

A^xU_o F B R U^o C_o H

Nachhaltigkeitsbericht 2016



ÜBER DIESEN BERICHT

Mit dem Nachhaltigkeitsbericht 2016 informieren wir unsere Stakeholder über Fortschritte in Bezug auf unsere Nachhaltigkeitsstrategie, Ziele und Umsetzung von Maßnahmen im Berichtsjahr 2016.

NACHHALTIGKEITSBERICHT 2016

Der Nachhaltigkeitsbericht 2016 der ista International GmbH ist der insgesamt siebte Nachhaltigkeitsbericht von ista. Er stellt zugleich den Fortschrittsbericht für den Global Compact der Vereinten Nationen dar. Die Informationen in unserem Nachhaltigkeitsbericht berichten wir darüber hinaus auch erstmalig gemäß dem Deutschen Nachhaltigkeitskodex. Die entsprechende Erklärung ist [hier](#) abrufbar.

G4-17

BEZUGSRAHMEN

Der Bericht bezieht 50 Gesellschaften weltweit ein. Grundlage der Berichterstattung sind die Kennzahlen des Kalenderjahres 2016.

G4-18, G4-26


LEITLINIEN UND BERICHTSVORBEREITUNG

Bei unserer Berichterstattung orientieren wir uns an den international anerkannten Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI). Wir berichten nach der Version GRI G4 und erfüllen die Option „In-Übereinstimmung-Kern“. Dieser Bericht hat darüber hinaus den Materiality Disclosures Service der GRI durchlaufen. Die korrekte Positionierung der „G4 materiality disclosures“ (G4-17 – G4-27) wurde von der GRI bestätigt. In Vorbereitung auf diesen Bericht und zur Bestimmung der Berichtsinhalte führten wir erneut eine Wesentlichkeitsanalyse durch. Dazu banden wir interne und externe Stakeholder ein und nahmen eine Bewertung aus Geschäftsperspektive vor. Prozess und Ergebnisse stellen wir im Kapitel [Neue Schwerpunkte](#) vor.

G4-22

KENNZAHLEN UND PRÜFUNG

Während die Kennzahlen zur Mitarbeiterstruktur im Kapitel Mitarbeiter stichtagsbezogen zum 31.12.2016 erfasst wurden, basieren die spezifischen Umweltkennzahlen auf dem durchschnittlichen Vollzeitäquivalent (FTE) von 2016. Nicht berücksichtigt wurden hierbei die Mitarbeiterzahlen der Tochtergesellschaften GENEK GmbH & Co. KG und der Betriebskosten Geräte Software GmbH. 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 resultieren aus einer abweichenden Definition des Headcounts. Im Kontext des Nachhaltigkeitsberichts werden Mitarbeitergruppen, wie beispielsweise studentische Aushilfen, Auszubildende und sich im Mutterschutz oder Elternzeit befindliche Mitarbeiter anders erfasst als im Konzernabschluss.

Ausgewählte Kennzahlen zur Umweltleistung für das Geschäftsjahr 2016 waren Gegenstand einer betriebswirtschaftlichen Prüfung mit begrenzter Sicherheit durch die KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Geprüfte Kennzahlen sind in der Kennzahlenübersicht mit dem Symbol  gekennzeichnet. Die Prüfbescheinigung können Sie [hier](#) abrufen.

Die Erfassung der Umweltkennzahlen konnten wir im Berichtsjahr weiter professionalisieren, sodass Schätzanteile gegenüber 2015 gesunken sind. Die Anteile der auf Schätzungen beruhenden Daten belaufen sich beim Stromverbrauch auf 9 %, beim Gasverbrauch auf 22 % und bei Fernwärme und Wasser auf 40 %. Kennzahlen für das Jahr 2015 haben wir im vorliegenden Bericht teilweise korrigiert, da uns zum Veröffentlichungsdatum des Nachhaltigkeitsberichts 2015 noch nicht die Verbrauchsdaten für alle Standorte vorlagen. Betroffene Kennzahlen sind im Bericht mit Fußnoten versehen.

Die Berechnung der CO₂-Emissionen erfolgte beispielsweise auf Basis der Umrechnungsfaktoren der International Energy Agency, des Bayerischen Landesamts für Umwelt und des Instituts Wohnen und Umwelt. Bei der Bilanzierung der CO₂-Äquivalente werden die weiteren emittierten Treibhausgase (zum Beispiel Kohlendioxid oder Methan) entsprechend ihrer Klimawirksamkeit in CO₂-Emissionen umgerechnet und dann zusammen mit den CO₂-Emissionen als CO₂-Äquivalente angegeben.

REDAKTIONELLE HINWEISE

Redaktionsschluss für den Bericht war der 31. Mai 2017. Für eine bessere Lesbarkeit verzichten wir auf geschlechtsbezogene Doppelnennungen und verwenden die männliche Form. Dabei ist jedoch auch die weibliche Form gemeint. Der Nachhaltigkeitsbericht der ista International GmbH erscheint jährlich. Der nächste wird voraussichtlich im Sommer 2018 veröffentlicht.

INHALT

EINLEITUNG

- 04 Vorwort
- 05 Porträt
- 07 ista Kerngeschäft
- 08 Nachhaltigkeitsstrategie
- 11 Nachhaltigkeitsmanagement
- 16 Wesentlichkeit
- 19 Sustainable Development Goals

✕ PORTFOLIO 21–26



🚩 UMWELT 27–31



○ MITARBEITER 32–37



📍 DIALOG 38–41



DATEN UND FAKTEN

- 42 Kennzahlen
- 46 G4 Inhaltsindex
- 50 Impressum

VORWORT

○ Liebe Leserinnen und Leser,

mit der Zukunft Schritt zu halten, ist gut. Ihr einen Schritt voraus zu sein, besser. Auch deshalb lautet der Titel unseres diesjährigen Nachhaltigkeitsberichtes „Aufbruch“.

Denn wir bei ista übernehmen Verantwortung für unsere Kunden und Mitarbeiter, für Umwelt und Gesellschaft, indem wir uns ständig weiterentwickeln. Ein „Weiter so wie gehabt“ ist uns nie genug. Wir wollen unsere bestehenden Lösungen für mehr Energieeffizienz im Gebäude zusammen mit unseren Kunden immer weiter verbessern. Und wir wollen neue, innovative Produkte und Services auf den Markt bringen, die die Chancen der Digitalisierung vollumfänglich nutzen. Nicht zum bloßen Selbstzweck einer neuen Technologie, sondern, um mit jedem eingesetzten Euro ein Höchstmaß an Energieeinsparung zu realisieren.

Dafür ist es wichtig, sich selbst regelmäßig kritisch zu hinterfragen und zu prüfen, ob der eingeschlagene Weg der richtige ist. Im Jahr 2016 haben wir deshalb ein umfangreiches, gruppenweites Strategie- und Entwicklungsprogramm gestartet, das unser Unternehmen fit für die Zukunft machen soll. Wir wollen noch besser werden – gemeinsam mit unseren Mitarbeitern und Kunden. Dafür wollen wir unsere Servicequalität stärken und noch intensiver den Dialog mit unseren Kunden suchen. Wir wollen unsere Messtechnik weiter digitalisieren und mit Blick auf unser langfristiges Unternehmensziel weiter wachsen und unsere Belegschaft signifikant vergrößern.



Wir setzen auf diesen Aufbruch in eine neue Unternehmensphase, damit wir unseren Beitrag zum Gelingen der Energiewende auch in Zukunft nachhaltig leisten können.

Vor diesem Hintergrund haben wir im Berichtszeitraum auch unser neues, großangelegtes Nachhaltigkeitsprojekt „ista macht Schule“ gestartet. 2017 wurde der Titel „Grüne Hauptstadt Europas“ von der Europäischen Kommission an die Stadt Essen vergeben – auch als Würdigung für den erfolgreichen Strukturwandel, den die ehemalige Bergbau- und Kohlemetropole durchlaufen hat. ista fördert das Projekt und stattet Essener Schulen mit modernster Messtechnik aus, um Verbräuche transparent zu machen und auf dieser Grundlage die Schüler für energieeffizientes Verhalten zu begeistern. Perspektivisch wollen wir das Projekt bundesweit und sogar international erweitern.



Unser gesamtes Handeln richten wir an unternehmensinternen Kodizes, aber auch an allgemeingültigen Verhaltensnormen, wie beispielsweise den zehn Prinzipien des UN Global Compact, aus. Insbesondere die [Shared Values](#), unsere fünf Unternehmenswerte, formen ista trotz globaler Aufstellung in 24 Ländern zu einer homogenen Einheit und geben unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern klare Leitplanken vor.

Dieser Bericht stellt zugleich unseren Fortschrittsbericht an den [Global Compact der Vereinten Nationen](#) dar und zeigt auf, wie wir Menschenrechte, gute Arbeitsbedingungen, Umweltschutz und Korruptionspräventionsprogramme weltweit fördern.

Ich freue mich sehr, gemeinsam mit Ihnen in eine transparente und energieeffiziente Zukunft aufzubrechen.

Falls Sie Anregungen haben oder einfach Ihre Eindrücke mit uns teilen möchten, schreiben Sie uns gerne an sustainability@ista.com.

Ihr Thomas Zinnöcker

CEO ista International



WIR WOLLEN MEHR ENERGIEEFFIZIENZ – GEMEINSAM MIT IHNEN.



ista entwickelt sich weiter und wird noch besser. Von einem Spezialisten für die Heizkostenabrechnung zu einem modernen Immobiliendienstleister für mehr Energie- und Prozesseffizienz. Dazu setzen wir konsequent auf digitale Technologien: heute zum transparenten Messen, Abrechnen, Visualisieren und Managen von individuellen Wärmeverbräuchen, morgen für zusätzliche Leistungen für unsere wohnungswirtschaftlichen Kunden.

GLOBAL

Wir handeln und denken global. Unseren Firmensitz haben wir in Essen, Deutschland. Insgesamt sind wir in 24 Ländern weltweit vertreten. Neben Deutschland stehen für uns insbesondere europäische Märkte wie Dänemark, Frankreich, Italien und Spanien im Fokus. Aber auch in schnell wachsenden Märkten außerhalb Europas sind wir präsent, etwa in den Vereinigten Arabischen Emiraten, in China oder Russland. In vielen Ländern sind wir bereits heute Marktführer. In Deutschland gehört die Gruppe zu den führenden Unternehmen der Branche. Die Arbeit von ista wird in einigen Märkten von selbstständigen Servicepartnern unterstützt.

TRANSPARENT

Wir schaffen Transparenz. Denn Energie kann nur derjenige bewusst einsparen, der auch weiß, was er verbraucht. Durch die individuelle Messung von Heiz- und Warmwasserverbräuchen erhält jeder Bewohner eines Mehrfamilienhauses seine individuelle Verbrauchsabrechnung. Damit zahlt er nur für die Energie, die er auch tatsächlich verbraucht. Und kann selbst bestimmen, wie aktiv er ►



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

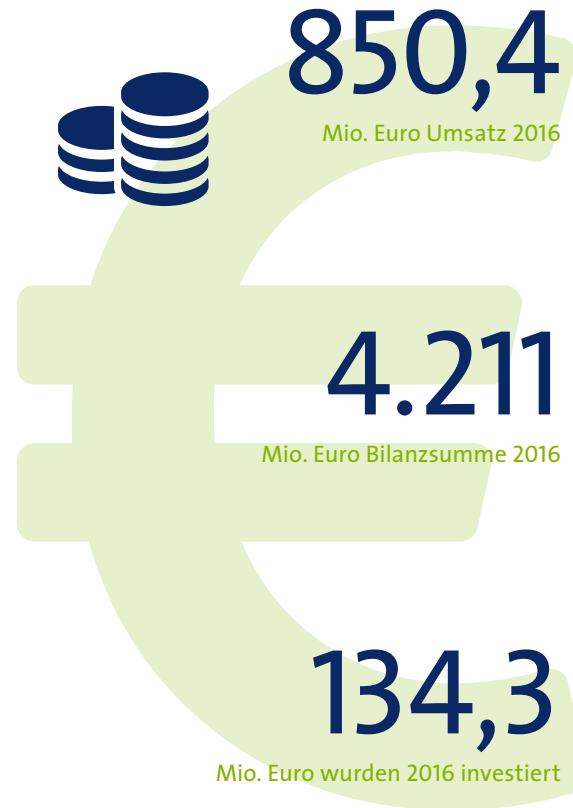
sein eigenes Energiemanagement betreiben möchte. Hausbewohner sparen mithilfe der jährlichen Transparenz über ihre Verbräuche im Durchschnitt 20 % Energie und damit auch Kosten nachhaltig ein. Zu unseren Kunden zählen Unternehmen aus der Wohnungswirtschaft, Hauseigentümer und Eigentümergemeinschaften. Zunehmend weiten wir unsere Tätigkeiten auch auf Gewerbeimmobilien aus.

DIGITAL

Wir wollen noch digitaler werden und zwar gemeinsam mit unseren Kunden. Zusammen wollen wir digitale Technologien so entwickeln und einsetzen, dass sie mehr Komfort, mehr Qualität und insbesondere mehr Energieeffizienz für den Nutzer bringen. Dafür werden wir im ersten Schritt unsere Quote für vollständig fernauslesbare, digitale Messtechnik bis Ende 2017 verdoppeln. Bis 2021 sollen 80 % unserer Geräte im Markt digital sein. Die vollständige Fernauslesung von Verbrauchswerten hat heute zwei wesentliche Vorteile: Erstens entfällt der Ablesetermin vor Ort, zweitens werden Verbräuche und Kosten auf dem Webportal oder Smartphone noch transparenter aufbereitet – und das nicht nur einmal im Jahr, sondern auch regelmäßig während der Heizperiode. Wie aktuelle Studien zeigen, verbrauchen Bewohner durch eine monatliche Visualisierung ihrer Daten durchschnittlich noch einmal rund 10 % weniger Energie als Bewohner, denen diese Informationen nicht vorliegen.

VERANTWORTLICH

Wir handeln bei allem, was wir tun, verantwortlich. Für unsere Kunden und Mitarbeiter, für Umwelt und Gesellschaft. Und wir packen mit an. Überall, wo wir präsent sind. Zum Beispiel an unserem Hauptsitz in Essen. Mit unserem Schulprojekt „ista macht Schule“ rüsten wir Essener Schulen mit modernster Technologie zum Messen von Energieverbräuchen aus und schaffen auf dieser Basis in den Schulen mehr Bewusstsein für Energieeffizienz.



G4-17

FÜHREND

2016 erzielte ista weltweit einen Umsatz von 850,4 Mio. Euro. Das entspricht einer Umsatzsteigerung von 4,9 % gegenüber dem Vorjahr. Die Bilanzsumme belief sich auf rund 4,2 Mrd. Euro. Im Berichtszeitraum wurden 134,3 Mio. Euro investiert, davon 103,0 Mio. Euro allein in Hardwarekomponenten, die wir unseren Kunden auf Mietbasis zur Verfügung stellen. 5.710 Mitarbeiter waren für unsere Gruppe tätig. Das Vollzeitäquivalent zum 31.12.2016 lag bei 5.397. Mit einem Anteil von fast 49 % war 2016 so gut wie jeder zweite Mitarbeiter weiblich. Neben ista Luxemburg GmbH S.à r.l. werden weitere 49 Gesellschaften in den Konzernabschluss der ista Luxemburg einbezogen.

SMART

Die Geschäftsführung der ista International GmbH verantwortet die strategische und operative Steuerung der ista Gruppe. Mitglieder der Geschäftsführung sind Thomas Zinnöcker als Chief Executive Officer (CEO), Christian Leu als Chief Financial Officer (CFO) sowie Jochen Schein als Chief Operating Officer (COO). Die Vergütung der Geschäftsführung besteht aus einem fixen und einem variablen Anteil, der vom Gesamterfolg des Unternehmens abhängig ist. Im Aufsichtsrat der ista Deutschland GmbH sitzen Christian Leu als Vorsitzender sowie Maria Oestreicher und Pierre Baumruck. Mutterunternehmen der ista Gruppe ist die Trius Holdings S.C.A. mit Sitz in Luxemburg. Eigentümer dieser Gesellschaft sind mehrheitlich von CVC Capital Partners beratene Fonds. Das ista Management ist ebenfalls am Unternehmen beteiligt.



5.710

Beschäftigte waren 2016 für ista tätig



49 %

der ista Mitarbeiter waren 2016 weiblich



NACHHALTIGKEIT ALS KERNGESCHÄFT

Rund um den Globus unterstützen wir unsere Kunden dabei, individuelle Energie- und Wasserverbräuche zu messen, zu visualisieren, abzurechnen und zu managen. Heute bereits in 24 Ländern. Als Energiedienstleister sehen wir uns in der Pflicht, konsequent Lösungen zu entwickeln, die unsere natürlichen Ressourcen und das Klima schonen.

SO ENTSTEHT EINE HEIZKOSTENABRECHNUNG:



MUT ZUR INNOVATION

Wir begreifen die Dynamik der Digitalisierung als Chance, unser Unternehmen für die Zukunft nachhaltig weiterzuentwickeln. Unser heute schon sehr digital ausgerichtetes Kerngeschäft ist dafür eine hervorragende Basis. Mit Mut zur Innovation werden wir uns weiter verändern und unsere Position als Technologieführer weiter ausbauen.



