

FÜR MESSBARE ERFOLGE,  
FÜR EINE INTAKTE UMWELT



# DER BERICHT

**MIT DEM NACHHALTIGKEITSBERICHT 2011 INFORMIERT ista ÜBER SEINE NACHHALTIGE UNTERNEHMENSFÜHRUNG IN ALLEN LÄNDERGESELLSCHAFTEN. ZUM ERSTEN MAL WURDE DER REPORT VON DER GRI GEPRÜFT.**

## **In Reportagen und Interviews aufbereitet**

Der vorliegende Bericht für 2011 ist der zweite Nachhaltigkeitsbericht, den ista veröffentlicht hat. Der Vorgängerreport für das Berichtsjahr 2010 stieß bei unseren Mitarbeitern, Kunden, Geschäftspartnern und anderen Stakeholdern auf positive Resonanz. Wir haben die Erwartungen unserer Anspruchsgruppen auch in diesem Jahr bei der Auswahl des Berichtsinhalts berücksichtigt. Um nicht nur Daten und Fakten zu präsentieren, sondern einen Bericht zu veröffentlichen, der mit Interesse gelesen wird, haben wir viele Inhalte in Reportagen und Interviews aufbereitet.

Hatten wir im Nachhaltigkeitsbericht 2010 noch in vier Kapiteln berichtet und die Themen Mitarbeiter und Gesellschaft getrennt betrachtet, fassen wir sie im Bericht 2011 zusammen. Das ermöglicht uns auch in diesem Kapitel eine inhaltliche Fokussierung auf unser Schwerpunktthema Umwelt sowie eine bessere Darstellung der Synergieeffekte.

## **Kennzahlen aus dem Jahr 2011 als Grundlage**

Grundlage des Berichts sind die Kennzahlen des Kalenderjahres 2011. Während die demografischen Human-Resources-Zahlen stichtagsbezogen zum 31.12.2011 erfasst sind, basieren die Umweltkennzahlen auf dem durchschnittlichen Vollzeitäquivalent (FTE). Redaktionsschluss für den vorliegenden Bericht war am 29.10.2012. In die Datenerfassung haben wir alle vollkonsolidierten Unternehmen einbezogen.

Da die Vorgehensweise zur Erfassung und Ermittlung von Unternehmenskennzahlen, Personalzahlen und Umweltkennzahlen in den einzelnen Ländern teilweise voneinander abweichen, variieren die dem Bericht zugrunde liegende Daten in der Qualität und Vollständigkeit. Während auf der einen Seite exakt erfasste Daten vorliegen, basieren andere Werte wiederum auf Schätzungen und Hochrechnungen, die mit Unsicherheiten behaftet sind. Dabei haben wir entweder ausgehend vom geschätzten Verbrauch eines Mitarbeiters auf den Gesamtverbrauch des Standortes geschlossen oder die Verbräuche anhand der Durchschnittszahlen vergleichbarer Standorte ermittelt. Wir arbeiten daran, die Erfassungsmethodik zu standardisieren, um die Qualität zu verbessern und eine bessere Vergleichbarkeit zu gewährleisten.

Weil die Unternehmensregionen 2011 umstrukturiert und die einzelnen Länder neu zugeordnet wurden, ist ein direkter Vergleich der

Kennzahlen von 2011 mit denen des Vorjahres nicht möglich. Dies betrifft zum Beispiel die Mitarbeiterzahlen nach Regionen. Die in diesem Bericht explizit gezogenen Vergleiche nach Regionen beinhalten bereits eine nachträgliche Korrektur der ursprünglichen Zahlen von 2010 nach neuer Regionalzuordnung.

Um die Energieverbräuche aller Standorte darzustellen, werden im vorliegenden Bericht durchschnittliche FTE-Zahlen als Bezugsgröße verwendet, während im Vorjahresbericht Headcount-Zahlen zum Stichtag 31.12.2010 genutzt worden sind. Um einen Vergleich zu ermöglichen, wurden die Zahlen von 2010 neu berechnet – mit denselben Annahmen und Hochrechnungen wie für 2011. Die Anteile der auf Schätzungen und Hochrechnungen beruhenden Daten belaufen sich beim Stromverbrauch auf 20 Prozent, beim Wasserverbrauch auf 37 Prozent und beim Heizkostenverbrauch auf 50 Prozent.

Es bestehen außerdem Unterschiede hinsichtlich der Angaben zum Headcount zwischen dem Konzernabschluss und dem vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht 2011. Diese resultieren aus einer abweichenden Definition des Headcounts. Während beim Nachhaltigkeitsbericht beispielsweise studentische Aushilfen in die vorliegenden Daten einbezogen wurden, war dies beim Konzernabschluss nicht der Fall.

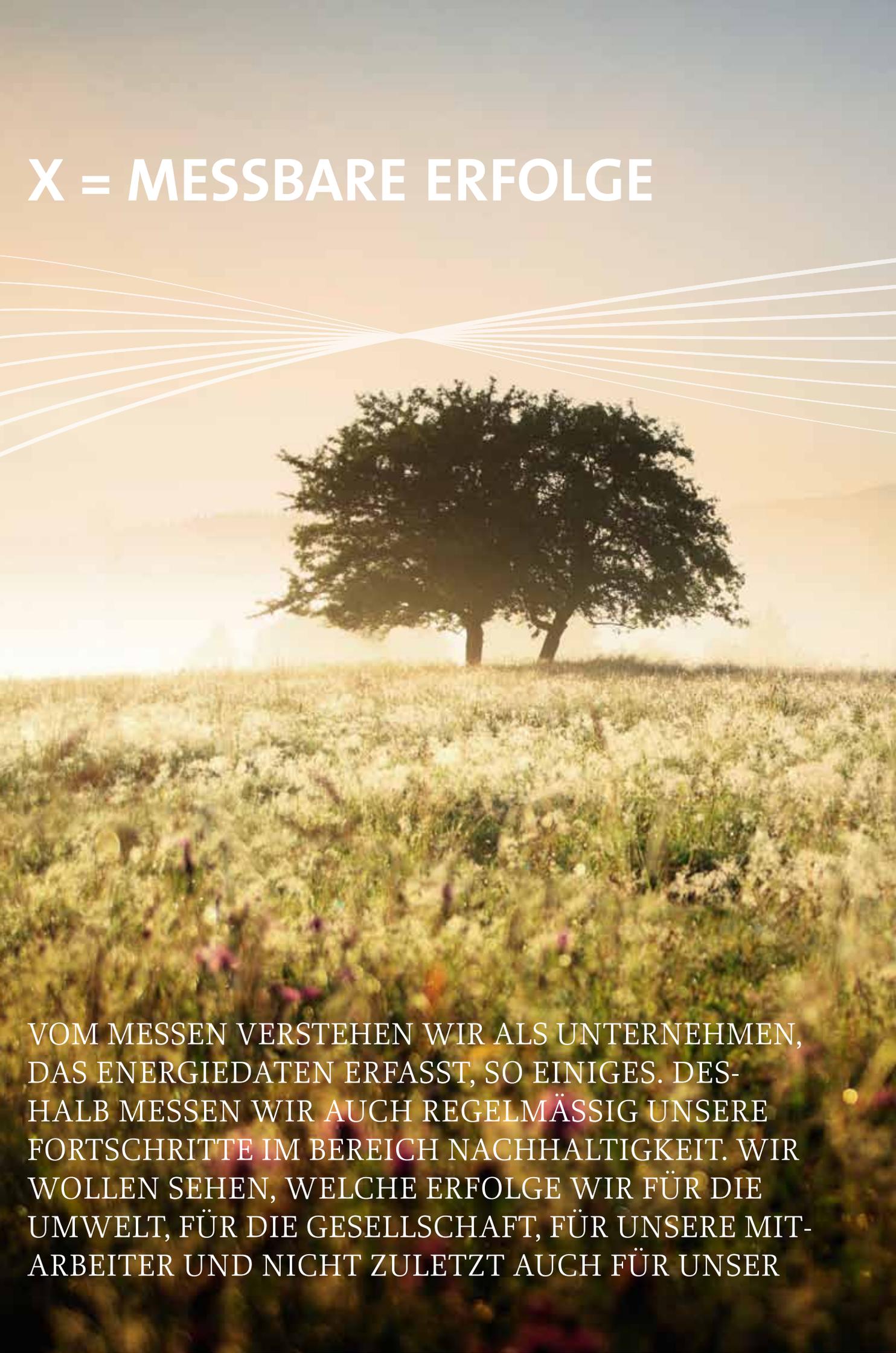
Die berichteten Finanzkennzahlen beziehen sich auf den Konzernabschluss der ista International GmbH, der im Bundesanzeiger veröffentlicht und einsehbar ist. Bei der Erfassung der Umwelt- und Personalkennzahlen wurde neben der Konzerngesellschaft ista International auch die Muttergesellschaft ista Luxemburg GmbH Sàrl einbezogen.

## **Geprüft nach GRI-Level B+**

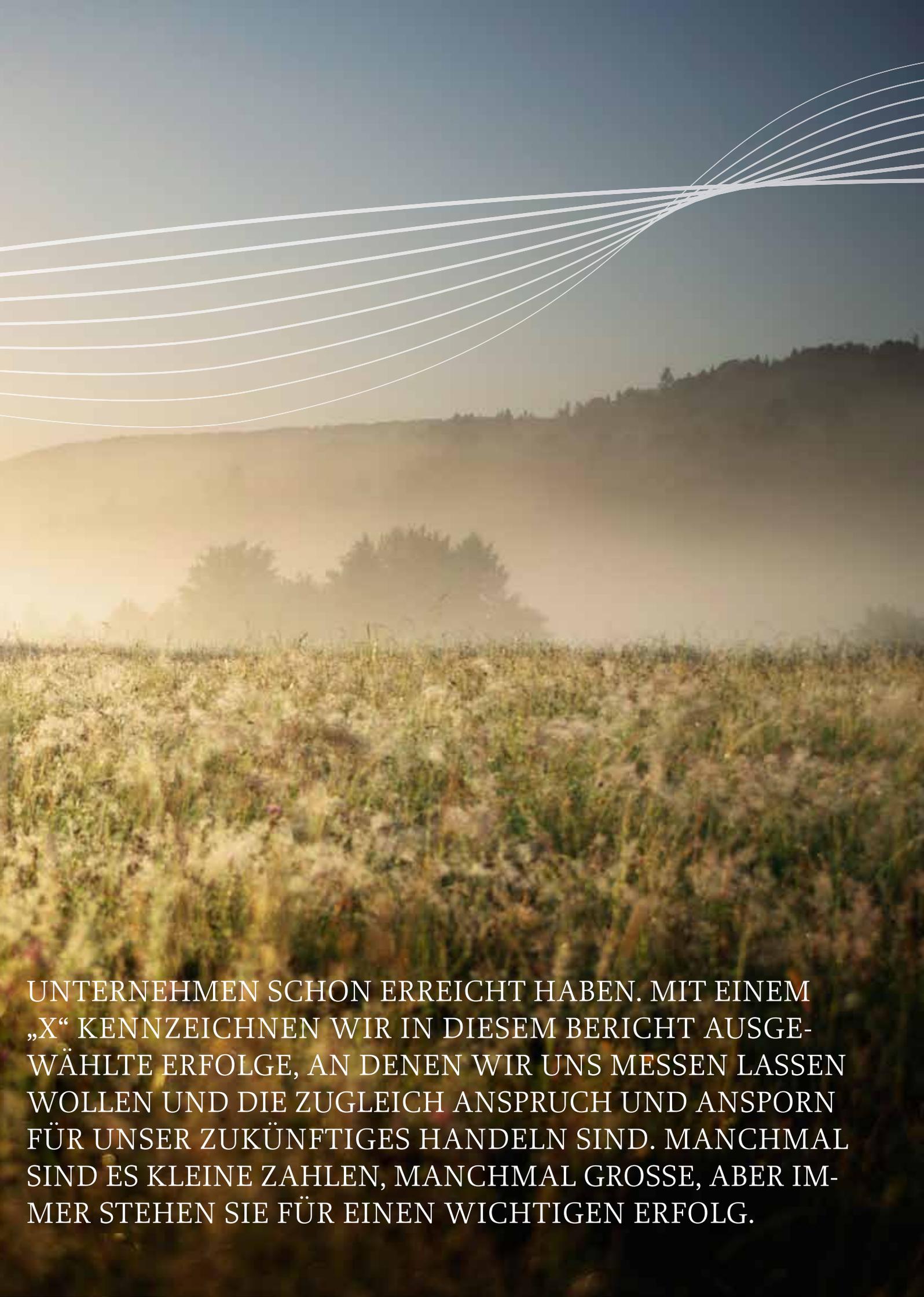
Wir folgen in der Berichterstattung den international anerkannten G3.0-Richtlinien der Global Reporting Initiative (GRI). GRI hat sich zum Ziel gesetzt, die Unternehmensberichterstattung weltweit transparenter und vergleichbarer zu machen. Die Berichterstattung der ista International GmbH erfüllt das fortgeschrittene Anwendungslevel B+. Dies wurde von GRI geprüft und bestätigt. Den GRI-Index finden Sie auf den Seiten 44–46. Er gibt einen Überblick darüber, welche GRI-Inhalte an welcher Stelle im Bericht behandelt wurden. <<<

<sup>1</sup>Der Einfachheit halber sprechen wir im Bericht durchgängig von Kunden, Mitarbeitern, Verbrauchern usw. Damit meinen wir selbstverständlich immer Frauen und Männer.

# X = MESSBARE ERFOLGE

The background of the entire page is a photograph of a large, dark tree standing in a field of tall, golden-brown wildflowers. The sky is a soft, hazy orange, suggesting a sunrise or sunset. Several thin, white, curved lines radiate from the top edge of the image, creating a sense of movement or data flow.

VOM MESSEN VERSTEHEN WIR ALS UNTERNEHMEN, DAS ENERGIEDATEN ERFASST, SO EINIGES. DESHALB MESSEN WIR AUCH REGELMÄSSIG UNSERE FORTSCHRITTE IM BEREICH NACHHALTIGKEIT. WIR WOLLEN SEHEN, WELCHE ERFOLGE WIR FÜR DIE UMWELT, FÜR DIE GESELLSCHAFT, FÜR UNSERE MITARBEITER UND NICHT ZULETZT AUCH FÜR UNSER



UNTERNEHMEN SCHON ERREICHT HABEN. MIT EINEM „X“ KENNZEICHNEN WIR IN DIESEM BERICHT AUSGEWÄHLTE ERFOLGE, AN DENEN WIR UNS MESSEN LASSEN WOLLEN UND DIE ZUGLEICH ANSPRUCH UND ANSPORN FÜR UNSER ZUKÜNFTIGES HANDELN SIND. MANCHMAL SIND ES KLEINE ZAHLEN, MANCHMAL GROSSE, ABER IMMER STEHEN SIE FÜR EINEN WICHTIGEN ERFOLG.

# INHALT

## NACHHALTIGKEITSBERICHT 2011

### EINLEITUNG

02 **VORWORT**

04 **UNTERNEHMENSPROFIL**

08 **NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE**

### PRODUKTE & DIENSTLEISTUNGEN

16 **HIER ZÄHLT TRANSPARENZ**

Die Produkte von ista unterstützen beim Ressourcensparen

19 **„WIR WERDEN ZU ENERGIEMANAGERN“**

Ein Blick in die Zukunft der Energiedienstleistungsbranche

20 **„MOTOR FÜR DIE HEIMISCHE WIRTSCHAFT“**

Umweltminister Johannes Remmel über die Verantwortung der Verbraucher

### ENERGIE & RESSOURCEN

24 **SCHRITT FÜR SCHRITT**

Die Mitarbeiter von iSS Polen setzen sich für Umweltschutz ein

27 **„ENORMES POTENZIAL FÜR GRÜNES WACHSTUM“**

Prof. Dr. Maximilian Gege über die Chancen nachhaltigen Wirtschaftens

28 **„WIR SUCHEN MASSGESCHNEIDERTE LÖSUNGEN“**

Der ista Umweltbeauftragte gibt Einblicke in seinen Job

### MITARBEITER & GESELLSCHAFT

32 **GRÜNES EINMALEINS**

ista Bulgarien hat Kita-Kindern Umweltregeln beigebracht

35 **„WIR HABEN EINE GESUNDE MISCHUNG“**

Über verantwortungsvolle Personalpolitik bei ista

36 **„SICH SELBST MIT ANDEREN AUGEN SEHEN“**

Eine Teilnehmerin des Weiterbildungsprogramms JUMP erzählt

### DATEN & FAKTEN

38 **KENNZAHLEN**

41 **EXTERNE ÜBERPRÜFUNGEN**

44 **GRI-INDEX**



PRODUKTE & DIENSTLEISTUNGEN



ENERGIE & RESSOURCEN



MITARBEITER & GESELLSCHAFT



DATEN & FAKTEN

# ERSTE FRÜCHTE

LIEBE LESERINNEN, LIEBE LESER,

Ich bin stolz darauf, Ihnen unseren Nachhaltigkeitsbericht 2011 präsentieren zu dürfen. Einen Bericht, der zum zweiten Mal Auskunft darüber gibt, wie wir unsere Verantwortung gegenüber Umwelt und Gesellschaft wahrnehmen. Und einen Bericht, der sich an dem Leitfaden der Global Reporting Initiative (GRI) orientiert und dessen Anwendungsebene zum ersten Mal geprüft wurde. Dieser Erfolg zeigt, dass unsere kontinuierlich wachsenden Aktivitäten im Bereich Nachhaltigkeit erste Früchte tragen.

2009 haben wir damit begonnen, die Maßnahmen strategisch und organisatorisch zu bündeln und ein konzernweites Umweltmanagement aufzubauen. Es bleibt noch viel zu tun, doch 2011 waren deutliche Erfolge zu verzeichnen. Wir haben unter anderem Ressourcen gespart, die Energieeffizienz in Gebäuden erhöht, Bäume gepflanzt und Kinder für den Umweltschutz sensibilisiert. Der Buchstabe „X“ kennzeichnet in unserem Bericht messbare Erfolge dieser Art. Ohne das Engagement unserer Mitarbeiter wären wir nicht so weit – deshalb stehen sie auf den folgenden Seiten im Mittelpunkt: Wir erzählen in Reportagen und Interviews von gelungenen Projekten und dem Einsatz der Kollegen an verschiedenen Standorten.

Ökologische Verantwortung ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Unternehmensstrategie. Unsere Produkte und Dienstleistungen leisten einen unmittelbaren Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz. Seit Jahrzehnten helfen wir dabei, Energie im Immobiliensektor einzusparen. Ob bei der Produktion von Geräten, bei der Arbeit im Büro oder auf Dienstfahrten – auch in unserem Unternehmen versuchen wir, so wenig Ressourcen wie möglich zu verbrauchen. Einige Mitarbeiter von ista engagieren sich darüber hinaus in Projekten, die grünes Wissen verbreiten und der Umwelt helfen. Zukünftig wollen wir dieses Engagement noch stärker fördern.

2011 war ein energiepolitisch bewegtes Jahr: Die Atomkatastrophe in Fukushima hat die Welt entsetzt und die Energiefrage auf der internationalen Agenda noch weiter nach vorne gerückt. Der Abschied von der Kernkraft in Deutschland und die damit einhergehende Energiewende zeugen genauso davon wie die neue Aufmerksamkeit

für die Klimaschutzziele der EU. Die Umstellung auf erneuerbare Energien stellt uns vor eine gewaltige Herausforderung. Industrie und Verbraucher müssen sparsamer mit Energie umgehen, sonst gelingt der Wechsel nicht. Durch ein verändertes Verhalten kann jeder einen Beitrag leisten und wir können dabei maßgeblich unterstützen, indem wir die Verbräuche in Immobilien transparent machen und Einsparpotenzial aufzeigen.

”

2011 KONNTEN WIR  
DEUTLICHE ERFOLGE  
VERZEICHNEN.

WALTER SCHMIDT

“

Den Mehrwert, den Transparenz beim Energieverbrauch schafft, hat auch die EU erkannt. Mit der im September 2012 vom Parlament verabschiedeten Energieeffizienzrichtlinie macht Europa einen großen Schritt nach vorne. Die Richtlinie sieht vor, dass in Mehrfamilienhäusern mit Zentralheizung oder Fernwärme europaweit individuelle Verbrauchszähler installiert werden. Außerdem sollen europäische Verbraucher mindestens einmal jährlich eine verbrauchsbasierte Abrechnung bekommen. Das ist in Deutschland und Dänemark längst Vorschrift, aber in anderen Mitgliedsstaaten noch kein Standard. Diese Neuerungen sind vielversprechend – sowohl für unser Unternehmen, dem sich dadurch große Wachstumschancen bieten, als auch für die Umwelt.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre und freue mich, wenn Sie Ihre Gedanken dazu mit uns teilen!

