einen Blick abbildet, ist bereits in Planung.

Verbot von Zwangsarbeit, Sklaverei und Menschenhandel im Lieferantenkodex gestärkt

2018 haben wir den UK Modern Slavery Act in den ista Lieferantenkodex integriert. Wir verpflichten damit unsere Lieferanten weltweit, die darin festgelegten Regeln einzuhalten. Der 2015 in Kraft getretene Modern Slavery Act verpflichtet Großunternehmen, die in Großbritannien tätig sind, Risiken für Zwangsarbeit, Sklaverei und Menschenhandel in ihrer Organisation und entlang ihrer Lieferketten zu minimieren und in jährlichen Statements über ihr Vorgehen zu informieren. Bei ista gelten das entsprechende Statement und die darin enthaltenen Leitlinien weltweit.

Ökologische Kriterien in Vergabeverfahren integriert

ista Frankreich hat ökologische Anforderungen flächendeckend in seine Ausschreibungen integriert. Bei Einkaufsentscheidungen werden Kriterien wie der CO₂-Fußabdruck, Umweltmanagementpraktiken oder ökologische Produktstandards nun systematisch berücksichtigt. Als ein Ergebnis hat sich ista Frankreich 2018 dafür entschieden, seine Wagenflotte um Autos mit Hybridantrieb zu erweitern.



Wir denken klimaneutral:
mit voller Energie.

Ausgewählte Kennzahlen für das Jahr 2018

Starke Partner

Weltweit wurden
im Jahr 2018

17.798

Endgeräte und Standard-
Gateways pro Arbeitstag*
von unseren Service-
partnern installiert.

(*Ausgangsbasis 250 Arbeitstage.)

Indirekte CO₂-Emissionen (Scope 2)

Die indirekten Treibhausgasemissionen, die durch
unseren Stromverbrauch und durch Heizenergie
aus Fernwärme entstehen, sind um

13 %

gegenüber dem Vorjahr auf 2.794 t CO₂-Äquivalente
gesunken.



Einsatz von Recyclingpapier


ista setzte in 2018 insgesamt
240.730 kg Recyclingpapier ein.
Der Anteil der Recyclingmaterialien
am gesamten Papierverbrauch
konnte um 6,7% gegenüber dem
Vorjahr gesteigert werden.

Kompensierte CO₂-Emissionen

2018 gestaltete ista Deutschland seinen Papier-
verbrauch, die Druckprozesse und den Postversand
erneut klimaneutral. Insgesamt hat ista dafür

276,56 t

CO₂-Emissionen kompensiert. Davon entfielen
52,2 t auf die Papierproduktion, 95,7 t auf die
Druckprozesse und 128,66 t auf den Postversand.



**VORAUSSCHAUEND
HANDELN –
VERANTWORTUNG FÜR
ANDERE ÜBERNEHMEN.**

Wir leben Umweltbewusstsein: mit voller Energie.

Für eine bessere Umwelt.

Nur wer sich seiner Verantwortung bewusst ist, kann sie leben. Davon sind wir bei ista überzeugt. Daher teilen wir unser Wissen, um in der Gesellschaft das Bewusstsein für einen schonenden Umgang mit Energie zu fördern.

Fokus:

Prinzip 8: Unternehmen sollen Initiativen ergreifen, um größeres Umweltbewusstsein zu fördern.

Umweltbewusstes Verhalten beginnt im Kopf. Aus diesem Grund sehen wir unsere gesellschaftliche Verantwortung darin, Wissen zu den Themen Energieeffizienz und Ressourcenschonung zu vermitteln. Denn damit die Energiewende gelingt und wir die globalen Ziele der Vereinten Nationen für eine nachhaltige Entwicklung erreichen, müssen Politik, Gesellschaft und Unternehmen gemeinsam aktiv werden.

Klimawissen vermitteln, Politik und Verbraucher motivieren

Daher bringen wir unser Wissen in politische Prozesse ein, um die Energiewende auf nationaler und internationaler Ebene mitzugestalten. Wir engagieren uns in Verbänden,

die Verbraucher darüber aufklären, wie sie ihre Energie- und Wassernutzung verbrauchsabhängig erfassen und davon profitieren können. Darüber hinaus beteiligen wir uns an Multi-Stakeholder-Initiativen wie der „Allianz für einen klimaneutralen Wohngebäudebestand“. Nicht zuletzt initiieren und unterstützen wir Projekte, um das Bewusstsein insbesondere junger Menschen für den Klimawandel und eine nachhaltige Entwicklung zu fördern und sie darin zu unterstützen, selbst aktiv zu werden.