EIN GESCHÄFTSMODELL MIT ZUKUNFT

ista steht wirtschaftlich auf stabilen Beinen. Dank des hohen Commitments und der Einsatzbereitschaft unserer Mitarbeiter besitzen wir eine führende Marktposition in europäischen Kernmärkten und können Wachstum nachhaltig entwickeln. Doch darauf können und möchten wir uns nicht ausruhen. Unsere Kunden erwarten von uns auch in Zukunft innovative Produkte und Dienstleistungen, die die Prozesse der Wohnungswirtschaft noch mehr erleichtern, für mehr Energieeffizienz sorgen und modernen Wohnraum attraktiv machen. Gleichzeitig müssen als Konsequenz des fortschreitenden Klimawandels kluge, bezahlbare Lösungen für mehr CO₂- und Ressourceneinsparung dringend gefördert, implementiert und ausgerollt werden.

Wir stehen zu unserer Verantwortung gegenüber unseren Kunden, den Mietern, Umwelt, Politik und Gesellschaft und investieren kontinuierlich in die technische Weiterentwicklung digitaler Messtechnik. Digitalisierung betreiben wir nicht um ihrer selbst willen, sondern als Mittel zum Zweck für mehr Energieeffizienz. Wir wollen noch mehr Transparenz und damit individuelle Einflussmöglichkeiten schaffen, um unseren Kunden und ihren Mietern zu mehr Ressourcen- und Kosteneinsparung zu verhelfen. Dies macht uns zu einem Schlüsselpartner für politische Entscheider, Vermieter und Mieter.

ONE ISTA, TOGETHER, FOR EXCELLENCE

Wir möchten uns sehr dynamisch zu einem führenden Immobiliendienstleister für mehr Energie- und Prozesseffizienz weiterentwickeln. Dafür werden wir sowohl die Zusammenarbeit mit unseren Kunden weiter verbessern und mithilfe von Kundenbeiräten, Arbeitsgruppen und Kundenforen noch enger den partnerschaftlichen Austausch suchen. Wir werden gleichzeitig aber auch unsere interne Prozesslandschaft systematisch weiter ausbauen und optimieren. Jeder Mitarbeiter soll dabei klare Verantwortlichkeiten und Entscheidungsspielräume haben. Dadurch wollen wir unsere Zusammenarbeit untereinander weiter verbessern. Mit unserem neuen internen Unternehmensentwicklungsprogramm „One ista, together, for excellence“ gehen wir all dies konsequent an und machen unser Unternehmen fit für die Zukunft. Grundlage unseres Wirkens sind Professionalität, Verlässlichkeit und gelebtes Vertrauen.

Wir unterstützen Immobilien-eigentümer und -manager weltweit, ihre Objekte nachhaltig zu bewirtschaften und so wertvolle Ressourcen einzusparen. Dadurch tragen wir zu einer Zukunft bei, die auch noch unsere Kinder und Enkelkinder lebenswert finden.

THOMAS ZINNÖCKER
CEO ista International GmbH





Um unsere Innovationskraft weiter zu steigern, müssen wir Komplexität weiter reduzieren, uns auf das Wesentliche konzentrieren und noch besser verstehen, wie wir gemeinsam mit unseren Kunden nachhaltige Lösungen für mehr Ressourceneffizienz im Gebäude anbieten können.

JOCHEN SCHEIN
COO ista International GmbH



NACHHALTIGE INNOVATIONEN

Innovation beginnt für uns beim Menschen. Wir nutzen die Vorteile der Digitalisierung in unserem Unternehmen, um für unsere Kunden noch effizienter und handlungsstärker sein zu können. Digitalisierte Arbeitsprozesse können unsere Mitarbeiter entlasten und ihnen Raum für das Wesentliche geben. Digitale Steuerungssysteme ermöglichen darüber hinaus die nötige Transparenz für intelligente Entscheidungen. Die Basis für unsere Leistungsfähigkeit ist eine offene und ehrliche Kommunikation, die eine Kultur des Vertrauens ermöglicht. Dazu gehört, Raum für konstruktive Kritik unserer Mitarbeiter zu schaffen. Denn nur, wenn alles gedacht und diskutiert wird, kommen wir zum besten Ergebnis für unsere Kunden.

Um unseren Kunden auch in Zukunft innovative Produkte und Dienstleistungen anbieten zu können, arbeiten wir in unserem „Future Lab“ mit Hochdruck an neuen Lösungen. Diese sehen wir neben der Digitalisierung unserer internen Prozesse auch in der Digitalisierung von Kundenprozessen sowie in den Bereichen digitales Energiemanagement und Smart Building. Mit neuen Innovationen können wir unseren Kunden auf der ganzen Welt helfen, ihre Objekte nachhaltig zu bewirtschaften und dadurch letztlich wertvoller zu machen (siehe

Kapitel [Portfolio](#)). Gleichzeitig stehen wir zu unserer Verantwortung, das Bewusstsein in der Bevölkerung für mehr Energieeffizienz zu schärfen. Wie wir in einem deutschlandweiten Praxistest gemeinsam mit der Deutschen Energie-Agentur belegen konnten, ist die gezielte Bereitstellung von regelmäßigen, unterjährigen Verbrauchsinformationen der Schlüssel für einen deutlich bewussteren Umgang mit Ressourcen (siehe [S. 41](#)).

G4-18, G4-26, G4-27

STRATEGISCHE POSITIONEN FÜR DIE ZUKUNFT

Bei unserer strategischen Ausrichtung behalten wir übergeordnete Ziele stets im Blick: Der klare Fahrplan zu einer nachhaltigen Wirtschaft und Gesellschaft, den die Vereinten Nationen mit den 17 Sustainable Development Goals aufgestellt haben, ist auch für uns ein wichtiger Maßstab, anhand dessen wir Ziele justieren und unsere strategische Richtung anpassen.



Die 17 Ziele der der Vereinten Nationen für eine nachhaltige Entwicklung

Wir sehen dabei konkret fünf Ziele, zu denen wir einen Beitrag leisten können:



Bezahlbare und saubere Energie (SDG 7), Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum (SDG 8), Nachhaltige Städte und Gemeinden (SDG 11), Verantwortungsvolle Konsum- und Produktionsmuster (SDG 12) und Maßnahmen zum Klimaschutz (SDG 13). Auf diese Ziele nehmen wir durch unsere Produkte und Dienstleistungen oder unsere Rolle als Arbeitgeber im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit direkten Einfluss oder können im Dialog mit Politik oder Kunden indirekt zur Zielerreichung beitragen. Die Fokussierung auf diese fünf Ziele geschah durch eine im Berichtszeitraum durchgeführte Analyse unter Einbeziehung unserer Stakeholder. Ab [Seite 19](#) beschreiben wir, weshalb wir diese Themen als wichtig erachten und welche Maßnahmen wir diesbezüglich bereits ergreifen oder planen.

Von Seiten der Geschäftsführung wurde aktuell ein Prozess angestoßen, bei dem wir unsere Nachhaltigkeitsagenda überarbeiten und weiter schärfen. Wir werden in diesem Zuge auch unsere bisherigen Zielsetzungen anpassen und konkretisieren. Unsere eigene Wirtschaftlichkeit verstehen wir dabei als Voraussetzung, um langfristig denken und handeln zu können. Nur wenn unsere wirtschaftlichen Grundlagen stimmen und stabil sind, sind wir in der Lage, zukunftsgerichtete Investitionen zu tätigen, von denen letztlich alle profitieren. Gerade gesellschaftliche Transformationsprojekte, wie die Energiewende, bedürfen einer ausgewogenen Balancierung der unterschiedlichen Ansprüche aller Beteiligten. Denn eines steht fest: Ein erfolgreiches Geschäftsmodell lässt sich langfristig nur im Einklang mit den Interessen von Umwelt und Gesellschaft entwickeln. Dabei können nachhaltige Innovationen erst entstehen, wenn auch die Interessen der Wirtschaft gewahrt werden.

UNSERE ZIELE FÜR 2017

- 1 Aufbau der Nachhaltigkeitsagenda und Definition von Nachhaltigkeitszielen, die einen spezifischen Beitrag zu SDG 7, 8, 11, 12, 13 leisten.
- 2 Ausweitung der Nachhaltigkeitskommunikation und -maßnahmen zur Bewusstseinsbildung.
- 3 Ausbau der nachhaltigen Mobilität, indem wir konsequent den Weg der Erneuerung der Fahrzeugflotte nach Kriterien der Energieeffizienz und geringer Emissionen weitergehen. Auch durch Anschaffung von Elektro- und Hybridfahrzeugen.
- 4 Durchführung interaktiver Stakeholder-Dialoge zwischen unserer Geschäftsführung und unseren Kunden, Verbänden, NGOs, Lieferanten und der Politik.
- 5 Mittelfristig: Bestellung eines internen Nachhaltigkeitsbeauftragten.

NACHHALTIGKEIT IM GRIFF

Ethisches Handeln ist bei ista in starken Werten, Leitlinien und Strukturen verankert. Zum Anspruch, weltweit verantwortungsvoll zu sein, gehören für uns transparente Prozesse und klare Zuständigkeiten in unserem eigenen Unternehmen und in der Lieferkette. Durch intensiven Austausch mit den Nachhaltigkeitsverantwortlichen in unseren Ländern sorgen wir für gelebte Nachhaltigkeit im gesamten Unternehmen.



G4-18

KLARE RICHTUNG

Das Thema Nachhaltigkeit ist bei ista direkt bei der Geschäftsführung aufgehängt. In zwei Gremien werden strategische Leitplanken gesetzt und die operative Umsetzung verantwortet.

Schwerpunkte und Ausrichtung des Nachhaltigkeitsengagements legt das Sustainability Steering Committee fest. Dazu tagen die Bereichsleiter strategisch relevanter Abteilungen des Essener Head Office mindestens zweimal jährlich. Sie bilden das Sustainability Steering Committee. Zu ihren Aufgaben gehört es, Nachhaltigkeitsstandards zu entwickeln, Umwelt- und Klimaschutzprojekte zu initiieren sowie gesellschaftlich relevante Themen zu identifizieren. Außerdem ist das Gremium für die Verabschiedung der Wesentlichkeitsanalyse zuständig und gestaltet somit auch den [Fokus des vorliegenden Berichts](#) mit. Das Sustainability Steering Committee berichtet direkt an den CEO.

UMSETZUNG VOR ORT

Die Steuerung und Umsetzung von Nachhaltigkeitsmaßnahmen übernimmt das Sustainability Council – bestehend aus Vertretern aller Ländergesellschaften. Zugleich teilt das Council Ideen aus den Ländern mit dem Steering Committee. Dadurch stellen wir sicher, dass strategische Themen nicht nur operativ in den Ländern umgesetzt werden, sondern wir auch Impulse aus den Ländern für die inhaltliche Weiterentwicklung erhalten.

Für einzelne Nachhaltigkeitsthemen arbeiten wir darüber hinaus in Fachgremien. Ein eigenes Energieteam beschäftigt sich in Deutschland etwa mit der Umsetzung energetischer Maßnahmen, die sich aus den Vorgaben des Energiemanagementsystems nach ISO 50001 ergeben. Auch hier gibt es für jeden Standort in Deutschland einen Vertreter, der sich des Themas annimmt und Umsetzungsmaßnahmen in die Wege leitet, die die Energieeffizienz am Standort verbessern. Die Mitglieder der Energieteams bilden somit ein eigenes Netzwerk und gelten als Ansprechpartner für alle Energiethemen an den Standorten.

NACHHALTIGKEITSKOORDINATION BEI ISTA





GEMEINSAME WERTE

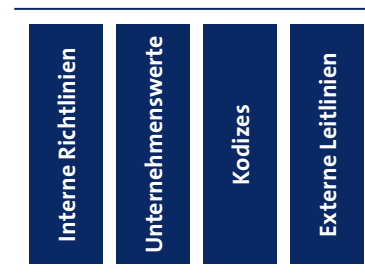
Das Miteinander bei ista prägen die ista Shared Values. Die fünf Werte sind das Fundament unserer Unternehmenskultur. Sie nehmen in allen Ländern Einfluss auf die Umsetzung strategischer und operativer Maßnahmen und bestimmen somit wesentlich unsere langfristige Entwicklung und unseren nachhaltigen Erfolg. Sie sind die Basis für eine faire und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen, aber auch mit externen Partnern. Im Berichtszeitraum lernten neue Mitarbeiter die Werte mit einem Shared-Values-Spiel bei Onboarding-Veranstaltungen kennen. Auch einige unserer Mitarbeiterveranstaltungen, wie der jährliche soccer cup oder das Head-Office-Sommerfest, standen ganz in ihrem Zeichen. Bei der „Team-Olympiade“ des Head-Office-Sommerfests konnten die Kolleginnen und Kollegen bei verschiedenen Teamspielen unter Beweis stellen, worauf es bei guter Zusammenarbeit ankommt. Beispielsweise wurde an einer Station unter erschwerten Bedingungen gemeinsam an einem Turm aus Bauklötzen gebaut. In einem Kreis hielt jeder Mitarbeiter einen Faden in der Hand, der an einem Haken in der Mitte des Kreises mit allen anderen Fäden vernetzt war, sodass der Turm nur in gemeinschaftlicher Arbeit aufgebaut werden konnte.

RICHTLINIEN UND VERPFLICHTUNGEN

Durch die organisatorische Verankerung von Nachhaltigkeit sind klare Zuständigkeiten gruppenweit definiert. In der täglichen Unternehmenspraxis von ista werden darüber hinaus unternehmensweite Grundsätze und Selbstverpflichtungen von allen Mitarbeitern gelebt: ein gemeinsames Werteverständnis (siehe Infokasten), interne Richtlinien, internationale Übereinkommen wie die UN-Deklaration für Menschenrechte, die UN-Konvention gegen Korruption und die Grundsatzserklärung der

Internationalen Arbeitsorganisation (ILO).

Der Bereich Corporate Internal Audit and Compliance ist für die Überwachung der Einhaltung der Richtlinien und Verpflichtungen im Rahmen seiner regulären Prüfungstätigkeiten zuständig und steht als zentrale Anlaufstelle für Mitarbeiter zur Verfügung. In ausgewählten Ländern wurden Mitarbeiter persönlich zu diesen Richtlinien und Kodizes geschult und ein zentrales Monitoring für Bereiche eingerichtet, die besonders korruptionsgefährdet erscheinen.



UNSERE PFEILER FÜR VERANTWORTUNGSVOLLES HANDELN

Interne Richtlinien und Leitlinien

Für die gesamte ista Gruppe gelten Richtlinien, zum Beispiel bezüglich Zuwendungen (Deutschland), Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung (International). Die ista [Umweltleitlinien](#) helfen uns, die ökonomische Leistungsfähigkeit unseres Unternehmens mit ökologischer Verantwortung zu vereinbaren.

Unternehmenswerte

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

Kodizes

Der [Verhaltenskodex](#) enthält für alle Mitarbeiter der ista Gruppe wichtige Grundsätze wie die Vermeidung von Interessenkonflikten und die Ablehnung von Korruption und Bestechung. Der Kodex ist für alle Mitarbeiter bindend und liegt ihnen in gedruckter Form und im Intranet vor. Der [Lieferantenkodex](#) legt Standards für unsere Zulieferer fest.

Externe Leitlinien

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





EINHALTUNG DES VERHALTENSKODEX

Damit nicht regelkonformes Verhalten Gehör findet, richtet der Bereich Corporate Internal Audit and Compliance aktuell eine Mitarbeiter-Hotline zur Meldung von Verstößen ein. Diese Hotline soll von einem unabhängigen, externen Anbieter betrieben werden.

Um das Bewusstsein für unseren Verhaltenskodex darüber hinaus weiter zu schärfen, bieten wir entsprechende Trainings an. Teil davon ist unter anderem ein Compliance-Spiel, bei dem die Mitarbeiter vor heikle Situationen gestellt werden und diese nach ihrem Verständnis lösen müssen. Zudem werden regelmäßige Compliance-Schulungen für Führungskräfte durchgeführt. 2016 wurden alle Mitarbeiter in Deutschland auf die Compliance-Anforderungen gesondert hingewiesen.

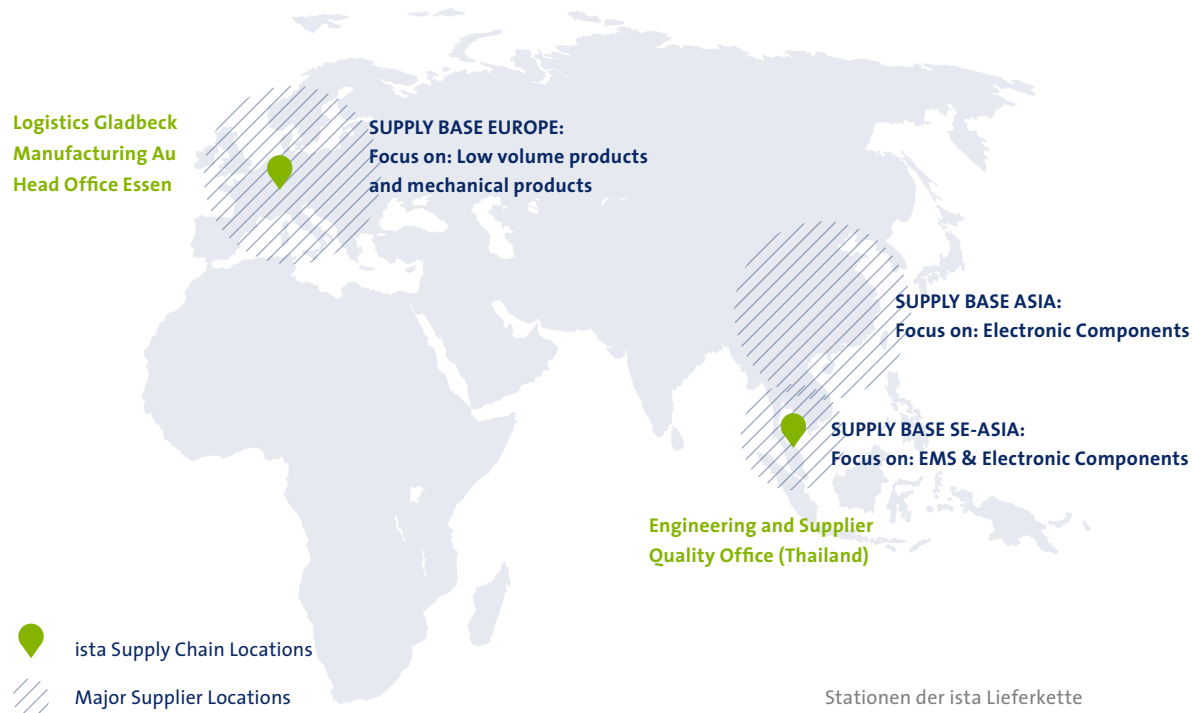
2017 wird in den Emerging Markets (China, den Vereinigten Arabischen Emiraten, der Türkei, Weißrussland und Russland) ein Compliance Reporting- und Freigabesystem eingeführt. In Zukunft werden auch die osteuropäischen Länder Ungarn, Kroatien, Rumänien, Tschechien, die Slowakei und Polen in ein zentral eingeführtes Compliance-Management einbezogen. Dies bedeutet, dass, nach einer umfangreichen Analyse der Compliance-Risiken, Maßnahmen für die Reduzierung dieser Risiken festgelegt und deren Umsetzung laufend überwacht werden. In jedem dieser Länder befindet sich dafür ein Compliance-Verantwortlicher, der vor Ort die Einhaltung der Compliance-Regeln sicherstellt. Aus Deutschland überprüfen zwei Compliance Manager aus dem Bereich Corporate Internal Audit and Compliance die Einheiten stichprobenweise. Dabei halten sie sich an die Methodik des intern erstellten ista Compliance-Standards (siehe rechts).