««



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Walter Schmidt'.

**WALTER SCHMIDT**  
CEO ista International GmbH

# DAS UNTERNEHMEN

**NACHHALTIGKEIT ALS ZENTRALES ANLIEGEN: MIT SEINEN PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN TRÄGT ista MASSGEBLICH DAZU BEI, DEN ENERGIEVERBRAUCH IN GEBÄUDEN ZU SENKEN. UND DAS IN 25 LÄNDERN WELTWEIT.**

Wasser, Wärme und Hausnebenkosten verbrauchsgerecht erfassen und abrechnen – darin ist ista weltweit führend. ista liest rund um den Globus etwa 48 Millionen Messgeräte in mehr als elf Millionen Haushalten ab. Dabei bedient das Unternehmen über 450.000 Kunden, zu denen Immobilienverwalter und -eigentümer sowie Energieversorgungsunternehmen zählen. Die Dienstleistungen von ista helfen dabei, den Energie- und Ressourcenverbrauch in Wohngebäuden zu senken, erfordern dabei aber nur geringe Investitionen.

Die Services von ista basieren auf präzisen Mess- und Erfassungsgereäten. Dazu zählen Heizkostenverteiler, Wasser- und Wärmezähler, Systemtechnik und entsprechendes Zubehör. Insgesamt bietet ista 57 Einzelprodukte. Von der Lieferung über die Montage und Inbetriebnahme der Messgeräte bis zur Abrechnung kommt alles aus einer Hand. ista analysiert Energie- und Wasserdaten, überprüft und optimiert Heizungsanlagen und bietet individuelle Lösungen für ein Energieverbrauchs- und Energiekostenmanagement (siehe Übersicht Seite 5). Insgesamt hat ista zehn Dienstleistungsbereiche mit 17 Einzeldienstleistungen im Portfolio.

## In 25 Ländern aktiv

Die ista Gruppe ist in 25 Ländern aktiv. Ihren Hauptsitz hat die Gruppe in Essen. Neben seiner Präsenz in zahlreichen europäischen Ländern wie Dänemark, den Niederlanden, Frankreich, Italien, Spanien, Belgien und Polen ist das Unternehmen auch in Russland, Brasilien, China, den USA und den Vereinigten Arabischen Emiraten vertreten (siehe Seite 6).

2011 erzielte die ista International GmbH weltweit einen Umsatz von 697,8 Millionen Euro, bereinigt waren es 671,6 Millionen Euro. Das entspricht einer Umsatzsteigerung gegenüber 2010 von 3,29 Prozent (siehe Tabelle Seite 7). Im Berichtszeitraum wurden 79,1 Millionen Euro investiert, davon 53,3 Millionen Euro in Mietgeräte. 2011 erwarb ista zudem die bis dahin noch nicht im Konzernbesitz befindlichen 30 Prozent der Anteile an der Treureal Messdienst GmbH in Mannheim. Für Akquisitionen und nachträgliche Kaufpreiszahlungen wurden insgesamt 2,0 Millionen Euro investiert.

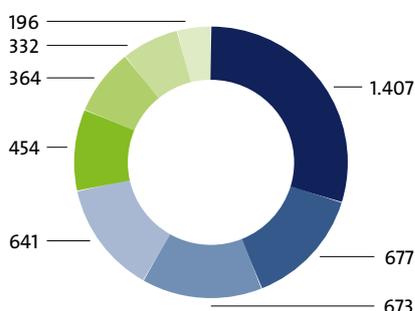
Am 31.12.2011 waren 4.744 Mitarbeiter für die Gruppe tätig. Das Vollzeitäquivalent lag bei 4.546, was einen leichten Zuwachs gegenüber dem Vorjahr (4.546) bedeutet. In der Region Central Europe waren mit 1.407 die meisten Mitarbeiter beschäftigt, gefolgt von der

Region France mit 677 Mitarbeitern und der Region South Europe/Emerging Markets mit 673 Beschäftigten (siehe Grafik unten). Mit einem Anteil von 46,35 Prozent war 2011 fast jeder zweite Mitarbeiter weiblich. Nähere Informationen zur Mitarbeiterstruktur finden sich auf Seite 40. ista arbeitet in einigen Ländern mit selbstständigen Servicepartnern zusammen. In Deutschland übernehmen diese Servicepartner unter anderem die Geräteinstallation und -ablesung. In anderen Ländern wie Frankreich gibt es vorwiegend interne Servicetechniker.

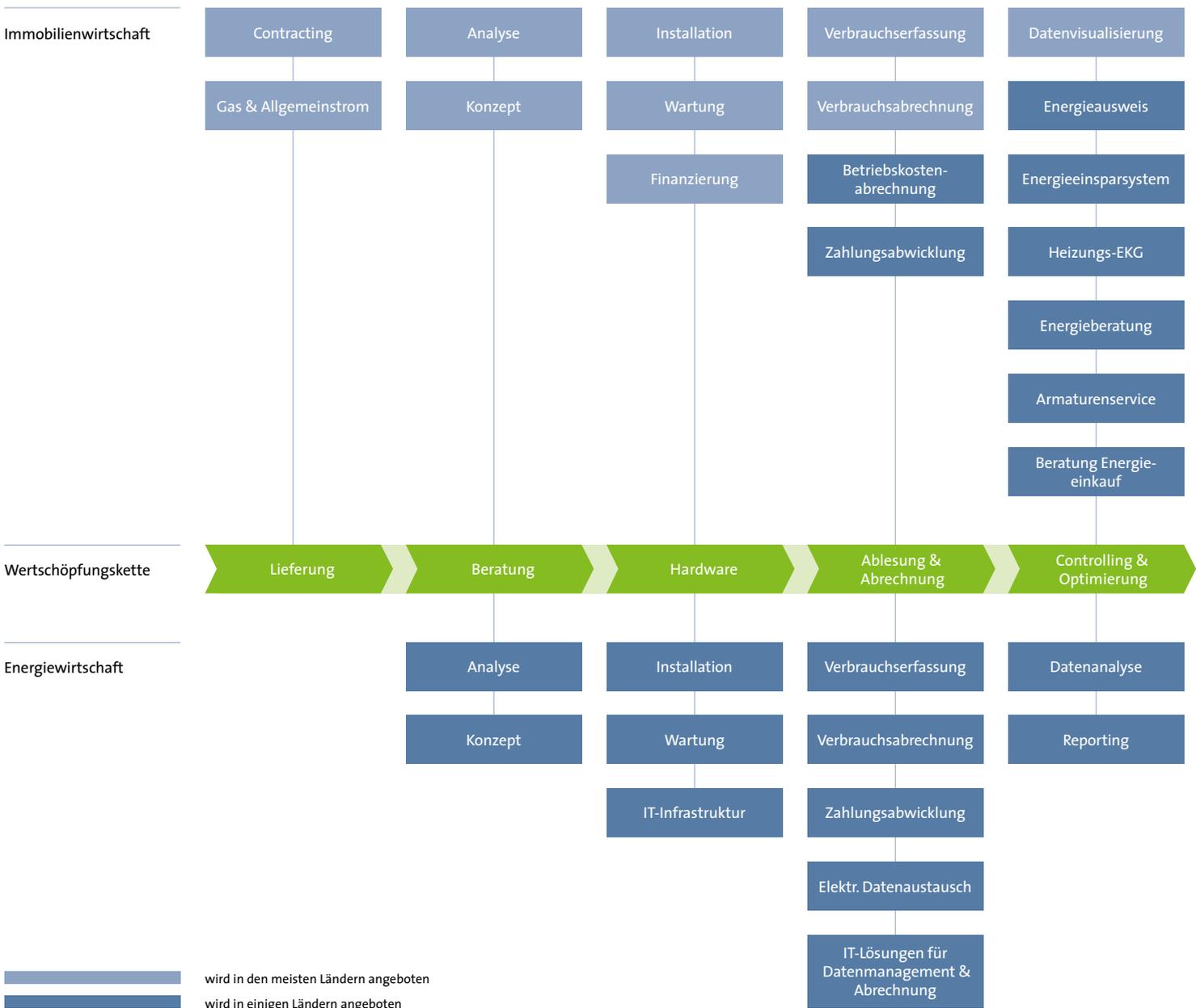
## Angebot variiert von Land zu Land

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

## MITARBEITER NACH REGIONEN



## WELTWEITER SERVICE – DAS ista PORTFOLIO IM ENERGIEMANAGEMENT

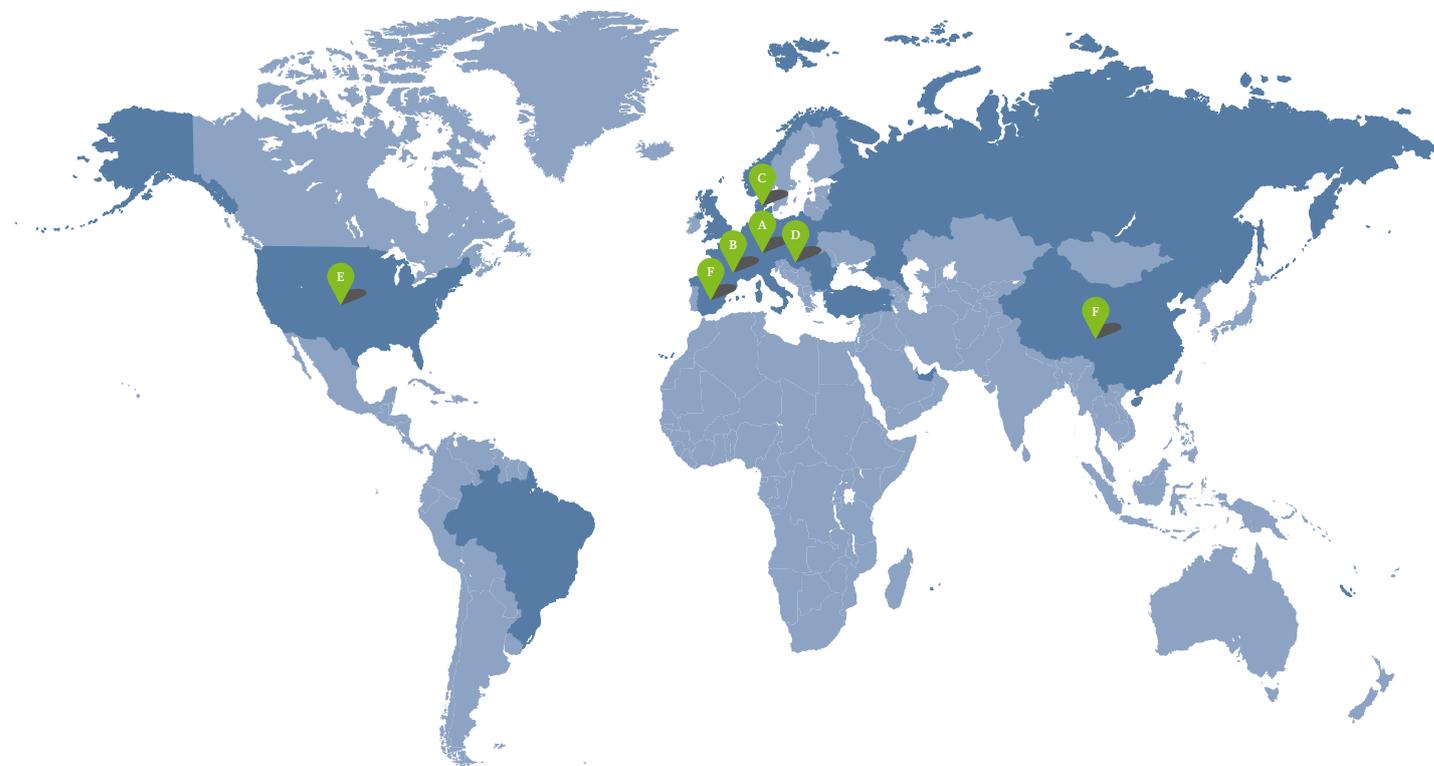


Abrechnung hängt ab vom Anteil an Mehrfamilienhäusern und der Bedeutung der Energieversorgung durch Fernwärme und Zentralheizung im jeweiligen Markt. In Ländern mit vielen Einzelheizungen wie Großbritannien sind die Potenziale für ista geringer. Dort ist das Unternehmen überwiegend für Energieversorger oder Betreiber von Gewerbeimmobilien tätig. Deutschland ist aufgrund der gesetzlichen Vorgaben in der Heizkostenverordnung ein weitgehend gesättigter Markt. In Deutschland und Dänemark wächst ista aktuell vor allem durch die Umrüstung auf moderne Funktechnologie

und über zusätzliche Services wie Energiedatenmanagement, Contracting, Ausstellen von Energieausweisen sowie Installation und Überprüfung von Rauchwarnmeldern.

In industrialisierten Ländern entfallen knapp 40 Prozent des Energieverbrauchs auf Gebäude. Mit seinen Lösungen zum Energiemanagement im Immobiliensektor leistet ista einen wichtigen Beitrag zum Klimaschutz und zur Ressourcenschonung. Um die nationalen und globalen Klimaziele zu erreichen, ist es entscheidend, den »»

## PRÄSENT IN 25 LÄNDERN – DIE REGIONALSTRUKTUR VON ista



**CENTRAL EUROPE**  
**DEUTSCHLAND, LUXEMBURG,**  
**ÖSTERREICH, SCHWEIZ**



**FRANCE**  
**FRANKREICH**



**NORTH EUROPE**  
**DÄNEMARK, NORWEGEN**



**WEST/EAST EUROPE**  
**BELGIEN, BULGARIEN, NIEDER-**  
**LANDE, POLEN, SLOWAKEI,**  
**TSCHECHIEN, UNGARN**



**USA/UK**  
**USA, UK**



**SOUTH EUROPE/EMERGING MARKETS**  
**SOUTH EUROPE:**  
**BELARUS, ITALIEN, RUMÄNIEN,**  
**RUSSLAND, SPANIEN**  
**EMERGING MARKETS:**  
**BRASILIEN, CHINA, TÜRKEI, VAE**

Heizenergie- und Warmwasserverbrauch zu senken. Eine individuelle Abrechnung der Verbrauchsdaten sensibilisiert die Verbraucher für den bewussten Umgang mit diesen Ressourcen.

Für den langfristigen unternehmerischen Erfolg von ista spielt neben der verbrauchsgerechten Energieabrechnung vor allem die Entwicklung innovativer Produkte und Dienstleistungen eine große Rolle. Das Management hat daher die Entwicklung nachhaltiger Lösungen zur Einsparung von Ressourcen im Immobiliensektor in der Un-

ternehmensstrategie verankert. Fortschrittliche Technologien wie Smart Metering und Energiedatenmanagement ermöglichen bereits heute Einsparungen und bergen für die Zukunft großes Potenzial im Klimaschutz.

Die Geschichte von ista reicht mehr als 100 Jahre zurück bis zur Gründung von Clorius, dem Pionier für die verbrauchsgerechte Abrechnung von Energie und Wasser in Dänemark, im Jahr 1902. In Deutschland gibt es ista seit 1957. Nach fast vier Jahrzehnten erfolg-

X =

# 671,6 Mio. Euro

UMSATZ ista INTERNATIONAL GMBH



reicher Geschäftstätigkeit übernahm Raab Karcher 1994 das deutsche Unternehmen ista und verband es mit Clorius zu Raab Karcher Energie Service. Als Raab Karcher und Veba Immobilien 1999 fusionierten, wurde die Energiesparte in Viterra Energy Services umbenannt. Seit 2005 tritt ista wieder unter dem ursprünglichen Unternehmensnamen auf.

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

Die Geschäftsführung der ista International GmbH setzt sich aus drei Geschäftsführern zusammen: Walter Schmidt, Chief Executive Officer (CEO) und in Personalunion der CEO der ista Deutschland GmbH, Christian Leu, Chief Financial Officer (CFO), und Jochen Schein, Chief Operating Officer (COO). Die Vergütung der Geschäftsführung besteht aus fixen und variablen Anteilen. Der variable Gehaltsanteil ist ergebnisbezogen und berechnet sich nach dem Gesamterfolg des Unternehmens.

Im Aufsichtsrat der größten ista Landesgesellschaft, der ista Deutschland GmbH, sind vertreten: Christian Leu, der CFO der ista International GmbH als Aufsichtsratsvorsitzender, der Betriebsratsvorsitzende Martin Klinkhammer als stellvertretender Vorsitzender und Jochen Schein, der COO der ista International GmbH.

Mutterunternehmen des ista Konzerns ist die ista Holdco 1 S.A. mit Sitz in Luxemburg. Anteilseigner sind das Management sowie Fonds, die von der Charterhouse Development Capital Limited, London (Großbritannien), und von der CVC Capital Partners Advisory Company (Luxembourg) S.A.R.L. beraten werden. In den Konzernabschluss der ista International GmbH zum 31.12.2011 wurden neben ista 41 Unternehmen einbezogen, bei denen ista direkt oder indirekt die Mehrheit der Stimmrechte hält beziehungsweise aufgrund einer beherrschenden Stellung die Finanz- und Geschäftspolitik mittelbar oder unmittelbar bestimmt.<sup>1</sup> <<<

<sup>1</sup>Eine Aufstellung des Anteilsbesitzes des ista Konzerns ist als Anlage 5b dem Anhang des im Bundesanzeiger veröffentlichten Konzernabschlusses zum Geschäftsjahr vom 01.01.2011 bis zum 31.12.2011 beigelegt. Im Konzernabschluss sind auch die im Geschäftsjahr 2011 getätigten Veränderungen des Konsolidierungskreises aufgeführt.

KENNZAHLEN	2010	2011	VERÄNDERUNG
Umsatz ista International GmbH bereinigt*	650,2 Mio. Euro	671,6 Mio. Euro	+3,29 %
EBIT bereinigt*	170,2 Mio. Euro	185,9 Mio. Euro	+9,22 %
EBIT-Marge bereinigt*	26 %	28 %	
Mitarbeiter weltweit (FTE)	4.546	4.556	+0,22 %
Länder, in denen ista tätig ist	25	25	

\*Bereinigt um Akquisitionen und Desinvestitionen, Einmaleffekte sowie Normalisierungsanpassungen. Berichteter Umsatz 2010 681,2 Mio. Euro und für das Geschäftsjahr 2011 697,8 Mio. Euro. Berichteter EBIT 2010 145,5 Mio. Euro und für das Geschäftsjahr 2011 169,8 Mio. Euro. Weitere Informationen zu Kennzahlen sind dem im Bundesanzeiger veröffentlichten Konzernabschluss zum Geschäftsjahr vom 01.01.2011 bis zum 31.12.2011 zu entnehmen.

# DIE STRATEGIE

**DAS UNTERNEHMERISCHE HANDELN IST BEI ista VON NACHHALTIGEM DENKEN GEPRÄGT. DER FOKUS LIEGT DABEI AUF DEM UMWELTSCHUTZ: BEI DEN PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN DES UNTERNEHMENS, AN DEN WELTWEITEN STANDORTEN UND IN DEN PROJEKTEN, DIE DIE MITARBEITER UMSETZEN.**

Ökologische Verantwortung gehört bei ista zu den Kernelementen der Unternehmensstrategie. Mit seinen Produkten und Dienstleistungen hilft ista den Eigentümern und Verwaltern von Immobilien sowie deren Mietern, die Energieeffizienz in Gebäuden zu steigern. Dadurch leistet ista einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz. Auch das Unternehmen selbst entlastet die Umwelt: An den Standorten reduzieren die Mitarbeiter den Ressourcenverbrauch und senken die Emissionen. Außerdem engagieren sich ista Mitarbeiter in Umweltschutz- und Umweltbildungsprojekten, um nachhaltiges Denken in den Regionen, in denen das Unternehmen aktiv ist, zu fördern (siehe Grafik unten).