Unser Ziel:

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



Wir leben Umweltbewusstsein: mit voller Energie.

Ausgewählte Aktivitäten für das Jahr **2018**

ista
MACHT
SCHULE



Crowdfunding-Wettbewerb für Klimahelden

Im bundesweiten KlimaHelden-Contest konnten Schülerinnen und Schüler Projektideen einreichen, die zu mehr Klimaschutz und Nachhaltigkeit an ihren Schulen beitragen. Die überzeugendsten Bewerber hatten 2019 die Chance, über einen Crowdfunding-Wettbewerb bis zu 3.000

Euro für ihr Projekt zu gewinnen. Die Gewinner wurden auf den Berliner Energietagen im Mai 2019 bei einer Stakeholder-Veranstaltung zum Thema „Generation Klimaschutz“ ausgezeichnet. ista veranstaltet den KlimaHelden-Contest gemeinsam mit BildungsCent e.V., Die Multivision e.V. und Startnext.



„ista macht Schule“ – die KlimaKiste geht auf Reisen

Zusammen mit BildungsCent e.V. brachten wir im Jahr 2018 die KlimaKiste an 100 Schulen deutschlandweit. Mit der KlimaKiste unterstützen wir Kinder und Jugendliche darin, Potenziale zur Energieeinsparung an ihren Schulen zu erkennen und eigene Klimaschutzprojekte zu entwickeln, die den Energieverbrauch senken. Hierfür stellt die KlimaKiste nicht nur innovative Lernma-

terialien, sondern auch modernste Messgeräte bereit, die energetische Schwachstellen in Schulgebäuden aufdecken. „Botschafter“ von ista hielten im Rahmen unseres Corporate-Volunteering Programms Workshops ab, um den Nachwuchs bei der Arbeit mit der KlimaKiste zu unterstützen. Die KlimaKiste war 2017 für unsere Bildungsinitiative „ista macht Schule“ von Essener Schülerinnen und Schülern entwickelt und erfolgreich erprobt worden.

Social Day – unsere Mitarbeiter setzen sich aktiv für die Gemeinschaft ein

Den 13. Dezember 2018 machte ista zum Social Day. Viele Mitarbeiter wurden gemeinnützig aktiv. So veranstalteten Kollegen von ista Rumänien ein Fundraising Event für hilfsbedürftige Familien, bei ista Spanien luden Mitarbeiter den gemeinnützigen Verein „Solidarios“ ein und die Mitarbeiter von ista Polen organisierten einen Kindertag, um junge Besucher für Nachhaltigkeit und Umweltschutz zu sensibilisieren. In Deutschland sammelten Mitarbeiter Lebensmittel für die Tafeln, gestalteten kreative Leinwände zusammen mit Menschen mit geistiger Behinderung, renovierten Kitas und bildeten Kinder zu „Energiedetektiven“ aus.



Sponsoring des Umweltaktivisten Julien Moreau

ista Frankreich sponserte den Öko-Abenteurer Julien Moreau bei seinem Weltrekordversuch, den längsten Triathlon der Welt durchzuführen – und auf dem Weg Umweltbewusstsein in Schulen zu fördern. Auf seinem über 6.000 km langen Rundweg durch Frankreich, den er auf dem Rad, schwimmend und laufend absolvierte, brachte er Schülerinnen und Schülern in über 70 Schulen

das Thema Nachhaltigkeit nahe, besuchte zahlreiche Konferenzen und diskutierte mit Parlamentariern über gesetzliche Rahmenbedingungen, um Umweltschutz an Schulen zu fördern.



Wir leben Umweltbewusstsein: mit voller Energie.