CORPORATE COMPLIANCE – STRATEGIE



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





Wir haben eine sehr gute Beziehung zu ista. Wir wissen, wen wir im Fall von Problemen kontaktieren können, und haben zwei ista Mitarbeiter auf unserer Fertigungsseite, die uns sehr unterstützen. Was Nachhaltigkeit angeht, verfügen wir über diverse Zertifizierungen – ein interner Revisor sorgt dafür, dass unsere Praktiken regelkonform sind.

THAILÄNDISCHER LIEFERANT
im Rahmen der
Stakeholderbefragung

FAIRNESS

Im Berichtsjahr wurde die 2014 durch das Bundeskartellamt eingeleitete Sektoruntersuchung im Wirtschaftsbereich für die verbrauchsabhängige Erfassung und Abrechnung der anteiligen Wärme-, Wasser- und Warmwasserkosten in Gebäuden fortgesetzt. Im Mai 2017 legte das Amt den Ergebnisbericht zur Sektoruntersuchung vor. Der Bericht klärt über Bedeutung und Besonderheiten der verbrauchsabhängigen Erfassung und Abrechnung von Heiz- und Warmwasserkosten auf und widerlegt bestehende Vorurteile gegen die Submetering-Anbieter. Die fast zwei Jahre dauernde, umfassende Untersuchung ergab erwartungsgemäß, dass die Messdienstleister sich wettbewerbskonform verhalten. Das Bundeskartellamt sieht deshalb keine Anhaltspunkte für ein wettbewerbsbehördliches Einschreiten.

Neben der eigentlichen Untersuchung gibt der Bericht unter anderem Anregungen für eine noch verbraucherfreundlichere Ausgestaltung des Marktes für Submetering-Dienstleistungen. Diese Empfehlungen bewerten wir vor dem Hintergrund von noch mehr Transparenz positiv. Wir werden uns auch weiterhin dafür einsetzen, praxisnahe und wirtschaftliche Lösungen für Vermieter und Mieter anzubieten.

Bei der [Gestaltung unserer Preise](#) betrachten wir stets den Gesamtkontext zwischen Anforderungen unserer Kunden, Wettbewerbsfähigkeit und Investition in neue, innovative Technologien. Dabei ist die hohe Qualität unserer Produkte und Services das entscheidende Kriterium.



Wir legen großen Wert auf eine nachhaltige und faire Wertschöpfungskette. Bei unseren Mitarbeitern ebenso wie bei unseren Lieferanten achten wir auf die Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards. Im kommenden Jahr werden wir daher unseren Lieferantenkodex erneut überprüfen und weiter ausbauen.

GÜNTHER VAN DE RIJT

Senior Vice President Procurement & Supply Chain



VERANTWORTUNG BIS IN DIE LIEFERKETTE

Ethisches Verhalten und die Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards erwarten wir nicht nur von den eigenen Mitarbeitern und Führungskräften an unseren Standorten. Durch den Bezug von Materialien aus dem In- und Ausland sind wir uns auch bei Lieferanten unserer Verantwortung bewusst.

Ein gutes Verständnis unserer Lieferkette ist hierfür die Basis. In unserem Lieferkettenmanagement unterscheiden wir zwischen den benötigten Materialien für Endprodukte, die wir für unsere Kunden herstellen (Direct Materials), und Materialien, die wir für den Betrieb unserer eigenen Organisation benötigen (Indirect Materials & Services). Letztere werden zu großen Teilen von jeder Landesgesellschaft selbst beschafft. Neue Endprodukte und -geräte werden hingegen zunächst zentral vom Bereich Product Development bei der ista International GmbH entwickelt und danach als Serienfertigung über den Bereich Procurement & Supply Chain in Asien und/oder Europa produziert. Für die Produktion unserer Geräte arbeiten wir eng und partnerschaftlich mit Lieferanten in Asien und Europa zusammen. Diese produzieren die

Geräte nach unseren Vorgaben. Die direkte Betreuung durch den Bereich Procurement & Supply Chain ist mittels eines eigenen Engineering Office in Bangkok gewährleistet. So kann die Einhaltung der Qualitätsstandards sowie der definierten Fertigungsprozesse sichergestellt werden. Zusätzlich setzen wir bei unseren wichtigsten asiatischen Hauptlieferanten (Electronical Manufacturing Services) „Resident Engineers“ zur Unterstützung und Qualitätssicherung ein. Nach der Produktion werden fertige Endprodukte direkt an unser Warehouse & Distribution Center in Gladbeck versendet und von dort aus weiter in die Landesgesellschaften transportiert. Einige Geräte werden aber auch als Halbfertigteile zur Endmontage an unser Manufacturing Competence Center in Au in der Hallertau geliefert. Vor Ort nehmen unsere Mitarbeiter die Endmontage sowie die eichtechnische Prüfung vor, bevor die Geräte ebenfalls nach Gladbeck gehen.

ZUSAMMENARBEIT MIT LIEFERANTEN

Wir arbeiten aktuell im direkten Einkauf auf internationaler Ebene mit circa 250 Lieferanten und im indirekten Einkauf deutschlandweit mit circa 3.000 Lieferanten zusammen. Unsere Mindestanforderungen an Umwelt- und

Sozialstandards sind in unserem Lieferantenkodex geregelt, der sich an den Leitsätzen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) für verantwortliche Unternehmensführung und an den Kernkonventionen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) orientiert. Themen wie Kinder- und Zwangs- oder Pflichtarbeit sind in unserem Kodex ausdrücklich verboten. Damit setzen wir auch die diesbezüglichen Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen um. Zusätzlich dazu verpflichtet ista seine Lieferanten, eine ähnliche Vereinbarung mit seinen Vorlieferanten zu beschließen. Für 2017 ist eine erneute Überprüfung der inhaltlichen Anforderungen unseres Lieferantenkodex vorgesehen.

Lieferanten mit einem Mindestumsatz von 50.000 Euro müssen sich verpflichten, die Anforderungen des ista Lieferantenkodex zu erfüllen. Grundsätzlich obliegt die Verantwortung den Lieferanten, eine Einhaltung sicherzustellen. Darüber hinaus wird die Einhaltung der Richtlinie in turnusmäßig stattfindenden Lieferantenaudits überprüft.

NEUE SCHWERPUNKTE

Welche Themen sind entscheidend für die Zukunftsfähigkeit von ista? Bei dieser bedeutenden Frage kommt man nur schwer alleine zu einer Antwort. Deshalb haben wir in Vorbereitung auf diesen Bericht erneut interne und externe Stakeholder eingebunden und spannende Erkenntnisse gewonnen. Den Prozess zur Identifikation wesentlicher Themen haben wir dabei weiter professionalisiert und internationalisiert.



G4-18

WESENTLICHKEITSANALYSE 2016

Die erste systematische Wesentlichkeitsanalyse nach den Leitlinien der Global Reporting Initiative (G4) führten wir 2014 durch. Um der Internationalität unseres Unternehmens sowie [internen wie externen Entwicklungen](#) gerecht zu werden, erfolgte 2016 eine Ausweitung des Wesentlichkeitsprozesses auf ausländische Standorte und eine Neubestimmung potenziell relevanter Nachhaltigkeitsthemen.

Ziel der Wesentlichkeitsanalyse ist es, neben der Stärkung des Stakeholderdialogs wesentliche Themen zu identifizieren, strategische Ansatzpunkte zu schärfen und die interne Nachhaltigkeitskompetenz zu festigen.

Unsere aktuellen Schwerpunkte bestimmen wir in folgendem dreistufigen Verfahren:

G4-18, G4-23

IDENTIFIKATION DER THEMEN

In einem ersten Schritt stellten wir die elf Handlungsthemen, die wir nach der Wesentlichkeitsanalyse 2014 formuliert hatten, in einem internen Prozess auf den Prüfstand. Sie bildeten die Basis für die spätere Priorisierung durch Stakeholder und Unternehmen. Um herauszufinden, ob eine Nachjustierung der Themen nötig ist, berücksichtigten wir nationale und internationale Nachhaltigkeitsstandards, die internationale entwicklungspolitische Agenda sowie Trends im Unternehmen und in seinem Umfeld. Zudem baten wir ausgewählte Bereichsleiter um ihre Einschätzung. Das Ergebnis: 13, teils neue, teils überarbeitete Themen. Hinzugekommen sind „Faire Geschäftspraktiken ausüben“, „Bewusstsein schaffen“ und „Intelligentes Wohnen vorantreiben“. Andere Themen wurden in ihrer Definition erweitert oder umformuliert, um einen nach neuen Entwicklungen besser passenden Schwerpunkt zu legen.



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

BEWERTUNG DURCH STAKEHOLDER

Im zweiten Schritt banden wir interne und externe Stakeholder ein, um zu erfahren, wo sie den größten Handlungsbedarf für ista sehen. Die internen Stakeholder setzten sich aus Mitarbeitern aller Hierarchieebenen und Ländergesellschaften zusammen. Bei den externen Teilnehmern handelte es sich größtenteils um Personen, die das Unternehmen gut kennen und/oder von den Geschäftstätigkeiten von ista betroffen sind. Dazu zählten Kunden, Lieferanten, Nachhaltigkeitsexperten sowie Personen aus Politik, NGOs, Verbänden und Presse. Neben Deutschland kamen sie aus Frankreich, Belgien, Dänemark, den Niederlanden, Italien, Großbritannien, Spanien, Polen und Thailand. Über einen Online-Fragebogen priorisierten sie die 13, zuvor bestimmten, potenziell relevanten Themen. Zudem nutzten wir die Befragung, um die für ista wichtigsten [Sustainable Development Goals](#) aus Sicht der Stakeholder bestimmen zu lassen. Außerdem bewerteten sie unsere bisherige Leistung im Bereich Nachhaltigkeit. ►

3.



Für ein tiefer gehendes Verständnis der Erwartungen unserer Anspruchsgruppen ergänzten wir die Online-Befragung durch qualitative Interviews. In diesen circa halbstündigen Telefonaten diskutierten wir unter anderem die Rolle von ista beim Thema Smart Building, unseren Auftrag in der Gesellschaft, Bewusstsein für mehr Energieeffizienz zu schaffen, und den Beitrag unserer Produkte zur Energiewende. Neben externen Stakeholdern sprachen wir in diesem Rahmen auch mit ausgewählten Führungskräften verschiedener Fachbereiche. Das half uns, die externen Einschätzungen mit der internen Sicht abzugleichen.

G4-18

BEWERTUNG IM EXPERTENKREIS

Im Rahmen eines Wesentlichkeitsworkshops diskutierte das Sustainability Steering Committee die Ergebnisse der Stakeholderbefragung und nahm selbst eine Bewertung der 13 Themen vor. Dabei lag sein Blick auf der Relevanz für den Geschäftserfolg: Für jedes Thema fragte sich das Committee, inwieweit es auf die Wertbeiträge – „Image und Reputation steigern“, „Kosten reduzieren“ und „Neue Ertragschancen erschließen“ – einzahlt. Am regen Austausch beteiligte sich auch unser CEO Thomas Zinnöcker, der an diesem Tag gemeinsam mit den Führungskräften strategische Weichen für die Zukunft von Nachhaltigkeit im Unternehmen stellte.

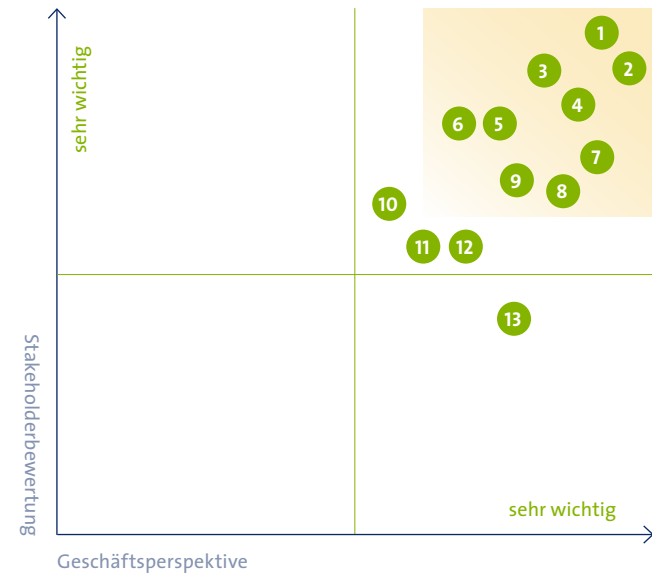
G4-27

SCHWERPUNKTE FÜR ISTA

Die Abbildung der Wesentlichkeitsmatrix zeigt, welche Relevanz die 13 Nachhaltigkeitsthemen aus Stakeholder- (y-Achse) und Geschäftsperspektive (x-Achse) besitzen. Die Themen im rechten, farblich hervorgehobenen Viertel sind die Themen, die als zentral für ista identifiziert wurden. Sie leiten uns in der Berichterstattung und setzen wichtige Impulse für unsere interne Weiterentwicklung.



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



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

WESENTLICHE GRI-ASPEKTE

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



Was ist wirklich wesentlich? Die für ista wichtigsten Handlungsfelder legt unser Sustainability Steering Committee im Vorfeld der Wesentlichkeitsanalyse fest. Die Wesentlichkeitsanalyse mit internen und externen Stakeholdern hilft dabei, diese Handlungsfelder zu validieren.

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



UNSER BEITRAG ZU DEN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Als einer der weltweit führenden Energiedienstleister für mehr Energieeffizienz in Gebäuden können wir einen wichtigen Beitrag zum Erreichen der nachhaltigen Entwicklungsziele der Vereinten Nationen, den Sustainable Development Goals (SDGs), leisten. Um zu bestimmen, wo die größten Einflussmöglichkeiten entlang unserer Wertschöpfungskette liegen und mit welchen SDGs die größten Erwartungen an ista verknüpft sind, haben wir im Rahmen unserer Wesentlichkeitsanalyse interne und externe Stakeholder um eine Bewertung der 17 SDGs gebeten. Dabei wurden fünf SDGs identifiziert, die anschließend in einem internen Prozess überprüft und bestätigt wurden.



Die Übersicht zeigt, welche fünf Ziele als am wichtigsten für ista eingestuft wurden. Bis Ende 2017 planen wir, alle SDGs mit ista-spezifischen Zielen zu hinterlegen und mit weiteren Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz zu untermauern. Auf der nachfolgenden Seite

beschreiben wir, wo wir bei den einzelnen Zielen die Relevanz und unsere Einflussmöglichkeiten sehen und welchen Beitrag wir schon heute zu ihrer Erreichung leisten.

7 Bezahlbare und saubere Energie. Als Dienstleister für dieverbrauchsgerechte Erfassung und Abrechnung von Energie, Wasser und Hausnebenkosten in Gebäuden stellen wir selbst keine Energie zur Verfügung. Allerdings zahlen wir mit unserem [Kerngeschäft](#) direkt auf ein Unterziel von SDG 7 ein: Bis 2030 soll die Geschwindigkeit, mit der die Energieeffizienz verbessert wird, weltweit verdoppelt werden. Durch unsere Produkte und Dienstleistungen machen wir Energieverbräuche transparent und ermöglichen eine faire Kostenaufteilung der Verbräuche in Mehrfamilienhäusern und gewerblichen Immobilien. Zudem setzen wir uns für die unterjährige Verbrauchsdatenerfassung und deren visuelle Darstellung ein, wodurch eine noch regelmäßige Auseinandersetzung mit den eigenen Verbräuchen gefördert und ein zusätzliches Einsparpotenzial von bis zu 10 % pro Haushalt erzielt werden (siehe auch [„Bewusst heizen, Kosten sparen“](#)) kann.