Nachhaltigkeit hat für ista einen großen Wert. Nicht nur, weil effizientere Ressourcennutzung und innovative Produkte der Umwelt nützen. Sondern auch, weil ista unmittelbar von seinem Engagement in diesem Bereich profitiert. Die Ausgaben für Energie und Material sinken, Reputation und Mitarbeitermotivation steigen. Durch ihr gesellschaftliches Engagement integrieren sich die ista Standorte noch besser in die Nachbarschaft. Und Produkte, die Energieeffizienz fördern, sichern die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens, indem sie neue Marktchancen eröffnen.

**Vielfältige Förderung**

Ohne die Mitarbeiter ließen sich die Aktivitäten im Bereich „Corporate Responsibility“ (CR) nicht umsetzen. Sie sind entscheidend für den ökonomischen Erfolg des Unternehmens und für die erfolgreiche Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie. Deshalb nimmt ista seine Verantwortung gegenüber seinen Mitarbeitern sehr ernst und fördert sie auf vielfältige Weise. Dazu zählen Aus- und Weiterbildungsprogramme, Maßnahmen zur Gesundheitsförderung sowie der Grundsatz, Frauen und Männern die gleichen beruflichen Chancen zu bieten.

ista hat die positiven Effekte, die nachhaltiges Wirtschaften für Umwelt, Gesellschaft und Unternehmen bietet, erkannt und eine international ausgerichtete CR-Strategie erarbeitet. Nachhaltigkeitsthemen sind fester Bestandteil der Unternehmenskultur und die Geschäftsführung räumt ihnen hohe Priorität ein. Institutionell verankert ist die CR-Strategie beim Sustainability Council (siehe Grafik Seite 10). Dieses Gremium identifiziert und fördert Nachhaltigkeitsmaßnahmen in allen ista Gesellschaften. Es tagt drei- bis viermal pro »»



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

Jahr. Der Council entwickelt Standards, initiiert Projekte mit Vorbildcharakter und gibt Strategieempfehlungen. Außerdem ist er Ansprechpartner für alle Nachhaltigkeitsfragen und unterstützt die operativen Bereiche bei der Umsetzung geeigneter Maßnahmen.

Der Sustainability Council berichtet direkt an die Geschäftsführung. Darüber hinaus berät der Council die Mitglieder der Geschäftsführung zu Nachhaltigkeitsthemen. Aktuell wird die Nachhaltigkeitsleistung des Management Boards noch nicht beurteilt. In den anderen ista Gesellschaften wird der Council von den Sustainability Delegates unterstützt. Diese Mitarbeiter koordinieren gemeinsam mit den Fachabteilungen die Umsetzung der Maßnahmen in den einzelnen Ländern. Das für Umweltbelange zuständige Mitglied des Council ist der Umweltbeauftragte Jens Schulzeborgmühl. Er ist für die Umsetzung der Umweltmanagementvorgaben verantwortlich und berät alle Gesellschaften in umweltrelevanten Fragen (siehe Interview Seite 28). Alle Mitarbeiter von ista sind verpflichtet, die Umweltleitlinien zu beachten. Neben der Einhaltung von rechtlichen Vorgaben schreiben diese Leitlinien den verantwortungsvollen Umgang mit Energie und Rohstoffen vor (siehe Seite 13).

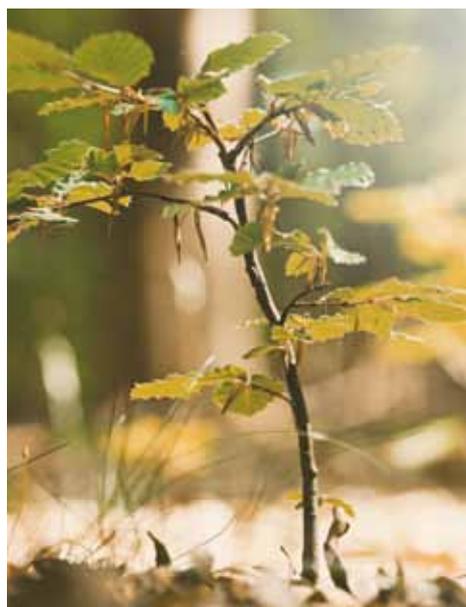


Der Sustainability Council setzt sich aus Vertretern aller für Nachhaltigkeitsbelange relevanten Abteilungen zusammen. Der Council berichtet direkt an die Geschäftsführung.

## Verhaltenskodex für alle bindend

Darüber hinaus ist der Verhaltenskodex von ista für alle Mitarbeiter bindend. Er beschreibt die grundsätzliche Erwartungshaltung des Unternehmens dazu, wie mit sensiblen Themen umzugehen ist, beispielsweise mit Interessenkonflikten oder Korruption und Bestechung. Die Abteilung „Internal Audit“ überwacht die Einhaltung des Verhaltenskodex und der Umweltleitlinien. Mitarbeiter, die Fragen zu den Vorgaben haben oder ein Thema nicht mit ihrem Vorgesetzten besprechen wollen, können sich an den Vice President Internal Audit, Günther Meggeneder, wenden. Im Intranet erhalten alle Mitarbeiter inklusive der Leitungsebene regelmäßig Informationen zur Vermeidung von Korruption. 2011 veröffentlichte die Mitarbeiterzeitung Beispiele für regelkonformes Verhalten.

ista und seine Mitarbeiter handeln in Übereinstimmung mit der UN-Deklaration für Menschenrechte, der UN-Konvention gegen Korruption und der Grundsatzerklärung der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Letztere dient unter anderem der Bekämpfung von Kinderarbeit, der Abschaffung von Zwangsarbeit und verbietet Diskriminierung. Alle Mitarbeiter haben die Möglichkeit, Verstöße oder einen Verdacht auf einen Verstoß dem Internal Audit zu melden. 2011 wurden keinerlei Vorfälle von Diskriminierung gemeldet.



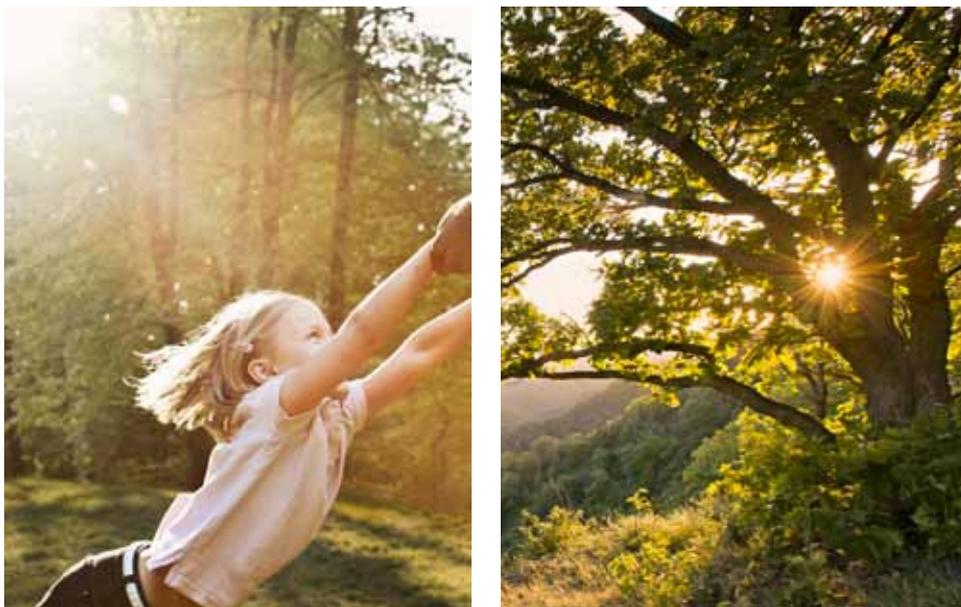
## Kennzahlen als Richtschnur

Die Umweltkennzahlen dienen der Geschäftsführung als Richtschnur, um die Umweltleistungen des Unternehmens zu messen. Für die Beurteilung der gesellschaftlichen beziehungsweise sozialen Leistung zieht das Management Board vor allem die Kennzahlen der Abteilung Human Resources zurate. Dabei werden zum Beispiel Fluktuationsquoten oder Weiterbildungsquoten analysiert, um Optimierungspotenzial abzuleiten. Darüber hinaus werden abgeschlossene Projekte im Bereich Social Engagement bewertet.

Zu den wichtigsten Anspruchsgruppen von ista gehören Kunden, Mitarbeiter, Eigentümer, Lieferanten, Verbände und Medien. Sie alle stellen unterschiedliche Anforderungen an ista. Auf die individuellen Bedürfnisse einzugehen und sie in Geschäftsprozesse umzusetzen, ist Aufgabe aller Unternehmensbereiche. Seit vielen Jahren steht ista in einem offenen Dialog mit seinen Anspruchsgruppen (siehe Tabelle unten). ista wählt die im Rahmen der CR-Strategie berücksichtigten Stakeholder nach ihrer Nähe zu den für Nachhaltigkeit relevanten Handlungsfeldern aus. 2011 äußerten die Stakeholder keine für diesen Bericht relevanten »»

STAKEHOLDER	KOMMUNIKATIONSBEISPIELE UND ZIELE
<b>EXTERN</b>	
Kunden	Kundenveranstaltungen, Kundenbeirat, Kundenzufriedenheitsbefragung, Kunden-Newsletter, Internet, persönliche Kundenbetreuung
Verbände, Organisationen, NGOs	Mitgliedschaften, Verbandsarbeit
Eigentümer	Monatliches Reporting und Abstimmungsgespräche
Presse	Pressegespräche, Pressemitteilungen
Lieferanten	Regelmäßige Abstimmungsgespräche
Studenten, Wissenschaftler	Hochschulkooperationen
<b>INTERN</b>	
Mitarbeiter	Mitarbeitergespräche, Mitarbeiterbefragung, Informationsveranstaltungen, Intranet, CEO-Blog, Mitarbeiterzeitung, Newsletter

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



Bedenken oder Fragen. Die Beziehung zu den Eigentümern ist in einem Gesellschaftsvertrag und einer Geschäftsordnung geregelt. Monatliche Reportings und Abstimmungsgespräche sorgen für Austausch. Kunden werden laufend in Veranstaltungen, über Newsletter sowie in der persönlichen Betreuung über Neuerungen informiert. Ihre Wünsche fließen über Kundenbefragungen und den Kundenbeirat in die strategischen Überlegungen ein.

## Kultur der offenen Tür

Die Ansprüche der Mitarbeiter werden über Befragungen und über direktes Feedback an die Vorgesetzten ermittelt. Interne Medien setzen die Mitarbeiter regelmäßig über aktuelle Entwicklungen im Unternehmen ins Bild. ista lebt eine „Kultur der offenen Tür“. Mitarbeiter können ihre Fragen und Anregungen bei Veranstaltungen sowie im persönlichen Gespräch mit der Führungsebene einbringen. „ista Get-together“ beispielsweise ist eine Veranstaltung im Head Office in Essen, zu der die Geschäftsführung Mitarbeiter einlädt, um sich mit ihnen auszutauschen. Der mehrsprachige CEO-Blog im konzernweiten Intranet dient einem ähnlichen Zweck, Mitarbeiter können sich über die Kommentarfunktion äußern. In den USA können die Mitarbeiter über eine Funktion im Intranet Vorschläge an das Management ihres Standorts senden. Das Management von ista Frankreich lädt die Mitarbeiter einmal im Monat zum Frühstück ein. Dort besprechen sie gemeinsam aktuelle Themen. Außerdem setzen sich in Deutschland, Frankreich, Spanien, Belgien und Dänemark Betriebsräte für die Belange der Mitarbeiter ein. 2011 wurden keine Fälle bekannt, bei denen die Vereinigungsfreiheit oder das Recht zu Kollektivverhandlungen gefährdet waren.

## Gefragter Gesprächspartner

Aufgrund seiner langjährigen Expertise und internationalen Marktführerschaft ist ista ein gefragter Gesprächspartner von Politik, Wirtschaft, Verbänden und Organisationen für die Themen Energieeffizienz und Energiemanagement. Vor allem in Deutschland und Brüssel hat ista 2011 viele Gespräche mit Politikern über Energieeffizienz geführt. Anlass waren die Verhandlungen zur Energy Efficiency Directive (EED), einer im September 2012 verabschiedeten EU-Richtlinie zur Förderung von CO<sub>2</sub>-Einsparungen. Der für ista relevante Bereich sieht vor, dass in Mehrfamilienhäusern mit Zentralheizung oder Fernwärme bis Anfang 2017 individuelle Verbrauchszähler installiert werden. Außerdem sollen Verbraucher mindestens einmal jährlich eine verbrauchsbasierte Abrechnung erhalten, die Verbrauchs-



informationen sollen quartalsweise zur Verfügung gestellt werden. ista hat gegenüber der Politik deutlich gemacht, dass Transparenz beim Energieverbrauch in Immobilien eine wesentliche Voraussetzung dafür ist, den Verbrauch senken zu können.

ista ist Mitglied verschiedener Verbände und Organisationen. Dazu zählt der Europäische Verein zur verbrauchsabhängigen Energiekostenabrechnung e. V., in dem fünf Tochtergesellschaften vertreten sind. In Deutschland ist ista Mitglied zum Beispiel im Fachverband „Arbeitsgemeinschaft Heiz- und Wasserkostenverteilung e. V.“ (ARGE). In Frankreich ist ista in der I.C.O. vertreten, einer Organisation zur Förderung von Energie- und Umwelttechnik in Gebäuden und technischen Anlagen. In den USA kooperiert ista mit dem US Green Building Council, einer gemeinnützigen Organisation, die Nachhaltigkeit in Gebäuden fördert. Sowohl bei der politischen Interessenvertretung als auch im Marketing hält sich ista an ethische Standards. Werbung, die den Unternehmenswerten von ista widerspricht, ist nicht gestattet. Außerdem verkauft ista keine Produkte, die in bestimmten Märkten verboten oder Gegenstand von kritischen öffentlichen Auseinandersetzungen sind.

## Am Anfang des Weges

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

ista hat mit seinen CR-Aktivitäten schon wichtige Fortschritte gemacht, steht gleichwohl noch am Anfang seines Weges zu einem ganzheitlich nachhaltigen Unternehmen. In den nächsten Jahren gilt es, das CR-Programm weiterzuentwickeln und in allen Unternehmensbereichen zu verankern. <<<

## UMWELTLEITLINIEN

In unseren Bemühungen um unternehmerische Nachhaltigkeit ist es unser erklärtes Ziel, die ökonomische Leistungsfähigkeit unseres Unternehmens mit den Aspekten ökologischer Verantwortung so weit wie möglich in Einklang zu bringen.

### 01

Die Einhaltung von Umweltgesetzen ist für uns eine Selbstverständlichkeit.

### 02

Umwelt- und Klimaschutz sind wesentliche Bestandteile unserer Unternehmensstrategie und wichtige Führungsaufgabe. Unsere Führungskräfte fördern aktiv die Integration des Umweltschutzgedankens in ihren Verantwortungsbereich.

### 03

Der verantwortungsvolle Umgang mit Energie, Wasser und Rohstoffen ist für uns ein zentrales Anliegen. Deshalb sind wir in unserem unternehmerischen Handeln bestrebt, negative Umweltauswirkungen wie Abfälle, Abwässer und Emissionen so weit wie möglich zu vermeiden bzw. zu minimieren. Dies gilt auch für unser persönliches Verhalten an unserem Arbeitsplatz.

### 04

Die Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten und Auftragnehmern erfolgt auf Basis unseres „Lieferantenkodex“. Sie werden darin u. a. angehalten, in der Erbringung ihrer Leistung für ista auf den schonenden Einsatz von Ressourcen zu achten sowie Umweltbelastungen zu vermeiden bzw. zu minimieren. ista bevorzugt Lieferanten, die ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 bzw. ein Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 betreiben.

### 05

Unser Umweltbeauftragter initiiert, koordiniert und überwacht geeignete Aktivitäten zur kontinuierlichen Verbesserung unseres betrieblichen Umweltschutzes und arbeitet an dem Aufbau eines systematischen Umweltmanagements. <<<

# NACHHALTIGKEIT

IST UNSER GESCHÄFT



x =

---

# 14 Prozent

WENIGER HEIZENERGIE

WERDEN MIETER JEDEN MONAT AKTUELL ÜBER IHREN WÄRMEVERBRAUCH INFORMIERT, SPAREN SIE IM DURCHSCHNITT 14 PROZENT HEIZENERGIE. DAS IST DAS ERGEBNIS EINES ista PILOTPROJEKTS IN AACHEN, DEUTSCHLAND.

---



# HIER ZÄHLT TRANSPARENZ

ista PRODUKTE UNTERSTÜTZEN BEIM ENERGIESPAREN

**NUR WER WEISS, WIE VIEL ENERGIE ER IN SEINER WOHNUNG TATSÄCHLICH NUTZT, KANN AUCH SPAREN. DIE VERBRAUCHSGERECHTE ABRECHNUNG VON WÄRME UND WASSER HILFT MIETERN WELTWEIT, IHREN VERBRAUCH ZU REDUZIEREN. IN DEUTSCHLAND LEISTET ista SO EINEN BEITRAG ZUM GELINGEN DER ENERGIEWENDE.**

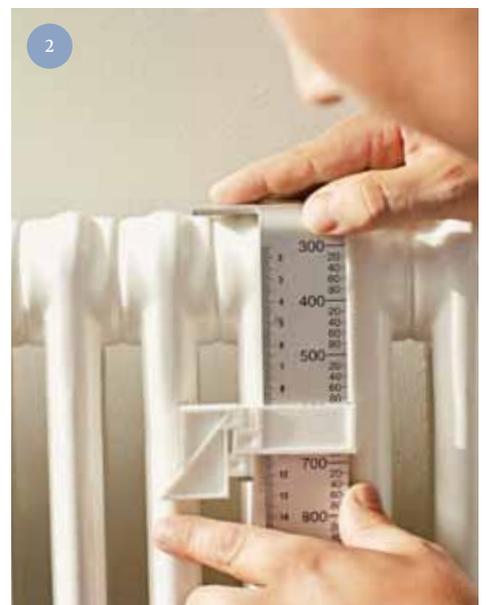
**München, ein leerer Neubau:** Matthias Junge montiert einen Heizkostenverteiler in einer Küche im dritten Stock. Dann geht es weiter ins nächste Zimmer. Junge ist Servicetechniker bei ista Deutschland. Der 37-jährige kommt immer dann zum Einsatz, wenn neue Heizkostenverteiler oder Wasserzähler montiert werden müssen. Mal versorgt er Neubauten mit der Erstausrüstung. Mal tauscht er die Geräte in bewohnten Liegenschaften aus, wenn eine Hausverwaltung zu ista wechselt. Der gelernte Gas-Wasser-Installateur mag an seinem Job das Handwerkliche und den Kontakt zu den Mietern: „Einige laden mich auf eine Tasse Kaffee ein. Dafür reicht die Zeit nicht immer, aber wenn ich es einrichten kann, nehme ich die Einladung gerne an.“ Er trage mit seiner Arbeit außerdem dazu bei, dass die Mieter bewusster mit Energie umgehen. Die Heizkostenverteiler zeigen nämlich zwei Werte an und stellen den aktuellen Verbrauch dem Vorjahreswert gegenüber. „Das ist eine wirklich gute Sache“, sagt Junge. „Wenn die Mieter sehen, dass sie mehr verbraucht haben als im vergangenen Jahr, drehen sie das Thermostat schon mal ein Stück zurück.“

**Aachen, Pilotprojekt in Mehrfamilienhäusern:** Dass es sich auszahlt, Mieter transparent über ihre Verbrauchsdaten zu informieren, hat ein Pilotprojekt von ista gezeigt. Vier Liegenschaften in Aachen wurden mit funkbasierten Heizkostenverteilern sowie Warm- und Kaltwasserzählern ausgestattet. Dann stellte ista den Mietern ihre Verbrauchsdaten über ein Webportal zur Verfügung. So konnten sich die Projektteilnehmer jeden Monat anschauen, wie viel sie tatsächlich verbraucht hatten. Das Institut Wohnen und Umwelt (IWU) aus Darmstadt hat die Daten ausgewertet.