Ausgewählte Aktivitäten für das Jahr **2018**

Unterstützung für den Essener Umweltpreis 2018

Mit dem Essener Umweltpreis werden regelmäßig nachhaltige Projekte ausgezeichnet, die einen positiven Beitrag zu den Themen Energieeffizienz, Mobilität, Wohnumfeldverbesserung und Umweltschutz in Essen leisten. 2018 stifteten wir das Preisgeld von 10.000 Euro, wirkten in der Jury mit und richteten die Preisverleihung aus.



Industriegespräche für die Wärmewende

2018 hat ista eine offene Gesprächsrunde entlang der wärmewirtschaftlichen Wertschöpfungskette initiiert, um Lösungen für die Wärmewende zu diskutieren und über Branchen- und Wissensgrenzen hinweg zu entwickeln. Der gemeinsame Konsens ist dabei klar: Die Wärmewende kann nur Hand in Hand und mit vielen intelligenten Bausteinen funktionieren. Denn im heterogenen Wärmemarkt und vielfältigen Gebäudebestand gibt es keine einheitliche Lösung.

Erleichterte Finanzierung von Energieeffizienzmaßnahmen

Gemeinsam mit dem Ungarischen Institut für Energieeffizienz setzt sich ista in Ungarn dafür ein, dass für Investitionen in Energieeffizienz das sogenannte On-Bill-Verfahren eingeführt wird. Dadurch sollen die Eigentümer von Mehrfamilienhäusern die Möglichkeit bekommen, die Kosten für Energieeffizienzmaßnahmen in Raten über die Energiekostenabrechnung zu bezahlen. Ersparnisse, die durch die erhöhte Energieeffizienz entstehen, können so direkt für die Tilgung genutzt werden.

Zentrale Mitgliedschaften und Kooperationen

In unseren Mitgliedschaften sind wir aktiv am Erkenntnisgewinn beteiligt und wir engagieren uns in verschiedenen Arbeitskreisen und Fachausschüssen.

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

Kennzahlen

✓ Finanzen

Größe der Organisation im Überblick

	2018*	2017*	2016*
Gesellschaften	45 in 23 Ländern	45 in 23 Ländern	49 in 23 Ländern
Umsatz	887,8 Mio. €	877,4 Mio. €	847,2 Mio. €
Bilanzsumme/Gesamtkapital	4.182 Mio. €	4.196 Mio. €	4.186 Mio. €
- nach Verbindlichkeiten	3.982 Mio. €	3.948 Mio. €	3.956 Mio. €
- nach Eigenkapital	200 Mio. €	248 Mio. €	230 Mio. €
Investitionen gesamt (CAPEX)	131,3 Mio. €	137,9 Mio. €	134,4 Mio. €
Zukäufe und Veräußerungen im Jahr 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Kauf der GETEC Messdienst GmbH 		
Zukäufe und Veräußerungen im Jahr 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Verkauf der Genek Gesellschaft für Energieeinkauf mbH & Co. KG, Duisburg, Deutschland 		

Zukäufe und Veräußerungen im Jahr 2016

- Akquisition ista Varmemålerservice AS, Bergen, Norwegen
- Akquisition S.L.E.C. S.à r.l., Courbevoie, Frankreich
- Akquisition BGS Betriebskosten Geräte Software GmbH, Leipzig, Deutschland
- Beendigung Betriebsaktivitäten ista Brasil Servicos de Energia Ltda., Sao Paulo, Brasilien
- Eingliederung der istaDES B.V., Schiedam, Niederlande
- Weitere Geschäftstätigkeiten in Spanien wurden akquiriert.

*Konsolidierter Finanzbericht der Trionista TopCo GmbH.

✓ Mitarbeiter

Anzahl Beschäftigter nach Arbeitsvertrag und Beschäftigungsart

	2018	2017	2016
Anzahl Beschäftigter gesamt	5.932	5.964	5.816
- davon in unbefristetem Arbeitsverhältnis	5.128	4.975	4.669
- davon in befristetem Arbeitsverhältnis	804	989	1.147
- davon vollzeitbeschäftigt	5.301	5.379	5.225
- davon teilzeitbeschäftigt	514	467	464
- davon in Ausbildung	117	118	127

✓ Altersstruktur der Beschäftigten

	2018	2017	2016
Unter 26 Jahre	516	564	590
26 - 35 Jahre	1.906	1.931	1.997
36 - 50 Jahre	2.284	2.345	2.182
Über 50 Jahre	1.226	1.124	1.047