8 Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum. Mit einem Umsatz von 850,4 Mio. Euro und einer Umsatzsteigerung von 4,9 % gegenüber dem Vorjahr konnten wir 2016 erneut unsere Leistungsfähigkeit unter Beweis stellen. Unser Erfolg sichert dabei nicht nur ein nachhaltiges Wachstum für ista, sondern auch für die jeweiligen Standorte, an denen wir tätig sind. Dabei schaffen wir [Arbeitsplätze](#) in 24 Ländern – sowohl bei uns als auch bei unseren Lieferanten. 2016 waren insgesamt circa 5.700 Mitarbeiter direkt für uns tätig. In den nächsten zehn Jahren möchten wir weiter wachsen, unseren Umsatz nachhaltig steigern und entsprechend auch zusätzliche Mitarbeiter gewinnen. Unseren Erfolg als Arbeitgeber bestätigen interne Mitarbeiterumfragen und externe Auszeichnungen.

11 Nachhaltige Städte und Gemeinden. Welche Anforderungen stellt die Stadt von morgen? Und wie kann ista sie mitgestalten? Diese Fragen spielen eine zentrale Rolle in der Ausrichtung unseres Unternehmens in der [Produktentwicklung](#) und für strategische Partnerschaften. Neben der stetigen Optimierung unserer Kernkompetenz – dem Messen, Abrechnen und Visualisieren von Energieverbräuchen – entwickeln wir unser Produktportfolio konsequent in Richtung „intelligentes Mehrfamilienhaus“ weiter. Dabei geht es uns vor allem darum, innovative Lösungen zu finden, die das Gebäude als Ganzes betrachten und Vermietern wie Mietern einen echten Mehrwert für Energieeffizienz, Prozesseffizienz, Wohnkomfort und Sicherheit bieten. Um einen optimalen Beitrag zu leisten, gehen wir Kooperationen mit Partnern aus der Wohnungswirtschaft ein und investieren in Forschung und Entwicklung.

12 Verantwortungsvolle Konsum- und Produktionsmuster. Durch die individuelle Verbrauchserfassung verschaffen wir Mietern die nötige Transparenz, um bewusste Verbrauchsentscheidungen zu treffen. Dabei ist es unser Anspruch, unser Wissen weiterzugeben und Verbraucher beim Sparen von natürlichen Ressourcen zu unterstützen. Unsere Wesentlichkeitsanalyse hat gezeigt, dass diese Rolle auch von Stakeholdern gewünscht ist. Konsequenterweise haben wir deswegen das Thema „Bewusstsein schaffen“ als neues wesentliches Handlungsfeld für ista definiert. Mit unserem Projekt [„ista macht Schule“](#) gehen wir diesbezüglich einen wichtigen Schritt: Wir setzen bei der jungen Generation an und begeistern sie für das Thema Ressourcenschutz.

13 Maßnahmen zum Klimaschutz. Anders als etwa bei Unternehmen im produzierenden Gewerbe leistet ista durch sein Kerngeschäft und die damit ermöglichten Energieeinsparungen bereits einen positiven und nachhaltigen Beitrag zum Klimaschutz. Eine [Lebenszyklusanalyse](#) unseres Heizkostenverteilers doprimo 3 radio net zeigt, dass die verbrauchsgerechte Heizkostenabrechnung im gesamten Lebenszyklus 158-mal so viel CO₂ einspart, wie sie produziert. Einbezogen wurden Rohstoffgewinnung, Herstellung, Transport, Montage und Nutzung ebenso wie die Entsorgung beziehungsweise das Recycling. Darüber hinaus tragen wir durch [Maßnahmen an unseren Standorten](#) zu CO₂-Einsparungen bei. Dazu gehören der Aufbau eines Energiemanagementsystems, Mitarbeiterengagement für mehr Umweltschutz, Emissionsreduktionen unserer Fahrzeugflotte sowie Wasser- und Papiereinsparungen.



Mit intelligenten Lösungen punkten

PORTFOLIO

Mit unseren Produkten und Dienstleistungen tragen wir zu mehr Energieeffizienz im Gebäude bei und gestalten die Energiewende aktiv mit. Dabei gehen wir auch Kooperationen ein, um intelligente, digitale Lösungen für das Wohnen von morgen zu finden. Kundenumfragen helfen uns herauszufinden, wie wir unseren Service weiter optimieren können.

FORTSCHRITT MIT FUNK
SEITE 22

ZUFRIEDENE KUNDEN
SEITE 25

SICHERE PRODUKTE
SEITE 24

FORTSCHRITT MIT FUNK

Im Fokus unseres Portfolios stehen Wärmehähler, Wasserzähler und Heizkostenverteiler, die Energie- und Wasserverbräuche auf Basis digitaler Funktechnologie erfassen und unseren Kunden und ihren Mietern so Transparenz über ihr individuelles Verbrauchsverhalten geben. Zugleich umfasst unser Portfolio mit Rauchwarnmelderservices und Trinkwasseranalysen Lösungen für mehr Mietersicherheit.

Um unseren Kunden und ihren Mietern moderne Technik am Puls der Zeit anbieten zu können, setzen wir bereits seit einigen Jahren konsequent auf den digitalen Ausbau unserer Infrastruktur. Deshalb sind schon heute mehr als 16 Mio. unserer Messgeräte sogenannte „Connected Devices“, die die Messdaten digital an unsere Systeme und Server übertragen können. Jeden Monat kommen circa 400.000 weitere Geräte hinzu. Damit haben wir den Grundstein für eine smarte Infrastruktur gelegt und können zukünftig wichtige Fortschritte in Bezug auf Kundenservice, Transparenz und Umwelteinfluss erzielen. Denn durch das Fernablesen der Verbräuche müssen die Mieter nicht mehr zu vorgegebenen Zeiten zu Hause sein, es werden keine CO₂-verursachenden An- und Abfahrten für die Ablesung benötigt und die Informationen über individuelle Verbräuche können einfach und kostengünstig monatlich bereitgestellt werden. Letzteres birgt ein zusätzliches Einsparpotenzial von durchschnittlich 10 %, wie das Modellvorhaben [„Bewusst heizen, Kosten sparen“](#) gezeigt hat.

INTELLIGENTE MHRFAMILIENHÄUSER

Neben der stetigen Optimierung unser Kernkompetenz – dem Messen, Abrechnen und Visualisieren von Energieverbräuchen – entwickeln wir unser Produktportfolio konsequent in Richtung „intelligentes Mehrfamilienhaus“ weiter (siehe Transparenz mit System, [S. 26](#)). Dabei geht es uns vor allem darum, innovative Lösungen zu finden, die das Gebäude als Ganzes betrachten und Vermietern wie Mietern einen echten Mehrwert für Energieeffizienz,

Prozesseffizienz, Wohnkomfort und Sicherheit bieten. Um solche Lösungen zu entwickeln, gehen wir verstärkt Partnerschaften mit anderen Unternehmen ein, wie zum Beispiel mit der Firma Dr. Riedel Automatisierungstechnik GmbH. Aus dieser Kooperation ist die Plattform-Lösung [„ista Smart-Building“](#) entstanden, mit deren Hilfe die Bewohner von Mehrfamilienhäusern über ein Display im Eingangsbereich der Wohnung die Heizung steuern können sowie detaillierte Informationen über ihr Verbrauchsverhalten erhalten. Darüber hinaus sind noch weitere Lösungen für Mieterkommunikation, Licht, Rollläden, Lüftungsanlagen und Elektrogeräte in das System integriert.



BIS 2021 WOLLEN WIR DIE QUOTE FERN-AUSLESBARER ISTA LIEGENSCHAFTEN IN DEUTSCHLAND AUF 80 % ERHÖHEN.

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



Bislang beziehen sich Ansätze zu Smart Home/Smart Building vor allem auf den Bereich der Einfamilienhäuser. Digitale Technologien müssen aber für jeden und somit auch in Mehrfamilienhäusern verfügbar sein und neben mehr Komfort auch mehr Energieeffizienz generieren. Daran arbeiten wir intensiv.

ANTONIO FISCHETTI

Bereichsleiter Marketing & Business Development
ista Deutschland GmbH

Bild: Jochen Schein, COO ista International, Achim Dicke, Senior Vice President Products, und Thilo Kirchinger, Director Corporate Product Management, auf der größten Messe für Innovationen im Mobilfunk, dem Mobile World Congress, in Barcelona.

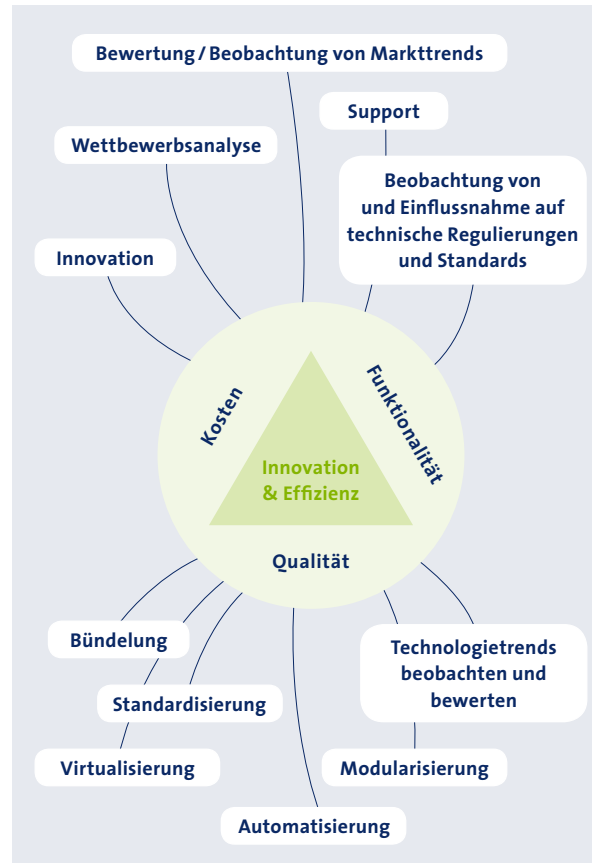
INTELLIGENTE HEIZUNGSANLAGEN

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

FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

Anfang 2017 haben wir die gesamte Produktentwicklung, von Elektronik- und Mechanikentwicklung über das Qualitätsmanagement bis hin zur Industrialisierung im neuen „Technikum“ in Essen zusammengelegt. Damit haben wir einen Ort geschaffen, an dem Know-how gebündelt wird und kurze Kommunikationswege zur effizienten Umsetzung von Ideen beitragen. Parallel dazu wird unsere Produktionsstätte in Au zu einem Fertigungskompetenzzentrum für Wärmezähler umgebaut.

Der Fachbereich Products ist verantwortlich für das komplette technische Produktportfolio – und das über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg. Unsere Produktentwicklung richten wir auf Innovation und Effizienz aus, dabei achten wir auf eine Balance zwischen Qualität, Funktionalität und Kosten (siehe Schaubild). Unser Ziel ist es, neue, zukunftsfähige Technologien zu evaluieren und modular auf unsere Bedürfnisse zuzuschneiden. So können wir unsere Produkte mit noch mehr Möglichkeiten für weitere Services und noch größerer Nutzungsflexibilität ausstatten. Das ist die Basis, um unseren Kunden zukünftig innovative und zuverlässige Dienstleistungen in den Bereichen Energiemanagement, Mietersicherheit und Wohnkomfort anzubieten.



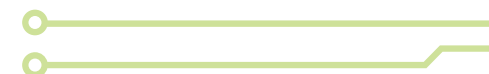
Der Dreiklang der ista Produktentwicklung: Wir entwickeln unsere Produkte gemäß den Maximen Qualität, Funktionalität und Kosten. Im Mittelpunkt stehen dabei Innovation und Effizienz.

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



Mit unserem neuen Technologiezentrum „Technikum“ schaffen wir die Voraussetzungen, in einem voll digitalisierten Umfeld noch schlagkräftiger zu werden. Mit bereits über 16 Millionen sogenannten „connected devices“ sind wir in unserer Industrie Technologieführer im Bereich der Digitalisierung. Die Zukunft, in der wir diesen Vorsprung weiter ausbauen, hat nun begonnen.

ACHIM DICKE
Senior Vice President Products



LÄNDERSPEZIFISCHE LÖSUNGEN

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

Dennoch sind auch länderspezifische Lösungen aufgrund individueller Marktanforderungen wichtig. Für ista Italien entwickelten ista Mitarbeiter im Berichtsjahr beispielsweise zwei neue Apps, die über eine Anleitung zur Inbetriebnahme und Ablesung von Heizkostenverteilern verfügen. In Kombination mit einem Tablet und einem mobilen Gateway (MGW) können Hausverwalter in Italien damit eigenständig ihren Verbrauch ablesen. Mit dieser Methode stellt sich ista erstmalig auch als Softwarelieferant im Wettbewerb auf und bietet einen modularen Verkauf seiner Produkte und Dienstleistungen an.

SICHERE PRODUKTE

Für alle unsere Produkte gilt: Sie müssen sicher für Umwelt und Mensch sein und höchsten Qualitätsstandards entsprechen. An den deutschen Standorten Gladbeck (Warehouse & Distribution Center), Au (Manufacturing Competence Center) und Essen (Head Office) haben wir ein nach ISO 9001 zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem eingeführt. Die Zertifizierung dieser drei Standorte bezieht sich dabei auf Produkte zur Datenerfassung und Mietersicherheit.



Die wichtigsten Produkte von ista: Heizkostenverteiler, Wasserzähler, Wärmehzähler, Rauchwarnmelder

FACHGERECHTE ENTSORGUNG

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

- 1** Heizkostenverteiler
- 2** Wasserzähler
- 3** Wärmehzähler
- 4** Rauchwarnmelder



POSITIVER FUSSABDRUCK

Eine Lebenszyklusanalyse am Beispiel unseres Heizkostenverteilers doprimo 3 radio net hat gezeigt: Die verbrauchsgerechte Heizkostenabrechnung spart im gesamten Lebenszyklus 158-mal so viel CO₂ ein, wie sie verursacht. Dafür wurde die CO₂-Belastung über den gesamten Lebenszyklus betrachtet. Dieser beträgt durchschnittlich zehn Jahre und schließt Rohstoffgewinnung, Herstellung, Transport, Montage, Nutzung und auch die Entsorgung beziehungsweise das Recycling ein.

IN GUTEN HÄNDEN

Als Dienstleistungsunternehmen speichern wir naturgemäß Daten von Kunden und Mietern. Diese beziehen sich sowohl auf personenbezogene Informationen wie Adressen als auch auf individuelle Energieverbräuche. Es ist unsere Verpflichtung, diese Daten vor unberechtigten Zugriffen zu schützen. Dafür vertrauen wir nicht nur unseren Datenschutzbeauftragten, sondern verwenden auch Systeme, die Datenschutz für alle Abwicklungen von ista in Konformität mit den geltenden Verordnungen gewährleisten. Neue gesetzliche Vorgaben, aber auch sich ständig ändernde Bedrohungsszenarien, erfordern eine kontinuierliche Anpassung der Datensicherheitsmaßnahmen. Die neuen Anforderungen der EU-Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO), werden selbstverständlich von ista umgesetzt. Diese Verordnung ist im Mai 2016 in Kraft getreten und muss ab Mai 2018 in den EU-Mitgliedsstaaten angewendet werden. Die EU verfolgt mit dieser Verordnung das Ziel, ein einheitliches Datenschutzniveau in ganz Europa sicherzustellen. Obwohl noch nationale Konkretisierungen ausstehen, berücksichtigt ista die Anforderungen der DS-GVO bereits in neuen Projekten.

ZUFRIEDENE KUNDEN

Wir sind immer bestrebt, Kunden und Mietern die besten Produkte und Dienstleistungen zu bieten. Mithilfe unserer jährlichen Kundenzufriedenheitsbefragung möchten wir besser verstehen, wie wir Prozesse, Produkte und Services weiter optimieren können, und zugleich die Zufriedenheit der Kunden messen. Im Jahr 2016 nahmen 2.024 Kunden aus sieben Ländern (Belgien, Dänemark, Frankreich, Deutschland, Italien, den Niederlanden und Spanien) teils per Telefoninterview, teils per Online-Fragebogen an der Befragung teil. Die Ergebnisse werden in der Kennzahl Customer Retention Index (CRI) zusammengefasst. Die Zufriedenheitswerte im Bereich Ablesung und Abrechnung lagen 2016 auf einer Zehnerskala in fast allen befragten Ländern im hohen Zufriedenheitssegment. Die Fragen zur übergeordneten Zufriedenheit sowie aktiver und passiver Bindung zeigten zudem, dass die Zufriedenheit auf gutem Niveau liegt. Verbesserungspotenziale offenbarte die Umfrage vor allem im Bereich Beschwerdemanagement. Das Konzept unserer Kundenbefragung besteht seit fünf Jahren. Vor dem Hintergrund sich stetig verändernder Markt- und Kundenanforderungen erarbeiten wir aktuell neue Wege der Feedbackgewinnung. Bislang können wir mit unserer Kundenbefragung lediglich eine Momentaufnahme der Zufriedenheit erreichen. Ziel ist es, auch das Alltagswissen der ista Mitarbeiter über unsere Kunden mit einfließen zu lassen und verschiedene Schnittstellen zum Kunden effizienter zu nutzen, um auch unterjährig Feedback zu erhalten. Nur so können wir kurzfristige Anpassungen, Fehlerbehebungen und Performancesteigerungen ermöglichen und die Zusammenarbeit mit den Kunden nachhaltig stärken.