Die Ergebnisse der ersten Heizperiode haben die Erwartungen übertroffen: Die Teilnehmer konnten mithilfe des Energiedatenmanagements ihren Wärmeverbrauch klimabereinigt um durchschnittlich 14 Prozent gegenüber den Vorjahreswerten senken. In den einzelnen Liegenschaften lagen die Einsparungen zwischen 9 und 24 Prozent. Diejenigen Mieter, die nicht am Projekt teilgenommen hatten, erhöhten ihren Verbrauch im gleichen Zeitraum hingegen um zwei Prozent. Auch in der darauffolgenden dritten Heizperiode wurden die

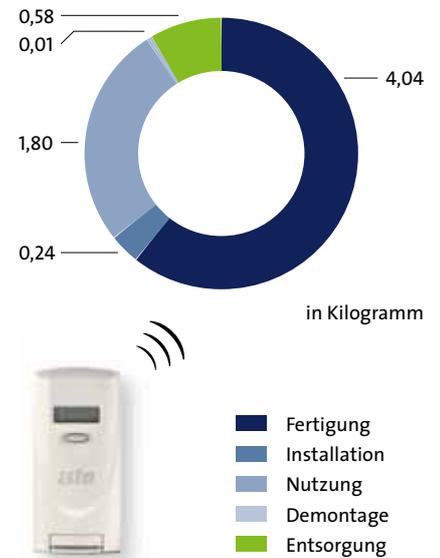


- 1 Servicetechniker Matthias Junge (rechts) schätzt den Kontakt zu den Mietern.
- 2 Bevor Junge einen neuen Heizkostenverteiler installiert, nimmt er das Aufmaß der Heizung.
- 3 Muss ein Heizkostenverteiler oder ein anderes Gerät ausgetauscht werden, ist Junge zur Stelle.
- 4 Hat Junge ein neues Ablesegerät montiert, prüft er zum Abschluss die Funktion.





## CO<sub>2</sub>-BILANZ DES HEIZKOSTEN-VERTEILERS ÜBERZEUGT



positiven Ergebnisse bestätigt. „Die Analyse der Verbrauchsdaten hat gezeigt, dass die tatsächlich realisierten Einsparungen, gerade im Bereich Wärme, beträchtlich sind“, sagt Ulrike Hacke, wissenschaftliche Mitarbeiterin beim IWU. „Das macht deutlich, dass die unterjährigen Verbrauchsinformationen dazu beitragen können, den Energieverbrauch signifikant zu senken.“

**Essen, ista Hauptsitz:** Auch die Politik hat inzwischen erkannt, dass die transparente Information über Energiedaten ein wichtiger Baustein im Kampf gegen den Klimawandel ist. Im Rahmen seiner Klimaschutztour macht der Umweltminister von Nordrhein-Westfalen, Johannes Remmel, auch Station bei ista. Er sagt, die Energiekostenabrechnung bei Mehrfamilienhäusern sei zwar gesetzlich vorgeschrieben, werde aber noch vielfach unterschätzt: „Eine exakte Erhebung des Verbrauchs ist Grundvoraussetzung für jede Effizienzsteigerung. Mit Informationen zum eigenen Energieverbrauch schaffen Firmen wie ista die Basis für eine bewusste Energienutzung und ermöglichen es Verbrauchern, kostengünstig Energie zu sparen.“ Und das wiederum ist eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen der Energiewende.

„  
DIE ENERGIEWENDE  
ZWINGT UNS ALLE ZUM  
UMDENKEN.“

WALTER SCHMIDT

Die Bundesregierung hat sich vorgenommen, die Energieversorgung in Deutschland bis 2050 überwiegend durch erneuerbare Energien abzudecken. Damit das funktioniert, müssen die Deutschen Energie künftig effizienter nutzen. „Das zwingt uns alle zum Umdenken“, sagt Walter Schmidt, CEO von ista. „Die Messlatte für die Immobilienwirtschaft hängt hoch: Um 20 Prozent soll der Energieverbrauch bis 2020 sinken.“ Schmidt schlägt vor, »»

Die verbrauchsgerechte Heizkostenabrechnung hilft nachweislich dabei, den Energieverbrauch in deutschen Haushalten zu senken. Doch wie sieht es mit dem CO<sub>2</sub>-Fußabdruck des Heizkostenverteilers selbst aus? Machen die Emissionen, die bei Herstellung, Transport, Montage und Nutzung des Geräts anfallen, die Einsparungen etwa wieder zunichte? Um das herauszufinden, hat ista die CO<sub>2</sub>-Bilanz des am häufigsten verwendeten Heizkostenverteilers doprimo 3 radio net berechnet. Das Ergebnis: Jeder doprimo 3 radio net verursacht in seinem etwa zehnjährigen Lebenszyklus umgerechnet 0,53 Kilogramm CO<sub>2</sub> pro Jahr. Mehr als die Hälfte davon entsteht bei der Herstellung von Leiterplatte und Batterie. Gleichzeitig sorgt die verbrauchsgerechte Heizkostenabrechnung aber für eine jährliche Einsparung von 84 Kilogramm CO<sub>2</sub>. Damit spart die Abrechnung im Lebenszyklus des Heizkostenverteilers 158 Mal so viel CO<sub>2</sub> ein, wie das Gerät im selben Zeitraum verursacht.

x =

158 Mal

SO VIEL CO<sub>2</sub> SPART DIESE FORM DER ABRECHNUNG IM LEBENSZYKLUS DES HEIZKOSTENVERTEILERS, WIE DAS GERÄT IM SELBEN ZEITRAUM VERURSACHT.



- 5 Immobilienverwalter Matthias Fischer, Geschäftsführer UKBS, möchte den Energieverbrauch in seinen Liegenschaften möglichst gering halten.
- 6 Im ista Webportal können die Nutzer die Verbräuche in ihren Immobilien einsehen.

die Verbräuche von Wärme, Wasser, Strom und Gas nicht nur einmal im Jahr zu erfassen, sondern monatlich – und die Daten den Mietern zur Verfügung zu stellen. „Unser Pilotprojekt in Aachen hat gezeigt, welche Einsparungen allein dadurch möglich sind.“

**Unna, Sitz der Unnaer Kreis-, Bau- und Siedlungsgesellschaft:** Auch Matthias Fischer hofft, seine Mieter künftig noch stärker für die Energieverbräuche sensibilisieren zu können. Der Geschäftsführer der Unnaer Kreis-, Bau- und Siedlungsgesellschaft (UKBS) verwaltet mit seinem Team 2.791 Wohnungen. „Es gibt Mieter, die verbrauchen fast so viel Energie wie andere in Einfamilienhäusern.“ Auch wenn die Mieter für die Nebenkosten aufkommen müssen, ist Fischer daran interessiert, den Energieverbrauch in seinen Immobilien möglichst gering zu halten. „Wir sind ein Kommunalunternehmen und soziales Engagement ist uns wichtig“, sagt der 54-Jährige. Für ältere Menschen bietet die UKBS ein Serviceprogramm mit Wohnungsreinigung und Einkaufsdienst an. Da passt Energieberatung ins Bild. Aber Energieeffizienz hat für den Immobilienverwalter auch einen handfesten wirtschaftlichen Vorteil: Je geringer die Nebenkosten sind, desto leichter lassen sich die Wohnungen vermieten.

Die UKBS nutzt für die Auswertung der Verbräuche das Energiedatenmanagement (EDM) von ista. Die Standardvariante „EDM classic“ hilft der Gesellschaft bei der Verwaltung der Abrechnungen. „Früher musste ich für jede Liegenschaft einzeln prüfen, ob schon eine Abrechnung vorliegt. Jetzt sehe ich alles auf einen Blick“, sagt Matthias Fischer. Er kann seine Liegenschaften und Nutzereinheiten im ista Webportal gegenüberstellen, auch im Jahresvergleich. Doch Fischer will es noch genauer wissen und demnächst auf „EDM premium“ umsteigen. Dann erhält er monatlich aktuelle Energieverbrauchs- und -kostenanalysen. Die Daten werden per Funktechnologie direkt von der Verbrauchsstelle ins System übertragen. Auch die Mieter erhalten Zugang zum Webportal und können sich jederzeit über die Entwicklung ihres Energieverbrauchs und der Kosten informieren. Matthias Fischer ist überzeugt, dass viele Mieter auf Grundlage der Daten ihr Verbrauchsverhalten optimieren und so Energie sparen werden.

**Halle, Institut für Wirtschaftsforschung Halle:** Wie sich der Energieverbrauch in deutschen Haushalten entwickelt, zeigt der Energieeffizienz-Index, den ista und das Institut für Wirtschaftsforschung Halle (IWH) jedes Jahr auf Grundlage der tatsächlich gemessenen Verbräuche berechnen. Zwischen 2005 und 2010 sank der Energieverbrauch in deutschen Mehrfamilienhäusern um elf Prozent, 2011 stieg er leicht um 0,7 Prozent. Damit liegt der Energieverbrauch im Bundesdurchschnitt derzeit bei 127,8 Kilowattstunden je Quadratmeter Wohnfläche und Jahr. „Der durchschnittliche Heizenergieverbrauch unterliegt normalen Schwankungen, längerfristig sinken die Verbrauchswerte jedoch. Für 2012 erwarten wir wieder steigende Effizienzwerte“, sagt ista CEO Walter Schmidt. Dennoch gibt es noch viel zu tun: „Wir müssen den Verbrauch in noch höherem Tempo drosseln, sonst wird es schwer, die von der Bundesregierung geforderte Quote von 20 Prozent Reduktion bis 2020 zu erreichen.“

”

**ETWA 90 PROZENT DER NEU INSTALLIERTEN HEIZKOSTENVERTEILER WERDEN PER FUNK ABGELESEN.**

MATTHIAS JUNGE

“

**Weichs bei München, im Keller eines Reihenhauses:** Servicetechniker Matthias Junge sucht derweil in dem kleinen Lagerraum bei sich zu Hause das Arbeitsmaterial für den nächsten Tag zusammen. Er bekommt die für seine Einsätze benötigte Technik vorab zugeschickt. Die meisten Geräte, die er im Laderaum seines weißen Renault Kangoo verstaut, arbeiten funkbasiert. „Etwa 90 Prozent der neu installierten Heizkostenverteiler werden per Funk abgelesen“, sagt Junge. „Die Mieter freuen sich, wenn ich diese Geräte bei ihnen montiere, weil sie dann für die Ablesung nicht mehr zu Hause sein müssen.“ Auch das ist eine Form der Effizienzsteigerung. <<<



## WIR WERDEN IMMER MEHR ZU ENERGIEMANAGERN

**ACHIM DICKE, SENIOR VICE PRESIDENT PRODUCTS, ÜBER DIE PRODUKTENTWICKLUNG FÜR KUNDEN IN ALLER WELT UND DIE ZUKUNFT DER BRANCHE.**



**ACHIM DICKE**  
Senior Vice President Products

**X =**

**80 %**

DES GESAMTEN ENERGIE-AUFWANDES IN PRIVAT-HAUSHALTEN ENTSTEHEN DURCH DIE WÄRMEBE-REITSTELLUNG.

**ista ist in 25 Ländern aktiv. Worauf müssen Sie bei der Produktentwicklung für die unterschiedlichen Märkte achten?**

Die Anforderungen in den einzelnen Ländern unterscheiden sich, dennoch möchten wir aus Gründen der Effizienz unsere Geräte und Systeme bündeln. Deshalb brauchen wir Produkte, die in vielen Ländern genutzt werden können und mehr leisten, als ein einzelner Markt erfordert. So muss etwa ein funkender Heizkostenverteiler eine Bandbreite an Funktionen bieten, aus denen dann jeder Standort die passende Ausleseart auswählen kann. Ein solches Gerät kann direkt am Heizkörper oder per Funk vom Hausflur aus oder durch automatische Datenübertragung in die IT-Systeme ausgelesen werden. Außerdem versuchen wir, die Anzahl der Komponenten in einem Produkt möglichst gering zu halten – auch im Hinblick auf die CO<sub>2</sub>-Bilanz. Da gilt: je weniger Hardware, desto besser für die Umwelt. Deshalb integrieren wir so viele Funktionen wie möglich in modulare Software.

**In welche Richtung entwickelt sich die Energiedienstleistungsbranche?**

Bis Mitte der 1990er-Jahre gab es in unserer gesamten Branche keine großen Innovationsschübe. Aber mit der Entwicklung von Funktechnologien haben sich ganz neue Möglichkeiten ergeben: Mit ihrer Hilfe können wir Verbrauchsdaten schnell erfassen, zeitnah übermitteln und dadurch immer stärker in den Bereich des Energiemanagements gehen. Schon heute geben wir Wohnungswirtschaft und Verbrauchern Daten an die Hand, mit deren Hilfe sie ihren Energieverbrauch optimieren und Verschwendung vermeiden können. In diesem Bereich besteht hoher Dienstleistungsbedarf und in diese Richtung wird sich unser Geschäft künftig noch stärker entwickeln. Wir werden immer mehr zu Energiemanagern, die zeigen, wie sich Energie nachhaltiger nutzen lässt. Dabei ist besonders die Wärmebereitstellung für Heizung und Warmwasser interessant. Sie macht in den EU-Staaten rund 80 Prozent des gesamten Energieaufwandes in Privathaushalten aus. ««

## LIEFERANTENAUSWAHL



Prüfung der Lieferanten zu:

**01 MENSCHENRECHTSFRAGEN**

**02 KINDERARBEIT**

**03 ZWANGSARBEIT**

ista stellt an seine Lieferanten hohe Anforderungen. Der Lieferantenkodex des Unternehmens orientiert sich am Global Compact der Vereinten Nationen, an den Leitsätzen der OECD für verantwortliche Unternehmensführung und an den Kernkonventionen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Der Kodex verbietet die Beschäftigung von Kindern und von Menschen in Zwangs- oder Pflichtarbeit. Dabei prüft das Qualitätsmanagement in den turnusmäßig stattfindenden Lieferantenaudits die Einhaltung der Richtlinie. Mitarbeiter haben jederzeit die Möglichkeit, Verstöße an die ista Abteilung „Internal Audit“ zu melden. Den Lieferantenkodex inklusive Menschenrechtsstandards haben 85 Prozent der signifikanten Lieferanten und Dienstleister unterzeichnet. Dabei liegt es in der Verantwortung der Lieferanten, die Einhaltung der Anforderungen in der eigenen Lieferantenkette zu überwachen und bestmöglich zu unterstützen. ista hat keine Richtlinie, wonach Lieferanten vor Ort bevorzugt werden. Nur in Ausnahmefällen, vor allem in den USA, werden Geräte wegen spezieller Marktanforderungen und hoher Transportkosten teilweise oder vollständig lokal bezogen. Ansonsten organisiert das Unternehmen die Geräte- und Materialbeschaffung zentral. Der Engineering- und Produktionsstandort ist in Deutschland. Dort werden die Geräte auch geprüft.



x =

25 %

DER VERBRAUCHTEN ENERGIE ENTFALLEN AUF PRIVATHAUSHALTE. DAS ZEIGT: BEI DEN VERBRAUCHERN GIBT ES NOCH GROSSES EINSPARPOTENZIAL.

”



**JOHANNES REMMEL**

Minister für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz in Nordrhein-Westfalen

## DIE TREUE HALTEN



Um herauszufinden, wie zufrieden die Kunden mit ista sind, hat das Unternehmen 2011 in zwölf Ländern eine Kundenbefragung nach dem Konzept des Customer Retention Index (CRI) durchgeführt. Die Zufriedenheitswerte lagen auf einer Zehnerskala zwischen 5,7 und 8,3 Punkten. Besonders zufrieden waren die Kunden mit der Produkt- und Servicepalette sowie der Qualität der Geräte. „Beim Beschwerdemanagement und der Betreuung durch die Kundencenter gibt es in einigen Ländern allerdings noch Optimierungsbedarf“, sagt Laura Friedrich, Projektverantwortliche aus dem Bereich Sales Improvement. Erstmals hat ista auch die Kundentreue untersucht. „Viele Kunden würden sich wieder für ista entscheiden, aber damit sie uns auch anderen Menschen weiterempfehlen, müssen wir noch mehr tun und sie für unser Unternehmen begeistern“, sagt Laura Friedrich. Das Projekt „Customer Excellence“ hat 2011 genau dort angesetzt. Mit dem Ziel, die Kundenbindung in Deutschland zu stärken, wurden unter anderem die Mitarbeiter der Kundencenter geschult, die Infrastruktur aufgerüstet, um die Erreichbarkeit zu verbessern, und die Telefonansagen und Briefe sprachlich eindeutiger gestaltet. „2011 haben wir schon viele Verbesserungen erzielt“, sagt der Projektverantwortliche Thomas Leve. „2012 steht die Optimierung des Beschwerdemanagements ganz oben auf unserer Agenda.“ Die Ideen, die im Rahmen des Projekts in Deutschland entstehen, sollen auch anderen Ländern dabei helfen, ihre Kunden zu begeistern.

## MOTOR FÜR DIE HEIMISCHE WIRTSCHAFT

**JOHANNES REMMEL, UMWELTMINISTER IN NORDRHEIN-WESTFALEN, ÜBER DIE ENERGIEWENDE IN DEUTSCHLANDS BEVÖLKERUNGSREICHSTEM BUNDESLAND UND DIE ROLLE, DIE PRIVATHAUSHALTE DABEI SPIELEN.**

**Herr Minister, was sagen Sie Kritikern, die Umweltschutz immer noch als Gegensatz zu Wirtschaftswachstum verstehen?**

Klimaschutz „made in Nordrhein-Westfalen“ beweist, dass die Energiewende keine Bremse, sondern vor allem Motor für die heimische Wirtschaft ist. Das zeigen uns auch Analysen vom Internationalen Wirtschaftsforum Regenerative Energien: 2010 waren in Nordrhein-Westfalen 26.500 Mitarbeiter im Bereich der erneuerbaren Energien beschäftigt.

**Wie groß ist das Einsparpotenzial der Privathaushalte im Vergleich zu dem der Wirtschaft?**

Während Industrie, Gewerbe, Handel und Dienstleistungssektor zusammen rund 45 Prozent der Energie verbrauchen, kommen die Haushalte immerhin auf gut 25 Prozent. Es zeigt sich also: Auch bei den Verbrauchern gibt es noch großes Einsparpotenzial.

**Wie lässt sich das Einsparpotenzial realisieren?**

Einerseits durch größere Maßnahmen wie eine energetische Gebäudesanierung oder eine Modernisierung der Heizungsanlage, doch darauf haben Mieter in der Regel nur wenig Einfluss. Andererseits – und das ist besonders wichtig – durch ein verändertes Verbrauchsverhalten. Damit die Verbraucher das ökonomische und ökologische Einsparpotenzial erkennen können, muss zunächst der Verbrauch exakt erhoben werden. Dabei helfen Firmen wie ista, denn sie schaffen durch ihre Verbrauchserfassung die Grundlage für eine bewusste Energienutzung. «

“

# MANAGEMENTANSATZ UND FORTSCHRITTSTABELLE

Die Unternehmensstrategie von ista dient dem übergeordneten Ziel, auf Dauer profitables Wachstum sicherzustellen und den Unternehmenswert langfristig zu steigern. Schon heute ist ista weltweit führend in der verbrauchsgerechten Erfassung und Abrechnung von Wasser, Wärme und Hausnebenkosten. Diese Führungsposition will das Unternehmen weiter ausbauen. Anhand der Entwicklung von finanziellen und nicht finanziellen Leistungsindikatoren kontrolliert die Geschäftsführung die Umsetzung der Konzernstrategie und kann gegebenenfalls unmittelbar steuernd eingreifen.

Klimawandel und Ressourcenknappheit sind zentrale Treiber für das Produkt- und Serviceportfolio von ista. Die meisten Lösungen werden unter der Prämisse entwickelt und angeboten, Ressourcen zu schonen und Klimaauswirkungen zu minimieren. ista verfolgt das Ziel, das Portfolio an Produkten und Dienstleistungen zur Steigerung der Energieeffizienz weiter auszubauen. Vor diesem Hintergrund berücksichtigt die Geschäftsführung auch die Chancen und Risiken, die mit dem Klimawandel einhergehen. Aufgrund steigender Nachfrage nach Produkten und Dienstleistungen, die Ressourcen schonen, profitiert ista in gewisser Weise vom Klimawandel. Wettbewerbsvorteile entstehen dadurch jedoch nicht.