Kennzahlen

✓ Belegschaft nach Region und Geschlecht

	2018			2017			2016		
	Weiblich	Männlich	Gesamt	Weiblich	Männlich	Gesamt	Weiblich	Männlich	Gesamt
Belegschaft nach Geschlecht gesamt	50 %	50 %	5.932	50 %	50 %	5.964	49 %	51 %	5.816
Zentraleuropa (ohne D)	104	142	246	110	115	225	89	120	209
ista Deutschland	746	707	1.453	780	739	1.519	753	688	1.441
ista Frankreich	258	422	680	259	438	697	244	442	686
Nordeuropa	119	136	255	115	140	255	119	143	262
West-/Ost-/Südeuropa (ohne F)	393	867	1.260	443	819	1.262	449	905	1.354
Emerging Markets	46	92	138	49	94	143	51	103	154
ista International	150	302	452	143	299	442	120	277	397
ista Shared Services	1.136	312	1.448	1.101	320	1.421	1.016	297	1.313

✓ Krankenquote nach Region

	2018	2017	2016
ista Gruppe	4,3 %	3,3 %	3,4 %
ista International	4,6 %	3,0 %	3,5 %
Zentraleuropa (ohne D)	3,6 %	2,7 %	2,5 %
West-, Ost- und Südeuropa (ohne F)	1,8 %	2,2 %	1,6 %
Nordeuropa	1,9 %	1,5 %	2,2 %
Schwellenländer	1,0 %	0,7 %	0,7 %
ista Deutschland	7,0 %	4,4 %	4,9 %
ista Frankreich	5,2 %	4,5 %	4,4 %
ista Shared Services (Polen & Rumänien)	3,7 %	3,4 %	3,7 %

✓ Fluktuation nach Kündigungsgrund und Rate der Neueinstellungen

	2018	2017	2016
Kündigung durch Mitarbeiter	385	406	372
Kündigung durch ista	234	328	232
Ende Befristung, Rente, saisonbedigte Kündigung, o. Ä.	173	134	239
Fluktuation gesamt	792	868	843
Neueinstellungen	797	1.077	1.118
Fluktuationsrate*	13,4 %	15,1 %	15,2 %

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

Kennzahlen

Umwelt

☑ Energieverbrauch von Strom und Wärme innerhalb der Organisation

	2018	2017'	2016'
Stromverbrauch gesamt	21.251 GJ	19.818 GJ	20.972 GJ
Heizenergie gesamt	158.361 GJ	187.504 GJ	183.423 GJ
- davon Ergdas	151.456 GJ	181.014 GJ	178.055 GJ
- davon Heizöl	37	-	-
- davon Fernwärme	6.868 GJ	6.490 GJ	5.368 GJ

*Nachträgliche Anpassung aufgrund inzwischen vorliegender Daten

☑ Energieverbrauch von Fahrzeugen innerhalb der Organisation

	2018		2017'		2016'	
	Liter	Giga-joule	Liter	Giga-joule	Liter	Giga-joule
Kraftstoff gesamt	3.003.261	107.372	2.873.174	102.729	2.958.471	105.859
Kraftstoff Dienstwagenflotte	2.693.452	96.370	2.618.956	93.719	2.625.302	94.023
- davon Diesel	2.483.034	89.300	2.420.430	87.048	2.458.945	88.433
- davon Benzin	210.418	7.070	198.526	6.670	166.358	5.590
Kraftstoff Mietfahrzeuge	241.519	8.625	186.050	6.641	260.534	9.306
- davon Diesel	215.806	7.761	164.904	5.931	233.525	8.398
- davon Benzin	25.713	864	21.146	710	27.009	908
Kraftstoff Privatfahrzeuge	68.290	2.377	68.168	2.369	72.635	2.530
- davon Diesel	34.856	1.254	33.358	1.200	37.831	1.361
- davon Benzin	33.434	1.123	34.810	1.170	34.804	1.169

*Im Zuge der angepassten Schätzungsmethoden und Emissionsfaktoren wurden die entsprechenden Vergleichszahlen der Vorjahre nachträglich angepasst.