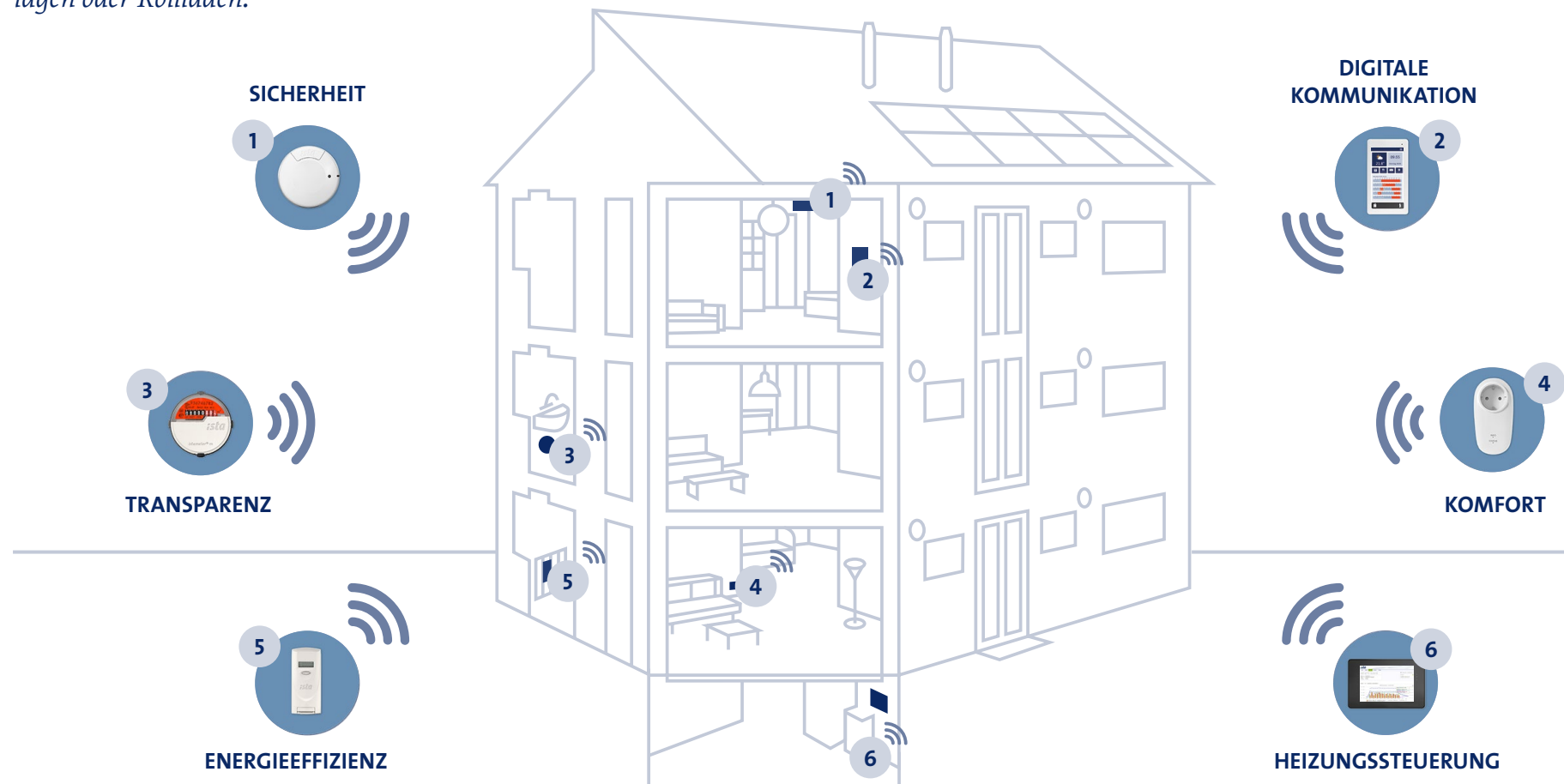
Ein neues Video gibt unseren Kunden Einblicke in die Erstellung einer [Heizkostenabrechnung](#).



Heizkostenabrechnung: So kommt die Abrechnung zum Mieter.

TRANSPARENZ MIT SYSTEM

Mit der Plattform-Lösung „ista Smart Building“, die ista mit der Dr. Riedel Automatisierungstechnik GmbH anbietet, kann der Energieverbrauch eines Mehrfamilienhauses deutlich reduziert werden. Über ein Display im Eingangsbereich der Wohnung erhalten die Bewohner detaillierte Informationen über ihren Energieverbrauch und können diesen aktiv optimieren. Weitere funkbasierte Smart-Home-Anwendungen lassen sich in die Lösung integrieren, zum Beispiel für Licht, Elektrogeräte, Lüftungsanlagen oder Rollläden.



Umweltschutz als Selbstverständnis

UMWELT

Umweltschutz und Ressourcenschonung verstehen wir als eine Aufgabe, die im Kern unseres Geschäftsmodells und damit im Kern von ista verankert ist. So wie wir mit unseren Produkten und Dienstleistungen den Ressourcenschutz für andere ermöglichen, streben auch wir selbst danach, fortlaufend den Verbrauch von Energie, Wasser und Rohstoffen zu optimieren und Emissionen zu vermeiden.



● ISTA SUCHT DEN NACH-
HALTIGKEITSHelden
SEITE 28

● HEIZENERGIE, STROM, DIENST-
FAHRTEN UND GESCHÄFTSREISEN
SEITE 29

● AUSGEWÄHLTE
UMWELTMASSNAHMEN
SEITE 30



EINHEITLICHE UMWELTLEITLINIEN

Wir nehmen jeden einzelnen Mitarbeiter in die Pflicht, das Thema Ressourcenschonung mit Leben zu füllen und weiterzutragen – von der Führungskraft bis hin zum Auszubildenden. Nur durch ein aktives Mitwirken unserer Mitarbeiter können wir unsere gesetzten Ziele und geplanten Maßnahmen wirkungsvoll umsetzen und nachhaltig verstetigen. Unser Selbstverständnis beschreiben wir in unseren [Umweltleitlinien](#), die unseren Anspruch formulieren und uns den Handlungsrahmen vorgeben.

UNSER UMWELTMANAGEMENT

Das Umweltmanagement bei ista ist konzernweit organisiert. Der Umweltbeauftragte ist als Mitglied des [Sustainability Steering Committee](#) und als Vorsteher des [Sustainability Council](#) für die ökologischen Belange zuständig. Bei der Umsetzung von Maßnahmen und Projekten in den jeweiligen Ländern wird er dabei von Verantwortlichen vor Ort unterstützt. Die zentrale Erfassung der wichtigen Kennzahlen im Bereich Energie, Emissionen, Wasser und Materialien ermöglicht uns interne Transparenz und gezielte Steuerung. So sehen wir beispielsweise, dass unsere größten [Energieverbräuche](#) und Treibhausgasemissionen aus dem Treibstoffverbrauch resultieren. Den Prozess der Kennzahlenerhebung optimieren wir dabei fortlaufend. Dadurch konnten wir im Berichtszeitraum den Schätzteile unserer Verbräuche erneut deutlich senken, beim Stromverbrauch beispielsweise von 22% auf nunmehr nur 9%. Managementzertifizierungen sind integraler Bestandteil unseres Qualitätsanspruchs im Bereich Umwelt. Entsprechend haben wir in Spanien, England und der Türkei unser Umweltmanagement nach ISO 14001 zertifizieren lassen. Gleichzeitig kommen wir bei weiteren Zertifizierungen in einigen Ländern den gesetzlichen Vorgaben aus der europäischen Energieeffizienzrichtlinie nach: In Frankreich führten wir im Jahr 2015 ein Energie-Audit nach DIN EN 16247-1 durch, das speziell auf die Optimierung der Energieeffizienz abzielt. Aktuell findet dieses

auch in Polen statt. In Deutschland haben wir 2016 ein Energiemanagementsystem nach ISO 50001 aufgebaut und das entsprechende Zertifikat erlangt. Dabei verpflichten wir uns, unseren Energieverbrauch langfristig zu reduzieren und unsere Energieeffizienz in einem ständigen Verbesserungsprozess zu steigern. Konkret streben wir für ista Deutschland und für ista International eine kontinuierliche Verbesserung der Energieeffizienz um durchschnittlich jährlich 1,3% an.

FORTSCHRITTE VERGLEICHBAR MACHEN

ista ist auch im Jahr 2016 weiter gewachsen. Das spiegelt sich insbesondere in der höheren Mitarbeiterzahl (+5,7%) und Flächennutzung (+7%) wider. Um einen Vergleich zum Vorjahr zu ermöglichen, erfassen wir deswegen neben den absoluten Verbrauchszahlen auch jeweils die Werte bezogen auf die Fläche oder die Mitarbeiterzahl (in FTE = Full Time Equivalent). Wo immer möglich – abhängig von der Zustimmung der Vermieter und den technischen Möglichkeiten – messen wir die Verbräuche selbst. Durch die Einführung des Energiemanagementsystems ISO 50001 bei ista in Deutschland haben wir seit dem „Basisjahr“ 2015 aufgrund verbesserter Prozessabläufe sowohl beim Stromverbrauch als auch beim Verbrauch an Heizenergie eine bessere Datengrundlage. Alle Verbrauchszahlen im Bereich Umwelt stellen wir gesammelt im [Kapitel Kennzahlen](#) zur Verfügung.



CEO Thomas Zinnöcker bei der Auszeichnung der Nachhaltigkeitshelden.

ISTA SUCHT DEN NACHHALTIGKEITSHEDEN

Oftmals sind es die kleinen Maßnahmen, die in ihrer Gesamtheit eine große Wirkung erzielen. 2016 hat ista deshalb den Wettbewerb [„Bist du ein ista Nachhaltigkeitsheld?“](#) ins Leben gerufen. Dabei wurden unsere Mitarbeiter aufgefordert, sich mit Projekten zu bewerben, mit denen sie sich im Unternehmen oder ehrenamtlich neben dem Beruf für die Themen Umweltschutz und Nachhaltigkeit engagieren. Die Idee dahinter war, mehr über das freiwillige Engagement unserer Mitarbeiter zu erfahren und dies gleichzeitig weiter zu fördern. Gewonnen haben dabei Johanna Rapp mit ihrem Engagement für die [Vergabe von Mikrokrediten an Frauen in Afrika](#), der Standort Madrid in Spanien mit verschiedenen Umweltaktionen sowie die beiden dualen Studentinnen Vanessa Derksen und Julia Jasinski, die eine Soll-Ist-Analyse im Bereich Nachhaltigkeit am Standort Bonn durchgeführt haben.





-22%

Heizenergieverbrauch pro m²

HEIZENERGIE

International ist der Heizenergieverbrauch pro m² von 85 kWh/m² (0,30 GJ) auf 66 kWh/m² (0,24 GJ) im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Dies ist vor allem durch gezielte Anstrengungen bestimmter Landesgesellschaften erreicht worden. In den Niederlanden ist es beispielsweise gelungen, den Verbrauch um 14 % zu senken. Mittels eines eigens entwickelten „Energy-Check-Tools“ (in den Niederlanden „Mijnketelhuis“ genannt) werden hier Heizbedarf und -verbrauch jeweils abgeglichen und so ein effizientes und bedarfsgerechtes Heizen ermöglicht. Dieses Tool bieten wir auch erfolgreich unseren niederländischen Kunden an.



-12,9%

Stromverbrauch pro FTE

STROM

Im Berichtszeitraum ist der Stromverbrauch sowohl absolut als auch pro FTE gesunken: von 1.256 kWh/FTE (4,5 GJ) auf 1.094 kWh/FTE (3,9 GJ). Der Stromverbrauch hat sich dabei in den einzelnen Niederlassungen unterschiedlich entwickelt. Besonders in Deutschland zeigt sich, dass Einsparungen zwischen 10 % und 24 % vor allem in den Niederlassungen erzielt wurden, in denen der Stromverbrauch monatlich oder mindestens vierteljährlich selbst abgelesen wird. So sehen wir auch in unseren eigenen Prozessen, wie wirksam eine regelmäßige Verbrauchstransparenz für das eigene Verhalten ist.

Bei Mietobjekten, bei denen die Selbstablesung aktuell nicht möglich ist, versuchen wir Lösungen für den zeitnahen Einbau unserer Messgeräte zu finden.



-10%

Durchschnittsverbrauch Kraftstoff
Dienstwagen pro 100 km von 2013 – 2016

DIENTFAHRTEN UND GESCHÄFTSREISEN

Der weitaus größte Teil des Ressourcenverbrauchs entfällt auf den Kraftstoffverbrauch unserer Dienstwagenflotte. In der gesamten Gruppe wurden im Berichtszeitraum mehr Kilometer mit Dienstwagen zurückgelegt und dadurch absolut mehr Treibstoff verbraucht. Jedoch ist der Durchschnittsverbrauch auf 100 km dabei gesunken: von 6,2l im Jahr 2015 auf 5,87l im Jahr 2016. Die Daten beruhen auf dem real gemessenen Verbrauch und nicht auf den Herstellerangaben. In Deutschland werden die neuen Fahrzeuge entsprechend der ista Dienstwagenrichtlinie jeweils aus Modellen mit geringeren CO₂-Emissionen gewählt. In den Jahren 2013 bis 2016 ist so der Durchschnittsverbrauch in Deutschland um 3 % und international um 10 % gesunken.

Grundsätzlich versuchen wir Flugreisen zu reduzieren, vermeiden lassen sie sich bei einem international tätigen Unternehmen jedoch nicht. Unsere Reiserichtlinie regelt, wann Flugreisen sinnvoll sind und wann auf Alternativen wie die Bahn zurückgegriffen werden soll. In den vergangenen Jahren haben die zurückgelegten Flugkilometer kontinuierlich abgenommen. Gegenüber dem Berichtsjahr 2015 konnten wir in der gesamten ista Gruppe 11 % Flugkilometer einsparen. In Deutschland konnten wir 25 % der Flugkilometer gegenüber dem Vorjahr reduzieren. Dies ist unter anderem auch auf den verstärkten Einsatz von Videokonferenzen zurückzuführen.



SPRITSPARTRAINING

Im November 2016 haben wir unseren Dienstwagenfahrern im Head Office angeboten, an Spritspartrainings teilzunehmen. Neben theoretischen Inhalten umfasste das Training auch zwei Fahrten in Begleitung eines Coaches. Das Training ist eine gute Investition: Wenn die Kursteilnehmer ihren Verbrauch um 0,5 l Diesel pro 100 km verringern, amortisiert sich die Kursteilnahme nach 20.000 km.





-4,5%

CO₂-Emissionen pro FTE



-15,5%

Wasserverbrauch pro FTE

CO₂-EMISSIONEN

Wir erfassen unsere Treibhausgasemissionen gemäß dem Greenhouse Gas Protocol in den Kategorien Scope 1, 2 und 3. Informationen zu den Berechnungsgrundlagen geben wir im Kapitel [Über diesen Bericht](#). Der größte Teil unserer direkten CO₂-Emissionen (Scope 1) entsteht durch unsere Dienstwagenflotte, gefolgt von der Verbrennung der Energieträger für Heizenergie. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Scope 1 Emissionen um 3 % gestiegen – relativ gesehen, also bezogen auf die Anzahl der Mitarbeiter (FTE), jedoch um 2 % gesunken. Der Anstieg im Treibstoffverbrauch resultiert aus der höheren Zahl zurückgelegter Kilometer für Dienstfahrten. Unsere indirekten CO₂-Emissionen (Scope 2), resultierend aus Stromverbrauch und Fernwärme, konnten wir hingegen im Vergleich zum Vorjahr um 2,9 % (pro Mitarbeiter sogar um 8,1 %) reduzieren. Auch unsere weiteren indirekten Emissionen (Scope 3) aus Miet- und Privatwagennutzung, Flug- und Zugreisen sowie Papierverbrauch konnten wir im Vergleich zu 2015 um 1,3 % (pro Mitarbeiter um 6,6 %) reduzieren. Insgesamt sind unsere CO₂-Emissionen in Scope 1,2 und 3 absolut um 0,9 % gestiegen, pro Mitarbeiter allerdings um 4,5 % im Vergleich zum Vorjahr gesunken.

WASSER

Als Dienstleistungsunternehmen verwenden wir Wasser primär für sanitäre Zwecke und als Trinkwasser. An allen Standorten beziehen wir unseren Wasserbedarf aus der kommunalen Wasserversorgung. Der Wasserverbrauch ist pro FTE und Jahr von 5,92 m³ auf 5 m³ gesunken. Hier haben wir noch den höchsten Anteil an Schätzungen, der allerdings von 60 % im Jahr 2015 auf nun 40 % gesunken ist. Die notwendigen Schätzungen ergeben sich zum einen aus der zeitlich versetzten Rechnungsstellung des jeweiligen Versorgers, zum anderen aus nicht verbrauchsorientierten Tarifen.

PAPIER

Papier verwenden wir vorrangig als Produktions- sowie als Druck- und Kopierpapier. Unser Papierverbrauch stieg 2016 im Vergleich zum Vorjahr absolut um 21,5 % an. Gestiegen ist vor allem der Verbrauch an Druck- und Kopierpapier sowie an Marketingmaterialien. Der Verbrauch an Produktionspapier ist hingegen gesunken. Der Anstieg ist unter anderem auf eine Zunahme an Mitarbeitern und Kunden zurückzuführen. Unseren Anteil an Recyclingmaterial konnten wir 2016 um zwei Prozentpunkte auf 63 % steigern.



AUSGEWÄHLTE UMWELTMASSNAHMEN AN UNSEREN STANDORTEN



FRANKREICH
CO₂-Kompensation

In unserer französischen Zentrale in Massy sowie in den Standorten Île-de-France und Lille wird seit diesem Jahr das Äquivalent des Energieverbrauchs als Grünstrom ins Netz eingespeist.



NIEDERLANDE
Nachhaltiges Kaffeetrinken

Zwei Kollegen in den Niederlanden kamen auf die Idee, organische Abfälle wie etwa den täglich anfallenden Kaffeesatz gesondert zu sammeln, zu kompostieren und zusätzlich eine grüne Tonne einzuführen, in der Bioabfälle nachhaltig und fachgerecht entsorgt werden können.