Die Unternehmenswerte sind die Basis für die strategische und operative Weiterentwicklung des Konzerns. Sie dienen allen Mitarbeitern als Leitbild. Zu den Werten zählen unter anderem die Verpflichtung, sich hochgesteckte Ziele zu setzen und sich daran messen zu lassen, sowie das Mitgestalten eines Umfeldes, in dem Veränderung nicht als Bedrohung, sondern als Chance gesehen wird. Auch Kundenorientierung ist ein zentraler Unternehmenswert. ista führt regelmäßig Befragungen durch, um herauszufinden, wie zufrieden die Kunden mit den Produkten und Dienstleistungen des Unternehmens sind. Die Ergebnisse helfen ista dabei, das Angebot zu optimieren. Sowohl bei der politischen Interessenvertretung als auch im Marketing hält sich ista an ethische Standards. ista verkauft keine Produkte, die in bestimmten Märkten verboten oder Gegenstand von kritischen öffentlichen Auseinandersetzungen sind.

Der Verhaltenskodex von ista beschreibt die grundsätzliche Erwartungshaltung des Unternehmens bezogen darauf, wie die Mitarbeiter mit sensiblen Themen umgehen sollen, beispielsweise mit Interessenkonflikten oder Korruption und Bestechung. ista und seine Mitarbeiter handeln in Übereinstimmung mit der UN-Deklaration für Menschenrechte, der UN-Konvention gegen Korruption und der Grundsatzklärung der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Letztere dient unter anderem der Bekämpfung von Kinderarbeit, der Abschaffung von Zwangsarbeit und verbietet Diskriminierung. Auch der Lieferantenkodex von ista verbietet die Beschäftigung von Kindern und von Menschen in Zwangs- oder Pflichtarbeit. Dabei prüft das Qualitätsmanagement in den regelmäßig stattfindenden Lieferantenaudits die Einhaltung der Richtlinie.

Die Mitarbeiter von ista werden regelmäßig durch interne Medien über die Firmenrichtlinien informiert. Die Abteilung „Internal Audit“ überprüft deren Einhaltung. <<<

ZIELE & HANDLUNGSFELDER	MASSNAHMEN	STATUS & ZIELE
Weltweites Bekenntnis zur Nachhaltigkeit durch feste Verankerung in der Unternehmensstrategie, im operativen Geschäft und in internen Prozessen	Implementierung einer konzernweiten Corporate Responsibility (CR) Strategie mit klarer Fokussierung auf das Thema „Umwelt“	2012
	Ausbau strategischer Partnerschaften, zum Beispiel mit B.A.U.M. e. V., UPJ oder Global Compact	Fortlaufend
	Aufnahme eines externen Experten in den Sustainability Council	2013
Ausbau des systematischen CR-Managements	Professionalisierung der Erhebung der CR-Kennzahlen und systematische Bewertung zur Ableitung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen	Bis Ende 2013
Entwicklung innovativer Produkte und Services zur Steigerung der Energieeffizienz	Stärkere Vermarktung zum Beispiel von Heizungs-EKGs (Energieeinsparungen von bis zu 30 Prozent) und EDM premium (Energieeinsparung von durchschnittlich 14 Prozent)	Fortlaufend

ENERGIE & RESSOURCEN

# RESSOURCENEFFIZIENZ

IST UNSER ANLIEGEN





x =

---

# 1.000 Bäume

MITARBEITER VON ISS POLEN HABEN 2011 AN EINEM EINZIGEN TAG 1.000 KIEFERN GEPFLANZT. DAMIT SETZEN SIE IM INTERNATIONALEN JAHR DER WÄLDER EIN ZEICHEN FÜR DEN UMWELTSCHUTZ. WENN DIE BÄUME ZEHN METER HOCH SIND, KOMPENSIEREN SIE ZUSAMMEN JÄHRLICH ETWA 60 TONNEN CO<sub>2</sub>.

---



# SCHRITT FÜR SCHRITT

ISS POLEN SETZT SICH AUF VIELFÄLTIGE WEISE FÜR DEN UMWELTSCHUTZ EIN

**GRÜNE NADELN FÜR WEISSE BLÄTTER. DIE KIEFERN, DIE DIE MITARBEITER VON ISS POLEN 2011 IN EINEM WALD BEI GLEIWITZ GEPFLANZT HABEN, SOLLEN CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN KOMPENSIEREN, DIE ETWA BEIM DRUCK UND VERSAND VON RECHNUNGEN ANFALLEN. AUCH SONST MACHT DIE ista GESELLSCHAFT EINIGES, UM DIE UMWELT ZU SCHÜTZEN.**

Am nächsten Tag schmerzten ihre Hände, aber sie war trotzdem zufrieden. Beata Bujak hat im Herbst 2011 gemeinsam mit 35 Kollegen und dem Management von iSS Polen Bäume in einem Waldgebiet bei Gleiwitz gepflanzt. Viele Bäume. 1.000 Kiefern an einem Tag. „Wir wollten etwas für die Umwelt tun“, sagt Beata Bujak. Und weil die Vereinten Nationen 2011 zum Internationalen Jahr der Wälder erklärt hatten, erkundigten sich die ista Mitarbeiter beim staatlichen Forstbetrieb nach einem Ort zum Bäumepflanzen in der Nähe von Gleiwitz, dem Hauptsitz von iSS Polen. Im Westen Polens ist fast das gesamte Waldgebiet in Staatsbesitz. Der Förster stellte die Setzlinge zur Verfügung, das Unternehmen Bus und Ausrüstung und die Mitarbeiter ihren freien Sonnabend.

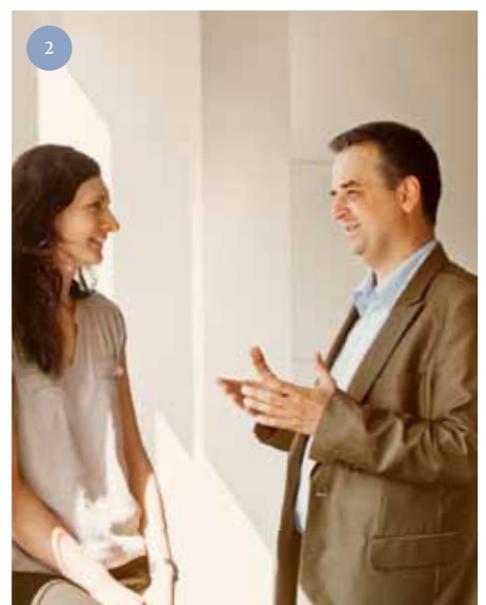
## Im Wald braucht alles seine Zeit

„Morgens dachten wir noch, dass wir niemals an einem Tag 1.000 Bäume pflanzen könnten“, erinnert sich Beata Bujak. Zwei Förster zeigten ihr und den Kollegen, wie breit und tief sie die Löcher graben und wie sie die kleinen Kiefern richtig in die Erde setzen sollten. Die Freiwilligen legten in Zweier- und Dreierteams los. Am Abend waren alle Bäumchen eingepflanzt und die Aushilfsförster mit ihren Kräften am Ende. Am Lagerfeuer erholten sie sich gemeinsam.

Wenn die Kiefern in ein paar Jahren zehn Meter hoch sind und einen Stammdurchmesser von zehn Zentimetern haben, werden sie der Atmosphäre pro Jahr und Stück etwa 60 Kilogramm CO<sub>2</sub> entziehen.<sup>1</sup> Bei 1.000 Bäumen ergibt das 60 Tonnen CO<sub>2</sub>. Zum Vergleich: Das entspricht den Emissionen von 20 Mittelklassewagen, die jeweils 20.000 Kilometer zurücklegen.<sup>2</sup> Doch zwölf Monate nach der Pflanzaktion braucht es viel Fantasie, um sich die Schonung mit den etwa 20 Zentimeter großen Setzlingen als Wald vorzustellen. Noch überragen die Gräser die kleinen Bäume. Aber im Wald braucht eben alles seine Zeit. Der Alltag bei iSS Polen in Gleiwitz ist da um einiges schneller. iSS steht für ista Shared Services. Als interner Dienstleister erstellt die Gesellschaft für andere ista Standorte Verbrauchsabrechnungen und verschickt sie an deren Kunden. Dabei wird viel Papier benötigt. Das Einsparpotenzial im Abrechnungsdruck ist gering.

## Zahlen am Bildschirm vergleichen

Um jedoch den internen Papierverbrauch zu reduzieren, haben Beata Bujak und ihre Kollegen in der Abrechnungsabteilung je zwei Monitore auf ihrem Schreibtisch stehen. „So muss ich nicht mehr so viel ausdrucken, sondern kann mehrere Dokumente parallel öffnen und die Zahlen direkt am Bildschirm vergleichen“, sagt die 32-Jährige. Dadurch sank der Papierverbrauch von 1,3 Millionen Blatt im Jahr 2010 auf 1,1 Millionen 2011. Außerdem verwendet iSS Polen für interne Ausdrücke ausschließlich Recyclingpapier. Derzeit wird geprüft,



ob und wie auch für den Abrechnungsdruck Recyclingpapier genutzt werden kann. Konzernweit konnte ista den Papierverbrauch<sup>3</sup> 2011 deutlich senken. 4,3 Millionen Papierbögen weniger als im Vorjahr wurden benötigt, was einer Reduzierung um 6,4 Prozent entspricht (siehe Auflistung der Verbrauchszahlen rechts). Der Anteil an Recyclingpapier konnte von 3,2 auf 10,9 Prozent erhöht werden.

## Zwei Papierhandtücher müssen reichen

Doch Papier wird nicht nur im Druckerraum verbraucht. An den Handtuchspendern in den Waschräumen weisen Aufkleber auf Einsparmöglichkeiten hin: „Zwei genügen!“ Seitdem die Mitarbeiter zur sparsamen Nutzung angehalten werden, müssen weniger Handtücher gekauft werden. „Der Aufkleber diszipliniert“, sagt Małgorzata Kisielewicz. Sie ist Sustainability Delegate bei iSS Polen und in dieser Funktion dafür zuständig, dass das konzernweit geltende Umweltmanagement an den beiden Firmenstandorten in Gleiwitz und Kattowitz umgesetzt wird. >>>

<sup>1</sup> Berechnungsgrundlage: Bayerische Landesanstalt für Wald und Forstwirtschaft, Merkblatt 27 „Kohlenstoffspeicherung von Bäumen“, 2011, S. 4.

<sup>2</sup> Berechnungsgrundlage: Angaben des Kraftfahrt-Bundesamts zum durchschnittlichen CO<sub>2</sub>-Wert neu zugelassener Pkw im Fachartikel „Emissionen und Kraftstoffe“, 2011, S. 7.

<sup>3</sup> Darin ist bislang der Papierverbrauch durch Marketingmaterialien wie Broschüren oder Briefumschläge nicht eingerechnet. In Deutschland zum Beispiel hat ista 2011 mindestens 12 Millionen Blatt Papier (A4) für derartige Zwecke verbraucht, wodurch der Gesamtpapierverbrauch von ista um das 1,2-Fache auf rund 75 Millionen Blatt steigt.

## DIE WICHTIGSTEN VERBRAUCHSZAHLN VON ista WELTWEIT

↓ **678.672** (-5,6 %)

Heizenergie in kWh  
2010: 12.145.379 / 2011: 11.466.707

↓ **83.853** (-1,2 %)

Strom in kWh  
2010: 6.878.417 / 2011: 6.794.565

↓ **4.345.899** (-6,4 %)

Papier in Bögen  
2010: 67.571.647 / 2011: 63.225.748

↑ **1.823.879** (+6,1 %)

Wasser in Liter  
2010: 29.690.630 / 2011: 31.514.508

↓ **13.737** (-0,48 %)

Kraftstoff in Liter  
2010: 2.869.977 / 2011: 2.856.240

↑ **375** (+2,2 %)

CO<sub>2</sub>e-Emissionen in Tonnen\*

2010: 17.234 / 2011: 17.609

\* erzeugt durch Heizenergie, Strom, Flotte, Flugreisen, Mietwagen und ÖPNV

Die Verbrauchsdaten für 2011 enthalten Werte von Standorten mit pauschal berechneten Mieten, die anders als im Bericht 2010 nun einheitlich auf die einzelnen Verbrauchsarten Strom, Wasser und Heizung hochgerechnet wurden.

Ausführliche Angaben zu den Verbrauchswerten sind in den Tabellen ab Seite 38 aufgeführt.



- 1 Die Glasfassade des Hauptgebäudes in Gleiwitz wurde energetisch saniert.
- 2 Umweltschutz ist häufiges Gesprächsthema: CEO Jacek Styczen und Beata Bujak.
- 3 Beata Bujak nimmt ihren Jutebeutel von ista mit zum Einkaufen und braucht so keine Plastiktüten.

- 4 Die Mitarbeiter trennen den Müll. In jeder Küche stehen Recyclingbehälter.
- 5 Plastikverschlüsse werden gesondert gesammelt und einer gemeinnützigen Initiative gespendet.
- 6 Die Magazine im Zeitschriftenständer tragen den Hinweis „Lies es und gib es zurück“.



”  
IN DER SUMME  
BEWIRKEN  
DIESE KLEINEN  
DINGE VIEL.

JACEK STYCZEN

“

Jede Gesellschaft ist dazu verpflichtet, das Umweltmanagement umzusetzen. Der Umweltbeauftragte von ista International, Jens Schulzeborgmühl, berät zum Beispiel zur Reduzierung von Verbräuchen, zur CO<sub>2</sub>-Bilanzierung einzelner Produkte oder dazu, wie sich die Mitarbeiter am besten einbeziehen lassen (siehe Interview Seite 28). Bei iSS Polen sind insgesamt 650 Mitarbeiter beschäftigt und sie alle haben über Umwelttipps im Intranet und über Präsentationen von Kollegen erfahren, wie sie im Büro Ressourcen sparen und Abfall recyceln können: Licht aus, wenn es in die Pause geht, Computer und Monitore aus, wenn Feierabend ist. „Das sind alle kleine Dinge, aber in der Summe bewirken sie viel“, sagt Jacek Styczen, CEO von iSS Polen.

## Zeitungen zum Teilen

Klein sind auch die Durchflussbegrenzer, die iSS Polen in die Wasserhähne in allen Küchen und Toilettenräumen eingesetzt hat. Sie begrenzen die Wassermenge, die beim Händewaschen verbraucht wird. „Eine gute Sache“, sagt Beata Bujak. Zumal sie keinen Unterschied merkt, wenn sie die Hände unter den Wasserhahn hält. Weltweit ist der Wasserverbrauch von ista 2011 im Vergleich zum Vorjahr gestiegen: um 1,8 Millionen Liter auf 31,5 Millionen Liter. ista entnimmt sämtliches Wasser der öffentlichen Trinkwasserversorgung.

In der Pause macht Beata Bujak manchmal einen Abstecher in die Zeitschriftenbibliothek ihrer Firma. In jedem Stockwerk steht ein Zeitschriftenständer mit Magazinen. Die Mitarbeiter bringen ihre ausgelesenen Exemplare mit, kleben einen Hinweis darauf,

der das Heft als Teil der Bibliothek ausweist, und dann darf gelesen werden. Wer mag, nimmt sich ein Magazin mit ins Wochenende oder liest es auf dem Heimweg im Bus. Beata Bujak blättert am liebsten in Frauenmagazinen. Die Bibliothek führt aber auch Hefte mit den Titeln „Eltern“ oder „Karriere“. „Wenn mehrere Menschen ein Magazin lesen, ist das doch viel umweltfreundlicher“, findet Bujak.

Umweltfreundlich sind auch die Recyclingsysteme in den Küchen. Plastik und Glas werden extra entsorgt. Außerdem sammeln die Kollegen Plastikverschlüsse von Getränke- und Waschmittelflaschen. Die spenden sie einer Initiative, die mit dem Erlös Rollstühle für Kinder finanziert. „Wir hoffen natürlich, dass die Kollegen nicht nur hier recyceln, sondern auch zu Hause“, sagt Sustainability Delegate Małgorzata Kisiełewicz. Beata Bujak jedenfalls erklärt ihren fünf und sieben Jahre alten Kindern, was es heißt, die Umwelt mit Respekt zu behandeln. Die Familie spart zu Hause Wasser und Strom und trennt den Müll.

## Im Winter schneller warm

Der Eigentümer des Bürohauses, in dem iSS Polen sechs von acht Etagen gemietet hat, ließ das Gebäude vor zwei Jahren energetisch sanieren. Die Glasfassade und die Heizanlage wurden komplett erneuert. Seitdem ist das Arbeiten viel angenehmer. „Dank der besseren Dämmung und der neuen Fenster werden die Räume im Winter schneller warm“, ist Jacek Styczen zufrieden. Dabei zahlen sich Energieeinsparungen für die Mieter direkt gar nicht aus: „Unsere Nebenkosten werden allein anhand der Bürofläche

x =

10,9 %

BETRÄGT DER RECYCLING-  
ANTEIL AM GESAMT-  
PAPIERVERBRAUCH VON  
ista. 2010 LAG ER NOCH  
BEI 3,2 %.



berechnet. Es spielt finanziell keine Rolle, wie viel Heizenergie, Strom und Wasser wir tatsächlich verbrauchen“, erklärt der Chef. „Wir versuchen trotzdem, so viel wie möglich einzusparen, um die Umwelt zu schonen.“

Weil die Abrechnung verbrauchsunabhängig erfolgt, liegen dem Unternehmen keine Zahlen zum Energieverbrauch oder den Einsparungen seit der Sanierung vor. In das konzernweite Reportingsystem fließen Schätzungen ein. An allen ista Standorten zusammengenommen sank der Heizenergieverbrauch zwischen 2010 und 2011 um 678.672 Kilowattstunden.

Beim Stromverbrauch erzielte ista weltweit eine Einsparung von 83.853 Kilowattstunden. In Gleiwitz helfen Energiesparlampen dabei, den Stromverbrauch zu reduzieren. Und die Hinweisschilder an den Lichtschaltern, die Beata Bujak und ihre Kollegen daran erinnern, die Lampen beim Verlassen des Raumes auszuschalten. ««

”

## ENORMES POTENZIAL FÜR GRÜNES WACHSTUM

**PROF. DR. MAXIMILIAN GEGE VON B.A.U.M. E.V. ÜBER DAS ÖKOLOGISCHE BEWUSSTSEIN EUROPÄISCHER UNTERNEHMEN UND DIE CHANCEN NACHHALTIGEN WIRTSCHAFTENS.**

**Herr Professor Gege, Sie verleihen seit 20 Jahren den B.A.U.M.-Umweltpreis an engagierte Einzelpersonen in Unternehmen. Hat sich das ökologische Bewusstsein der europäischen Wirtschaft in diesem Zeitraum gewandelt?**

Ja, immer mehr Unternehmen erkennen und nutzen die Chancen eines umweltorientierten, nachhaltigen Wirtschaftens. Europas Unternehmen haben enormes Potenzial für grünes Wachstum, wenn sie zum Beispiel stärker auf Ressourceneffizienz und Kreislaufwirtschaft setzen. Damit können sie ihre internationale Wettbewerbsfähigkeit deutlich ausbauen.

**Wo sehen Sie den größten Handlungsbedarf beim Umweltschutz für Unternehmen in Europa?**

Den Unternehmen in Europa und weltweit muss es gelingen, die Inanspruchnahme von Ressourcen, die ja vielfach begrenzt sind, entlang der gesamten Lieferkette zu reduzieren und die Ökosysteme so wenig wie möglich zu belasten. Das ist besonders des-

halb eine Herausforderung, da die Weltbevölkerung wächst und damit Konsum und Ressourcenverbrauch zunehmen.

**Müsste die Politik Ihrer Meinung nach einen größeren Druck auf die Wirtschaft ausüben?**

Ja, gerade beim Ressourcenschutz und beim effizienten Einsatz von Ressourcen passiert auf freiwilliger Basis noch zu wenig. Wer Ressourcen spart, schont nicht nur die Umwelt, sondern senkt auch seine Ausgaben und schafft dadurch Wettbewerbsvorteile. Das machen sich viele Unternehmen noch nicht ausreichend zunutze. Hier sollten Anreize gesetzt und Vorgaben optimiert werden. ««

**PROF. DR. MAXIMILIAN GEGE**

Prof. Dr. Maximilian Gege ist Vorsitzender des Bundesdeutschen Arbeitskreises für Umweltbewusstes Management (B.A.U.M.) e. V. ista ist Mitglied in dieser Umweltinitiative, die mit 600 Mitgliedern die größte der europäischen Wirtschaft ist.