☑ Energieintensität

	2018	2017'	2016'
Energieverbrauch* pro Mitarbeiter in Gigajoule	52	56	59

*Hier sind alle Energieverbräuche aus Strom, Wärme und Kraftstoffen eingerechnet.

Kennzahlen

✓ Treibhausgasemissionen

in Tonnen CO ₂ -Äquivalenten	2018	2017*	2016*
THG-Emissionen gesamt	13.159	13.532	13.794
THG Emissionen je FTE**	2,37	2,46	2,60
Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	7.858	7.810	7.822
- durch Verbrauch von Erdgas und Heizöl	790	936	920
- durch Dienstwagenflotte	7.068	6.875	6.902
Indirekte energiebezogenen THG-Emissionen (Scope 2)	2.794	3.211	3.064
- durch Stromverbrauch	2.408	2.853	2.768
- durch Fernwärme und -kälte	386	358	296
Weitere indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	2.507	2.510	2.909
- durch Mietwagen	632	486	682
- durch Privatfahrzeuge	158	159	169
- durch Flugreisen	1.254	1.349	1.516
- durch Zugreisen	70	76	61
- durch Papierverbrauch	394	440	481

*Im Zuge der angepassten Schätzungsmethoden und Emissionsfaktoren wurden die entsprechenden Vergleichszahlen der Vorjahre nachträglich angepasst.

**Full time equivalent

✓ Eingesetztes Papier nach Gewicht

	2018	2017*	2016
Papierverbrauch gesamt	411 t	453 t	496 t
- Recyclingpapier	241 t	235 t	259 t
- Frischfaserpapier	170 t	218 t	237 t
- davon FSC-zertifiziertes Papier	74 t	60 t	54 t

*Nachträgliche Anpassung aufgrund inzwischen vorliegender Daten.

	2018	2017	2016
Recyclingpapierquote pro FTE [in %]	58,55%	51,86%	52,25%
FSC-Papierquote pro FTE [in %]	18,00%	13,16%	10,99%
Papierverbrauch je Mitarbeiter [in KG/FTE]	74,64 kg	82,34 kg	93,63 kg

✓ Entwicklungen der Treibhausgasemissionen

(absolute Veränderungen gegenüber dem Vorjahr)

in Tonnen CO ₂ -Äquivalenten	2018	2017*	2016*
Veränderungen gesamt	-372	-263	3.100
Heizenergie	-118	78	682
Dienstwagen	193	-27	176
Strom	-445	85	1.701
Transport	43	-358	61
Papierverbrauch	-46	-41	481

*Im Zuge der angepassten Schätzungsmethoden und Emissionsfaktoren wurden die entsprechenden Vergleichszahlen der Vorjahre nachträglich angepasst.

✓ Wasserverbrauch

	2018	2017*	2016*
Entnommene Menge Wasser gesamt	28.446 m ³	30.299 m ³	20.186 m ³
Entnommene Menge Wasser (Liter pro FTE)	303 Liter	290 Liter	199 Liter

*Im Zuge der angepassten Schätzungsmethoden und Emissionsfaktoren wurden die entsprechenden Vergleichszahlen der Vorjahre nachträglich angepasst.

Über diesen Bericht

Fortschrittsbericht 2018:

Der Fortschrittsbericht 2018 ist der insgesamt neunte Nachhaltigkeitsbericht von ista. Er stellt zugleich den Fortschrittsbericht für den Global Compact der Vereinten Nationen dar.

Bezugsrahmen:

Der Bericht bezieht 45 Gesellschaften weltweit ein. Grundlage der Berichterstattung sind die Kennzahlen des Kalenderjahres 2018.

Kennzahlen und Prüfung:

Die Kennzahlen zur Mitarbeiterstruktur im Kapitel Mitarbeiter wurden stichtagsbezogen zum 31.12.2018 erfasst. Die spezifischen Umweltkennzahlen hingegen basieren auf dem durchschnittlichen Vollzeitäquivalent (FTE) von 2018 und beinhalten neben den 45 Gesellschaften auch die ista Luxemburg GmbH S.à.r.l. Ausgewählte Mitarbeiterkennzahlen, wie beispielsweise die Anzahl der Weiterbildungstage pro Kopf, werden ebenfalls auf dieser Basis ermittelt. Es bestehen außerdem Unterschiede hinsichtlich der Angaben zum Headcount zwischen dem Konzernabschluss und dem vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht. Diese Unterschiede resultieren aus einer abweichenden Definition des Headcounts. Im Kontext des Nachhaltigkeitsberichts werden Mitarbeitergruppen wie beispielsweise im Mutterschutz befindliche Mitarbeiter anders erfasst als im Konzernabschluss.