ITALIEN
Nachhaltiges Weihnachten

In Italien fertigten die Mitarbeiter 2016 einen ganz besonderen Weihnachtsbaum, der unter anderem aus benutzter Pappe und alten Heizkostenverteiltern besteht.

**SLOWAKEI****Energiesparen und Mülltrennen im Büro**

Durch verschiedenste kleine Maßnahmen wie das Ausschalten des Lichts oder die Anpassung der Raumtemperatur versuchen die Mitarbeiter in unserem Standort in der Slowakei, den Energieverbrauch zu reduzieren. Zudem wird mithilfe neuer bunter Mülleimer für Mülltrennung sensibilisiert.

**SPANIEN****Umweltfreundliche Fahrzeuge**

Unsere spanischen Kollegen haben ihre Fahrzeugflotte Ende 2016 um drei und Anfang 2017 um vier neue Hybridfahrzeuge erweitert. Für 2017 ist zusätzlich geplant, 30 Diesel- und Benzinfahrzeuge durch alternative Fahrzeuge (Gas, Hybrid, Elektro) zu ersetzen. So versuchen sie, ihre CO₂-Emissionen zukünftig zu verringern.

**UAE****Gemeinsame Wege**

In den Vereinigten Arabischen Emiraten haben die Mitarbeiter eine Initiative zum Car-Sharing gegründet, um Arbeitswege gemeinsam zurückzulegen und so Geld zu sparen und die Umwelt zu entlasten.

**THAILAND****Umweltgerechte Entsorgung**

In Thailand sind Sammelstellen für Altbatterien noch nicht verbreitet. Mitarbeiter von ista haben deswegen eine eigene Sammelstelle etabliert, die sich um die umweltgerechte Entsorgung kümmert.

**RUMÄNIEN & ISS RUMÄNIEN****Grünes Engagement**

In Rumänien haben ista Mitarbeiter gemeinsam mit weiteren Freiwilligen im Rahmen eines nationalen Projekts 500 Weiden gepflanzt und tragen so zu dem Ziel bei, landesweit eine Million Bäume zu pflanzen. Zusätzlich dazu haben Kollegen aus unserem ServiceCenter in Rumänien an der Aufräumaktion „Let's do it Romania“ teilgenommen und so mit 200.000 weiteren Freiwilligen Müll in einem Wald in der Nähe von Bukarest gesammelt.

**DEUTSCHLAND****Grünes Klassenzimmer**

Auf dem Gelände einer Rostocker Grundschule unterstützt ista einen Lernraum im Freien mit Hochbeeten, Insektenhotel und Rondell für Theateraufführungen. Ziel ist es, Kinder zum verantwortungsvollen Umgang mit der Natur zu sensibilisieren und sie zu kreativem Lernen anzuregen.

Energieschulung

In der Niederlassung Berlin wurde eine Mitarbeiterschulung zum Thema „Bewusster Umgang mit Energie“ durchgeführt. Mitarbeiter sollen unnötigen Energieverbrauch erkennen und bewusster mit Energie umgehen.

Individuelle Entwicklung – Gemeinsame Erfolge

MITARBEITER

Jeder unserer Mitarbeiter ist ein Botschafter für mehr Nachhaltigkeit. Darum wollen wir die besten Mitarbeiter gewinnen, begeistern und gezielt für den Wandel befähigen, der für eine nachhaltige Zukunft nötig ist. Die individuelle Förderung unserer Mitarbeiter führt dabei zum gemeinsamen Erfolg.

INTERNATIONALE
TRAININGS FÜR
FÜHRUNGSKRÄFTE
SEITE 33

AKTIVE GESUND-
HEITSFÖRDERUNG
SEITE 37

FREUDE AN
DER ARBEIT
SEITE 35

FÖRDERUNG UNSERER MITARBEITER

Unseren Erfolg als Unternehmen schreiben wir vor allem unseren Mitarbeitern zu. Ihrer Motivation und ihrem täglichen Einsatz verdanken wir es, dass wir kontinuierlich besser werden und unsere Ziele erreichen. Ihre gezielte Aus- und Weiterbildung ist entscheidend für unser Weiterkommen. 2016 haben Mitarbeiter bei ista durchschnittlich 31 Stunden an Schulungsangeboten teilgenommen, was einen leichten Anstieg im Vergleich zu 2015 bedeutet (28 Stunden).

UNSER NACHWUCHS: INVESTITION IN DIE ZUKUNFT

Investition in Berufsausbildung ist für uns sehr wichtig, denn sie bedeutet Investition in Fachkräfte der Zukunft. Um unternehmensweit eine hohe Qualität der Berufsausbildung zu gewährleisten, haben wir im Berichtszeitraum die Ausbildungsstandards innerhalb der ista Gruppe weiter vereinheitlicht. Dabei haben wir in Deutschland ein neues Beurteilungsverfahren für Auszubildende implementiert. Alle Ausbilder und Ausbildungsbeauftragten wurden dafür geschult, um eine einheitliche Anwendung des Verfahrens sicherzustellen. Zudem haben wir das Projekt „Lernzielkatalog“ ins Leben gerufen. In diesem Rahmen standardisieren wir die betrieblichen Ausbildungspläne, um eine deutschlandweit gleichbleibende Qualität der Ausbildungsberufe sicherzustellen. Neben der Berufsausbildung setzen wir auf die gezielte Förderung junger Menschen, um Talente für uns zu entdecken und zu gewinnen. So bieten wir beispielsweise ausländischen Studierenden Praktika an und unterstützen Programme wie das „Ruhr Fellowship“-Programm des Initiativkreis Ruhr, das interessierte Studierende mit einem Stipendium fördert. Im vergangenen Jahr konnte ista so einen besonders qualifizierten Austauschstudenten für eine [Festanstellung im Bereich Electronic Development](#) gewinnen.

INTERNATIONALE KOMPETENZENTWICKLUNG

In Frankreich bündelt seit 2016 ein „ista Campus“ sämtliche Trainingsbedarfe für technische und gewerbliche Mitarbeiter. In mehreren Ländern gab es Trainings zu verbesserter Teamkommunikation, gemeinsamen Werten und Teamwork.

Für die Zusammenarbeit auf internationaler Ebene ist eine gemeinsame Sprache unerlässlich. Um das zu gewährleisten, bieten wir unseren Mitarbeitern in Deutschland seit vielen Jahren Präsenz-Englischkurse an. Damit das Englischtraining noch gezielter auf den individuellen Bedarf unserer Mitarbeiter abgestimmt werden kann, führen wir seit Anfang 2017 virtuelle Englischkurse durch. So können Trainingszeiten und Kurse vom Mitarbeiter selbst bestimmt und auf seinen persönlichen Tätigkeitsbereich bei ista ausgerichtet werden.



5.816
Mitarbeiter gesamt 2016

+328

Zuwachs gegenüber 2015

127

Auszubildende

8,4

Durchschnittliche Unternehmenszugehörigkeit in Jahren



UNSERE INTERNATIONALEN TRAININGS FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

LEADership Training

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

Odyssey Training

Das Odyssey Training für alle Führungskräfte ist fester Bestandteil unserer Personalentwicklungsmaßnahmen. In diesem dreitägigen Training hat jeder Teilnehmer die Möglichkeit, seine Persönlichkeit im Kontext von Führung zu reflektieren, um die eigenen Führungsqualitäten zu verbessern. Getreu dem Motto „Selbstführung vor Fremdführung“ geht das Training von dem Grundverständnis aus, anderen durch bessere Selbstkenntnis offener gegenüberzutreten. Die Mitarbeiter können selbst Interesse an diesem Training bekunden oder werden von ihrem jeweiligen Vorgesetzten für das Training vorgeschlagen.

Um mit Kunden und Kollegen aus Deutschland kommunizieren zu können, ist für unsere polnischen Kollegen aus dem ServiceCenter in Polen neben Englisch auch die deutsche Sprache essenziell. Dafür bietet die iSS Polen allen neuen Mitarbeitern einen kostenlosen Deutschkurs an. Dieser wurde vor Ort von einer Mitarbeiterin mit pädagogischer Ausbildung ins Leben gerufen und wird seither von ihr eigenverantwortlich durchgeführt. Für ihre Leistung erhielt sie in Polen den internen „istaR Award“ in der Kategorie „für iSS“.

Neben den internationalen Führungskräfte trainings bieten wir auf internationaler Ebene zusätzlich das JUMP-Programm an. Das Entwicklungsprogramm zielt auf die Identifikation und Qualifikation von High Potentials für General-Management-Positionen ab. Mitarbeiter mit Weiterentwicklungspotenzial und dem Bestreben einer internationalen Führungskarriere werden durch ihren Vorgesetzten nominiert. Die Nachwuchskräfte nehmen an speziellen Trainings teil, um fachliche und überfachliche Fähigkeiten zu erweitern. Das Programm dauert 18–24 Monate und beinhaltet Training, Coaching, Netzwerkveranstaltungen und Entwicklungsberatung.

CFO ista Deutschland, Dieter Hackenberg, nimmt gemeinsam mit Kolleginnen von Corporate HR und den ista Trainees die Absolventa-Auszeichnung entgegen.



Die glücklichen Mitarbeiter und Gewinner des istaR Award in Polen.

ABSOLVENTA ZEICHNET ISTA TRAINEE-PROGRAMM AUS

Ein Traineeprogramm bei ista gibt es bereits seit 2010. Nun wurde es vom Job-Portal Absolventa ausgezeichnet. Die [Auszeichnung](#) prämiiert faire und karrierefördernde Ausbildungsprogramme. Damit sollen Arbeitgeber belohnt werden, die jungen Talenten erstklassige Rahmenbedingungen bieten. Beispielsweise die Übernahme von verantwortungsvollen und abwechslungsreichen Aufgaben, eine faire Vergütung, die Chance zur langfristigen Zusammenarbeit oder die Evaluation des Programms durch externe Experten. In den Bereichen Sales, Operations und Finance haben inzwischen 15 Absolventen einen Berufseinstieg bei ista gefunden.

OFFEN FÜR KRITIK

Nur auf Basis von offenem und ehrlichem Feedback unserer Mitarbeiter können wir Optimierungspotenzial aufspüren und uns weiterentwickeln. Alle zwei Jahre geben wir ihnen die Möglichkeit, unsere Führungskultur, Zusammenarbeit und Arbeitsgestaltung anonym zu beurteilen. Daran beteiligten sich im Jahr 2014 80 % der Mitarbeiter der gesamten ista Gruppe. Im Jahr 2016 konnte die Mitarbeiterbefragung nicht durchgeführt werden, 2017 steht sie aber bereits in den Startlöchern.

Die Ergebnisse der Befragung fließen in Management-Überlegungen ein. So haben zum Beispiel unsere Außen dienstmitarbeiter die Erholungsfähigkeit am Arbeitsplatz bemängelt. Dies hat uns dazu veranlasst, ein Achtsamkeitstraining im Vertrieb einzuführen: In einem mehrstufigen Modul haben die Mitarbeiter die Möglichkeit, ihre persönlichen Stressfaktoren zu identifizieren und Gelassenheitsziele zu entwickeln. ►



Diese Ziele werden im Laufe des Trainings weiter vertieft und mit Entspannungsmethoden ergänzt, sodass sie im letzten Schritt auf den individuellen Arbeitsplatz transferiert werden können. Zum Beispiel durch Pausen während des Tankens an der Tankstelle oder vor einem Kundentermin. Externe Trainer helfen in Telefon-Übungen, diese Pausenrituale zu verinnerlichen.

Genauso wichtig ist uns der direkte und offene Austausch in den jährlichen Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgesprächen. Im Rahmen unseres [Unternehmensentwicklungsprogramms](#) haben wir 2016 beschlossen, die Ergebnisse dieser Gespräche von der Bonuszahlung zu entkoppeln. Losgelöst vom monetären Gedanken können sich Mitarbeiter freier entwickeln sowie Kreativität und unternehmerisches Denken freisetzen. Gleichzeitig stärken wir durch die Kopplung der Bonuszahlung an das Unternehmensergebnis die Arbeit an einer gemeinsamen Agenda und erhöhen die Transparenz bei der Berechnung der Bonifikation.



82%

der Mitarbeiter sind unbefristet angestellt

FREUDE AN DER ARBEIT

Im vergangenen Jahr wurden junge Mitarbeiter in Frankreich im Rahmen einer Umfrage von *meilleures-entreprises.com* in Kooperation mit der französischen Zeitschrift „Les Echos“ zu Themen wie Karriereentwicklung, Anspruch der Umgebung sowie Aufgaben, Motivation, Wertschätzung ihrer Arbeit und Spaß am Arbeitsplatz befragt. Dabei erzielte ista in in allen Kategorien mehr als 3.5 von 5 Sternen. Besonders freuen uns die Antworten in Bezug auf „Freude an der Arbeit“. Hier erhielt ista 4.4 von 5 möglichen Sternen. Die Ergebnisse führten zu der Auszeichnung „Happy at work for Starters“ und zeigen, wie zufrieden junge Mitarbeiter bei ista in Frankreich sind. Nicht nur Frankreich konnte sich in diesem Umfeld hervortun: Unsere internationalen TOP Employer Auszeichnungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie in Rumänien, Frankreich und Polen zeigen, dass sich unser Personalmanagement an höchsten Standards messen und im globalen Wettbewerb mithalten kann.



Einige unserer ista Gesellschaften wurden auch für 2017 erneut als TOP Employer Europe und TOP Employer Deutschland ausgezeichnet.

Zu unserem offenen Miteinander gehört auch, dass unsere Mitarbeiter Gewerkschaften bilden, ihnen beitreten oder Kollektivverhandlungen führen können. Die Interessen unserer Mitarbeiter werden in vielen Ländern von Betriebsräten vertreten. In Deutschland verfügt jeder Standort über einen eigenen Betriebsrat. In den Niederlanden wurden im Berichtszeitraum 2016 ein neuer Betriebsrat gewählt und die Führungskräfte für die Zusammenarbeit geschult. Die Mitbestimmungsrechte in den Betriebsräten und deren Aufbau sind allerdings in vielen Ländern unterschiedlich stark ausgebaut.



Wir wollen unseren Kunden mit unseren Produkten und Dienstleistungen gute Lösungen anbieten – dafür brauchen wir hochengagierte und qualifizierte Mitarbeiter. Mit unseren Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen fördern wir die Fähigkeiten und Kenntnisse unserer Mitarbeiter und helfen ihnen dabei, ihr Potenzial zu entfalten.

JANA EGGERDING

Senior Vice President Corporate Human Resources

G4-26

IM ENGEN AUSTAUSCH

ista pflegt eine offene Feedbackkultur und fördert dies durch diverse Dialogformate: Neben den bereits seit vielen Jahren üblichen Mitarbeiterversammlungen, den sogenannten inside talks, wurden digitale wie analoge Formate eingeführt, um insbesondere den direkten Kontakt zur Geschäftsführung anzustoßen. Über eine Fragebox im Intranet können sich die Mitarbeiter direkt an den CEO, Herrn Zinnöcker, wenden und ihm Fragen stellen, die sie bewegen – auch anonym, wenn sie ihren Namen nicht preisgeben wollen. Die Antworten auf die eingereichten Fragen werden für alle Mitarbeiter sichtbar im Intranet veröffentlicht. Noch direkter geht es über das neu eingeführte Format des Live-Chats: An einem bestimmten Termin, der vorab im internen Newsletter bekanntgegeben wird, können Mitarbeiter Fragen zu relevanten Themen über den Chat im Intranet direkt an die Geschäftsführung richten und erhalten wenige Sekunden später eine Antwort. Darüber hinaus stehen für unsere Mitarbeiter im Head Office zwei persönliche Dialogformate zur Verfügung: 9@9 und Coffee2Go. Das 9@9 gibt jeden Monat acht Mitarbeitern um neun Uhr morgens die Möglichkeit, gemeinsam mit einem unserer Geschäftsführer zu frühstücken und über aktuelle Themen zu diskutieren. Das Format Coffee2Go fördert den persönlichen Austausch zwischen einem Mitarbeiter und Herrn Zinnöcker. Bei einem Kaffee in der nächstgelegenen Bäckerei oder in der Cafeteria im Head Office können persönliche Belange diskutiert werden.

GLEICHE CHANCEN

Nur in einem diskriminierungsfreien und von Fairness geprägten Umfeld können alle Mitarbeiter ihr volles Potenzial entfalten. Dazu gehört für uns auch, Positionen ausgewogen mit Frauen und Männern zu besetzen und den Frauenanteil in Führungspositionen auf der ersten und zweiten Managementebene in den nächsten Jahren gezielt zu erhöhen. Im Jahr 2016 war mit einem Anteil von 49 % fast jeder zweite Mitarbeiter weiblich, während 34 % unserer Führungspositionen von Frauen gehalten wurden.

PRIVATLEBEN UND KARRIERE IM EINKLANG

Wir bieten allen Mitarbeitern Programme und Maßnahmen zur Förderung der Work-Life-Balance an. Darunter fällt zum Beispiel, dass wir unsere männlichen Mitarbeiter in einem Väternetzwerk mit der Möglichkeit von Elternzeit informieren. Die bundesweit ausgerichtete Kampagne vom Familienministerium richtet dabei Veranstaltungen und Seminare für Väter, aber auch Mütter aus, um einen Austausch zwischen Eltern zu Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu ermöglichen. Zusätzlich dazu bieten wir unseren Mitarbeitern einen bundesweiten ista FamilienService an, bei dem sie sich über einen externen Dienstleister zu Kita-Plätzen, Ferienbetreuung und Pflegebetreuung von nahestehenden Verwandten informieren können. Für einen harmonischen Einklang von Arbeit und Privatleben bieten wir zusätzlich verschiedene Arbeitszeitmodelle in unseren Standorten an. So gibt es an fast allen Standorten Gleitzeit sowie in vielen Bereichen die Möglichkeit zu Teilzeit, Homeoffice oder Vertrauensarbeitszeit. Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass die freiere Zeiteinteilung zu effizienterem Arbeiten führt und darüber hinaus das partnerschaftliche Arbeitsklima fördert.