“



## WIR SUCHEN MASSGESCHNEIDERTE LÖSUNGEN

### JENS SCHULZEBORGMÜHL ÜBER SEINEN JOB ALS UMWELT- BEAUFTRAGTER BEI ista UND FORTSCHRITTE, DIE IHN STOLZ MACHEN.



**JENS SCHULZEBORGMÜHL**  
33, arbeitet seit 2009 als  
Umweltbeauftragter für ista.

#### Was macht ein Umweltbeauftragter?

Mein Job ist es zu erkennen, wo und wie wir unsere ökologische Leistung verbessern können. Dabei reicht es nicht aus, sich an anderen Unternehmen zu orientieren. Wir müssen vielmehr schauen, welche Umweltthemen für ista relevant sind, und nach maßgeschneiderten Lösungen dafür suchen. Es zählt auch zu meinen Aufgaben, die Umsetzung des Umweltmanagements zu überprüfen. Manchmal muss ich etwas drängeln, wenn es irgendwo hapert. Wir haben aber schon einiges erreicht.

#### Worauf sind Sie besonders stolz?

Mit dem CO<sub>2</sub>-Fußabdruck für unseren Heizkostenverteiler doprimo 3 radio net konnten wir zeigen, dass unsere Produkte einen wichtigen Beitrag zum Klimaschutz leisten. Die mit der verbrauchsgerechten Abrechnung verbundene Änderung des Heizverhaltens spart deutlich mehr CO<sub>2</sub> ein, als unsere Geräte und die Erstellung der Abrechnung verursachen. Ein toller Erfolg ist auch die „Bilan Carbone“, der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck unserer französischen Landesgesellschaft, den die Kollegen vor Ort 2011 zum ersten Mal erstellt haben. Damit sind sie Vorreiter innerhalb der ista Gruppe. Sie zeigen, dass das Wissen um die eigenen Verbräuche Grundlage für Verbesserungen ist – ganz wie bei unseren Kunden.

#### Für ista sind viele Dienstfahrzeuge unterwegs. Was tun Sie, um den Kraftstoffverbrauch zu reduzieren?

Auf Deutschland entfällt etwa ein Drittel unserer Pkw-Kilometer, jährlich 13,7 Millionen. Hier ersetzen wir seit 2010 mehr als 400 Fahrzeuge durch effizientere Modelle, die weniger Kraftstoff verbrauchen. 2014 wollen wir damit fertig sein. Die neuen Fahrzeuge dürfen eine bestimmte CO<sub>2</sub>-Obergrenze nicht überschreiten. Darüber hinaus erhalten unsere Dienstwagenfahrer Trainings in spritsparendem Fahren. 2011 haben wir einen Spritsparwettbewerb ausgerichtet. Wir haben die zehn Mitarbeiter ausgezeichnet, die im Vergleich zum Vorjahr am meisten eingespart hatten. Insgesamt 100 Teilnehmer haben es geschafft, weniger zu verbrauchen als der angenommene Durchschnittsverbrauch ihres Fahrzeugs. All diese Maßnahmen haben dazu geführt, dass die Zahl der gefahrenen Kilometer seit 2009 zwar um 4,7 Prozent gestiegen ist, der Kraftstoffverbrauch jedoch nur um 1,3 Prozent.

#### Und an den anderen Standorten?

Die französische Dienstwagenflotte ist schon relativ verbrauchsarm unterwegs. Hier wird mit 13,7 Millionen Kilometern jährlich fast so viel gefahren wie in Deutschland, dennoch ist der Kraftstoffverbrauch etwa fünf

Prozent niedriger. Auch in Frankreich lernen die Dienstwagenfahrer Spritspartechiken. In Spanien besteht der Fuhrpark größtenteils aus den Fahrzeugen der Servicetechniker. Um hier den Kraftstoffverbrauch zu reduzieren, wollen wir zunächst die Fahrtrouten weiter optimieren. Aber auch Spritspartrainings sind im Gespräch.

#### Die Flugkilometer sind 2011 aber gestiegen. Warum?

Wir sind bestrebt, die Flugemissionen so gering wie möglich zu halten. Weil wir international tätig sind, können wir jedoch nicht auf Flugreisen verzichten. 2012 hat es eine Umstrukturierung des Geschäfts in den USA gegeben, die 2011 vorbereitet wurde. Hinzu kamen interne Projekte mit Beteiligung mehrerer Standorte. Das hat leider dazu geführt, dass der Flugreiseverkehr 2011 im Vergleich zum Vorjahr zugenommen hat und wir 582 Tonnen CO<sub>2</sub> mehr emittiert haben.

#### Wie kompensiert ista Emissionen?

Als Partner des GoGreen-Programms der Deutschen Post versenden wir in Deutschland alle Briefsendungen klimaneutral. Das heißt, die Post fördert Klimaschutzprojekte, um das durch den Versand verursachte CO<sub>2</sub> zu kompensieren. 2011 konnten wir so 82,4 Tonnen CO<sub>2</sub> ausgleichen. Auch einzelne Veranstaltungen wie die „Wohnungswirtschaftlichen Fachgespräche“ führt ista klimaneutral durch. Über eine Partnerschaft mit VisionsWald finanziert ista die Aufforstung von etwa einem Hektar Regenwald in Costa Rica.

#### Was ist das wichtigste Vorhaben für 2012 und 2013?

Wir wollen die konzernweite Erhebung der Umweltkennzahlen professionalisieren und anhand dieser Zahlen systematisch Verbesserungsmaßnahmen ableiten und umsetzen.

««



## MANAGEMENTANSATZ UND FORTSCHRITTSTABELLE



Die Berücksichtigung ökologischer Belange ist Teil der ista Unternehmensstrategie. Zentrales Ziel des konzernweiten Umweltmanagementsystems von ista ist die Reduzierung des Energie- und Ressourcenverbrauchs sowie der CO<sub>2</sub>-Emissionen an allen Unternehmensstandorten. Dabei liegt der Schwerpunkt auf der Senkung der Verbräuche von Heizenergie, Strom, Wasser, Papier, Kraftstoff und Produktionsmaterialien. Außerdem strebt ista an, so wenig Abfall wie möglich zu verursachen. Das Umweltmanagementsystem soll künftig noch weiter ausgebaut werden.

Die Verantwortung für das Umweltmanagement liegt beim Sustainability Council, der direkt an die Geschäftsführung von ista berichtet. Der Council ist Ansprechpartner für alle Nachhaltigkeitsfragen und unterstützt die operativen Bereiche bei der Umsetzung geeigneter Maßnahmen. Das für ökologische Belange zuständige Mitglied des Councils ist der Umweltbeauftragte. An allen Standorten sind Sustainability Delegates bestimmt, die den Council bei der Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie in den Ländern unterstützen. Anhand von Umweltkennzahlen überwachen der Umweltbeauftragte und der Sustainability Council die Fortschritte in diesem Bereich.

Alle Mitarbeiter sind an die ista Umwelleitlinien gebunden. Neben der Einhaltung von rechtlichen Vorgaben schreiben diese Leitlinien den verantwortungsvollen Umgang mit Energie und Ressourcen vor. Die Mitarbeiter werden durch Informationsveranstaltungen, über interne Medien und Schulungen wie Spritspartrainings über Möglichkeiten der effizienten Nutzung von Energie und Ressourcen informiert. ««

ZIELE & HANDLUNGSFELDER	MASSNAHMEN	STATUS & ZIELE
Reduktion des Ressourcenverbrauchs	Einführung von Energiesparlampen in Dänemark und LED-Licht in den Niederlanden	In Dänemark sukzessiver Austausch (fortlaufend), in den Niederlanden abgeschlossen Ende 2011
Reduktion der CO <sub>2</sub> -Emissionen	Klimaneutraler Versand der Kundenabrechnungen (GoGreen) in Deutschland	Abgeschlossen November 2011
	Spritspartrainings und Wettbewerb für Dienstwagenfahrer in Deutschland	Abgeschlossen Dezember 2011
	Erarbeitung einer unternehmensweiten CO <sub>2</sub> -Kompensationsrichtlinie	Entwurf liegt vor, Überarbeitung und Implementierung bis Ende 2013
	Austausch der bestehenden deutschen Dienstwagenflotte durch kraftstoffeffizientere Referenzmodelle	Fortlaufend

# UMWELTSCHUTZ

IST UNSERE AUFGABE



$\times =$ 

---

# 700 Kinder

IN BULGARIEN WISSEN JETZT 700 KINDER, WIE SIE DIE UMWELT SCHÜTZEN KÖNNEN. IN NEUN KINDERGÄRTEN HAT ista BULGARIEN ENERGIESPARTIPPS UND RECYCLING-REGELN SPIELERISCH VERMITTELT. OHNE DAS ENGAGEMENT DER MITARBEITER WÄREN SOLCHE PROJEKTE NICHT MÖGLICH.

---





# GRÜNES EINMALEINS

ista BULGARIEN BRINGT KITA-KINDERN DIE GRUNDREGELN DES UMWELTSCHUTZES BEI

**WASSERHAHN ZU BEIM ZÄHNEPUTZEN. DAS VERSTEHT DOCH JEDES KIND – WENN MAN ES RICHTIG ERKLÄRT. MITARBEITER VON ista BULGARIEN HABEN MIT NEUN KINDERGÄRTEN EIN BILDUNGSPROGRAMM AUF DIE BEINE GESTELLT. DIE BILANZ KANN SICH SEHEN LASSEN: DIE KLEINEN ERZIEHEN IHRE ELTERN GLEICH MIT.**

Wenn der fünfjährige Viktor einen Kühlschrank sieht, der länger als nötig geöffnet ist, dann ruft er: „Tür zu!“ Und die sechsjährige Raja passt auf, dass nirgendwo Licht brennt, wenn es draußen hell ist. Die beiden besuchen den Ilinchenche Kindergarten Nr. 52 in der bulgarischen Hauptstadt Sofia. Sie und ihre Spielgefährten können unterscheiden, was gut ist für die Umwelt und was nicht. Gelernt haben sie das in einem Bildungsprojekt von ista Bulgarien, an dem neun Kindergärten in der Hauptstadt Sofia und den beiden kleineren Städten Plovdiv und Pleven beteiligt waren. Mehr als 700 Kinder wissen jetzt, in welche Tonne Papier gehört, dass beim Zähneputzen das Wasser nicht laufen darf und dass nasse Kleidung nichts auf der Heizung zu suchen hat. Stolz zählen Viktor und Raja die gelernten Verhaltensregeln auf.

Für den Umweltschutz begeistern – das war das Ziel von Assja Angelova, als sie das Projekt entwickelte. Die Country Managerin von ista Bulgarien weiß, dass sich das Um-

weltbewusstsein in ihrem Land erst langsam entwickelt. „Wir lernen noch“, sagt die 40-Jährige. Mit ihrem Projekt wollten sie und ihre Kollegen dazu beitragen, die Bevölkerung für den richtigen Umgang mit Energie, Wasser und Müll zu sensibilisieren. „Schon die Kleinsten sollen lernen, wie wichtig es ist, die Umwelt zu schützen. Deshalb haben wir unser Programm speziell für Kinder im Alter zwischen vier und sechs Jahren entwickelt.“

## Eigener Umweltsong

Auf bunt bedruckten Karten im A5-Format ist jeweils das richtige und das falsche Verhalten abgebildet. Dazu eine Erdkugel mit Armen, Beinen und einem Gesicht, das entweder lacht oder böse guckt. „Poznaiko“ heißt die Figur, was übersetzt „Ich weiß es“ bedeutet. Sie vermittelt den Kindern das Wissen auf spielerische Art. Bei der Ausarbeitung der Unterrichtsmaterialien hat Kita-Leiterin Sonja Bogdanova geholfen. Außer-

dem schrieb ein Liedermacher eigens einen Umweltsong für das Projekt. Darin heißt es: „Schützt die Natur, hütet das Leben auf der Erde. Im Frühling, im Sommer, im Herbst und im Winter werden wir fröhlich spielen können.“ „Die Kinder haben das Lied immer wieder mit solcher Freude gesungen, dass ich es mittlerweile auch auswendig kann“, sagt Angelova.

Im Herbst 2011 startete das Projekt. Gemeinsam mit ihrer Kollegin Marina Marinova besuchte Angelova die Kindergärten, stellte Poznaiko und die Lernkarten vor. Ein Malheft gehörte genauso zum Paket wie ein Begleitheft mit Erklärungen für die Kindergärtnerinnen. Zwei Monate lang übten die Erzieher immer mal wieder mit der Gruppe und sangen den Umweltsong.

„Die Kinder haben eifrig mitgemacht und sich die Regeln schnell gemerkt“, erzählt Erzieherin Viktoria Ignatova. Die Kita weitete den Lehrplan sogar noch aus. Die Kinder bastelten aus leeren Toilettenpapierrollen



## EIN ABSOLUTER VOLLTREFFER

Mit der globalen Initiative „MoVE! Mobility – Variety – Exchange“ fördert ista die internationale Zusammenarbeit. Christoph Ortmann, 33, ist 2011 für drei Jahre von ista International in Deutschland zu ista Spanien gewechselt. Seine neue Heimat hat es ihm angetan:

„Seit Anfang 2011 arbeite ich als Finance Manager in Madrid und bin nach wie vor begeistert. Wenn man für einen längeren Zeitraum in eine fremde Kultur wechselt, bedarf es gerade in der Anfangsphase Verständnis, Geduld und auch einer gesunden Portion Humor, um die Integration zu erleichtern – auf beiden Seiten. Fachlich konnte ich einen tieferen Einblick in operative Prozesse gewinnen, mein Wissen insbesondere im Rechnungswesen ausbauen und mich im Bereich der Mitarbeiterführung beweisen. Neben der beruflichen Herausforderung sind die persönlichen Erfahrungen ebenso von unschätzbarem Wert. Madrid ist eine pulsierende Metropole mit hoher Lebensqualität. Meine Frau und ich versuchen, unsere Freizeit zu nutzen, um Freunde zu treffen und das Land kulturell wie landschaftlich immer besser kennenzulernen. Dabei war die wichtigste Erkenntnis für uns, dass wir uns schnell in einem fremden Land, einer anderen Kultur und einem neuen Umfeld integrieren können, ohne Deutschland zu vermissen. Mein Zwischenfazit: MoVE! hat sich für mich als absoluter Volltreffer erwiesen. Ich kann anderen Kollegen nur dazu raten, diese Möglichkeit zu ergreifen.“

- 1 Mit Malheften lernen die Kinder umweltfreundliches Verhalten.
- 2 Raja achtet beim Zähneputzen darauf, kein Wasser zu verschwenden.
- 3 Viktor (Mitte) und die anderen Kinder singen ihren Umweltsong. Maskottchen Poznaiko ist immer dabei.



Figuren fürs Puppentheater und verwandelten Zahnpastaverpackungen in Busse. Ein anderer Kindergarten habe eine Modenschau mit Kleidung aus recyceltem Material veranstaltet, sagt Assja Angelova.

Dieser Eifer war auch bei den Abschlussveranstaltungen zu spüren, die ista nach Ablauf der zwei Unterrichtsmonate in jeder Kita ausrichtete. Die Kinder führten ein Programm vor und sangen ihren Song. Außerdem traten Schauspieler mit einem eigens für das Projekt geschriebenen Stück auf. „Als eine der Figuren die leeren Batterien ihres Spielzeugs in die Landschaft werfen wollte, rief ein Kind: „Das mag unsere Lehrerin aber gar nicht!“ Assja Angelova lacht bei der Erinnerung daran.

## Medien zeigen Interesse

Neben den Eltern waren auch Personen aus dem öffentlichen Leben eingeladen, zum Beispiel die Bürgermeister oder Kulturverantwortlichen der Städte. Auch die Medien zeigten großes Interesse. „In Bulgarien ist gesellschaftliches Engagement von Firmen noch nicht so verbreitet“, erklärt Angelova. „Ich fände es toll, wenn der Erfolg unseres Projekts auch andere Unternehmen dazu anregen würde, etwas Ähnliches zu machen.“ Nicht nur große Firmen könnten etwas bewegen. ista Bulgarien selbst hat nur 14 Mitarbeiter. Und gemeinsam mit den Kita-Erzieherinnen haben die beiden Frauen von ista viel bewirkt: „Indirekt haben wir mit dem Programm etwa 2.000 Menschen erreicht, weil die Kinder das Gelernte auch an ihre Eltern und Geschwister weitergegeben haben“, sagt Angelova. >>>

4 Auf dem Spielplatz der Kita können sich die Kinder austoben.

5 Bunte Papierblumen bringen Farbe in die Innenräume des Kindergartens.



Auch Viktor hält seine Eltern dazu an, sich richtig zu verhalten. Ob er denn auch jetzt noch alles so mache, wie Poznaiko es ihm beigebracht hat? „Ja, ja, ja“, sagt er mit Nachdruck. Und Kita-Leiterin Sonja Bogdanova ergänzt: „Die Kinder sind immer noch Feuer und Flamme.“ Leere Batterien von zu Hause landen im Sammelbehälter im großen Aufenthaltsraum. Glas, Plastik und Papier werden in verschiedenfarbige Tonnen sortiert. Im Badezimmer mit den Waschbecken im Zwergenformat zeigt Raja, wie sie beim Zähneputzen den Wasserhahn zudreht.

für die beiden Programme zuständig ist. Und das Engagement soll noch ausgeweitet werden: Anfang 2013 werden „energy matters“ und „ista engagiert sich“ in einem neuen internationalen Corporate-Volunteering-Programm zusammengeführt. ista wird die Projekte weiterhin finanziell fördern und die Mitarbeiter außerdem für gemeinsame Aktionen freistellen. So können sie sich auf freiwilliger Basis zusammen mit ihren Kollegen an Projekten zur Umweltbildung sowie zum präventiven und aktiven Umweltschutz beteiligen. „Unsere CR-Strategie lebt vom Einsatz der Mitarbeiter – ob beim Einsparen von Ressourcen am Arbeitsplatz oder durch ihr freiwilliges Engagement“, sagt Schwedes. Gleichzeitig profitierten auch die Mitarbeiter von der Freiwilligenarbeit. „Sie werden aktiv einbezogen, begegnen ihren Kollegen in einem anderen Kontext als dem Arbeitsumfeld und sammeln völlig neue Erfahrungen.“ Das stärkte zudem die Bindung der Mitarbeiter an das Unternehmen.

## AUF DEM WEG DER VERBESSERUNG



2010 hatten die ista Mitarbeiter aus 17 Gesellschaften in der Befragung „People Survey ista“ (PSI) Feedback zu arbeitsrelevanten Themen gegeben. Aus den Ergebnissen waren umfangreiche Maßnahmenpläne für die Teams und Standorte abgeleitet worden, je nach Umfang mit ausreichend Zeit für die Umsetzung. Ein Jahr später überprüften die Projektkoordinatoren mit dem PSI Pulse Check, was sich inzwischen an den einzelnen Standorten getan hat. Der Check zeigt: Mehr als 60 Prozent der Mitarbeiter hatten zum Zeitpunkt der Befragung im Herbst 2011 in ihren Teams konkrete Verbesserungsmaßnahmen festgelegt. Über 90 Prozent dieser Maßnahmen waren auch angegangen worden. In elf Prozent aller Fälle kamen die Teams zu dem Schluss, auf Maßnahmen verzichten zu können. Insgesamt waren die Mitarbeiter mit dem Maßnahmenprozess zufrieden. „Die Ergebnisse zeigen uns, dass die Mehrzahl der ista Mitarbeiter und Führungskräfte hinter ihrem Arbeitgeber steht und aktiv daran arbeitet, die Arbeitsbedingungen kontinuierlich zu verbessern“, sagt Tanja Perbix, Projektverantwortliche aus dem Bereich Corporate HR.