Die Kennzahlen zur Umweltleistung und die Mitarbeiterkennzahlen für das Geschäftsjahr 2018 waren Gegenstand einer Prüfung mit begrenzter Sicherheit durch die SGS-TÜV Saar GmbH (SGS). Die Finanzkennzahlen werden im Zuge unseres jährlichen Geschäftsberichts von der Deloitte GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft. Geprüfte Kennzahlen sind in den tabellarischen Übersichten mit dem Symbol gekennzeichnet. Die Prüfbescheinigung von SGS kann [hier](#) abgerufen werden.

Die Erfassung der Umweltkennzahlen konnten wir im Berichtsjahr weiter professionalisieren, sodass sich der Schätzanteil weiterhin auf niedrigem Niveau hält. Der Anteil der auf Schätzungen beruhenden Daten beläuft sich beim Stromverbrauch auf rund 6 %, beim Wasserverbrauch auf rund 40 % und beim Verbrauch von Gas und Fernwärme auf rund 25 %. Kennzahlen für das Jahr 2017 haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns zum Veröffentlichungsdatum des Nachhaltigkeitsberichts 2017 noch nicht die Verbrauchsdaten für alle Standorte vorlagen. Im Jahr 2018 haben wir zudem Anpassungen der Schätzmethode vorgenommen und diese ebenfalls auf das Vorjahr angewendet. Dadurch ergaben sich teilweise Änderungen bei den im Vorjahr berichteten Daten. Betroffene Kennzahlen sind im Bericht mit Fußnoten versehen. Durch die Anwendung der geänderten Schätzmethode auch auf die Vorjahresdaten sind Aussagen hinsichtlich der Kennzahlenentwicklung dennoch weiterhin valide.

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

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

Redaktionelle Hinweise:

Redaktionsschluss für den Bericht war der 31. Mai 2019. Für eine bessere Lesbarkeit verzichten wir auf geschlechtsbezogene Doppelnennungen und verwenden die männliche Form. Dabei ist jedoch auch die weibliche Form gemeint. Der Fortschrittsbericht von ista erscheint jährlich. Der nächste Bericht wird voraussichtlich im Sommer 2020 veröffentlicht.

**VERANTWORTLICH**

Florian Dötterl
 Head of Corporate Communications & Public Affairs
 Florian.Doetterl@ista.com
 Telefon +49 201 459-3281

ANSPRECHPARTNER

Violetta Kahre
 Head of Internal and Sustainability Communications
 Violetta.Kahre@ista.com
 Telefon +49 201 459-3896

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

Dr. Simon Weihofen
 Senior Program Manager Sustainability Office
 Simon.Weihofen@ista.com
 Telefon +49 201 459-3310

IMPRESSUM**HERAUSGEBER**

ista International GmbH
 Luxemburger Str. 1, 45131 Essen
 Telefon +49 201 459-7160
 sustainability@ista.com
 www.ista.de

REDAKTION

Maike Böcker, Violetta Kahre
 Bernd Lorenz Walter, Berlin

Englische Übersetzung:
 A. & R. Fraser Übersetzungsbüro, Mülheim an der Ruhr

GESTALTUNG

ENGELMANN & KRYSCHAK Werbeagentur GmbH, Düsseldorf

BILDNACHWEISE:

Seite 13: Mike Henning / ista
 Seite 33: Foto KlimaHelden-Contest: Sebastian Heise / ista
 Seite 33: Mike Henning / ista
 Seite 33: Foto Sponsoring des Umweltaktivisten Julien Moreau:Maxime Mergalet
 Seite 34: Foto Essener Umweltpreis: Frau Elke Brochhagen,
 Presse- und Kommunikationsamt der Stadt Essen,
 Seite 1, 2, 10, 11, 15, 16, 20, 21, 24, 26, 31: Getty Images
 Seite 14, 22, 23: Istock