49 %
der Mitarbeiter sind weiblich



34 %
der Führungspositionen
werden von Frauen gehalten

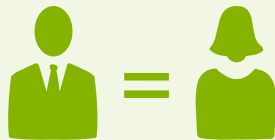
Auch international gibt es vielfältige Angebote. In Frankreich sind beispielsweise Sozialarbeiter fester Bestandteil des HR-Teams. In Polen bekommen Mitarbeiterkinder bei einem neu eingeführten „Mum-and-Dad-at-Work“-Day spielerisch Einblicke in die Arbeit ihrer Mütter oder Väter. Ein partnerschaftliches Miteinander wird bei unserer iSS Rumänien besonders groß geschrieben. Hier wird neben einem monatlichen Kinoabend im Meetingsraum auch ein 30-minütiges Treffen mit der gesamten stetig wachsenden Belegschaft organisiert, um sich auf kreative Weise kennenzulernen und auszutauschen.

Weiterbildungsmöglichkeiten sind für mich extrem wichtig. Zum einen für meine persönliche Entwicklung, zum anderen aber auch, um langfristig einen guten Job zu machen, dazuzulernen und auf dem neuesten Stand zu bleiben. ista bietet sehr viele Möglichkeiten und unterstützt auch eigens initiierte Weiterbildungsmaßnahmen.

MITARBEITER
aus anonymer Stakeholderbefragung

FAIRE VERGÜTUNG

Den Grundsatz des gleichen Entgelts für gleichwertige Arbeit nehmen wir bei ista ernst. Die Gleichwertigkeit ermitteln wir auf Basis der jeweiligen Anforderungen einer Tätigkeit. Daraus ergeben sich Abstufungen, denen wir ein Gehaltsband bzw. eine tarifliche Entgeltgruppe zuordnen. Das übergeordnete Ziel ist, dass die Vergütungsgrundsätze auf den Anforderungen der Stelle und nicht auf individuellen Vereinbarungen basieren. Um dieses Ziel dauerhaft zu bewahren, untersuchen wir regelmäßig mit statistischen Verfahren, ob Mitarbeitergruppen aufgrund des Geschlechts oder Teilzeitregelungen im Verhältnis zu anderen Mitarbeitern abweichend vergütet werden.



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

AKTIVE GESUNDHEITSFÖRDERUNG

Aber nicht nur die faire Vergütung ist Bestandteil unseres Personalmanagements und wichtig für unsere Mitarbeiter, sondern auch die Gesundheit am Arbeitsplatz. Denn nur gesunde Mitarbeiter sind motivierte Mitarbeiter. 2016 fehlten unsere Mitarbeiter durchschnittlich 7,6 Tage, 2010 waren es noch durchschnittlich 8,4 Tage. Im Vergleich zum Vorjahr (3,5 %) ist die Krankenquote mit 3,4 % leicht gesunken. In Deutschland gab es insgesamt 16 Arbeitsplatzunfälle.

Gesundheitlichen und psychischen Problemen, die durch die einseitige Belastung eines Bürojobs oder Stress durch Überforderung entstehen können, versuchen wir aktiv vorzubeugen. Im Jahr 2016 haben wir Gesundheitstage am Head Office und an den Standorten Dresden, Kassel und Münster zu dem Schwerpunktthema „Ergonomie am Arbeitsplatz“ veranstaltet. Kostenlose Augenuntersuchungen sowie Gripeschutzimpfungen standen ebenfalls auf der Gesundheitsagenda. Außerdem konnten unsere Mitarbeiter an Seminaren zur Entspannung am Arbeitsplatz teilnehmen, während sich unsere Führungskräfte in Seminaren mit dem Thema „Gesund führen“ vertraut machen konnten.

Mitarbeiter erhalten nach Bedarf an verschiedenen Standorten gesundheitsfördernde Massagen, die wir mitunter auch bezuschussen. Außerdem bieten wir unter anderem 50 %ige Zuschüsse für Mitgliedschaften in ausgewählten Fitnessstudios. Die Kooperationsvereinbarungen gelten dabei auch für Lebensgefährten oder Ehepartner der Mitarbeiter. Daneben können sich die Mitarbeiter auch zu physischen oder psychischen Gesundheitsthemen extern beraten lassen oder an Stressbewältigungstrainings und Firmenläufen teilnehmen. Die Maßnahmen richten sich stark am Bedarf und Interesse



Im Zeichen von Gemeinschaft, Gesundheit, Bewegung und Spaß kommen beim ista soccer cup jährlich über 1.000 Kolleginnen und Kollegen zusammen.

der jeweiligen Standorte aus. Während in Dänemark der Schwerpunkt wie in den letzten Jahren auf gesunder Ernährung in der Kantine liegt, wurden im vergangenen Jahr in Italien wöchentliche Yogakurse durchgeführt. Außerdem haben Mitarbeiter einzelner Standorte an Trainings zu Stressmanagement und dem Verständnis emotionaler Intelligenz teilgenommen. Die Mitarbeiter der ista Metering Services España erhalten durch ihren Gewinn beim [ista Nachhaltigkeitswettbewerb](#) ein Jahr lang wöchentlich Obst. Damit möchte ista für das Thema gesunde Ernährung sensibilisieren. Gesunde Ernährung wird bereits an vielen unserer deutschland- und weltweiten Standorte bewusst gefördert. In Hannover, Potsdam, Kassel, Karlsruhe und Stuttgart sowie auch in unseren internationalen Standorten wie Belgien und Rumänien wird kostenlos frisches Obst geliefert.



Energieeffizienz als gesellschaftliche Aufgabe

DIALOG

Als verantwortungsvoll und nachhaltig handelndes Unternehmen beschränken wir unseren Beitrag zur Energiewende nicht auf unsere Produkte und Dienstleistungen. Wir möchten darüber hinaus auch aktiv zur Sensibilisierung der Gesellschaft für Energieeffizienz beitragen. Dies tun wir im Rahmen unserer Nachhaltigkeitsprojekte, Mitgliedschaften und im engen Austausch mit Kunden, Politik und Verbänden.



ISTA MACHT SCHULE
SEITE 39



PARTNERSCHAFTEN
UND INITIATIVEN
SEITE 40



KLIMANEUTRALES
WOHNEN
SEITE 41

ista MACHT SCHULE

ISTA MACHT SCHULE

Mit der Initiative [ista macht Schule](#) sensibilisieren wir Schüler für die Energiewende. Seit Ende 2016 engagieren wir uns dafür in fünf ausgewählten Essener Schulen: Diese statten wir mit modernster Messtechnologie aus, visualisieren die erhobenen Verbrauchsdaten und machen diese den Schülern zugänglich. Gemeinsam mit dem Lehrerkollegium und Klimaschutzmanagern der Stadt Essen entwickeln wir zudem ein pädagogisches Konzept. In verschiedenen Unterrichtseinheiten sollen die Schüler lernen, wie der Energieverbrauch der Schule durch einfache Maßnahmen verbessert werden kann. ista Mitarbeiter können sich aktiv an diesem Projekt beteiligen, indem sie als [Freiwillige](#) („Volunteers“) Unterrichtsinhalte mitgestalten und diese in Workshops oder Projektarbeiten vermitteln. Mit diesem Projekt leisten wir als Hauptsponsor der [„Grünen Hauptstadt Europas – Essen 2017“](#) auf kommunaler Ebene einen Beitrag zu mehr Umwelt- und Klimaschutz.



Die Tinte ist trocken: Oberbürgermeister der Stadt Essen, Thomas Kufen (links), und ista CEO Thomas Zinnöcker (rechts) zeigen den unterschriebenen Sponsoringvertrag für das Projekt „Grüne Hauptstadt Europas – Essen 2017“.



Girls' Day im Essener Mädchengymnasium Borbeck: Im Rahmen von „ista macht Schule“ bilden ista Mitarbeiterinnen Sechstklässlerinnen zu Energiedetektiven aus.



Energiesparen ist wichtig und macht Spaß. Genau das wollen wir den Schülern mit unserem Projekt „ista macht Schule“ vermitteln. Denn eines ist klar: Energieeffizienz muss man lernen und dafür gibt es keinen besseren Ort als die Schule.

KATHARINA KEMLER

Projektleitung „ista macht Schule“,
Corporate Communications & Public Affairs



PARTNERSCHAFTEN UND INITIATIVEN

Zusätzlich zu unseren neuen Kontakten in Bildungsinstitutionen und der Zusammenarbeit mit der Klimaagentur in Essen sind wir aktives Mitglied in zahlreichen Verbänden und Initiativen. Zusammen mit anderen Mitgliedern setzen wir uns für mehr Energieeffizienz ein oder initiieren Projekte, Workshops und Netzwerktreffen, die zur Lösung gesellschaftlicher Probleme beitragen.

LISTE ZENTRALER MITGLIEDSCHAFTEN

- Bundesdeutscher Arbeitskreis für Umweltbewusstes Management e. V. (B.A.U.M.)
- Bundesverband der Deutschen Industrie e.V. (BDI)
- Deutsche Unternehmensinitiative Energieeffizienz e. V. (DENEFF)
- Arbeitsgemeinschaft Heiz- & Wasserkostenverteilung e. V. (ARGE)
- Initiative Corporate Governance der deutschen Immobilienwirtschaft (ICG)
- Initiativkreis Ruhr
- UPJ e. V.
- UN Global Compact
- Zentraler Immobilien Ausschuss (ZIA)

Als Experte für mehr Energieeffizienz in Gebäuden sehen wir uns zudem als vertrauensvollen Partner der Politik. Dabei setzen wir auf einen transparenten und konstruktiven Austausch mit allen demokratischen Parteien. Unsere politischen Aktivitäten sind strengsten Transparenz- und Compliance-Regeln unterworfen. ista unterstützt das Projekt des „gläsernen Abgeordneten“ und ist im Transparenzregister der Europäischen Kommission eingetragen.

AKTIV IN EUROPA

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

Durch die Umsetzung der Anforderungen der Europäischen Energieeffizienzrichtlinie (EED) zu Submetering ist ista in einigen europäischen Märkten seither verstärkt aktiv. Allerdings ist der Nutzen von Submetering bei den Mietern teilweise unzureichend bekannt. Daher unterstützen wir unter anderem europaweite Branchenverbände, zum Beispiel in Italien den Verband ANCCA

(Associazione Nazionale Contabilizzazione del Calore e dell'Acqua), oder in Spanien AERCCA (Asociación Española de Repartidores de Costes de Calefacción), die den Verbrauchern die Vorteile von Submetering und den Effekt für Umwelt- und Klimaschutz erklären. Auch ista Ungarn hat in Zusammenarbeit mit Matászszy – einem ungarischen Fachverband der Fernwärmeversorgungsunternehmen – eine Aufklärungsoffensive gestartet. Auf einer dafür eingerichteten Webseite können sich Verbraucher zu den Vorteilen der verbrauchsabhängigen Abrechnung, Heizkostenverteilern, Wärmehählern und ihrer Abrechnung informieren.



Konstruktiver Dialog auf EU-Ebene: Seit Anfang 2017 ist ista Mitglied im Netzwerk „Energy Solutions“ des Europäischen Parlaments.





10 % ENERGIEEINSPARUNG DURCH VERSTÄRKTE HEIZKOSTENTRASPARENZ

Zusammen mit der Deutschen Energie-Agentur (dena), dem Deutschen Mieterbund e. V. und dem Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit (BMUB) hat ista gemeinsam mit drei Kunden das Modellprojekt „Bewusst heizen, Kosten sparen“ durchgeführt. Ziel war es, herauszufinden, ob Mieter mehr Energie einsparen, wenn sie häufiger über ihren Heizverbrauch informiert werden. Dazu erhielten rund 200 Haushalte in Berlin, München und Essen über drei Jahre via Webportal, App oder per Post monatlich Informationen über ihren Wärmeverbrauch. Das Ergebnis: Die teilnehmenden Haushalte verbrauchten im Durchschnitt 10 % weniger Energie als eine Referenzgruppe, die lediglich die jährliche Heizkostenabrechnung erhielt. Bereits ab Einsparungen von 3 % machten die Mieter unter dem Strich ein Plus. Mehr Verbrauchstransparenz rechnet sich damit einfach und effektiv für alle: Der Mieter hat mehr Geld in der Tasche, der Vermieter bekommt ein besseres Produkt und das Klima wird durch die Verringerung der CO₂-Emissionen geschützt. Insgesamt gaben 90 % der befragten Mieter an, die Nutzung des Energiedatenmanagements Bekannten, Freunden und Kollegen grundsätzlich empfehlen zu können.



KLIMANEUTRALES WOHNEN

Seit 2016 ist ista Mitglied in der [Allianz für einen klimaneutralen Wohngebäudebestand](#), einem Zusammenschluss aus Wohnungswirtschaft, Industrieunternehmen, Verbänden und Forschungseinrichtungen. Durch Lösungen für einen klimaneutralen Wohngebäudebestand bis 2050 trägt die Allianz zu den Zielen des Klimaschutzplans 2050 der Bundesregierung bei. Dabei tritt die Allianz für einen technologieoffenen, gleichberechtigten Maßnahmenmix ein. Dieser besteht aus:

- technischen Maßnahmen zur Verbesserung der Effizienz der Wärmeerzeugung, zur besseren Wärmeverteilung und für sparsameres Verbrauchs- und Lüftungsverhalten
- modernen Heizungsanlagen
- der Verbesserung der baulichen Hülle

Für eine erfolgreiche Energiewende ist ein stetiger Dialog mit der Politik und anderen Stakeholdern zunehmend wichtig.

MITARBEITER

im Rahmen der Online-Stakeholderbefragung



Übergabe des Abschlussberichts des Modellprojekts von dena, Mieterbund, Bundesumweltministerium und ista – (v.l.) Ulrich Ropertz (Deutscher Mieterbund), Jochen Flasbarth (BMUB), Andreas Kuhlmann (dena) und Thomas Zinnöcker (ista).

KENNZAHLEN

FINANZEN

GRÖSSE DER ORGANISATION IM ÜBERBLICK

	2016	2015
Beschäftigte ¹	5.710	5.397
Davon Vollzeitbeschäftigte (Vollzeitäquivalent)	5.397	5.114
Standorte	50 in 24 Ländern	48 in 24 Ländern
Umsatz	850,4 Mio. €	810,4 Mio. €
Bilanzsumme/Gesamtkapital	4.211 Mio. €	4.228 Mio. €
Nach Verbindlichkeiten	3.959 Mio. €	3.973 Mio. €
Nach Eigenkapital	251 Mio. €	255 Mio. €
Produkt- und Dienstleistungsgruppen ²	45	45
Investitionen gesamt (CAPEX)	134,3 Mio. €	132,5 Mio. €

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.

¹ Eine Erklärung der unterschiedlichen Gesamtzahlen der Mitarbeiter finden Sie im Kapitel „Über diesen Bericht“.

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

MITARBEITER

KRANKENQUOTE NACH REGION

	2016	2015
ista Gruppe	3,4 %	3,5 %
ista International	3,5 %	3,6 %
Zentraleuropa (ohne D)	2,5 %	2,5 %
West-, Ost- und Südeuropa (ohne F)	1,6 %	1,5 %
Nordeuropa	2,2 %	3,5 %
Schwellenländer	0,7 %	0,7 %
ista Deutschland	4,9 %	4,6 %
ista Frankreich	4,4 %	5,2 %
ista Shared Services (Polen & Rumänien)	3,7 %	3,9 %

GESAMTZAHL DER BESCHÄFTIGTEN NACH ARBEITSVERTRAG UND BESCHÄFTIGUNGSART

	2016	2015
Gesamtzahl der Beschäftigten¹	5.816	5.488
Davon in unbefristetem Arbeitsverhältnis ²	4.669	4.324
Davon in befristetem Arbeitsverhältnis	1.020	1.024
Davon vollzeitbeschäftigt	5.225	4.867
Davon teilzeitbeschäftigt	463	481
Davon in Ausbildung	127	140

¹ Eine Erklärung der unterschiedlichen Gesamtzahlen der Mitarbeiter finden Sie im Kapitel „Über diesen Bericht“.