„  
DIE MITARBEITER  
SAMMELN  
VÖLLIG NEUE  
ERFAHRUNGEN.“

JULIA SCHWEDES

Genau so soll es funktionieren bei den Projekten, die ista mit dem internationalen Programm „energy matters“ unterstützt. Gefördert werden nachhaltige Projekte in den einzelnen Ländern. In Deutschland gibt es dafür ein eigenes Programm namens „ista engagiert sich“. Beide Programme finanzieren Vorhaben, die Umweltschutz und freiwilliges Engagement in den Fokus stellen. „2011 haben wir weltweit insgesamt 13 Projekte gefördert“, sagt Julia Schwedes, die bei ista

## Schöne Abwechslung

Die Country Managerin Assja Angelova, die sonst viele Meetings absolviert und mit Kunden telefoniert, empfand die Zeit mit den Kindern als „schöne Abwechslung zur Alltagsarbeit“. Sie ist stolz auf das gemeinsam Erreichte. Zwei selbst gebastelte Blumen erinnern sie jeden Tag an das Projekt. Eine ist aus einer blauen Plastiktüte gefertigt, die andere aus buntem Papier geklebt. Und selbst wenn der Einsatz von ista in den Kitas vorbei ist, machen die Erzieher von Iindenchef fleißig weiter. Sie bringen ihren anderen Kindergruppen bei, was der kleinen Erdkugel gefällt und was nicht. ««

”

## WIR HABEN EINE GESUNDE MISCHUNG

**DIE MITARBEITER SIND DIE BASIS EINES JEDEN UNTERNEHMENS. IHR ENGAGEMENT BESTIMMT ÜBER ERFOLG UND ZUKUNFT DER GESCHÄFTSTÄTIGKEIT – EIN GRUND MEHR, SIE ALS STAKEHOLDER NUMMER EINS ZU DEFINIEREN. BARBARA WIECHER, SENIOR PROJECT MANAGER CORPORATE HR, ÜBER DIE BEDEUTUNG EINER VERANTWORTUNGSVOLLEN PERSONALPOLITIK.**



**BARBARA WIECHER**  
32, ist seit drei Jahren Senior Project Manager Corporate HR bei ista.

**Als HR Project Managerin tauchen die Mitarbeiter in Ihrem Arbeitsalltag oft in Form von Statistiken auf. Wie erkennen Sie, ob jemand gerne zur Arbeit kommt?**

Wir suchen stets den Austausch mit unseren Mitarbeitern. Einmal jährlich finden Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgespräche statt. Dabei geben die Führungskräfte nicht nur eine Rückmeldung zur individuellen Leistung und Karriereentwicklung, sondern legen auch auf die Kritik und Wünsche der Mitarbeiter Wert. 2010 erhielten 78 Prozent aller Arbeitnehmer Mitarbeitergespräche, mit 76 Prozent wurden Zielvereinbarungsgespräche geführt. Für 2011 liegen keine prozentualen Werte vor, da diese Daten bei uns im Zweijahresturnus erhoben werden. Zusätzlich befragen wir die Mitarbeiter jedes Jahr in unserer weltweiten Mitarbeiterbefragung zu ihrem Engagement und Commitment zum Unternehmen. Die Ergebnisse bilden die Basis für umfassende interne Diskussionen über Zusammenarbeit, Arbeitsbedingungen und Führung und münden weltweit in konkreten Maßnahmen. Die Führungskräfte haben außerdem großes Interesse daran, auch zwischendurch mit den Mitarbeitern ins Gespräch zu kommen. Beispielsweise lädt die Geschäftsführung in regelmäßigen Abständen zum Get-together ein.

**Wie sehen die Weiterbildung der Mitarbeiter und die Berufsausbildung der jungen Kollegen bei ista aus?**

Wir bieten eine Vielzahl interner und externer Schulungsmöglichkeiten. Zu den länderübergreifenden Programmen zählen die „ista University“ für Top-Manager, das „International LEADership Training“ für die mittlere Führungsebene sowie „JUMP“, unser Programm zur Förderung internationaler Nachwuchskräfte. Hinzu kommen lokal unterschiedliche Maßnahmen, beispielsweise in Deutschland das „Operations Leadership Programme“ zur Entwicklung ausgewählter Mitarbeiter auf bestimmte Zielpositionen hin sowie weitere High-Potential-Programme in Frankreich und in Polen. Im Schnitt hat jeder Mitarbeiter im Berichtszeitraum 24,7 Stunden an Weiterbildungsmaßnahmen teilgenommen. Zudem konnten 2011 in Deutschland 134 Auszubildende eingestellt werden, was einer Auszubildendenquote von 9,4 Prozent entspricht.

**Gesundheit ist das wichtigste Gut jedes Mitarbeiters. Wie trägt ista dazu bei, die Gesundheit zu fördern?**

ista liegt die Gesundheit der Mitarbeiter sehr am Herzen. Mit diversen Programmen wie Stressmanagement-Training, Seminaren zu „Gesundem Führen“ für Führungskräfte, Kooperationen mit Fitnessstudios und mobiler Physiotherapie setzen wir uns in Deutschland dafür ein. Aber auch in anderen Ländern wird die Gesundheit gefördert. So bietet ista beispielsweise in Polen Schulungen zu gesunder Ernährung und Work-Life-Balance sowie eine Rückenschule an. Werfen wir einen Blick auf die Statistiken der Krankheitstage, so zeigen die Maßnahmen erste Erfolge. Durchschnittlich fehlte jeder Mitarbeiter im Vorjahr 8,4 Tage, während es im Berichtszeitraum nur noch 7,9 Tage waren. Damit sank die Quote von 3,6 Prozent auf 3,4 Prozent.

**Belohnen die Mitarbeiter diese Bemühungen mit besonderer Treue?**

Natürlich kommt es auch bei ista vor, dass Mitarbeiter das Unternehmen verlassen. Es gibt manchmal persönliche Gründe oder den Wunsch nach einer größeren beruflichen Veränderung, der einen Mitarbeiter dazu veranlasst auszuscheiden. Betrachtet man die reine „Fluktuationsquote“ von 21,4 Prozent, erscheint sie zunächst hoch. Abgänge durch Renteneintritt und auslaufende Verträge sind allerdings in dieser Angabe eingeschlossen. Bereinigt um diese Austrittsgründe liegt die eigentliche, mitarbeiterinitiierte Ausscheidungsquote nur bei 6,6 Prozent. Und schaut man auf die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit, so beträgt diese in unserem Unternehmen 8,5 Jahre. Dieser Wert zeigt, dass wir bei ista eine gesunde Mischung haben aus Mitarbeitern, die dem Unternehmen lange treu verbunden sind, und jungen Mitarbeitern, die neu hinzukommen. <<<

“

”

## SICH SELBST MIT ANDEREN AUGEN SEHEN

**DAS WEITERBILDUNGSPROGRAMM JUMP FÖRDERT DIE ENTWICKLUNG VON INTERNATIONALEN ista HIGH POTENTIALS. TEILNEHMERIN KARIN WENKEL BERICHTET VON IHREN ERFAHRUNGEN.**



### KARIN WENKEL

32, arbeitet als International Business Consultant in der Region Europa Süd & Emerging Markets und leitet Vertriebs- und Pricing-Projekte unter anderem in Brasilien und China.

### Wie sind Sie auf das Programm JUMP aufmerksam geworden?

Durch unsere Mitarbeiterzeitung. Mein damaliger Chef schlug mich als Kandidatin vor und nach einigen Gesprächen und der Teilnahme an einem ganztägigen Assessment-Center erhielt ich die Zusage.

### Warum wollten Sie an JUMP teilnehmen?

Nur wenn man aus seiner Komfortzone herauskommt, kann man sich weiterentwickeln. Daher bin ich immer daran interessiert, mich neuen Herausforderungen zu stellen. Und JUMP ist ideal, um Neues über sich zu erfahren und seine Fähigkeiten zu verbessern.

### Wie lange dauert das Programm?

Das auf meine Bedürfnisse zugeschnittene Programm hat insgesamt drei Jahre gedauert.

### Welche Trainings haben Sie absolviert?

Es gab zum Beispiel einen mehrtägigen Workshop zu Strategischem Management und auch Rhetorikseminare. Aus dem Training zu interkulturellem Management konnte ich für meine aktuelle Position viel mitnehmen. Zum Beispiel habe ich gelernt, dass es in jeder Kultur eine andere Herangehensweise gibt, Probleme zu lösen. Dies hilft mir in meiner täglichen Projektarbeit, passende Lösungswege zu finden und zu kommunizieren. Am meisten begeistert hat mich aber das TETA-Seminar. Das ist ein sehr persönliches und intensives Training, bei dem man lernt, sich selbst, seine Ziele und Verhaltensweisen mit ganz anderen Augen zu sehen. Die Seminarinhalte beschäftigen mich heute noch.

### Was hat Ihnen an JUMP besonders gut gefallen?

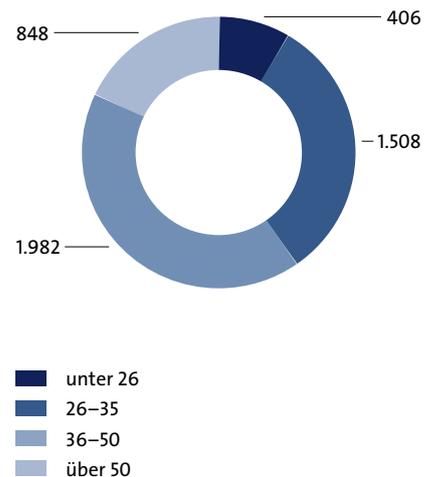
Das Programm wird individuell auf die Stärken und Schwächen der Teilnehmer zugeschnitten. Zudem trifft man in den Seminaren auch auf Mitarbeiter aus anderen Unternehmen. Dadurch kann man über den Tellerrand hinausschauen und von anderen Branchen lernen. <<<

x =

## 6 Mitarbeiter

HABEN 2011 AM WEITERBILDUNGSPROGRAMM JUMP TEILGENOMMEN.

### ista ALTERSSTRUKTUR



“

## MANAGEMENTANSATZ UND FORTSCHRITTSTABELLE

Die Mitarbeiter von ista sind entscheidend für den ökonomischen Erfolg des Unternehmens und ebenso für die Umsetzung der Unternehmensstrategie. Deshalb nimmt ista seine Verantwortung gegenüber seinen Mitarbeitern sehr ernst und fördert sie auf vielfältige Weise. Ihre Ansprüche und Optimierungspotenziale im Unternehmen werden über Befragungen und über regelmäßige Mitarbeitergespräche ermittelt.

Ein wichtiger Grundsatz für ista ist, dass Männer und Frauen an allen Standorten die gleichen beruflichen Chancen haben. Flexible Arbeitszeitmodelle wie Gleitzeit oder die Möglichkeit, zu Hause zu arbeiten, tragen dazu bei, dass zum Beispiel Mütter und Väter Beruf und Familie besser vereinbaren können. Ein Gesundheitsmanagement fördert die Vitalität der Mitarbeiter, unter anderem mit Sportangeboten und Vorsorgeuntersuchungen. Diese Angebote werden kontinuierlich angepasst und ausgebaut. Sowohl durch interne als auch externe Seminare bildet ista seine Mitarbeiter regelmäßig fachlich, methodisch und persönlich weiter. Die Mitarbeiter werden außerdem dabei unterstützt, sich in Arbeitnehmervertretungen zusammenzuschließen und ihre Interessen in Kollektivverhandlungen zu vertreten.

Darüber hinaus fördert das Unternehmen das freiwillige gesellschaftliche Engagement der Mitarbeiter in Projekten für Umweltschutz und Umweltbildung. Dabei sammeln die Mitarbeiter neue Erfahrungen und begegnen ihren Kollegen in einem anderen Kontext als dem Arbeitsumfeld. Gleichzeitig tragen sie so dazu bei, die einzelnen ista Standorte noch stärker in ihre Nachbarschaft zu integrieren. Anfang 2013 werden die beiden Förderprogramme von ista, „energy matters“ und „ista engagiert sich“, in einem neuen internationalen Corporate-Volunteering-Programm zusammengeführt. ista wird die Projekte weiterhin finanziell fördern und die Mitarbeiter außerdem für gemeinsame Aktionen freistellen. <<<

ZIELE & HANDLUNGSFELDER	MASSNAHMEN	STATUS & ZIELE
Messung der Mitarbeiterzufriedenheit und Umsetzung der Ergebnisse	Durchführung der Mitarbeiterbefragung „People Survey ista“ (PSI)	Regelmäßig, jüngste Befragung: Oktober 2012
	Durchführung eines PSI Pulse Checks zur Zwischenerfassung des Stands der Ergebniskommunikation, Maßnahmenplanung und Maßnahmenumsetzung	Oktober 2011
Weiterentwicklung des Gesundheitsmanagements in Deutschland	Analyse und Reduktion der Krankenquote	Fortlaufend
	Durchführung eines umfangreichen Mitarbeiterprogramms zur aktiven Stressbewältigung und Gesundheitsvorsorge durch Sport-, Massage- und Seminarangebote	Seit Mitte 2011, fortlaufend
	Erfolgreiche Einführung der Führungskräfte trainings „Gesund führen“	Bis Ende 2012
Langfristiger Schwerpunkt für 2013: „Gesunde Ernährung“		2013
	Erfolgreicher Abschluss des aktuellen Durchgangs	Bis Ende 2012
Fortführung des internationalen Weiterbildungsprogramms „JUMP“ für High Potentials	Nominierung der Kandidaten für 2013	Bis Ende 2012
	Ziel ist die Durchführung des LEADership Trainings für die mittlere Führungsebene in einem regelmäßigen Turnus zweimal pro Jahr	Bis Ende 2012
Förderung des freiwilligen Mitarbeiterengagements und Ausbau des Corporate-Citizenship-Engagements	Zusammenführung der bestehenden Programme „ista engagiert sich“ und „energy matters“ in einem neuen, internationalen Corporate-Volunteering-Programm	Frühjahr 2013
	Inhaltliche Fokussierung auf das Thema „Umwelt“ und verstärkte Einbindung von Mitarbeitern durch die Einführung von Corporate Volunteering Days	Frühjahr 2013

# KENNZAHLEN



## LEISTUNGSINDIKATOREN NACH GRI

### RECYCLINGMATERIAL (EN2)

PAPIERVERBRAUCH (IN BLATT*)	2010	2011
Gesamt (der hier aufgeführten Papierarten)	67.571.647	63.225.748
Büroverbrauch	25.373.729	20.916.272*
– davon Recycling	2.096.800 (= 8,3 %)	6.857.135 (= 32,8 %)*
Abrechnungsdruck	42.197.918	42.620.430*
– davon Recycling	62.800 (= 0,1 %)	66.257 (= 0,1 %)*
Anteil Recyclingpapier gesamt	2.159.600 (= 3,2 %)	6.923.392 (= 10,9 %)*

\* Die Angaben wurden auf Blätter im Format A4, mit einem Gewicht von 80 g/m<sup>2</sup> genormt.

### DIREKTER UND INDIREKTER ENERGIEVERBRAUCH (EN3/EN4)

ENERGIEVERBRAUCH IM VORJAHRESVERGLEICH	2010	2011
Stromverbrauch in kWh	6.878.417	6.794.565*
Heizenergie (gesamt) in kWh	12.145.379	11.466.707*
Heizenergie I (Erdgas)	826.187	796.227*
Heizenergie II (Öl)	0	0*
Heizenergie III (Fernwärme)	3.785.581	3.504.440*
Kraftstoff (gesamt) in Liter*	2.869.977	2.856.240
– davon Diesel	2.445.204 (= 85,2 %)	2.465.973 (= 86,3 %)

In Deutschland verfügt ista über Standorte mit Gebäudeeigentum, an denen 2011 Heizenergie (Erdgas) in Höhe von insgesamt 950.040 kWh\* bzw. 230.981 kg CO<sub>2</sub>e inkl. Vorkette verbraucht bzw. emittiert wurde (EN3).

\* Bezieht sich ausschließlich auf die Fahrzeugflotte.

### TREIBHAUSGASEMISSION NACH GEWICHT (EN17)

DIREKTE UND INDIREKTE CO <sub>2</sub> e-EMISSIONEN (IN T)	2010	2011
... durch Heizenergieverbrauch	3.193	3.032*
... durch Stromverbrauch	3.170	3.133*
... durch die Fahrflotte	8.682	8.655
... durch Flugreisen	2.053	2.635
... durch Mietwagen und ÖPNV	136	155

Die CO<sub>2</sub>e-Emissionen wurden berechnet nach den Konversionsfaktoren von DEFRA, IEA, dem Bayerischen Landesamt für Umwelt, dem Institut Wohnen und Umwelt, von atmosfair sowie von der Deutschen Bahn.

Ergänzungen zu den Indikatoren EN3/EN4 und EN17: Bei Geschäftsreisen sind Fahrten, die nicht über unsere Reisebüros gebucht wurden, in der Regel nicht vollständig enthalten. Davon betroffen sind die Kennzahlen Kraftstoffverbrauch, Geschäftsreisen in Kilometer und CO<sub>2</sub>e.

\* Diese Kennzahlen wurden einer betriebswirtschaftlichen Prüfung mit begrenzter Sicherheit von der KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft unterzogen.

## MITARBEITERSTRUKTUR UND -FLUKTUATION (LA1/LA2)

MITARBEITER	FLUKTUATION	FLUKTUATION (PROZENTUAL)	
		Kündigungen durch Mitarbeiter	Gesamte Fluktuation*
<b>GESAMT</b>	4.744	1.016*	21,4 %**
<b>REGIONEN</b>			
Central Europe	1.407	151	10,7 %
France	677	232	34,3 %
North Europe	196	30	15,3 %
West/East Europe	364	42	11,5 %
USA/UK Europe	454	221	48,7 %
South Europe/ Emerging Markets	673	243	36,1 %
ista International	332	37	11,1 %
iSS	641	60	9,4 %

\* inkl. Rente, Ende Befristungen, Kündigungen durch das Unternehmen etc.  
 \*\* Basierend auf den mitarbeiter- und unternehmensinitiierten Kündigungen belief sich die Fluktuation weltweit auf 596 Mitarbeiter, damit 12,3 % (2010) bzw. 718 Mitarbeiter, 15,1 % (2011). Inkl. aller weiteren Austritte wie bspw. durch Rente, Todesfall, Auslauf begrenzter Verträge etc. betrug die totale Fluktuation weltweit 930 Mitarbeiter, somit rund 19,2 % (2010) bzw. 1.016 Mitarbeiter, 21,4 % (2011).

GESCHLECHT		ALTERSSTRUKTUR		BESCHÄFTIGUNG	
Frauen	2.199 (46 %)	Unter 26	406 (8 %)	Vollzeitbeschäftigte	4.337
Männer	2.545 (54 %)	26–35	1.508 (32 %)	Teilzeitbeschäftigte	407
		36–50	1.982 (42 %)	Dauerhaft Angestellte	4.118
		Über 50	848 (18 %)	Auszubildende	134

## WEITERE DATEN UND FAKTEN NACH GRI

## EN25

ista leitet Abwässer nur in öffentliche Abwassersysteme. Es gibt keine direkten Abwassereinleitungen oder Oberflächenabflüsse, die die Biodiversität von Gewässern und damit verbundene natürliche Lebensräume beeinflussen könnten.

## EN28

ista musste keine wesentlichen Bußgelder oder nicht monetären Strafen wegen Nichteinhaltung von umweltbezogenen Rechtsvorschriften leisten.

## HR9

Es gab keine Vorfälle, bei denen Rechte von Ureinwohnern verletzt wurden.

## SO7

Gegen ista wurden weder aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens noch wegen Kartell- oder Monopolbildung Klagen erhoben.

## PR2

ista hat keinerlei Vorfälle registriert, in denen gegen geltendes Recht oder freiwillige Verhaltensregeln in Bezug auf gesundheitliche oder sicherheitsrelevante Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen verstoßen wurde.



## Erklärung: Prüfung der Anwendungsebene durch die GRI

GRI bestätigt hiermit, dass **ista International GmbH** ihren Bericht „Für messbare Erfolge, für eine intakte Umwelt“ (2012) den GRI Report Services vorgelegt hat, die zum Schluss gekommen sind, dass der Bericht die Anforderungen der Anwendungsebene B+ erfüllt.

GRI Anwendungsebenen drücken den Umfang aus, in dem der Inhalt der GRI G3 in der eingereichten Nachhaltigkeitsberichterstattung umgesetzt wurde. Die Prüfung bestätigt, dass die geforderte Auswahl und Anzahl der Angaben für diese Anwendungsebene in der Berichterstattung enthalten ist. Die Prüfung bestätigt außerdem, dass der GRI-Content Index eine gültige Darstellung der vorgeschriebenen Offenlegungen gemäss den GRI G3 Richtlinien aufzeigt.

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

Amsterdam, 31. Oktober 2012

Nelmara Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



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

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

**Disclaimer:** Wo die entsprechende Nachhaltigkeitsberichterstattung externe Links enthält, einschliesslich audio-visuellen Materials, betrifft dieses Statement nur das bei GRI eingereichte Material zum Zeitpunkt der Prüfung am 22. Oktober 2012. GRI schliesst explizit die Anwendung dieses Statements in Bezug auf jegliche spätere Änderungen dieses Materials aus.

# BESCHEINIGUNG

DES UNABHÄNGIGEN PRÜFERS

AN DIE GESCHÄFTSFÜHRUNG DER ista INTERNATIONAL GMBH, ESSEN

## Einleitung und Auftragsgegenstand

Wir wurden beauftragt, eine betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit bezüglich ausgewählter Kennzahlen des Geschäftsjahres 2011, einschließlich der diese Kennzahlen begleitenden Erläuterungen, im „Nachhaltigkeitsbericht 2011“ (im Folgenden kurz „der Bericht“) der ista International GmbH, Essen (im Folgenden kurz „ista“) durchzuführen.

Folgende Kennzahlen des Geschäftsjahres 2011, einschließlich der begleitenden Erläuterungen, sind Gegenstand unserer betriebswirtschaftlichen Prüfung:

### Papierverbrauch in Blatt (A4, 80g/m<sup>2</sup>) der aufgeführten Papierarten:

Büroverbrauch	Abrechnungsdruck
Büroverbrauch (Recyclinganteil)	Abrechnungsdruck (Recyclinganteil)
Anteil Recyclingpapier gesamt	

### Ausgewählte Formen des Direkten und Indirekten Energieverbrauchs:

Stromverbrauch in kWh	Heizenergie I (Erdgas) in kWh
Heizenergie (gesamt) in kWh	Heizenergie I (Erdgas) in kWh
Heizenergie (Gebäudeeigentum) in kWh	Heizenergie III (Fernwärme) in kWh

### Ausgewählte Direkte und Indirekte Treibhausgasemissionen in t CO<sub>2</sub>-Äquivalenten:

durch Heizenergieverbrauch (gesamt)	durch Stromverbrauch
durch Heizenergieverbrauch (Gebäudeeigentum)	

### Wasserverbrauch in Liter

## Verantwortlichkeit des gesetzlichen Vertreters

Die Angemessenheit der Ermittlung und Darstellung der ausgewählten Kennzahlen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien, den Sustainability Reporting Guidelines (G3.0) der Global Reporting Initiative, wie im einführenden Teil „Der Bericht“ dargelegt, liegt in der Verantwortung der Geschäftsführung.

Diese Verantwortlichkeit umfasst auch die Konzeption, Implementierung und Aufrechterhaltung von Systemen und Prozessen, soweit sie für die Ermittlung der Kennzahlen von Bedeutung sind, sowie die Auswahl angemessener Methoden zur Aufstellung des Berichts.

## Verantwortlichkeit des Prüfers und Prüfungsstandards

Unsere Aufgabe ist es, für die Kennzahlen, einschließlich der diese Kennzahlen begleitenden Erläuterungen eine betriebswirtschaftliche Prüfung durchzuführen und auf der Grundlage unserer betriebswirtschaftlichen Prüfung ein Urteil mit einer begrenzten Sicherheit in Form dieser Bescheinigung abzugeben.

Wir haben unseren Auftrag unter Beachtung des International Standard for Assurance Engagements (ISAE) 3000: „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom International Auditing and Assurance Standards Board, durchgeführt. Dieser Standard erfordert unter anderem, dass die Mitglieder unseres Prüfungsteams über solche Fachkenntnisse, Fähigkeiten und berufsständischen Qualifikationen verfügen, auf Grund derer sie die Angaben und Kennzahlen im Bericht verstehen und diesbezüglich Prüfungsnachweise identifizieren und einholen können, sowie die Einhaltung der Anforderungen zur Unabhängigkeit des ‚Code of Ethics for Professional Accountants‘ der International Federation of Accountants.

Nach ISAE 3000 ist die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir bei kritischer Würdigung mit einer begrenzten Sicherheit ausschließen können, dass die Angaben und Kennzahlen nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien aufgestellt sind.

Der Umfang der Prüfungshandlungen und demzufolge die Prüfungssicherheit ist bei einem Auftrag zur Erlangung begrenzter Sicherheit geringer als bei einem Auftrag zur Erlangung einer hinreichenden Prüfungssicherheit.

Die Durchführung einer solchen Prüfung beinhaltet vorrangig Befragungen von Mitarbeitern, insbesondere von Personen, die für die Aufstellung und Darstellung der Angaben und Ermittlung und Darstellung der Kennzahlen verantwortlich sind, und analytische Beurteilungen sowie andere geeignete aussagebezogene Prüfungshandlungen.

Im Einzelnen haben wir folgende Prüfungshandlungen durchgeführt:

---

Medienanalyse und Internetrecherche zu relevanten Informationen über ista in der Berichtsperiode;

---

Befragungen von Mitarbeitern, die für die Analyse und Erstellung der Kennzahlen, einschließlich der begleitenden Erläuterungen, zuständig sind;

---

Einschätzung der Systeme, Prozesse und internen Kontrollen des Datenmeldewesens für die Kennzahlen auf Ebene des Konzerns;

---

Besichtigung der Standorte Essen (Deutschland) und Massy (Frankreich) zur Einschätzung der lokalen Datenerhebungs- und Berichterstattungsprozesse sowie der Verlässlichkeit der gemeldeten Daten;

---

Durchführung von Datentrendanalysen und Plausibilitätsbeurteilung auf Ebene der konsolidierten Daten und auf Ebene der Daten der Berichtseinheiten;

---

Befragungen zu Datentrends;

---

Einschätzung der Gesamtdarstellung der Kennzahlen, einschließlich der die Kennzahlen begleitenden Erläuterungen, im dem Bericht.

---

### Ergebnis

Auf Grund der bei der Durchführung unserer betriebswirtschaftlichen Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass die unter Auftragsgegenstand aufgeführten Kennzahlen, einschließlich der die Kennzahlen begleitenden Erläuterungen, nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien aufgestellt sind.

### Hinweisender Zusatz

Ohne unser oben beschriebenes Ergebnis einzuschränken, möchten wir auf den Absatz im einführenden Teil „Der Bericht“ hinweisen, der Unsicherheiten bezogen auf die Kennzahlen zu Umwelt erläutert.

Ergänzend empfehlen wir

- die Qualität der Datenerfassungs- und Kontrollprozesse an allen relevanten Standorten zu vereinheitlichen und weiter zu verbessern;
- eine gruppenweite IT-basierte Standardisierung der Datenerfassung, Datenvalidierung und Datenmeldung.

Frankfurt am Main, den 9. November 2012

KPMG AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Fischer  
Wirtschaftsprüferin

ppa. Viehöver

# GRI-INDEX

**DIESE TABELLE LIEFERT EINEN ÜBERBLICK ÜBER ALLE INDIKATOREN, DIE DIE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) FÜR DIE ZERTIFIZIERUNG EINES NACHHALTIGKEITSBERICHTS HERANZIEHT, UND ZEIGT, WELCHE INHALTE ista IN SEINER BERICHTERSTATTUNG ABDECKT.**

INDEX NACH GRI (G3-INDIKATOREN)		ERFÜLLUNGSGRAD	SEITE
<b>1.</b>	<b>VISION UND STRATEGIE</b>		
1.1	Vorwort des Vorstands- oder Aufsichtsratsvorsitzenden	ganz	2
1.2	Zentrale Nachhaltigkeitsauswirkungen, -risiken und -chancen	ganz	2, 9 ff., 21, 29, 37
<b>2.</b>	<b>ORGANISATIONSPROFIL</b>		
2.1	Name des Unternehmens	ganz	4
2.2	Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen	ganz	4 ff.
2.3	Geschäftsbereiche und Unternehmensstruktur	ganz	4 ff.
2.4	Hauptsitz des Unternehmens	ganz	4
2.5	Länder mit Geschäftstätigkeitsschwerpunkt	ganz	4 ff.
2.6	Eigentümerstruktur	ganz	4 ff.
2.7	Märkte	ganz	4 ff.
2.8	Größe des Unternehmens	ganz	4 ff.
2.9	Signifikante Änderungen im Berichtszeitraum	ganz	4 ff.
2.10	Auszeichnungen im Berichtszeitraum	ganz	Umschlag
<b>3.</b>	<b>BERICHTSPARAMETER</b>		
3.1	Berichtszeitraum	ganz	Umschlag
3.2	Datum des letzten Berichts	ganz	Umschlag
3.3	Berichtszyklus	ganz	Umschlag
3.4	Ansprechpartner für Fragen zum Bericht	ganz	Umschlag
3.5	Vorgehensweise zur Auswahl der Berichtsinhalte	ganz	Umschlag, 2, 9 ff.
3.6	Bilanzierungsgrenzen des Berichts	ganz	Umschlag, 4 ff.
3.7	Einschränkungen des Berichtsumfanges	ganz	Umschlag
3.8	Joint Ventures, Tochterunternehmen, Outsourcing	ganz	4 ff.
3.9	Datenerfassung	ganz	Umschlag, 25, 39
3.10	Änderungen bei der Darstellung von Informationen im Vergleich zu früheren Berichten	ganz	Umschlag, 4 ff.
3.11	Änderungen des Umfangs, der Berichtsgrenzen oder der Messmethoden	ganz	Umschlag, 25
3.12	Index nach GRI – tabellarische Übersicht mit Seitenzahlen	ganz	44 ff.
3.13	Verifizierung – externe Verifizierung der Aussagen	ganz	41 ff.
<b>4.</b>	<b>UNTERNEHMENSFÜHRUNG, VERPFLICHTUNGEN UND ENGAGEMENT</b>		
4.1	Führungsstruktur	ganz	7
4.2	Unabhängigkeit des Aufsichtsratsvorsitzenden	ganz	7
4.3	Kontrollorgan bzw. unabhängige Mitglieder der Unternehmensführung	ganz	7
4.4	Mechanismen für Aktionärs- und Mitarbeiterempfehlungen an den Vorstand/Aufsichtsrat	ganz	11 ff.
4.5	Verknüpfung der Vorstandsvergütung mit der Unternehmensleistung	ganz	7
4.6	Mechanismen zur Vermeidung von Interessenkonflikten	ganz	10
4.7	Expertise der Leitungsgremien im Bereich Nachhaltigkeit	ganz	9 f.
4.8	Leitbilder, Unternehmenswerte und Verhaltenskodizes	ganz	9 ff., 21, 29, 37
4.9	Verfahren auf Vorstands-/Aufsichtsratsebene zur Überwachung der Nachhaltigkeitsleistung	ganz	2, 9 ff., 21, 29, 37
4.10	Verfahren zur Beurteilung der Leistungen des Vorstands	ganz	9 f.
4.11	Umsetzung des Vorsorgeprinzips	ganz	2, 4 ff., 9 ff.
4.12	Unterstützung externer Initiativen	ganz	2, 10, 12 f.
4.13	Mitgliedschaften in Verbänden und Interessengruppen	ganz	Umschlag
4.14	Einbezogene Stakeholdergruppen	ganz	11 f.
4.15	Auswahl der Stakeholder	ganz	11 f.
4.16	Ansätze für den Stakeholderdialog (Art/Häufigkeit)	ganz	9 ff., 20, 34 f.
4.17	Stellungnahme zu zentralen Anliegen der Stakeholder	ganz	11 f.

INDEX NACH GRI (G3-INDIKATOREN)		ERFÜLLUNGSGRAD	SEITE
<b>5. LEISTUNGSINDIKATOREN</b>			
<b>Ökonomie – Managementansatz</b>		<b>ganz</b>	<b>21</b>
EC1	Erwirtschafteter und verteilter Wert	teilweise	4, 7
EC2	Finanzielle Auswirkungen des Klimawandels	ganz	2, 13, 16 ff., 24 ff.
EC3	Betriebliche soziale Zuwendungen	gar nicht	
EC4	Finanzielle Zuwendungen der öffentlichen Hand	gar nicht	
EC5	Verhältnis Standardeintrittsgehälter zum lokalen Mindestlohn	gar nicht	
EC6	Zahlungen an lokale Zulieferer	ganz	19
EC7	Beschäftigung lokaler Arbeitnehmer in Führungspositionen	gar nicht	
EC8	Infrastrukturinvestitionen und Dienstleistungen für das Gemeinwohl	gar nicht	
EC9	Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen	gar nicht	
<b>Ökologie – Managementansatz</b>		<b>ganz</b>	<b>29</b>
EN1	Gewicht/Volumen der eingesetzten Materialien	teilweise	24 ff., 39
EN2	Anteil von Recyclingmaterial am Gesamtmaterialeinsatz	ganz	24 ff., 39
EN3	Direkter Energieverbrauch nach Primärenergiequellen	teilweise	39
EN4	Indirekter Energieverbrauch nach Primärenergiequellen	teilweise	24 ff., 39
EN5	Energieeinsparung	teilweise	29
EN6	Initiativen für Energieeffizienz und erneuerbare Energien	gar nicht	
EN7	Initiativen zur Verringerung des indirekten Energieverbrauchs	gar nicht	
EN8	Gesamter Wasserverbrauch nach Quellen	ganz	26
EN9	Auswirkungen des Wasserverbrauchs	gar nicht	
EN10	Rückgewonnenes und wiederverwendetes Wasser	gar nicht	
EN11	Flächennutzung in geschützten Gebieten	gar nicht	
EN12	Auswirkungen von Aktivitäten in geschützten Gebieten	gar nicht	
EN13	Geschützte oder wiederhergestellte natürliche Lebensräume	gar nicht	
EN14	Strategien zum Schutz der Biodiversität	gar nicht	
EN15	Gefährdete Arten	gar nicht	
EN16	Direkte und indirekte Treibhausgasemissionen	ganz	28 f., 39
EN17	Weitere relevante Treibhausgasemissionen (z. B. durch Geschäftsreisen)	ganz	28 f., 39
EN18	Initiativen zur Minimierung von Umweltauswirkungen	teilweise	28 f.
EN19	Ozonschädigende Substanzen nach Gewicht	gar nicht	
EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> und andere signifikante Luftemissionen nach Gewicht	gar nicht	
EN21	Abwassereinleitungen	gar nicht	
EN22	Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	gar nicht	
EN23	Freisetzung von Schadstoffen nach Anzahl und Volumen	gar nicht	
EN24	Gefährliche Abfälle nach der Basler Konvention	gar nicht	
EN25	Auswirkungen von Abwasser auf die Biodiversität	ganz	40
EN26	Initiativen zur Verringerung von Umweltauswirkungen der Produkte und Dienstleistungen	gar nicht	
EN27	Anteil von Produkten und deren Verpackungen, die wiederverwendet werden	gar nicht	
EN28	Geldbußen/Sanktionen wegen Nichteinhaltung von Umweltauflagen	ganz	40
EN29	Auswirkungen des Transports	teilweise	28 f.
EN30	Ausgaben für den Umweltschutz	gar nicht	
<b>Arbeitsumfeld und Arbeitsbedingungen – Managementansatz</b>		<b>ganz</b>	<b>37</b>
LA1	Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnissen und Regionen	ganz	4, 40
LA2	Mitarbeiterfluktuation nach Altersgruppen, Geschlecht und Regionen	teilweise	35, 40
LA3	Leistungen für Vollzeitangestellte	gar nicht	
LA4	Mitarbeiter unter Kollektivvereinbarungen	gar nicht	
LA5	Mitteilungsfristen in Bezug auf wesentliche betriebliche Veränderungen	gar nicht	
LA6	In Arbeitsschutzausschüssen vertretene Mitarbeiter	gar nicht	
LA7	Verletzungen, Abwesenheitsquote und Todesfälle	teilweise	35
LA8	Risikokontrolle und Programme bzgl. schwerer Krankheiten	gar nicht	
LA9	Arbeits- und Sicherheitsvereinbarungen mit Gewerkschaften	gar nicht	
LA10	Aus- und Weiterbildungsstunden nach Mitarbeiterkategorien	teilweise	35
LA11	Programme zu lebenslangem Lernen	gar nicht	
LA12	Leistungsbeurteilung und Entwicklungsplanung	ganz	35
LA13	Zusammensetzung des oberen Managements und der Mitarbeiterstruktur	gar nicht	
LA14	Entlohnung nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie	gar nicht	

INDEX NACH GRI (G3-INDIKATOREN)		ERFÜLLUNGSGRAD	SEITE
<b>Menschenrechte – Managementansatz</b>		<b>ganz</b>	21
HR1	Investitionsvereinbarungen mit Klauseln oder Prüfungen bzgl. Menschenrechten	gar nicht	
HR2	Anteil Lieferanten, bei denen Prüfungen zu Menschenrechtsfragen durchgeführt wurden, und ergriffene Maßnahmen	ganz	19
HR3	Schulungen zu Menschenrechten	gar nicht	
HR4	Vorfälle von Diskriminierung und ergriffene Maßnahmen	ganz	10
HR5	Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen	ganz	12
HR6	Kinderarbeit	ganz	10, 19
HR7	Zwangsarbeit	ganz	10, 19
HR8	Schulung des Sicherheitspersonals	gar nicht	
HR9	Verletzung der Rechte von Ureinwohnern	ganz	40
<b>Gesellschaft – Managementansatz</b>		<b>ganz</b>	21
SO1	Eindämmung negativer Folgen für Standortgemeinden	gar nicht	
SO2	Korruptionsrisiken: Anteil/Anzahl der geprüften Geschäftsbereiche	gar nicht	
SO3	Schulungen zur Antikorruptionspolitik: zur Prävention geschulte Mitarbeiter in Prozent	ganz	10
SO4	Nach Korruptionsvorfällen ergriffene Maßnahmen	gar nicht	
SO5	Positionen und Beteiligung an politischen Entscheidungsprozessen und Lobbying-Aktivitäten	ganz	9 ff.
SO6	Zuwendungen an Parteien und Politiker	gar nicht	
SO7	Klagen aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten	ganz	40
SO8	Geldbußen/Sanktionen wegen Gesetzesverstößen	gar nicht	
<b>Produktverantwortung – Managementansatz</b>		<b>ganz</b>	21
PR1	Lebenszyklusstadien von Produkten, für die Sicherheits- und Gesundheitsauswirkungen analysiert wurden	gar nicht	
PR2	Verstöße gegen Gesundheitsstandards	ganz	40
PR3	Grundsätze/Verfahren zur Produktkennzeichnung	gar nicht	
PR4	Verstöße gegen Standards von Produktkennzeichnung	gar nicht	
PR5	Kundenzufriedenheit	ganz	11, 20
PR6	Programme zur Einhaltung von Gesetzen und freiwilligen Vereinbarungen in der Werbung	ganz	13
PR7	Verstöße gegen Marketingstandards	gar nicht	
PR8	Verletzung des Schutzes der Kundendaten	gar nicht	
PR9	Wesentliche Geldbußen für Gesetzesverstöße bzgl. der Nutzung von Produkten und Dienstleistungen	gar nicht	

## MITGLIEDSCHAFTEN



## AUSZEICHNUNGEN



\* Mitgliedschaft wurde  
2012 abgeschlossen

## KONTAKT BEI ista

### Verantwortlich

Maika-Alexander Stangenberg  
Grugaplatz 2  
45131 Essen  
Telefon 0049 201 459-7160  
Fax 0049 201 459-4281  
maika-alexander.stangenberg@ista.com

### Ansprechpartner

Julia Schwedes  
Grugaplatz 2  
45131 Essen  
Telefon 0049 201 459-7160  
Fax 0049 201 459-4282  
julia.schwedes@ista.com

## IMPRESSUM

**Herausgeber** ista International GmbH, Grugaplatz 2, 45131 Essen, Telefon 0049 201 459-7160, [www.ista.com](http://www.ista.com), [sustainability@ista.com](mailto:sustainability@ista.com) **Redaktion** Julia Schwedes, Janna Carina Bülhoff, fischerAppelt, relations GmbH **Gestaltung** fischerAppelt, relations GmbH **Fotografie** Thomas Gasparini, Nils Guenther **Bildnachweis** ista International GmbH, iStockphoto International Inc. **Papier** Circleoffset Premium White



© ista International GmbH, 2012,  
gedruckt auf Circleoffset  
Premium White, FSC-recycelt aus  
Gebraucht- oder Restholzfasern

**ista INTERNATIONAL GMBH**

Grugaplatz 2  
45131 Essen  
Telefon 0049 201 459-7160  
[www.ista.com](http://www.ista.com)  
[sustainability@ista.com](mailto:sustainability@ista.com)