² Ohne Auszubildende

**ALTERSSTRUKTUR DER BESCHÄFTIGTEN¹**

	2016	2015
Unter 26 Jahre	480	490
26–35 Jahre	1.980	1.845
36–50 Jahre	2.182	2.042
Über 50 Jahre	1.047	971

¹ Ohne Auszubildende**BELEGSCHAFT NACH REGION UND GESCHLECHT¹**

	2016			2015		
	Weiblich	Männlich	Gesamt	Weiblich	Männlich	Gesamt
Zentraleuropa (ohne D)	87	117	204	85	110	195
ista Deutschland	737	673	1.410	739	663	1.402
ista Frankreich	239	432	671	214	424	638
Nordeuropa	116	140	256	111	126	237
West-, Ost-, Südeuropa (ohne F)	439	885	1.324	411	811	1.222
Emerging Markets	50	101	151	64	129	193
ista International	117	271	388	125	264	389
ista Shared Services	994	291	1.285	829	243	1.072

¹ Ohne Auszubildende**FLUKTUATION NACH KÜNDIGUNGSGRUND UND RATE DER NEUEINSTELLUNGEN**

	2016	2015
Kündigung durch Mitarbeiter	372	320
Kündigung durch ista	232	304
Ende Befristung, Rente, saisonbedingte Kündigungen o. Ä.	239	270
Fluktuation gesamt	843	894
Neueinstellungen	1.118	1.082
Rate (in %)¹	15,6 %	17,3 %

¹ Gesamtzahl der Abgänge (geteilt durch Gesamtbelegschaft abzgl. Gesamtzahl der Neueinstellungen zzgl. Gesamtzahl der Abgänge)**ANTEIL MITARBEITER UNTER KOLLEKTIVVEREINBARUNGEN**

	2016	2015
Frankreich	100 %	100 %
Spanien	85 %	83 %
Deutschland	100 %	100 %
Dänemark	70 %	70 %
Belgien	40 %	39 %
Italien	100 %	100 %
Niederlande	100 %	100 %



U M W E L T

✓ ENERGIEVERBRAUCH VON STROM UND WÄRME INNERHALB DER ORGANISATION

	2016	2015
Stromverbrauch	20.877 GJ	22.659 GJ
Heizenergie gesamt	22.733 GJ	23.185 GJ¹
Davon Heizöl	–	126 GJ
Davon Erdgas	13.513 GJ	13.194 GJ ¹
Davon Fernwärme	9.220 GJ	9.865 GJ

¹ Nachträgliche Anpassung aufgrund inzwischen vorliegender Daten

✓ ENERGIEVERBRAUCH VON FAHRZEUGEN INNERHALB DER ORGANISATION

Energieverbrauch	2016			2015		
	Liter	Gigajoule	Prozent (von GJ)	Liter	Gigajoule	Prozent (von GJ)
Kraftstoff	2.625.302	94.023	–	2.537.824	90.878	–
Dienstwagenflotte						
Davon Diesel	2.458.945	88.433	94	2.371.942	85.304	94
Davon Benzin	166.358	5.590	6	165.882	5.574	6
Kraftstoff	260.877	9.322	–	181.863	6.455	–
Mietfahrzeuge						
Davon Diesel	235.547	8.471	91	145.810	5.244	81
Davon Benzin	25.330	851	9	36.053	1.211	19
Kraftstoff	93.566	3.317	–	117.447	4.146	–
Privatfahrzeuge						
Davon Diesel	73.432	2.641	80	84.582	3.042	73
Davon Benzin	20.134	677	20	32.864	1.104	27

✓ ENERGIEINTENSITÄT

	2016	2015
Energieverbrauch (Strom, Heizen & Treibstoff) pro FTE	28 GJ	29 GJ

✓ GESAMTE DIREKTE UND INDIREKTE TREIBHAUSGASEMISSIONEN

In Tonnen CO ₂ -Äquivalenten	2016	2015
Direkte THG-Emissionen (Scope 1)		
Durch Verbrauch von Erdgas und Heizöl	826	818
Durch Dienstwagenflotte	8.236	7.960
Indirekte energiebezogene THG-Emissionen (Scope 2)		
Durch Stromverbrauch	2.312	2.350
Durch Fernwärme und -kälte	756	808
Weitere indirekte THG-Emissionen (Scope 3)		
Durch Mietwagen	816	564
Durch Privatfahrzeuge	290	361
Durch Flugreisen	2.109	2.434
Durch Zugreisen	8	9
Durch Papierverbrauch	521	425

✓ ENTWICKLUNGEN DER TREIBHAUSGASEMISSIONEN

(Absolute Veränderungen gegenüber dem Vorjahr)

In Tonnen CO ₂ -Äquivalenten		2016
Heizenergie	verringert	-44
Dienstwagen	erhöht	276
Strom	verringert	-38
Transport	verringert	-145
Papierverbrauch	erhöht	96
Summe	erhöht	145



✓ EINGESETZTES PAPIER NACH GEWICHT – ANTEIL VON RECYCLINGMATERIAL AM GESAMTMATERIALEINSATZ

Papierverbrauch	2016		2015	
	Kilogramm (gesamt)	Prozent	Kilogramm (gesamt)	Prozent
Gesamt	535.221	–	440.640	–
Druck- und Kopierpapier	130.488	–	97.995	–
Davon Recycling	47.660	37	24.483	25
Produktionspapier	260.991	–	263.404	–
Davon Recycling	199.402	76	196.118	74
Anteil Recyclingpapier an Druck- und Kopierpapier sowie Produktionspapier		63	220.601	61
Notizblöcke	6.311	–	3.965	–
Davon Recycling	5	0	2	0
Umschläge	36.076	–	33.150	–
Davon Recycling	22.063	61	21.170	64
Marketingmaterialien	101.355	–	42.125	–
Davon Recycling	5	0	12	0
Recyclingpapier gesamt	269.136	50	241.785	55

✓ GESAMTWASSERENTNAHME

	2016	2015
Entnommene Menge Wasser	26.620 m ³	29.767 m ³ ¹

¹ Nachträgliche Anpassung aufgrund inzwischen vorliegender Daten

GRI G4 INHALTSINDEX



Die Erstellung des ista Nachhaltigkeitsberichts 2016 erfolgte in Übereinstimmung mit den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI) und erfüllt die Option „In-Übereinstimmung“-Kern. Es wurden die aktuell gültigen G4-Leitlinien angewendet.

GRI-Indikator	Seite	Externe Prüfung	UNGC
ALLGEMEINE STANDARDANGABEN			
Strategie und Analyse			
G4-1 Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	4	Nein	1–10
Organisationsprofil			
G4-3 Name des Unternehmens	ista International GmbH	Nein	
G4-4 Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen	5, 6, 21, 22	Nein	
G4-5 Hauptsitz des Unternehmens	Essen, Deutschland	Nein	
G4-6 Länder mit Geschäftstätigkeitsschwerpunkt	6	Nein	
G4-7 Rechtsform und Eigentümerstruktur	7	Nein	
G4-8 Wesentliche Märkte	6, 7	Nein	
G4-9 Größe des Unternehmens	7, 42	Nein	
G4-10 Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnissen, Geschlecht und Regionen	7, 42, 43	Nein	6
G4-11 Anteil Mitarbeiter unter Kollektivvereinbarungen	35, 43	Nein	1, 3
G4-12 Beschreibung der Lieferkette	14, 15	Nein	
G4-13 Signifikante Änderungen im Berichtszeitraum	42	Nein	
G4-14 Umsetzung des Vorsorgeprinzips	4, 24, 28	Nein	7
G4-15 Unterstützung externer Initiativen	9, 12, 15, 19, 20	Nein	1–10
G4-16 Mitgliedschaften in Verbänden und Interessengruppen	40, 41	Nein	
Ermittelte wesentliche Grenzen und Aspekte			
G4-17 Liste der konsolidierten Unternehmen	2, 7	Nein	
G4-18 Vorgehensweise zur Auswahl der Berichtsinhalte	2, 9, 11, 16, 17	Nein	
G4-19 Sämtliche wesentliche Aspekte	18	Nein	
G4-20 Wesentliche Aspekte innerhalb des Unternehmens	18	Nein	
G4-21 Wesentliche Aspekte außerhalb des Unternehmens	18	Nein	
G4-22 Neudarstellung von Informationen im Vergleich zu früheren Berichten	2	Nein	
G4-23 Wichtige Änderungen des Berichtsumfangs und der Grenzen von Aspekten	16, 18	Nein	



GRI-Indikator	Seite	Externe Prüfung	UNGC
Einbindung von Stakeholdern			
G4-24 Einbezogene Stakeholdergruppen	16	Nein	1–10
G4-25 Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	16	Nein	
G4-26 Ansatz für den Stakeholderdialog und Häufigkeit	2, 9, 16, 36	Nein	
G4-27 Zentrale Anliegen der Stakeholder und Stellungnahme	9, 17	Nein	1–10
Berichtsprofil			
G4-28 Berichtszeitraum	2	Nein	
G4-29 Datum des letzten Berichts	Juni 2016	Nein	
G4-30 Berichtszyklus	Jährlich	Nein	
G4-31 Ansprechpartner für Fragen zum Bericht	50	Nein	
G4-32 Option der Übereinstimmung mit GRI und gewählter Index	2, 46–49	Nein	
G4-33 Externe Prüfung des Berichts	2	–	
Unternehmensführung			
G4-34 Führungsstruktur inklusive Komitees des höchsten Kontrollorgans	7	Nein	1–10
Ethik und Integrität			
G4-56 Werte, Grundsätze und Verhaltensstandards	12	Nein	1–10
SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN			
Ökonomie			
Aspekt: Wirtschaftliche Leistung – Managementansatz	8–10	Nein	
EC-2 Finanzielle Folgen, Risiken und Chancen des Klimawandels	8, 9 Eine Quantifizierung der finanziellen Folgen des Klimawandels und des Umgangs mit Chancen oder Risiken wurde nicht vorgenommen.	Nein	7
Ökologie			
Aspekt: Materialien – Managementansatz	27, 28	Nein	7, 8
G4-EN1 Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	30, 45 Quantitative Angaben zu Materialien beziehen sich auf Verwaltungsstandorte. Papier ist hier das wichtigste eingesetzte Material.	Ja, für den Papierverbrauch Link	7, 8
G4-EN2 Anteil Sekundärrohstoffe am Gesamtmaterialeinsatz	45 Für Papier	Ja, für den Papierverbrauch Link	7, 8
Aspekt: Energie – Managementansatz	27, 28, 31	Nein	7, 8
G4-EN3 Energieverbrauch innerhalb des Unternehmens	29, 43	Ja, für Strom, Wärme und Fahrzeuge Link	7, 8
G4-EN5 Energieintensität	28, 29, 44	Ja Link	8
Aspekt: Wasser – Managementansatz	27, 28	Nein	7, 8
G4-EN8 Gesamtwasserentnahme nach Quellen	45 Nicht nach Quellen	Ja Link	7, 8
Aspekt: Emissionen – Managementansatz	27, 28, 30	Nein	7, 8
G4-EN15 Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1)	2, 30, 44 Biogene Emissionen sind für ista nicht wesentlich.	Ja, für Erdgas, Heizöl und Dienstwagenflotte Link	7, 8



GRI-Indikator	Seite	Externe Prüfung	UNGC
G4-EN16 Indirekte energiebezogene Treibhausgasemissionen (Scope 2)	2, 30, 44	Ja, für Stromverbrauch, Fernwärme und -kälte Link	7, 8
G4-EN17 Weitere indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 3)	2, 30, 44 Biogene Emissionen sind für ista nicht wesentlich.	Ja, für Mietwagen, Privatfahrzeuge, Flugreisen, Zugreisen und Papierverbrauch Link	7, 8
G4-EN19 Reduktion der Treibhausgasemissionen	30, 44	Nein	8
Aspekt: Produkte und Dienstleistungen – Managementansatz	20–25, 39, 41	Nein	7–9
G4-EN27 Verringerung der Umweltauswirkungen von Produkten und Dienstleistungen	22–24, 39, 41 Keine Quantifizierung der Maßnahmen	Nein	7–9
Aspekt: Compliance Managementansatz	12, 13	Nein	
G4-EN29 Bußgelder und Sanktionen wegen Nichteinhaltung von Umweltauflagen	Keine	Nein	
Aspekt: Transport – Managementansatz	10, 27, 28, 29, 31	Nein	8
G4-EN30 Wesentliche Umweltauswirkungen durch Transporte	29	Nein	8
Aspekt: Lieferantenbewertung bezüglich ökologischer Aspekte – Managementansatz	15	Nein	
G4-EN32 Anteil neuer Lieferanten, die nach ökologischen Kriterien überprüft wurden	15 Keine Prozentangabe	Nein	
Arbeitsumfeld und Arbeitsbedingungen			
Aspekt: Beschäftigung – Managementansatz	32	Nein	6
G4-LA1 Neueinstellungen und Mitarbeiterfluktuation	43 Neueinstellungen und Personalfluktuation nicht aufgeschlüsselt nach Altersgruppe, Geschlecht und Region	Nein	6
Aspekt: Aus- und Weiterbildung – Managementansatz	32, 33	Nein	
G4-LA9 Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung	33 Nicht aufgeschlüsselt nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie	Nein	
G4-LA10 Programme zum dauerhaften Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit	33, 34 ista bietet keine Übergangshilfsprogramme an.	Nein	
G4-LA11 Anteil der Mitarbeiter mit regelmäßiger Leistungsbeurteilung und Karriereplanung	35 Prozentsatz wurde nicht erfasst.	Nein	
Aspekt: Vielfalt und Chancengleichheit – Managementansatz	36	Nein	6
G4-LA12 Zusammensetzung der Kontrollorgane und der Mitarbeiter nach Diversitätsaspekten	7, 36, 42 Keine Aufschlüsselung nach Altersgruppen von Führungskräften und Minderheiten; keine Prozentangaben	Nein	6
Aspekt: Gleicher Lohn für Frauen und Männer – Managementansatz	37	Nein	1, 6
G4-LA13 Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen gegenüber Männern	37	Nein	1, 6
Aspekt: Lieferantenbewertung bez. Arbeitspraktiken	15	Nein	
G4-LA14 Anteil neuer Lieferanten, die bez. Arbeitspraktiken überprüft wurden – Managementansatz	15	Nein	
Menschenrechte			
Aspekt: Gleichbehandlung – Managementansatz	36	Nein	1, 2, 6
G4-HR3 Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	Keine bekannten Vorfälle	Nein	1, 2, 6
Aspekt: Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivvereinbarung – Managementansatz	15, 35	Nein	1–3
G4-HR4 Geschäftsstandorte und Lieferanten, bei denen Vereinigungsfreiheit verletzt oder gefährdet ist, und ergriffene Maßnahmen	15, 35	Nein	1–3



GRI-Indikator	Seite	Externe Prüfung	UNGC
Aspekt: Kinderarbeit – Managementansatz	12, 15	Nein	1, 2, 4
G4-HR5 Geschäftsstandorte und Lieferanten mit erheblichem Risiko von Kinderarbeit und ergriffene Maßnahmen	15 Keine Geschäftsstandorte mit erheblichem Risiko	Nein	1, 2, 4
Aspekt: Zwangs- und Pflichtarbeit – Managementansatz	12, 15	Nein	1, 2, 5
G4-HR6 Geschäftsstandorte und Lieferanten mit erheblichem Risiko von Zwangsarbeit und ergriffene Maßnahmen	15 Keine Geschäftsstandorte mit erheblichem Risiko	Nein	1, 2, 5
Aspekt: Lieferantenbewertung bez. Menschenrechte – Managementansatz	15	Nein	
G4-HR10 Anteil neuer Lieferanten, die bez. Menschenrechten überprüft wurden	15	Nein	
Gesellschaft			
Aspekt: Korruptionsbekämpfung – Managementansatz	12, 13	Nein	10
G4-SO3 Anteil der auf Korruptionsrisiken überprüften Geschäftsstandorte und ermittelte Risiken	12, 13 Keine Prozentangaben	Nein	
G4-SO4 Informationen und Schulungen zur Korruptionsbekämpfung	12, 13 Keine Prozentangaben; keine weitere Aufschlüsselung nach Region, Geschäftspartnern, Mitgliedern des Kontrollorgans und Mitarbeitern	Nein	10
G4-SO5 Bestätigte Korruptionsfälle und ergriffene Maßnahmen	Keine Korruptionsfälle	Nein	
Aspekt: Wettbewerbswidriges Verhalten – Managementansatz	12, 13	Nein	
G4-SO7 Verfahren aufgrund wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartellbildung	14	Nein	
Aspekt: Compliance – Managementansatz	12	Nein	
G4-SO8 Bußgelder und Sanktionen wegen Gesetzesverstößen	Keine signifikanten monetären Bußgelder	Nein	
Aspekt: Lieferantenbewertung bez. gesellschaftliche Auswirkungen – Managementansatz	15	Nein	
G4-SO9 Anteil neuer Lieferanten, die bez. Auswirkungen auf Gesellschaft überprüft wurden	15	Nein	
Produktverantwortung			
Aspekt: Kundengesundheit und -sicherheit – Managementansatz	24	Nein	
G4-PR2 Vorfälle der Nichteinhaltung von Vorschriften und freiwilligen Verhaltensregeln bez. Gesundheit und Sicherheit der Produkte und Dienstleistungen	Keine Vorfälle	Nein	
Aspekt: Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen – Managementansatz	25	Nein	
G4-PR4 Verstöße gegen Vorschriften und freiwillige Verhaltensregeln bez. Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen	Keine Verstöße	Nein	
G4-PR5 Ergebnisse von Umfragen zur Kundenzufriedenheit	25	Nein	
Aspekt: Schutz der Privatsphäre des Kunden – Managementansatz	25	Nein	
G4-PR8 Berechtigte Datenschutzbeschwerden	Keine Beschwerden	Nein	
Aspekt: Compliance – Managementansatz	12	Nein	
G4-PR9 Bußgelder bez. Bereitstellung und Nutzung von Produkten und Dienstleistungen	Keine signifikanten Bußgelder	Nein	
ista-spezifische Aspekte			
Aspekt: Forschung und Entwicklung – Managementansatz	8, 9, 23	Nein	
Aspekt: Preispolitik – Managementansatz	14	Nein	
Aspekt: Bewusstsein schaffen – Managementansatz	8, 20, 39	Nein	
Aspekt: Intelligentes Wohnen – Managementansatz	9, 20, 22	Nein	

**VERANTWORTLICH**

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

ANSPRECHPARTNER

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

IMPRESSUM**Herausgeber**

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

Redaktion

Maike Böcker, Janna Carina Bühlhoff
akzente kommunikation und beratung gmbh, München

Gestaltung

loveto GmbH,
Agentur für Markenentwicklung und Design, Berlin

Fotografie

Mike Henning

Bildnachweis

S. 3 unsplash.com/Chang Qing;
S. 18 shutterstock.com/MstudioG;
S. 34 Łukasz Grygierczyk; S. 40 Energy Solutions;
S. 41 dena/Akhtar;
ista International GmbH